DIGITALISATION

du secteur de l'accueil et de l'hébergement des aînés

AVIQ

CONTACTS : e-sante@aviq.be - hebergement.santé@aviq.be

A l'attention des directions des Maisons de repos (MR), des Maisons de repos et de Soins (MRS) et des Centres de Soins de jour (CSJ).

Objet : Digitalisation du secteur de l'accueil et de l'hébergement des ainés – Mise en conformité obligatoire en 2026 (mise à jour le 22/10/2025)

Table des matières

I. Introduction 3
II. Facturation électronique mensuelle 4
1. Contexte et objectif 4
2. Périmètre du projet 4
2.1. Plate-forme régionale WalCareNet 4
2.2. Conditions d'accès à la plateforme WalCareNet 5
3. Planning du projet 5
3.1. Phase de préproduction 5
3.2. Phase de production généralisée 6
III. Transmission électronique des annexes liées à l'admission – eAgreement Light 7
1. Contexte et objectif 7
2. Périmètre du projet 7
2.1. Plate-forme régionale WalCareNet 7
2.2. Conditions d'accès à la plateforme WalCareNet 8
3. Planning du projet 8
3.1. Phase 1 – dématérialisation partielle : flux aller uniquement 8
3.2. Phase 2 – dématérialisation complète : flux aller et retour 9
IV. Tableau comparatif synthétique 10
V. Informations pratiques 10
VI. Rappel - Enquête de maturité numérique du secteur 11
VII. Contacts 11
VIII. Bibliographie 11
IX. Annexe 12

I. Introduction

Dans le cadre d'un projet plus large de digitalisation du secteur des maisons de repos, maisons de repos et de soins, et centres de soins de jour, l'AVIQ déploie progressivement plusieurs chantiers. Ce projet vise à moderniser les pratiques, améliorer la gestion des données, renforcer la coordination des soins et alléger la charge administrative, dans une logique centrée sur l'humain et au service de la qualité des soins.

Le contexte s'y prête pleinement : la quasi-totalité des structures aujourd'hui dispose d'un logiciel administratif, créant un socle technologique solide pour permettre la mise en œuvre de ce projet.

Trois livrables majeurs structureront cette transformation :

- La facturation électronique mensuelle aux organismes assureurs wallons
- La transmission électronique des annexes liées à l'admission (Annexes 7 à 11 et 14 à 16 du Règlement de Protection Sociale Wallonne) via eAgreement Light entre les établissements et les organismes assureurs wallons
- Un plan d'action opérationnel visant à renforcer la maturité numérique des établissements.

Afin d'ancrer les deux premiers volets dans la réalité du terrain, une enquête préalable a été menée pour mieux cerner les usages, les besoins et les freins éventuels. Grâce à la forte mobilisation du secteur et au soutien actif des fédérations, près de 60% des établissements y ont répondu – un signal fort de l'intérêt porté à cette évolution.

En parallèle, une enquête approfondie sur la maturité numérique des établissements est en cours. Menée par l'AVIQ en collaboration avec l'Agence du Numérique, elle vise à établir un diagnostic détaillé à travers plusieurs axes (infrastructure, organisation, stratégie, etc.). Ses résultats permettront de construire un plan d'action ciblé à partir de 2026.

Cette note a pour objectif de vous présenter les finalités, le périmètre et le calendrier prévisionnel des deux premiers volets. Elle précise également les actions attendues de votre part et s'accompagne, en annexe, des principaux résultats de l'enquête préalable. Un rappel relatif à l'enquête de maturité numérique et le lien d'accès au questionnaire figurent en fin de note (voir point VI)

II. Facturation électronique mensuelle

1. Contexte et objectif

Dans le cadre de l'initiative de digitalisation du secteur, l'AVIQ met en place l'obligation de facturation électronique mensuelle pour l'ensemble des MR, MRS et CSJ.

Jusqu'à présent, la facturation s'effectuait trimestriellement et au format papier ou sous des formats digitaux devenus obsolètes. Un premier changement a été opéré avec la mise en place de WalCareNet, qui est une plateforme d'échange entre les établissements wallons et les Organismes Assureurs Wallons (OAW). L'étape suivante consiste à passer à la facturation mensuelle et digitale pour votre secteur.

Le passage à la facturation électronique sera obligatoire à partir du **01/04/2026** pour tous les établissements.

A partir de cette date, les factures seront envoyées aux OAW chaque mois par un flux électronique via la nouvelle plate-forme régionale : WalCareNet.

Ce projet vise à :

- Simplifier les échanges avec les OAW,
- Réduire les délais de traitement,
- Améliorer la traçabilité,
- Aligner la facturation sur des données d'assurabilité actualisées.
- Réduire les erreurs dans la facturation

2. Périmètre du projet

2.1. Plate-forme régionale WalCareNet

Les établissements devront utiliser la nouvelle plate-forme régionale WalCareNet et se doter d'un logiciel agréé par le Collège Intermutualiste National (CIN). La liste des logiciels agréés sera publiée prochainement par le CIN.

Dans ce cadre, WalCareNet offrira deux services :

- Un service de facturation électronique,
- Un service permettant de consulter les données d'assurabilité des résidents : Member Data – MDA.

Il est essentiel que les établissements s'assurent de la validité des droits de leurs résidents via MDA, afin de garantir l'exactitude de la facturation et limiter les rejets.

Note importante : Le service MDA est disponible pour votre secteur depuis décembre 2024 sur la plateforme WalCareNet. Nous vous invitons vivement à l'utiliser dès aujourd'hui afin de réduire les erreurs dans votre facturation.

2.2. Conditions d'accès à la plateforme WalCareNet

Pour accéder à la plateforme WalCareNet, que ce soit pour la facturation électronique ou la transmission des Annexes (admissions/échelles de KATZ, …), chaque établissement devra disposer d'un **certificat eHealth.** Il s'agit du certificat eHealth défini sur le site de eHealth. : (SPF Santé Publique, 2025).

Pour pouvoir obtenir ce certificat, vous devez vous assurer que les données légales de l'établissement sont à jour dans le Moniteur belge, car la personne qui va en faire la demande doit être bien inscrite dans la publication du Moniteur belge.

En pratique, cela signifie que la demande doit être introduite par la personne habilitée et reconnue par au Moniteur belge (souvent le directeur), mais que le certificat pourra ensuite être utilisé par plusieurs collaborateurs autorisés au sein de l'établissements. La référence au Moniteur belge concerne uniquement l'aspect légal de la demande, et non l'utilisation opérationnelle au quotidien.

Les établissements sont donc invités à obtenir le certificat eHealth dans les plus brefs délais et **au plus tard le 30/11/2025**.

Pour toute question liée à la procédure d'obtention du certificat, nous vous invitons à vous adresser directement à votre fournisseur de logiciel.

3. Planning du projet

3.1. Phase de préproduction

a) Seuls les **logiciels agréés par le CIN** au plus tard le **30/11/2025** pourront entrer en préproduction le **01/01/2026** et passer en production le **01/04/2026.**

   Le choix des établissements pilotes sera organisé en concertation avec les fédérations, dans un cadre prévoyant au moins trois établissements (1 MRPA, 1 MRS et 1 CSJ) afin de couvrir les trois secteurs. Ces établissements entreront en préproduction le 01/01/2026.

b) Ces établissements **pilotes :**

- Utiliseront encore, en **janvier 2026**, l'ancien système de facturation trimestrielle papier pour la facturation des mois **d'octobre à décembre 2025.**
- Enverront leurs premières factures électroniques mensuelles (pour le mois de janvier 2026) à partir du **01/02/2026.**
- Seront également concernés par la suppression du système d'avance.
- Pourront bénéficier de la suppression de la facture papier.

c) Si votre logiciel actuel n'est pas agréé auprès du CIN au **30/11/2025**, vous serez invités à choisir un autre logiciel agréé.

Nous communiquerons aux établissements la liste des logiciels qui auront été agréés par le CIN.

3.2. Phase de production généralisée

a) Tous les établissements entreront en production obligatoire à partir du **01/04/2026**. Cela signifie qu'ils devront passer en facturation électronique mensuelle obligatoire à partir du mois de facturation d'**avril 2026**.

En **avril 2026**, les établissements utiliseront encore l'ancien système de facturation trimestrielle papier pour la facturation des mois de janvier à mars 2026.

Ils enverront leur **première facture mensuelle électronique** du mois d'**avril 2026** à partir du **01/05/2026**.

Dès cette date, les établissements émettront une facture chaque mois pour le mois précédent.

b) Le système d'avance sera supprimé pour tous les établissements à partir du **01/04/2026.**

c) Tous les établissements bénéficieront de la **suppression de la facture papier.**

III. Transmission électronique des annexes liées à l'admission – eAgreement Light

1. Contexte et objectif

Dans le cadre de l'initiative de digitalisation du secteur, l'AVIQ met en place progressivement l'obligation de transmission électronique des documents (annexes 7 à 11 et 14 à 16 du Règlement de Protection Sociale Wallonne) – MR/MRS/CSJ – A partir du **01/03/2026.** Cette date pivot correspond à la **date d'envoi** et non à la date d'admission.

Jusqu'à présent, l'envoi de ces annexes s'effectuait au format papier, ce qui exposait les établissements à divers risques : pertes de courriers, retards de traitement et conséquences financières pour les établissements. En outre, ce mode de transmission présente des vulnérabilités importantes de protection des données, les informations sensibles pouvant être compromises lors d'envois postaux égarés.

La digitalisation répond donc à plusieurs objectifs : améliorer la fiabilité et la traçabilité des échanges, et renforcer la sécurité des données à caractère personnel. Elle permettra également de fluidifier les procédures entre établissements et organismes assureurs, tout en garantissant le respect des délais administratifs.

A partir du 1er mars 2026, les annexes règlementaires, qui constituent le support des demandes adressées aux organismes assureurs wallons, devront être transmises par voie électronique via la plateforme régionale WalCareNet.

La mise en œuvre de cette dématérialisation se fera de manière progressive et s'articulera en deux étapes : d'abord la dématérialisation des envois vers les organismes assureurs wallons, puis dans un second temps, celle des retours des OAW vers les opérateurs MR, MRS et CSJ (qui elle aussi se fera de manière progressive). Cette dernière fait actuellement l'objet d'une concertation avec Iriscare afin d'assurer la coordination des délais et des parties prenantes.

2. Périmètre du projet

2.1. Plate-forme régionale WalCareNet

Les établissements devront utiliser la nouvelle plate-forme régionale WalCareNet et se doter d'un logiciel agréé par le Collège Intermutualiste National (CIN), compatible avec le service **eAgreement Light.**

Ce web service, intégré à WalCareNet, permet la transmission électronique des demandes médico-administratives, en ce compris les différentes annexes règlementaires applicables en MR/MRS/CSJ.

Les annexes concernées sont les suivantes :

- Annexe 7 : Demande d'octroi d'allocation à l'admission
- Annexe 8 : Notification d'octroi et engagement de paiement
- Annexe 9 : Refus d'octroi de l'allocation
- Annexe 10 : Echelle d'évaluation Katz
- Annexe 11 : Notification de fin d'hébergement
- Annexe 14 : demande d'octroi d'allocation en CSJ
- Annexe 15 : Notification d'octroi en CSJ
- Annexe 16 : Refus d'octroi en CSJ

2.2. Conditions d'accès à la plateforme WalCareNet

Identiques à celles détaillées au point 2.2. de la partie II (Facturation électronique mensuelle)

3. Planning du projet

3.1. Phase 1 – dématérialisation partielle : flux aller uniquement

La première étape du projet (eAgreement Light phase 1) consiste à dématérialiser l'**envoi** des différentes annexes. Dans cette première phase, les OAW vous répondront, comme aujourd'hui par courrier postal.

3.1.1. Préproduction

a) Seuls les **logiciels agréés par le CIN** au plus tard le **31/01/2026** pourront entrer en préproduction le **01/02/2026** et passer en production le **01/03/2026.**

Le choix des établissements pilotes sera organisé en concertation avec les fédérations, dans un cadre prévoyant au moins trois établissements (1 MRPA, 1 MRS et 1 CSJ) afin de couvrir les trois secteurs. Ces établissements entreront en préproduction le 01/02/2026.

b) Ces **établissements pilotes** testeront l'envoi électronique via **eAgreement Light**.

c) Si votre logiciel actuel n'est pas agréé auprès du CIN au **31/01/2026**, vous serez invités à choisir un autre logiciel agréé. Nous communiquerons aux établissements la liste des logiciels qui auront été agréés par le CIN.

3.1.2. Phase de production généralisée

a) Tous les établissements entreront en production obligatoire à partir du **01/03/2026**.

b) Au 1er mars 2026, l'usage d'eAgreement Light pour l'envoi électronique des demandes deviendra la seule voie réglementaire de transmission.

c) Une période de tolérance sera toutefois admise. Une circulaire précisera les modalités pratiques de la période de tolérance papier prévue pour accompagner les établissements qui ne seraient pas encore opérationnels (pas encore équipé d'un logiciel) au 1er mars 2026 pour l'eAgreement Light.

3.2. Phase 2 – dématérialisation complète : flux aller et retour

La seconde phase vise à compléter la digitalisation du processus d'admission par l'introduction d'un flux retour digitalisé**.** Les décisions des médecins-conseils (validation, refus, etc.) seront transmises électroniquement.

A ce stade, la mise en œuvre du flux retour n'a pas encore été arrêtée. Plusieurs scénarios sont actuellement étudiés avec les parties prenantes. Dès que la solution retenue sera confirmée, nous reviendrons vers vous pour vous en informer officiellement.

IV. Tableau comparatif synthétique

Critère	Facturation électronique mensuelle	eAgreement Light (Phase 1)
Phase de production	01/04/2026 Envoi de la première facture dématérialisée : - Concerne le mois d'avril 2026 - À partir du 01/05/2026	01/03/2026 : Envoi papier refusé et envoi électronique obligatoire
Phase de pré-production	Dès 01/01/2026	Dès 01/02/26
Logiciel agréé requis	Oui (CIN)	Oui (CIN)
Plateforme utilisée	WalCareNet	WalCareNet
Certificat eHealth requis	Oui	Oui

V. Informations pratiques

Les directions d'établissement peuvent dès à présent retrouver, dans la rubrique **« Documents officiels »** du site de l'Agence pour une Vie de Qualité, les supports relatifs aux projets de **facturation électronique mensuelle** et **eAgreement Light** :

- La **FAQ** reprend les principales informations pratiques et réglementaires,
- La **présentation** mise à jour pour permettre à celles et ceux qui n'ont pas assisté au webinaire de comprendre l'ensemble des éléments clés.
- L'**enregistrement du webinaire de présentation** du projet de digitalisation des MR.S et CSJ.

Ces documents visent à accompagner les établissements dans la préparation et la mise en œuvre de ces deux projets structurants.

Par ailleurs, l'AVIQ se coordonne avec les **fédérations**, les **OAW** et le **CIN Wallonie** et les **fournisseurs de logiciels** afin que vous disposiez des informations utiles et nécessaires.

VI. Rappel - Enquête de maturité numérique du secteur

Dans une optique de soutien à cette démarche de digitalisation, l'**AVIQ**, en collaboration avec **l'Agence du Numérique**, a lancé une enquête de maturité numérique à destination des établissements du secteur. Celle-ci a pour objectif de recueillir vos retours sur vos usages, besoins et freins en matière de numérique. Les résultats de cette enquête permettront de construire un plan d'action ciblé, en 2026, pour accompagner au mieux les établissements dans cette transition.

Si vous ne l'avez pas encore fait, nous vous invitons à y participer via ce lien : Lien de l'enquête.

VII. Contacts

AVIQ – Cellule e-santé

e-sante@aviq.be

CIN - Collège Intermutualiste National

Bernard WATHELET – Gestionnaire de projet

Bernard.wathelet@intermut.be

VIII. Bibliographie

SPF Santé Publique, S. d. (2025). *Certificats eHealth* . Récupéré sur Plate-forme eHealth : https://www.ehealth.fgov.be/ehealthplatform/fr/service-certificats-ehealth

IX. Annexe

Présentation des principaux résultats de l'enquête auprès des établissements (MR.S et CSJ)

- Modes d'envoi des factures
- Logiciels utilisés
- Certificat eHealth

AVIQ | 2

Une enquête préalable au déploiement

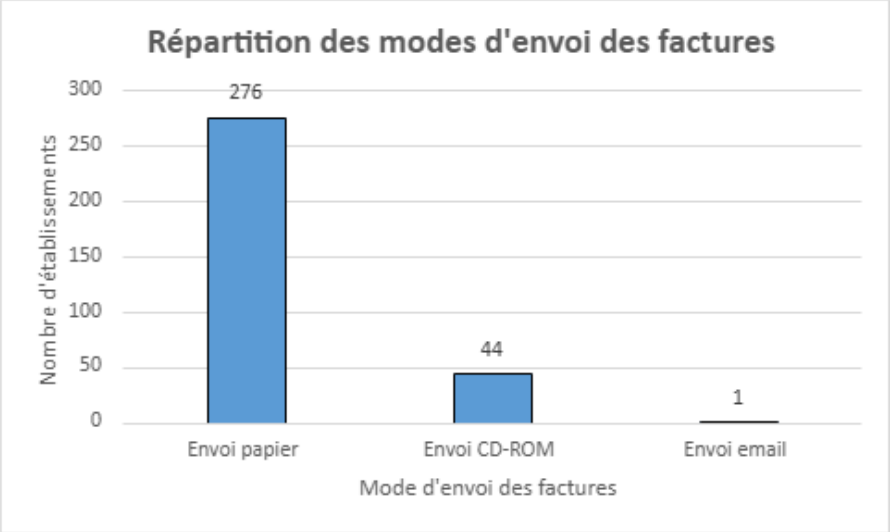
Pour mieux cerner les pratiques de terrain

321 répondants sur 585 établissements

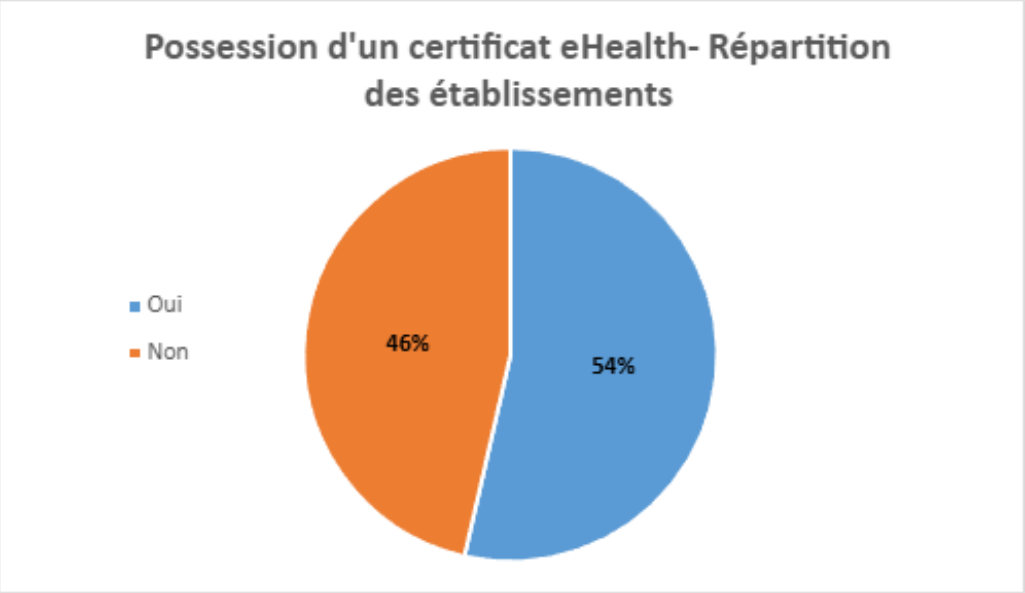
Près de 60% de réponses

→ Une mobilisation sectorielle qui témoigne de l'intérêt pour ces projets structurants

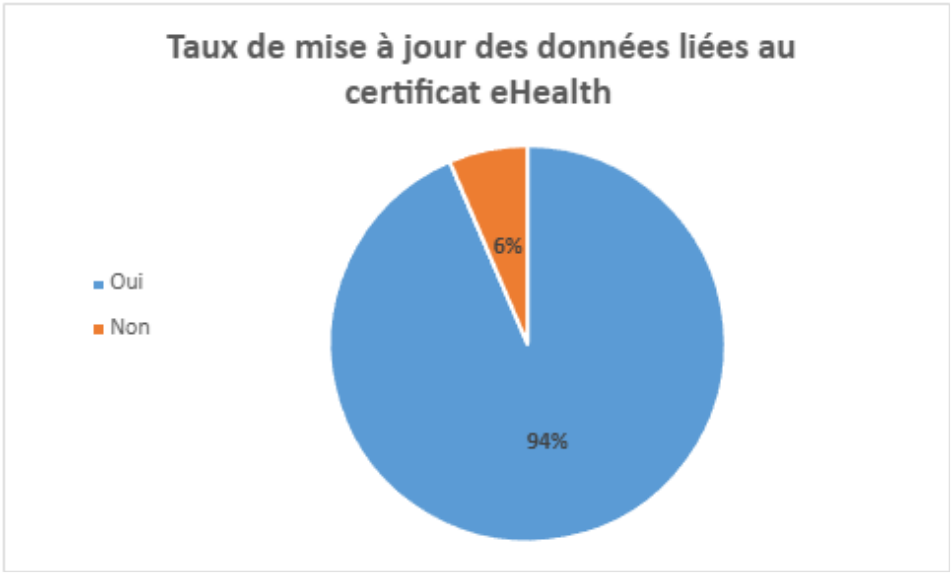
AVIQ | 3



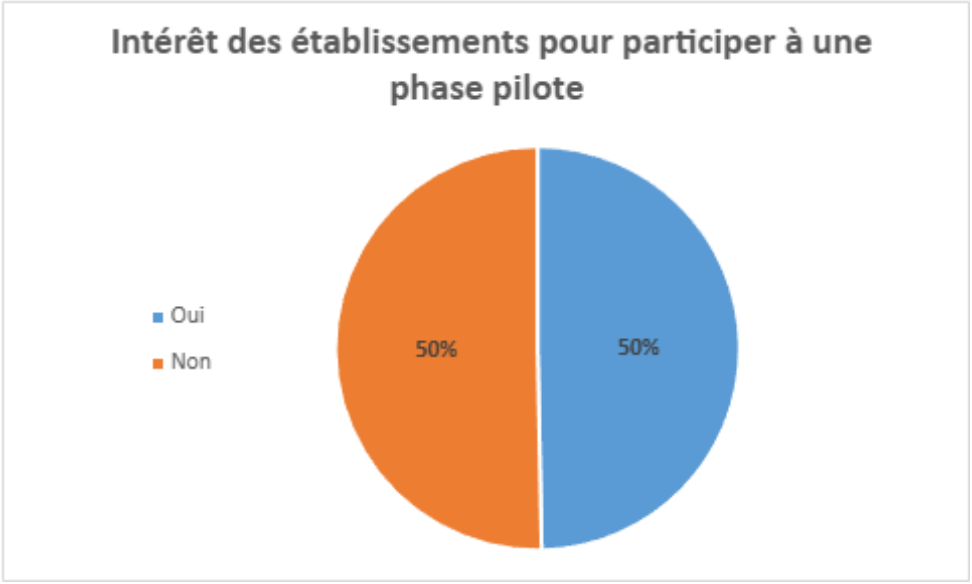
Le **format papier** reste très largement utilisé pour l'envoi des factures dans le secteur.



Résultat potentiellement biaisé par une **confusion** autour de la définition du certificat eHealth.



Une très grande majorité des établissements détenant leur certificat indiquent avoir des données à jour, mais une **vigilance et une communication** autour de la MAJ reste nécessaire.



Un établissement sur deux se montre prêt à s'engager dans une phase pilote, un signal **encourageant** pour initier la démarche.

Principaux retours exprimés

Points positifs	Préoccupations
• Gain de temps administratif ; • Réduction de l'utilisation du papier ; • Initiative jugée nécessaire et facilitante.	• Risque de surcharge administrative supplémentaire ; • Crainte d'une transition trop rapide sans formation ; • Obtention du certificat eHealth perçue comme « complexe ».