

---

# AVIS D'INITIATIVE

**Les obstacles rencontrés par les prestataires  
de soins de santé lors du lancement et de  
l'exercice d'activités indépendantes de soins  
en Région de Bruxelles-Capitale**

---

Avis traité par

Brupartners - Entrepreneurs Indépendants

Avis adopté le

10 septembre 2020

## Préambule

Fin 2019, Brupartners - Entrepreneurs Indépendants (anciennement Chambre des classes moyennes) a chargé la VUB de réaliser une étude sur les obstacles rencontrés par les prestataires de soins de santé lors du lancement et de l'exercice d'activités indépendantes de soins en Région de Bruxelles-Capitale.

La mission de cette étude comprend une analyse de l'avenir du secteur de la santé à Bruxelles et plus spécifiquement de la position du prestataire de soins de santé indépendant dans ce modèle. Les prestataires de soins de santé indépendants, de première ligne, comprennent entre autres les infirmières à domicile, les kinésithérapeutes, les psychologues, les logopèdes, les dentistes, les médecins généralistes, les pharmaciens, les diététiciens, les ergothérapeutes, les podologues, les sexologues et les sages-femmes.

Sur base des constats de cette étude, Brupartners - Entrepreneurs Indépendants formule un certain nombre de recommandations aux autorités bruxelloises. Brupartners - Entrepreneurs Indépendants envisage également des pistes de réflexion qui peuvent aider le Gouvernement bruxellois à impliquer le groupe professionnel des prestataires de soins de santé indépendants dans la politique de santé bruxelloise et à répondre aux besoins des demandeurs de soins bruxellois.

L'étude classe les obstacles et les défis auxquels sont confrontés les prestataires de soins de santé indépendants dans quatre domaines : le démarrage de l'activité, l'exercice de la profession de soins de santé, sa collaboration et son organisation et, enfin, le modèle de rémunération. Dans le présent avis, la même structure est utilisée pour chaque thématique. Il y a d'abord un aperçu des problèmes les plus courants et ensuite une liste de recommandations et de pistes de solutions possibles.

## Avis

### Considérations particulières

#### 1. Démarrage d'une activité de soins de santé indépendante

Les prestataires de soins de santé éprouvent des difficultés à obtenir une image complète de l'administration et de la législation applicable. Ils manquent d'informations et de formations sur l'entrepreneuriat indépendant (gestion d'entreprise, statut social, aspects juridiques et fiscaux, etc.). Parfois, les informations disponibles ne sont pas adaptées au contexte de la Région de Bruxelles-Capitale où il n'est pas clair que l'information s'applique également dans la Région de Bruxelles-Capitale, même si elle est distribuée par une autre Communauté ou Région. Les formations ne sont pas fournies au bon moment (uniquement formation en journée, par exemple), ne sont pas spécifiques à une discipline (selon les médecins généralistes) ou sont fournies par une partie qui n'est pas neutre. Le manque de compréhension de l'information sur le capital de départ nécessaire, les investissements nécessaires en matière de logement, d'équipement et de logiciels, des assurances et des cotisations fiscales et sociales, entraîne un stress lors du démarrage et la peur de devenir indépendant.

#### *Recommandations :*

**Brupartners - Entrepreneurs Indépendants** suggère que les formations accordent une plus grande attention aux aspects de l'économie d'entreprise et à l'exercice de la profession en tant qu'indépendant. La combinaison d'un soutien lors du démarrage en tant que prestataire de soins de

santé indépendant et la possibilité d'un accompagnement individuel (via un « buddy ») peut également constituer une valeur ajoutée. Ce soutien est actuellement limité aux médecins généralistes (dans le cadre du programme d'appui Impulseo, géré par la COCOM) et nécessiterait un élargissement vers les autres prestataires de soins indépendants qui sont exclus des aides à l'expansion économique de la Région de Bruxelles-Capitale. Hub.brussels et/ou la COCOM, ainsi que les acteurs interprofessionnels et sectoriels privés peuvent assumer un rôle d'accompagnement. **Brupartners - Entrepreneurs Indépendants** plaide pour le développement et un meilleur encadrement des stages pendant et après la formation afin d'offrir une meilleure compréhension et une image complète aux nouveaux arrivants dans le secteur.

L'information au secteur devrait être centralisé par la COCOM par exemple, pour tout ce qui est d'application dans la Région de Bruxelles-Capitale.

## 2. Exercice d'une activité indépendante

### 2.1 Diversité

Les prestataires de soins rencontrent des difficultés face à la diversité de la Région de Bruxelles-Capitale.

En effet, ils doivent en permanence s'adapter à la culture, à la langue et au niveau de formation des patients. Cela nécessite que les prestataires de soins développent une attitude de sensibilité aux aspects interculturels afin de pouvoir s'y adapter correctement.

En raison du multilinguisme, fournir des informations sur les soins et les aspects administratifs demande beaucoup de temps aux prestataires de soins.

En ce qui concerne la situation socio-économique, la Région de Bruxelles-Capitale présente une grande population issue de l'immigration, qui bénéficie généralement d'une allocation du CPAS ou qui n'est pas en ordre de CPAS ou de mutuelle. Cela peut avoir des conséquences financières pour les prestataires de soins.

#### *Recommandations :*

**Brupartners - Entrepreneurs Indépendants** recommande :

- Un cours (accéléré) sur la sensibilité interculturelle serait d'une valeur ajoutée pour les prestataires de soins de santé de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- Les documents administratifs à destination du patient (ordonnance, attestation, formulaire d'incapacité etc...) doivent pouvoir être délivrés dans d'autres langues que le français et le néerlandais ou être accompagnés de traductions (anglais par exemple) ;
- Une attention particulière lors du cursus doit être accordée aux langues ;
- Par ailleurs, on suggère qu'il serait bon que les hôpitaux tiennent compte de la langue du demandeur de soins de santé et de la maîtrise de langues du prestataire de soins de santé lorsque les demandeurs de soins de santé sont redirigés.

### 2.2 Mobilité

Les embouteillages et les difficultés liées au parking découragent l'usage de la voiture pour se déplacer.

Le parking coûte cher et la réglementation relative aux zones bleues et à l'utilisation de cartes de parking varie en fonction des communes. Toutefois, pour certains prestataires de soins, l'usage de la voiture est généralement la seule solution pour des raisons organisationnelles compte tenu du matériel nécessaire à l'exercice de leur fonction. De nombreuses alternatives existent afin de parcourir de petites distances mais le prix de ce type de transport est généralement élevé.

En vue de limiter le prix du déplacement, certains prestataires utilisent le vélo. Toutefois, l'insécurité routière et le vol des vélos restent des obstacles majeurs pour l'utilisation de ce moyen de déplacement.

Ces éléments font que certains prestataires de soins ont décidé de ne pas faire de visites à domicile même si celles-ci sont proches de leur cabinet ou habitation.

### *Recommandations :*

**Brupartners - Entrepreneurs Indépendants** recommande de :

- Mieux informer quant à l'existence de la carte régionale de dérogation de stationnement pour les prestations de soins médicaux non-urgents à domicile et permettre son utilisation dans les zones rouges et oranges ;
- Réduire le prix du stationnement pour les prestataires de soins et uniformiser la réglementation entre les différentes communes ;
- Augmenter la sécurité pour les vélos via l'aménagement des pistes cyclables au niveau supracommunal ;
- Encourager l'usage du vélo électrique ;
- Prévoir un autocollant ou une carte qui permet de se garer gratuitement à certains endroits/zones ou devant des garages privés ;
- Prévoir un abonnement de transports en commun à prix réduit pour les prestataires de soins de santé.

## 2.3 Sécurité

Le sentiment d'insécurité pour certaines catégories professionnelles est aussi un important facteur de stress dans l'exécution de leurs activités de soins, qu'il s'agisse de soins à domicile ou non.

Les pharmaciens sont particulièrement concernés par les vols et braquages. Les médecins généralistes sont quant à eux confrontés à l'agressivité verbale.

Les solutions possibles pour réduire le sentiment d'insécurité coûtent cher (caméras, sas d'entrée, bouton alarme, ...).

### *Recommandations :*

**Brupartners - Entrepreneurs Indépendants** recommande de :

- Soutenir la proposition des pharmaciens qui proposent de s'investir dans le quartier, p.ex. en faisant partie d'une organisation de quartier ou d'une ASBL de quartier, ou en adhérant au Réseau d'Information de Quartier (RIQ). Cela leur donne la possibilité d'être en contact étroit avec le quartier et donc d'apprendre à le connaître. Plus précisément, ce groupe professionnel indique également qu'il a un rôle important à jouer au sein du quartier ;

- Renforcer la collaboration avec les services de police.
- Inciter les prestataires de soins à sécuriser leurs locaux en supprimant le seuil minimum de 3.000 euros pour obtenir la prime régionale sécurisation de l'entreprise.

## 2.4 Achat de matériel

Les infirmiers indépendants indiquent que les soins sont parfois compliqués par le manque d'accès direct au matériel dont ils ont besoin pour dispenser leurs soins.

### *Recommandations :*

**Brupartners - Entrepreneurs Indépendants** recommande d'améliorer la collaboration entre les hôpitaux et les infirmiers indépendants, en créant un accès aux pharmacies hospitalières pour les infirmiers indépendants. On pourrait également les encadrer pour l'organisation des achats groupés dans la première ligne.

## 3. Les collaborations

### 3.1 Collaboration multidisciplinaire

**Prestataires de soins individuels :** Actuellement, de nombreux prestataires de soins exercent leurs activités de manière individuelle.

Dans le contexte post COVID-19, ceux qui travaillent seuls présentent l'avantage de disposer de plus d'espace et de plus de temps d'occupation personnelle de leurs locaux.

Toutefois, travailler seul engendre des frais conséquents d'installation, d'investissements en matériel, sans parler du facteur immobilier et des incertitudes quant à sa patientèle.

**Prestataires de soins multidisciplinaires :** Concernant les prestataires de soins multidisciplinaires, le défi à relever dans le cadre de la crise sanitaire liée au COVID-19 est le « vivre ensemble ».

En effet, il est essentiel, dans ce contexte, d'entamer une réflexion sur la manière de partager les différents postes associés à l'activité (les locaux, le loyer, le matériel, l'éventuel secrétariat, les revenus, les investissements, les horaires de travail, l'éventuel pourcentage de retenue sur les honoraires, l'obligation d'être conventionné, etc.).

**Organisations des soins :** L'organisation des soins est souvent très différente en fonction des professions médicales et paramédicales (p.ex. : les médecins généralistes, les infirmiers, les sages-femmes et les ergothérapeutes collaborent souvent avec les hôpitaux ; les logopèdes travaillent régulièrement avec les écoles ; les kinésithérapeutes exercent souvent sur la recommandation d'un médecin ; les dentistes et les pharmaciens travaillent le plus souvent sans soutien logistique, même s'ils sont en contacts journaliers avec d'autres praticiens, en pratique privée ou en hôpital).

Dans ce contexte, la grande majorité des soignants affirme devoir tout organiser en matière d'entretien des locaux, de la stérilisation du matériel, des tâches administratives, de la comptabilité et des recyclages.

**Reconnaissance des compétences :** La plupart des praticiens en seconde moitié de carrière exercent leur profession de manière générale, en « touchant » à pratiquement toutes les spécialités même si le plus souvent, ils sont davantage expérimentés dans l'un ou l'autre domaine.

On observe un changement de mentalité des jeunes praticiens. Ils sont adeptes, dès leurs études, de qualifications particulières et de spécialisations. Il en va de même des médecins généralistes, qui sont considérés comme de véritables spécialistes dans leur art.

**Recommandations :**

**Brupartners - Entrepreneurs Indépendants** recommande de :

- Favoriser la création de réseaux de thérapeutes avec lesquels il est possible de travailler en harmonie et en complémentarité ;
- Développer de manière large le dialogue interprofessionnel en partageant l'expertise et les expériences acquises ;
- Développer des systèmes efficaces de remplacements lors des congés ou maladies pour les prestataires de disciplines différentes exerçant au même endroit ;
- Prévoir une compensation pour chaque organisation professionnelle pour la concertation (multidisciplinaire) pour une gestion organisationnelle plus performante et un soutien efficace en cas d'éventuels problèmes ;
- Assurer un soutien administratif et informatique, ainsi qu'une aide financière pour les organisations professionnelles.

Il est important de rappeler, dans ce cadre, que plusieurs groupes professionnels ont une prime à la télématique. Les maisons médicales reçoivent également des forfaits leur permettant de couvrir les frais de fonctionnement. Il serait donc opportun d'élargir les systèmes d'appui aux initiatives de collaboration et d'association entre prestataires indépendants de soins.

### 3.2 Assurance soins de santé

Certaines professions font pratiquement tous leurs traitements, encadrés par l'assurance soins de santé : médecins, dentistes, kinésithérapeutes, pharmaciens. D'autres professions le font de manière partielle.

La collaboration n'est pas toujours facile en raison des nombreux problèmes qui peuvent se poser. Par exemple : documents perdus, incitation à se faire soigner par un thérapeute conventionné recommandé par leur mutuelle, manœuvres de certaines mutuelles à l'encontre des prestataires de soins indépendants, etc.).

Les prestataires de soins travaillent avec les mutuelles au niveau de la plupart des remboursements octroyés à leurs patients.

Certains remboursements relèvent d'assurances complémentaires ou privées. Certains traitements sont remboursés intégralement, suite à un accident de travail ou sportif.

Mais les thérapeutes sont surtout confrontés à des remboursements émanant des différentes mutualités.

**Recommandations :**

**Brupartners - Entrepreneurs Indépendants** recommande de :

- Améliorer le fonctionnement et l'utilisation du système du tiers payant
- Offrir des services identiques, ce qui n'est malheureusement pas encore le cas actuellement.

- Maintenir un maximum de soins remboursables.
- Augmenter le taux de remboursement pour certains soins.
- Assurer un remboursement au prestataire de soins dans les 48 heures dans le cadre des soins facturés en tiers payant.
- Les mutuelles doivent adapter le plus rapidement possible les décisions prises par les Commissions de convention au sein de l'Inami.
- S'assurer que les mutuelles ne peuvent pas influencer le choix des patients concernant leur prestataire de soins.

### 3.3 E-Health

L'évolution et le passage à l'informatisation se font à des rythmes différents en fonction des professions et des niveaux de pouvoir. En parallèle du Plan fédéral « E-Health », les trois Régions promeuvent ou imposent chacune des plans et des applications supplémentaires de santé en ligne. Ces plans ne sont pas interopérables entre les communautés/régions et n'ont pas les mêmes réglementations. De même, les logiciels qui sont utilisés par les groupes professionnels ne sont pas tous ou toujours interopérables entre eux. Dans ce contexte, plusieurs difficultés récurrentes se posent en matière de reconnaissance des fournisseurs de logiciels, d'accessibilité dans certaines professions et la nécessité de respecter le secret médical.

Il n'existe qu'une seule plateforme numérique en Région de Bruxelles-Capitale qui s'appelle Brusafe. Seuls les médecins généralistes ont accès et y sont déjà très impliqués. Ils procèdent à différentes actions dans ce cadre (Ex : réduction des papiers, meilleure continuité et qualité des soins, etc). Du côté néerlandophone, les médecins généralistes, les pharmaciens et les infirmières indépendantes ont également accès au système Flamand (Vitalink).

L'arrivée de et l'accès pour tous les prestataires de soins à une seule plateforme numérique favorise la collaboration interdisciplinaire et permet d'ouvrir l'accès à l'ensemble des opérateurs concernés

Toutefois, des difficultés fréquentes se posent avec les hôpitaux, les médecins spécialistes et les eurocrates qui n'ont pas de carte d'identité belge ou n'utilisent pas le numéro national BIS.

Dans l'ensemble, le dossier médical global pourrait faciliter l'accès aux données médicales du patient.

#### *Recommandations :*

**Brupartners - Entrepreneurs Indépendants** recommande de :

- Améliorer la communication des informations entre la 1ère, la 2ème et la 3ème lignes et veiller à transmettre les informations complètes et de manière correcte entre tous les prestataires de soins concernés ;
- Engager une réflexion proactive en vue d'instaurer un échange d'informations de qualité de la deuxième et de la troisième lignes vers la première ligne ;
- Assurer et cerner les informations accessibles par chacun des prestataires de santé ;
- S'assurer que les données ne soient utilisées abusivement par des compagnies d'assurances et renforcer les contrôles ;

- Veiller à la bonne communication des informations au sujet des spécialisations du thérapeute, la qualité de ses soins et les langues parlées par ce prestataire de soins ;
- Fluidifier la circulation des données clients de l'hôpital vers la 1ère ligne ;
- Uniformiser l'enregistrement et le transfert des données, notamment les données numériques ;
- Favoriser la communication des données par voie numérique.

#### 4. Organisation des soins

**Le système des rendez-vous** : le non-respect des rendez-vous est très fréquent. Le fait de ne pas se présenter à un rendez-vous ou de l'annuler au dernier moment est une tendance relativement récente, mais généralisée dans le domaine des soins de santé.

Cela provoque des répercussions organisationnelles et financières sérieuses pour les prestataires de soins. Ce problème semble plus important en Région de Bruxelles-Capitale. Ce non-respect se caractérise par la tendance à une demande de soins « rapides et prêts à l'emploi ».

**Les heures d'ouverture** : les patients attendent souvent une très grande disponibilité de la part des prestataires de soins, par exemple travailler en soirée ou le samedi.

**Les soins à domicile** : ils concernent la majorité des professions médicales et paramédicales. Les patients sont souvent visités par différents thérapeutes, qui doivent harmoniser leurs horaires pour étaler leurs visites à domicile. Ces patients sont souvent seuls et âgés, ils aiment parler un moment avec leur prestataire de soins. Les pharmaciens sont également concernés, dans la mesure où beaucoup font des livraisons à domicile.

La forte présence de services d'urgence qui sont accessibles 24h/7j et qui affaiblissent les soins de première ligne et le modèle des soins en étapes.

**Les services de garde** : ce sont surtout les médecins, les pharmaciens et les dentistes qui sont les plus concernés.

Ce système semble assez positif, dans la mesure où ces gardes ne sont pas trop fréquentes. Pour les autres professions, certaines ont été en demande d'un service organisé, mais à ce jour, ce sont principalement des arrangements de quartier qui prédominent.

**Les remplacements** : on note souvent des difficultés à se faire remplacer en période de vacances ou de maladie. Cela engendre un risque de perdre certains patients durant ces périodes d'absence.

Par ailleurs, certains remplaçants associent leurs remplacements à un emploi fixe.

#### *Recommandations :*

**Brupartners - Entrepreneurs Indépendants** recommande de :

- Se montrer flexible en tant que prestataire de soins qui recherche un remplacement (en matière d'heures et de façon de travailler) ;
- Conclure des collaborations interdisciplinaires qui permettent d'utiliser plus facilement le personnel où les besoins se font sentir ;
- Faire appel à des personnes qui n'effectuent que des remplacements ;
- Lancer un appel auprès de prestataires qui viennent d'être diplômés ;



- Diffuser les communications auprès des associations professionnelles via des newsletters et des annonces.

## 5. Le revenu

**Les rémunérations** : pratiquement tous les prestataires de soins en Région de Bruxelles-Capitale estiment qu'ils sont sous-payés.

Ceci en raison d'une nomenclature avec des honoraires sous-évalués, et également parce qu'ils n'osent pas demander des prix corrects dans le contexte socio-culturel de la Région. De ce fait, la grande majorité n'ose pas se déconventionner, par peur de perdre des patients et est donc tenue de respecter les honoraires de la convention.

Par ailleurs, certaines professions ne disposent pas d'un code de nomenclature pour chaque acte. Dans certains cas, il existe des assurances complémentaires, mais ce n'est pas toujours le cas.

**La concurrence déloyale** : on note certaines plaintes au sujet de prestataires de soins formés à l'étranger qui s'installent en Région de Bruxelles-Capitale et qui pratiquent des honoraires à la baisse.

**La variabilité financière** : un indépendant n'a, généralement, pas de revenu fixe. Sa rémunération est variable. Il existe une incertitude financière, qui constitue un important facteur de stress. Ce qui explique pourquoi beaucoup de prestataires de soins prennent un emploi de salarié complémentaire à temps partiel. Cette variabilité financière est aussi associée à la variabilité d'occupation de la journée, du non-respect des rendez-vous et de la densité de population nettement moindre en été.

Par ailleurs, plusieurs aspects de l'exercice de la profession ne sont pas (ou insuffisamment) financés (administration, concertation, services de garde, etc.).

### **Recommandations :**

**Brupartners - Entrepreneurs Indépendants** recommande de :

- Reprendre davantage de prestations dans la nomenclature ;
- Prévoir des prix plus adéquats pour la plupart des prestations sur base de la nomenclature existante ;
- Donner la possibilité à tous les prestataires de soins de se déconventionner partiellement :
  - Prévoir une intervention pour le prestataire de soins en cas de soins à des patients qui ne sont pas en ordre avec leurs papiers ;
  - Revoir l'indemnisation pour les services de garde ;
  - Frais de base et autres frais liés aux performances ;
- Réévaluer les conditions d'installation des prestataires de soins formés à l'étranger ;
- Ouvrir l'accès aux subsides à l'expansion économiques (investissements, formation, consultance, etc.) pour les prestataires de soins indépendants
- Créer un '*level playing field*' entre les prestataires de soins indépendants et les structures commerciales comme les Maisons médicales et les parapharmacies dans les grandes surfaces, en termes d'accès aux subsides, e.a.

## 6. Coût de l'immobilier

Le marché immobilier professionnel bruxellois, de par sa spécificité, constitue un frein significatif pour les prestataires de soins de santé souhaitant s'installer sur le territoire bruxellois.

Par ailleurs, les cabinets médicaux doivent supporter une taxe sur les surfaces de bureaux installées sur le territoire de la commune. Celle-ci vient se grever aux différentes autres charges telles que le conditionnement de l'air, le chauffage, l'entretien des communs, etc.

L'imposition d'une taxe de bureaux pour les cabinets médicaux non supportée par les hôpitaux et autres institutions de soins engendre une discrimination alors qu'il n'existe pas de différence de finalité entre une pratique ambulatoire en hôpital et un cabinet privé.

### *Recommandations :*

**Brupartners - Entrepreneurs Indépendants** recommande de :

- Exonérer les cabinets médicaux des taxes de bureaux au niveau de l'ensemble des communes de la Région de Bruxelles-Capitale.

\*  
\*                      \*