



## Interprétation des normes

Normes applicables aux Résidences Services en copropriété

Articles 103 à 128

### Informations spécifiques :

- Le présent document reprend les normes spécifiques aux résidences services en copropriété. Les normes applicables à tous les secteurs, en ce compris les résidences-services, sont reprises dans le document suivant "Interprétation des normes - Normes applicables à tous les secteurs".
- Le service accompagnement, contrôle et qualité ne contrôle pas les logements.

Articles	Interprétations	Contrôle
<p><b>Art. 103.</b> § 1er. Sans préjudice des normes générales définies au Titre II, la résidence-services en copropriété doit satisfaire aux dispositions du présent Titre.</p> <p>§ 2. Aux fins de l'application du présent Titre, il faut entendre par "établissement", une résidence-services en copropriété au sens de l'article 1er, 10°.</p>		
<p><b>Art. 104.</b> Une convention est conclue entre l'association des copropriétaires ou son mandataire et le gestionnaire, à laquelle tout habitant à l'obligation d'adhérer.</p> <p>Elle stipule notamment :</p> <p>1° la durée de la convention, la procédure et les délais de résiliation afin de désigner le nouveau gestionnaire permettant d'assurer la pérennité des services ainsi que la</p>		<p>Le contrôle s'effectue sur base de la présence d'une convention conclue entre les parties ainsi que les factures établies à l'attention de chaque copropriétaire.</p>

Articles	Interprétations	Contrôle
<p>manière dont les habitants sont prévenus de ce changement ;</p> <p>2° le coût mensuel des services obligatoires clairement et limitativement énumérés ;</p> <p>3° les modalités de paiement et, en cas de paiement par voie bancaire, le numéro de compte bancaire de l'établissement ;</p> <p>si un acompte est exigé, son montant sera déduit de la facture portant sur le premier mois d'hébergement.</p>		
<p><b>Art. 105.</b> Si l'habitant est locataire, toutes les obligations existantes entre le propriétaire du logement et le gestionnaire doivent figurer dans le contrat de bail. Pour les baux déjà conclus avant le 1er janvier 2010, ces obligations doivent être annexées au contrat de bail.</p>		<p>Lors du contrôle, la présence du contrat de bail dans les dossiers confidentiels des habitants est vérifiée.</p>
<p><b>Art. 106.</b> Tout projet de convention ou toute modification de celle-ci est, après adoption de commun accord par l'association des copropriétaires ou son mandataire et le gestionnaire, préalablement soumis à l'approbation des Ministres. Ils disposent de nonante jours à dater de la réception du document pour statuer. A défaut d'approbation dans ce délai, la convention-type ou sa modification est réputée approuvée.</p> <p>Le récépissé valant prise de connaissance de la convention ou de toute modification y afférente, est joint au dossier confidentiel.</p>		<p>Afin de pouvoir contrôler cette norme, il sera procédé à une analyse du contenu de la convention ou de la modification de celle-ci. Cela permettra de vérifier la concordance entre les documents.</p>

Articles	Interprétations	Contrôle
Toute clause contraire aux prescriptions susvisées est réputée nulle.		
<p><b>Art. 107.</b> La convention reprend le coût mensuel des services obligatoires clairement et limitativement énumérés.</p> <p>En ce qui concerne les services fournis par le gestionnaire dans les locaux communs mis à sa disposition par l'association des copropriétaires, ce prix mensuel inclut au moins :</p> <p>1° l'entretien courant et le nettoyage des parties communes, en ce compris le matériel et les produits ;  2° l'usage du mobilier des parties communes ;  3° l'évacuation des déchets ;  4° l'utilisation de tout équipement sanitaire collectif ;  5° l'usage et l'entretien des installations électriques des parties communes ;  6° le cas échéant, l'usage des installations de téléphonie publique, à l'exclusion du prix coûtant des communications personnelles ;  7° les charges liées à l'organisation de la permanence prévue à l'article 119 ;  8° les assurances souscrites par le gestionnaire conformément à la législation, à l'exception de toute assurance personnelle souscrite par l'habitant.</p>		Lors du contrôle, plusieurs factures seront contrôlées afin de vérifier que les éléments inclus dans le coût mensuel d'hébergement ne sont pas facturés en supplément.
<p><b>Art. 108.</b> Lorsque l'habitant prend possession du logement dans le courant du mois, il est redevable, pour le premier mois, d'un montant proportionnel à la partie du mois restant à courir.</p>		Lors du contrôle, plusieurs factures seront analysées.

Articles	Interprétations	Contrôle
<p><b>Art. 109.</b> La convention mentionne, concernant les services proposés visés au chapitre III, les conditions de réduction de l'intervention financière de l'habitant, en cas d'hospitalisation ou d'absence ininterrompue de plus de sept jours.</p>		<p>Lors du contrôle, l'application de cet article est vérifiée sur la base de la facture mensuelle d'un ou plusieurs habitants concernés par les situations décrites dans l'article.</p>
<p><b>Art. 110.</b> Le règlement d'ordre intérieur comporte obligatoirement les mentions supplémentaires suivantes :</p> <p>1° le libre accès, à tout moment, auprès d'un habitant, de la famille, des amis et des ministres des cultes ou conseillers laïcs demandés par cet habitant ;</p> <p>2° le libre choix du personnel infirmier et paramédical ;</p> <p>3° les modalités d'introduction et d'examen des suggestions ou observations, visées à l'article 21, et des plaintes, visées à l'article 16 ; il mentionne notamment l'endroit où est affiché le nom de la personne à qui les suggestions et observations peuvent être faites ;</p> <p>4° les références du contrat d'assurance couvrant la responsabilité civile professionnelle du gestionnaire et de son personnel.</p>		
<p><b>Art. 111.</b> Un dossier confidentiel est établi pour chaque habitant, lors de son admission. La collecte des données y consignées, leur traitement et leur mise à jour se font conformément à loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des</p>	<p>Chaque résident dispose d'un dossier confidentiel reprenant les différents éléments énumérés par la législation.</p> <p>Le dossier confidentiel peut être sous format papier ou être informatisé.</p>	<p>Lors du contrôle, plusieurs dossiers confidentiels sont contrôlés de manière aléatoire. En fonction du motif de l'inspection, des dossiers confidentiels archivés peuvent également être demandés pour vérification.</p>

Articles	Interprétations	Contrôle
<p>traitements de données à caractère personnel et, s'il y a lieu, à l'article 458 du Code pénal.</p> <p>Ce dossier confidentiel comprend :</p> <p>1° une copie de la fiche individuelle ou un document qui reprend les informations contenues dans celle-ci ;</p> <p>2° un exemplaire de la convention spécifique conclue entre l'association des copropriétaires ou son mandataire et le gestionnaire, à laquelle l'habitant a adhéré ;</p> <p>3° un exemplaire du règlement d'ordre intérieur signé par le gestionnaire ou le directeur et l'habitant ;</p> <p>4° le cas échéant, les dispositions concernant les modalités de fin de vie.</p> <p>Sans préjudice du contrôle exercé par le service de contrôle et d'accompagnement, le dossier confidentiel, visé par l'habitant, ne peut être communiqué à des tiers. Il peut être consulté, à tout moment, par l'habitant.</p> <p>Le dossier confidentiel de chaque habitant est conservé par l'établissement pendant une période minimale de trois ans après son décès ou son départ.</p>	<p>1° La copie de la fiche individuelle doit être tenue à jour. On parle ici d'une copie de la fiche individuelle ou d'un document reprenant les éléments qui doivent être repris dans celle-ci. La version originale doit être centralisée telle que décrite à l'article 15.</p> <p>2° Il s'agit de l'exemplaire de la convention ainsi que les éventuels avenants.</p> <p>3° Il s'agit du ROI signé à l'entrée de l'habitant. Lorsqu'il y a une modification, un récépissé doit être repris dans le dossier confidentiel.</p>	<p>1° Copie de la fiche individuelle, dans les dossiers consultés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Non-conforme</b> : inexistence d'une copie ;</li> <li>- <b>Non-conforme</b> : présence d'une copie non tenue à jour ;</li> <li>- <b>Conforme</b> : existence d'une copie tenue à jour.</li> </ul> <p>Si le document est imprimé, celui-ci doit également être tenu à jour. Il est attendu que le document se trouve dans le dossier confidentiel.</p>

Articles	Interprétations	Contrôle
<p><b>Art. 112.</b> L'entretien courant et le nettoyage des locaux communs visés au présent Titre sont assurés par le gestionnaire.</p>	<p>Il ne peut y avoir de facturation supplémentaire pour l'entretien des lieux communs.</p>	<p>Contrôle sur base des factures d'hébergement.</p>
<p><b>Art. 113.</b> L'établissement doit pouvoir assurer à l'habitant qui le désire, au minimum un repas chaud par jour, le midi ou le soir, lequel peut être pris en commun.</p> <p>Les repas du midi et du soir doivent laisser le choix entre deux menus.</p>		<p>Contrôle sur base des menus ainsi que de discussions avec les habitants.</p>
<p><b>Art. 114.</b> Le menu est communiqué aux habitants et affiché à un endroit accessible et apparent, en français et en néerlandais, au moins sept jours à l'avance.</p> <p>Il est conservé au moins deux mois pour consultation par le service de contrôle et d'accompagnement.</p>	<p><b>"Affiché [...] au moins sept jours à l'avance"</b> : par exemple, si nous sommes vendredi, le résident doit pouvoir connaître les menus jusqu'au vendredi suivant.</p> <p><b>Accessible</b> : lieu qui peut être côtoyé par l'ensemble des résidents. Si ce n'est pas possible, le menu doit être affiché à plusieurs endroits, de sorte <del>à ce</del> que tous les habitants puissent y avoir accès. Distribuer le menu aux habitants qui souhaitent bénéficier de ce service est considéré comme un plus, mais n'est pas suffisant.</p> <p><b>Apparent</b> : à hauteur aussi bien pour une personne en chaise roulante qu'une personne valide.</p>	<p>Les menus des deux mois précédant l'inspection sont demandés pour une analyse plus approfondie.</p> <p>Le menu affiché le jour du contrôle est également analysé et comparé au menu effectivement proposé.</p>
<p><b>Art. 115.</b> La nourriture est saine et variée, elle est adaptée aux habitants.</p> <p>Les régimes diététiques faisant l'objet d'une prescription médicale sont observés.</p>		<p>Le contrôle s'appuie sur les observations et les échanges avec les habitants et le personnel, dans le but d'obtenir une vue d'ensemble de la dynamique en place en ce qui concerne l'alimentation.</p>
<p><b>Art. 116.</b> Le gestionnaire est tenu d'apporter la preuve à l'iscare de l'acquittement de sa contribution forfaitaire</p>		

Articles	Interprétations	Contrôle
<p>annuelle auprès de l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne alimentaire.</p> <p>L'établissement dispose du document de l'Agence fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire attestant que les denrées périssables sont conservées, préparées et distribuées selon les règles les plus strictes en matière de propreté et d'hygiène.</p>		
<p><b>Art. 117.</b> Les cuisines et buanderies sont organisées de façon à ne pas incommoder les habitants par leurs odeurs, leurs vapeurs et leurs bruits ; elles doivent être pourvues d'un système d'aération, dont l'entretien est assuré par le gestionnaire.</p>		<p>La vérification est réalisée lors de la visite du bâtiment, notamment en tenant compte de la localisation des logements par rapport à la cuisine et à la buanderie.</p>
<p><b>Art. 118.</b> Les animaux ne peuvent avoir accès ni aux cuisines, ni aux locaux où sont conservés les aliments.</p>		<p>Lors du contrôle, il est demandé si des animaux sont présents dans le bâtiment. Le cas échéant, il sera vérifié que ces derniers n'ont pas accès aux cuisines et autres locaux.</p>
<p><b>Art. 119.</b> Un membre du personnel est toujours présent dans l'établissement de jour comme de nuit, afin de pouvoir répondre sans délai à tout appel d'un habitant. Il dispose, au minimum, d'une formation de secouriste.</p>	<p>En journée, 1 membre du personnel doit être présent 24h/24.</p>	<p>Le contrôle de la norme s'effectue sur base de l'horaire réel et adapté de tout le personnel du mois précédent et du mois en cours.</p>
<p><b>Art. 120.</b> À la requête d'Iriscare, le gestionnaire fournit à Iriscare, pour lui-même et pour le directeur ou pour la personne physique qui assure cette tâche, un extrait de casier judiciaire.</p>	<p>Les extraits de casier judiciaire du gestionnaire et du directeur sont vérifiés dans le cadre de l'octroi d'un agrément.</p> <p>Un nouveau gestionnaire ou un nouveau directeur doit directement transmettre son extrait de casier judiciaire au gestionnaire de dossier d'Iriscare.</p>	<p>Iriscare doit être en possession de l'extrait du casier judiciaire du gestionnaire et du directeur. Si ce n'est pas le cas, ils seront demandés lors de l'inspection.</p>

Articles	Interprétations	Contrôle
<b>Art. 121.</b> Lors de l'engagement d'un nouveau membre du personnel, le directeur exige la production d'un extrait de casier judiciaire, datant de moins d'un mois.	C'est au directeur qu'incombe la responsabilité d'avoir en sa possession lors de l'engagement l'extrait du casier judiciaire du nouvel engagé.	
<b>Art. 122.</b> Le directeur doit être joignable, pendant les heures de bureau ; par ailleurs, il doit être disponible sur rendez-vous, quatre heures par semaine au moins, réparties sur deux jours minimum, dont au moins une heure après dix-huit heures.		L'affichage des informations concernant la disponibilité du directeur ainsi que l'horaire sont vérifiés lors du contrôle. Des échanges avec les habitants et le personnel peuvent également avoir lieu pour évaluer la disponibilité du directeur.
<b>Art. 123.</b> Le directeur peut être directeur d'un autre établissement pour aînés au sens de l'article 2, 4°, de l'ordonnance, pour autant que les établissements se trouvent sur le même site, et gérés par le même gestionnaire.	On entend par même "site" : être capable de se rendre d'un site à l'autre en moins de 15 minutes à pied.	Lors du contrôle il est demandé au directeur s'il est également directeur d'un autre établissement. Cette information est comparée avec les données dont dispose Iriscare.  La distance entre les deux sites est vérifiée.
<b>Art. 124.</b> § 1er. Le directeur prenant ses fonctions pour la première fois après le 1er janvier 2010 doit, préalablement à son entrée en fonction, être au minimum titulaire d'un diplôme d'enseignement supérieur non universitaire et suivre une formation de minimum 250 heures auprès d'une université ou d'un centre de formation reconnu par la Commission communautaire commune ou une autre Communauté ou Commission communautaire compétente.  Par dérogation à l'alinéa 1er, les titulaires d'une qualification reconnue pour l'exercice de la fonction de directeur d'une maison de repos et les titulaires d'un diplôme universitaire en gestion des institutions de soins sont dispensés de formation complémentaire.		Le diplôme et les certificats des formations continues sont demandés et/ou vérifiés lors de l'inspection.



Articles	Interprétations	Contrôle
<p>§ 2. Sont dispensés des exigences visées au paragraphe 1<sup>er</sup> :</p> <p>1° les directeurs en fonction avant le 1er janvier 2010, ayant satisfait avant cette date aux conditions d'accès à la profession prévues par l'arrêté du Collège réuni du 14 mars 1996 fixant les normes d'agrément auxquelles doivent répondre les établissements hébergeant des personnes âgées ;</p> <p>2° les directeurs qui ont suivi la formation imposée par une décision ministérielle notifiée avant le 1er janvier 2010 ;</p> <p>3° les directeurs ayant introduit, avant le 1er janvier 2010, une demande de dérogation auprès des Ministres, conformément à l'article 68 de l'arrêté du Collège réuni du 14 mars 1996 susvisé.</p> <p>§ 3. Par dérogation au paragraphe 1er et pour une durée maximale de deux ans, le gestionnaire peut engager comme directeur une personne qui suit la formation de directeur.</p> <p>§ 4. Le directeur en fonction d'une maison de repos ou d'une résidence-services agréée par l'autorité compétente dans un pays de l'union européenne ou de l'Espace économique européen est réputé disposer de la formation visée au paragraphe 1er.</p> <p>§ 5. Il est répondu aux conditions visées au paragraphe 1er, s'il ressort d'une comparaison des diplômes, attestations, brevets, autres titres et expériences pertinentes dont</p>		

Articles	Interprétations	Contrôle
<p>dispose le candidat avec le diplôme et la formation exigés, que le candidat remplit les conditions requises.</p> <p>Pour l'application de l'alinéa 1er, il faut entendre par expérience pertinente, l'expérience acquise dans les secteurs de l'hébergement des aînés, des maisons de repos et de soins, des hôpitaux ou de l'hébergement de personnes handicapées, pour autant qu'il s'agisse d'une fonction à responsabilités.</p>		
<p><b>Art. 125.</b> La réussite des formations visées à l'article 124 dont le contenu est agréé par le fonctionnaire dirigeant d'Iriscare ou son délégué, est sanctionnée par une attestation, après l'évaluation du candidat tant sur le plan de son assiduité que de ses connaissances et de ses aptitudes.</p> <p>Les Ministres peuvent dispenser le candidat-directeur ou le directeur en fonction de tout ou partie de ces formations, compte tenu de ses diplômes ou de son expérience acquise.</p>		<p>Les attestations de réussite des formations sont demandées.</p>
<p><b>Art. 126.</b> Le directeur est tenu de participer à une formation continuée d'au moins 24 heures par an. Le programme de cette formation doit être agréé par le fonctionnaire dirigeant d'Iriscare ou son délégué, au plus tard un mois avant leur organisation.</p>		<p>Les attestations de participation aux formations sont analysées.</p>
<p><b>Art. 127.</b> Le gestionnaire élabore, en collaboration avec le service d'incendie, un plan de sécurité ; pour les parties communes, ce plan s'intègre, le cas échéant, dans le plan de sécurité général du bâtiment.</p> <p>Le gestionnaire organise la <b>formation de son personnel en</b></p>		<p>Les attestations de participation aux formations sont analysées. Lors du contrôle, la présence du plan de sécurité du bâtiment est vérifiée.</p>

Articles	Interprétations	Contrôle
<p><b>matière de prévention et de lutte contre l'incendie.</b> Il doit être à tout moment à même d'en fournir la preuve.</p>		
<p><b>Art. 128.</b> § 1er. Le syndic de la résidence-service en copropriété est invité à chaque réunion du conseil participatif.</p> <p>§ 2. Le conseil participatif établit des contacts réguliers avec le syndic ou l'association des copropriétaires et leur propose, dans le respect scrupuleux des droits et des pouvoirs de chacun, une concertation sur tous les points qui pourraient, fût-ce partiellement, ressortir de la compétence de la copropriété.</p> <p>Les modalités de la concertation sont reprises dans le règlement d'ordre intérieur.</p>		<p>Le contrôle est effectué sur la base des procès-verbaux du conseil participatif et du règlement d'ordre intérieur.</p>