

Deuxième avenant au contrat de gestion 2021-2023 d'Iriscare

Vu la prorogation de plein droit à partir du 1^{er} janvier 2024 du contrat de gestion 2021-2023 d'Iriscare, tel qu'il a été modifié par l'avenant du 30 mars 2023, publié au Moniteur belge le 17 octobre 2023 ;

Conformément à l'article 8, § 5, alinéa 2, de l'ordonnance du 23 mars 2017 portant création de l'Office bicommunautaire de la santé, de l'aide aux personnes et des prestations familiales, le présent avenant procède à l'adaptation du contrat de gestion 2021-2023 d'Iriscare, tel qu'il a été modifié par l'avenant du 30 mars 2023. Le texte ci-dessous reprend ces adaptations.

Cet avenant prend effet au 1^{er} janvier 2024.

Contexte

Texte adapté:

Dans le cadre de la Sixième réforme de l'Etat, la loi spéciale du 6 janvier 2014 relative à cette réforme a opéré un transfert de compétences depuis le fédéral vers la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale (COCOM).

Pour pouvoir exercer de façon paritaire une partie des compétences ainsi transférées, la COCOM a créé un organisme d'intérêt public doté de la personnalité juridique, dénommé "Iriscare". Son organisation est déterminée par l'ordonnance du 23 mars 2017 portant création de l'Office bicommunautaire de la santé, de l'aide aux personnes et des prestations familiales.

Iriscare a donc reçu une partie des compétences transférées à la COCOM en matière de santé et d'aide aux personnes et en matière de prestations familiales¹.

En outre, au sein de la COCOM, les missions ont été réparties entre l'OIP Iriscare et les Services du Collège Réuni (Vivalis).

Les missions confiées à Iriscare sont définies dans l'article 4 de l'ordonnance du 23 mars 2017, dans le respect des règles et conditions spéciales qui seront établies par le contrat de gestion.

Ces missions couvrent cinq matières²:

¹ Compétences énoncées à l'article 5, §1er, I, 2° à 6° et 8°; II, 1°, 4°, 5°; IV de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles.

² L'article 4, § 1^{er} de l'ordonnance du 23 mars 2017 portant création de l'Office bicommunautaire de la santé, de l'aide aux personnes et des prestations familiales, lu en combinaison avec le protocole d'accord du 8 octobre 2019 entre le Collège réuni de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale et l'Office bicommunautaire de la santé, de l'aide aux personnes et des prestations familiales, relatif aux services prestés par l'Office en exécution de l'article 4, § 6, de l'ordonnance Iriscare

1° La politique de santé :

- les conventions de revalidation;
- l'accueil et l'hébergement des personnes âgées dans les maisons de repos et de soins et dans les centres de soins de jour (agrément, contrôle des prix et financement);
- les prestations aux individus dans les maisons de soins psychiatriques et dans les initiatives d'habitations protégées (financement);
- les prestations aux individus dans le cadre des soins de santé de première ligne (équipes d'accompagnement multidisciplinaire de soins palliatifs) et de la médecine préventive (sevrage tabagique) (financement).

2° La politique de l'aide à domicile et de garde à domicile

3° La politique des personnes handicapées (normes, reconnaissances et financement), en ce compris les centres et services pour personnes handicapées, l'allocation pour l'aide aux personnes âgées, les aides à la mobilité, les aides individuelles et les chiens d'assistance.

4° La politique du troisième âge, en ce compris les établissements d'accueil ou d'hébergement pour personnes âgées (les maisons de repos, maisons de repos et de soins, centres de court séjour, résidence-services, centres d'accueil de jour et de nuit, ...) (normes, agrément et financement).

5° Les prestations familiales.

A ces missions s'ajoutent d'autres missions complémentaires confiées par Vivalis à Iriscare (selon le Protocole d'accord du 8 octobre 2019 relatif aux services prestés par l'Office en exécution de l'article 4, § 6, de l'ordonnance Iriscare) concernant :

- les milieux d'accueil pour enfants (visés par l'ordonnance du 23 mars 2017 portant organisation des milieux d'accueil pour enfants);
- les centres de planning familial (visés par l'ordonnance du 7 novembre 2002 relative aux centres et services de l'aide aux personnes);
- les services de garde à domicile (visés par l'ordonnance du 7 novembre 2002 relative aux centres et services de l'aide aux personnes);
- les chiens d'assistance (visés par l'ordonnance du 18 décembre 2008 relative à l'accès des chiens d'assistance aux lieux ouverts au public);
- la mise en œuvre des accords non marchands³.

Les missions complémentaires faisant l'objet du protocole d'accord du 8 octobre 2019 précité, entretemps compétences effectives d'Iriscare, ont été intégrées dans l'article 4 de l'ordonnance du 23 mars 2017.

Iriscare assure la gestion et le paiement des prestations familiales depuis le 1er janvier 2020. Par ailleurs, il a repris la gestion et le paiement de l'allocation pour l'aide aux personnes âgées depuis le 1er janvier 2021 et a repris la gestion de l'évaluation médicale à partir du 1er janvier 2022. Les aides individuelles aux personnes handicapées sont également activées et reprises par Iriscare à partir du 1er janvier 2024.

³ Ces missions ont fait l'objet du Protocole d'accord du 8 octobre 2019 précité

⁴ Modifiée par l'ordonnance du 20 juillet 2023 modifiant de l'ordonnance du 23 mars 2017 portant création de l'Office bicommunautaire de la santé, de l'aide aux personnes et des prestations familiales

Le tableau ci-dessous reprend de manière synthétique les compétences confiées à Iriscare ou à Vivalis.

Matière	Iriscare	Vivalis
Politique des hôpitaux	Pas de mission	Toutes les missions*
Soins de santé mentale	Financement de l'exploitation via les organismes assureurs bruxellois <ul style="list-style-type: none"> - des initiatives d'habitations protégées - des maisons de soins psychiatriques liés à des prestations aux individus 	Toutes les autres missions
Soins de santé de première ligne	Financement des équipes d'accompagnement multidisciplinaire de soins palliatifs via les organismes assureurs bruxellois	Toutes les autres missions**
Médecine préventive	Financement des organismes assureurs bruxellois pour le remboursement du sevrage tabagique	Toutes les autres missions
Revalidation	Toutes les missions concernant les conventions de revalidation <ul style="list-style-type: none"> - Missions d'inspection et de contrôle - Gestion des infrastructures (délégation du suivi à Vivalis) - Préparation et suivi de l'agrément et subventionnement, ainsi que missions d'inspection et de contrôle des services actifs en matière de réduction des risques liés aux usages de drogues 	Protocole**** : Le suivi des dossiers relatifs aux infrastructures

Politique familiale	Organique*** : toutes les missions concernant l'aide à domicile, sauf celles de Vivalis Missions d'inspection et de contrôle Gestion des infrastructures (délégation du suivi à Vivalis)	- Protocole**** : Le suivi des dossiers relatifs aux infrastructures - Toutes les autres missions (adoption, etc.)
Personnes handicapées	Organique*** : toutes les missions concernant les centres pour personnes handicapées, la fourniture des aides à la mobilité et des aides individuelles aux personnes handicapées, à l'exception des missions de Vivalis Missions d'inspection et de contrôle Gestion des infrastructures (délégation du suivi à Vivalis)	- Protocole**** : Le a suivi des dossiers relatifs aux infrastructures - Missions résiduaire (handistreaming, etc.)
Politique des personnes âgées	Toutes les missions concernant les établissements d'accueil ou d'hébergement pour personnes âgées, et concernant l'allocation pour l'aide aux personnes âgées Missions d'inspection et de contrôle Gestion des infrastructures (délégation du suivi à Vivalis)	Protocole**** : Le suivi des dossiers relatifs aux infrastructures
Prestations familiales	Toutes les missions	
Transversal	Coordination de l'exécution des accords non marchands	
COVID-19	Agir en tant que pouvoir organisateur, tâches logistiques, centrale d'achat, soutien aux établissements de soins	

* Toutes les missions = toutes les missions légales et réglementaires et toutes les initiatives utiles liées à l'exercice de la compétence concernée par la COCOM, dont, le cas échéant :

- la préparation et le suivi des agréments, les autorisations et les autres approbations telles que les conditions d’octroi;
- les missions d’inspection et de contrôle;
- le suivi et la gestion des infrastructures (calendriers de construction);
- la préparation et le suivi de la politique de prix;
- l’organisation, le soutien et le subventionnement des prestataires et des établissements de soins;
- la gestion des dossiers;
- la gestion des plaintes et des litiges;
- la préparation des modifications législatives et réglementaires.

** Dans les soins de santé de première ligne, un avis d'Iriscare constitue une formalité obligatoire pour que le Collège réuni puisse prendre des mesures avec un impact budgétaire en la matière (art. 4, § 3 de l’ordonnance du 23 mars 2017).

*** Organique = conformément à l'ordonnance du 23 mars 2017 portant création de l'Office bicommunautaire de la santé, de l'aide aux personnes et des prestations familiales.

**** Protocole = protocole d'accord entre Vivalis et Iriscare du 1er septembre 2023 relatif aux arrangements pratiques du suivi, par Vivalis, des dossiers d'infrastructure.

AXE 1 : Vers une politique sociale intégrée

Objectif stratégique 1. Préparation proactive et mise en œuvre de la politique du CR et du CGG

Objectif opérationnel 1. Création d'un système de connaissances et d'un réseau de connaissances avec les autres entités fédérées

Objectif opérationnel 1.1. Élaboration d'un système de connaissances efficient par la collecte, le contrôle, le traitement, l'analyse, la mise à disposition et l'échange de données afin d'étayer la préparation de la politique et des lignes politiques publiques et les synergies possibles concernant son domaine d'activités

(...)

Engagement adapté:

Engagement 1 : Élaborer un système de connaissances efficient

Iriscare s'engage à participer à l'élaboration d'un système de connaissances efficient par la collecte, le contrôle, le traitement, l'analyse, le couplage, la mise à disposition et l'échange de données administratives, financières et socio-démographiques, en vue d'étayer la préparation de la politique à

mener, notamment en termes de financement, de planification et de pratique (qualité, innovation, etc.).

Les domaines couverts sont :

- le régime bruxellois des allocations familiales ;
- les différentes compétences en matière de soins de santé et d'aide aux personnes transférées dans le cadre de la sixième réforme de l'État ;
- les secteurs historiques Cocom : handicap, etc.

soit ceux visés à l'article 4 de l'ordonnance du 23 mars 2017.

Sur la base de ces données, des analyses sont réalisées à l'attention :

- des différents conseils et comités pour la prise de décisions étayées ;
- du pouvoir régional, pour la détermination de sa politique sociale.

Engagement 1. a.

Iriscare s'engage au niveau des allocations familiales :

- à récolter mensuellement les statistiques auprès des caisses d'allocations familiales, concernant les acteurs et les données financières. Elles seront stockées dans une base de données permettant d'effectuer des rapports standardisés ou à la demande ;
- à publier des statistiques sur le site web ;
- à délivrer un accusé de réception et/ou à répondre à toute demande d'information interne et externe concernant les statistiques dans un délai maximal de 5 jours ouvrables ou dans le délai convenu avec le demandeur ;
- à effectuer les estimations, budgétaires et autres, qui sont demandées à Iriscare ;
- à se concentrer sur des processus d'automatisation pour la génération de rapports afin que ceux-ci puissent être créés plus rapidement et plus efficacement.

Indicateurs de résultat

- Les données des caisses d'allocations familiales qui sont effectivement collectées et stockées dans la base de données
- Le pourcentage d'accusés de réception et de réponses à des demandes d'information délivrés dans les délais
- Nombre d'estimations réalisées et pourcentage d'exécution par rapport aux demandes
- Les statistiques sont publiées sur le site web et mises à jour périodiquement
- Nombre de rapports automatisés

Facteurs externes de réussite

Les statistiques des caisses d'allocations familiales sont communiquées à temps et les données sont fournies correctement et conformément au modèle imposé.

Engagement 1.b.

Iriscare veut partager et utiliser d'une manière efficace l'information existante sur ses différentes compétences en :

- recueillant, principalement auprès des organismes de paiement et des institutions de soins, des données pertinentes sur les soins dispensés ;
- combinant et analysant les données des établissements provenant de différentes sources (Curas, base de données contrôle des prix, base de données agréments, consultations...) ;
- publiant des statistiques sur le site web ;
- communiquant chaque année, avant le 30 avril, aux fédérations de maisons de repos les données relatives au personnel, au nombre de lits et de forfaits par établissement ;
- coopérant avec l'Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse (IBSA), afin que cette institution soutienne Iriscare dans l'élaboration d'un programme statistique et l'accompagne dans le développement et la production de statistiques ;
- collaborant avec l'Agence intermutualiste (IMA/AIM) pour l'analyse des données ;
- croisant, à la demande, les données socio-démographiques et financières des organes de paiement ;
- veillant à ce que la nomenclature (par jour, cas & dépense) soit disponible , dans un délai de 6 mois après sa réalisation ;
- effectuant les estimations budgétaires et autres qui sont demandées à Iriscare ;
- identifiant les listes d'attente actuelles dans les différents secteurs de soins et les besoins de la population ;
- identifiant les divergences territoriales et sociales entre les communes ;
- intégrant le personnel de soins mais aussi le personnel d'encadrement et le personnel de support administratif dans la future programmation d'offre de soins et de services;
- se concentrant sur des processus d'automatisation pour la génération de rapports afin que ceux-ci puissent être créés plus rapidement et plus efficacement.

Indicateurs de résultat

- Définition et exécution d'un planning de collecte de données provenant des organismes de paiement et des institutions d'aide et de soins
- Définition d'une fréquence de présentation des données disponibles au groupe de travail Budget du Comité général de gestion
- Définition et respect d'une fréquence de croisement des données provenant des différentes sources
- Définition et respect d'une fréquence de communication des données relatives au personnel, au nombre de lits et des forfaits par établissement aux fédérations de maisons de repos
- Établissement d'un accord de coopération avec l'IBSA
- Nombre de demandes de croisement des données socio-démographiques et financières des organes de paiement
- Date de mise à disposition de la nomenclature réalisée de l'année t suivant le planning prévu
- Nombre d'estimations réalisées et pourcentage d'exécution par rapport aux demandes
- Les statistiques sont publiées sur le site web et mises à jour périodiquement
- Nombre de rapports automatisés

Facteurs externes de réussite

- Les données des organismes assureurs sont fournies à temps et sont conformes au modèle validé par le CGSAP
- Les données des institutions de soins sont fournies à temps et sont conformes

Engagement supprimé:

Engagement 3 : Mise en place d'une concertation structurelle entre les différents détenteurs de données

Engagement ajouté:

Engagement 3 : collaborer avec l'Observatoire afin de partager les connaissances disponibles

Les informations disponibles au sujet de l'offre de services et de soins sur le territoire de Bruxelles ne sont pas encore disponibles de façon centralisée.

Il en est de même concernant le recueil de données qualitatives ou quantitatives pertinentes pour l'élaboration de la politique familiale, d'aide aux personnes et de santé.

Les équipes de recherche d'Iriscare et de Vivalis (l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale) devraient consulter régulièrement toutes ces sources d'information et, si nécessaire, impliquer également l'Institut bruxellois de statistique et d'analyse (BISA), afin de compléter les informations de chacun.

Une meilleure coordination des informations disponibles peut faciliter le travail des décideurs politiques, des acteurs de terrain et rendre celles-ci plus accessibles au citoyen.

Par ailleurs, l'Observatoire partagera les études qui intéressent Iriscare avec celui-ci et se concertera avec lui afin que le planning de ses études tienne également compte des besoins d'Iriscare.

Iriscare s'engage à consulter structurellement l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale.

Indicateurs de résultat

Procès-verbal des réunions de concertation

Facteurs externes de réussite

Volonté de collaboration et d'échange des acteurs concernés

Engagement ajouté:

Engagement 4: Contribuer aux spending reviews déterminés par le Collège réuni

Le spending review vise à améliorer l'efficacité des programmes de dépenses et la politique, à mieux aligner les dépenses sur les priorités du gouvernement et à mieux contrôler le niveau des dépenses totales.

Au cours des prochaines années, la Cocom devra organiser un certain nombre de spending reviews. Un spending review relatif aux prestations familiales a débuté en 2023. Un deuxième spending review relatif à la santé mentale sera organisé en 2024.

Iriscare s'engage à collaborer aux spending reviews liés à ses compétences en participant à des groupes de travail et en fournissant les informations et statistiques nécessaires.

Indicateurs de résultat

- Procès-verbal des réunions
- Notes et statistiques
- Nombre d'ETP participant aux spending reviews

Facteurs externes de réussite

/

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Engagement 1a : statistiques publiées sur le site web								
Engagement 1a : nombre de rapports automatisés								
Engagement 1b : statistiques publiées sur le site web								
Engagement 1b : nombre de rapports automatisés								
Engagement 3 : collaboration avec l'Observatoire								
Engagement 4 : collaboration aux spending reviews								

Objectif opérationnel 1.2. Création d'un réseau de connaissances avec les autres entités fédérées

Numérotation adaptée:

Engagement 1: mettre en place le monitoring

(...)

Engagement ajouté:

Engagement 2: négocier un nouvel accord de coopération "mobilité des patients"

La phase transitoire de l'accord de coopération du 31 décembre 2018 entre la Communauté flamande, la Région wallonne, la Communauté française, la Commission communautaire commune, la Commission communautaire française et la Communauté germanophone concernant le financement des soins en cas de recours à des institutions de soins en dehors des limites de l'entité fédérée se termine le 31 décembre 2024.

Iriscare s'engage à participer à la négociation de:

- soit une nouvelle phase transitoire pour assurer la continuité des droits des patients;
- soit un nouvel accord de coopération qui régit définitivement les modalités du financement des prestations qui ont lieu dans une autre entité fédérée que celle où le patient est domicilié et, plus spécifiquement une répartition des responsabilités à Bruxelles-Capitale entre les entités compétant sur le territoire.

Indicateurs de résultat

- Procès-verbal des groupes de travail administratifs et/ou intercabinets
- Élaboration et approbation d'un accord de coopération
- Publication au Moniteur belge d'un accord de coopération assurant la continuité des droits pour les patients

Facteurs externes de réussite

Accord entre toutes les parties concernées

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Accord de coopération	■	■	■	■				
Assentiment et publication au MB					■	■		

Objectif opérationnel 1.3. Participation au fonctionnement de l'Orint

Engagement ajouté:

Engagement 4 : Soutenir, durant 2024, les missions de clôture qui subsisteront après la disparition de l'ASBL ORINT.

Iriscare s'engage à faire le nécessaire pour apporter son soutien, durant l'année 2024, aux missions de clôture qui subsisteront après la disparition de l'ASBL ORINT suivant le plan d'action établi par la direction de l'Orint et approuvé par le Conseil d'Administration et, plus précisément, à prévoir, le cas échéant:

- un budget (par exemple, pour des prestations IT, comptables, du réviseur, du service Facility, etc.),
- la mise à disposition de personnel pour certaines tâches, la mise à disposition d'une salle de réunion,
- un local de stockage pour les archives de l'Orint.

Indicateurs de résultat

- Un budget est prévu chez Iriscare en 2024 pour les missions de clôture qui subsisteront après la disparition de l'ASBL Orint, l'ensemble des frais 'post-Orint' étant à prendre en charge (selon la clé LSF) par la Région wallonne, Ostbelgien et Iriscare.
- Mise à disposition du personnel nécessaire, d'une salle de réunion, de manière ad hoc.
- Un local de stockage est mis à disposition.

Facteurs externes de réussite

Volonté de collaboration et d'échange des acteurs concernés (entités fédérées, Family Benefits Belgium, réviseur, comptable, SPF, ...).

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Engagement 4: Budget prévu pour les missions de clôture								
Engagement 4: Personnel mis à disposition et local attribué								
Engagement 4: Local de stockage mis à disposition								

Objectif opérationnel ajouté:

Objectif opérationnel 1.4 Participation au fonctionnement de FBB (Family Benefits Belgium), l'organe de liaison au niveau européen en matière d'allocations familiales

Engagement ajouté:

Engagement: Participer au bon fonctionnement de FBB (Family Benefits Belgium), l'organe de liaison au niveau européen en matière d'allocations familiales

A partir du 1^{er} janvier 2024, Iriscare s'engage à participer au bon fonctionnement de FBB tel qu'institué par l'accord de coopération du 24 décembre 2021 entre la Communauté flamande, la Région wallonne, la Commission Communautaire Commune et la Communauté germanophone relatif à la fixation des règles pratiques suite au retrait de la Communauté flamande de l'asbl Orint et qui détermine la manière dont se réalisera la coopération entre les entités fédérées à partir du 1^{er} janvier 2022.

Indicateurs de résultat

- Participation aux réunions FBB.
- Prise en charge du courrier papier pour FBB : scanning et envoi vers la boîte mail FBB.

Facteurs externes de réussite

Volonté de collaboration et d'échange des acteurs concernés (entités fédérées, SPF, SMALS,...)

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Participation aux réunions FBB								
Prise en charge du courrier papier pour FBB								

Numérotation adaptée:

Objectif opérationnel 1. 5. Evaluation des politiques menées

(...)

Objectif opérationnel ajouté:

Objectif opérationnel 1.6. Participer à la mise en œuvre du PSSI (Plan Social Santé Intégré)

Le PSSI vise à

- améliorer la qualité de vie et la santé des citoyens et réduire les inégalités sociales de santé;

- améliorer l'accès de tout citoyen aux droits sociaux et aux services d'aide et de soins;
- améliorer la structure et la coordination de l'offre des services d'aide et de soins;
- renforcer l'harmonisation, la simplification et la coordination entre les entités compétentes pour le social et la santé dans la région bilingue de Bruxelles-Capitale;
- développer une politique du social et de la santé cohérente sur l'ensemble du territoire de la région bilingue de Bruxelles-Capitale.

Afin de mettre en œuvre ces objectifs, le PSSI se base, entre autres, sur les principes de l'intégration et du décloisonnement des différents secteurs du social et de la santé et sur une approche territorialisée.

Engagement ajouté:

Engagement: Participation à la mise en œuvre du PSSI (Plan Social Santé Intégré)

Iriscare s'engage à mettre en œuvre:

- le plan opérationnel conjoint (Cocof, Vivalis et Iriscare);
- le plan opérationnel propre de la Commission communautaire commune (partie Iriscare);
- le monitoring des actions reprises dans le PSSI.

Indicateurs de résultat

- Participation aux réunions du bureau opérationnel
- Participation aux réunions du comité de pilotage (Copil) chargé d'organiser la mise en œuvre, l'évaluation et la révision du PSSI
- La liste des actions propres à Iriscare est établie et validée
- Les responsables par action sont identifiés au sein d'Iriscare
- Les fiches de données statiques par action sont finalisées
- Le tableau de monitoring est rempli chaque semestre

Facteurs externes de réussite

Volonté de collaboration et d'échange de tous les acteurs concernés

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Participation aux réunions du bureau opérationnel								
Participation aux réunions du comité de pilotage (Copil)								
Liste des actions propres à Iriscare								
Identification des responsables par action								
Fiches de données statiques								
Tableau de monitoring rempli								

Objectif opérationnel 2. Elaboration de la politique

Objectif opérationnel 2.2. Développer des parcours de soins intégrés pour tous les groupes cibles

Groupe cible : Personnes âgées en perte d'autonomie

Engagement ajouté:

Engagement 4

Iriscare s'engage à accompagner les maisons de repos (et de soins) dans l'implémentation des nouvelles normes d'agrément (révision de l'arrêté du Collège réuni du 3 décembre 2009 fixant les normes d'agrément auxquelles doivent répondre les établissements d'accueil ou d'hébergement pour personnes âgées et précisant les définitions de groupement et de fusion ainsi que les normes particulières qu'ils doivent respecter, applicables à partir du 1^{er} septembre 2024.

Les nouvelles normes impliquent un changement de culture au sein des institutions. Pour atteindre cet objectif, Iriscare :

- finance la Fondation Roi Baudoin (FRB) pour la coordination des actions liées à l'accompagnement au changement des maisons de repos (et de soins) (y compris à la méthode TUBBE)
- finance l'asbl Sénior Montessori pour l'accompagnement des maisons de repos (et de soins) à l'application de la méthode Montessori ;
- communique activement sur les nouvelles normes et le dispositif d'accompagnement et met en place un canal de réponse aux questions du secteur ;
- rédige un vademecum pour une bonne interprétation des normes à destination des établissements.

Indicateurs de résultat

- Nombre d'actions de communication au secteur concernant la réforme
- Nombre d'actions de communication au secteur concernant le dispositif global de soutien coordonné par la FRB
- Publication d'un vademecum
- Nombre de réponses apportées aux questions du secteur
- Nombre d'opérateurs mis au service du dispositif d'accompagnement
- Nombre de maisons de repos (et de soins) qui sont entrées dans le dispositif d'accompagnement
- Nombre de maisons de repos (et de soins) engagées dans la démarche TUBBE ou Montessori

Facteurs externes de réussite

- Collaboration du secteur
- Collaboration de la FRB et de Sénior Montessori

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Communication sur les nouvelles normes d'agrément MR-MRS								
Lancement du dispositif d'accompagnement coordonné par la								
Publication du vademecum								

Engagement ajouté:

Engagement 5

Iriscare s'engage à poursuivre la mise en œuvre de la réforme du secteur de l'hébergement pour âgés, à savoir:

- la programmation transitoire qui
 - fixe le nombre maximal de places MRPA, MRS, et centres de soins de jour autorisés à l'échelle du territoire bruxellois, sur la base des crédits disponibles, des prévisions budgétaires pluriannuelles et des résultats de l'étude des besoins des âgés bruxellois et
 - renforce le contrôle qualitatif (critères de qualité) des projets dans le cadre de l'octroi des autorisations spécifiques de mise en service et d'exploitation (ASMESE);
- le dispositif d'expiration des places inoccupées: les agréments de places qui restent inoccupées pendant une durée d'un an peuvent expirer automatiquement à des conditions déterminées;
- l'élaboration d'un dispositif de récupération des lits bénéficiant d'une ASMESE (lits en portefeuille);
- les nouvelles normes d'agrément pour les MR-MRS (publication en mars 2024)

Indicateurs de résultat

- Nombre d'ASMESE et d'agrément récupérés (neutralisation du risque budgétaire)
- Nombre et qualité des nouvelles ASMESE
- Fixation du nombre maximal de places MRPA, MRS et centres de soins de jour
- Application des nouvelles normes d'agrément

Facteurs externes de réussite

/

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Programmation transitoire : le nombre maximal de places MRPA, MRS, et centres de soins de jour autorisés est fixé								
Programmation transitoire : les critères de qualité sont définis pour l'octroi de nouvelles ASMESE								
1er exercice de récupération des lits agréés non occupés								
Elaboration et application d'un dispositif de récupération des lits bénéficiant d'une autorisation spécifique de mise en service et d'exploitation (lits en portefeuille)								
Application des nouvelles normes d'agrément MR-MRS (publication en mars 2024)								

Numérotation adaptée:

Engagement 6

(...)

Groupe cible : Personnes handicapées

Texte adapté:

Pour répondre aux besoins de la population bruxelloise en matière d'accueil des personnes handicapées et pour pouvoir identifier de façon objective les nouveaux projets de places qui pourront recevoir un agrément et un subventionnement d'Iriscare, il était utile et nécessaire qu'Iriscare dispose, d'une part, de données relatives aux places déjà disponibles en région bruxelloise et, d'autre part, de données précises concernant les besoins non rencontrés en la matière pour certaines catégories de personnes identifiées. C'est pour cette raison qu'Iriscare a participé à l'étude du cadastre de l'offre de services et à l'étude des besoins des personnes en situation de handicap à Bruxelles.

Numérotation adaptée:

Engagement 1: Participation à une étude en vue d'établir une programmation globale en matière d'accueil des personnes handicapées

(...)

Engagement ajouté:

Engagement 2: préparation de la réforme du secteur du Handicap sur le territoire de Bruxelles

Iriscare s'engage à

préparer la réforme de la politique générale handicap à Bruxelles, en collaboration avec la Cocof, afin de mieux répondre aux besoins identifiés dans l'étude du cadastre. Dans ce cadre, accorder une attention particulière

- à la création de places supplémentaires;
- à la politique de répit, en vue d'organiser et financer des services de répit à destination de parents/aidants et/ou de leur enfant en situation de handicap et préparer la réglementation ad hoc;
- à la révision des normes et au financement du secteur du handicap dans l'objectif d'une harmonisation au niveau bruxellois, notamment sur base des résultats de l'étude de cadastre;
- à la réflexion sur des solutions pour la personne en situation de handicap vieillissante;
- au double diagnostic;
- à l'autisme.

Indicateurs de résultat

- Participation aux réunions organisées par les Cabinets compétents et avec la Cocof dans le cadre des suites à apporter à l'étude du cadastre

Facteurs externes de réussite

- Collaboration et disponibilité des partenaires externes

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Préparation de la réforme du secteur du handicap sur le territoire de Bruxelles								

Engagement ajouté:

Engagement 3 : construction d'un registre unique des listes d'attente dans les différents établissements Cocof/Iriscare/Vlaamse agentschap voor personen met een handicap (VAPH)

Iriscare s'engage à créer une liste d'attente unique (Cocof/Iriscare/ VAPH), centralisée et informatisée dans le secteur du handicap (centres d'hébergement, centres de jour et services d'habitat accompagné sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale) dans le respect du RGPD.

Indicateurs de résultat

- Nombre de réunions avec tous les partenaires (Cocof/Iriscare/VAPH)

- Nombre de réunions avec le service IT
- Date à laquelle le registre unique des listes d'attente est opérationnel

Facteurs externes de réussite

- Collaboration des partenaires externes (Cocof/VAPH)
- Disponibilité des données

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Construction d'un registre unique des listes d'attentes dans les établissements Cocof/Iriscare/VAPH								

Groupe cible : Personnes avec besoins de revalidation

Engagement ajouté:

Engagement 5

Iriscare s'engage à finaliser la révision des conventions avec les centres CRA en 2024 pour une mise en application des nouvelles conventions et du nouveau système de financement en 2025.

Pour ce faire, il va

- mettre en œuvre une concertation avec les centres;
- créer différents groupes de travail pour les différents aspects des conventions (financement, groupe cible, ...);
- analyser avec le secteur les éléments de la convention à adapter;
- présenter des propositions de modifications conventionnelles à discuter en commission technique Revalidation - Santé mentale;
- présenter des propositions de modifications conventionnelles au CGSAP.

Indicateurs de résultats

- Nombre de réunions de concertation avec les centres
- Nombre de réunions des différents groupes de travail
- Date de présentation des propositions de modifications conventionnelles à la commission technique Revalidation - Santé mentale
- Date de présentation des propositions de modifications conventionnelles au CGSAP
- Prise d'effet des nouvelles conventions

Facteurs externes de réussite

- Implication/collaboration du secteur

- Disponibilité des données d'étude de la patientèle et de sa prise en charge dans les centres

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Les projets de nouvelles conventions CRA sont soumises à la CT Revalidation Santé mentale								
Les projets de nouvelles conventions CRA sont validées par le CGSAP								
Les nouvelles conventions CRA sont d'application								

Engagement ajouté:

Engagement 6

Iriscare s'engage à financer, à partir de 2025, les 5 activités de revalidation de l'asbl l'Equipe passées à la Cocom, via des conventions "type INAMI " en lieu et place du subside facultatif.

Indicateurs de résultat

- Nombre de réunions de concertation avec l'asbl
- Nombre de réunions des différents groupes de travail mis en place dans le cadre de ce projet
- Date de présentation des propositions de convention au Collège multidisciplinaire
- Date de présentation des propositions de convention à la commission technique Revalidation
 - Santé mentale
- Date de présentation des propositions de convention au CGSAP
- Prise d'effet des conventions de l'asbl l'Equipe

Facteurs externes de réussite

- Implication/collaboration de l'asbl l'Equipe
- Collaboration avec la Cocof
- Disponibilité des données financières et du nombres de patients pris en charge des années précédentes ainsi que de tous les documents utiles datant d'avant la 6ème réforme de l'Etat (conventions INAMI et avenants à celles-ci).

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Les projets de convention de l'asbl l'Equipe sont soumis au Collège multidisciplinaire								
Les projets de convention de l'asbl l'Equipe sont soumis à la CT Revalidation Santé mentale								
Les projets de convention de l'asbl l'Equipe sont validés par le CGSAP								
Les conventions pour l'asbl l'Equipe sont d'application								

Engagement ajouté:

Engagement 7: révision des conventions des centres 773

Iriscare s'engage à préparer la révision des conventions des centres 773

Pour ce faire, il va :

- mettre en œuvre une concertation avec les centres;
- présenter un planning et une méthodologie de révision des CRF 773;
- créer un groupe de travail.

Indicateurs de résultat

- Date de présentation du planning de la révision des CRF 773 en commission technique revalidation-santé mentale.
- Date de mise en place du groupe de travail

Facteurs externes de réussite

- Implication/collaboration du secteur;
- Disponibilité des données d'étude de la patientèle et de sa prise en charge dans les centres

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Présentation d'un planning et d'une méthodologie de révision des CRF 773 en CT								
Mise en place d'un groupe de travail								

Groupe cible ajouté:

Groupe cible : Toxicomanes

Outre la revalidation des personnes avec des assuétudes existant déjà dans le cadre des centres 773, il s'agit de mettre en place un suivi bien articulé de prise en charge de la toxicomanie à Bruxelles dans le contexte de la "Crise du Crack".

Engagement ajouté:

Engagement

Iriscare s'engage à

- mettre en place le projet "Link Up" (un deuxième service actif en matière de réduction des risques pour les toxicomanes + hébergement d'urgence avec fonction résidentielle de courte durée (Abri)
- mettre en place un trajet de soins pour les personnes du projet "Link Up" via un subside facultatif à Lama et Transit
- mettre en place le projet "Cabane" (hébergements "bas seuil" avec une certaine tolérance à l'égard de la consommation de drogues, réservée uniquement aux personnes hébergées, financé via une nouvelle convention de revalidation)
- soutenir le déménagement de l'antenne de la rue Gheude du centre Lama (adaptation de leur convention)

Indicateurs de résultat

- Mise en place d'une structure de gestion de projet
- Nombre de réunions du comité de pilotage du projet
- Nombre de réunions des différents groupes de travail (mis en place dans le cadre de ce projet: GT travaux, GT location, GT revalidation)
- Nombre de réunions avec les opérateurs (Transit, Lama, La Mass)
- Date de présentation aux commissions techniques
- Date de présentation des propositions de subsides facultatifs et des projets de convention au CGSAP
- Date de l'agrément provisoire du service actif en matière de réduction des risques
- Ouverture effective des différents dispositifs: en 2024, le service actif et un étage de l'Abri

Facteurs externes de réussite

- Implication/collaboration des différents partenaires (SPRB, CityDev, propriétaire du bâtiment pour le projet "Link up", Transit, Lama, La Mass ...)

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Ouverture du service actif en matière de réduction des risques du projet Link up								
Ouverture du centre d'hébergement d'urgence								
Mise en place du trajet de soins pour le projet Link up								
Mise en place du projet "Cabane"								
Déménagement du centre Lama								

Groupe cible : Personnes nécessitant des soins de santé mentale

Engagement modifié:

Engagement 1

Iriscare s'engage à participer aux réunions de l'organe de concertation commun avec Vivalis dans l'objectif d'une meilleure articulation aux niveaux réglementaire et budgétaire des différents sous-secteurs de la santé mentale (MSP, IHP, revalidation 772 et 773, etc.) dans le respect des compétences de chacun.

Indicateurs de résultat

- Participation aux réunions de concertation en commun avec Vivalis;
- Avis sur les demandes de moyens budgétaires correspondants.

Facteurs externes de réussite

Collaboration de Vivalis

Groupe cible: Tous les groupes cibles - transversal

Numérotation adaptée:

Engagement 1

(...)

Engagement ajouté:

Engagement 2: mise en œuvre de l'ordonnance financement de l'infrastructure des institutions

Iriscare s'engage à mettre en œuvre l'ordonnance relative au financement de l'infrastructure de divers types d'institutions relevant de la politique de l'Aide aux personnes et de la Santé, ceci en collaboration avec Vivalis sur la base du protocole du 1^{er} septembre 2023 relatif aux arrangements pratiques du suivi, par Vivalis, des dossiers d'infrastructure.

En 2024, aucun budget de liquidation n'est disponible pour des projets d'infrastructure ; l'année 2024 sera donc consacrée à la préparation d'un appel à projet qui pourrait être lancé en 2025, si des budgets sont libérés par le nouveau gouvernement.

Indicateurs de résultat

- Note d'état des lieux des besoins en infrastructure des différents secteurs pour le futur gouvernement
- Rédaction d'une proposition d'appel à projet d'infrastructure
- Lancement de l'appel à projet (si des budgets sont libérés)

Facteurs externes de réussite

- Collaboration de Vivalis qui possède la compétence en matière d'infrastructure
- Collaboration des secteurs concernés

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Note d'état des lieux des besoins en infrastructure des différents secteurs pour le futur gvt								
Rédaction d'une proposition d'appel à projet								
Lancement de l'appel à projet								

Objectif opérationnel adapté:

Objectif opérationnel 3. Mise en place d'un cadre légal et réglementaire

L'élaboration des trajets de soins susmentionnés exige d'adapter la législation et la réglementation.

La législation existante exige une marge d'interprétation dans l'application. Un des dossiers importants des années passées concernait l'approbation d'une nouvelle ordonnance relative au moratoire en vue

de cartographier les projets du secteur MRPA et MRS autorisés mais non encore exécutés et de lancer et appliquer la procédure de déchéance de l'autorisation pour les lits autorisés en portefeuille.

Des pans de la législation ne sont pas adaptés à l'existence d'Iriscare et sont, en outre, obsolètes, ils sont souvent inapplicables car les procédures n'ont pas été développées correctement.

Une nouvelle politique demande, en outre, des adaptations à la législation et à la réglementation existantes et même, de nouvelles législations. Parmi ces adaptations, les dispositions légales relatives au traitement des données à caractère personnel seront également révisées et mises à jour.

Nous souhaitons mettre en place un service juridique polyvalent et performant qui soumettra annuellement son planning au Comité général de gestion et fournira, pour chaque initiative législative ou réglementaire, un rétroplanning de la procédure à suivre.

Il faut élaborer le cadre légal et réglementaire qui est nécessaire à l'exercice des missions d'Iriscare.

Dans les matières santé et aide aux personnes, les trajets de soins intégrés qui relèvent des missions d'Iriscare seront traduits en ensembles réglementaires transparents.

Ces ensembles réglementaires garantiront aux Bruxellois que les droits et avantages sociaux dont ils pouvaient déjà bénéficier auparavant, tant au niveau fédéral qu'au niveau de la COCOM, ne seront pas supprimés ou réduits. En outre, les instruments juridiques seront prévus afin d'améliorer la qualité des soins et des services ainsi que leur accès.

Iriscare traduit en textes juridiques, projets d'ordonnance et d'arrêté d'exécution, le cadre nécessaire à l'exercice, d'une part, des nouvelles compétences transférées à la COCOM par la sixième réforme de l'Etat, et relevant d'Iriscare et, d'autre part, des missions qu'Iriscare est appelé à exercer en lieu et place de Vivalis.

Lorsque ce cadre sera créé, Iriscare réalisera une évaluation permanente de l'exécution des textes juridiques en vue de rechercher les lacunes, les anomalies et les dysfonctionnements éventuels et proposera une solution ou un avis circonstancié, avec d'éventuelles alternatives possibles.

Notons également qu'une réglementation claire, simple et cohérente est un des éléments essentiels de la simplification administrative dont il sera question plus loin.

Outre la mise en place d'un cadre légal et réglementaire, Iriscare poursuivra l'objectif de conseiller le Collège réuni, de sa propre initiative ou à la demande de ce dernier, sur les missions qui lui sont dévolues.

Ainsi, Iriscare, conformément à l'ordonnance du 23 mars 2017 portant création de l'Office bicommunautaire de la santé, de l'aide aux personnes et des prestations familiales donnera au Collège réuni son avis au sujet de projets de textes modifiant les matières dans lesquelles Iriscare exerce une mission.

Par ailleurs, Iriscare soumettra de sa propre initiative, en se basant sur une évaluation permanente de l'effectivité des régimes mis en place, des évolutions sociales et de la jurisprudence, des propositions d'adaptation de la réglementation, dont il a évalué systématiquement l'applicabilité et la faisabilité.

Plus précisément dans les matières santé et aide aux personnes, Iriscare lancera les quatre chantiers juridiques suivants :

1. élaborer un cadre légal et réglementaire bicommunautaire là où il fait défaut (par exemple l'APA, la rééducation fonctionnelle, la politique des prix, ...)

2. adapter la réglementation sectorielle à la gestion paritaire par le biais d'Iriscare (par ex. les centres et les services d'aide aux personnes, l'accueil et l'hébergement des personnes âgées, la reconversion des lits des maisons de repos, les conventions de rééducation, ...)
3. évaluer la réglementation existante et l'adapter si nécessaire (par ex. l'ordonnance du 23 mars 2017 portant la création d'Iriscare ou les dispositions légales relatives au traitement des données à caractère personnel) ;
4. poursuivre la collaboration avec les autres entités fédérées qui sont actives sur le territoire bilingue de Bruxelles-Capitale afin d'harmoniser le mieux possible la réglementation applicable à Bruxelles.

En tant que conseiller, Iriscare réalisera une analyse en profondeur de toute problématique soumise afin de donner des avis ou de formuler des propositions aux organes de gestion et au Collège réuni de manière correcte et complète. Toute information pertinente concernant la problématique, l'analyse, la solution proposée et l'impact sera rassemblée dans un document qui traduira avec précision la stratégie suivie.

Objectif opérationnel ajouté:

Objectif opérationnel 5: Soutien de la présidence belge du Conseil de l'Union européenne, préparation d'une éventuelle réforme intra-bruxelloise et d'une éventuelle 7ème réforme de l'Etat

En vue d'une éventuelle réforme intra-bruxelloise et/ou 7ème réforme de l'Etat, Iriscare souhaite pouvoir soutenir les décideurs politiques en partageant ses connaissances et en contribuant à la réflexion afin, notamment, de se préparer au mieux à accueillir, le cas échéant, de nouvelles compétences.

Par ailleurs, durant le premier semestre 2024, la Belgique assurera la présidence du Conseil de l'Union européenne et Iriscare souhaite également pouvoir apporter son soutien dans ce cadre.

Engagement ajouté:

Engagement

Iriscare s'engage :

- à participer à tous les groupes de travail concernant la 7ème réforme de l'Etat et/ou une réforme intra-bruxelloise et/ou la présidence belge du Conseil de l'Union européenne auxquels il serait invité;
- à alimenter la réflexion des décideurs politiques en préparant des fiches thématiques sur les sujets relevant des matières sociales et santé (le cas échéant, en collaboration avec Vivalis) faisant l'objet d'une réforme;
- à répondre à toutes sollicitations politiques en vue d'alimenter la réflexion sur les matières sociales et santé concernées par les réformes ou par la présidence belge du Conseil de l'Union européenne.

Indicateurs de résultat

- Participation aux réunions organisées ou autres sollicitations dans le cadre des réformes susmentionnées ou de la présidence belge du Conseil de l'Union européenne;
- Rédaction de fiches.

Facteurs externes de réussite

- Demandes du monde politiques
- Collaboration des autres administrations compétentes

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Participation aux réunions ou autres sollicitations								
Rédaction de fiches								
Soutien à la présidence belge								

Objectif stratégique 2. Mise en œuvre d'une politique de simplification administrative

Objectif opérationnel 2. Prendre différentes initiatives en matière de simplification administrative

Objectif opérationnel 2.1. « Structuralisation » des subsides facultatifs récurrents et développement d'une politique cohérente en termes d'attribution de subsides facultatifs

Numérotation adaptée:

Engagement 1: intégration du subside facultatif de la Villa Indigo dans la convention et révision de celle-ci

(...)

Engagement ajouté:

Engagement 2 : appliquer une politique cohérente pour la gestion des subsides facultatifs

Iriscare s'engage à appliquer une politique cohérente en termes de gestion des subsides facultatifs comprenant la transformation autant que possible des subsides facultatifs récurrents en subsides organiques, la poursuite du système de conventions pluriannuelles et des appels à projet ainsi que la mise en place des comités d'accompagnement.

Indicateurs de résultat

- Nombre de conventions pluriannuelles
- Nombre subsides facultatifs par appel à projet
- Nombre de subsides facultatifs classiques
- Réunions des comités d'accompagnement pour chaque organisation subsidiée

Facteurs externes de réussite

Collaboration des organisations subsidiées

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Poursuite et application de la réforme des subsides facultatifs								

Objectif opérationnel 2.2. Autres initiatives en matière de simplification administrative

Projet ajouté:

Projet 6 : Simplification des formulaires et mise en conformité au principe Once Only

Iriscare s'engage à :

- rendre ses formulaires conformes au principe de collecte unique des données (Once Only);
- simplifier ses formulaires pour les rendre plus lisibles et facilement utilisables par les citoyens ou ses partenaires professionnels.

Indicateurs de résultat

- les formulaires d'Iriscare respectent les exigences du principe Once Only;
- résultats de l'enquête menée auprès d'un panel d'utilisateurs

Facteurs externes de réussite

Feedback du panel des utilisateurs

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Les formulaires sont simplifiés et répondent aux critères Once Only								
Enquête auprès d'un panel d'utilisateurs								

Projet ajouté:

Projet 7 : Développement de nouveaux services d'Iriscarenet

Iriscare s'engage:

- conformément au deuxième protocole vertical (Modalités pratiques à la fin du protocole transitoire et à partir du 1/1/2019), à réaliser la scission des facturations électroniques mixtes (Fédéral/Iriscare) réalisées actuellement par le biais de MyCareNet. Cela signifie que la facturation de la partie Iriscare-organismes assureurs bruxellois devra être réalisée par le biais d'Iriscarenet;
- à développer la fonction "admission électronique" pour les MR/MRS/CSJ sur la plateforme Iriscarenet.

Indicateurs de résultats

- Nombres d'institutions-prestataires de soins facturant par le biais d'Iriscarenet
- Les prestations régionales sont facturées via Iriscarenet
- Conclusion d'une convention entre Iriscare, le CIN et les OAB
- Nombre de réunions du Comité stratégique IriscareNet
- Mise en place d'un groupe de travail pour la préparation de l'admission électronique

Facteurs externes de réussite

- Collaboration des organismes assureurs bruxellois, du Collège intermutualiste bruxellois et du Collège intermutualiste national
- Collaboration des fournisseurs de logiciels concernés
- Collaboration des secteurs concernés

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
La facturation de la partie Iriscare-Organismes assureurs bruxellois est réalisée par le biais d'Iriscarenet.								
Conclusion d'une convention entre Iriscare, le CIN et les OAB								
Mise en place d'un groupe de travail "admission électronique"								

AXE 2 : Au service des citoyens, des partenaires et des prestataires de soins

Objectif stratégique 1. Placer un fonctionnement orienté client au centre des préoccupations

Objectif opérationnel 1. Payer les allocations familiales de manière ponctuelle et correcte

Engagement adapté:

Engagement 1 : Adapter à temps le système de paiement Itiniris à la nouvelle réglementation des allocations familiales bruxelloise

Les processus IT sont cruciaux pour la gestion correcte et ponctuelle des allocations familiales. Famiris, en collaboration avec le Service IT d'Iriscare, s'engage à apporter à temps les adaptations nécessaires au système de paiement afin que le passage à la nouvelle réglementation des allocations familiales se déroule sans souci pour le citoyen.

Indicateurs de résultat

Nombre d'adaptations réglementaires menées à bonne fin au niveau de l'application

Facteurs externes de réussite

Disposer à temps de la législation et d'instructions correctes afin de pouvoir effectuer les adaptations informatiques nécessaires et ainsi, effectuer les paiements correctement.

Engagement adapté:

Engagement 2: Augmenter graduellement, de 97,5 % à 98,7 %, le pourcentage de paiements à la date de paiement fixe prévue

FAMIRIS s'engage à augmenter graduellement le pourcentage de paiements à la date de paiement fixe prévue, de 97,5 % à 98,7 %. Les familles comptent chaque mois sur les allocations familiales, c'est pourquoi il est important de payer, grâce à une gestion correcte et proactive des dossiers, autant de familles que possible à une date fixe, au plus tard le 8 de chaque mois.

Indicateurs de résultat

Rapportage quant au pourcentage de dossiers payés par mois à la date butoir de paiement, y compris une explication des pourcentages non atteints

Facteurs externes de réussite

Le paiement effectif n'est pas uniquement fonction de l'engagement interne d'Iriscare en vue de fournir à temps les fichiers de paiement. Des problèmes éventuels au niveau des institutions financières peuvent également mener à un retard de paiement.

Engagement adapté:

Engagement 3: Respecter les délais de décision pour les nouvelles demandes

Famiris s'engage à respecter les délais de décision suivants pour les nouvelles demandes qui ne font pas l'objet d'une enquête dans le cadre de cumuls internationaux : traiter 65 % des nouvelles demandes dans le mois, 75 % dans les deux mois et 85 % dans les trois mois suivant la réception de la demande.

Indicateurs de résultat

Rapportage quant aux délais de traitement des nouvelles demandes exprimés en pourcentage des dossiers traités dans le mois, dans les deux mois ou dans les trois mois, y compris une explication des pourcentages non atteints

Facteurs externes de réussite

Pour le traitement de certains dossiers, Iriscare est tributaire de la communication d'informations par le citoyen. À l'examen des dossiers dans le cadre de cumuls internationaux, nous sommes, en tant que caisse d'allocations familiales, tributaires des informations provenant de l'étranger. Nous n'avons pas toujours pris, en tant qu'institution, sur ces facteurs qui peuvent influencer négativement les délais de traitement.

Numérotation adaptée:

Engagement 4: Établissement automatique du droit aux nouveaux montants bruxellois

(...)

Engagement adapté:

Engagement 5 : S'investir au maximum pour l'octroi provisionnel des suppléments sociaux

Famiris s'engage à aider au maximum les familles à utiliser leur droit aux suppléments sociaux. En tant qu'organisme public, nous avons l'obligation sociale d'octroyer le plus rapidement possible aux familles le montant auquel elles ont droit à un moment donné. Nous le faisons dans le souci d'accorder aux familles les suppléments nécessaires et d'accorder une attention suffisante à la prévention des indus.

Indicateurs de résultat

- Nombre de lettres envoyées aux familles en vue de l'examen de leur droit potentiel au supplément.
- Augmentation du nombre de familles ayant droit à un supplément social, évolution par rapport à la base de décembre 2019
- Nombre de dossiers avec attribution d'office d'un supplément social

Facteurs externes de réussite

Pour prendre des décisions d'office correctes, nous dépendons des données correctes, fournies dans les temps dans les différents répertoires.

Numérotation adaptée:

Engagement 6 : Faire connaître de façon proactive leurs droits aux familles en matière de renonciation à la dette

(...)

Engagement adapté:

Engagement 7: Examen du non-recours et préservation des droits

Pour les familles qui ne font pas valoir leurs droits (non-recours), l'ordonnance du 4 avril 2019 établissant le circuit de paiement prévoit qu'Iriscare recherche de façon proactive les droits en faveur des enfants. À cet effet, en collaboration avec la BCSS, un flux de données a été créé en janvier 2020.

Famiris s'engage à contacter d'initiative toutes les familles bruxelloises avec des enfants jusqu'à l'âge de 18 ans inclus, qui n'ont pas demandé un droit potentiel aux allocations familiales, sur base du flux de données avec la BCSS.

Indicateurs de résultat

Rapport annuel sur le nombre de familles et d'enfants détectés grâce à cette procédure.

Facteurs externes de réussite

Réception correcte et ponctuelle du flux de données de la BCSS.

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Engagements 1-7: statistiques								

Numérotation adaptée:

Engagement 8 : Création d'un rapport d'évaluation en matière d'octroi provisionnel et confrontation avec le flux fiscal

(...)

Objectif opérationnel 2. Élaborer une politique en matière d'orientation client pour la caisse d'allocations familiales, dans le cadre de laquelle le traitement équitable de tous les citoyens occupe une place centrale

Engagement adapté:

Engagement 2 : Offrir un contact téléphonique de qualité aux familles

Il ressort des contacts avec les clients que le contact téléphonique reste un des principaux canaux de communication, malgré la numérisation et les médias sociaux. La caisse d'allocations familiales Famiris continue donc à veiller à une accessibilité téléphonique aisée. Famiris est joignable par téléphone tous les jours ouvrables de 8 h 30 à 16 h 30, sauf les lundis et jeudis, où la caisse est joignable par téléphone de 8 h 30 à 12 h 00. Le numéro gratuit vise à permettre une accessibilité téléphonique la plus aisée possible.

Indicateurs de résultat

Rapport annuel reprenant les statistiques sur la téléphonie

Facteurs externes de réussite

Le système informatique (CIRB) doit nous permettre d'analyser correctement les communications téléphoniques

Engagement adapté:

Engagement 4 : Poursuite du développement des canaux de communication numériques

La communication sur papier représente aujourd'hui la plus grande part en matière de communication. Néanmoins, la communication numérique représente l'avenir. FAMIFED a, par le passé, beaucoup investi dans les plateformes numériques. Iriscare poursuit cette tendance avec Famiris et continue à promouvoir l'accès et l'utilisation de la communication numérique.

Iriscare s'engage, pour Famiris, à :

- miser sur la communication par courriel et numérique afin de simplifier l'accès du citoyen et d'éviter les frais de port pour les familles.

Indicateurs de résultat

- Rapport annuel sur la communication numérique
- Statistiques sur les attestations de paiement numériques

Facteurs externes de réussite

/

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Engagements 1-4: statistiques								
Rapport sur la communication numérique								

Objectif opérationnel 4. Paiement de l'allocation pour l'aide aux personnes âgées (APA)

Engagement ajouté:

Engagement 1 : Traiter chaque mois les nouvelles demandes de manière ponctuelle et correcte

Iriscare s'engage à

- traiter chaque mois de manière ponctuelle les demandes d'allocation pour l'aide aux personnes âgées et l'évaluation médicale qui s'y rapporte
- produire un rapport annuel sur le traitement des dossiers

- lancer une étude par le biais d'un marché public pour analyser la piste de l'individualisation des droits et de l'adaptation des plafonds d'abattement et du niveau de l'intervention en fonction de la réalité socioéconomique à Bruxelles.

Indicateurs de résultat

- Aperçu mensuel du nombre de dossiers en cours de paiement et le rapport annuel
- Aperçu mensuel des « nouveaux dossiers » en cours de paiement et le rapport annuel
- Date de disponibilité de l'étude

Facteurs externes de réussite

/

Numérotation adaptée:

Projet : Reprise des paiements

(...)

Projet adapté:

Engagement 2 : Communication aux instances partenaires

Pour préserver les droits au maximum, Iriscare continuera d'impliquer de manière proactive le réseau d'organisations partenaires telles que les CPAS, les maisons de repos et les SMR.

Indicateurs de résultat

- Mailing aux acteurs pertinents au sein des organisations partenaires ;
- Nombre de séances d'information pour les organisations partenaires ;
- Dépliants et formulaires mis à disposition.

Facteurs externes de réussite

Disposer de l'information nécessaire en temps utile via les flux ou éventuellement disposer de l'information nécessaire via le citoyen.

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Projet: statistiques								
Engagement 1: statistiques								
Engagement 1: disponibilité de l'étude								

Objectif opérationnel adapté:

Objectif opérationnel 6. Fournir des services aux institutions

Engagement adapté:

Engagement 1 : Communication des forfaits des MRPA, MRS et CSJ

Iriscare s'engage à communiquer à temps les forfaits des MRPA, des MRS et des CSJ.

Indicateurs de résultat

Au moins 90 % de ces communications aux organismes assureurs bruxellois et aux établissements ont eu lieu avant fin mars.

Au moins 90 % des forfaits indexés sont envoyés dans les deux mois suivant celui de l'indexation.

Facteurs externes de réussite

Les institutions doivent introduire leurs données à temps dans Curas.

Engagement adapté:

Engagement 2 : Communication du financement des mesures de fin de carrière et du troisième volet aux institutions

Iriscare s'engage à assurer et à communiquer à temps le financement des mesures de fin de carrière et du troisième volet aux institutions.

Indicateurs de résultat

Lors du paiement et de la communication des mesures de fin de carrière aux MRPA, MRS, CSJ, MSR, IHP, centres de revalidation et UMB ainsi que lors du paiement et de la communication du troisième volet aux MRPA, MRS et CSJ, on visera le timing suivant :

- Au moins 90 % des avances seront payées aux mois de janvier, avril, juillet et octobre.
- Au moins 90 % des décomptes finaux de la période de référence X-X+1 seront payés avant la fin du mois de janvier X+2

Facteurs externes de réussite

Les institutions doivent introduire leurs données à temps dans Curas.

Engagement adapté:

Engagement 3 : Exécution des mesures prévues par le Protocole d'accord 2018-2019 du 19 juillet 2018 et par le Protocole d'accord 2021-2024 du 23 décembre 2021

Dans le cadre de la compétence de coordination qu'il a reçue pour l'exécution des accords du non-marchand pour l'ensemble de la Commission Communautaire Commune, Iriscare doit répartir le budget non marchand pour les institutions relevant du champ d'application de la COCOM.

L'exécution des accords du non-marchand pour ce qui concerne Vivalis sera confiée à Iriscare. En ce qui concerne les réglementations relatives aux institutions relevant de Vivalis, leurs modifications seront le cas échéant préparées par Vivalis. Le registre du personnel des institutions COCOM (qui servira notamment à alimenter le cadastre non-marchand commun COCOF COCOM) sera établi par un comité de pilotage où sont représentés Vivalis et Iriscare.

Les accords non-marchand impliquent également la mise en place d'une concertation structurelle à plusieurs niveaux : la concertation tripartite avec les partenaires sociaux, la concertation inter-administration (Vivalis – COCOF, et le cas échéant l'instance régionale compétente) et la concertation avec les secteurs du périmètre bicommunautaire concernés.

L'Office doit par conséquent se doter de tous les moyens nécessaires en termes d'outils, de méthodologie et de ressources humaines pour l'accomplissement de cette mission.

Au sein d'Iriscare, une cellule a été créée au sein du département politique des institutions d'aide et de soins qui coordonne la mise en œuvre des accords à but non lucratif et qui est le premier point de contact pour les parties impliquées dans leur réalisation.

Iriscare s'engage à

- assurer la bonne exécution des mesures de l'accord
- participer au comité de pilotage intra-Bruxelles;
- consolider l'ensemble des mesures des accords non-marchand et privilégier la transposition de ces mesures au sein de la réglementation pour laquelle elle est compétente

Indicateurs de résultat

- Mise en place d'un tableau de bord pour le suivi de chacune des mesures prévues dans l'accord
- Respect du planning du comité de pilotage intra-Bruxelles
- Nombre de réglementations et circulaires prises pour la réalisation du protocole d'accord 2018-2019 du 19 juillet 2018 et du Protocole d'accord 2021-2024 du 23 décembre 2021.

Facteurs externes de réussite

- Collaboration Cocof et Vivalis et Région
- Accord des partenaires sociaux
- Collaboration avec le Cabinet compétent
- Collaboration IFIC, opérateurs externes IDEA consulting & Uliège pour le MP digitalisation, ULB & CBCS pour le MP mutualisation, FEBI pour le MP mobilité, ...)

Engagement adapté:

Engagement 7 : Traitement des demandes d'augmentation des prix facturés par les structures d'accueil et d'hébergement des personnes âgées

Iriscare s'engage à :

- réaliser l'analyse de la demande d'augmentation des prix dans les dix jours suivant la réception de la notification par la structure pour personnes âgées ;
- communiquer à l'institution la décision relative à une demande d'augmentation des prix d'une structure pour personnes âgées dans les 60 jours suivant la réception du dossier complet ;
- établir un cadastre avec les prix et adaptations de prix des maisons de repos ;
- tenir à jour un cadastre avec les prix et adaptations de prix des maisons de repos.

Indicateurs de résultat

- La décision relative à l'indexation des prix d'une structure pour personnes âgées est communiquée à l'institution dans les dix jours
- La décision relative à la demande d'augmentation de prix est communiquée à l'institution dans les soixante jours
- Élaboration du cadastre
- Mise à jour du cadastre

Facteurs externes de réussite

Collaboration des institutions : les données transmises par l'institution sont complètes et envoyées dans le bon format (utilisation du formulaire approprié).

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Engagement 7: mise à jour du cadastre des prix des institutions pour personnes âgées								

Engagement adapté:

Engagement 8 : Favoriser et soutenir les initiatives prises par les institutions tendant à assurer un bilinguisme des institutions

Iriscare s'engage à passer une convention pluriannuelle pour une période de 3 ans (reconductible chaque année) avec un prestataire externe (marché public) pour favoriser la mise en œuvre du respect du principe d'un « bilinguisme externe » en développant un programme de formation basée sur la connaissance linguistique du néerlandais des membres francophones du personnel et des directions de maisons de repos (MR) et des maisons de repos et de soins (MRS) dans la Région de Bruxelles-Capitale. Il s'agira là d'une première étape pour le développement d'un programme d'incitation qui encouragera

les établissements de soins agréés à prendre des initiatives en vue de pouvoir garantir le bilinguisme externe de leur organisation, notamment :

- une communication et des prestations de soins dans la langue choisie (français ou néerlandais) par le bénéficiaire (patient, résident, ...);
- une communication avec le public (messages, communiqués, formulaires, statuts, ...) dans les deux langues (français et néerlandais).

Iriscare s'engage également à:

- suivre les objectifs de la convention passée avec le prestataire externe (Het Huis van het Nederlands) par le biais de l'analyse du rapport d'évaluation par module effectué;
- analyser les résultats des enquêtes de satisfaction réalisées par Het Huis van het Nederlands;
- communiquer au CGSAP les résultats des évaluations et les mesures prises en cas de diminution du nombre de participants;
- prendre des actions dans l'objectif de promouvoir la participation aux cours;
- étendre le marché public aux autres institutions et services de santé.

Indicateurs de résultat

- Conclusion de la convention avec le prestataire externe;
- Mise en place d'un comité d'accompagnement de la convention;
- Dates des réunions du comité d'accompagnement;
- Le nombre de participants aux cours augmente ou reste stable de module en module par type d'institutions et de service de santé;
- Les résultats des enquêtes de satisfaction continuent à être positifs;
- Les inspecteurs constatent l'emploi du néerlandais dans les MR-MRS.

Facteurs externes de réussite

Collaboration des établissements de soins.

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Engagement 8 bilinguisme								

Objectif opérationnel adapté:

Objectif opérationnel 7. Adapter et actualiser la nomenclature des aides à la mobilité

En ce qui concerne les aides à la mobilité, Iriscare envisage :

- d'actualiser et de simplifier la nomenclature des aides à la mobilité;

- de développer un nouvel outil IT pour la gestion de la liste des produits, en collaboration avec les SMR, afin que celles-ci adaptent leur programme de remboursement, de même que les technologues orthopédiques;
- de poursuivre l'actualisation de la nomenclature des aides à la mobilité en fonction des nouveaux développements techniques et technologiques des aides.

Cela garantira également une autonomie de gestion de la liste des produits à l'égard des autres entités de saisir l'opportunité de la réforme des aides à la mobilité pour opérer des simplifications administratives et des quick wins.

Projet adapté:

Projet: Revoir la nomenclature des aides à la mobilité

Iriscare s'engage à revoir la nomenclature des aides à la mobilité en

- portant une attention toute particulière à la simplification administrative, dans un but d'efficacité et d'allègement de la charge administrative des adaptations réglementaires proposées;
- gérant le développement d'un outil IT intégrant, sur la base de la nomenclature la gestion de la liste des produits et intégrant la procédure de gestion des demandes d'intégration de nouveaux produits;
- organisant des réunions avec les SMR et technologues orthopédiques, ainsi que les sociétés de software afin d'adapter les applications IT pour y intégrer la nomenclature actualisée;
- gérant, à terme et de manière autonome, la liste des produits;
- se tenant informé des avancées techniques et technologiques en matière d'aides à la mobilité.

Indicateurs de résultat

- Publication d'une nomenclature et de mises à jour de la liste des produits, en fonction des nouvelles demandes.

Facteurs externes de réussite

- La réussite de ces opérations (gestion de la nomenclature et gestion de la liste des produits) dépend en grande partie de la mesure dans laquelle les ressources financières nécessaires sont dégagées pour l'adaptation des applications informatiques;
- Forte dépendance vis-à-vis du secteur des SMR, des technologues orthopédiques et des experts en matière d'aides à la mobilité;
- Le projet de modification de la nomenclature devra être soumis aux différents organes décisionnels; étant un acte réglementaire, il ne pourra aboutir qu'à condition que le Collège réuni adopte un nouvel arrêté établissant la nomenclature;
- Dépendance à l'égard des évolutions techniques et technologiques des produits d'aide à la mobilité.

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Actualisation de la nomenclature								

Objectif opérationnel adapté:

Objectif opérationnel 8. Préparer l'activation de et activer la compétence en matière d'aides individuelles à l'inclusion des personnes handicapées

Engagement ajouté:

Engagement

En ce qui concerne les aides individuelles à l'inclusion des personnes handicapées, Iriscare va assurer le rôle de régulateur en COCOM pour les aides individuelles à l'inclusion, ce qui comprend notamment les responsabilités suivantes :

- mettre sur pied et réunir les commissions et groupes de travail ad hoc afin d'assurer le bon fonctionnement du circuit des aides individuelles et de proposer, selon les besoins et les opportunités, des modifications de la réglementation;
- en collaboration avec les organismes assureurs et les experts du secteur, établir et diffuser les circulaires et les directives administratives nécessaires au bon fonctionnement du dispositif;
- collecter et analyser périodiquement les données et statistiques;
- organiser le contrôle de la gestion de cette compétence par les opérateurs, dans le respect de la réglementation et des directives applicables.

Indicateurs de résultats

- Financement des opérateurs ;
- Mise sur pied des commissions et groupes de travail ad hoc ;
- Information disponible sur le site web d'Iriscare à destination des personnes handicapées et des professionnels du secteur ;
- Rapportage des données et statistiques - tableaux de bord ;
- Mise sur pied du contrôle.

Facteurs externes de réussite

- La réussite de l'activation de la compétence en matière d'aides individuelle à l'inclusion des personnes handicapées dépend de la mesure dans laquelle les moyens budgétaires nécessaires sont dégagés tant pour le financement de ces aides que pour la gestion administrative de cette compétence;
- Grande dépendance vis-à-vis des SMR/CAAMI
- Grande dépendance vis-à-vis des autres services actifs en la matière (PHARE et VAPH);

- Dépendance vis-à-vis de l'expertise externe pointue sur les différents types d'aide;
- Adoption par le Collège réuni des textes légaux et réglementaires dans les délais impartis.

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Financement des opérateurs								
Mise sur pied des commissions et GT								
Informations disponibles sur le site								
Rapportage des données et statistiques								
Mise sur pied du contrôle								

Objectif opérationnel adapté:

Objectif opérationnel 9. Evaluation multidisciplinaire des personnes atteintes d'un handicap ou d'une affection

Dans le cadre de la reprise effective des compétences en matière d'allocations familiales majorées pour les enfants handicapés ou atteints d'une affection, d'une part, et de l'APA, d'autre part, Iriscare sera responsable de l'évaluation multidisciplinaire des groupes cibles concernés. Un service d'évaluation multidisciplinaire sera créé à cet effet au sein de l'institution.

Engagement ajouté:

Engagement : mise en œuvre des évaluations relatives à l'augmentation des allocations familiales et à l'APA

Iriscare s'engage à :

- traiter les dossiers d'évaluation en matière d'allocations familiales majorées et d'APA et conformément à la réglementation en vigueur ;
- mettre en œuvre et suivre les procédures nécessaires pour surveiller la qualité uniforme des évaluations ;
- appliquer de manière cohérente la méthodologie, les instruments et les processus de travail développés pour le service d'évaluation, et les optimiser en permanence;
- traiter chaque mois de manière ponctuelle les demandes et l'évaluation médicale qui s'y rapporte et produire un rapport annuel sur le traitement des dossiers;
- communiquer au citoyen les attestations de détermination du droit et également pour les droits dérivés;
- informer activement la BCSS par un flux électronique chaque trimestre afin de permettre aux citoyens de bénéficier des droits dérivés (tarif social gaz et électricité);
- mettre en œuvre la plateforme E-health en 2024 pour rendre plus efficace la communication avec les médecins.

Indicateurs de résultat

- Aperçu mensuel du nombre de dossiers traités et rapport annuel
- Aperçu mensuel des « nouveaux dossiers » par mois
- Nombre de fichiers SSH envoyés à la BCSS
- Nombre d'attestations envoyées au citoyen
- Date de mise production de la plateforme E-health

Facteurs externes de réussite

- Composition stable et adéquate de l'équipe multidisciplinaire (cf. faible taux de rétention au sein de cette catégorie professionnelle ; disponibilité limitée des profils médicaux et paramédicaux requis sur le marché du travail)

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Traitement des dossiers conformément à la réglementation								
Mise en œuvre et suivi des procédures								
Application et optimisation des méthodologies, instruments et processus								
Traitement des nouvelles demandes								
Production d'un rapport annuel								
Information de la BCSS								
Mise en production de la plateforme E-Health								

Objectif stratégique 2. Soutien et directives au réseau secondaire et aux autres partenaires

Objectif opérationnel ajouté:

Objectif opérationnel 5. Soutenir la qualité des soins délivrés par les professionnels de santé dans les institutions et services relevant de la compétence d'Iriscare

Un des leviers pour soutenir la qualité des soins au sein des institutions est le développement d'une relation de confiance et de partenariat avec certains acteurs clés au sein de nos institutions. La mise en réseau de ceux-ci contribue également à l'objectif d'amélioration de la qualité des soins.

En effet, d'une part, Iriscare dispose alors d'un canal pour diffuser des directives, prendre connaissance des problématiques de terrain, demander des avis et, d'autre part, le réseau permet aux professionnels de la santé des institutions d'échanger leurs bonnes pratiques, de développer des collaborations, de réfléchir ensemble à des thématiques, de créer et/ou partager des outils communs, de se soutenir face aux difficultés rencontrées, etc.

Engagement ajouté:

Engagement: Gestion des trois réseaux de professionnels de santé du secteur des MR/MRS

Iriscare s'engage à assurer la gestion des trois réseaux rassemblant les professionnels de santé du secteur des maisons de repos et maisons de repos et de soins :

- Le réseau des médecins coordinateurs et conseillers et médecins référents
- Le réseau des infirmières et infirmiers en chef
- Le réseau de personnes référentes pour la démence

Indicateurs de résultat

- Nombre de réunions et nombre de participants du réseau MCC;
- Nombre de réunions et nombre de participants du réseau des infirmières et infirmiers en chef;
- Nombre de réunions et nombre de participants du réseau référent pour la démence.

Facteurs externes de réussite

- Collaboration des professionnels du secteur

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Réunions du réseau MCC								
Réunions du réseau infirmier en chef								
Réunions du réseau référent pour la démence								

AXE 3 : Contrôle efficace et humain

Objectif stratégique 2. Contrôle des institutions

A. Sociétés mutualistes régionales et mutuelle publique

Projet adapté:

Projet: Développer un contrôle de qualité

Iriscare s'engage à développer un contrôle qualité, en définir les contours en partant, notamment, du modèle développé au niveau fédéral, et à activer le mécanisme de responsabilisation des sociétés mutualistes régionales bruxelloises.

Au départ, les subsides, octroyés aux organismes assureurs bruxellois, ne tiennent pas compte de la qualité de la gestion des dossiers, ni de la manière dont les organismes assureurs s'acquittent de leurs obligations administratives, réglementaires et légales. Pour déterminer la partie du subside entrant en ligne de compte pour la responsabilisation, il sera tenu compte de la qualité de la gestion des dossiers par le biais d'indicateurs de qualité, et de la qualité de la gestion financière. Ce système devrait permettre d'évaluer le fonctionnement des organismes assureurs bruxellois et la qualité de leur prestation de service aux patients afin d'en favoriser l'amélioration permanente.

Le système devra être implémenté progressivement afin de faciliter l'assimilation de la nouvelle méthodologie de contrôle et de ne pas compromettre sa faisabilité. Pour ce faire, au cours de l'année 2021, une phase de test sera réalisée, pendant laquelle les contrôles envisagés seront testés en collaboration avec les organismes assureurs, sans aucune sanction financière à la clé.

Pour ce faire, Iriscare va

- mettre en place un groupe de travail au sein d'Iriscare (émanation du Copil OA avec possibilité d'invitation d'experts externes) pour définir les critères du contrôle qualité ainsi que les paramètres de la responsabilisation, en tenant compte du modèle développé au niveau fédéral et en étudiant la possibilité de l'adapter à la situation bruxelloise.

Indicateurs de résultat

- Réunions du groupe de travail mis en place pour définir les critères du contrôle qualité ainsi que les paramètres de la responsabilisation;
- Date de soumission au CGSAP des critères du contrôle qualité, des indicateurs définis ainsi que des paramètres de la responsabilisation tels que définis par le groupe de travail;
- Date de mise en œuvre de la phase de test sans sanction financière;
- Date de mise en œuvre effective du mécanisme de responsabilisation prévu par l'ordonnance du 21 décembre 2018;
- Détermination chaque année, par le CGSAP, des domaines et indicateurs retenus pour les critères du contrôle qualité;
- Rapport final par SMR approuvé par le CGSAP et communiqué pour information à la SMR concernée.

Facteurs externes de réussite

- Collaboration des SMR dans le cadre de leur responsabilisation;
- Collaboration et disponibilité des partenaires externes;
- Disponibilité et mise à disposition des données par les sociétés mutualistes régionales et par l'Office de contrôle des mutuelles.

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Détermination chaque année par le CGSAP des domaines et indicateurs retenus pour les critères								
Rapport final par SMR approuvé par le CGSAP et communiqué pour information à la SMR concernée.								

Titre adapté:

B. Institutions gérées par le département politique des institutions d'aide et de soins d'Iriscare (...)

Numérotation adaptée:

Objectif opérationnel 1. Implémenter le contrôle administratif, le contrôle financier et le contrôle qualité des établissements de soins et d'aide aux personnes de la compétence d'Iriscare

Engagement adapté:

Engagement 7

Iriscare s'engage à assurer un suivi administratif des contrôles Kappa dans les MRPA et les MRS et à mettre sur pied une application électronique sécurisée pour l'échange des données en question

Indicateurs de résultat

- Pourcentage des lits soumis à un contrôle Kappa, sur base annuelle;
- 90 % des communications aux institutions, dans les trois mois suivant le contrôle, du coefficient Kappa (pour les dossiers pour lesquels il n'y a pas de demande d'information complémentaire) ;
- 90 % de communications dans les 3 mois suivant le contrôle (pour les dossiers pour lesquels il n'y a pas de demande d'information complémentaire) aux organismes assureurs bruxellois du résultat du contrôle Kappa et de la sanction éventuelle qui s'y rattache.

Facteurs externes de réussite

- Réception dans les temps des données transmises par les collègues locaux
- Accès des mutualités à l'application permettant la transmission des résultats

Objectif opérationnel ajouté:

Objectif opérationnel 2. Développer le contrôle qualité dans les institutions et services relevant de la compétence d'Iriscare

Engagement ajouté:

Engagement 1

Iriscare s'engage à

1. poursuivre et développer les contrôles dans les institutions ;
2. adapter les canevas et contenu des inspections en fonction de l'ensemble des éléments déclencheurs d'inspection ;
3. poursuivre la publication passive (à la demande) des rapports d'inspection ;
4. publier des rapports d'activité annuels et définir les critères relatifs à la publication active des rapports de contrôle et d'inspection ;
5. mettre en place une base d'information destinée aux services et institutions impliqués dans le processus de contrôle et d'inspection, permettant de retrouver facilement toutes les informations liées aux normes et aux procédures ;
6. définir la qualité et ses indicateurs de suivi en collaboration avec les institutions;
7. accompagner les institutions pour qu'elles respectent les normes et pour les aider à mieux comprendre celles-ci et faire le lien entre ces normes et leur impact sur les bénéficiaires.

Indicateurs de résultat

- Nombre d'institutions contrôlées en tenant compte du respect des délais et des motifs d'inspection qui y sont liés
- Existence et mises à jour régulières, en fonction de l'évolution de la réglementation en la matière, de nouveaux canevas et contenu des inspections en fonction des éléments déclencheurs de celles-ci
- Nombre de rapports rendus publics à la demande (publication passive)
- Existence d'un rapport d'activité annuel présenté au CGSAP
- Définition des critères relatif à la future publication active
- Existence de supports de qualité adaptés aux besoins des institutions mis à leur disposition et leur permettant de retrouver facilement toutes les informations liées aux normes et aux procédures
- Existence d'une définition de la qualité et d'indicateurs de mesure de celle-ci
- Nombre d'institutions accompagnées pour qu'elles respectent les normes

Facteurs externes de réussite

- Collaboration des institutions
- Collaboration des partenaires externes représentant les bénéficiaires

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
1. Poursuivre et développer les contrôles dans les institutions								
2. Adapter les canevas et contenu des inspections en fonction de l'ensemble des éléments déclencheurs d'inspection								
3. Poursuivre la publication passive des rapports d'inspection								
4. Publier un rapport d'activité annuel et définir des critères relatifs à la publication active des rapports de contrôle et d'inspection								
5. mettre en place une base d'information destinée aux services et institutions impliqués dans le processus de contrôle et d'inspection, permettant de retrouver facilement toutes les informations liées aux normes et aux procédures								
6. définir la qualité et ses indicateurs de suivi								
7. Accompagner les institutions pour qu'elles respectent les normes								

Engagement ajouté:

Engagement 2 : responsabilisation financières des organismes assureurs bruxellois

Vu la complexité et la diversité des données disponibles, des procédures opérationnelles nécessitant une maîtrise approfondie de chaque domaine proposé, Iriscare s'engage à mettre sur pied une cellule interne qui,

- d'une part, veillera à ce que les différents services d'Iriscare soient impliqués dans l'élaboration des contrôles dans le cadre de l'évaluation de la responsabilité financière et,
- d'autre part, veillera à ce que la recherche de futurs domaines et d'indicateurs pertinents soit initiée.

Indicateurs de résultats

- Participation des différents services concernés dans l'élaboration des contrôles
- Nombre de nouveaux domaines créés
- Nombre de nouveaux indicateurs créés

Facteurs externes de réussite

- Collaboration de l'Office de contrôle des mutualités

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Création d'une cellule transversale au sein d'Iriscare								
Détermination de nouveaux domaines pour la responsabilisation								
Détermination et utilisation de nouveaux indicateurs								

F. Caisses d'allocations familiales

Objectif opérationnel 1. Implémentation du contrôle administratif, y compris le volet qualité, dans les organismes de paiement d'allocations familiales

Engagement adapté:

Engagement 3 : Contrôle administratif des organismes de paiement d'allocations familiales

Iriscare s'engage à exécuter un contrôle annuel dans les organismes de paiement d'allocations familiales, en :

- réalisant un contrôle administratif, incluant une dimension qualité, ciblé et adapté au contexte de transition du régime des prestations familiales, basé sur une évaluation préalable des critères de contrôle afin qu'ils restent pertinents au vu, notamment, des constats du terrain, des plaintes, et des effets de la concurrence entre les caisses et sur une actualisation annuelle de la méthodologie du contrôle et de la check list (liste de contrôle) à partir de 2024 ;
- assurant un contrôle plus orienté vers le support aux organismes de paiement durant l'année 2021;
- réalisant, à partir de 2022 (contrôle en 2023), un contrôle annuel de qualité dans tous les organismes de paiement d'allocations familiales selon la méthode de sondage élaborée scientifiquement Dulbea⁺ (basée sur le modèle de recherche Dulbea), qui permet de calculer un indicateur de qualité sur base de résultats de contrôle représentatifs, de manière objective et uniforme, aussi bien pour les caisses privées que pour la caisse publique;
- prévoyant un trajet d'accompagnement lorsque le seuil critique relatif aux indicateurs d'une gestion qualitative des dossiers dans les organismes privés de paiement d'allocations familiales, prévus aux articles 10 à 13 de l'ordonnance du 4 avril 2019, est atteint, avant de proposer une sanction administrative au Collège réuni.

Indicateurs de résultat

- Actualisation annuelle de la méthodologie à suivre (définition des thèmes et check-list des aspects de contrôle) et, à partir de 2024, actualisation de l'outil Dulbéa;
- Elaboration du planning des contrôles effectifs des dossiers des organismes de paiement d'allocations familiales et réalisation des contrôles prévus;
- Établissement pour chaque organisme de paiement d'un rapport d'audit détaillé englobant une analyse des erreurs et des recommandations pour y remédier;
- Suivi systématique des remarques formulées dans le rapport du précédent rapport d'audit;
- Soumission au Conseil de gestion de la famille d'un rapport global du contrôle administratif annuel effectué auprès des 5 organismes d'allocations familiales.

Facteurs externes de réussite

- Disponibilité des outils et bases de données pour la préparation des contrôles (notamment le Cadastre des allocations familiales);
- Collaboration des organismes concernés et accès à toutes les pièces et informations utiles des dossiers et aux bases de données pertinentes.

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Rapport soumis au CGPF								

Objectif opérationnel 2. Implémentation du contrôle financier des organismes de paiement d'allocations familiales privés

Engagement ajouté:

Engagement 4 : Réviser le mécanisme de financement du système d'allocations familiales bruxellois en fonction du spending review

Iriscare s'engage à traduire, en exécution des décisions du Collège réuni, les constatations et les recommandations qui ressortiront du spending review en un plan d'action avec des mesures concrètes pour remanier et optimiser le financement du régime, et à mettre ce plan en pratique.

Indicateurs de résultat

- Mise en œuvre des mesures prévues suite aux décisions du Collège réuni, selon les modalités et le calendrier définis.

Facteurs externes de réussite

- Réalisation fructueuse du spending review, aboutissant à des indications pertinentes et utilisables concernant le financement efficace du système et décisions du Collège réuni suite à la réalisation du spending review.

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Mise en oeuvre des mesures prévues								

G. Secteurs transversaux

Engagement adapté:

Engagement 1

Iriscare s'engage à :

- contrôler chaque année les données saisies par les institutions de soins dans l'application Curas par rapport aux autres sources de données dont il dispose. Il s'agit des MRPA, des MRS, des CSJ, des centres de rééducation fonctionnelle, des IHP et des UMB ;
- si, lors de la comparaison, une différence apparaît, à envoyer une communication à l'organisme concerné avec les corrections réalisées par Iriscare ou une demande pour expliquer la différence.

Indicateurs de résultat

- Comparaison annuelle, pour les décomptes finaux, des données qui sont introduites par les institutions avec les données de l'ONSS relatives au personnel de l'établissement et les prestations qui sont mentionnées dans les fichiers de facturation des organismes assureurs bruxellois (« modèles N »)
- Date d'envoi des communications en cas de différence

Facteurs externes de réussite

Réception à temps des données nécessaires : données ONSS de la Banque-carrefour et modèles N des organismes assureurs bruxellois

Engagement ajouté:

Engagement 2: Contrôle financier des institutions de soins

Iriscare analyse la situation financière des institutions qui ressortent de sa compétence.

Il établit des statistiques sectorielles qui permettent la détermination de benchmarks, définit des normes sur la base desquelles les institutions sont évaluées et analyse les raisons des écarts constatés. Il identifie sur base de ces informations des raisons de modifier la législation en vigueur.

Iriscare s'engage à:

- collecter les informations financières auprès d'une société spécialisée en la matière
- établir des statistiques financières par secteur
- déterminer des critères d'évaluation par secteur
- mettre à disposition des services concernés et du management des rapports standardisés et à la carte (statistiques, analyses, propositions pour l'amélioration de la législation)
- prendre des contacts avec les institutions qui s'écartent des normes pour identifier les raisons de ces écarts
- exécuter si nécessaire des contrôles sur place

Indicateurs de résultat

- nombre de contrôles effectués
- nombre de rapports rédigés
- nombre de contrôles sur place effectués

Facteurs externes de réussite

Recevoir les informations financières nécessaires de la part des institutions (si elles ne sont pas disponibles auprès des fournisseurs de données financières spécialisés)

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Contrôles effectués								
Rapports rédigés								
Contrôles sur place effectués								

Engagement ajouté:

Engagement 3: Gestion de la nomenclature des prestations régionales bruxelloises

IRISCARE a établi une nomenclature régionale bruxelloise qui s'applique aux prestations à partir du 1^{er} janvier 2022.

Une base de données accessible en ligne (Nomiris) permet une consultation aisée de cette nomenclature.

La (pseudo)nomenclature des prestations de santé regroupe les prestations que rembourse l'assurance soins de santé, partiellement ou totalement. La liste de ces prestations ainsi que les changements qui y sont apportés sont publiés dans le Moniteur belge ou via des circulaires.

Iriscare s'engage à :

- produire des nouveaux codes, le cas échéant (par exemple pour les aides individuelles)
- assurer la publicité de nouveaux codes en envoyant des circulaires aux SMR et aux institutions qui facturent leurs prestations aux mutualités
- publier au Moniteur belge les codes relatifs aux aides à la mobilité
- mettre à disposition sur le site web d'Iriscare via l'application "Nomiris" la liste des codes
- mettre à jour l'information accessible en ligne

Indicateurs de résultat

- de nouveaux codes sont créés quand c'est nécessaire
- l'information concernant les nouveaux codes est diffusée via les canaux adéquats

Facteurs externes de réussite

/

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
De nouveaux codes sont créés								
L'information concernant les nouveaux codes est diffusée								

Objectif stratégique 3. Contrôle des prestations aux personnes: implémenter le contrôle social des bénéficiaires de prestations, dans le cadre de la lutte contre la fraude sociale mais également dans le but d'assurer un paiement correct et légitime des prestations aux bénéficiaires

B. Aides aux personnes âgées

Objectif opérationnel. Identifier les besoins de contrôle en matière d'octroi de l'APA afin de mettre au point un système de contrôle social efficace et ciblé

Engagement adapté:

Engagement: Après la mise en place effective de la reprise de la compétence d'octroi de l'APA (allocation d'aide aux personnes âgées), réalisation d'une analyse permettant d'identifier les risques de fraude sociale et d'octroi indu de l'APA en vue de développer et d'implémenter un contrôle social ciblé et adéquat auprès des bénéficiaires

Iriscare s'engage à :

- analyser, après la reprise de l'APA, les risques de fraudes ou d'erreurs dans l'octroi (indus ou régularisations) en tenant compte de la pratique, de l'assistance possible aux bénéficiaires lors des visites de contrôle et de son expérience dans la matière des prestations familiales;
- rédiger un rapport à ce sujet;
- identifier les intervenants et leurs rôles respectifs dans la lutte contre la fraude de l'APA;
- établir un plan d'action en fonction des conclusions de l'analyse et des décisions politiques quant aux suites à y donner.

Indicateurs de résultat

- Rédaction d'un rapport d'analyse des risques de fraudes et d'octrois indus des prestations.
- Élaboration d'un plan d'action

Facteurs externes de réussite

- Reprise effective et exercice de la compétence en question;

- Collaboration des tiers (maisons de repos, etc.).

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Élaboration d'un plan d'action								

AXE 4: Vers une organisation exemplaire

Objectif stratégique 1. Elaboration de plans stratégiques et de plans opérationnels afin de donner une vision et une direction claires des réalisations attendues par l'ensemble des services

Afin de déterminer, en fonction des contextes interne et externe, comment Iriscare veut évoluer dans les années qui viennent, ainsi que les stratégies et les moyens à prévoir, qui sont nécessaires pour lui permettre de réaliser les objectifs qu'il s'est fixés, ses missions et sa vision, il est essentiel de réaliser une planification stratégique. Celle-ci assure la cohérence des choix stratégiques dans une approche globale et qualitative, axée sur les résultats.

Objectif opérationnel. Elaborer un plan opérationnel annuel par service, fixant les objectifs précis à atteindre par celui-ci et élaborer des indicateurs smart et des tableaux de bord, afin de suivre l'exécution des objectifs

Afin de suivre la réalisation des engagements de son contrat de gestion et de l'ensemble des objectifs stratégiques et opérationnels qui y sont inscrits, Iriscare doit créer des tableaux de bord qui contiendront, pour chaque année et pour chacun de ses services, des indicateurs par objectif suffisamment explicites et développés pour faire office de plan opérationnel.

Engagement adapté:

Engagement 1 : Présentation d'un rapport annuel

Iriscare s'engage à présenter au Comité général de gestion un rapport annuel sur la base de ces indicateurs et tableaux de bord en mai de l'année qui suit l'année à évaluer.

Indicateurs de résultat

Date de présentation au Comité général de gestion du rapport annuel.

Facteurs externes de réussite

/

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Rapport annuel								
Evaluation du calendrier								

Objectif stratégique adapté:

Objectif stratégique 3. Audit interne : créer et développer une fonction d'audit interne objective et indépendante

Iriscare, en tant que nouvel organisme public, élabore des procédures pour ses compétences et missions de support. Parallèlement, il implémente des systèmes de contrôle interne et de maîtrise des risques. Iriscare implémentera graduellement une fonction d'audit interne en vue de fournir systématiquement et méthodiquement une sécurité raisonnable quant à sa maîtrise du fonctionnement, des processus et des risques de l'organisme et de formuler des avis réfléchis et réalistes afin d'améliorer l'efficacité de l'organisme et de contribuer ainsi à son optimisation et sa légitimité.

Objectif opérationnel ajouté:

Objectif opérationnel 3. Développer l'audit interne au sein d'Iriscare

Afin de développer l'audit interne, Iriscare collabore, dans un premier temps, avec une firme externe. Celle-ci est chargée, dans le cadre d'un cahier spécial des charges, d'exécuter le plan d'audit 2023-2024 approuvé par le Comité d'audit.

Cette firme a également pour mission la formation des 2 collaborateurs du service d'audit interne d'Iriscare de manière à ce que les missions d'audit puissent être réalisées en toute autonomie au sein d'Iriscare à partir de 2025.

Engagement ajouté:

Engagement

Iriscare s'engage à

- collaborer à toutes les missions d'audit réalisées par la firme externe au sein d'Iriscare;

- préparer les réunions du Comité d'audit en collaboration avec la firme externe;
- former les deux collaborateurs de manière à ce que ceux-ci puissent fonctionner de manière autonome dès 2025.

Indicateurs de résultat

- Présentation d'un rapport annuel au Comité d'audit et au Comité général de gestion en décembre

Facteurs externes de réussite

La firme externe remplit ses missions de manière adéquate et respecte le planning prévu.

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Présentation rapport annuel au Comité d'audit								
Présentation du rapport annuel au Comité général de gestion								

Objectif stratégique ajouté:

Objectif stratégique 7. Optimisation de l'utilisation des budgets disponibles (budgets de mission et budget de fonctionnement)

Objectif opérationnel ajouté:

Objectif opérationnel. Appliquer les principes du "Lean management" dans la gestion du budget des missions Santé et aide aux personnes

Il s'agit d'analyser de quelle manière Iriscare peut optimiser la gestion des budgets dont il dispose afin de faire mieux avec un budget identique.

Engagement ajouté:

Engagement: Application des principes "Lean"

Iriscare s'engage à appliquer les principes "LEAN" dans la gestion de ses budgets. Plus concrètement, Iriscare :

- mettra en place un groupe de travail "Lean" au sein du CGSAP, chargé de faire des propositions en terme d'optimisation de l'utilisation des budgets santé et aide aux personnes;

- réalisera une analyse approfondie des subsides facultatifs attribués au regard d'une série de critères (légalité, efficacité : les objectifs sont-ils atteints et rentrent-ils dans le cadre de la politique à développer, efficacité, ...);
- mettra en place un groupe de travail spécifique avec les OAB qui fera rapport au groupe de travail Lean du CGSAP en vue d'optimiser les procédures mises en place dans les OAB dans le cadre de la réglementation relative aux admissions des bénéficiaires en institution et au paiement des prestations.

Indicateurs de résultat

- Nombre de réunions du groupe de travail "Lean" du CGSAP
- Existence de propositions d'optimisation et d'un planning de mise en œuvre
- Tous les subsides facultatifs sont analysés (appels à projet, subsides pluriannuels, subsides classiques et subsides liés aux accords du Non Marchand)
- Nombre de réunions du groupe de travail avec les OAB
- Propositions d'optimisation du groupe de travail OAB

Facteurs externes de réussite

- Collaboration de tous les partenaires impliqués

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Mise en place du groupe de travail "LEAN" du CGSAP	■							
Analyse de tous les subsides facultatifs		■						
Propositions d'optimisation et planning du GT du CGSAP		■						
Mise en place du groupe de travail spécifique OAB		■						
Propositions d'optimisation et planning du GT OAB				■				

Objectif stratégique 8. Mettre en place une politique RH efficace

Objectif stratégique 8.1. Participation de RH & Adminal à l'amélioration continue de la qualité de l'organisation interne

Objectif opérationnel 1. Viser l'excellence de la politique des ressources humaines par la modernisation et l'amélioration continue de la gestion des activités récurrentes en matière, notamment, de formation, développement personnel, évaluation, mobilité, plan de personnel

Engagement adapté:

Engagement 1: Rédaction d'une note de politique générale HR

Cette note sera fondée sur différents fondamentaux tels que la bonne gouvernance dans les missions RH, la qualité de la politique d'accueil, la gestion des compétences ciblées, le transfert des connaissances.

Dans ce cadre, Iriscare s'engage à

- communiquer à l'ensemble du personnel les valeurs RH qui ont été définies et mener des actions trimestrielles pour les mettre en valeur;
- traiter équitablement les dossiers relatifs à la carrière de tous les agents et, à leur rémunération;
- renforcer la parfaite transparence des processus de sélection en informant de façon systématique et complète les collaborateurs de tous les appels à candidatures diffusés;
- instaurer un suivi rigoureux basé sur des critères objectifs des absences pour raison de santé;
- transmettre mensuellement aux responsables de service ou de département les données chiffrées concernant l'absentéisme ;
- fournir semestriellement une analyse des chiffres de l'absentéisme et proposer des actions à mettre en place si nécessaire;
- remettre à chaque collaborateur sa description de fonction;
- mettre en place un plan d'actions, sur base de l'analyse qui sera faite des résultats de l'enquête de satisfaction qui porteront sur les aspects RH;
- concevoir et mettre à disposition des services un outil de transfert de connaissances.

Indicateurs de résultat

- Date de communication des valeurs RH à l'ensemble du personnel;
- Date des sessions d'information sur le statut administratif et pécuniaire et de sa mise à disposition des collaborateurs sur l'intranet;
- L'ensemble des dossiers relatifs à la carrière des agents, à leur rémunération (indépendamment du grade, du service et de la position de l'agent) sont traités de la même façon;
- Les processus de sélection sont parfaitement transparents et les collaborateurs de l'Office sont informés de tous les appels à candidatures diffusés. Les procédures de recrutement bénéficient d'un suivi strict et objectif qui a pour but d'évaluer les compétences et connaissances requises pour le poste déclaré vacant: voir infra projet de développement d'une culture d'entreprise;
- Date d'instauration d'un suivi des absences pour raison de santé et des demandes de contrôles médicaux sur base de critères totalement objectifs;
- Les chiffres liés à l'absentéisme sont fournis mensuellement aux responsables de service ou de département;
- Une analyse semestrielle des chiffres est fournie aux membres du Management comité, accompagnée, si nécessaire, par des propositions d'actions;
- Chaque collaborateur possède une description de fonction qui lui est remise lors de son entrée en service ou en cas de changement de fonction;
- Date à laquelle l'analyse des résultats de l'enquête de satisfaction est finalisée;
- Dates de finalisation du plan d'action et de sa mise en œuvre;
- Dates de finalisation d'un outil de transfert de connaissance et de mise à disposition des services.

Facteurs externes de réussite

/

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Instauration d'un suivi mensuel des absences pour raisons de santé								
Analyse semestrielle des chiffres de l'absentéisme								

Projet adapté:

Projet 3: Mise en place d'un accompagnement de carrière

Mise en place d'un accompagnement de carrière, proposé par RH & Adminal ou par un partenaire externe, aux collaborateurs qui en font la demande. Ces collaborateurs ont ainsi l'opportunité de faire le point sur leur situation professionnelle, sur leurs points forts et leurs points faibles et d'être informés sur les possibilités d'évolution existantes et/ou d'être accompagnés dans leur volonté éventuelle de réorienter leur vie professionnelle.

Pour ce faire, Iriscare s'engage à

- organiser des formations et permettre à des collaborateurs de RH & Adminal de participer à des formations à l'accompagnement de carrière;
- gérer de façon autonome, par des collaborateurs formés et certifiés, l'accompagnement de carrière offert aux collaborateurs d'Iriscare;
- informer les collaborateurs de l'existence de cet accompagnement de carrière;
- soutenir dans leurs démarches les collaborateurs d'Iriscare qui demandent à bénéficier de cet accompagnement de carrière et mener avec les collaborateurs concernés les entretiens utiles en continu.

Indicateurs de résultat

- Lancement d'un marché public pour recruter un consultant externe afin :
 - de fournir un accompagnement de carrière aux collaborateurs d'Iriscare qui le souhaitent;
 - de donner à des collaborateurs de RH & Adminal des formations liées à l'accompagnement de carrière d'autres collaborateurs.
- Date de mise à la disposition des collaborateurs de l'information concernant cet accompagnement de carrière
- Nombre de demandes de collaborateurs d'Iriscare afin de bénéficier de cet accompagnement de carrière

- Date à laquelle 2 collaborateurs du service RH sont formés à l'accompagnement de carrière et certifiés
- Date à laquelle l'accompagnement de carrière est pris en main par le service RH.

Facteurs externes de réussite

- Existence de la demande
- Existence d'opportunités dans les limites des postes prévus au plan de personnel et des profils requis

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Prise en main par HR de l'accompagnement de carrière								
Organisation d'entretiens en continu								

Projet ajouté:

Projet 4. Mise en place d'un accompagnement de fin de carrière et d'un trajet de préparation à la pension

D'une part, sera mis en place un accompagnement de fin de carrière visant plus spécifiquement les besoins et le bien-être des collaborateurs de plus de 60 ans. Suite au relèvement de l'âge de la retraite, il semble important de développer un regard positif sur les fins de carrière et de s'intéresser davantage aux besoins de ces travailleurs.

D'autre part, un trajet de préparation à la pension sera proposé aux collaborateurs à partir de 63 ans afin de les accompagner à développer un projet pour leur retraite et à les informer sur les thématiques importantes liées à cette transition.

Pour ce faire, Iriscare s'engage à

d'une part:

- informer les collaborateurs de l'existence de cet accompagnement de fin de carrière;
- sensibiliser les responsables d'équipe, de service et de département aux difficultés spécifiques rencontrées par les collaborateurs en fin de carrière;
- soutenir dans leurs démarches les collaborateurs d'Iriscare qui demandent à bénéficier de cet accompagnement de fin de carrière;

d'autre part:

- organiser des conférences et ateliers pour permettre aux collaborateurs d'aborder de la façon la plus sereine possible leur retraite;
- soutenir dans leurs démarches les collaborateurs d'Iriscare qui demandent à bénéficier de cette opportunité de préparer leur départ en pension.

Indicateurs de résultat

- Date de mise à la disposition des collaborateurs de l'information concernant cet accompagnement de fin de carrière;
- Date de l'organisation du trajet d'accompagnement de la fin de carrière;
- Nombre de demandes de collaborateurs d'Iriscare de bénéficier de cet accompagnement de fin de carrière;
- Lancement d'un marché public pour recruter un consultant externe afin d'animer les ateliers/conférences traitant des différents aspects d'une préparation sereine au départ en pension;
- Date de l'organisation des ateliers/conférences traitant de la préparation au départ en pension;
- Nombre de demandes de collaborateurs d'être préparés à leur départ en pension.

Facteurs externes de réussite

- Existence de la demande

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Mise à disposition des collaborateurs de l'information concernant la préparation à l'accompagnement de fin de carrière								
Organisation d'entretiens en continu								
Date organisation du trajet d'accompagnement								
Lancement d'un marché public (pension)								
Mise à disposition des collaborateurs de l'information concernant la préparation à la pension								
Date organisation des ateliers/conférences (pension)								

Numérotation et ligne du temps adaptées:

Projet 5. Clarification et concrétisation de l'accession au niveau supérieur

L'accession au niveau supérieur permet d'offrir aux collaborateurs des perspectives de carrière indispensables à la motivation et à la rétention du personnel. Le statut ne prévoyant pas de façon concrète en quoi consistent les différentes épreuves à prévoir pour chaque niveau d'accession, l'Office s'engage à :

- mener, en partenariat avec Selor, une réflexion à ce sujet;
- concevoir des procédures d'accession aux niveaux A, B et C;
- organiser les procédures d'accession.

Indicateurs de résultat

- Définition concrète du contenu des diverses étapes des procédures d'accession aux niveaux A, B et C;
- Dates de la communication aux collaborateurs du contenu précis de ces procédures d'accession;

- Nombre de procédures d'accèsion organisées.

Facteurs externes de réussite

- Vacances d'emplois ouvertes à la promotion;
- Volonté politique de modifier le statut existant;

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Conception de procédures d'accèsion								
Communication aux collaborateurs								
Organisation concrète de procédures d'accèsion au niveau supérieur								

Numérotation adaptée:

Projet 6

(...)

Objectif stratégique 8.2. Mise en œuvre d'un plan de diversité

Objectif opérationnel. Développer des lignes de conduite relatives à la diversité

Projet adapté:

Projet 1a: Création et suivi d'un groupe Diversité

Création et suivi d'un groupe "Diversité" bruxellois, structure soutenant de la diversité au sein de l'Office. Ce groupe de travail se compose lui-même d'un échantillon représentatif de la diversité présente à l'Office.

Pour ce faire, Iriscare s'engage à

- lancer, via différents canaux de communication, un appel à candidature à l'ensemble des membres du personnel pour constituer ce groupe "Diversité";
- organiser des réunions mensuelles;
- concevoir un plan d'action annuel;
- évaluer annuellement le plan d'action mis en place.

Indicateurs de résultat

- Date de la constitution du GT Diversité;
- Calendrier des réunions mensuelles;
- Dates auxquelles sont formulées les évaluations des plans d'action mis en œuvre.

Facteurs externes de réussite

- Intérêt des collaborateurs à s'investir dans un tel GT;
- Implication des services concernés dans la mise en œuvre du plan d'action.

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Réunions mensuelles								
Conception d'un plan d'action annuel								
Evaluation annuelle du plan d'action								

Projet adapté:

Projet 1b: Elaboration d'un plan de diversité

Un plan de diversité en 6 phases a été élaboré:

1. Analyse quantitative et qualitative de la situation existante actuelle en matière de diversité sur base d'indicateurs définis;
2. Choix des domaines d'intervention RH et des indicateurs sur lesquels travailler;
3. Conception d'un plan d'action;
4. Organisation d'actions de sensibilisation suivies d'actions concrètes visant une prise en compte maximale d'indicateurs de diversité dans ces domaines d'intervention;
5. Respect des dispositions réglementaires spécifiques en matière de diversité;
6. Évaluation par les collaborateurs des actions menées.

Indicateurs de résultat

- Date de réalisation de l'analyse AS IS en matière de diversité
- Date de détermination des domaines d'intervention RH et des indicateurs;
- Date de communication du plan de diversité à l'ensemble du personnel;
- Nombre d'actions de sensibilisation menées;
- Nombre d'actions concrètes mises en place et visant une prise en compte maximale d'indicateurs de diversité dans ces domaines d'intervention;
- L'ensemble des dispositions réglementaires (quota, procédures particulières,...) sont respectées;
- Obtention du label diversité

Facteurs externes de réussite

Marché de l'emploi: diversité présente chez les candidats qui postulent.

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Mise en œuvre du plan d'action								
Evaluation des actions mises en place								
Obtention du label Diversité								

Objectif stratégique 8.3. Contribuer au développement d'une culture d'entreprise source de cohésion et de motivation

Objectif opérationnel. Développement d'une marque employeur attractive aux valeurs fortes et fédératrices, définies en interne et ensuite diffusées dans l'organisation et à l'extérieur de celle-ci

Projet ajouté:

Projet 2: Développement de l'image et de l'attractivité d'Iriscare en tant qu'employeur

Iriscare s'engage à renforcer son attractivité en tant qu'employeur en travaillant sur les différents aspects d'une marque employeur qui doit faire la différence pour attirer des candidats compétents demandeurs de contribuer aux missions sociales qui sont les siennes et d'innover au service du citoyen bruxellois. Pour ce faire, un travail sera réalisé sur les appels à candidatures et sur les descriptions de fonction de façon à davantage mettre en avant les aspects suivants: un environnement de travail enrichissant ayant recours à la créativité de chacun, un environnement de travail convivial proposant un bon esprit d'équipe, des opportunités de développement et d'évolution de carrière.

Indicateurs de résultat

- Date à laquelle une formule type d'appel à candidatures retravaillée sera disponible ;
- Date de finalisation de réécriture des descriptions de fonction liées aux nouveaux appels à candidatures;
- Nombre d'initiatives susceptibles de renforcer la marque employeur;
- Nombre de candidats répondant aux offres d'emploi publiées.

Facteurs externes de réussite

- État du marché de l'emploi bruxellois

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Formule type d'appel à candidatures retravaillée disponible								
Finalisation réécriture des descriptions de fonction liées aux nouveaux appels à candidatures								
Initiatives susceptibles de renforcer la marque employeur								

Projet adapté:

Projet 3: Implémentation d'un processus de sélection et d'intégration standardisé

Un processus de sélection et d'intégration standardisé a été implémenté en

- définissant un processus de recrutement et de sélection ainsi que les moyens utilisés pour communiquer les vacances d'emploi;
- établissant un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux collaborateurs;
- définissant les différents intervenants dans ces deux processus et leur expliquant ce qui est attendu d'eux dans le cadre des procédures de sélection et d'intégration;
- définissant les délais à respecter par l'ensemble des intervenants;
- filmant les témoignages de collaborateurs-ambassadeurs, les mettant à disposition sur l'intranet et sur le site de l'Office et les présentant aux nouveaux collaborateurs en fonction de leur service de destination;
- organisant des entretiens d'intake systématiques;
- analysant trimestriellement le contenu de ces entretiens;
- mettant en place des actions correctrices si nécessaire.

Indicateurs de résultat

- Date de finalisation d'un processus de recrutement et de sélection et les moyens utilisés pour communiquer les vacances d'emploi sont clairement définis;
- Date de finalisation d'un processus d'accueil et d'intégration des nouveaux collaborateurs;
- Date à partir de laquelle les différents intervenants dans ces deux processus sont clairement définis et savent ce qui est attendu d'eux dans le cadre des procédures de sélection et d'intégration;
- Date de définition des délais à respecter par l'ensemble des intervenants;
- Date à partir de laquelle les témoignages de collaborateurs-ambassadeurs sont filmés et mis à disposition sur l'intranet et sur le site de l'Office;
- Nombre d'entretiens d'intake;
- Date à laquelle l'analyse trimestrielle des entretiens d'intake est réalisée;
- Nombre d'actions proposées.

Facteurs externes de réussite

/

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Organisation d'entretiens intake systématiques								
Analyse trimestrielle du contenu des entretiens								
Mettre en place des actions correctrices								

Objectif stratégique 9. Mener une politique informatique intégrée

Objectif opérationnel 1. Développer une architecture d'application efficace

Projet adapté:

Projet 1 : Centralisation de l'échange de données relatives aux assurés sociaux dans Portiris

Iriscare est chargé de la gestion de différents types de dossiers. Il est donc devenu nécessaire de pouvoir disposer d'un nouveau cadastre complémentaire de données de référence sur les assurés sociaux pour lesquels il existe un dossier géré dans le cadre de la compétence santé et aide aux personnes et, en outre, d'un cadastre médical complémentaire de données de référence dans le cadre de la gestion de l'évaluation multidisciplinaire des personnes handicapées ou atteintes d'une affection.

L'objectif à terme - après la fin de l'Orint - est de supprimer progressivement l'application Trivia actuelle et de procéder à une migration du cadastre bruxellois des allocations familiales vers l'application Portiris.

Iriscare gère en outre les données d'institutions (MRS, MRPA, MSP, etc.) et de leur personnel. Cette gestion nécessite également des données certifiées provenant de diverses organisations externes concernant les membres du personnel. On applique dans ce cadre le principe « once only », autrement dit, on évite au maximum de demander inutilement des données à l'intéressé lui-même. C'est pourquoi il est nécessaire de mettre à disposition une application et un répertoire centralisant l'échange de données.

Pour la réalisation de ces nouveaux cadastres, l'analyse technique en vue du développement d'une nouvelle application Portiris a été lancée en 2019. Le développement de cette nouvelle application a débuté en 2020 et celle-ci a pour objectif de servir d'application de gestion de ces nouveaux cadastres centraux.

L'objectif est que Portiris devienne l'application unique d'Iriscare grâce à laquelle toutes nos applications principales pourront échanger les données nécessaires avec les sources authentiques existantes.

Iriscare s'engage à :

- livrer, en plus de l'application Trivia actuelle, une nouvelle application (Portiris) destinée à la gestion d'un cadastre central supplémentaire contenant les données de référence des dossiers d'Iriscare dans le domaine de la santé et de l'aide aux personnes. Ce cadastre servira de répertoire de références afin d'assurer l'échange de données entre les applications d'Iriscare et de Vivalis et différentes institutions régionales et fédérales ;
- développer dans l'environnement Portiris un nouveau cadastre médical contenant les données de référence relatives à la gestion de l'évaluation multidisciplinaire des personnes handicapées ou atteintes d'une affection.
- étendre davantage l'application Portiris et développer ainsi un cadastre central complémentaire avec les données de référence des membres du personnel des établissements ;
- permettre, si nécessaire, d'intégrer la gestion d'un répertoire bruxellois des allocations familiales dans l'application Portiris.

Indicateurs de résultat

- Date à laquelle le cadastre central contenant les données de référence des dossiers dans le domaine de la santé et de l'aide aux personnes sera opérationnel ;
- Date à laquelle le cadastre central contenant les données de référence des dossiers pour la gestion de l'évaluation pluridisciplinaire des personnes handicapées ou souffrant d'une affection est opérationnel ;
- Date à laquelle le cadastre contenant les données de référence des membres du personnel des établissements sera opérationnel ;
- Dates auxquelles les e-dossiers des différentes applications soutenant la santé et l'aide aux personnes seront complètement synchronisés avec les différents cadastres centraux de Portiris ;
- Dates auxquelles tous les nouveaux flux électroniques à développer qui se rapportent à l'échange de données de personnes physiques seront gérés via l'application centrale Portiris ;
- Date à laquelle le cadastre des allocations familiales sera géré à partir de Portiris.

Facteurs externes de réussite

- Pour le cadastre complémentaire dans le domaine de la santé et de l'aide aux personnes : la collaboration de la Banque-carrefour de la sécurité sociale. Il faut également tenir compte de l'obligation légale, en tant qu'institution bruxelloise, d'utiliser l'intégrateur de services Fidus lors de l'échange de données ;
- Afin de pouvoir garantir la continuité des services : une exception légale afin, lors d'une phase intermédiaire, d'organiser directement l'échange de données entre Iriscare et la BCSS tout en ne prévoyant l'échange de données via Fidus que dans une phase ultérieure ;
- Un cadastre opérationnel pour le domaine santé et aide aux personnes, pour rendre possibles les projets tels que l'APA, l'évaluation médicale et Curas. Ces applications doivent en effet utiliser des données provenant du réseau primaire de la sécurité sociale.

Projet adapté:

Projet 2 : Gestion des institutions relevant de la compétence d'Iriscare

Le service ICT a repris la gestion d'un certain nombre d'applications de Vivalis (Hermes, Eureka) soutenant la gestion des institutions pour lesquelles Iriscare et Vivalis sont compétents. En outre, la première phase du développement d'une nouvelle application pour la gestion des procédures d'agrément (Cermit) a été lancée en 2019. C'était la première étape de l'intégration des différentes applications de gestion.

Vu le rôle de Portiris en tant que point central pour tout échange de données avec les sources authentiques disponibles, l'objectif d'Iriscare est d'étendre l'application Portiris en créant un répertoire de toutes les données de référence relatives aux institutions. De cette manière, Portiris assurera la centralisation de l'information des institutions et du personnel employé dans les institutions.

Il est apparu clairement qu'il est nécessaire de disposer de données supplémentaires concernant les institutions pour lesquelles Iriscare et Vivalis sont compétents et concernant les membres du personnel de ces institutions. Sur la base des besoins qui devront être établis par les services concernés, un projet sera prévu afin de centraliser ces données à un seul endroit, c'est-à-dire dans l'application Portiris.

Ce répertoire des institutions et du personnel (Olympus) jouera un rôle central dans les applications centrales internes (Hermes, Cermit, Curas), mais aussi pour la fourniture de données, entre autres pour COBRHA+ et le cadastre du secteur non marchand développé en collaboration avec la Cocof, ainsi que pour l'application Social Brussels Care.

Par ailleurs, Iriscare a effectué en 2020 une analyse préparatoire en vue de pouvoir livrer début 2021 une première version d'une nouvelle application en remplacement des applications Rolmobs et Mobidev qu'il a reprises.

Iriscare s'engage à :

- poursuivre la recherche de l'intégration de toutes les applications existantes et nouvelles en vue de la gestion des institutions relevant de la compétence d'Iriscare et de Vivalis si ceux-ci le souhaitent ;
- poursuivre le développement de l'application Cermit à l'appui d'une gestion informatisée des agréments (comme indiqué dans le chapitre Objectif stratégique 1 en rapport avec un fonctionnement orienté client) ;
- assurer l'extension du répertoire central des institutions géré dans l'application Portiris;
- assurer le transfert organisé des données du répertoire Eureka à eHealth (Cobrha+) ;
- redévelopper l'application « Rvt As A Services » (RaaS) afin de pouvoir mieux répondre aux besoins d'Iriscare. Pour la gestion du financement des institutions relevant de sa compétence, Iriscare utilise une application mise à sa disposition par l'INAMI. Cette application est partagée avec les autres régions et est considérée comme une solution provisoire. Compte tenu de la dimension du projet, on s'efforcera de livrer ce projet en plusieurs phases ; Une partie du projet consiste à prévoir un flux de données de la Banque-carrefour de la sécurité sociale afin de simplifier la saisie pour les institutions utilisant RaaS ;
- livrer la nouvelle application en remplacement de Rolmobs et Mobidev et l'élargir pour permettre à Iriscare de gérer la compétence en matière d'aides à la mobilité en toute indépendance.

Indicateurs de résultat

- Date de livraison de la deuxième phase des agréments DMS (Cermit)
- Date de livraison d'un répertoire central des institutions (Eureka maintenant Olympus) répondant aux besoins de la politique ;
- Livraison des fichiers Cobrha+ à eHealth ;
- Date à laquelle la nouvelle application RaaS (Curas) sera opérationnelle. Dans le cadre de ce projet, sur la base du phasage, les indicateurs suivants peuvent être présumés :
 - o Date à laquelle la migration complète des dossiers de l'application fédérale existante vers la nouvelle application d'Iriscare a eu lieu
 - o Date à laquelle une institution, lors de l'introduction d'une demande, ne doit pas transmettre de données à Iriscare si Iriscare peut demander lui-même ces données à une autre institution
 - o Date à laquelle toutes les fonctionnalités de l'application fédérale existante seront également disponibles dans la nouvelle application Iriscare
- Date à laquelle la nouvelle application remplaçant Rolmobs et Mobidev sera livrée et à laquelle Iriscare ne sera plus dépendant des autres entités.

Facteurs externes de réussite

- Le redéveloppement de l'application RaaS et l'intégration de celle-ci dans les autres applications Iriscare et Vivalis requièrent une collaboration avec la Banque-carrefour de la Sécurité sociale. Il faut également tenir compte de l'obligation légale, en tant qu'institution bruxelloise, d'utiliser l'intégrateur de services Fidus lors de l'échange de données ;
- Afin de pouvoir garantir la continuité des services, il doit exister une base légale afin, lors d'une phase intermédiaire, d'organiser directement l'échange de données entre Iriscare et la BCSS tout en ne prévoyant l'échange de données via Fidus que dans une phase ultérieure ;
- Pour la migration des dossiers existants vers la nouvelle application à développer : disponibilité de l'INAMI.

Objectif opérationnel adapté:

Objectif opérationnel 2. Développer une infrastructure ICT efficace et efficiente

(...)

Numérotation adaptée:

Objectif stratégique 10. Exécuter les différentes tâches en matière d'appui d'une manière efficace, professionnelle et durable

(...)

Numérotation adaptée:

Objectif stratégique 10.1. Prendre des initiatives afin de réduire l'impact d'Iriscare sur l'environnement

(...)

Numérotation adaptée:

Objectif stratégique 10.2. Gérer les différents bâtiments de la Commission communautaire commune de manière efficace

(...)

Numérotation adaptée:

Objectif stratégique 10.3. Gérer les contrats de manière efficace

(...)

Objectif opérationnel ajouté:

Objectif opérationnel 3. Participer au projet OPTIris.

OPTIris est un programme transversal visant à optimiser la coopération et la coordination entre les institutions régionales bruxelloises afin de rationaliser les processus et de mettre en place ou d'améliorer des collaborations afin de réaliser des économies.

Le programme OPTIris comprend 14 projets. Iriscare participe à trois groupes de travail : le groupe de travail Achats pour partager ses expériences avec les centrales d'achat publiques et les contrats-cadres, le groupe de travail Traduction pour développer des synergies à travers un réseau de traducteurs et échanger les bonnes pratiques en vue d'accroître les performances en matière de traduction et le groupe de travail Communication pour partager son expérience en matière de communication publique interne et externe. Il a aussi collaboré à la nouvelle ordonnance budgétaire de la Cocom calquée sur le modèle de la Région (Optimist).

Projet ajouté:

Projet

Iriscare s'engage à :

- participer à toutes les réunions des groupes de travail Achats, Communication et Traduction ;

- partager ses expériences en matière d'achats communs avec les autres participants du groupe de travail, aussi bien pendant qu'en dehors des réunions ;
- transférer et ancrer le réseau de communicateurs mis en place par Iriscare (Brussels Communications Network) dans une structure à déterminer auprès des autorités bruxelloises
- apporter sa contribution à la création de nouvelles centrales d'achat publiques ou à l'expansion des centrales existantes;
- contribuer à la recherche d'autres moyens d'optimiser la communication des autorités régionales et communautaires bruxelloises;
- partager des outils et mettre en commun des mémoires de traduction;
- participer à un éventuel accord-cadre pour l'externalisation des traductions.

Indicateurs de résultat

- Rapport sur le groupe de travail Achats : aperçu des réunions, des échanges et de la contribution aux centrales
- Rapport sur le groupe de travail Communication : aperçu des réunions, des échanges et du fonctionnement du Brussels Communications Network
- Rapport sur le groupe de travail Traduction : aperçu des réunions, des échanges et du fonctionnement du réseau bruxellois de traducteurs, partage d'outils et mise en commun de mémoires de traduction, participation à un éventuel accord-cadre pour l'externalisation des traduction

Ligne du temps

	Projet							
	Suivi							
	2024				2025			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
Rapport du GT Achats								
Rapport du GT Communication								
Rapport du GT Traduction								

Numérotation adaptée:

Objectif stratégique 10.4. Accomplir les nouvelles tâches dans le cadre de la crise du coronavirus d'une manière efficiente

Numérotation adaptée:

Objectif stratégique 11 . Octroyer un programme équilibré d'avantages sociaux aux collaborateurs d'Iriscare et de Vivalis

(...)

Numérotation adaptée:

Objectif stratégique 12. Renforcement de la prévention et optimalisation du fonctionnement des services de prévention

(...)

Modalités de gestion, suivi et évaluation du contrat

Texte adapté:

Suivi de la réalisation des engagements du contrat

Sans préjudice de l'article 8 de l'Ordonnance du 23 mars 2017, le suivi de la réalisation des engagements pris dans le cadre du contrat de gestion est confié à un comité de suivi, composé d'une délégation du Comité général de gestion et d'une délégation du Collège réuni dont les membres peuvent être choisis parmi, entre autres, les commissaires du Collège réuni, les représentants du Collège réuni ou les agents des Services du Collège réuni (Vivalis).

Le Comité de suivi examine l'évolution de la réalisation des engagements sur la base des indicateurs prévus par le contrat de gestion.

Le Comité de suivi se réunira deux fois par an ou à la demande spécifique d'une des deux délégations.

Le Comité de suivi se réunira, notamment, en vue de l'évaluation annuelle de la réalisation des engagements du contrat de gestion et de l'élaboration du rapport annuel mentionné ci-après.

Calendrier pour les missions de rapportage et de suivi

- Les Parties s'engagent à respecter un calendrier relatif aux missions de rapportage et de suivi qui incombent à l'institution ainsi qu'aux commissaires du Collège réuni. Le calendrier est établi de commun accord entre Iriscare et les commissaires du Collège réuni. Il est communiqué au Ministre-Président et aux membres du Collège réuni ayant le budget et la fonction publique dans leurs attributions.
- Le calendrier en vue de l'évaluation annuelle ne pourra toutefois pas prévoir des délais supérieurs à ceux prévus ci-dessous :
 - o transmission aux membres du Comité de suivi des tableaux de suivi de la réalisation des engagements du contrat de gestion au plus tard pour le 31 mars de l'année qui suit l'année à évaluer ;
 - o organisation de la réunion du Comité de suivi dans les 15 jours ouvrables qui suivent l'envoi des tableaux susmentionnés ;
 - o présentation des tableaux susmentionnés ainsi que du rapport du Comité de suivi sur l'exécution du contrat de gestion, signé par les membres de ce comité, pour approbation par le Comité général de gestion lors de sa séance du mois suivant celui de la réunion du

- Comité de suivi. La signature du rapport du Comité de suivi par les commissaires du gouvernement, membres de ce comité, marque leur accord sur ce rapport annuel;
- o envoi au Collège réuni du rapport annuel approuvé par le Comité général de gestion avant la fin du mois au cours duquel a eu lieu la séance concernée de ce comité.

Evaluation annuelle de la réalisation du contrat

- Le Comité général de gestion, de même que deux commissaires du Collège réuni désignés par le Collège des commissaires, établissent annuellement un rapport sur l'exécution du contrat de gestion à l'intention du Collège réuni.
- Dans le cadre de l'évaluation annuelle de la réalisation des engagements réciproques repris dans le contrat de gestion et conformément à la logique de contractualisation, le Collège réuni tiendra compte de l'impact des mesures décidées ou mises en œuvre après la conclusion du contrat et ayant entraîné une augmentation significative et mesurable des tâches, de leur complexité ou de certaines dépenses, pour autant que l'institution ait communiqué à temps l'impact que ces modifications ont entraîné.
- En cas d'impossibilité pour l'une des parties de respecter complètement ou partiellement les engagements souscrits, cette partie en informera immédiatement l'autre partie et se concertera avec elle afin de convenir de mesures à prendre afin de remédier à cette situation ou de l'atténuer.

En cas de litige relatif au non-respect de tout ou partie des engagements repris au présent contrat ou en cas de désaccord fondamental sur les mesures à prendre pour remédier à une défaillance, les parties tenteront de se concilier. En cas de désaccord persistant, elles désigneront, de commun accord, un médiateur afin de régler le litige.

A défaut d'un accord concerté ou en cas de non-respect du suivi donné à un tel accord, le dossier sera soumis au Collège réuni après avis du Comité général de gestion d'Iriscare.

Signé à Bruxelles, le 23 mai 2024

En 7 exemplaires

Pour l'Office bicommunautaire de la santé, de l'aide aux personnes et des prestations familiales (Iriscare)

Les représentants des organisations représentatives des employeurs, des travailleurs indépendants et des travailleurs salariés, désignés par le Comité général de gestion



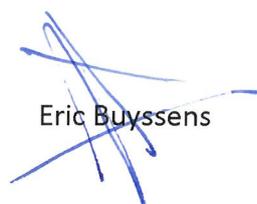
Bruno Gérard



Karel Van De Sompel



Jean-Claude Praet



Eric Buysens



Michael Dufrane



Benoit Dassy



Pour le Collège réuni de la Commission communautaire commune

Le Ministre-Président du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé du Développement territorial et de la Rénovation urbaine, du Tourisme, de la Promotion de l'Image de Bruxelles et du Biculturel d'Intérêt régional



Rudi Vervoort

Le Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé de la Transition climatique, de l'Environnement, de l'Energie, de la Propreté publique, de la Démocratie participative, de la Santé et de l'Action sociale



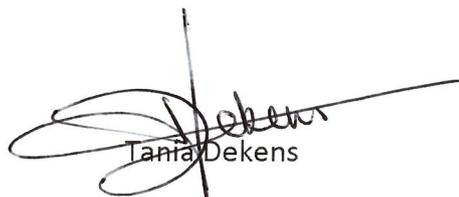
Alain Maron

Le Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale, chargé des Finances, du Budget, de la Fonction publique, de la Promotion du Multilinguisme et de l'Image de Bruxelles



Sven Gatz

Le fonctionnaire dirigeant



Tania Dekens

**La Ministre du Gouvernement de la
Région de Bruxelles-Capitale, chargée de
la Mobilité, des Travaux publics et de la
Sécurité routière**



Elke Van den Brandt

**Le Ministre du Gouvernement de la
Région de Bruxelles-Capitale, chargé de
l'Emploi et de la Formation
professionnelle, de la Transition
numérique, des Pouvoirs locaux et du
Bien-être animal**



Bernard Clerfayt