

CDCS-CMDC ASBL  
VZW

RAPPORT ANNUEL 2019

EN ROUTE VERS L'AVENIR





**CDCS-CMDC** <sup>ASBL</sup>  
<sub>VZW</sub>

---

**RAPPORT ANNUEL 2019**

EN ROUTE VERS L'AVENIR

<b>Éditorial</b> .....	6
<b>1<sup>ER</sup> CHAPITRE</b> La carte d'identité du CDCS-CMDC .....	9
MISSION DU CDCS .....	10
CONCRÈTEMENT .....	12
Trois pôles d'activités .....	12
Quatre produits .....	13
VISION À L'HORIZON 2025 .....	14
<b>2<sup>ÈME</sup> CHAPITRE</b> Le fil rouge 2019 du CDCS-CMDC .....	15
<b>Section 1</b> : Confirmation d'un ADN en phase avec la déclaration de politique générale bruxelloise .....	16
PREMIER ÉLÉMENT D'OPPORTUNITÉ .....	16
DEUXIÈME ÉLÉMENT D'OPPORTUNITÉ .....	17
TROISIÈME ÉLÉMENT D'OPPORTUNITÉ .....	18
UN ÉLÉMENT DE RISQUE .....	19
<b>Section 2</b> : Investissement dans le bien-être au travail des collaborateurs .....	22
PREMIER PRINCIPE .....	22
DEUXIÈME PRINCIPE .....	23
TROISIÈME PRINCIPE .....	24
QUARTIÈME PRINCIPE .....	25
UNE MÉTHODE .....	25
<b>Section 3</b> : Innovation dans le management .....	26
<b>Section 4</b> : Communication intégrée et amplifiée .....	27
<b>3<sup>ÈME</sup> CHAPITRE</b> Les données financières .....	29
<b>Section 1</b> : Faits financiers saillants .....	30
<b>Section 2</b> : Bilan .....	31
<b>Section 3</b> : Comptes de résultat .....	32
<b>4<sup>ÈME</sup> CHAPITRE</b> L'organigramme et les ressources .....	33
<b>Section 1</b> : L'organigramme .....	34
<b>Section 2</b> : Les ressources .....	35

<b>5<sup>ÈME</sup> CHAPITRE</b>	<b>La vie du service Bruxelles Social et les indicateurs d'activités 2019</b>	37
<b>Section 1 : Tour d'horizon</b>		38
1.1 BRUXELLES SOCIAL, EN BREF		38
1.2 DES INFORMATIONS TRANSVERSALES, FIABLES, ORGANISÉES...COUPLÉES À L'EXPERTISE DE L'ÉQUIPE BRUXELLES SOCIAL		39
1.3 IMPACT : VISION CLAIRE DU SECTEUR « SOCIAL-SANTÉ », ORIENTATION DES USAGERS, SOUTIEN DES ACTEURS « SOCIAL-SANTÉ »		40
1.4 PUBLIC CIBLE		40
1.5 EN CHIFFRES		41
1.6 INFOGRAPHIE BRUXELLES SOCIAL		41
1.7 MISSIONS		42
<b>Section 2 : Collecte, actualisation et validation des données</b>		43
2.1 PROSPECTION DANS LE MONITEUR BELGE		44
2.2 BULLETINS D'INFORMATION, LITTÉRATURE SPÉCIALISÉE ET MÉDIAS SOCIAUX		44
2.3 AGRÉMENTS ET AUTORITÉS D'AGRÉMENTS		44
2.4 VALIDATION EXTERNE		47
<b>Section 3 : Traitement et organisation scientifique des données</b>		48
3.1 STRUCTURATION DES DONNÉES VIA L'ARBORESCENCE THÉMATIQUE ET LES CATÉGORIES		49
3.2 STRUCTURATION VIA LES AGRÉMENTS ET RECONNAISSANCES EN SOCIAL-SANTÉ		52
3.3 STRUCTURATION VIA LES DONNÉES DE GÉOLOCALISATION ET LA ZONE D'ACTION		52
3.4 TRADUCTION DES DONNÉES		53
<b>Section 4 : Diffusion via le site social.brussels</b>		54
4.1 TROUVER LES ORGANISATIONS GRÂCE À LA RECHERCHE MULTI-CRITÈRES		54
4.2 PAGES WEB DÉDIÉES : ORGANISATIONS, CATÉGORIES ET SECTEURS D'ACTIVITÉS		55
4.3 TROUVER DES ORGANISATIONS SELON DES CRITÈRES DE GÉOLOCALISATION ET ZONE D'ACTION		57
4.4 ASSURER LA QUALITÉ EN CONTINU DES INTERFACES		57
<b>Section 5 : Réponse aux demandes, partenariats et travail en réseau</b>		58
5.1 PARTENARIATS STRUCTURELS		59
5.1.1 Care In The City et la rencontre entre les secteurs social-santé et le développement urbain		59
5.1.2 Ars Collaborandi et la rencontre entre organismes d'appui du secteur « social-santé »		61
5.1.3 Semaine du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans-abri		62
5.1.4 Kenniscentrum WWZ et le groupe de réflexion intersectoriel « Inspira »		62
5.1.5 Perspective.brussels et les analyses locales sur l'offre en équipements social-santé		63
5.1.6 BOOST et le développement de soins intégrés pour personnes malades chroniques		64
5.2 SYNERGIES ENTRE BRUXELLES SOCIAL ET DES RÉPERTOIRES SPÉCIALISÉS (THÉMATIQUES OU LOCAUX)		65
5.2.1 « Samen tegen Schooluitval » : répertorier l'offre en matière de lutte contre le décrochage scolaire		66
5.2.2 Bru-Stars et la création d'un guide en ligne pour l'orientation des besoins d'enfants et jeunes avec des problèmes psychiques ou psychiatriques		67
5.2.3 Parentsolo.brussels, site web d'informations et ressources autour de la mono-parentalité		68
5.2.4 Born in Brussels : informations et ressources autour de la naissance et de la petite enfance		69

5.3 DEMANDES AD HOC DE FORMATIONS ET RÉPERTOIRES SUR MESURE .....	71
5.3.1 OIP Iriscare : présentation sur mesure et constitution d'un répertoire personnalisé MY BRUSO .....	71
5.3.2 Bru 107 et la formation en ressources locales pour les psychologues de première ligne .....	71
5.3.3 Cartographie des lieux d'activités agréés par la Cocof.....	72
5.3.4 Demande du SPF Sécurité Sociale - DG Personnes handicapées .....	73
<b>Section 6 : Inscription dans la dynamique de données ouvertes (Open Data) .....</b>	<b>74</b>
6.1 PARTAGE DES DONNÉES ET INFORMATIONS DE BRUXELLES SOCIAL SOUS LA LICENCE CC-BY .....	74
6.2 MISE À DISPOSITION DES INFORMATIONS VIA L'OPEN DATA AUX STAKEHOLDERS AYANT EXPRIMÉ LEUR INTÉRÊT .....	74
6.3 PUBLICATION DES DONNÉES SUR LE PORTAIL OPENDATASTORE.BRUSSELS .....	76
6.4 INSCRIPTION PLUS LARGE DANS L'UNIVERS DE L'OPEN DATA ET DANS LA DYNAMIQUE « SMART CITY » .....	76
6.4.1 Bruxelles Social mentionné comme exemple SMART PEOPLE-inclusion sociale – dans la note d'ambition sur la Smart City .....	77
6.4.2 Bruxelles social mentionné comme succes-story sur la plateforme Bedigital.brussels.....	77
6.4.3 Connecting data in a social smart city : présentation de Bruxelles Social lors du 24e congrès « Unlocking the digital economy with API's » .....	77
<b>Section 7 : Promotion et appui à l'utilisation autonome des outils .....</b>	<b>78</b>
7.1 INFOGRAPHIE BRUXELLES SOCIAL ET SA PLUS-VALUE .....	78
7.2 MATÉRIEL DIDACTIQUE ET MÉTADONNÉES DE BRUXELLES SOCIAL .....	79
7.3 DÉMONSTRATIONS SUR MESURE .....	79
<b>Section 8 : Équipe et consolidation organisationnelle .....</b>	<b>82</b>
8.1 L'ÉQUIPE DE BRUXELLES SOCIAL, EN MOUVEMENT ET AMÉLIORATION CONSTANTE .....	82
8.1.1 Management associatif et public .....	82
8.1.2 Connaissances sectorielles .....	82
8.1.3 Connaissances open data.....	82
8.2 EXPLORATION DES PROCESSUS PRIMAIRES DE BRUXELLES SOCIAL .....	83
<b>Section 9 : Indicateurs chiffrés pour 2019 .....</b>	<b>84</b>
9.1 UTILISATION DU SITE WEB HTTPS://SOCIAL.BRUSSELS.....	84
9.2 CHIFFRES EN LIEN AVEC LES DONNÉES SUR LES ORGANISATIONS ET SERVICES SOCIAL-SANTÉ .....	85
9.2.1 Nombre de fiches descriptives .....	85
9.2.2 Nombre d'informations standardisées par lieu d'activités .....	86
9.2.3 Informations relatives aux agréments ou reconnaissances social-santé en RBC .....	87
9.2.4 Structuration thématique de l'offre .....	88
9.2.5 Géolocalisation et zone d'action des services .....	89
9.2.6 Création et vérification des données en 2019 .....	91
9.2.7 Tableau synthétique des activités de Bruxelles Social en termes de traitement de l'information .....	91
9.3 RÉPONSES AUX DEMANDES ET TRAVAIL EN RÉSEAU .....	93
9.4 DIFFUSION VIA L'OPEN DATA .....	95
9.5 PROMOTION ET COMMUNICATION .....	95
<b>Annexes : Travail en réseau - Liste de partenaires .....</b>	<b>96</b>

<b>6<sup>ÈME</sup> CHAPITRE</b> La vie du service Brudoc et les indicateurs d'activités 2019 .....	99
<b>Section 1 : Objectifs</b> .....	100
<b>Section 2 : Comment Brudoc a-t-il rempli les missions confiées par cette convention en 2019 ?</b> .....	101
COLLECTER LA DOCUMENTATION .....	101
ÉTAT DES COLLECTIONS .....	101
ÉVOLUTION DE LA COLLECTION .....	101
<b>Section 3 : Diffuser la documentation</b> .....	103
<b>Section 4 : Répondre aux demandes</b> .....	105
LES CHIFFRES DES DEMANDES AU SERVICE BRUDOC.....	106
LES STATISTIQUES DE CONSULTATION DU SITE BRUDOC.BE .....	108
MODERNISATION DE LA SALLE DE LECTURE .....	110

A l'heure de boucler ce rapport, la Belgique est rentrée en confinement pour une période indéterminée. L'arrêt est soudain et personne ne l'a vu venir, malgré les signes de certains. Quel contraste entre l'esprit qui a prévalu en 2019 du toujours plus loin, toujours mieux et cet exercice collectif obligé d'apprentissage de l'imprévu, de l'humilité, de la fragilité.

Le CDCS-CMDC asbl était -comme tout un chacun- pris dans cette spirale de la progression sans fin...surtout que pour notre organisation il s'agissait de fêter dignement ses 40 années d'existence en rebondissant sur cette année de toutes les élections aux échelons tant fédéral que communautaire, régional et européen.

Le choix de l'essentiel et de la sobriété a pourtant déjà prévalu. Le Centre de Documentation et de Coordination sociales n'a pas choisi de faire une grande fête pour cet anniversaire mais a donné la priorité à la clarification de son avenir en faisant dès septembre 2019 des propositions de services aux membres du nouveau Collège réuni de la Commission communautaire commune ainsi qu'une large promotion de la vision de son action auprès de l'ensemble des représentants publics locaux et régionaux récemment élus. Parallèlement, une communication digitale spécifique de chacun des services (Bruxelles Social, Brudoc, Hospichild) a été également diffusée auprès de ces mêmes acteurs.

Les résultats sont là. Ce rapport en témoigne. Il reste maintenant -sous la législature 2019-2024- à assurer -avec l'accord du Gouvernement et en partenariat avec les Services du Collège réuni- l'ancrage juridico-institutionnel du CDCS-CMDC en Région bruxelloise.

En toute fin d'année 2019, la dynamique semblait amorcée. Nous apprenions que dès 2020, l'ensemble des subventions Cocom (Bruxelles Social, Brudoc, Hospichild, Born in Brussels et subside structurel global) seraient jointes dans un unique arrêté avec à la clé un rapport d'activités unique pour tous les projets. 2019 est donc la dernière année à présenter un double rapport à savoir CDCS-CMDC/Bruxelles Social-Brudoc et CDCS-CMDC/Hospichild.

Dans l'avenir, si les autorités politiques bruxelloises veulent confier au CDCS-CMDC un rôle central de liaison/régulation pour la fourniture d'information dans le secteur social-santé sur le territoire bruxellois, les quatre conditions suivantes devront être impérativement réunies fin 2020/début 2021 :

1. Le succès de la transition de gouvernance : cette transition englobe le remplacement de la directrice actuelle bientôt pensionnée et le passage à un modèle de gouvernance plus holocratique<sup>1</sup>.
2. le succès de la transition institutionnelle : le rôle d'acteur central de liaison/régulateur pour la fourniture d'information sur le secteur social-santé ne semble pas être en adéquation

.....  
<sup>1</sup> L'holocratie est un système de gouvernance d'entreprise, fondé sur la mise en œuvre formalisée de modes de prise de décision et de répartition des responsabilités communs à tous. Opérationnellement, elle permet de disséminer les mécanismes de prise de décision au travers d'une organisation fractale d'équipes auto-organisées. Elle se distingue donc nettement des modèles pyramidaux top-down (définition de Wikipédia)

avec le statut d'asbl privée, le CDCS-CMDC ne disposant pas à ce jour d'agrément et bénéficiant uniquement d'un subside «initiative» de son principal pouvoir subsidiant. Demain, le CDCS-CMDC aura besoin d'un mandat explicite des autorités politiques bruxelloises. Pour ce faire, le Centre privilégie un statut d'asbl dite de droit public via un décret et ordonnance conjoints portant organisation de la fourniture d'information social-santé en Région de Bruxelles-Capitale.

3. Le succès de la transition informatique : la dimension technologique et les innovations digitales sont consubstantielles à la qualité et à l'efficacité des missions du Centre de Documentation comme acteur central de liaison/régulation pour la fourniture d'information sur le secteur social-santé. Cela suppose notamment une clarification politique quant à l'implication soit du CIRB (Centre Informatique Régional Bruxellois) soit d'un ou plusieurs acteurs privés.
4. Le succès de la transition administrative/financière : la gestion administrative et financière interne doit être adaptée au passage vers une organisation aux missions élargies, au budget renforcé et à un cadre du personnel étendu.

Cette quadruple transition, comme en témoigne ce rapport, a été partiellement engagée dans le courant de l'année 2019 et se poursuivra, dans le cadre d'un budget inchangé, au cours de l'année 2020, et cela malgré les difficultés rencontrées lors de la période de confinement « corona ».

La finalisation de ces quatre transitions et leur mise en œuvre devront être inscrites à l'agenda 2021 des ministres de tutelle et des administrations concernées, mais alors avec un renforcement significatif des moyens du CDCS-CMDC. Sans ce volontarisme politique, le CDCS-CMDC ne pourra pas négocier cet indispensable tournant au service de la Région et de ses politiques en matière de « social-santé ».

L'équipe du CDCS-CMDC et son CA sont, pour leur part, prêts à poursuivre leurs efforts en ce sens, dans l'intérêt de la Région et de ses nombreux acteurs sociaux publics et privés.

Marc Thommes  
Président CDCS-CMDC



Dirk D'Haenens  
Co-président du CDCS-CMDC



Solveig Pahud  
Directrice du CDCS-CMDC





# 1<sup>ER</sup> CHAPITRE

## La carte d'identité du CDCS-CMDC

L'ASBL CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES (CDCS-CMDC) EST CHARGÉE DEPUIS 1979 DE POURSUIVRE UNE MISSION DE DOCUMENTATION, D'INFORMATION ET DE PROSPECTION DANS LES MATIÈRES PSYCHO-SOCIO-SANITAIRES SUR LE TERRITOIRE DE LA

**Le CDCS-CMDC se voit confier par le Collège Réuni, sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, les missions de base suivantes :**

- **Collecter des données**, notamment à partir de sources officielles et authentiques, concernant l'offre de services **dans le secteur social/santé** francophone, néerlandophone ou bicommunautaire et agissant sur le territoire de la **région de Bruxelles-Capitale** ;
- **Traiter et actualiser de manière scientifique et permanente ces données** en vue de constituer une information standardisée, objectivée, validée, catégorisée, structurée, définie, cartographiable, bilingue, pertinente et de qualité pour un usage professionnel de terrain et/ou scientifique ;
- **Collecter de la documentation, imprimée ou électronique** en français et en néerlandais **relative au secteur social/santé** en appui à la compréhension, contextualisation et mise en perspective des données sur l'offre de services;
- **Diffuser gratuitement** ces informations sur l'offre de services (1 et 2) via le site social.brussels, et diffuser gratuitement cette documentation (3) via le site brudoc.be;
- **Assurer la qualité en continu** des interfaces utilisateurs et des fonctionnalités informatiques internes et externes **ainsi que leur maintenance** corrective et adaptative ;
- **S'inscrire dans la dynamique de données ouvertes (Open Data)** en proposant ces données sur l'offre de services en libre accès via des web services de base et la présence de ces données sur le portail régional opendatastore.brussels, point d'entrée unique vers des jeux de données des services publics bruxellois et de leurs partenaires ;
- **Répondre aux demandes d'information générales et/ou d'expertise en lien direct avec l'information disponible sur social.brussels et brudoc.be** en pro-

RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE. DEPUIS 1990, LE COLLÈGE RÉUNI DE LA COCOM CONFIRME CETTE MISSION PAR UNE CONVENTION PLUSIEURS FOIS ACTUALISÉE ET DONT LA VERSION LA PLUS RÉCENTE A ÉTÉ SIGNÉE EN JANVIER 2018.

venance des partenaires publics et associatifs tels que centres d'appui régionaux, réseaux, centres de recherche et services d'études, observatoires locaux et régionaux, écoles supérieures, universités, fédérations sectorielles et intersectorielles, etc. ;

- ❑ **Alimenter périodiquement les pages « publication »** du site [www.social.brussels](http://www.social.brussels) avec les résultats des demandes d'expertise satisfaites ;
- ❑ **Assurer une promotion de base du CDCS**, en particulier l'utilisation autonome de ces divers outils auprès des publics cibles ;
- ❑ **Proposer d'initiative** aux différents Gouvernements, **des projets** de nouveaux portails, d'applications spécifiques, d'études approfondies et/ou de statistiques spécifiques relatives à l'offre, destinés à servir d'appui/support aux politiques à mener, y compris en termes de politique de communication.

**Le CDCS-CMDC peut à la demande des différents Gouvernements se voir confier -moyennant des subventions spécifiques hors convention structurelle- des missions complémentaires de quatre types :**

- ❑ **Réaliser des études et des cartographies spécifiques** concernant l'offre de services dans le **secteur social/santé** francophone, néerlandophone ou bicommunautaire et agissant sur le territoire de la région de Bruxelles-Capitale;
- ❑ **Développer** en partenariat avec des acteurs publics et associatifs, **du contenu pour des portails d'informations sur mesure** sur des thématiques sociales spécifiques. Adossés aux données permanentes de [social.brussels](http://social.brussels) et [brudoc.be](http://brudoc.be), de nouveaux sites d'information et réseaux de professionnels peuvent être créés ;
- ❑ **Développer des outils informatiques et des infographies en vue d'observer** périodiquement l'évolution de l'offre social/santé en Région de Bruxelles-Capitale ;
- ❑ **Développer une véritable politique de communication d'envergure** concernant les missions et activités du CDCS-CMDC.

CONCRÈTEMENT, LE CDCS-CMDC MET À DISPOSITION DES ACTEURS PROFESSIONNELS ET DU GRAND PUBLIC DE L'INFORMATION ET UNE EXPERTISE TRANSVERSALE DANS LE DOMAINE DU SECTEUR SOCIAL-SANTÉ.

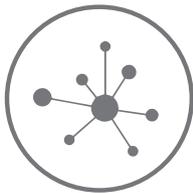
## POUR LA RÉALISATION DE SA MISSION, IL DÉVELOPPE DES ACTIVITÉS QUI TOURNENT AUTOUR DE TROIS PÔLES

---



### UN PÔLE « DATA/INFO-DOC » :

le CDCS-CMDC collecte, traite scientifiquement, organise et diffuse des données sur l'offre social-santé, de l'information et de la documentation en phase avec une approche territoriale de l'action sociale et de la santé ;



### UN PÔLE « PARTENARIATS ET RÉSEAUX » :

le CDCS-CMDC contribue au maillage de divers partenaires et réseaux, formels ou informels. Il vise à créer des synergies avec une série d'acteurs de l'action sociale et de la santé aussi bien francophones, néerlandophones que bilingues.



### UN PÔLE « PLATEFORMES » :

le CDCS-CMDC concrétise, pérennise et partage gratuitement ses données et informations en développant pour chacun de ses services un site internet. (voir ci-contre : Bruxelles Social, Brudoc, Hospichild, Born in Brussels).

## QUATRE PRODUITS SONT DÉVELOPPÉS DANS CE CADRE

---



Bruxelles Social : Il s'agit d'une carte bilingue en ligne de l'offre social-santé en Région Bruxelles-Capitale. Cette carte sociale bruxelloise est une porte d'entrée virtuelle vers les organisations et services, francophones, néerlandophones et bilingues, actifs dans le domaine social-santé, au profit des personnes habitant ou de passage en Région bruxelloise. Les données peuvent être réutilisées gratuitement sous licence CC-BY via l'open data et webservices.



Brudoc : Ce service documentaire offre sur Internet un catalogue bilingue relatif au secteur social-santé bruxellois. Destiné aux (futurs) professionnels de l'action sociale, il fournit un accès à une documentation sur papier et/ou en ligne. Brudoc redistribue des documents numériques et permet de consulter au sein de l'ASBL plusieurs milliers de documents (ouvrages, dossiers et articles de revues spécialisées, rapports, actes de colloques, rapports annuels, mémorandum, etc) relatifs à l'accueil de la petite enfance, l'aide aux familles, à la jeunesse, aux seniors, aux personnes en situation de handicap, la lutte contre la pauvreté et contre les discriminations, la promotion de la santé, la santé mentale, le logement, l'aide sociale, l'insertion socioprofessionnelle, l'emploi et la formation, les soins à domicile, etc.

## HOSPICHILD

Hospichild : Il s'agit d'un dispositif (site, ressources, réseau de professionnels et point relais facilitateur) qui tend à faciliter l'épreuve des parents confrontés à la maladie grave d'un enfant âgé de 0 à 16 ans hospitalisé en Région bruxelloise.



Born in Brussels : Il s'agit d'un dispositif (site, réseau de professionnels et point relais facilitateur) qui propose aux (futurs) parents et professionnels de l'information et des ressources autour de la périnatalité à destination prioritaires des parents et mamans fragilisé.e.s en Région bruxelloise. Ce projet est en cours de construction.

## VISION À L'HORIZON 2025

Le CDCS-CMDC co-construit, avec le soutien du Gouvernement et avec les partenaires pertinents, la feuille de route vers la création d'un écosystème digital de l'information social-santé en Région bruxelloise.

1. **Le premier volet** de cet écosystème porte sur un élargissement du cœur du portail actuel de Bruxelles social - centré sur les organisations et services social-santé - à une inclusion des prestataires individuels de soins de santé. La stratégie que le Centre propose de mettre en place pour réussir cette inclusion, est de considérer les données contenues dans les sources authentiques dans ce domaine (INAMI, COBHRA) comme le socle de l'information à enrichir, à structurer et à intégrer dans le futur portail élargi.
2. **Le deuxième volet** de cet écosystème, porte sur une visualisation et une mise en lien intelligente, sur ce même portail, d'informations complémentaires et proposées en open data par d'autres partenaires. Il s'agirait par exemple de l'offre sportive, culturelle, de l'enseignement, ou des caractéristiques socio-démographiques de la population. Cette mise en lien de données ouvertes, offrira une réelle plus-value partagée à toutes les parties prenantes engagées dans la co-création de cet écosystème.
3. **Le troisième volet** de l'écosystème se concrétise par le développement et la mise à disposition de nouveaux aspects informatiques et fonctionnalités innovants en vue de permettre une autonomie et une appropriation aussi large possible de la plateforme. Citons notamment l'aspect « PLATFORM AS A SERVICE » qui ambitionne d'optimiser les moyens attribués par les pouvoirs publics pour les développements technologiques de dispositifs d'information social-santé spécifiques, dédiés à un secteur ou une localité.

## 2<sup>ÈME</sup> CHAPITRE

*Le fil rouge 2019 du CDCS-CMDC :  
mise en œuvre des conditions  
de succès de l'élargissement  
des missions à l'horizon 2024*

## CONFIRMATION D'UN ADN EN PHASE AVEC LA DÉCLARATION DE POLITIQUE GÉNÉRALE BRUXELLOISE

### Trois éléments d'opportunité et un élément de risque

#### PREMIER ÉLÉMENT D'OPPORTUNITÉ

#### le cœur de métier du CDCS-CMDC en lien direct avec des objectifs majeurs de la DPGbru

Dans le cadre de ses missions de base<sup>1</sup> (Bruxelles Social, Brudoc) et de ses missions spécifiques<sup>2</sup> (Hospichild, Born in Brussel), le CDCS-CMDC gère des **informations et de la documentation** en créant des **ponts entre acteurs** et communautés d'acteurs par le biais d'**outils et de services**.

#### INFORMATIONS ET DOCUMENTATIONS

Le CDCS-CMDC collecte, traite scientifiquement, organise et diffuse de l'information et de la documentation en phase avec une approche territoriale de l'action sociale et de la santé.

**LIEN AVEC LA DPGBRU :** *'Il est, en effet aujourd'hui déterminant de développer un **Plan social-santé bruxellois** intégré et commun à toutes les entités compétentes sur le territoire bruxellois, **traduisant une approche territoriale de l'action sociale et de la santé** en donnant aux CPAS un rôle clé dans le déploiement des politiques de lutte contre les inégalités et la pauvreté'* (page 30 DGPbru)

#### PARTENARIATS ET RÉSEAUX

Le CDCS-CMDC contribue au maillage de divers partenaires et réseaux, formels ou informels. Avec une série d'acteurs de l'action sociale et de la santé aussi bien francophones que néerlandophones, il vise à créer des synergies entre eux. Il est nommé et participe également au **comité d'accompagnement des coordinations sociales locales des CPAS**.

**LIEN AVEC LA DPGBRU :** *'Dans le cadre du **Plan social-santé bruxellois**, le Gouvernement entend réformer la relation aux CPAS en travaillant à la contractualisation, au travers de contrats locaux social-santé, de politiques spécifiques d'action sociale répondant aux besoins de chaque quartier et aux différentes réalités sociales locales. Le Gouvernement évaluera les moyens à affecter à ces contrats. Ces contrats porteront prioritairement sur la promotion de la santé, la prévention, les politiques de soins et l'accompagnement médico-social, le logement et la santé alimentaire. Ils seront organisés sur un canevas en trois phases : une analyse et un diagnostic des besoins, l'implémentation des mesures et une phase d'évaluation. **Chaque contrat sera piloté par une cellule issue de la coordination sociale du CPAS et incluant la commune, la COCOM, le secteur associatif et***

1 **Bruxelles Social** : la cartographie bilingue et gratuite de l'offre sociale-santé en Région de Bruxelles-Capitale, favorise et facilite l'orientation vers les services actifs dans le secteur « social-santé » et soutient les acteurs locaux et régionaux dans leurs actions en réponse aux besoins des habitants

**Brudoc** : le catalogue documentaire du secteur « social-santé » en Région de Bruxelles-Capitale

2 **Hospichild** : dispositif web d'information et de ressources autour de l'enfant hospitalisé en Région de Bruxelles-Capitale destiné aussi bien aux parents qu'aux professionnels du secteur

**Born in Brussels** : dispositif web d'information et de ressources autour de la périnatalité en Région de Bruxelles-Capitale destiné aussi bien aux parents qu'aux professionnels du secteur (en cours de construction).

**les habitants. Dans le cadre de cette mission, les CPAS travailleront sous la coordination et avec l'accompagnement de la COCOM ou des services qu'elle désignera.**' (page 32 DGPbru)

## OUTILS ET SERVICES

Le CDCS-CMDC concrétise, pérennise et partage gratuitement ses données et informations en développant pour chacun de ses services un site internet. Il fournit des outils et services **afin d'améliorer l'accessibilité à l'aide et aux soins pour les citoyens.**

**LIEN AVEC LA DPGBRU** : 'Dans le cadre de l'exécution de ces plans, le Gouvernement souhaite marquer deux virages dans les politiques sociales et de santé : un virage social visant la réduction des inégalités sociales et un virage organisationnel, visant une **meilleure organisation des soins et de l'action sociale et garantissant l'accessibilité, la qualité et la durabilité des soins**' (p 30 DGPbru)

## **DEUXIÈME ÉLÉMENT D'OPPORTUNITÉ**

**l'impact des services (Bruxelles Social, Brudoc, Hospichild) du CDCS-CMDC en soutien des priorités de la DPGbru**

### IMPACT POUR LE POLITIQUE

- Amélioration de l'accès à l'aide et aux soins en région bruxelloise grâce à une lisibilité de l'offre sociale-santé
- Développement d'une vision partagée, régionale, transcommunautaire et transversale, cartographiée, contextualisée et actualisée de l'offre sociale-santé
- Soutien à une programmation territorialisée régionale et locale de l'offre et contribution à une région plus inclusive
- Boost du travail en réseaux
- Gains d'efficience maximalisés grâce à la constitution d'un répertoire de base unique accessible anytime/anywhere, la réutilisation de données authentiques, et l'opérationnalisation de la politique de données ouvertes : exports massifs en Excel et partage automatisé des données avec d'autres plateformes et applications institutionnelles ou privées.
- Soutien au développement de quartiers durables et solidaires
- Transmission des préoccupations du terrain vers le politique

### IMPACT POUR LES PROFESSIONNELS

- Lisibilité de l'offre sociale-santé et accès à la documentation contextualisant cette offre sociale-santé
- Orientation facilitée des usagers de manière globale, et soutien dans l'orientation de personnes issues de l'immigration grâce à la collecte de données qualitatives sur l'accessibilité linguistique des services
- Autonomie maximalisée
- Facilitation et amplification du travail en réseau et, plus particulièrement : passage de ponts entre les secteurs sociaux-santé et les « frontières » institutionnelles ou linguistiques

- Facilitation et médiation de l'accès à la connaissance
- Participation/Implication dans les réflexions sur l'évolution souhaitée des données collectées, de la portée et des outils développés
- Soutien à la concertation/communautés/réseaux d'acteurs autour de projets innovants
- Partage d'une vision transversale/intersectorielle/intégrée dans les colloques et séminaires

### **IMPACT POUR LES CITOYENS**

- Améliorations de l'accès à l'aide et aux soins (directement ou indirectement, via l'intervention des professionnels de terrain)
- Lisibilité de l'offre social-santé
- Informations impartiales et vérifiées
- Support à l'émancipation/participation citoyenne
- Facilitation/Médiation en vue de la résolution des problématiques émanant des citoyens
- Complémentarité et partage de données avec des plateformes IT citoyennes qui sont eux plus focalisées sur les ressources alternatives et citoyennes

### **ACTUALITÉ**

Les différents impacts peuvent être considérablement boostés par la structuration d'un écosystème d'informations dans le secteur « social-santé ».

### **PROPOSITION D'ACTION SANS RÉSULTAT À CE JOUR**

- Mettre en place un GT 'Social Brussels – Hub numérique' soutenu par un/des partenaire(s) IT fiable(s) et durable(s) avec l'objectif pour juin 2020 de co-construire et formaliser, avec les administrations publiques régionales et locales chargées de la collecte et diffusion de données sur l'offre sociale-santé, les plateformes de soutien (Brusano, Bruss'Help...), le CBCS, le Kenniscentrum WWZ, les écoles sociales, les centres de recherches et institutions académiques, un modèle de dynamique globale de collecte unique et de partage gratuit des données pour un meilleur accès aux services sociaux-santé.
- Déterminer plus précisément le cadre, les objectifs et les ressources et moyens nécessaires pour mener ce travail à bien.

### **TROISIÈME ÉLÉMENT D'OPPORTUNITÉ**

**l'expertise et les outils du CDCS-CMDC en adéquation avec les besoins de connaissance mis en avant dans la DGPbru**

Les apports que le CDCS-CMDC peut apporter aux différents axes de la DGPbru dans le cadre du chapitre 'Garantir l'accès à la santé et lutter contre les inégalités' sont potentiellement importants, multiples et diversifiés. Quelques exemples :

- l'appui dans le cadre d'une réflexion sur la programmation de l'offre de soins et d'aide aux personnes visant l'intersectorialité et la transversalité, portée par l'Observatoire de la Santé et du Social ;

- l'appui dans le cadre des nouveaux contrats locaux social-santé piloté par une cellule issue de la coordination sociale du CPAS ;
- l'appui à l'amélioration de la base de données en ligne intégrant l'ensemble de l'offre de soins
- l'appui à l'incitation de faire davantage collaborer les acteurs du social et de la santé
- l'appui à la volonté politique d'apporter une réponse globale aux besoins des bénéficiaires
- l'appui à l'organisation des Etats généraux bruxellois de la santé et du social...

La liste n'est pas exhaustive car elle ne s'attarde que sur le chapitre 'Garantir l'accès à la santé et lutter contre les inégalités' et est déjà longue. Il est clair que les apports potentiels identifiés ne peuvent pas être menés de front avec les missions de base et spécifiques déjà existantes.

## ACTUALITÉ

A ce stade, nous sommes déjà impliqués :

- dans le GT réflexion sur la programmation de l'offre de soins et d'aide aux personnes visant l'intersectorialité et la transversalité, portée par l'Observatoire de la Santé et du Social avec Perspective.brussels, Brusano, Kenniscentrum WWZ, CBCS, Huis voor Gezondheid ;
- dans de premières réunions de réflexion avec Brusano sur une solution bruxelloise pour un répertoire intégré des acteurs sociaux et de santé (prestataires de soins y compris).

Ces apports/appuis que peut apporter le CDCS-CMDC impliquent des missions spécifiques complémentaires claires et validées/soutenues financièrement par l'ensemble du Gouvernement.

## PROPOSITION D'ACTION SANS RÉSULTAT À CE JOUR

Mettre en place un GT de préparation/alimentation/budgétisation d'une vision interministérielle des priorités et objectifs à rencontrer par le CDCS-CMDC au-delà de sa mission structurelle de base et de ses missions spécifiques actuelles qui devra au répondre aux questions :

- quelle(s) est(sont) la(les) priorité(s) identifiée(s) par le Gouvernement pour le CDCS-CMDC ?
- budgétisation des moyens à dégager pour rencontrer ce ou ces axes prioritaires
- quelle corrélation/économie d'échelle avec les enjeux IT du CDCS-CMDC (voir point suivant « un élément de risque »).

## **UN ÉLÉMENT DE RISQUE**

### **Le manque de ressources IT au regard de la virtuosité/qualité des outils d'information déployés**

Pour caricaturer, on pourrait dire que le CDCS-CMDC est le plus vulnérable là où il devrait être le plus performant. Cette vulnérabilité est liée à :

1. une relation problématique avec LE partenaire public de soutien à la mission « carte sociale numérique » confiée au CDCS-CMDC,
2. une difficulté éprouvée d'intégrer dans l'équipe des profils à charges salariales lourdes tels qu'un informaticien/directeur IT, un consultant en sécurité,

3. ou encore pour les mêmes raisons la difficulté d'intégrer un juriste spécialisé dans les contrats avec les fournisseurs IT.

La diversité des fournisseurs externes et un manque de documentation technique de nos outils accroissent aussi les risques.

Des acteurs de type marchand sont en embuscade et les technologies évoluent tellement vite actuellement que le risque d'être dépassés, piratés, contournés est très élevé sans soutien IT de grande compétence et solide sur le long terme.

## ACTUALITÉ

La plateforme web de Bruxelles Social fonctionne et remplit une partie des missions confiées au Centre mais elle n'est toujours pas finalisée entraînant le non-respect de certaines missions attribuées au CDCS-CMDC. La phase 2 n'a jamais pu être mise en œuvre, provoquant la frustration de nombreux utilisateurs.

En effet, sans avertissement ou échange préalable, le CIRB a dû reconsidérer sa collaboration avec le CDCS-CMDC au vu des priorités établies par son cabinet de tutelle. La décision est apparue comme incompréhensible (et à tout le moins le résultat d'un manque de coordination politique sur ce dossier) eu égard à l'ensemble des projets d'appui aux autorités tant fédérales, que régionales et locales dans lesquels Le CDCS-CMDC est impliqué : fédérales (participation au projet Boost, à la concertation autour de l'open data), régionales (Perspective.brussels), communautaires (COCOF, COCOM, Kenniscentrum WWZ) et locales (coordinations sociales dont celle de Schaerbeek).

Face à la réaction du CDCS-CMDC auprès des différents ministres impactés, une réunion de médiation s'est tenue au CIRB le 14 février 2019 en présence de représentants des Ministres de la Transition numérique et de l'Aide et aux personnes au titre de ministre de tutelle du CDCS.

En conclusion de cette réunion, il a été confirmé que IRISteam n'avait aucune ressource à mettre à disposition dans les temps impartis pour prolonger le développement de social.brussels. Par contre, le CIRB a reconnu que la poursuite du développement du site actuel exigeait une analyse (business et fonctionnelle) afin de déterminer la portée de la mise à jour de Bruxelles Social.

Dans le prolongement de cette réunion, le CDCS-CMDC a lancé les démarches pour un préaudit du site actuel (prestations d'analyse java et prestations d'analyse du front) devant évaluer : la performance du back-end pour optimiser les recherches multi-critères, le besoin d'upgrade eu égard à l'évolution de la technologie AngularJS, la faisabilité dans l'environnement actuel de la résolution de 7 problèmes prioritaires et enfin actualiser les besoins non rencontrés (phase 2) et les nouveaux besoins.

## PROPOSITION D'ACTION SANS RÉSULTAT À CE JOUR

- Initier très rapidement une rencontre Intercabinet entre le Ministre chargé de l'Action sociale et de la Santé et le Ministre de la Transition numérique pour élucider les questions suivantes :
- le CIRB reste(redevient)-t-il -ce qui serait logique pour une telle mission déléguée de service public- le partenaire IT privilégié du CDCS
  - si oui, avec quelle garantie de durabilité et de compétence
  - si non, accord pour se tourner vers un partenaire privé
  - élargissement du champ d'action de social.brussels aux prestataires de soins ? oui ? non ? comment ?
  - si oui, quel rôle peut jouer lifetech.brussels ?

## INVESTISSEMENT DANS LE BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL DES COLLABORATEURS

## Quatre principes et une méthode

## PREMIER PRINCIPE

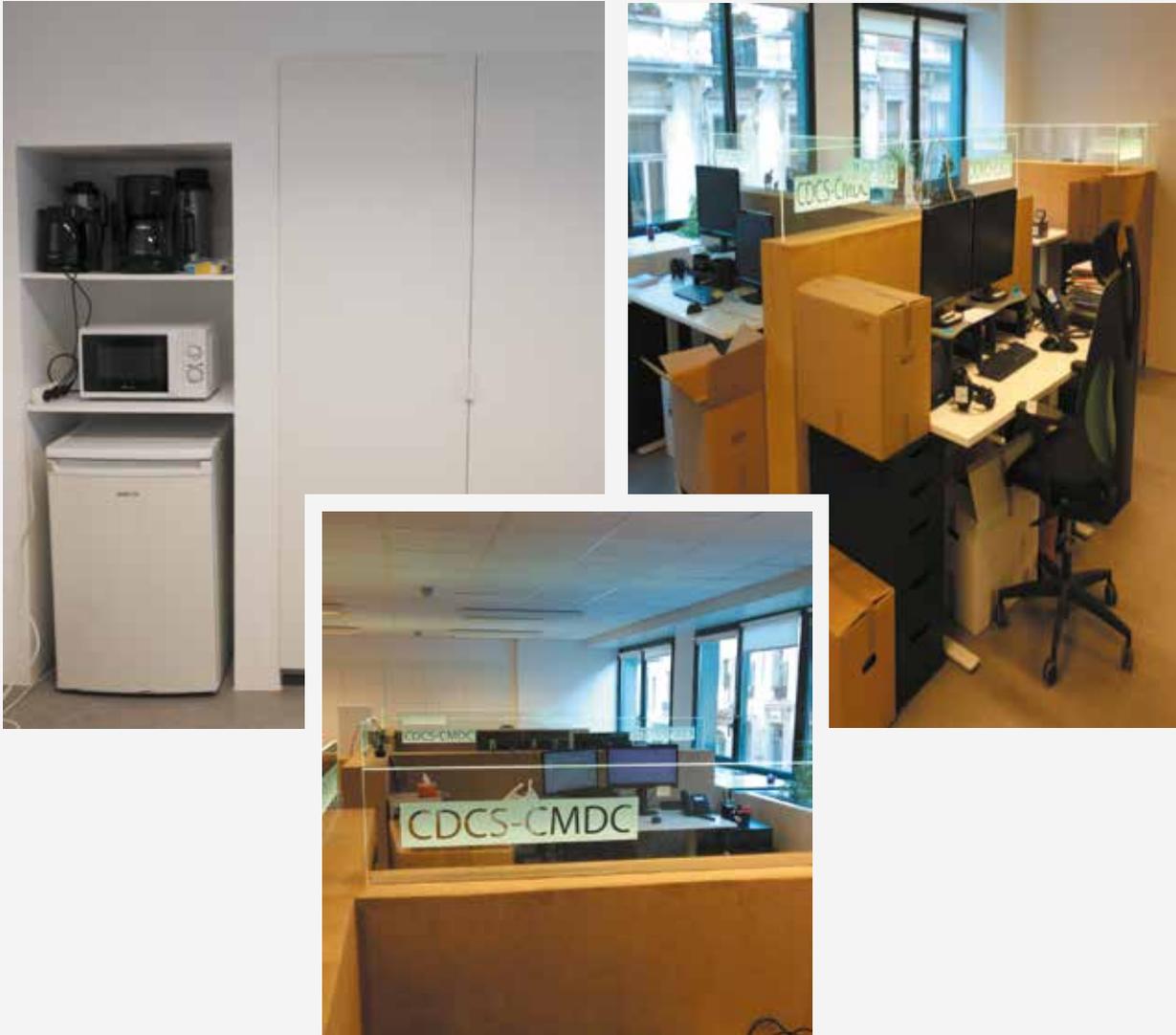
## Permettre le bon équilibre entre intimité et collaboration

La majorité des collaborateurs (73% soit 14 sur 19) du CDCS-CMDC travaillent sur deux plateaux paysagers. Sur base de réunions et d'entretiens avec les collaborateurs, il est apparu que la demande des travailleurs du CDCS-CMDC rejoignaient en tous points les dernières réflexions en matière d'espaces professionnels motivants. En effet, plusieurs études témoignent que les individus sont de plus en plus demandeurs d'intimité dans les espaces de travail, pas seulement du fait d'un besoin de concentration, mais également pour faire face à l'intensité des stimulations extérieures de toutes sortes émanant de leur environnement. Or, le problème récurrent de l'organisation des espaces ouverts, devenus aujourd'hui la forme standard de conception des lieux de travail, est de ne pas trouver le bon équilibre entre le travail collaboratif et interactif d'une part, l'intimité et l'isolement d'autre part.

Pour répondre à cette double exigence, les deux espaces paysagers ont été conservés mais les espaces de bureau privés ont été renforcés avec des parois plus élevées qu'auparavant et absorbantes de bruit. La possibilité de disposer d'un espace privé permet l'affirmation de soi. L'espoir est de relever le challenge de **trouver le bon équilibre entre apprendre, socialiser et interagir et trouver le temps et l'espace où se concentrer et être seul**. Atteindre cet équilibre se révèle critique compte tenu de l'étroite corrélation entre la façon dont les individus se sentent au travail et l'implication dont ils font preuve.

AVANT AMÉNAGEMENTS

## APRÈS AMÉNAGEMENTS



### DEUXIÈME PRINCIPE

#### suivre une logique éco-responsable

Les cloisons séparatives ont été dans un matériel naturel et durable : le pan-terre. Il est obtenu par un mélange judicieux de deux matières premières d'origine cellulosique, le papier et l'anas de lin.

La mousse de papier armée par les brins de lin nous donne un panneau rigide ayant des caractéristiques mécaniques et acoustiques exceptionnelles.

### TROISIÈME PRINCIPE

unifier et harmoniser les espaces professionnels pour donner une signature CDCS-CMDC à l'ensemble

En 40 ans, le CDCS-CMDC avait accumulé un mobilier de provenance multiple (Office d'Identification de l'agglomération bruxelloise, seconde main, dons, achats ponctuels) sans unité et caractéristique ni signe distinctif. Les investissements réalisés visent à unifier et harmoniser les espaces professionnels pour donner une signature CDCS-CMDC à l'ensemble et susciter l'adhésion à cet ensemble.

### AVANT AMÉNAGEMENTS



### APRÈS AMÉNAGEMENTS



## QUATRIÈME PRINCIPE

### choisir un mobilier ergonomique pour préserver la santé des travailleurs

Rappel est fait ici d'une définition parlante de ce qu'est un mobilier ergonomique : « le mobilier de bureau ergonomique est du mobilier adapté à la personne et non l'inverse

Pour prévenir les maux de dos et autres pathologies subies par nos corps après de longues heures en station assise, des chaises de bureaux ergonomiques avaient été achetées en 2018. Afin de continuer sur cette lancée, le choix du mobilier pour cette phase d'aménagement devait garantir la meilleure ergonomie possible : bureaux réglables en hauteur qui s'adaptent à l'utilisateur, choix du « faire bouger » en diminuant légèrement l'espace de travail pour augmenter les espaces de rangement, etc.

## UNE MÉTHODE

### la co-construction en équipe

Rappel est fait ici d'une définition élastique et englobante de ce qu'est le concept de co-construction : « La co-construction se définit comme un processus volontaire et formalisé sur lequel deux ou plusieurs individus (ou acteurs) parviennent à s'accorder sur une définition de la réalité (une représentation, une décision, un projet, un diagnostic) ou une façon de faire (une solution à un problème). La visée, l'intention du processus de type co-constructiviste, est de définir, d'élaborer, de construire un diagnostic, une analyse, un projet, un changement, une politique, une méthode, etc. L'accord traduit un compromis sur lequel ces acteurs s'entendent et se reconnaissent. »

C'est dans cette dynamique que s'est organisé le processus d'aménagement des locaux au CDCS-CMDC. Afin de garantir les quatre principes de base du projet, une architecte d'intérieur a été contactée et a rencontré la direction du CDCS-CMDC. Elle a pris connaissance de ces principes, en toute fin 2018 puis en tout début 2019. Sur base de ces réunions, un premier projet a vu le jour, en mai 2019, et des plans remis à la direction. Ces plans ont été présentés en réunion d'équipe, puis ont été discutés, aménagés, jusqu'à arriver à un projet quasi final, qui a encore été discuté avec chaque service du Centre durant la seconde partie de l'année 2019. Les travaux se sont déroulés durant les congés de Noël pour éviter au maximum de perturber le travail. Le critère de la période était un critère 'poids lourd' de l'appel d'offre.

### Remarque :

Avec le recul, les espaces aménagés rencontrent par ailleurs les mesures de sécurité sanitaire en période d'épidémie de coronavirus covid-19.

## INNOVATION DANS LE MANAGEMENT

Une commission opérationnelle (COP) composée de la direction, de l'adjoint à la direction et des coordinatrices de services a été mise en place à l'horizon de la transition de gouvernance mais aussi à la faveur de l'installation d'une coordination officielle de l'équipe Bruxelles Social comptant 11 travailleurs sur 20 soit 55% des membres du personnel.

Cette commission opérationnelle s'est réunie plus ou moins deux fois par mois (hors mois d'été) et a expérimenté de manière spontanée une organisation de type innovant. Ces premiers pas en version essai-test seront structurés de manière documentée et accompagnée par un consultant externe en 2020.

L'équipe a visiblement la maturité pour se diriger vers ce nouveau type d'organisation. Historiquement, la direction a toujours eu une philosophie d'action favorisant l'autonomie des collaboratrices et des collaborateurs et qui a permis à l'organisation de grandir.

Aujourd'hui, à l'heure d'un tournant important pour l'ASBL, il s'agit de consolider ce modèle d'organisation à travers une pratique de management holacratique qui propose un ensemble cohérent d'outils de management et de self management qui doivent aider à la responsabilisation de celui qui fait et à la coopération de tous autour d'une constitution, le tout au service de la raison d'être de l'organisation.



## COMMUNICATION INTÉGRÉE ET AMPLIFIÉE

Entre octobre 2018 et mai 2019, se sont tenues à la fois les élections communales (14/10/2018) et les élections régionales, fédérales et européennes (26/05/2019). Le paysage politique a été largement renouvelé et rajeuni. Beaucoup de nouveaux visages apparaissent et des responsabilités dans le secteur « social-santé » sont assumées par des acteurs -parfois novices- devant prendre à bras le corps leurs engagements.

Le momentum est jugé idéal pour communiquer de manière intégrée et amplifiée auprès des centaines d'élus en Région de Bruxelles-Capitale tant au niveau local que régional mais aussi auprès de plateformes sectorielles social-santé, de fédérations ou d'organisations professionnelles.

Deux types de support sont privilégiés : une plaquette à huit volets diffusée à la fois par courrier postal et par mail et une infographie digitale par service envoyée uniquement par mail ; chaque fois en deux versions de langue.

### Détail des envois

PUBLIC CIBLE	DESCRIPTION	POSTE	MAILING
Élus locaux	Plaquette asbl	1135	1135
Élus régionaux	Plaquette asbl	190	190
Élus locaux	Infographie services		190
Élus régionaux	Infographie services		1124
Associatif relais	Infographies services		1080
		1325	3719

Soit un total tout mode d'envoi confondu de **5044** envois au sein de la Région de Bruxelles-Capitale.



## 3<sup>ÈME</sup> CHAPITRE

# Les données financières

## FAITS FINANCIERS SAILLANTS

## AU NIVEAU DU BILAN

l'exercice 2019 se clôture sur un montant de 423.915,43€

Au passif, on peut constater que l'avoir social du Centre est en positif, pour un montant de 63.396,08€. Au niveau de l'actif, il faut noter le montant très important de subside à recevoir (314.830€, ce qui représentent 74% de l'actif !), constitué de soldes de subsides 2018, 2019 et des primes ACS de décembre 2019 encore à recevoir. Ces subsides non reçus expliquent le montant faible de trésorerie restant (37.952€) par rapport aux dernières années. Cela impliquera un début 2020 difficile du point de vue de la trésorerie, un non paiement des soldes pour le mois de février impliquant une obligation pour l'ASBL de recourir à un prêt pour assurer ses obligations financières et salariales.

## AU NIVEAU DU COMPTE DE RÉSULTAT

l'exercice 2019 se termine par un résultat légèrement négatif de -4.502,17€

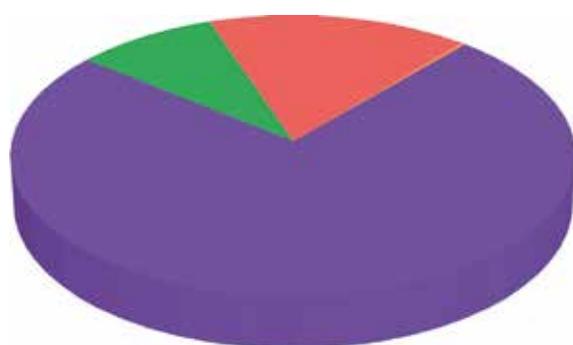
Ce résultat est inférieur à ce qui avait été budgété (un équilibre de justesse à 198€) principalement à cause de rattrapages barémiques non pleinement budgétés et des frais d'investissement pour réaménagement des plateaux 'Royale' et 'Association'.

Les tableaux repris ci-après illustrent de façon lisible que la charge principale reste les rémunérations (86% des charges totales, en hausse par rapport aux dernières années, les frais de fonctionnement ne représentant que 10% du total. Il est cependant à noter que l'équilibre est maintenu uniquement par le fait que les frais de fonctionnements sont limités à 10% du total des charges (pas de développement de site, pas d'évènement fédérateur, etc.). Un déploiement dans le cadre d'un écosystème digital (cf. supra page 14) d'informations intégré demande une augmentation significative des subsides, et la demande de subsides 2020 est faite dans ce sens. Le Conseil d'Administration du Centre a d'ores et déjà décidé que -si le budget 2020 demandé n'était pas accordé- il rentrerait en gestion prudentielle avec uniquement des développements prioritaires incontournables sur reprise de provision. Du côté des produits, on constate que les subsides en constituent toujours quasiment l'entièreté (97% du total des produits). Comme dit dans le Rapport 2018, cela confirme que cette situation ne fait que se renforcer. En effet, l'inscription des outils du CDCS -plus spécifiquement Bruxelles Social- dans une dynamique d'open data encouragée par la région bruxelloise installe le CDCS de facto dans une logique de service public fonctionnel.

## BILAN

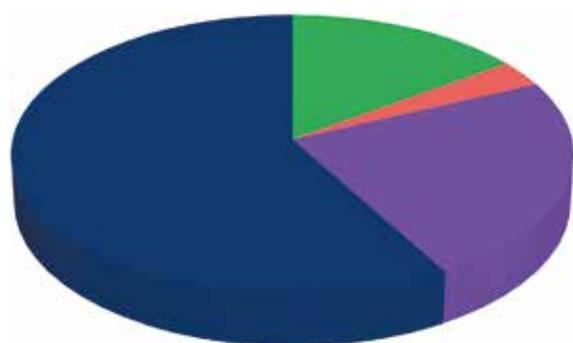
## ACTIF

Immobilisations corporelles .....	47.568,84€
Immobilisations financières .....	1.046,25€
Créances à un an au plus .....	314.830,92€
Valeurs disponibles .....	37.952,69€
Comptes de régularisation .....	22.516,73€
<b>Total .....</b>	<b>423.915,43€</b>



## PASSIF

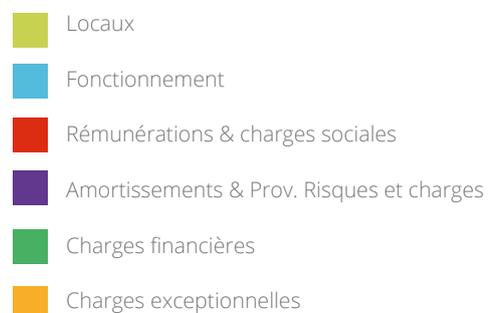
Avoir social reporté .....	63.893,91€
Subside en capital .....	13.007,71€
Provision pour risques et charges .....	100.047,44€
Dettes à plus d'1 an .....	0€
Dettes à 1 an au plus .....	246.966,37€
Comptes de régularisation .....	0€
<b>Total .....</b>	<b>423.915,43€</b>



## COMPTES DE RÉSULTAT

## CHARGES

Locaux .....	32.326,32€
Fonctionnement .....	146.653,70€
Rémunérations & charges sociales .....	1.226.113,55€
Amortissements & Prov. Risques et charges .....	26.505,87€
Charges financières .....	843,36€
Charges exceptionnelles .....	3,79€
<b>Total .....</b>	<b>1.432.446,59€</b>



## PRODUITS

Ventes et prestations .....	1.500,00€
Subsides .....	1.386.898,22€
Autres produits d'exploitation .....	4.468,52€
Produits Financiers .....	77,68€
Produits Exceptionnels .....	35.000,00€
<b>Total .....</b>	<b>1.427.944,42€</b>

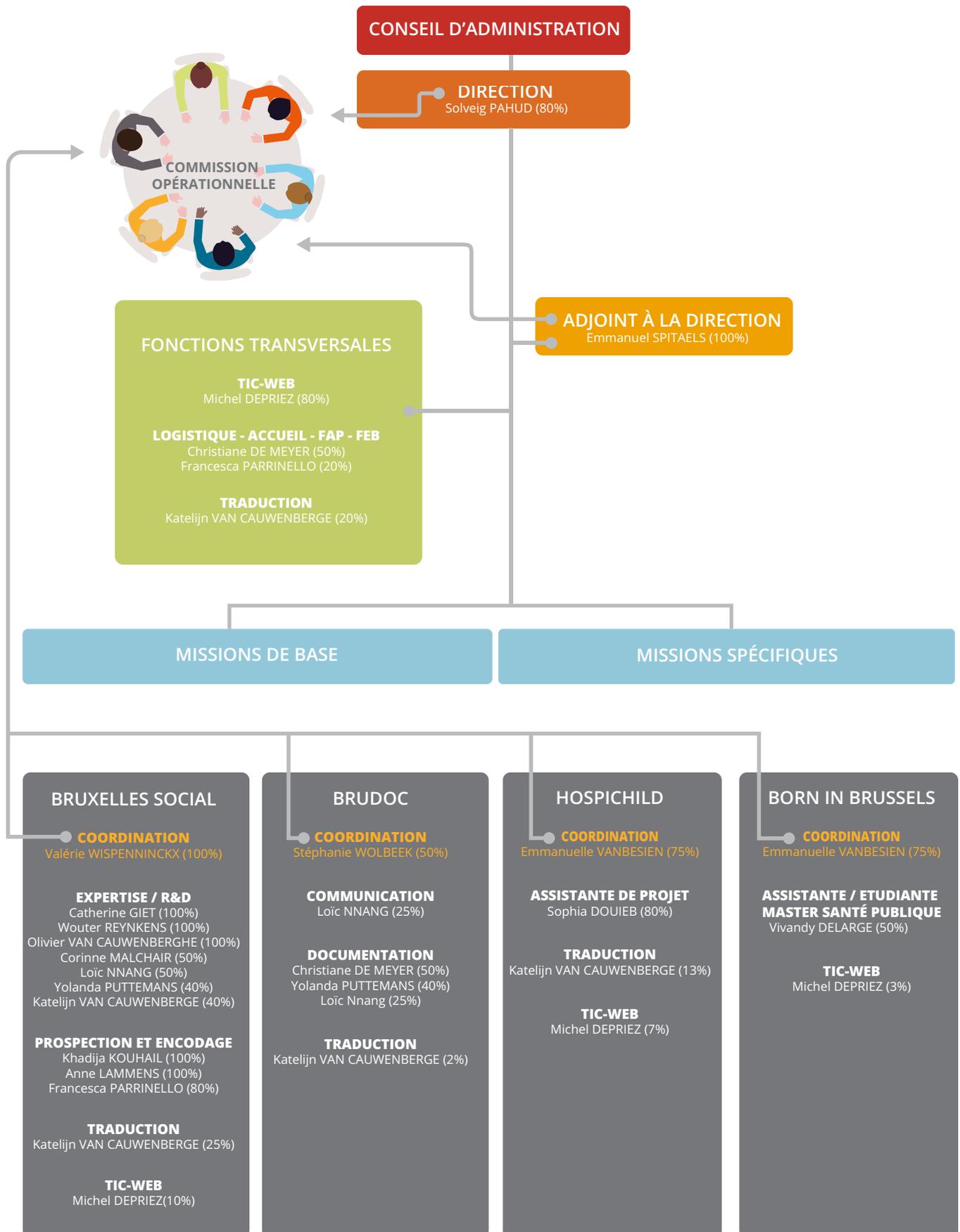


# 4<sup>ÈME</sup> CHAPITRE

## *L'organigramme et les ressources*

# SECTION 1

## L'ORGANIGRAMME



## LES RESSOURCES

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION : 9 SIÈGES

Marc Thommes	Président
Dirk D'Haenens	Co-Président
Marc Dumont	Administrateur
Jean Melery	Administrateur
Marina Dehing-Van Den Broeck	Administratrice
Dominique Wautier	Administratrice
Pascal Gardinal	Administrateur
Khalil Aouasti	Administrateur
<i>Procédure de désignation en cours</i>	<i>Remplacement de M. Martin De Dree</i>

## L'ÉQUIPE : 19 COLLABORATEURS OU 16,70 ETP

8,30 ETP	Niveau A ou équivalent
3,80 ETP	Niveau B ou équivalent
4 ETP	Niveau C ou équivalent
0,50 ETP	1 Etudiante

## ORGANISATION ET COMPÉTENCES DE L'ÉQUIPE

<p><b>19 COLLABORATEURS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 11 ACS,</li> <li>• 2 Maribel,</li> <li>• 5 subsides structurels,</li> <li>• 1 étudiante</li> </ul>	<p>11 spécialisés dans la gestion de données /documentation</p>	<p><b>10 DOMAINES DE COMPÉTENCES</b></p>	<p>Data management</p>
	<p>3 assurant un rôle de coordination</p>		<p>Architecture de site</p>
	<p>1 collaborateur helpdesk</p>		<p>Expertise social-santé</p>
	<p>1 assistant de direction</p>		<p>Administratif</p>
	<p>1 direction</p>		<p>Communication web</p>
			<p>Gestion comptable</p>
			<p>Administration du personnel</p>
			<p>Traduction</p>
			<p>Expertise santé publique</p>
			<p>Correcteur</p>

# 5<sup>ÈME</sup> CHAPITRE

La vie du service  
Bruxelles Social  
et les indicateurs  
d'activités 2019

### TOUR D'HORIZON

#### 1.1 BRUXELLES SOCIAL, EN BREF

##### PORTE D'ENTRÉE VIRTUELLE VERS LES ORGANISATIONS ET SERVICES ACTIFS DANS LE DOMAINE « SOCIAL-SANTÉ »

Bruxelles social est la cartographie bilingue et gratuite de l'offre sociale-santé en Région de Bruxelles-Capitale. Le service favorise et facilite l'orientation vers les services actifs dans le secteur « social-santé » et soutient les acteurs locaux et régionaux dans leurs actions en réponse aux besoins des habitants

##### SITE WEB INTERACTIF

Le portail web de référence pour accéder à l'offre sociale-santé en Région de Bruxelles-Capitale: <https://social.brussels>. Trois portes d'entrée permettent de vous situer dans la diversité des acteurs : un territoire, un secteur d'activité, un agrément. Cette accessibilité renforcée contribue à réduire les inégalités en matière de santé et à augmenter l'efficacité des dispositifs existants.

##### VUE COMPLÈTE DE L'OFFRE SOCIALE-SANTÉ

Bruxelles Social développe une vue complète de l'offre sociale-santé francophone, néerlandophone ou bilingue et agissant sur le territoire de la région de Bruxelles Capitale.

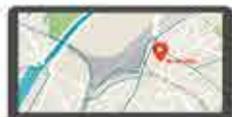
##### **Les secteurs couverts du domaine « social-santé » sont très variés :**

- l'aide sociale générale publique et privée,
- la santé physique, mentale et la promotion de la santé,
- l'aide aux familles, à la petite enfance, aux enfants et aux jeunes, et aux seniors,
- l'aide aux personnes sans-abris, aux plus démunis, aux personnes souffrant d'assuétudes,
- l'aide aux personnes en situation de handicap,
- le secteur de l'insertion socio-professionnelle, de l'asile, migration et du vivre ensemble, du logement
- l'aide aux justiciables

##### UNE EXPERTISE À PORTÉE DE MAIN

Une équipe expérimentée se tient à la disposition des professionnels, réseaux, institutions de recherches et mandataires politiques locaux et régionaux. Laissez-vous guider par nos collaborateurs expérimentés et tirez le meilleur parti de la carte sociale.

## ACTIVITÉS



### SITE WEB ET INNOVATION DIGITALE

#### SOCIAL.BRUSSELS

La carte sociale en ligne, porte d'entrée virtuelle vers les services du secteur social-santé

#### OPEN DATA & WEBSERVICES

Réutilisation des données sous licence CC-BY



### EXPERTISE

#### OFFRE D'EXPERTISE À LA DEMANDE

Approche sur mesure et expertise intersectorielle et transcommunautaire en lien direct avec les informations sur l'offre sociale-santé

### INTÉGRATION DES DONNÉES DE BRUXELLES SOCIAL DANS DES SITES ET APPLICATIONS THÉMATIQUES OU LOCAUX

À travers ses activités en termes d'open data, Bruxelles Social facilite et encourage la réutilisation de ces données dans les outils et applications développés par des tiers. Concrètement, les données de Bruxelles Social sont diffusées gratuitement en open data sous la licence CC BY. Leur réutilisation est encouragée via différents moyens : des exports excel des résultats de recherche sur le site et une offre plus spécialisée de webservices permettant une connexion et mise à jour automatisée entre Bruxelles social et des plateformes tiers.

### 1.2 DES INFORMATIONS TRANSVERSALES, FIABLES, ORGANISÉES... COUPLÉES À L'EXPERTISE DE L'ÉQUIPE BRUXELLES SOCIAL

**Une information transversale :** le décloisonnement géographique, sectoriel et communautaire des acteurs est facilité grâce à l'approche intersectorielle, transcommunautaire et à la mesure du paysage bruxellois. Les acteurs des différents secteurs sont soutenus dans leur volonté de parler entre eux et de se connaître. Les acteurs dépendant des différentes communautés sont soutenus dans leur besoin de se connaître et d'être efficaces ensemble.

**Une information fiable et experte :** l'équipe de Bruxelles Social met tout en œuvre pour offrir une information de qualité. Les données sont complétées et actualisées sur base d'un croisement de plusieurs sources d'information : des contacts directs avec les organisations, des informations en provenance de sources officielles telles que le Moniteur belge et la Banque Carrefour des Entreprises, etc.

**Une information orientée utilisateur :** Bruxelles social est développé selon des principes d'action tels que l'intérêt général, la co-crédation et l'ouverture. Cela se traduit par la mise à disposition d'une information pertinente, de qualité, et couvrant les besoins de publics cibles divers.

**Une information organisée :** les données de Bruxelles Social sont minutieusement catégorisées, structurées, définies, rendues cartographiables et standardisées. Grâce à ce traitement scientifique, le chemin d'accès vers l'offre des opérateurs ainsi que l'utilisation des données dans le cadre de recherches sont facilités.

### 1.3 IMPACT : VISION CLAIRE DU SECTEUR « SOCIAL-SANTÉ », ORIENTATION DES USAGERS, SOUTIEN DES ACTEURS « SOCIAL-SANTÉ », ...

La centralisation de l'information et la lisibilité de l'offre « social-santé » forment des conditions importantes dans l'articulation entre l'offre et les besoins dans des cadres d'intervention tant macro, méso que micro :

- **Macro :** cartographier les organisations et services et offrir une information complète, transversale et transcommunautaire de l'offre « social-santé » bruxelloise pouvant servir notamment à la programmation de l'offre « social-santé » intégrée et territorialisée
- **Méso :** soutenir le développement stratégique de services, réseaux ou coordinations « social-santé » centré sur les besoins des bénéficiaires et tenant compte de l'offre existante
- **Micro :** soutenir l'orientation des usagers en permettant la recherche d'une offre d'aide ou de soins adaptée au besoin ou à la demande d'aide ou de soins de citoyens/bénéficiaires

### 1.4 PUBLIC CIBLE

L'offre proposée par Bruxelles Social s'adresse directement aux professionnels, réseaux et plateformes, institutions de recherches et mandataires politiques locaux et régionaux des secteurs « social-santé » en Région bruxelloise. Indirectement il s'adresse aussi aux citoyens et aux personnes pouvant bénéficier de l'offre de l'aide et de soins en Région Bruxelloise.

Les public cibles sont :

- (Futurs) professionnels du social et de la santé et professionnels des secteurs intéressés par l'offre « social-santé » en Région bruxelloise (juristes, agents de prévention, ...)
- Les organisations et services du social et de la santé et des secteurs connexes et les innovateurs sociaux de la Région bruxelloise
- Les fédérations, les structures d'appui et de coordination du secteur « social-santé » intervenant sur le territoire de la Région

- Les autorités (locales, régionales, fédérales) et les instances publiques
- Les instituts de recherche en Région bruxelloise et en dehors
- Les citoyens désireux de s'informer sur l'action « social-santé » à Bruxelles
- Les utilisateurs de données ouvertes, développeurs d'applications numériques, réseau « open data »

## 1.5 EN CHIFFRES

La carte bilingue de l'offre « social-santé » « <https://social.brussels> » offre un accès simple et rapide à des informations fiables et standardisées concernant les organisations et services actifs dans le secteur « social-santé » bruxellois.

Actuellement près de **4.000 lieux d'activités d'organisations et de services** sont répertoriés et décrits en français et en néerlandais.

Leur offre de services est rendue lisible grâce à la structuration thématique en **664 types d'activités**.

Bruxelles Social suit les publications des personnes morales dans le Moniteur belge afin de relever des nouvelles organisations ou des modifications dans leurs activités, et relève également les modifications dans plus au moins **228 agréments « social-santé »**.

L'outil en ligne est gratuitement accessible à tous et compte fin 2019 **275.000 utilisateurs annuels** et **388.000 sessions**.



## 1.6 INFOGRAPHIE BRUXELLES SOCIAL

La plus-value de Bruxelles Social a été récemment illustrée à l'aide d'une infographie accessible via le lien : [http://www.cdcs-cmdc.be/pdf/Infographie\\_Bruso\\_FR.pdf](http://www.cdcs-cmdc.be/pdf/Infographie_Bruso_FR.pdf)

## 1.7 MISSIONS

Les activités développées par Bruxelles Social correspondent à la mission de base 'cœur de métier' du CDCS-CMDC (voir supra page 10). Pour plus de clarté, elles sont visualisées dans le schéma ci-dessous. La suite du chapitre suit la structure présentée dans l'image ci-dessous.



## COLLECTE, ACTUALISATION ET VALIDATION DES DONNÉES

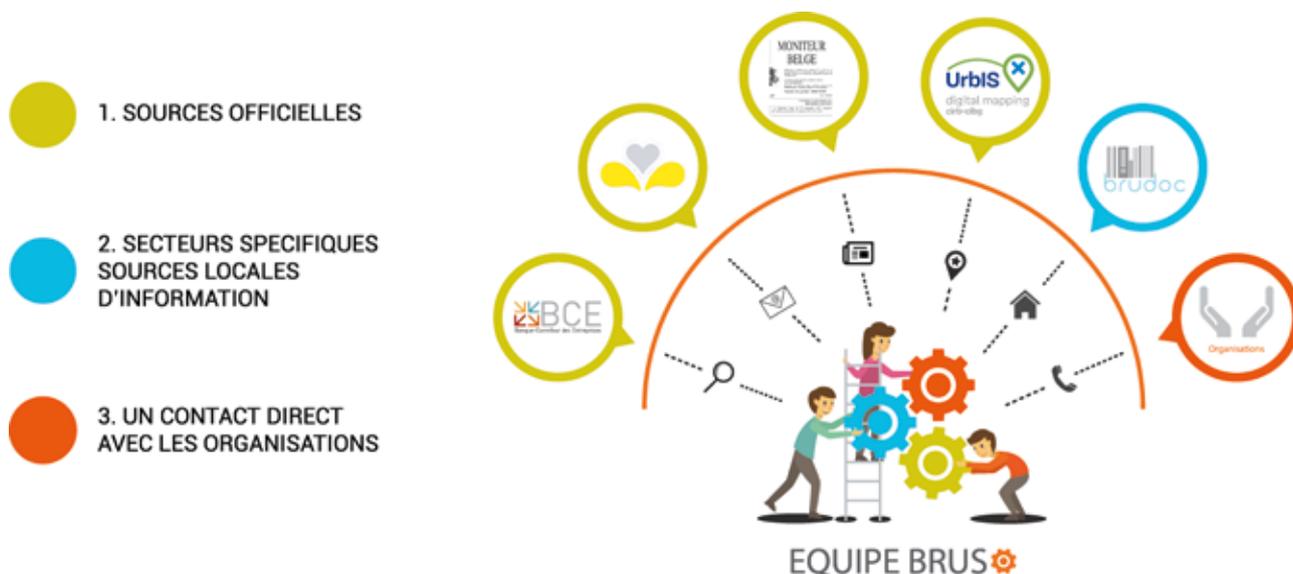
**Collecte continue, validation externe et actualisation des données concernant l'offre de services dans le secteur « social-santé »**

Le processus de collecte des données comporte deux volets : la prospection et la validation externe des données :

- la prospection consiste en la détection quotidienne des changements dans l'offre sociale-santé via notamment le Moniteur belge et la Banque-Carrefour des Entreprises, les bulletins d'information, les médias sociaux et les formulaires en ligne sur le site web social.brussels ;
- la validation externe consiste à envoyer de manière proactive les données de la base de données aux organisations, afin de les faire vérifier.

Les vrais atouts de Bruxelles Social en terme de collecte de données sont :

- le croisement de plusieurs sources d'information afin d'en constituer une information aussi fiable et validée que possible ;
- le temps d'analyse investi dans la récolte, la vérification et la validation des informations afin de tendre vers le plus haut degré de pertinence, d'exhaustivité et de fiabilité, en ce qui concerne la détection de la création d'une organisation ou d'un service, des activités mises en place, des informations sur les agréments ou subsides qui lui sont accordés, etc. ;
- l'actualisation en continue des informations collectées : une fois que l'équipe a détecté des changements de coordonnées ou des activités des organisations, ceux-ci sont répercutés dès le lendemain sur le site social.brussels.



*Illustration : information fiable grâce au croisement de multiples sources d'information*

**Ce chapitre détaille quelques étapes clés dans la collecte des données.**

## **2.1 PROSPECTION DANS LE MONITEUR BELGE**

La prospection dans le Moniteur belge est un travail quotidien qui consiste à rechercher les publications par commune de la Région de Bruxelles-Capitale en vue de détecter les changements dans les statuts ou les créations d'ASBL, de fondations privées et de fondations d'utilité publique.

## **2.2 BULLETINS D'INFORMATION, LITTÉRATURE SPÉCIALISÉE ET MÉDIAS SOCIAUX**

Outre le Moniteur belge et la Banque-carrefour des entreprises, l'équipe de Bruxelles Social détecte des informations sur les évolutions de l'offre « social-santé » par le biais de bulletins d'information et autre littérature spécialisée récoltée via Brudoc.

## **2.3 AGRÉMENTS ET AUTORITÉS D'AGRÉMENTS**

Hormis la prospection des données via la littérature et le Moniteur belge, une autre source de documentation est constituée par les informations relatives aux agréments et aux autorités d'agrément. Pour chaque thème, un référent thématique suit les changements d'agrément selon les régions linguistiques.

Au total, Bruxelles Social recense dans la base de données 228 agréments qui relèvent de sa portée. Cela résulte en environ 2642 services ou organisations agréés qui sont suivis par Bruxelles Social.

Une partie des informations relatives aux 2642 lieux d'activités d'organismes agréés proviennent de listes proposées par les autorités d'agrément, sur leurs sites web ou sur des portails comme le COBRHA VIEWER (aperçu des agréments des autorités flamandes). Au besoin, Bruxelles Social se procure des listes sur base de contacts avec les autorités d'agrément.

Bruxelles Social se charge de veiller à l'actualité et la fiabilité des données de chacun des services agréés par la mise en place de contrôles réguliers focalisés exclusivement sur la vérification des agréments et des organisations agréées.

### **En 2019 : mise en lien de 175 de ces agréments avec leur source authentique, les cadres législatifs correspondants**

Impact ?

- La mise en lien directe de l'agrément avec la législation permet un suivi plus efficace des cadres d'agréments et des dispositifs agréés
- À travers la mise à disposition de cette information comme métadonnée, les utilisateurs peuvent aisément explorer les cadres des agréments légiférés par les diverses autorités compétentes
- Une étape de plus dans la standardisation des données de Bruxelles Social car il s'agit de l'ajout de l'ELI, European Legislation Identifier. En Belgique cet ELI est concrétisé par un lien spécifique, appelé URI (Uniform Resource Identifier), permettant à un navigateur d'activer des requêtes à partir d'une page adresse http.

Découvrez la liste enrichie des 228 agréments suivi par Bruxelles Social en téléchargeant le document excel « Agreements » via la section « À propos » du site : <https://social.brussels/page/a-propos-de-la-carte-sociale>.

Ci-dessous est repris un extrait de ce fichier illustrant des agréments issus de plusieurs pouvoirs agréants et couvrant plusieurs secteurs d'activités : aide aux personnes sans-abri, aide aux justiciables, petite enfance, enfants et jeunes, personnes en situation de handicap, seniors, et santé mentale.

DÉNOMINATION OFFICIELLE DE L'AGRÉMENT	POUVOIR AGRÉANT	LIEN VERS LA LÉGISLATION CONSOLIDÉE (FR)
Bureau d'accueil pour primo-arrivants	COCOF	<a href="http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/decret/2013/07/18/2013031655/justel">http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/decret/2013/07/18/2013031655/justel</a>
Centre d'hébergement pour personnes handicapées	COCOM	<a href="http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2007/10/25/2008031008/justel">http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2007/10/25/2008031008/justel</a>
Service d'aide sociale aux justiciables	COCOM	<a href="http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2004/12/09/2004031555/justel">http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2004/12/09/2004031555/justel</a>
Maison d'accueil pour personnes sans-abri	COCOM	<a href="http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/ordonnance/2018/06/14/2018031301/justel">http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/ordonnance/2018/06/14/2018031301/justel</a>
Centrum voor algemeen welzijnswerk (CAW)	Communauté flamande	<a href="http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/decret/2009/05/08/2009202913/justel">http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/decret/2009/05/08/2009202913/justel</a>
Centrum voor geestelijke gezondheidszorg	Communauté flamande	<a href="http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/decret/1999/05/18/1999035843/justel">http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/decret/1999/05/18/1999035843/justel</a>
Woonzorgcentrum (WZC)	Communauté flamande	<a href="http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/decret/2019/02/15/2019030252/justel">http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/decret/2019/02/15/2019030252/justel</a>
Service d'actions en milieu ouvert (AMO)	Communauté française	<a href="http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2018/12/05/2019010079/justel">http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2018/12/05/2019010079/justel</a>
Crèche	ONE	<a href="http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/decret/2019/02/21/2019040720/justel">http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/decret/2019/02/21/2019040720/justel</a>
Entreprise de travail adapté (ETA)	PHARE	<a href="http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/decret/2014/01/17/2014031571/justel">http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/decret/2014/01/17/2014031571/justel</a>
Dienst ondersteuningsplan (DOP)	VAPH	<a href="http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2011/09/30/2011035898/justel">http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2011/09/30/2011035898/justel</a>

Tableau : extrait du fichier « *agreements social.brussels\_fr-nl\_with properties.xls* » téléchargeable via l'URL : <https://social.brussels/page/a-propos-de-la-carte-sociale>

**Autres nouveautés en 2019**, l'ajout de nouveaux organismes publics qui agrèent des services « social-santé ». Citons l'ajout de l'OIP Iriscare et le transfert de certaines compétences par les Services du Collège réuni de la Cocom à Iriscare. Du côté des agréments flamands, les changements les plus notables sont ceux du décret « Woonzorg » et la création d'une nouvelle Agence « Opgroeien Regie » qui intègre « Kind en Gezin » (équivalent de l'ONE). Les changements les plus signifiants du côté de la Communauté française – Fédération Wallonie-Bruxelles était la restructuration des agréments dans l'Aide à la Jeunesse et des agréments de l'Office de la Naissance et de l'Enfance (ONE).

Ci-dessous est reprise une vision chiffrée des agréments suivis par Bruxelles Social et du nombre de lieux d'activités disposant d'un de ces agréments, classé par pouvoir agréant.

POUVOIR AGRÉANT	NOMBRE D'AGRÉMENTS REPRIS DANS BRUXELLES SOCIAL	NOMBRE DE LIEUX D'ACTIVITÉS DISPOSANT D'UN DE CES AGRÉMENTS
AUTORITÉ FÉDÉRALE	5	8
RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE	8	232
SOCIÉTÉ DU LOGEMENT DE LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (SLRB)	2	63
COMMUNAUTÉ FRANÇAISE	21	177
ONE	11	596
COCOF	31	546
PHARE	14	88
COCOM	25	203
VLAAMSE GEMEENSCHAP	72	193
VAPH	10	49
VDAB	2	1
KIND EN GEZIN	15	240

POUVOIR AGRÉANT	NOMBRE D'AGRÉMENTS REPRIS DANS BRUXELLES SOCIAL	NOMBRE DE LIEUX D'ACTIVITÉS DISPOSANT D'UN DE CES AGRÉMENTS
VGC	4	45
OIP IRISCARE	8	201
TOTAL	228 TYPE D'AGRÉMENTS	2642 SERVICES/PROJETS AGRÉÉS

## 2.4 VALIDATION EXTERNE

Le processus d'actualisation des organisations, se termine généralement par une étape de validation externe durant laquelle l'information collectée est présentée pour validation aux organisations concernées.

De plus, outre les méthodes de collecte déjà présentées ci-dessus, Bruxelles Social utilise ce processus d'actualisation afin de faire vérifier les données les moins récentes de la base de données en les envoyant pro-activement aux organisations concernées pour actualisation. Ceci cadre dans l'ambition de ne pas laisser s'écouler plus d'un an ou deux avant de mettre à jour les données relatives aux organisations.

Ce processus comprend généralement une première vérification « interne » (effectuée par les membres de l'équipe) au moyen des informations accessibles en ligne, suivie par une validation externe des données par les organisations. Cette actualisation commence par un premier envoi par mail des données à l'organisation, suivi, à défaut de réaction, d'un rappel par mail et enfin d'un contact téléphonique. Le temps et l'énergie investi dans la prise de contact avec les organisations peut être conséquent. Un contact téléphonique peut parfois comprendre un entretien avec trois intervenants différents. De multiples prises de contact téléphonique sont parfois nécessaires afin d'obtenir le bon intervenant et afin de le joindre au bon moment (disponible pour répondre aux questions). De même, les contacts mail peuvent parfois se multiplier afin d'obtenir les informations nécessaires lorsque, par exemple, des informations contradictoires obtenues de différentes sources nécessitent à être clarifiées. En effet, nous pouvons conclure que l'expérience du service Bruxelles Social est qu'une vérification et validation qualitative des informations, est un processus parfois temps-énergivore.

## TRAITEMENT ET ORGANISATION SCIENTIFIQUE DES DONNÉES

Comme on l'a vu clairement dans la partie précédente, Bruxelles Social est le carrefour des données sur l'offre « social-santé » en Région de Bruxelles-Capitale.

Les données seront structurées et standardisées afin de :

- Maximiser l'interopérabilité avec d'autres bases de données externe
- Améliorer la cohérence et la comparabilité des différentes données et permettre ainsi une recherche aisée dans la multitude, variété et complexité des informations collectées
- Réduire les erreurs
- Augmenter la fiabilité des données bilingues

Cette structuration/standardisation repose sur de nombreux aspects et opérations qui évoluent fréquemment en raison d'une **attention continue pour l'optimisation de ce processus**.

### Quelques informations et chiffres sur la standardisation et la structuration des informations.

LA BASE DE DONNÉES INTERNE CONTIENT 5071 FICHES CORRESPONDANT GÉNÉRALEMENT À UN LIEU D'ACTIVITÉ D'UNE ORGANISATION. CHAQUE FICHE CONTIENT 99 CHAMPS STANDARDISÉS (FR ET NL COMBINÉS) CONTENANT DES INFORMATIONS SUR LES ACTIVITÉS, COORDONNÉES, TYPE D'OFFRE ETC. DE L'ORGANISATION.

22 CHAMPS	sont remplis à l'aide de sélection d'éléments issus des 11 listes "simples" créées par Bruxelles Social, et qui contiennent un total de 735 éléments avec un total de 1470 valeurs (chaque élément d'une liste contient une valeur en néerlandais et en français) ;
6 CHAMPS	sont remplis à l'aide de sélection d'éléments issus de 3 listes "avancées" (hiérarchiques) : catégories (664 catégories), agréments (228 agréments), zone d'action (234 zones). Avec un total de 2248 éléments ;
17 CHAMPS	sont liés aux données d'adresse, à la zone d'action et à la géolocalisation. Ces champs sont remplis automatiquement via le module associé aux services web proposés via URBIS ;
2 CHAMPS	sont remplis automatiquement via des liens directs avec les publications au Moniteur belge (sur base du champ numéro d'entreprise) ;
2 CHAMPS	sont automatiquement remplis via des liens directs avec le site web Social.brussels

De nombreuses autres standardisations ont été implémentées dans la base de données, le scope de ce rapport annuel ne permet toutefois pas de les détailler toutes. Ci-dessous sont explicitées les méthodes de structuration et standardisation les plus significatives.

### 3.1 STRUCTURATION DES DONNÉES VIA L'ARBORESCENCE THÉMATIQUE ET LES CATÉGORIES

Comme indiqué plus haut, l'indexation des activités menées par les organisations et services, en catégories et secteurs d'activités, forme, ensemble avec l'information sur les agréments et sur la géolocalisation des organisations, une des trois portes d'entrée principales pour l'exploration de l'offre « social-santé ». Il s'agit d'une porte d'entrée thématique, qui catégorise les activités par « réponse à un besoin », et non pas par « cadre institutionnel ou linguistique (voir les agréments 2.3 page 44) ». L'offre sociale-santé est rendue lisible de façon transversale, dépassant les éventuels clivages linguistiques, sectoriels ou institutionnels.



#### Évolutions marquantes en 2019

- À la demande du secteur, des nouvelles catégories ont été créées dans le cadre de la lutte contre le décrochage scolaire. Ces catégories se focalisent notamment sur les activités en faveur des jeunes « NEET (Not in Education, Employment or Training) »
- Suite à la réforme de l'aide à la Jeunesse (Communauté française), des nouvelles catégories ont été créées pour couvrir les nouveaux types d'offre
- Enfin, plusieurs catégories ont été créées au sein des secteurs santé mentale et assuétudes : l'aide psychiatrique à domicile, la prévention de suicide et l'accompagnement pour parents souffrant d'assuétudes et leurs enfants. Ces catégories sont nées, d'une part, d'une collaboration avec la Plateforme Santé Mentale de la Région de Bruxelles-Capitale, et, d'autre part, de la collaboration avec Born in Brussels – Professionals.

Compte tenu d'un terrain en perpétuelle évolution, l'arborescence thématique est également continuellement adaptée.

Concrètement, l'offre des services est rendue lisible grâce à la structuration thématique en **21 secteurs d'activités et 664 types d'activités (nommés « catégories »)**.

#### AUTRES AMÉLIORATIONS STRUCTURELLES QUI ONT CARACTÉRISÉ L'ANNÉE 2019.

ÉVOLUTIONS 2019	
Nouvelles catégories	9
Catégories supprimées	1
Dénomination NL adaptée	15
Dénomination FR adaptée	18
Définition NL adaptée	19
Définition FR adaptée	26
Mot-clé NL adapté	152
Mot-clé FR adapté	39
URL NL adapté / ajouté	2
URL FR adapté / ajouté	9

En 2019, du temps a été investi dans l'ajout de mots-clés aux catégories afin de faciliter la recherche des catégories via le moteur de recherche sur le site. Dans un premier temps, ont été ajoutés des mots-clés en néerlandais, afin de tester les possibilités. Cet effort sera continué pour les catégories restantes et pour l'ajout de plus de mots-clés en français.

Enfin, en 2019, une analyse des thèmes « personnes en situation de handicap » ; « santé physique » et « aide à domicile » a été effectuée, en vue d'en affiner la catégorisation future.

La collaboration avec des partenaires externes, utilisateurs de webservices, ainsi que de la recherche qualitative sur base de données sémantiques dans la base de données, constituent un appui important dans l'affinement des catégories.

Ci-dessous est présentée une vue d'ensemble de la répartition des lieux d'activités d'organisation à travers les 21 secteurs, et l'évolution à travers les années.

## Avertissements :

- lieu d'activité peut se retrouver dans plusieurs secteurs d'activités à la fois !
- les raisons d'augmentation du nombre de lieux d'activités nécessitent des analyses plus fines : en effet, l'augmentation peut être liée à un élargissement du scope utilisé par Bruxelles Social pour un secteur, et non à une réelle augmentation de l'activité au sein de ce secteur !

SECTEURS D'ACTIVITÉS	FIN 2019	FIN 2018	FIN 2017	FIN 2016	FIN 2015
Aide sociale générale publique et privée	118	114	116	115	106
Aide aux plus démunis	740	675	635	637	575
Aide aux sans-abri	156	133	130	124	117
Logement	368	325	322	340	338
Aide aux auteurs de faits punissables	96	91	89	98	118
Aide aux victimes	160	157	156	164	201
Insertion socioprofessionnelle	432	435	420	422	364
Petite enfance (0-3 ans)	848	818	822	802	738
Enfants et jeunes (3-18 ans)	902	849	862	710	664
Aide à la jeunesse	142	138	89	130	121
Famille	567	541	553	643	524
Seniors	904	867	904	810	820
Personnes en situation de handicap	674	575	581	593	525
Promotion de la santé	264	255	680	631	981
Santé physique	827	811	809	820	
Santé mentale	394	384	424	415	
Assuétudes	243	232	288	290	253
Égalité et diversité	38	35	27	42	39
Asile, migration et vivre ensemble	634	617	618		
Orientation sexuelle et identité de genre (LGBTQIA)	34	32	31	33	29
Coordinations, réseaux	156	149	158	158	153
Soutien aux professionnels	590	554	538	447	594

Tableau : répartition des lieux d'activités d'organisation à travers les 21 secteurs, de 2015 à 2019

### 3.2 STRUCTURATION VIA LES AGRÉMENTS ET RECONNAISSANCES EN SOCIAL-SANTÉ

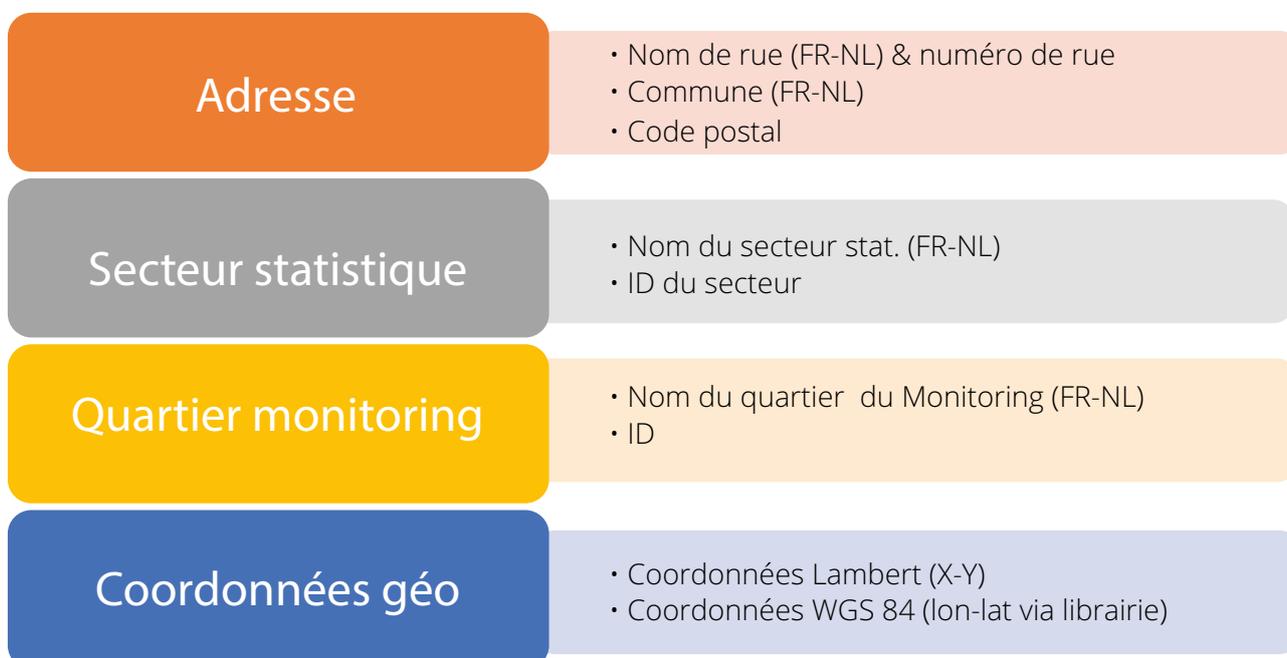
La structuration des informations relatives aux agréments dont disposent certaines organisations, forme, ensemble avec l'arborescence thématique et les informations de géolocalisation, une des trois portes d'entrée principales pour l'exploration de l'offre « social-santé » au sein de Bruxelles Social.

L'information sur les agréments donne des renseignements aux utilisateurs sur le cadre institutionnel et linguistique de l'activité agréée, et une indication du sérieux de l'organisation. En effet, une organisation agréée doit souvent répondre à plusieurs normes, et des inspections peuvent avoir lieu afin de vérifier que celles-ci respectent bien les normes stipulés dans le cadre législatif.

Voir le point 2.3 de ce rapport pour plus d'informations sur les activités et indicateurs chiffrés relatifs aux agréments.

### 3.3 STRUCTURATION VIA LES DONNÉES DE GÉOLOCALISATION ET LA ZONE D'ACTION

Plusieurs champs d'information (17 en total) renseignent les utilisateurs de façon détaillée sur l'adresse, la géolocalisation, et la zone d'action des lieux d'activités des organisations et services. Ces champs sont remplis semi-automatiquement avec des données standardisées en faisant appel aux services web proposés par la source authentique des adresses en Région bruxelloise : URBIS<sup>1</sup>. Ces informations, constituent, ensemble avec l'information sur le type d'activités et les agréments, une des trois portes d'entrée principales pour l'exploration de l'offre « social-santé » au sein de Bruxelles Social. Voir aussi la rubrique 4.3 dans le chapitre « Diffusion via le site ».



<sup>1</sup> Voir, e.a. l'ordonnance du 8 mai 2014 portant création et organisation d'un intégrateur de services régional, [http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi\\_loi/change\\_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2014050832&table\\_name=loi](http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=fr&la=F&cn=2014050832&table_name=loi)

### 3.4 TRADUCTION DES DONNÉES

De par le bilinguisme et le caractère bicommunautaire du service, toutes les données sont proposées en français et en néerlandais. Cela vaut pour les informations reprises sur les fiches de présentation des services et organisations, comme pour tous les éléments de listes de Bruxelles Social. C'est l'équipe de Bruxelles Social qui prend en charge les traductions des informations.

Une attention particulière est accordée à l'harmonisation ou l'articulation entre le français et le néerlandais dans les dénominations, les mots-clés et les définitions des catégories. La motivation réside dans le fait que c'est la structuration en catégories qui rend l'offre sociale-santé lisible au-delà des éventuelles barrières institutionnelles et linguistiques.

Comme mentionné précédemment, l'utilisation de listes fermées dans lesquelles l'équipe sélectionne des éléments pour compléter des champs d'information sur e.a. le statut juridique ou le type d'offre, permettent de compléter de façon automatisée les informations saisies dans une seule langue dans l'autre langue. Ces traductions automatisées présentent dès lors un gain d'efficacité et permettent de limiter le risque d'erreurs.

## DIFFUSION VIA LE SITE SOCIAL.BRUSSELS

Diffuser ces informations via le site <https://social.brussels> et assurer la qualité en continu des interfaces ainsi que leur maintenance corrective et adaptative

Aussi appelé « Bruxelles Social en ligne », ce site phare propose depuis 2008 un accès gratuit aux données et informations sur l'offre « social-santé » collectées par l'équipe de Bruxelles Social. La mise en ligne des données a été un travail progressif ; aujourd'hui cette carte sociale bilingue de l'offre « social-santé » couvre 21 secteurs d'activités.

Le site propose depuis la mise en ligne de la nouvelle version non seulement un look plus attrayant, mais aussi et surtout des fonctionnalités puissantes de recherche, de cartographie, d'exports et de personnalisation avec une attention particulière pour l'aspect ergonomique, et pour l'approche centré utilisateur « user-centered ».

Avec la nouvelle version du site, <https://social.brussels>, le CDCS-CMDC affiche une ambition large : se déployer comme LA plateforme bilingue de connaissance des structures sociales-santé à Bruxelles, avec davantage de fonctionnalités, d'informations, de réactivité par rapport à l'actualité et un renforcement des échanges entre les professionnels de l'action sociale et la cellule d'expertise du CDCS-CMDC.

### 4.1 TROUVER LES ORGANISATIONS GRÂCE À LA RECHERCHE MULTI-CRITÈRES

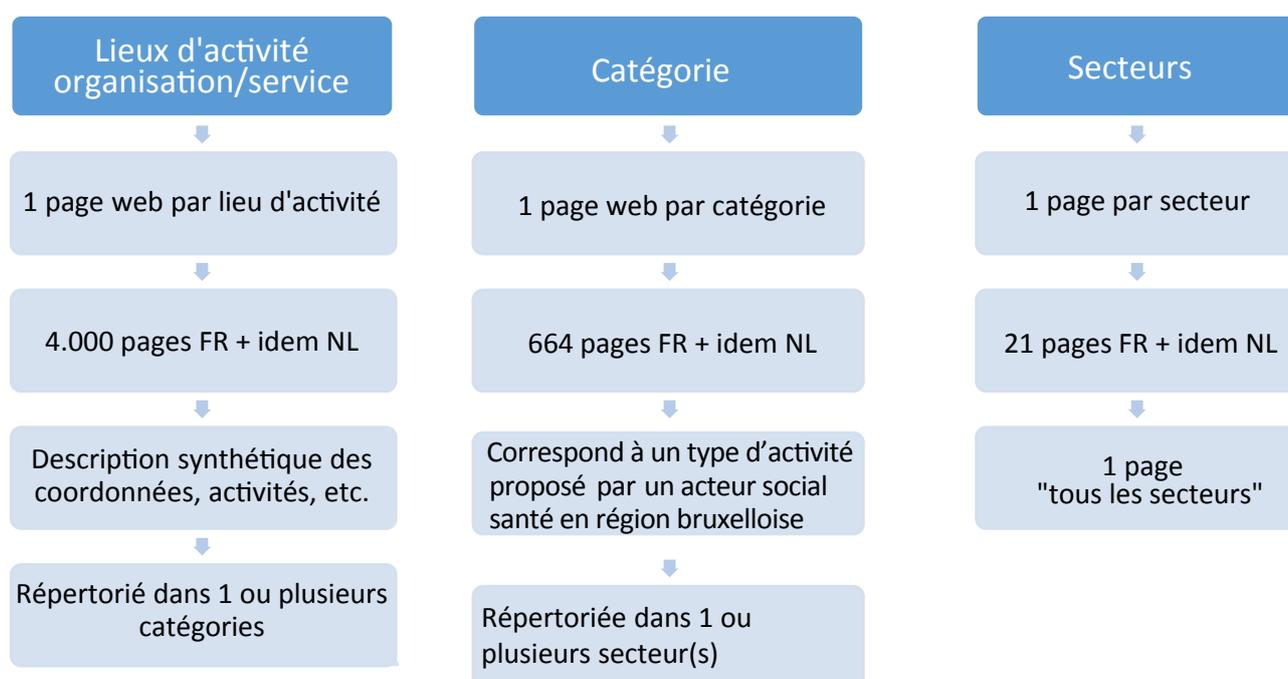
Grâce à la standardisation et structuration poussée des données, une recherche multi-critères puissante est proposée sur le site de Bruxelles Social. Ci-dessous une illustration des critères qui peuvent être combinés afin de trouver le ou les services le plus pertinent ou adéquat.



*Illustration : recherches multi-critères disponible sur le site [social.brussels](https://social.brussels) grâce à l'organisation et le traitement scientifique des données*

## 4.2 PAGES WEB DÉDIÉES : ORGANISATIONS, CATÉGORIES ET SECTEURS D'ACTIVITÉS

Bruxelles Social référence plusieurs pages web dédiés (disposant d'un URL stable) pour 3 entités différentes : les pages informatives sur les organisations et services, les pages catégories et les pages des 21 secteurs d'activités. Ci-dessous un récapitulé des chiffres et caractéristiques importantes de ces entités.



### Explorer les secteurs et catégories

Les secteurs et catégories peuvent être explorés à l'aide de l'arborescence dynamique sur la page « tous les secteurs » : <https://social.brussels/sectors?lng=fr>

La deuxième possibilité d'exploration de l'arborescence thématique est de consulter le PDF comprenant l'ensemble de l'arborescence thématique disponible dans la section À propos du site (<https://social.brussels/page/a-propos-de-la-carte-sociale>).

Finalement, chaque secteur d'activité, dispose également d'une page dédiée sur le site de Bruxelles Social, permettant aux utilisateurs d'explorer l'arborescence thématique et de lancer des recherches par type d'activité.



NOUVELLE RECHERCHE

SECTEURS

CARTOGRAPHIER

À PROPOS

TOUS LES SECTEURS

INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE

SANTÉ PHYSIQUE

COVID-19

PETITE ENFANCE (0-3 ANS)

SANTÉ MENTALE

AIDE SOCIALE GÉNÉRALE PUBLIQUE ET PRIVÉE

ENFANTS ET JEUNES (3-18 ANS)

ASSUÉTUDES

AIDE AUX PLUS DÉMUNIS

AIDE À LA JEUNESSE

ÉGALITÉ ET DIVERSITÉ

AIDE AUX SANS-ABRI

FAMILLE

ASILE, MIGRATION ET VIVRE ENSEMBLE

LOGEMENT

SENIORS

ORIENTATION SEXUELLE ET IDENTITÉ DE GENRE (LGBTQIA)

AIDE AUX AUTEURS DE FAITS PUNISSABLES

PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

COORDINATIONS ET SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

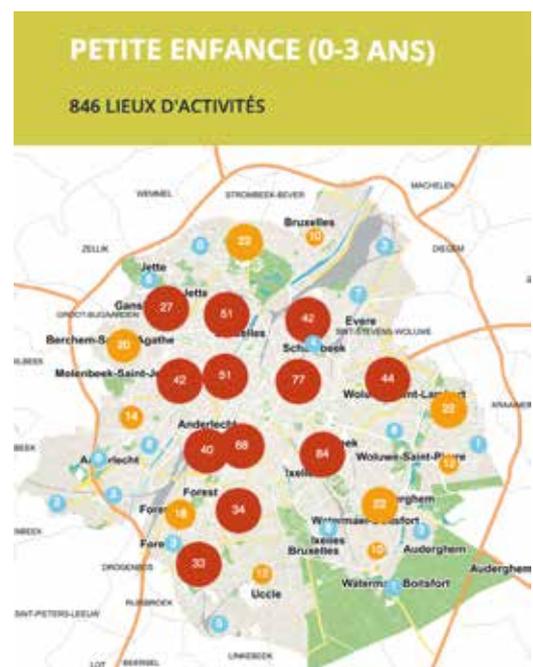
AIDE AUX VICTIMES

PROMOTION DE LA SANTÉ

Exemple de la page secteur pour la « Petite enfance ».

**PETITE ENFANCE (0-3 ANS)**

- ACCUEIL DE LA PETITE ENFANCE
- GARDE D'ENFANTS À DOMICILE
- LIEUX DE SOCIALISATION POUR JEUNES ENFANTS**
- SANTÉ PHYSIQUE DES JEUNES ENFANTS
- ACCOMPAGNEMENT DES PARENTS D'ENFANTS DE 0 À 6 ANS
- SITUATIONS PROBLÉMATIQUES OU DE CRISE
- AIDE MATÉRIELLE POUR JEUNES ENFANTS**
- SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS DE LA PETITE ENFANCE



### 4.3 TROUVER DES ORGANISATIONS SELON DES CRITÈRES DE GÉOLOCALISATION ET ZONE D'ACTION

La complétion des 17 champs liés à la géolocalisation et à la zone d'action des organisations et services, permet une cartographie interactive et puissante, ainsi que des recherches fines selon différents critères de géolocalisation. L'utilisateur est guidé dans ses recherches via des listes de suggestion reprenant les rues, communes et quartiers de la Région de Bruxelles-Capitale.

La structuration des informations sur l'adresse et la zone d'action permet de trouver et cartographier les organisations :

1. Situées à un ou plusieurs quartier(s), commune(s), rue(s), adresse(s)
2. Actives sur un ou plusieurs quartier(s), commune(s)
3. À proximité d'une adresse



### 4.4. ASSURER LA QUALITÉ EN CONTINU DES INTERFACES

Assurer la qualité en continu des interfaces utilisateurs et des fonctionnalités informatiques internes et externes ainsi que leur maintenance corrective et adaptative rassemble un grand nombre de processus et activités au sein du service Bruxelles Social :

- Analyse et amélioration ou optimisation de certaines fonctionnalités
- Veille permanente et journalière du bon fonctionnement des interfaces et intervention lors d'incidents ou de bugs de fonctionnement
- Analyses fonctionnelles en vue d'adapter plus fondamentalement le fonctionnement de certaines fonctionnalités
- Échanges sur des questions techniques et juridiques
- Les réflexions sur les stratégies de développement des interfaces
- ...

Les améliorations à l'interface du site social.brussels, ainsi qu'aux webservice liés à cette interface, sont en suspension depuis quelque temps. Voir les pages 19,20, et 21 pour plus d'explications.

## RÉPONSE AUX DEMANDES, PARTENARIATS ET TRAVAIL EN RÉSEAU

La réponse aux demandes est assurée par le Service d'expertise, composé des référents de Bruxelles social. Elle s'effectue principalement de trois manières : la transmission d'informations et d'expertises 'en direct' lors de réunions externes, la réponse à des demandes spécifiques et ad hoc qui nous sont adressées, et l'inscription dans des collaborations structurelles de plus longue durée.

Le type et l'ampleur du travail du Service d'expertise est en évolution continue depuis plusieurs années : la place aux demandes d'envergure et aux collaborations structurelles prend de l'ampleur ces dernières années. Il se dessine de plus en plus comme un appui apprécié à la consultation et lecture, à l'utilisation éclairée, à l'affinement ou à l'analyse et la compréhension des données sur l'offre « social-santé » en région bruxelloise.

L'expertise réunie parmi les référents thématiques de Bruxelles social est indissociable et complémentaire aux données et informations publiées sur le site social.brussels. En effet, c'est grâce cette expertise mise à l'œuvre au quotidien que l'information standardisée, validée, intersectorielle et transcommunautaire voit la lumière du jour. De plus les référents peuvent fournir un appui à la lecture et la compréhension des données publiées sur le site, avec une approche d'expertise intersectorielle et transcommunautaire. Les référents thématiques se tiennent à la disposition des professionnels, réseaux, institutions de recherches et mandataires politiques locaux et régionaux. Ils offrent des conseils sur mesure et augmentent la qualité ou l'efficacité des recherches menées par le public sur le site. Enfin, une orientation vers des ressources spécialisées est proposée pour offrir une réelle expertise sectorielle ou locale.

Leur appui se situe donc sur des domaines très variés :

- Aide à l'utilisation du site Social.brussels et augmenter la qualité des recherches effectuées ;
- Aide aux recherches complexes avec l'appui de fonctionnalités poussées ;
- Démonstrations ou informations sur mesure concernant son contenu ;
- Appui dans l'élaboration d'une carte sociale de quartier, de commune, ou thématique ;
- Soutien à la programmation de l'offre « social-santé », locale ou régionale ;
- Soutien à une étude en lien avec l'offre « social-santé » ;
- Soutien à l'élaboration d'un répertoire ou site thématique ou locale en ligne ;
- Soutien au travail en réseau.

### FAITES APPEL À L'ÉQUIPE ET AUX TECHNOLOGIES PERFORMANTES DU BACK-OFFICE 😊



#### CONSEILS/AIDE/DÉMONSTRATIONS

relatifs à l'utilisation du site



#### CLARIFICATION DE LA DEMANDE

et aide à la compréhension des résultats de recherche



#### POUR DES DEMANDES PLUS SPÉCIFIQUES

ou plus complexes, autour des données reprises sur social.brussels



#### RÉPERTOIRES LOCAUX

ou thématiques sur mesure

## 5.1 PARTENARIATS STRUCTURELS

### 5.1.1 CARE IN THE CITY ET LA RENCONTRE ENTRE LES SECTEURS « SOCIAL-SANTÉ » ET LE DÉVELOPPEMENT URBAIN

Voir : <https://perspective.brussels/fr/enjeux-urbains/social-sante>

- Partenariat entre organismes d'appui des secteurs « social-santé » et Perspective.brussels, pour le secteur du développement urbain
- Partenaires : Perspective.brussels (RBC) ; l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-Capitale, le Centre de Documentation et de Coordination Sociales - CDCS-CMDC et Brusano (COCOM) ; le Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg et Huis voor Gezondheid (VG); le Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique - CBCS (COCOF)
- Débuté en 2017
- Fonctionnement : réunions « Care in the city » (4 réunions en 2019) rassemblant l'ensemble des partenaires afin de se rencontrer, construire une vision commune, décider des axes de travail et coordonner les travaux & organisations de différents groupes de travail selon axes prioritaires

#### Objectifs généraux :

- Intégrer structurellement les défis des secteurs sociaux-santé dans les processus de développement et de rénovation urbaine (du diagnostic à la planification)
- Faire en sorte que les secteurs sociaux-santé connaissent, évaluent, participent à et influencent la politique urbaine ; et qu'ils intègrent une réflexion territorialisée de l'organisation de l'offre
- Rechercher une plus grande coordination entre la planification des politiques de développement urbain (compétence régionale) et les politiques de protection sociale (compétence communautaire)
- Tester comment la collecte et l'analyse des connaissances sur les soins, le bien-être et la santé dans les quartiers bruxellois peuvent être organisées conjointement

#### GT Habitats alternatifs (6 réunions en 2019)

##### Objectif :

Faciliter la mise en œuvre de projets d'habitats alternatifs à finalité sociale

##### Contexte :

Depuis une dizaine d'années, plusieurs projets d'habitats alternatifs sociaux émergent mais rencontrent des difficultés à prendre plus d'ampleur, entre autres par manque d'encadrement réglementaire.

Suite à la journée d'étude « Zorg in de Stad. Se soigner dans la ville » (18-01-2018)<sup>1</sup>, des demandes d'implantation de projets d'habitats alternatifs dans les zones en développement sont parvenues à Perspective.

Le Kenniscentrum WWZ, quant à lui, travaille sur ce type de projets mais a du mal à cerner la problématique et souhaite y réfléchir avec les acteurs de l'aménagement et du logement.

1 Voir Rapport annuel 2018 et <http://www.cdcs-cmdc.be/fr/actua>

## Réalisations (11/2018 – 2019) :

1. Définition d'« habitat alternatif » : sur base d'une recherche documentaire (Bruxelles Social et Perspective) et d'une réflexion commune en réunion
2. Aperçu et évaluation des projets existants : récolte des données et sélection sur base de critères définis en commun (Bruxelles Social et Kenniscentrum WWZ)
3. Analyse des facteurs favorables et défavorables à leur mise en œuvre : recherche documentaire (Bruxelles Social et Perspective)

## Perspectives (actions en cours 2020) :

1. Aperçu et évaluation des projets existants – suite : analyse par un stagiaire de perspective sur base de visites et entretiens qualitatifs (perspective et KWWZ) en 2020
2. Analyse des facteurs favorables et défavorables à leur mise en œuvre – suite : organisation d'une réunion « table ronde » avec les habitats sélectionnés en 2020
3. Partage des résultats avec les acteurs, notamment régionaux, du logement en 2020-2021
4. Développement de recommandations aux politiques régionales et communautaires en 2020-2021

## GT Diagnostics territoriaux (dit « Groupe memento »)

### Objectifs :

- Donner une place à part entière aux situations et enjeux en matière du « social-santé », dans les plans et projets de développement territorial
- Donner une place à part entière à une réflexion territorialisée de l'organisation de l'offre et à une vision holistique/transsectorielle des besoins (dont les aspects d'aménagement du territoire impactant le bien-être des citoyens), dans les diagnostics et projets locaux sociaux-santé

### Contexte :

Depuis le début de la collaboration avec le secteur « social-santé », Perspective cherche à améliorer la prise en compte de ces thématiques dans ses missions. Une des premières réalisations du GT a été la rédaction d'un « Memento (interne) pour la réalisation de diagnostics territoriaux « social-santé », qui identifie une série d'indicateurs, de méthodologies et de sources d'informations. Il s'agit maintenant d'appliquer ce memento aux futures demandes de diagnostics.

De plus, sous la précédente législature, une vision territorialisée de l'organisation de l'offre « sociale-santé » a émergé, avec un plan santé et des appels à projets locaux.

La nouvelle Déclaration Politique Générale Commune (2019-2024) renforce cette vision et la réflexion sur la programmation sociale-santé, comprenant entre autre des diagnostics locaux, est prévue dans ce cadre. De ce fait, le Groupe Memento évolue avec 2 sous-projets, détaillés ci-dessous.

## A. Volets « social-santé » des diagnostics territoriaux

### Réalisations (2 réunions en 2019) :

1. Mémento pour la réalisation de diagnostics territoriaux sociaux-santé (2018-2019)
2. Consultation des acteurs de terrain sur les besoins en termes de soins et de bien-être de la population autour de Tour & Taxis (= soutien à la programmation du futur site) (2017-2018)

### Perspectives (actions prévues en 2020) :

1. Échelle Région : systématiser la typologie et la cartographie d'équipements et de services « social-santé » + interpréter les cartes régionales
2. Analyser la thématique de manière plus détaillée et qualitative dans des futurs diagnostics territoriaux, en faisant réaliser par des experts externes à Perspective une « évaluation d'impact sur la santé » (EIS) (ou étude similaire) pour accompagner le processus de diagnostic et de programmation. (Implication Bruxelles Social : participation au comité d'accompagnement de l'étude EIS)

## B. Volet diagnostic de « Quartier bien vivre » pour les acteurs du « social-santé »

### Perspectives (actions prévues en 2020 - 2021) :

1. Accompagnement de l'élaboration d'un outil générique (menée en externe) de diagnostic local holistique/transsectoriel à destination des professionnels sociaux-santé bruxellois, que ce soit dans le cadre de *contrats locaux « social-santé »* ou d'autres contextes. Cette élaboration se fera, entre autres, sur base des expériences de terrain récentes
2. Co-construction d'une vision commune sur les contours de l'outil méthodologique à créer
3. Réflexion autour d'un état des lieux sur les indicateurs bruxellois existant et sur les besoins d'indicateurs permettant des diagnostics locaux dans une vision holistique de quartier de vie

### 5.1.2 ARS COLLABORANDI ET LA RENCONTRE ENTRE ORGANISMES D'APPUI DU SECTEUR « SOCIAL-SANTÉ »

Ars Collaborandi, est une plateforme de rencontre entre organismes d'appui du secteur « social-santé ».

Elle réunit : l'Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-Capitale, le Centre de Documentation et de Coordination Sociales - CDCS-CMDC et Brusano (COCOM) ; le Kenniscentrum Welzijn, Wonen, Zorg ; Huis voor Gezondheid ; Brussels Overleg Thuiszorg (VG/VGC); le Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique - CBCS (COCOF)

### Objectifs :

- apprendre à mieux se connaître et à mieux connaître les réalités politiques et de terrain dans lesquels les organismes opèrent ;
- chercher des synergies et améliorer les collaborations

### En 2019 :

- Organisation d'une « Grande Rencontre » avec comme premier objectif la rencontre entre le personnel des différents organismes
- Réunions d'information sur les réformes de la première ligne d'aide et de soins et préparation de la réflexion autour de la programmation « social-santé »

### 5.1.3 SEMAINE DU SECTEUR BRUXELLOIS DE L'AIDE AUX PERSONNES SANS-ABRI

#### Semaine du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans-abri

<http://www.weekvandethuisloenzorg.be/artikel.php?lang=FR&id=1>

- Collaboration, depuis 2000, entre Kenniscentrum WWZ, AMA et CMDC-CDCS

#### Objectifs :

- Améliorer les contacts entre les institutions néerlandophones, francophones et bilingues dans l'aide aux personnes sans-abri
- Fonction de pont vers d'autres secteurs confrontés avec le même public cible ou la même problématique
- En 2019 le thème central était les enfants et jeunes sans-abri
- Rôle CDCS-CMDC : soutien linguistique durant les visites et traductions écrites

#### Week van de Brusselse Thuisloenzorg 2019: focus op de kinderen

De laatste telling van la Strada 1, uitgevoerd in de nacht van 5 november 2018, leidt tot een onrustwekkende vaststelling: van de 4.187 dak- en thuislozen zijn er meer dan 600 (14,6%) jonger dan achttien die geen woning hebben of in een ongeschikte woning verblijven.

dinsdag 26 november 2019 02:34

#### Bron:

<https://www.dewereldmorgen.be/community/week-van-de-brusselse-thuisloenzorg-2019-focus-op-de-kinderen/>

Een opvallende trend bij de dak- en thuislozenpopulatie in Brussel is de toename van het aantal kinderen en tieners. Volgens de recentste telling is een op de zeven Brusselse dak- of thuislozen jonger dan 18 jaar.

"Dit is een erg onrustwekkende evolutie", stelt Birger Blancke vast. Blancke is directeur van de Bico Federatie, die de onthaalhuizen en de begeleidings- en hulpverleningsdiensten ten voordele van personen in moeilijkheden en dak- en thuislozen vertegenwoordigt. Een en ander wordt gelinkt aan de groeiende armoedeproblematiek in onze grootsteden.

#### Bron:

<https://www.hln.be/nieuws/binnenland/een-op-de-zeven-thuislozen-in-brussel-is-jonger-dan-18-jaar-a33e54b5/>

### 5.1.4 KENNISCENTRUM WWZ ET LE GROUPE DE RÉFLEXION INTERSECTORIEL « INSPIRIA »

#### Groupe de réflexion intersectorielle « Inspiria »

- Réflexion autour d'évolutions politiques et de terrain
- Membres : experts de secteurs très variés : aide sociale générale, personnes en situation de handicap, seniors, personnes sans-abri, asile et migration, jeunes, développement urbaine, etc.

#### Objectifs :

- Capturer des signaux émanant du terrain
- Développer des solutions communes et transsectorielles
- S'investir dans les dernières tendances
- Panneau de résonance pour le Kenniscentrum WWZ

#### Échange de données et d'expertise entre le Kenniscentrum WWZ et le CDCS -CMDC

- Sujet principal de l'échange de données et d'expertise : « de Sociale Kaart » et Bruxelles Social
- Collaboration historique et structurelle

#### En 2019 :

- Concertation sur l'arborescence thématique de l'aide aux personnes en situation de handicap (à la demande de Bruxelles Social)
- Échange informel sur vision de Bruxelles Social (idem)
- Échange de données sur les organisations et services social-santé

## 5.1.5 PERSPECTIVE.BRUSSELS ET LES ANALYSES LOCALES SUR L'OFFRE EN ÉQUIPEMENTS « SOCIAL-SANTÉ »

Dans le cadre de la mise en pratique des objectifs de Care in the city, Bruxelles social a effectué, à la demande du service « Connaissance territoriale » de Perspective.brussels, plusieurs analyses locales sur l'offre en services et équipements santé-social. Ces analyses, effectuées sur le périmètre de différents projets territoriaux, mettent en parallèle la situation de la population de la zone (indicateur de la demande potentielle) et l'offre en équipements existante. Elles permettent à Perspective d'estimer les besoins potentiels en équipements sociaux-santé sur une zone territoriale.

### Réalisations en 2019 :

#### Diagnostic pour le Masterplan du CPAS d'Ixelles comprenant :

- Relevé des équipements sociaux-santés sur la zone et envoi de listings complets avec coordonnées de géolocalisation (fichiers Excel)
- Recherche d'indicateurs cartographiés sur la situation de la population et ses besoins (IBSAV Monitoring des quartiers, Observatoire de la santé et du social Bruxelles, etc.)
- Cartographie des données sur l'offre sociale-santé
- Mise en parallèle des données et analyse, et première expérimentation d'utilisation de l'outil Open Source « QGIS » au sein du service Bruxelles Social
- Présentation des résultats de l'analyse (power point) – voir deux extraits ci-dessous : carte des équipements « aide au logement » sur la Commune d'Ixelles et détail des équipements

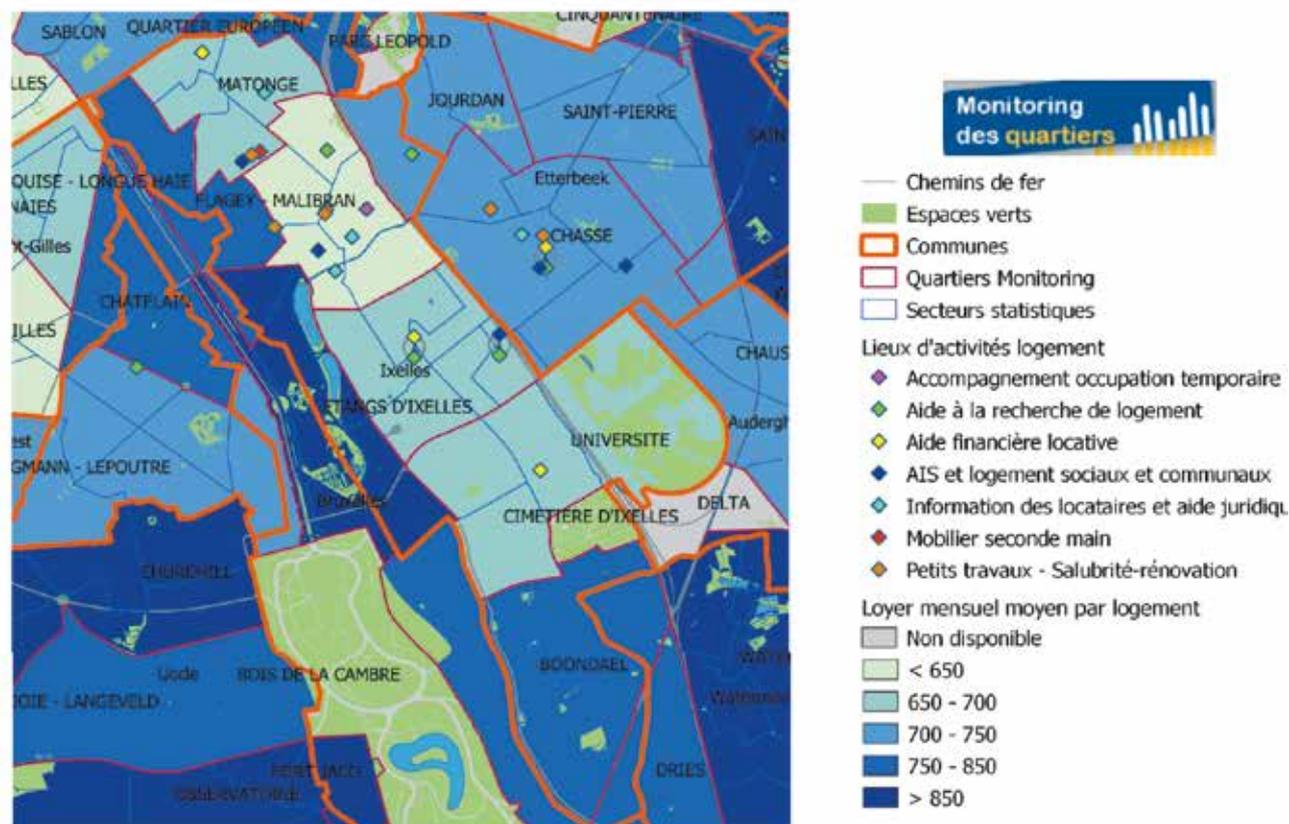
**Collaboration à une première cartographie** commentée de l'offre et de la demande développée sur le territoire de la ZRU (version 2016) effectuée par Perspective.brussels

#### Lieux d'activités « Aide au logement » (mai 2019) et loyer mensuel moyen par logement (2015) sur la Commune d'Ixelles

#### Détail des équipement « Aide au Logement »

- 2 **agences immobilières sociales** (quartiers Hôpital et Chasse), 2 sociétés de **logements sociaux** (1 Ixelles, 1 Etterbeek) et 1 service de **logements communaux**
- 4 services d'**aide financière locative** (fr-nl) sur les quartiers Matonge (1 association), Hôpital (1 CPAS Ixelles), Chasse (1 CPAS Etterbeek), Université (1 Fonds du logement)
- 6 services d'**aide à la recherche d'un logement** sur les quartiers Flagey-Malibran (1 fr), Jourdan (1 fr), Hôpital (2 – CPAS Ixelles fr-nl et association fr), Chasse (CPAS Etterbeek) et Brugmann-Lepoutre (1 fr-nl)
- 4 services de **petits travaux** (Matonge, Flagey-Malibran et Chasse) et 2 services de **salubrité et rénovation** (Louise-Longue Haie et Chasse)
- 4 services d'**information aux locataires et d'aide juridique** sur les quartiers Matonge (1 fr), Flagey-Malibran (1 fr et 1 fr-nl) et Chasse (1 fr)
- 1 service de mobilier de seconde main (Matonge) et 1 service d'**accompagnement aux occupations temporaires** (Flagey-Malibran)

## Loyer mensuel moyen par logement (niveau quartier - 2015) + Lieux d'activités logement



### 5.1.6 BOOST ET LE DÉVELOPPEMENT DE SOINS INTÉGRÉS POUR PERSONNES MALADES CHRONIQUES

BOOST: “Better Offer and Organisation thanks to the Support of a Tripod model”

L’unique projet-pilote « Chronic Care » de la Région de Bruxelles-Capitale, porté par un consortium de 46 organisations – dont le CDCS-CMDC, visant le développement de soins intégrés pour personnes malades chroniques sur les communes de Bruxelles-pentagone, Saint-Gilles et Saint-Josse.

Bruxelles social s’est impliqué dans les phases diagnostiques, dans les réunions de partenariat et certaines actions du partenariat.

#### Réalisations 2019 :

##### 1. AG BOOST et activités de partenariat (3 AG et 2 activités en 2019)

Participation aux AG du projet BOOST et aux activités de rencontre des partenaires (présentation du projet aux nouveaux participants / activité de convivialité)

##### 2. Répertoire local intégré (Action 11) (5 réunions en 2019)

L’objectif de l’Action 11 est de soutenir la mise à disposition d’un outil permettant l’accès aux ressources médicales et sociales actives (organisations et prestataires de soins indépendants) sur le territoire du projet et pouvant être impliquées dans l’aide et le soin aux usagers du projet BOOST. Elle est menée en partenariat avec plusieurs organisations dont Brusano, la FAMGB-FBHAV, Huis voor gezondheid, l’UPB/AVB

## Réalisation en 2019 :

- Apport, lors des réunions de projet, de notre expertise en matière de construction de répertoire on line
- Participation aux réflexions sur la construction concrète de l'outil de la phase 1 du projet : construction d'un répertoire sur mesure des organisations via l'outil My Bruso de Social.brussels et soutien téléphonique pour des recherches plus spécifiques sur le site.
- Participation à l'inventaire et l'évaluation des répertoires sociaux et/ou santé existants
- Début de constitution d'un « My Bruso BOOST » sur le site social.brussels afin de tester cet outil auprès des futurs utilisateurs du répertoire : les référents de proximité et autres professionnels partenaires

### 3. Formation pour référents de proximité (Action 16) (2 réunions + préparation + formation)

BOOST a organisé un module de 3 jours de formation des référents de proximité à l'accompagnement des personnes malades chroniques. Bruxelles Social a participé au 3ème jour de formation, axé sur la présentation d'outils qui facilitent les collaborations interprofessionnelles et l'orientation des patients. La boîte à outils BOOST : répertoire, HD, etc.

Contenu de la présentation faite par Bruxelles social :

#### Brève intro sur projet répertoire intégré (action 11 BOOST)

- Présentation du site social.brussels en axant sur son utilisation dans le cadre du travail de référent de proximité avec les personnes malades – dont l'outil de création de répertoire personnalisé 'My Bruso'
- Mise en pratique en direct (avec ordinateurs)
- Présentation des suites prévues et de leur implication dans la construction du projet de répertoire (utilisation du carnet pour questions, mots-clés, habitudes, etc.)

### 4. Approche quartier (Actions 13-15-18) (1 réunion en 2019)

Présentation, lors d'une réunion de ce nouveau groupe de travail, du site Social.brussels comme outil qui répertorie les ressources « social-santé » sur un quartier.

## 5.2 SYNERGIES ENTRE BRUXELLES SOCIAL ET DES RÉPERTOIRES SPÉCIALISÉS (THÉMATIQUES OU LOCAUX)

Dans cette rubrique sont repris les demandes de collaborations et de synergies émanant d'organismes diffusant des répertoires plus spécialisés, thématiques ou locaux, et adressées à Bruxelles Social, en tant que répertoire en ligne régional et intersectoriel.

Concrétisations possibles de ce type de collaborations ou recherche de synergies sont, entre autres :

- L'actualisation, par Bruxelles Social, des informations relatives aux organisations figurant dans le répertoire thématique ou local, plus spécialisé
- L'adaptation par Bruxelles Social de son arborescence thématique du secteur afin de mieux correspondre aux besoins ou aux nouvelles évolutions du secteur concerné
- La reprise, au sein du répertoire spécialisé, d'hyperliens vers des pages informatives sur les organisations ou des catégories d'organisations de Bruxelles Social
- La connexion, du répertoire spécialisé, aux webservices de Bruxelles Social. Une solution tech-

nique qui permet d'incorporer des données de Bruxelles Social, dans le répertoire et d'en assurer leur actualisation en continue et de façon automatisée.

Sont repris ci-dessous les exemples les plus aboutis et représentatifs de ce type de demande, la liste n'est donc pas exhaustive.

### 5.2.1 « SAMEN TEGEN SCHOOLUITVAL » : RÉPERTORIER L'OFFRE EN MATIÈRE DE LUTTE CONTRE LE DÉCROCHAGE SCOLAIRE

« **Kans Centraal Meldpunt Brussel** »<sup>1</sup> est une Plateforme réunissant la VGC et trois PMS du réseau néerlandophone, qui vise à améliorer l'accessibilité de l'offre existante autour du décrochage scolaire.

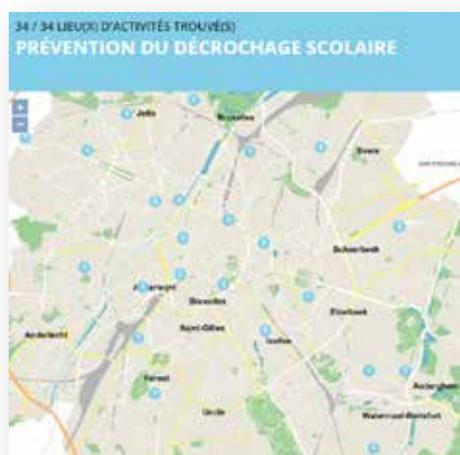
**Le réseau provincial « Samen tegen Schooluitval »** de la Région bruxelloise – composé d'une quarantaine d'organisations -, a créé un groupe de travail avec comme objectif d'améliorer l'orientation des jeunes en décrochage scolaire vers les initiatives existantes. Concrètement, une collaboration est menée avec des acteurs issus de l'enseignement et des secteurs du social et de l'emploi, afin d'élaborer une stratégie permettant aux accompagnateurs d'élèves, au personnel des PMS et à d'autres instances d'aide de mieux trouver leur chemin dans l'offre existante.

C'est dans ce cadre que le coordinateur du réseau a édité un répertoire (PDF) de cette offre dans la région de Bruxelles-Capitale qui est accessible via l'URL : <https://onderwijs.vlaanderen.be/nl/provinciale-netwerken-samen-tegen-schooluitval>.

Kans Centraal Meldpunt Brussel était à la recherche de synergies avec d'autres répertoires en ligne plus interactif et pouvant assurer une actualisation plus en continue, et a pris contact avec le CDCS-CMDC/Bruxelles Social.

Investissement Bruxelles Social : 4 réunions en présence de plusieurs référents et 3 jours ouvrables afin de créer les nouvelles catégories et de créer des nouvelles fiches d'organisations manquantes dans notre base de données.

Résultat : Bruxelles Social a apporté les modifications suivantes dans son répertoire en ligne afin de rencontrer partiellement la demande.



#### Adaptation de la catégorie « Prévention du décrochage scolaire »

Voir : <https://social.brussels/category/960>

Définition : actions visant à prévenir l'absentéisme et le décrochage scolaire

<sup>1</sup> Voir la fiche de présentation de Kans.brussels sur Bruxelles Social : <https://social.brussels/organisation/18333>



### Création de la catégorie « Soutien aux jeunes en situation de décrochage scolaire imminent ou avéré »

Voir : <https://social.brussels/category/961>

Définition : Accompagnement des jeunes temporairement retirés de l'école ou ayant quitté l'école sans diplôme, afin de leur offrir un répit et leur permettre de réintégrer au plus vite une structure scolaire ou une structure de formation agréée dans le cadre de l'obligation scolaire.



### Création de la catégorie « Accueil, orientation et accompagnement de jeunes NEET »

Voir : <https://social.brussels/category/962>

Définition : accompagnement de jeunes qui ne sont plus inscrits dans un établissement d'enseignement, qui ne travaillent pas ou qui ne suivent pas de formation. Cet accompagnement vise à aider ces jeunes à trouver un emploi ou une formation

## 5.2.2 BRU-STARS ET LA CRÉATION D'UN GUIDE EN LIGNE POUR L'ORIENTATION DES BESOINS D'ENFANTS ET JEUNES AVEC DES PROBLÈMES PSYCHIQUES OU PSYCHIATRIQUES

Bru-Stars<sup>1</sup>, est le Réseau bruxellois en santé mentale pour enfants et jeunes et intervient à la demande de professionnels, en partant des besoins des enfants et jeunes avec des problèmes psychiques ou psychiatriques et de leur contexte.

Le réseau a contacté Bruxelles Social dans le cadre de son projet de création d'un "Guide vers l'offre d'aide et de soins". Ce guide devra permettre aux jeunes, parents et professionnels de l'aide et des soins, de trouver facilement une offre sur mesure des besoins, et serait inséré dans le site web de Bru-stars. La portée du guide se veut assez large et intersectoriel, et couvre des secteurs variés tels que l'aide sociale générale, le handicap, l'aide aux familles, la santé mentale, etc.

L'idée de Bru-Stars est de pouvoir venir puiser des données de Bruxelles Social, via le système des webservices, afin de les insérer au sein d'une structure qui guide l'utilisateur à travers différentes questions et thématiques vers l'offre adaptée. Ces questions et thématiques seraient adaptées

1 Pour plus d'information, voir la fiche de présentation de BRU-STARS sur Bruxelles Social, URL : <https://social.brussels/organisation/17689>

selon le profil de l'utilisateur : l'enfant/le jeune, le parent et le professionnel de l'aide et de soins.

La structure du guide, conçue par Bru-Stars a été présentée à l'équipe de Bruxelles Social. Bruxelles Social a donné un retour et a mis en correspondance les rubriques du guide de Bru-stars avec des rubriques de Bruxelles Social (des catégories, des combinaisons de catégories, etc.), préparant ainsi une future connexion technique aux webservices de Bruxelles Social.

### **Perspectives : développement prévu pour 2020.**

#### **5.2.3 PARENTSOLO.BRUSSELS, SITE WEB D'INFORMATIONS ET RESSOURCES AUTOUR DE LA MONO-PARENTALITÉ**

Parallèlement à la mise en place d'un centre d'aide aux personnes dédié la monoparentalité, La Ligue de Familles était mandatée par la ministre de l'aide aux personnes pour créer un site d'informations au profit des parents solos.

Plusieurs réunions et échanges de mails ont permis de préciser les possibilités de collaboration entre La Ligue des Familles, Bruxelles Social et Hospichild.

Le site a été structuré en différentes sections :

Fiscalité, Allocations familiales, Contributions alimentaires, Logement, Famille, Travail, Psychosocial & juridique. Chaque section comportait des informations juridiques et/ou pratiques et une série d'adresses de services utiles.

Pour chacune de sections Bruxelles Social a donné des pistes pour l'aide à la rédaction et analysé quels fiches, catégories ou agréments devaient apparaître sur le site. L'utilisation des Webservices de Bruxelles social a permis de pouvoir créer des cartes, des listes filtrables sur la situation géographique des services et leur statut linguistique.

Vidéo de présentation du site :

<https://youtu.be/TdLHAWLxPxU?t=41>

Actuellement, ce site n'est plus actif. En effet, les moyens nécessaires à la maintenance et l'actualisation des informations n'ayant pas été renouvelé, il a été décidé de mettre le site off line afin de ne pas diffuser des informations datées.

Le projet avait connu une belle couverture dans la presse

- <https://www.lalibre.be/belgique/vers-une-solution-digitale-pour-les-parents-qui-se-separent-5c8002917b50a60724507e13>
- <https://bx1.be/forest/familles-monoparentales-une-maison-des-parents-solos-ouvre-a-bruxelles/>
- <https://www.laligue.be/association/parents-solos-a-bruxelles>
- [https://www.rtbf.be/info/belgique/detail\\_une-maison-des-parents-solos-ouvre-a-bruxelles?id=10221474](https://www.rtbf.be/info/belgique/detail_une-maison-des-parents-solos-ouvre-a-bruxelles?id=10221474)
- <https://www.dhnet.be/regions/bruxelles/une-maison-pour-les-familles-monoparentales-ouvre-ses-portes-a-bruxelles-5cdc21337b50a60294de0819>
- <https://cbcs.be/Ouverture-d-une-maison-des-parents-solos>

## 5.2.4 BORN IN BRUSSELS : INFORMATIONS ET RESSOURCES AUTOUR DE LA NAISSANCE ET DE LA PETITE ENFANCE

Born in Brussels, c'est la rencontre entre deux projets qui ont fait un effort d'articulation de leurs actions respectives et qui sont constamment à la recherche de synergies potentielles, afin de se renforcer mutuellement et aller de l'avant vers les mêmes objectifs.



Illustration : bannière du blog/mini-site <https://bornin.brussels>

- Un projet mené en interne à l'asbl CDCS-CMDC avec le soutien des Services du Collège réuni de la Cocom (Born in Brussels, Plateforme Web)
- Un projet de recherche externe mené par le VUB et l'UZ Brussel, mandaté par l'INAMI avec le soutien du SPF Santé (Born in Brussels, Professionnels)

L'objectif du dispositif tel que repris dans le rapport annuel du projet interne Born in Brussels – Plateforme Web :

- « Faciliter l'accès aux soins de santé pour tous et aider chaque enfant né ou à naître à se développer et s'épanouir à Bruxelles.
- Bruxelles voit chaque année plus de 23.000 bébés naître, dont plus d'un tiers, dans une famille vulnérable. Cela signifie que toutes les mamans ne disposent pas toujours des soins nécessaires au cours de leur grossesse. Cela engendre des conséquences pour leur santé et bien sûr, sur celle de leur enfant à naître.
- C'est un sacré défi pour la Région, et chaque acteur de soins périnataux. L'information parfois morcelée est à recomposer pour que chaque parent, chaque professionnel, trouve son chemin dans l'offre de soins et de services bruxellois. »

## **Born in Brussels – Plateforme Web & Born in Brussels +**

Bruxelles Social offre un soutien dans la réflexion sur l'élaboration de l'arbre thématique pour le site grand public. Plus précisément, il s'agit d'une mise en lumière des différents agréments, catégories ou fiches repris dans Bruxelles social et qui pourront alimenter la future section « Répertoire » sur ce site, à l'aide de la connexion aux webservices de Bruxelles Social.

Par ailleurs, Bruxelles Social participe aux réunions « Born in Brussels + » organisées par la coordinatrice du projet interne et qui réunit les deux projets Born in Brussels.

## **Born in Brussels professionnels (BIB PRO)**

L'objectif du projet de recherche mené par la VUB et l'UZ Brussel, est le développement d'un outil de screening et d'action ("screenings- en actiontool") pour améliorer le suivi des patients durant leur grossesse.

L'action tool a comme objectif la détection de besoins en termes d'aide et de soins auprès des femmes enceintes en Région de Bruxelles-Capitale, à l'aide d'une série d'indicateurs tels que le réseau social, le bien-être psychologique, le logement, etc.

Après le relevé ("screening") de besoins en matière d'aide et de soins, l'action tool propose une série d'actions possibles telles que l'orientation vers d'autres services et organisations.

Le relais vers d'autres organisations se fait grâce à un import automatisé des données de Bruxelles Social via la solution technique des « webservices » mis en place par Bruxelles Social.

La collaboration entre "BIB Pro" et Bruxelles Social a connu deux volets : la mise à disposition d'une expertise thématique et le soutien technologique à l'utilisation des webservices de Bruxelles Social et au contenu du cahier de charge pour le développement de l'outil.

En premier lieu, l'équipe de Bruxelles Social a mis à disposition son expertise pendant différents groupes d'experts organisés en mars, avril et juin 2019 avec une présentation de Bruxelles Social lors d'un des panels.

Dans une deuxième phase, l'équipe de Bruxelles Social a collaboré activement à la constitution de l'outil en déterminant précisément, par type de besoin d'aide ou de soins, quelles organisations et services, quelles catégories, et quels agréments du secteur « social-santé », devraient être proposés afin d'articuler aux mieux les besoins avec l'offre existante. Lorsque cela s'avérait nécessaire, l'équipe a apporté des modifications dans sa base de données afin de mieux couvrir la réalité du terrain (ajout de nouvelles organisations, création/adaptation de certaines catégories, ...).

Durant la dernière phase, de développement de l'outil, Bruxelles Social a offert un soutien technologique à l'utilisation des webservices de Bruxelles Social et à la réalisation de certains aspects du cahier de charge pour le développement de l'outil. Ce soutien s'est réalisé à travers une collaboration directe avec le cabinet du Ministre de la Santé.

Perspectives :

- Bruxelles Social reste impliquée dans la concrétisation et l'évolution du projet
- La mise en place technologique de la connexion aux webservices de Bruxelles Social, a été conçue d'une telle manière qu'elle sera réutilisable pour des futurs développements d'autres outils de screening et d'action

### 5.3.DEMANDES AD HOC DE FORMATIONS ET RÉPERTOIRES SUR MESURE

#### 5.3.1 OIP IRISCARE : PRÉSENTATION SUR MESURE ET CONSTITUTION D'UN RÉPERTOIRE PERSONNALISÉ MY BRUSO

En février 2019, la fonctionnaire dirigeante et l'adjoint fonctionnaire dirigeante de l'OIP Iriscare, ainsi que deux personnes du service de recherche d'Iriscare, sont venus faire connaissance avec l'équipe et les outils du CDCS-CMDC.

Bruxelles Social a réalisé une présentation sur mesure qui survolait les fonctionnalités et les interface de Bruxelles Social, tout donnant des informations éclairées sur l'organisation des secteurs « social-santé » en Région de Bruxelles-Capitale. Un répertoire personnalisé, interactif et dynamique « MY BRUSO » a été créé à cet effet et mis à disposition de l'OIP.

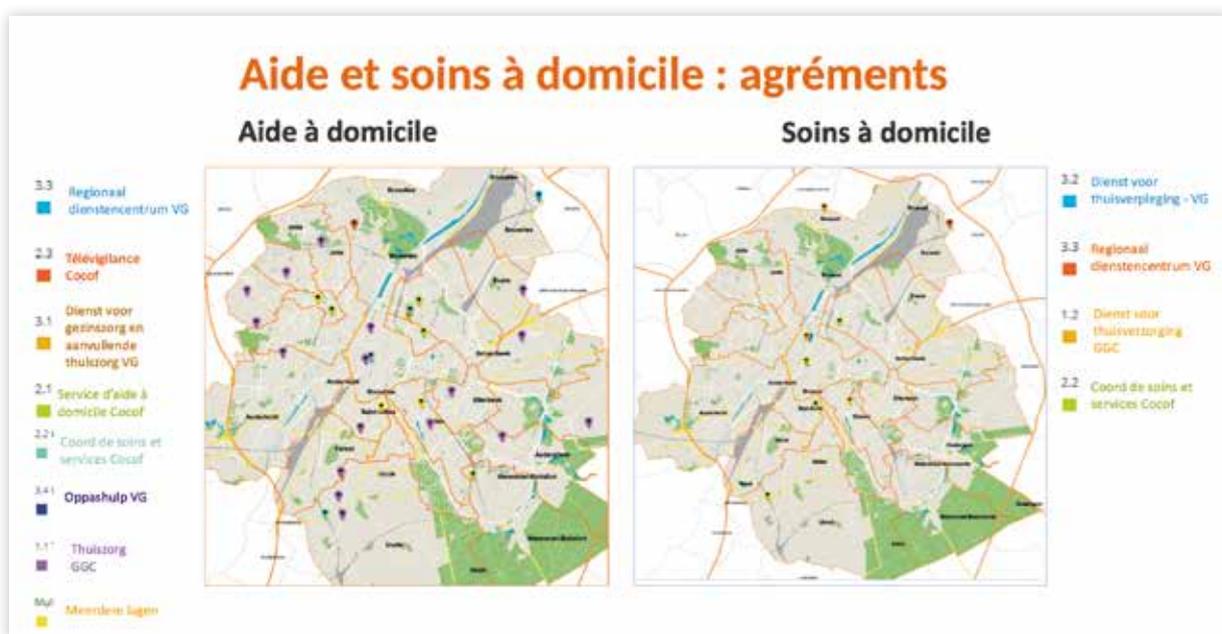


Illustration : extrait du powerpoint, complémentaire au répertoire MY BRUSO, fait sur mesure, à l'occasion de la visite de l'OIP IRISCARE en février 2019

#### 5.3.2 BRU 107 ET LA FORMATION EN RESSOURCES LOCALES POUR LES PSYCHOLOGUES DE PREMIÈRE LIGNE

En 2019, Bruxelles Social a été contacté par la « Coordination du réseau de la réforme en santé mentale sur la Région de Bruxelles-Capitale - Groupe cible Adultes » (Bru 107), afin de participer à des réunions exploratoires autour de la formation des psychologues de première ligne, voir : [http://www.107bru.be/projet\\_inami](http://www.107bru.be/projet_inami).

Bruxelles Social a donné son accord pour offrir son soutien dans l'élaboration d'une formation sur mesure, focalisée sur la connaissance des ressources locales à disposition dans le quartier/la commune. Plusieurs réunions d'exploration et de rencontre entre acteurs concernés ont eu lieu durant le 2e semestre de 2019.

Les formations ont été réalisées début 2020 et la concrétisation de ce projet sera expliquée plus en détail dans le rapport annuel de 2020.

Fruit de la rencontre avec les acteurs concernés : des collaborations rapprochées y inclus des échanges de données entre certaines Antennes du Réseau (notamment Rézone) et Bruxelles Social.

### 5.3.3 CARTOGRAPHIE DES LIEUX D'ACTIVITÉS AGRÉÉS PAR LA COCOF

Bruxelles Social a produit, à la demande du SPFB, plusieurs cartes de l'offre sociale-santé correspondant aux lieux d'activités d'organisations et services disposant de certains agréments COCOF.

- 1 pour les 40 Maisons médicales – agrément Cocof
- 1 pour les 22 Services de santé mentale – agrément Cocof, y inclus 2 centres d'écoute téléphoniques
- 1 pour les 15 services d'aides aux toxicomanes – agrément Cocof
- 1 pour les 5 centres de coordination et services à domicile – agrément Cocof
- 1 pour les 5 services de soins palliatifs et continués – agrément Cocof

Ci-dessous une illustration d'une de ces cartes. Les autres cartes seront mises à disposition dans la section publications du site Bruxelles Social.



Illustration : lieux d'activités d'organisations et services disposant de l'agrément santé mentale/centre d'accueil téléphonique de la Cocof – novembre 2019

### 5.3.4 DEMANDE DU SPF SÉCURITÉ SOCIALE - DG PERSONNES HANDICAPÉES

À partir de 2021, c'est la Région de Bruxelles-Capitale qui sera en charge de l'attribution et du paiement des "Allocations pour Personnes Âgées" (APA – pour personnes en situation de handicap de 65+)<sup>1</sup> et plus le SPF Sécurité Sociale – DG Personnes Handicapées. Cela résulte du transfert de compétences du niveau fédéral vers le niveau régional, décidé lors de la 6e réforme de l'état.

Dans le cadre des groupes de travail en préparation de bon déroulement du transfert (en collaboration avec Iriscare) a été posé la question au SPF: « Quels sont les partenaires du secteur handicap, seniors, mais peut-être également santé mentale, personnes sans-abris, etc., qui devraient être avertis du transfert et de la modification dans la procédure de demande de l'allocation ? »

Une assistante sociale du DG Personnes Handicapées a demandé à Bruxelles Social de les soutenir dans la réponse à cette question.

La concrétisation de la réponse à la demande et le transfert de données de Bruxelles Social dans un format adéquat au Dg Personnes Handicapées, est prévue pour 2020.

---

<sup>1</sup> Voir : <https://handicap.belgium.be/fr/nos-services/allocation-aide-personnes-agees.htm>

## INSCRIPTION DANS LA DYNAMIQUE DE DONNÉES OUVERTES (OPEN DATA)

### 6.1 PARTAGE DES DONNÉES ET INFORMATIONS DE BRUXELLES SOCIAL SOUS LA LICENCE CC-BY

En 2018 une consultance a bien confirmé la protection sous droits d'auteur et de droit sui generis de la base de données de Bruxelles Social. Ceci n'enlève rien à la volonté et l'ambition ferme du CDCS-CMDC de développer une politique open data. Le choix de la licence CC-BY en 2018 a été retenu parce qu'il permet une réutilisation maximale tout en aidant à promouvoir Bruxelles Social.

Cette promotion est aujourd'hui nécessaire car Bruxelles Social est actuellement encore trop peu connu. Promouvoir Bruxelles Social est la meilleure garantie pour une utilisation maximale de ses données ; et contribue par là également à la qualité et à l'actualité des informations suite aux retours d'utilisateurs sur les informations consultées.

Plus d'information sur la licence : <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.fr>

### 6.2 MISE À DISPOSITION DES INFORMATIONS VIA L'OPEN DATA AUX STAKEHOLDERS AYANT EXPRIMÉ LEUR INTÉRÊT

La mise à disposition de grandes quantités de données structurées de Bruxelles Social, via des exports excel, ou via l'offre de webservices, contribue quotidiennement à l'alimentation et l'actualisation en continue de données sur l'offre sociale-santé sur diverses plateformes thématiques en Région bruxelloise.

#### **CDCS-CMDC / Hospichild.be**

Le volet « ASSOCIATIONS PARTENAIRES » (<https://www.hospichild.be/associations/>) utilise notamment les technologies open data (webservices) et les données de Bruxelles Social. Les informations sur les associations sont importées de social.brussels sur le site d'Hospichild et l'actualisation des données est synchronisée entre les deux sites. Lorsque l'équipe de Bruxelles Social procède à une actualisation des données, cela est par conséquent visible sur les deux sites.

#### **Commission communautaire commune / Milieux d'accueil pour enfants agréés par ONE et Kind en Gezin**

Grâce à l'utilisation des technologies open data (webservices) de Bruxelles Social, les informations sur les lieux d'accueil sont importées de social.brussels sur le site de la Cocom. L'actualisation des données est synchronisée : lorsque l'équipe de Bruxelles Social procède à une actualisation des données, cela est par conséquent visible sur les deux sites. Voir : <http://www.ccc-ggc.brussels/fr/aide-aux-personnes/accueil-denfants>

#### **Kenniscentrum WWZ / De sociale kaart**

« De sociale kaart » est un aperçu des structures néerlandophones du secteur « social-santé » dans les provinces flamandes et à Bruxelles. Le CDCS-CMDC - Bruxelles Social fournit régulièrement des exports sous format excel de données actualisées au Kenniscentrum WWZ, qui les intègre dans le volet des structures bruxelloises de la carte sociale.

## **Perspective.brussels / Service Écoles**

Perspective.brussels a repris la gestion de la base de données et du site « Projets d'Accrochage et de Soutien Scolaire pour les professionnels – PASS ».

Afin d'actualiser les données du site, et dans une optique d'efficience des moyens publics, Perspective.brussels a contacté le CDCS-CMDC afin de réutiliser les données déjà reprises sur Bruxelles Social en ligne. Certaines données de Bruxelles Social sont reprises sur le site <http://accrochagescolaire.brussels/acteurs/annuaire>

## **Coordination de l'action sociale de Schaerbeek**

<https://www.cass-cssa.be/fr/le-guide-cass>

La nouvelle version du guide de l'accompagnant social schaerbeekois est alimentée par les webservices de Bruxelles Social. De plus l'application en Joomla a été développée en « open code » et pourra donc être réutilisée par d'autres instances intéressées.

## **Parentsolo.brussels (nouveau 2019)**

Suite à une demande de la Ligue des Familles, et une collaboration rapprochée avec le service Bruxelles Social, ce nouveau site dédié à la mono-parentalité a utilisé l'offre de webservices pour alimenter en continue sa section « ressources à proximité » avec une sélection fine et sur mesure de données actualisées de Bruxelles Social. Le site n'est toutefois déjà plus actif aujourd'hui, faute de renouvellement de moyens pour sa maintenance et l'actualisation d'informations contextuelles sur la mono-parentalité.

## **Born in Brussels (nouveau 2019)**

Les webservices de Bruxelles Social alimentent l'application de l'action and screening tool du projet Born in Brussels – Professionnels, et alimenteront également la future plateforme web de Born in Brussels. Le projet est détaillé dans la section « Réponse aux demandes, partenariats et travail en réseau » de ce rapport.

## **Bru-Stars (nouveau 2019)**

Bru-Stars a entamé une collaboration avec Bruxelles social en 2019 pour concrétiser le projet du guide d'orientation des enfants et jeunes, parents et professionnels de l'aide aux enfants et jeunes avec des problèmes psychiques ou psychiatrique, qu'ils souhaitent mettre à disposition sur leur site. Les ressources présentées dans ce guide, seront alimentées par les données de Bruxelles Social. Concrétisation prévue en 2020. Le projet est détaillé dans la section « Réponse aux demandes, partenariats et travail en réseau » de ce rapport.

## 6.3 PUBLICATION DES DONNÉES SUR LE PORTAIL OPENDATASTORE.BRUSSELS

Bruxelles Social a accéléré en 2019 la publication de datasets et de webservices sur l'opendatastore.brussels.

Pour rappel : cette publication entraîne, grâce à des interventions mise en place par le SPF BOSA, une publication sur le portail open data fédéral et le portail open data européen.



Voir : <http://opendatastore.brussels/fr/organization/cdcs-cmdc>.

Concrètement, Bruxelles Social a publié sur le portail des informations sur ses webservices pouvant donner accès aux informations contenues en Bruxelles Social 1) via l'accès « secteurs d'activité » ; 2) via l'accès « agréments » ; et 3) via l'accès « Géolocalisation ».

1. Informations sur les secteurs: API	2. Informations sur agréments (en RBC1)	3. Localisation / à proximité de
<p>API « Liste des 21 secteurs d'activité »</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://social.brussels/rest/sectors">https://social.brussels/rest/sectors</a></li></ul> <p>API exemple « Liste et informations sur les organisations actives dans le secteur 'Seniors' » (ID secteur)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://social.brussels/rest/sectors/143/organisations">https://social.brussels/rest/sectors/143/organisations</a></li></ul>	<p>API « Liste des 223 agréments »</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://social.brussels/rest/agreements">https://social.brussels/rest/agreements</a> » voir métadonnées: excel</li><li>• liste des agréments » <a href="https://opendatastore.brussels.be/social">https://opendatastore.brussels.be/social</a></li></ul> <p>API exemple « Liste et informations des 41 organisations agréées comme 'Maison Médicale' - Cocof » (ID agrément)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://social.brussels/rest/sectors/organisation?agreements=679">https://social.brussels/rest/sectors/organisation?agreements=679</a></li></ul>	<p>API exemple commune Anderlecht: « Liste et informations des 265 lieux d'activités situés à Anderlecht »</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://social.brussels/rest/search/organisation?locatedAt=Anderlecht">https://social.brussels/rest/search/organisation?locatedAt=Anderlecht</a></li></ul> <p>API exemple à proximité de « Liste et informations des 48 lieux d'activités situés dans un rayon de 0,5 km autour de l'adresse du SPF BOSA »</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <a href="https://social.brussels/rest/search/organisation?location=50.8607352043541&amp;distance=0.5">https://social.brussels/rest/search/organisation?location=50.8607352043541&amp;distance=0.5</a></li></ul>

## 6.4 INSCRIPTION PLUS LARGE DANS L'UNIVERS DE L'OPEN DATA ET DANS LA DYNAMIQUE « SMART CITY »

Bruxelles Social participe activement dans des lieux mettant en œuvre le développement de l'open data et la dynamique Smart City :

- Concertation open data portals du SPF BOSA,
- Workshop organisés par le CIRB et Easy.brussels,
- Trefdag Digitaal Vlaanderen,...

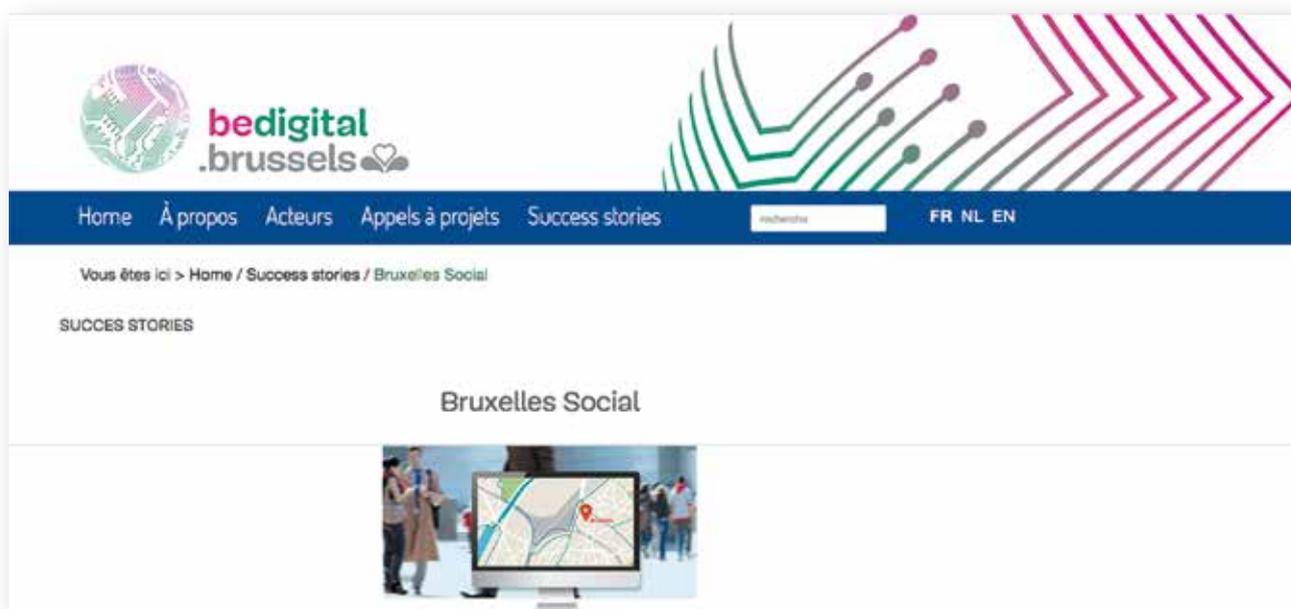
Bruxelles Social semble recevoir une reconnaissance des acteurs de l'open data pour ses efforts dans la matière de développement de l'open data. Ci-dessous sont détaillées quelques exemples concrets de cette reconnaissance en 2019.

#### 6.4.1 BRUXELLES SOCIAL MENTIONNÉ COMME EXEMPLE SMART PEOPLE-INCLUSION SOCIALE – DANS LA NOTE D’AMBITION SUR LA SMART CITY

Note d’ambition sur la Smart City : <https://cirb.brussels/fr/quoi-de-neuf/actualites/la-note-d2019ambitions-smart-city-est-validee-par-le-gouvernement>. Bruxelles Social y est reprise à titre d’exemple dans le cadre de SMART PEOPLE – volet INCLUSION SOCIALE.

#### 6.4.2 BRUXELLES SOCIAL MENTIONNÉ COMME SUCCES-STORY SUR LA PLATEFORME BEDIGITAL. BRUSSELS

Bedigital.brussels publie une page informative sur le projet Bruxelles Social dans sa section « Success Stories ». Voir : <http://bedigital.brussels/bruxelles-social/>



#### 6.4.3 CONNECTING DATA IN A SOCIAL SMART CITY : PRÉSENTATION DE BRUXELLES SOCIAL LORS DU 24<sup>E</sup> CONGRÈS « UNLOCKING THE DIGITAL ECONOMY WITH API'S »

Bruxelles Social a reçu une invitation pour venir présenter Bruxelles Social comme usecase par rapport à la connexion des données dans une Social smart city, lors du 24e congrès « Unlocking the digital economy with API's / improving the use of API's in Government » organisée par 4instance en collaboration avec le SPF BOSA. La présentation est téléchargeable via l'url suivant : <https://www.linkedin.com/posts/activity-6611274369048158208-X0X7>.

## PROMOTION ET APPUI À L'UTILISATION AUTONOME DES OUTILS

Cette mission se traduit dans la réalisation d'activités et produits très variés.

1. La réalisation d'actions de communication : l'envoi de communiqués de presse aux utilisateurs lors d'actualités importantes ; la réalisation de supports de promotion en papier ou digital.
2. La création de matériel didactique pour les utilisateurs de Bruxelles Social, ainsi que la création et la mise à jour des « méta-données » sur les données de Bruxelles Social.
3. La réalisation de présentations sur mesure du site.
4. La possibilité d'extraire les exports excel du site web et la mise à disposition de webservices et la publication des données sur l'opendatastore.brussels.

### 7.1 INFOGRAPHIE BRUXELLES SOCIAL ET SA PLUS-VALUE

En 2019, la plus-value de Bruxelles Social a été illustrée à l'aide d'une infographie accessible via le lien : [http://www.cdcs-cmdc.be/pdf/Infographie\\_Bruso\\_FR.pdf](http://www.cdcs-cmdc.be/pdf/Infographie_Bruso_FR.pdf). Cette infographie a été diffusée via une campagne Mailchimp à tous les organismes d'appui aux professionnels du secteur « social-santé » ainsi qu'aux mandataires locaux des communes et CPAS de la Région de Bruxelles-Capitale.



## 7.2 MATÉRIEL DIDACTIQUE ET MÉTADONNÉES DE BRUXELLES SOCIAL

Le matériel didactique digital est téléchargeable dans la section « À propos » du site : <https://social.brussels/page/a-propos-de-la-carte-sociale>.

### 7.2.1 BROCHURE D'INFORMATION

La brochure d'information du projet Bruxelles Social a été réalisée début 2018. Elle existe sous format digital et en format papier. Les brochures d'information servent comme explication et promotion du projet et sont distribuées lorsque les référents participent à des colloques ou lors des présentations sur mesure du site Bruxelles Social.

### 7.2.2 MANUELS D'UTILISATION DU SITE

Les manuels d'utilisation du site sont téléchargeables sur le site sous format PDF et sont imprimés en papier et mis à disposition des participants lors des présentations sur mesure de Bruxelles Social.

### 7.2.3 MÉTADONNÉES

Bruxelles Social réalise, actualise et élargit régulièrement des « métadonnées » sur sa base de données.

Voir les téléchargements disponibles dans la section « À propos » du site : <https://social.brussels/page/a-propos-de-la-carte-sociale>

- L'arborescence thématique et interactive : les 21 secteurs, leurs rubriques et les 664 catégories de Bruxelles Social (format PDF)
- La liste des 664 catégories de Bruxelles Social, avec leurs attributs : ID, dénomination, définition, mots-clés liés, sites web référence liés, catégories liés ; en français et en néerlandais (format Excel)
- **La liste des 228 agréments « social-santé » suivi par Bruxelles Social. Nouveau en 2019 :** l'ajout de la référence (hyperlien) vers le cadre législatif correspondant ! Voir rubrique 2.3 de ce rapport annuel.
- La liste et l'explication des champs d'information des fiches de présentation des organisations sur Bruxelles Social

## 7.3 DÉMONSTRATIONS SUR MESURE

Bruxelles Social propose, le plus souvent à la demande, des démonstrations sur mesure de sa carte interactive en ligne <https://social.brussels>.

L'objectif ? Faire promouvoir l'outil et d'appuyer une utilisation experte de ses multiples fonctionnalités puissantes, à l'aide d'une présentation sur mesure. Afin de maximaliser le temps investi par l'équipe, Bruxelles Social propose des démonstrations pour des groupes réunissant au moins 30 personnes.

Sur mesure ? Car la présentation se focalisera sur la localité ou les thématiques principales de l'organisme demandeur, et fournira des exemples des fonctionnalités suivant des demandes concrètes fournies à l'avance.

Une démarche plus pro-active de présentation aux CPAS ainsi qu'aux Coordinations sociales a été entamée et poursuit toujours son cours. En 2019, Bruxelles Social a été invitée aux CPAS et Coordinations sociales suivants :

- CPAS de Koekelberg
- Coordination sociale de Koekelberg
- Coordination de l'Action Sociale de Saint-Gilles CAS-CSA
- Coordination sociale de Saint-Josse-ten-node
- Coordination sociale de Ganshoren
- Coordination social de Watermael-Boitsfort
- CPAS de Bruxelles (chefs de départements et services généraux)
- Coordination sociale d'Evere

En 2019, quelques formations sur mesure ont été organisées aussi. Cela implique que la majorité des participants dispose d'un ordinateur et que durant la partie « pratique » les participants sont invités à faire des exercices d'assimilation des différentes fonctionnalités de Bruxelles Social. Ces formations sont considérées comme une « demande ad hoc » et détaillées dans le chapitre correspondant de ce rapport annuel.

Enfin, pour certains partenaires ou institutions, Bruxelles Social propose également des démonstrations plus courtes dans ses locaux. Six démonstrations de ce type ont été effectuées en 2019.

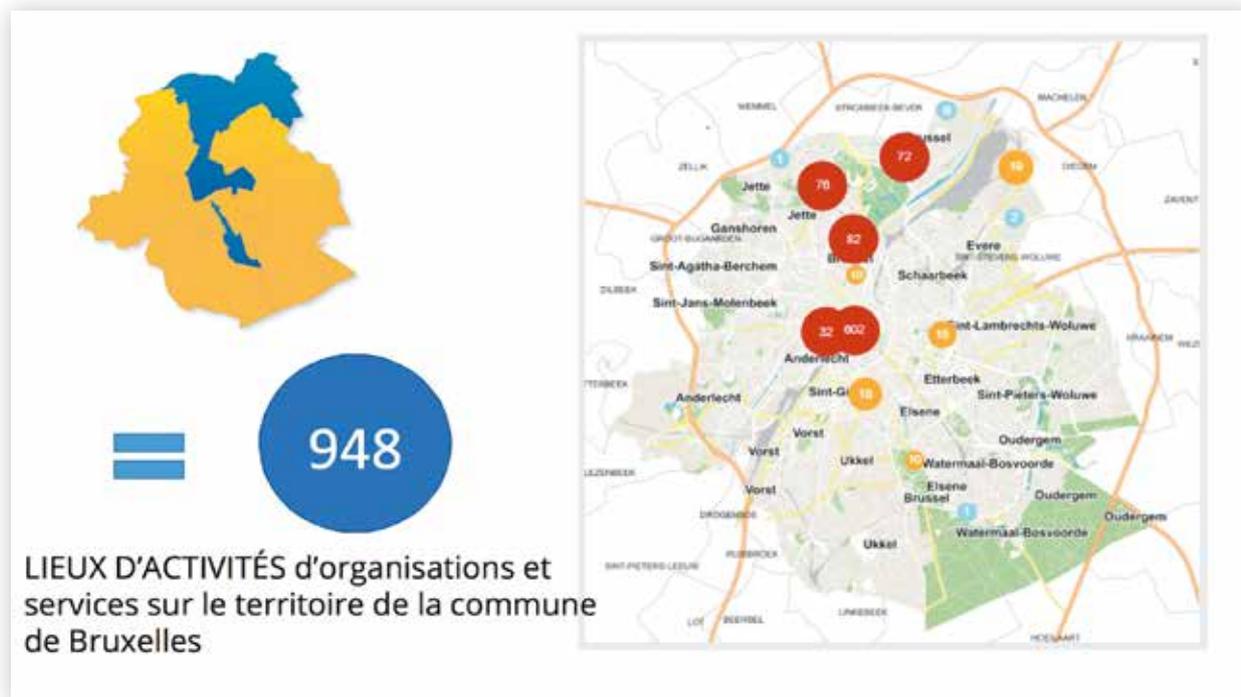


Illustration : extrait du powerpoint de la démonstration de Bruxelles Social au CPAS de Bruxelles-Ville

## **Un exemple de bonne pratique : AG de la Coordination sociale de Saint-Gilles**

(juin 2019 - 105 inscrits)

Lors d'une des AG de la Coordination de l'Action Sociale de Saint-Gilles, elle a prévu, après une brève présentation des groupes de travail, un temps de travail en équipe pour faire réseau : ils ont donné aux équipes (constitués de manière à mélanger les membres de la CAS) des situations sociales à débroussailler auprès de services qui seraient présents (stands). Bruxelles social était présent, avec des ordinateurs, pour apprendre à utiliser le site social.brussels et montrer comment il peut être utilisé autour de problèmes concrets : permettre aux équipes de trouver les services qui pourraient répondre aux situations qu'ils auraient à résoudre.

## ÉQUIPE ET CONSOLIDATION ORGANISATIONNELLE

### 8.1 L'ÉQUIPE DE BRUXELLES SOCIAL, EN MOUVEMENT ET AMÉLIORATION CONSTANTE

Correspondant à l'élan initié par le « Plan de Formation » de l'asbl CDCS-CMDC, il peut être constaté que la formation du personnel connaît un réel succès. Les membres de l'équipe se sont formés à différents niveaux : amélioration des connaissances sectorielles ; amélioration des connaissances open data ; acquisition de nouvelles compétences technologiques ; et acquisition de compétences en management public et associatif. Ci-dessous, quelques exemples concrets à titre illustratif. Le détail des formations suivies est disponible dans le rapport annuel du bilan social de l'asbl.

#### 8.1.1 MANAGEMENT ASSOCIATIF ET PUBLIC

En septembre 2019, la coordinatrice du service a finalisé avec succès un postgraduat en Management Associatif et public à l'école « Antwerp Management School (liée à l'Universiteit Antwerpen) ». L'intitulé du post-graduat : « Postgraduaat Publiek en Social Profit Management - Antwerp Management School ».

Les fruits de cette formation sont multiples, citons en termes de réalisations concrètes : la production d'un Business Model Canvas pour Bruxelles Social, la conceptualisation des lignes directrices pour lancer une approche communication au sein du service, et la réalisation d'une vue d'ensemble, ainsi qu'une analyse des éléments capitaux dans l'évolution du bilan et des comptes de l'asbl CDCS-CMDC sur une période de 5 ans, avec un zoom sur le service Bruxelles Social.

#### 8.1.2 CONNAISSANCES SECTORIELLES

- COLLOQUE - À qui appartient Bruxelles ? Pour des politiques de logement anti-spéculative. Organisateur: IRIB ([http://www4.usaintlouis.be/4DACTION/WEB\\_Agendafiche/311/37981](http://www4.usaintlouis.be/4DACTION/WEB_Agendafiche/311/37981))
- Staten-Generaal Welzijn en Zorg. Verbindende oplossingen voor Brussel. Organisateur: Kenniscentrum WWZ (<https://www.kenniscentrumwwz.be/statengeneraal>)
- Rencontres irisées : Réorganiser le « social-santé » - CBCS (<https://www.cbcs.be/Rencontre-irisee-reorganiser-le-social-sante-a-Bruxelles>)

#### 8.1.3 CONNAISSANCES OPEN DATA

ODiScussions Le partage des données au cœur des territoires intelligents (Opendatasoft) (<https://www.eventbrite.fr/e/inscription-odiscussions-le-partage-des-donnees-au-cur-des-territoires-intelligents-54851503323#>)

## 8.2 EXPLORATION DES PROCESSUS PRIMAIRES DE BRUXELLES SOCIAL

« Un processus est un ensemble d'activités corrélées ou en interaction qui utilise des éléments d'entrée pour produire un résultat escompté, selon la norme ISO 9000:2015 ».

« La modélisation des processus consiste à décrire un processus au moyen d'outils graphiques, afin de mieux en comprendre le fonctionnement et d'être à même de poser un diagnostic à son sujet ».

En 2019, le CDCS-CMDC a décidé d'entamer l'identification des processus de l'organisation. Cette démarche a été appliquée prioritairement à l'inventaire des processus primaires de Bruxelles Social. Il est important de souligner que cet exercice a sollicité pas mal de ressources, temps et énergie pour toute l'équipe de Bruxelles Social en 2019. Les autres activités du service ont par conséquent connu un certain ralentissement durant cette année.

L'exercice exploratoire s'est terminé par un appel à une consultance externe spécialisée afin de pouvoir présenter un travail professionnel et de qualité. Cette consultance a démarré durant le mois de septembre, et les résultats ont été présentés au conseil d'administration.

Sur la base des discussions sur les missions et du travail préparatoire de l'équipe de description des activités, les principaux processus de Bruxelles Social ont pu être divisés en trois parties :

- A. Le traitement et la qualité des données
- B. L'amélioration des plateformes techniques
- C. Les relations avec les utilisateurs et les parties prenantes

L'ensemble est résumé dans l'illustration suivante.

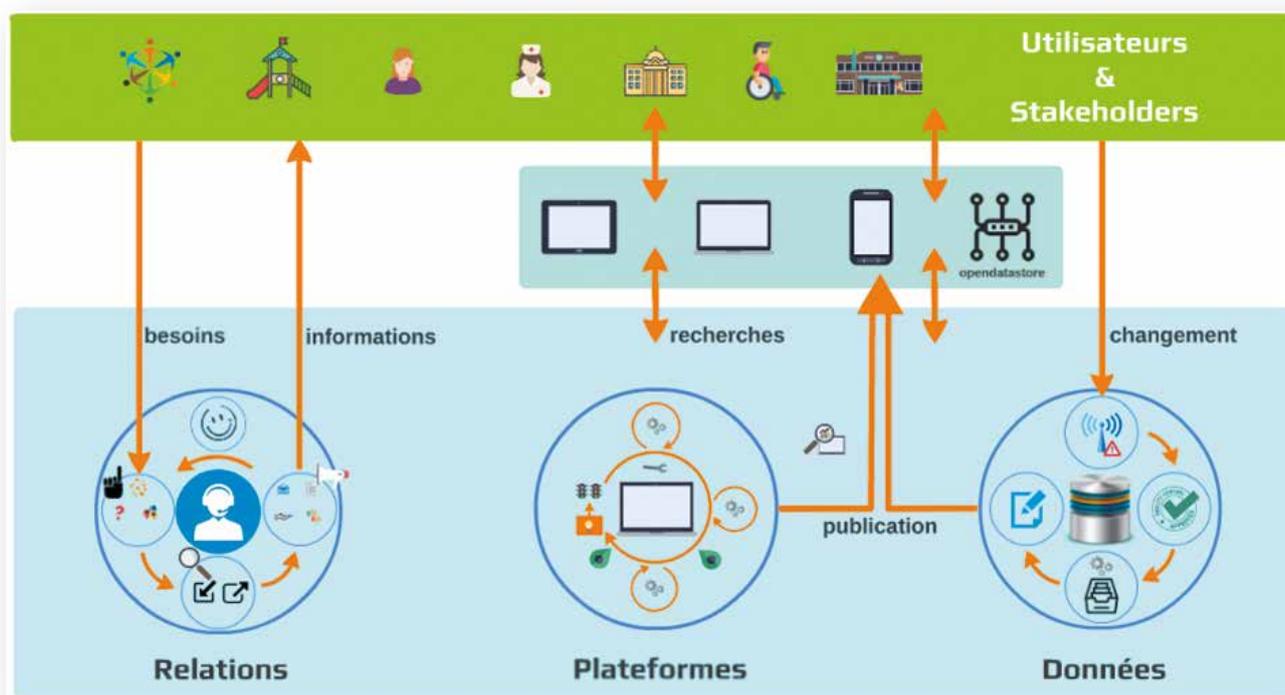


Illustration : schéma des processus primaires, produite durant la consultance externe de « Clarity Upgrades »

## INDICATEURS CHIFFRÉS POUR 2019

**Avertissement:**

Le lecteur non averti ne peut tirer des conclusions hâtives de ces chiffres. Ces chiffres doivent être contextualisés dans le cadre d'analyse à développer.

Nous reprenons ici des indicateurs chiffrés illustrant les activités du service Bruxelles Social en 2019. Parfois il s'agit d'un tableau déjà repris dans des rubriques précédentes de ce rapport qui est affiché également ici, afin de permettre une réelle vue d'ensemble des indicateurs chiffrés disponibles.

**9.1 UTILISATION DU SITE WEB HTTPS://SOCIAL.BRUSSELS**

Ci-dessous sont présentés quelques chiffres clés démontrant le succès toujours grandissant de Bruxelles Social via les chiffres mis à disposition dans les rapports automatisés de Google Analytics et Google Search Console pour l'année 2019

- 15,1 millions affichages d'une page du site de Bruxelles Social dans les résultats de GOOGLE
- 349.200 clics sur un lien Bruxelles Social affiché dans les résultats Google
- 275.000 utilisateurs uniques (équivalent à une augmentation procentuelle de plus de 40 %)
- 388.000 sessions (équivalent à une augmentation procentuelle de plus de 40%)

Source : données Google Analytics & Google Search Console pour l'année 2019

DIMENSION	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Sessions <sup>1</sup>	282.308	342.453	400.677	320.228	266.594	388.000
Utilisateurs <sup>2</sup>	204.695	242.175	277.098	217.044	188.123	275.000
Pages vues <sup>3</sup>	351.620	423.570	501.009	402.257	330.663	473.271

1 Sessions : Il s'agit du nombre total de sessions sur la période. Une session est la période pendant laquelle un utilisateur est actif sur son site Web, ses applications, etc. Toutes les données d'utilisation (visionnage de l'écran, événements, etc.) sont associées à une session.

2 Utilisateurs : Il s'agit du nombre d'utilisateurs ayant exécuté au moins une session sur la période sélectionnée. Cette statistique inclut à la fois les utilisateurs nouveaux et connus.

3 Pages vues : Il s'agit du nombre total de pages consultées. Les visites répétées d'un internaute sur une même page sont prises en compte.

DIMENSION	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Clics					236.300	349.200
Pages/ session <sup>1</sup>	1,25	1,24	1,25	1,26	1,24	1,22
Durée moyenne des sessions <sup>2</sup>	00:01:05	00 :01 :05	00:01:07	00 :01 :08	00 :01 :15	00:01:09
Durée moyenne par page <sup>3</sup>					4m51	4m54

Tableau : données utilisation site web 2014-2019

## 9.2 CHIFFRES EN LIEN AVEC LES DONNÉES SUR LES ORGANISATIONS ET SERVICES SOCIAL-SANTÉ

### 9.2.1 NOMBRE DE FICHES DESCRIPTIVES

La carte sociale en ligne compte près de 4.000 fiches descriptives des lieux d'activités d'organisations et services social-santé en RBC.

#### Back-office de Bruxelles Social

La base de données interne (le « back-office ») contient 5077 fiches descriptives d'organisations et services social-santé. Ce chiffre est plus élevé que le nombre de fiches qui apparaissent en ligne. En effet, dans le back-office sont également repris les fiches des organisations en création, les fiches des sièges sociaux sans activités propres, et les fiches des organisations détectées, mais considérées comme « hors scope ».

1 Pages/session (nombre moyen de pages) est le nombre moyen de pages vues au cours d'une session.

2 Durée moyenne des sessions : temps s'écoulant en moyenne entre l'arrivée et le départ du site.

3 Durée moyenne par page : temps s'écoulant en moyenne entre l'arrivée sur une page et le départ vers une autre. Si aucune autre page n'est ouverte, aucune durée n'est enregistrée.

## 9.2.2 NOMBRE D'INFORMATIONS STANDARDISÉES PAR LIEU D'ACTIVITÉS

Chaque fiche contient 99 champs d'information standardisés au sein du back-office. La liste et description du contenu des champs d'information est téléchargeable dans la section « À propos » du site : <https://social.brussels>.

LA BASE DE DONNÉES INTERNE CONTIENT 5071 FICHES CORRESPONDANT GÉNÉRALEMENT À UN LIEU D'ACTIVITÉ D'UNE ORGANISATION. CHAQUE FICHE CONTIENT 99 CHAMPS STANDARDISÉS (FR ET NL COMBINÉS) CONTENANT DES INFORMATIONS SUR LES ACTIVITÉS, COORDONNÉES, TYPE D'OFFRE ETC. DE L'ORGANISATION.

22 champs	sont remplis à l'aide de sélection d'éléments issus des 11 listes "simples" créées par Bruxelles Social, et qui contiennent un total de 735 éléments avec un total de 1470 valeurs (chaque élément d'une liste contient une valeur en néerlandais et en français) ;
6 champs	sont remplis à l'aide de sélection d'éléments issus de 3 listes "avancées" (hiérarchiques) : catégories (664 catégories), agréments (228 agréments), zone d'action (234 zones). Avec un total de 2248 éléments ;
17 champs	sont liés aux données d'adresse, à la zone d'action et à la géolocalisation. Ces champs sont remplis automatiquement via le module associé aux services web proposés via URBIS ;
2 champs	sont remplis automatiquement via des liens directs avec les publications au Moniteur belge (sur base du champ numéro d'entreprise) ;
2 champs	sont automatiquement remplis via des liens directs avec le site web Social.brussels.

Les informations ci-dessous, relatives à la structuration thématique, les agréments, la géolocalisation et les listes simples, illustrent quelques outils essentiels de standardisation des informations au sein de Bruxelles Social.

### L'impact de la standardisation des informations

La standardisation contribue à la création de données et d'informations de qualité et permet d'effectuer de nombreux filtres et recherches avancées au sein des fiches descriptives à des fins d'orientation vers le bon service ou à des fins de programmation, conception et planification de nouveaux services.

### 9.2.3 INFORMATIONS RELATIVES AUX AGRÉMENTS OU RECONNAISSANCES SOCIAL-SANTÉ EN RBC

Bruxelles Social suit au total 228 types d'agrément. Cela résulte dans un total de 2642 services ou organisations agréés disposant d'un ou plusieurs de ces agréments en Région bruxelloise.

Ci-dessous est reprise une vision chiffrée des agréments suivis par Bruxelles Social et du nombre de lieux d'activités disposant d'un de ces agréments, classé par pouvoir agréant.

POUVOIR AGRÉANT	NOMBRE D'AGRÉMENTS REPRIS DANS BRUXELLES SOCIAL	NOMBRE DE LIEUX D'ACTIVITÉS DISPOSANT D'UN DE CES AGRÉMENTS
Autorité fédérale	5	8
Région de Bruxelles-Capitale	8	232
Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB)	2	63
Communauté française	21	177
ONE	11	596
COCOF	31	546
PHARE	14	88
COCOM	25	203
VLAAMSE GEMEENSCHAP	72	193
VAPH	10	49
VDAB	2	1
KIND EN GEZIN	15	240
VGC	4	45
OIP IRISCARE	8	201
<b>TOTAL</b>	<b>228 TYPE D'AGRÉMENTS</b>	<b>2642 SERVICES/PROJETS AGRÉÉS</b>

## 9.2.4 STRUCTURATION THÉMATIQUE DE L'OFFRE

L'offre des services est rendue lisible grâce à la structuration thématique en **21 secteurs d'activités et 664 types d'activités**.

- Voir l'arborescence dynamique sur la page « tous les secteurs » (<https://social.brussels/sectors?lng=fr>)
- Ou le PDF comprenant l'ensemble de l'arborescence thématique disponible dans la section À propos du site (<https://social.brussels/page/a-propos-de-la-carte-sociale>).

SECTEURS DU SITE	FIN 2019	FIN 2018	FIN 2017	FIN 2016	FIN 2015
Aide sociale générale publique et privée	118	114	116	115	106
Aide aux plus démunis	740	675	635	637	575
Aide aux sans-abri	156	133	130	124	117
Logement	368	325	322	340	338
Aide aux auteurs de faits punissables	96	91	89	98	118
Aide aux victimes	160	157	156	164	201
Insertion socioprofessionnelle	432	435	420	422	364
Petite enfance (0-3 ans)	848	818	822	802	738
Enfants et jeunes (3-18 ans)	902	849	862	710	664
Aide à la jeunesse	142	138	89	130	121
Famille	567	541	553	643	524
Seniors	904	867	904	810	820
Personnes en situation de handicap	674	575	581	593	525
Promotion de la santé	264	255	680	631	981 <sup>1</sup>

1 Le secteur 'Santé' qui regroupait l'ensemble des thématiques 'santé' dans une vision OMS de celle-ci, a été divisé en 2016 en 3 secteurs pour une meilleure visibilité et faciliter les recherches des utilisateurs.

SECTEURS DU SITE	FIN 2019	FIN 2018	FIN 2017	FIN 2016	FIN 2015
Santé physique	827	811	809	820	
Santé mentale	394	384	424	415	
Assuétudes	243	232	288	290	253
Égalité et diversité	38	35	27	42	39
Asile, migration et vivre ensemble	634	617	618		
Orientation sexuelle et identité de genre (LGBTQIA)	34	32	31	33	29
Coordinations, réseaux Soutien aux professionnels	156 590	149 554	158 538	158 447	153 594

### 9.2.5 GÉOLOCALISATION ET ZONE D'ACTION DES SERVICES

17 champs sont liés aux données d'adresse, de géolocalisation, et de la zone d'action. Ces champs sont remplis automatiquement via le module associé aux services web proposés via URBIS.

Quelques indications chiffrées sur l'organisation territoriale de l'offre (chiffres de 2019) :

COMMUNES	NOMBRE TOTAL DE LIEUX D'ACTIVITÉS SITUÉS À	SERVICES PUBLICS <sup>1</sup>	DISPOSANT D'UN/ DE AGRÉMENT(S) « SOCIAL-SANTÉ » <sup>2</sup>	AUTRES <sup>3</sup>
Anderlecht	274	69	174	56
Auderghem	89	20	51	26
Berchem-Sainte-Agathe	73	25	42	21
Bruxelles	963	191	487	363

1 Nombre de lieux d'activités dans le champ social-santé qui sont organisés par un service public (certains de ces services publics ont également un agrément dans le champ social-santé bruxellois).

2 Nombre de lieux d'activités agréés par une autorité publique dans le cadre d'un agrément actif dans le champ social-santé en Région bruxelloise entrant dans le champ couvert par Bruxelles social.

3 Nombre de lieux d'activités qui ne sont ni organisés par un service public, ni agréés dans le cadre d'un agrément actif dans le champ social-santé en Région bruxelloise. Il peut s'agir de d'associations subsidiées mais non agréées, d'associations agréées dans un champ non couvert par Bruxelles social (ex Education permanente, socioculturele verenigingen, etc.), de nouvelles initiatives, d'associations fonctionnant sur le volontariat et le mécénat mais dont le travail est reconnu par les pairs agréés ou services publics du secteur.

COMMUNES	NOMBRE TOTAL DE LIEUX D'ACTIVITÉS SITUÉS À	SERVICES PUBLICS <sup>1</sup>	DISPOSANT D'UN/ DE AGRÉMENT(S) « SOCIAL-SANTÉ » <sup>2</sup>	AUTRES <sup>3</sup>
Etterbeek	146	24	95	38
Evere	99	31	62	17
Forest	143	37	98	23
Ganshoren	66	18	38	18
Ixelles	251	54	149	72
Jette	128	31	84	25
Koekelberg	48	15	31	11
Molenbeek-Saint-Jean	269	53	161	66
Saint-Gilles	213	46	142	44
Saint-Josse-ten-Noode	156	36	81	52
Schaerbeek	365	46	218	114
Uccle	201	48	133	43
Watermael-Boitsfort	81	22	45	25
Woluwé-Saint-Lambert	154	30	97	40
Woluwé-Saint-Pierre	101	26	57	34
<b>Hors RBC<sup>4</sup></b>	200	2	54	144
<b>TOTAL</b>	<b>4044</b>	<b>887</b>	<b>2365</b>	<b>1296</b>

- .....
- 1 Nombre de lieux d'activités dans le champ social-santé qui sont organisés par un service public (certains de ces services publics ont également un agrément dans le champ social-santé bruxellois).
  - 2 Nombre de lieux d'activités agréés par une autorité publique dans le cadre d'un agrément actif dans le champ social-santé en Région bruxelloise entrant dans le champ couvert par Bruxelles social.
  - 3 Nombre de lieux d'activités qui ne sont ni organisés par un service public, ni agréés dans le cadre d'un agrément actif dans le champ social-santé en Région bruxelloise. Il peut s'agir de d'associations subsidiées mais non agréées, d'associations agréées dans un champ non couvert par Bruxelles social (ex éducation permanente, socioculturele verenigen, etc.), de nouvelles initiatives, d'associations fonctionnant sur le volontariat et le mécénat mais dont le travail est reconnu par les pairs agréés ou services publics du secteur.
  - 4 Pour rappel, Bruxelles social reprend les acteurs situés en Région bruxelloise ainsi que les associations et services situés en Flandre ou Wallonie qui proposent aux habitants bruxellois une aide, une action, une activité qui n'est pas encore offerte par un service bruxellois.

## 9.2.6 CRÉATION ET VÉRIFICATION DES DONNÉES EN 2019

- 358 fiches créées dans la base de données interne, dont 137 ont été publiées sur <https://social.brussels> en 2019. Les fiches restantes ne seront mises en ligne qu'après réel démarrage des activités des asbl nouvellement créées
- 1326 fiches ont été entièrement vérifiées et actualisées

## 9.2.7 TABLEAU SYNTHÉTIQUE DES ACTIVITÉS DE BRUXELLES SOCIAL EN TERMES DE TRAITEMENT DE L'INFORMATION

TRAITEMENT ET STANDARDISATION DE L'INFORMATION				
	2019	2018	2017	2016
RÉDACTION DES FICHES ET ENCODAGE				
<b>Total en back et front office</b>	5077 fiches	4875 fiches	4626 fiches	
□ Fiches dans la base de données interne	4043 fiches	3937 fiches	3858 fiches	3820 fiches
□ Fiches sur le site				
<b>Crées ou modifiées</b>				
□ Fiches créées ou actualisées et sur site	1463 fiches	2011 fiches	1082 fiches	1521 fiches
□ Fiches créées ou modifiées mais non finalisées	221 fiches	118 fiches	61 fiches	64 fiches
□ Fiches créées ou modifiées qui resteront dans la base de données interne		227 fiches	248 fiches	116 fiches
□ Modifications partielles effectuées pour des groupes de fiches			1.142 fiches	592 fiches (15,5%)
<b>TRADUCTION DES FICHES</b>	1463 fiches	2011 fiches	1082 fiches	1521 fiches

## ORGANISATION DE L'INFORMATION

ARBRE THÉMATIQUE ET INDEXATION	2019	2018	2017	2016
<b>Total sur le site</b>				
□ Secteurs	21 secteurs	21 secteurs	20 secteurs <sup>1</sup>	20 secteurs
□ Catégories	664 catégories	656 catégories	640 catégories	623 catégories
□ Définitions	398 définitions	392 définitions	388 définitions	382 définitions
<b>Ont été créés</b>	EN 1 AN	EN 1 AN	DU 31/07/17 AU 31/12/17	EN 1 AN
□ Catégories	9 catégories	35 catégories	35 catégories	23 catégories
□ Définitions	6 définitions	14 définitions	31 définitions	31 définitions
□ Mots-clés <sup>2</sup>	18 nl et 5 fr	249 nl et 37 fr	20 nl et 4 fr	
<b>Ont été adaptées</b>				
□ Catégories	33 catégories	90 catégories	6 catégories	
□ Définitions	39 définitions	90 définitions	59 définitions	
□ Mots-clés <sup>3</sup>	134 nl et 34 fr	196 nl et 46 fr	25 nl et 35 fr	
<b>Ont été supprimées</b>				
□ Catégories	1 catégorie	19 catégories	20 catégories	22 catégories
□ Définitions	1 définition	4 définitions	3 définitions	

1 Pour rappel, il y avait 20 secteurs sur le site en 2017. Le dernier a été ajouté début 2018.

2 Il s'agit du nombre des catégories avec des mots-clés ajouté et pas le nombre exact des mots-clés.

3 Nombre des catégories pour lesquelles les mots-clés sont adaptés. Ne correspond pas au nombre exact des mots-clés ajoutés..

	2019	2018	2017	2016
□ Nombre de fiches indexées	1463 fiches	2011 fiches	1082 fiches	1521 fiches
<b>Traductions</b>	44 catégories	125 catégories	41 catégories	
	45 définitions	104 définitions	90 définitions	
	191 mots-clés	528 mots-clés	84 mots-clés	

### 9.3 RÉPONSES AUX DEMANDES ET TRAVAIL EN RÉSEAU

#### Rappel :

Le site de Bruxelles Social a été développé pour absorber un maximum des demandes standards adressées au service et pour favoriser l'autonomie de recherche des professionnels et cette orientation correspond visiblement aux attentes des utilisateurs (voir supra page 84: 388.000 sessions en 2019 contre 266.594 en 2018 soit une augmentation de 45,54%)

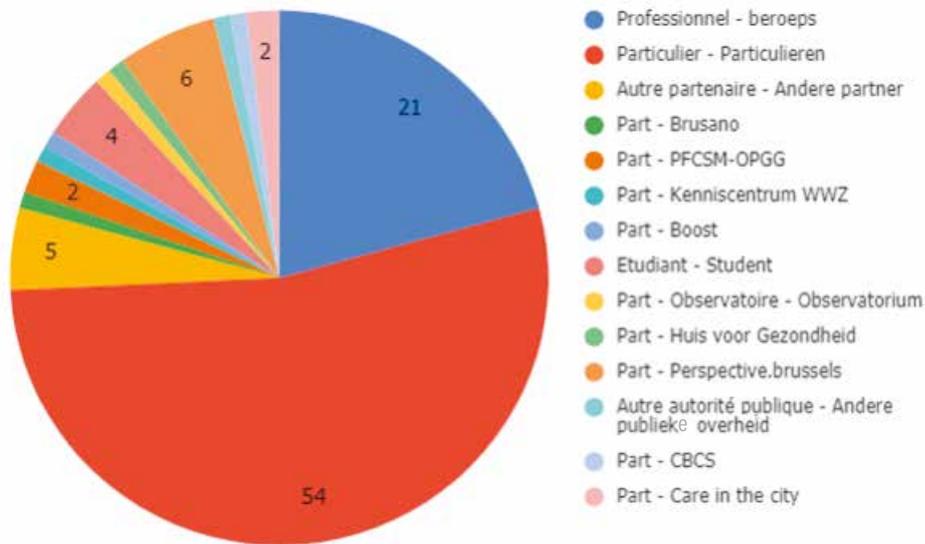
Toutefois, un certain nombre de demandes sont adressées au service d'expertise. Ces demandes sont en augmentation continue (103 demandes en 2019, 85 en 2018, 63 en 2017), particulièrement les orientations d'un particulier vers une organisation (54 en 2019, 30 en 2018).

Voici le détail du type de demandes reçues (une même demande pouvant relever de plusieurs types de demandes) :

- des particuliers ou professionnels à la recherche d'une adresse (orientation vers une organisation) : 54 demandes
- des particuliers à la recherche d'employeurs potentiels : 4 demandes
- des professionnels dans le cadre de leur travail en réseau ou pour des communications collectives (mailing) : 7 demandes
- des professionnels en demande de carte sociale thématiques et/ou pour une zone géographique : 9 demandes
- des informations sur la législation ou un cadre réglementaire : 6 demandes
- des demandes d'expertises (soutiens à une étude, conseils ou appuis méthodologiques, etc.) : 22 demandes
- des échanges de données dans le cadre de l'utilisation de nos Webservices : 3 demandes

53,5 % des demandes viennent de particuliers, 4 % d'étudiants et 42,5 % viennent de professionnels (dont 8 % d'autorités publiques, 20,5 % d'organisations avec lesquelles Bruxelles social a des partenariats structurels et 21,8% d'organisations non-partenaires).

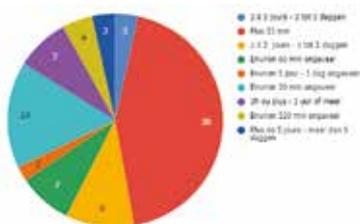
## Statut des demandeurs (nombres en valeur absolue)



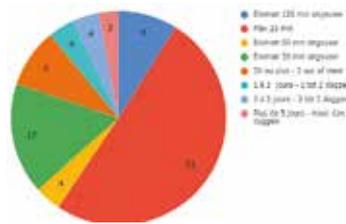
Les demandes qui nécessitent **peu de temps** d'investissement (d'1/4 d'h à 1h) sont majoritaires – **61,3% (68,2 % en 2018)**. Celles qui prennent de **2h à ½ journée** de travail représentent **17,8% (12,9 % en 2018)**, 4% prennent **1 ou 2 jours (11,8% en 2018)**. 7 demandes ont demandés **plus de 3 jours**: 4% de 3 à 5 jours et 3% plus de 5 jours (3,5 % respectivement en 2018).

## Durée du traitement de la demande (nombres en valeur absolue)

2018



2019



#### 9.4 DIFFUSION VIA L'OPEN DATA

- **22 jeux de données publiés et diffusés** en continu via le portail open data de la région de Bruxelles-Capitale, le portail fédéral et le portail européen en open data. Vu que ces données sont consultables librement, il nous n'est pas possible de donner des chiffres sur la réutilisation concrète des données
- Au moins **7 portails, sites web et applications spécialisés** (thématiques ou locales) réutilisent les données de Bruxelles Social au quotidien en faisant appel aux webservices ou aux exports Excel de Bruxelles Social et plusieurs autres projets sont à l'étude actuellement

#### 9.5 PROMOTION ET COMMUNICATION

- **15 démonstrations collectives** sur mesure de Bruxelles Social à destination notamment de divers CPAS et coordinations sociales de CPAS, et 6 démonstrations individuelles
- **1 présentation de Bruxelles Social lors d'un évènement « Open Data »** organisé par 4th Instance en collaboration avec le SPF BOSA : « Social.brussels, connecting data in a social smart city » réunissant une centaine de participants venus de divers horizons en Belgique (principalement des représentants des administrations et des organismes publics, de Flandre, Wallonie et Bruxelles)
- **1 infographie digitale** illustrant la plus-value de Bruxelles Social envoyée à **95 parlementaires, à 562 bourgmestres, échevins et conseillers communaux, et à 540 adresses mails d'organisations d'appui aux professionnels du secteur social-santé**, à chaque fois via deux envois séparés, en français et en néerlandais
- **1 infoplaquette de présentation du CDCS-CMDC et ses 4 services** envoyé sous format papier (voir les chiffres dans la rubrique CDCS-CMDC) et envoyés sous format digital à **95 parlementaires et à 562 bourgmestres, échevins et conseillers communaux**
- La diffusion en open data constitue, grâce à l'obligation de la mention de la source, bien entendu également une solide promotion des données de Bruxelles Social (voir rubrique ci-dessus)

## TRAVAIL EN RÉSEAU - LISTE DE PARTENAIRES

## PARTENARIATS STRUCTURELS ISSUS DES ACTIVITÉS DU PÔLE « RELATIONS » DE BRUXELLES SOCIAL

**Conseil bruxellois de Coordination sociopolitique CBCS** - <https://www.cbcs.be/> - rue Mercelis 27, 1050 Ixelles - Plate-forme de contact entre les principales organisations privées francophones de l'action sociale et de la santé ambulatoire dans la région bruxelloise - Organisme intersectoriel de coordination – COCOF - échange d'information et d'expertise, renforcement mutuel au niveau de la promotion des services

**Brusano** - <https://www.brusano.brussels/> - structure d'appui à la première ligne de soins de la Région bruxelloise - rue de l'Association 15 6e étage, 1000 Bruxelles - Agrément Association en matière de soins palliatifs COCOM - Structure d'appui à la première ligne de soins COCOM - divers échanges de données et d'expertise et participation à BOOST (voir ci-dessous),

**Kenniscentrum WWZ / De sociale kaart (volet RBC)** - <https://www.kenniscentrumwwz.be/> - rue de Laeken 76 boîte 2, 1000 Bruxelles - Centre d'information, de recherche et d'appui aux secteurs social-santé en RBC / Aperçu des structures néerlandophones du secteur social-santé dans les provinces flamandes et à Bruxelles - échanges de données et d'expertises riches et variées. Porte d'accès pour le CDCS-CMDC vers le secteur néerlandophone social-santé en RBC, renforcement mutuel au niveau de la promotion des services

**Plateforme de Concertation pour la Santé Mentale en Région de Bruxelles-Capitale** - <http://pfcsm-opgg.be> - rue de l'Association 15 5e étage, 1000 Bruxelles - Promotion et organisation d'une concertation entre les institutions et services psychiatriques bruxellois - agrément COCOM - divers échanges de données et d'expertise

**Coordination du projet de Réforme en santé mentale développé sur la Région de Bruxelles-Capitale** - <http://www.107bru.be/> - rue de la Luzerne 11, 1030 Bruxelles - mise en place de formation à l'utilisation de Bruxelles Social pour les psychologues de 1<sup>ère</sup> ligne (projet 107)

**Coordination sociale d'Evere** - [www.coordinationsocialeevere.be](http://www.coordinationsocialeevere.be) - avenue Henri Conscience 83, 1140 Evere - Coordination sociale qui dépend du CPAS d'Evere - participation aux réunions et mise à disposition de l'expertise de l'équipe de Bruxelles Social

**Coordination sociale de Laeken - PICOL ASBL** - <http://www.picol.be/> - rue du Champ de l'Eglise 2, 1020 Laeken - Partenariat intégration cohabitation à Laeken - participation aux réunions et mise à disposition de l'expertise de l'équipe de Bruxelles Social

**Coordination sociale d'Ixelles** - <http://www.cpasixelles.irisnet.be/services/coordination-sociale> - chaussée de Boondael 92, 1050 Ixelles - Coordination sociale qui dépend du CPAS - participation aux réunions et mise à disposition de l'expertise de l'équipe de Bruxelles Social

**Semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri** - <http://semainedusecteurdelaidiaux-sansabri.be/artikel.php?lang=FR&id=1> - c/o AMA rue du Boulet 13, 1000 Bruxelles - partenariat entre le CDCS, Kenniscentrum WWZ, AMA, Fédération Bico avec le soutien de la COCOM - rôle du CDCS : assurer les traductions NL pour les visites, les documents et la journée d'étude

**Perspective.brussels** - <https://perspective.brussels/fr> - rue de Namur 59, 1000 Bruxelles - Centre d'expertise régional et initiateur de la stratégie de développement du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale - demande de diagnostics territoriaux

**BruStars** - <https://social.brussels/organisation/17689> - boulevard Léopold II 184D, 1080 Molenbeek-Saint-Jean - réseau bruxellois en santé mentale pour enfants et jeunes - échanges

**Coordination Personnes âgées Santé mentale -Ligue Bruxelloise Francophone pour la Santé Mentale** - <http://www.lbfsm.be> - rue du Président 53, 1050 Bruxelles - Organisme de coordination ou de représentation - COCOF- coordination personnes âgées : Place des personnes âgées dans notre société : droits, citoyenneté, espaces de vie, images, souffrances, parole, maltraitance...

**Infor homes Bruxelles** - <http://www.inforhomesasbl.be/fr/> - boulevard Anspach 59, 1000 Bruxelles - Association indépendante, pluraliste d'aide à la recherche d'un lieu de vie pour l'adulte âgé en Région bruxelloise et de promotion son bien-être en institution qui sur base d'une convention avec la Cocom et avec la Cocof - échange réciproque de données

**Boost** - <https://www.boostbrussels.be/> - C/o BRUSANO boulevard Pachéco 34, 1000 Bruxelles - projet d'amélioration du suivi des malades chroniques, développé dans le cadre du plan fédéral en faveur des malades chroniques - mise à disposition de données et d'expertise dans la construction du projet BOOST

## COLLABORATIONS INSTITUTIONNELLES

**Participation aux Conseils Consultatifs** organisés par les Services du Collège réuni de la Commission communautaire commune

**Participation au Comité d'Accompagnement des Coordinations Sociales Locales** organisé par les Services du Collège réunion de la Commission communautaire commune

**Ars Collaborandi et Care in the City** : structures de collaborations informelles

- Groupe de travail Ars Collaborandi : l'Observatoire de la santé et du social, le Centre de documentation et de coordination sociales, BRUSANO, Huis voor gezondheid, BOT, et le Kenniscentrum WWZ
- Groupe de travail Care in the City : les mêmes membres et Perspective.brussels

**Projets quartier « Aide et soins de proximité dans les quartiers en RBC » (projets-pilote COCOM)**

- Aide à la conceptualisation pré-appel à projet
- Mise à disposition d'expertise et de données durant la phase « diagnostic » de chaque projet

## PARTENARIATS ISSUS DES ACTIVITÉS ÉTABLIES DANS LE PÔLE « PLATEFORME »

### PARTENAIRES QUI FONT APPEL AUX WEB SERVICES DE BRUXELLES SOCIAL

**Coordination sociale de Schaerbeek** - Site : <https://www.cass-cssa.be/fr/> - boulevard Auguste Reyers 70, 1030 Schaerbeek - **CASS** : coordination sociale qui dépend du CPAS de Schaerbeek - le guide social : <https://www.cass-cssa.be/fr/le-guide-cass> - utilisation des web services pour la création et la mise à jour du guide social.

**Commission communautaire commune / Milieux d'accueil pour enfants agréés par ONE et Kind en Gezin** <https://www.ccc-ggc.brussels/fr/aide-aux-personnes/accueil-denfants> - rue Belliard 71, 1040 Bruxelles - information sur les milieux d'accueil agréés par l'ONE ou K&G - utilisation des web services pour la création et la mise à jour du répertoire

**Hospichild - CDCS-CMDC** - <http://www.hospichild.be/associations/> - 15 rue de l'Association 3e étage, 1000 Bruxelles - site d'information sur la problématique des enfants gravement malades - utilisation des web services pour la création et la mise à jour de la section « associations partenaires »

**Born in Brussels Professionnels** - <https://www.bornin.brussels/born-in-brussels-professionnels/> - avenue du Laerbeek 101, 1090 Jette - trajet de soins uniformes pour femmes vulnérables enceintes UZ Brussel/Inami - agrément Universitaire ziekenhuis et Centrum voor menselijke erfelijkheid Communauté flamande - le cahier de charge pour l'outil a été rédigé en fonction des caractéristiques des web services de Bruxelles social .L'outil sera en ligne vers le mois d'avril 2020.

## **PARTENAIRES UTILISANT LES DONNÉES DE BRUXELLES SOCIAL POUR ALIMENTER LEUR PROPRE SITE**

**Perspective.brussels / service écoles** - <http://accrochagescolaire.brussels/acteurs/annuaire> - rue de Namur 59, 1000 Bruxelles - service qui gère la base de données sur les projets d'accrochage et de soutien scolaire pour les professionnels - certaines données de Bruxelles social sont reprises sur leur site

**Kenniscentrum WWZ / De sociale kaart** - <https://www.kenniscentrumwwz.be/> - rue de Laeken 76 boîte 2, 1000 Bruxelles - aperçu des structures néerlandophones du secteur social-santé dans les provinces flamandes et à Bruxelles - Bruxelles Social fournit des exports qui sont intégrés à la Sociale kaart

Et de nombreux autres partenaires avec un champ d'action régional, thématique, ou local, qui incluent des hyperliens sur leur site vers des catégories thématiques de Bruxelles Social afin d'orienter leur public-cible vers des cartographies de segments précis de l'offre social-santé.

## **PARTENAIRES DANS LE DOMAINE DES DONNÉES OUVERTES, DE LA DIGITALISATION OU DE LA SMART CITY**

**Concertation « Open data portals »** organisée par le SPF BOSA

**Le CIRB-CIBG**

**Easy.brussels**

## 6<sup>ÈME</sup> CHAPITRE

# La vie du service Brudoc et les indicateurs d'activités 2019

### OBJECTIFS

Même à l'époque du numérique, disposer d'une documentation fouillée reste requis pour ceux qui veulent appuyer leurs propos sur des études fiables ou confirmer leurs conclusions grâce à des analyses vérifiables. Ce n'est pas toujours facile lorsqu'on est géographiquement limité à Bruxelles : la région est un vrai labyrinthe institutionnel où les données du secteur social et de la santé doivent être mises en perspective et placées dans un contexte complexe qui change rapidement. La raison d'être de Brudoc est de fournir cette perspective aux professionnels, étudiants et citoyens concernés par le secteur social-santé Bruxellois.

Brudoc est la bibliothèque spécialisée sur la vie et les enjeux du secteur social et de la santé à Bruxelles ; la documentation est sélectionnée selon des thématiques propres au social-santé bruxellois. Ces thématiques sont directement liées aux secteurs repris par la plateforme social.brussel.

Ce lien entre les deux services a été scellé en 2018 par la convention de missions entre le CDCS-CMDC et la COCOM. Cette convention cite les objectifs de collecte et de diffusion de documentation qui s'adressent spécifiquement à Brudoc, mais la convention énonce aussi les missions suivantes communes à Brudoc et Bruxelles Social :

- Répondre aux demandes d'information
- Assurer la qualité du contenu (de l'information)
- Assurer une promotion de base du contenu
- Développer du contenu pour des portails d'information sur mesure

# COMMENT BRUDOC A-T-IL REMPLI LES MISSIONS CONFIÉES PAR CETTE CONVENTION EN 2019 ?

## 1. COLLECTER LA DOCUMENTATION

Être une bibliothèque spécialisée dans des matières personnalisables à Bruxelles signifie mettre à disposition de la documentation en néerlandais et en français. Cette documentation est principalement issue de périodiques (articles et dossiers) ou de monographies (livres, actes de colloques, rapports, etc.), sur support papier ou électronique. Brudoc évolue vers une accessibilité en ligne : outre des pdfs, Brudoc répertorie des sites web, des web-documentaires, des fichiers audio en ligne (podcast), etc.

## 2. ÉTAT DES COLLECTIONS

Au 21 janvier 2020, Brudoc compte 19380 notices dont :

- 8597 articles
- 15 399 documents imprimés sur papier
- 3981 documents électroniques (pdfs, audio, vidéos)
- 105 abonnements actifs.

Les documents numériques sont accessibles gratuitement à partir de notre site. Lorsque nous avons reçu l'autorisation explicite de diffusion, les fichiers sont déposés directement sur Brudoc.be. Dans le cas contraire, nous recensons l'hyperlien. Ce dernier cas est le plus fréquent. Il exige une vérification manuelle et récurrente de la validité du lien. Celui-ci est intégré aux tâches de l'aide-documentaliste. Son automatisation ne peut être que partielle.

En 2019, le service a catalogué 798 documents. Ce chiffre ne tient pas compte des suppressions de notices causées par la disparition de l'accessibilité d'un document sur le web.

## 3. ÉVOLUTION DE LA COLLECTION

En raison de la présence du numérique dans les collections, Brudoc a beaucoup de documents en deux exemplaires : un sur support papier et l'autre sur support numérique accessible sur Internet.

En 2018, Brudoc s'orienta vers l'élagage de la documentation physique au profit du numérique. L'objectif était de conserver sur support papier déjà existant la documentation numérique uniquement recensée par hyperlien, car ce dernier n'est pas pérenne.

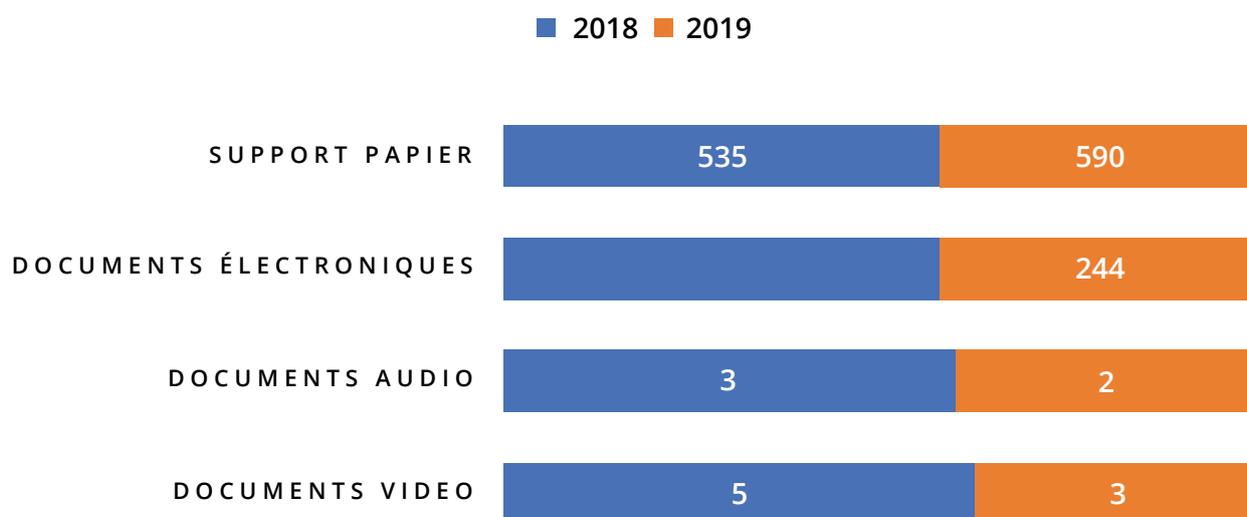
Réciproquement, il est envisagé de ne pas conserver le support papier des documents pour lesquels le service dispose d'une licence d'exploitation l'autorisant à conserver le pdf sur Brudoc.be

Le but est clairement d'évoluer vers une grande part de documents électroniques disponibles gratuitement en ligne, et une part limitée de documentation sur papier.

Fin 2019, le réaménagement des locaux a hâté la dématérialisation partielle dont il est question ici, mais cela fera l'objet du rapport d'activité pour l'année 2020.

Pour l'heure, le graphique ci-dessous présente l'évolution de la collection entre 2018 et 2019.

## PART DES DOCUMENTS 2018-2019 SELON LE TYPE DE SUPPORT



## DIFFUSER LA DOCUMENTATION

Brudoc diffuse la documentation essentiellement par son catalogue Brudoc.be. Le site fonctionne sur PMB, un système intégré de gestion de bibliothèque, logiciel professionnel opensource.

Comme expliqué dans le point précédent, l'objectif est d'évoluer vers une part accrue de documents électroniques disponibles en ligne, dans les limites des licences d'exploitation octroyées par les éditeurs. Toutefois, il y aura toujours une part de documentation papier, à valoriser sur brudoc.be, **nécessitant un accueil sur place**.

Dans le catalogue, chaque document est représenté par une notice descriptive.

**Titre :** Tous égaux face à la santé à Bruxelles ? Données récentes et cartographie sur les inégalités sociales de santé

**Type de document :** texte imprimé

**Auteurs :** [Observatoire de la santé et du social de Bruxelles-capitale](#)

**Editeur :** [Bruxelles : Commission communautaire commune](#)

**Année de publication :** 2019

**Importance :** 64 p

**Langues :** Français (fre)

**Catégories :** [Inégalité sociale de santé \(ISS\)](#)  
[Statistiques relatives à la santé](#)

**Mots-clés :** [cartographie](#)

**Index. décimale :** [303 Ongelijkheden op het vlak van gezondheid](#) | Inégalités de santé

**Résumé :** Le présent dossier donne une vue d'ensemble des inégalités socioéconomiques dans le domaine de la santé à Bruxelles, et des principaux déterminants de celles-ci, avec comme fil rouge le cadre théorique de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS). Il se base principalement sur les données de l'Agence Intermutualiste (AIM), l'Enquête de santé réalisée par Sciensano et les Bulletins statistiques de naissances et de décès. [Présentation de l'éditeur]

**En ligne :** [http://www.ccc-ggc.brussels/fr/observatbru/publications/dossier-20182-les-medeci \[...\]](http://www.ccc-ggc.brussels/fr/observatbru/publications/dossier-20182-les-medeci...)

**Permalink :** [https://www.brudoc.be/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&id=28807](https://www.brudoc.be/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=28807)

► **Documents numériques**

[tous\\_egaux\\_face\\_a\\_la\\_sante\\_a\\_bruxelles](#)  
Adobe Acrobat PDF

[tous\\_egaux\\_face\\_a\\_la\\_sante\\_a\\_bruxelles\\_resume](#)  
Adobe Acrobat PDF

Chacune possède un lien unique qui identifie la notice. Par exemple, pour la notice affichée sur l'image, ce "permalink" est : [https://www.brudoc.be/opac\\_css/index.php?lvl=notice\\_display&id=28807](https://www.brudoc.be/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=28807)

Grâce à lui, tout document est valorisable sur une autre plateforme (média social, site Internet, autre bibliothèque en ligne, etc.).

En 2019, comme en 2018, Brudoc a accentué le recensement des documents numériques pour répondre aux demandes à distance des (futurs) professionnels. Ceux-ci permettent de créer des bibliographies contenant le document complet. Chacune est le résultat d'une sélection de notices, effectuée sur base d'une équation de recherche traduisant une demande sur Brudoc.be. Cette liste est envoyée par mail.

Outre leur utilisation dans ces réponses par courriel, les liens entrant ont aussi été utilisés sur d'autres plateformes telles que Pearltrees, Framasphère, Twitter et Google My Business non seulement pour attiser l'intérêt d'un public-cible élargi, mais aussi pour susciter l'intérêt d'un public «alternatif», que l'on sait être piqué par les questions sociales et de santé.

## RÉPONDRE AUX DEMANDES

Aujourd'hui, grâce aux Smartphones et tablettes, beaucoup d'informations sont accessibles du bout du doigt. Cela a graduellement induit chez beaucoup le sentiment fallacieux de pouvoir trouver plus facilement en ligne une documentation spécialisée suffisamment pertinente. Le phénomène grandissant du 0 clic en est la preuve.

De ce fait, les centres de documentation sont de moins en moins consultés. C'est pourquoi Brudoc a repensé sa relation au public-cible. En effet, ce n'est pas parce qu'une documentation gratuite et de qualité répond pertinemment au besoin d'information d'un secteur, que celui-ci le percevra forcément, de lui-même. Aujourd'hui, il ne suffit pas de rendre l'information disponible dans le secteur, il faut aussi la valoriser aux yeux du public-cible pour qu'il la juge digne de l'effort à fournir pour la consulter. Puisque le noyau dur des usagers de Brudoc sont les futurs professionnels, les professionnels qui s'orientent ou se réorientent vers le social-santé, les enseignants des écoles sociales et leurs étudiants il nous a semblé primordial de consolider leur intérêt pour Brudoc en les sensibilisant aux avantages des questions à distance : encourager les rendez-vous ou les demandes par téléphone ou courriel. Le but est de limiter les déplacements inutiles ou «perdus».

- Dans le cas d'un rendez-vous, l'accent est mis sur le support papier, parce que seul ce support justifie un déplacement.
- Dans le cas d'une réponse par mail, l'envoi de bibliographies fait l'affaire (voir plus haut). Cette liste contient non seulement des documents électroniques mais on y trouve aussi des descriptions de documents sur support papier. Ceux-ci inciteront le demandeur à se déplacer.

En outre, au regard du constat qui introduit cette partie du rapport, vouloir répondre aux demandes d'information nécessite d'améliorer la manière de s'informer. Dans un secteur d'activité comme le social-santé, cela signifie initier une nouvelle relation à l'information auprès du public cible. Dans ce but, nous avons valorisé aussi l'expertise de Brudoc dans la recherche d'une information vérifiée et actualisée en offrant des cours d'initiation à la recherche documentaire. Ce cours inclut la formation aux compétences bureautiques nécessaires au traitement de l'information et le rappel des conventions bibliographiques nécessaires à la remise d'une recherche scientifique. Cette initiation a été présentée en début d'année académique à l'IESSID dans le cadre du cours de Topographie institutionnelle. L'offre a été étendue à la COBEFF dans un partenariat annuel. D'autres possibilités devraient se concrétiser en 2020.

## LES CHIFFRES DES DEMANDES AU SERVICE BRUDOC

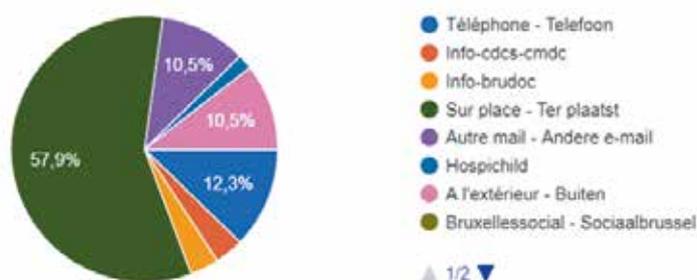
Nous avons reçu 57 demandes dont 43 ont été honorées sur place. La grande majorité (98 %) s'effectue en français.

Près de la moitié des lecteurs sont des professionnels et deux tiers, étudiants. Ces chiffres dépassent les 100 % dans la mesure où une personne peut avoir deux statuts. C'est le cas pour une dizaine de personnes, en réorientation professionnelle.

Près de 60 % des lecteurs en recherche de documentation arrive sur place, sans rendez-vous. Le dernier tiers contacte le service par mail ou téléphone.

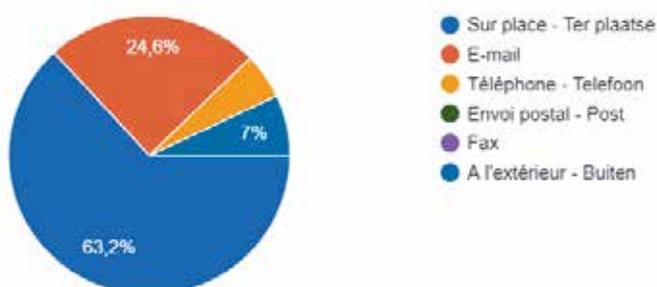
### Origine de la demande / Herkomst van de aanvraag

57 réponses



### Mode de communication des informations. Wijze waarop de info wordt meegedeeld

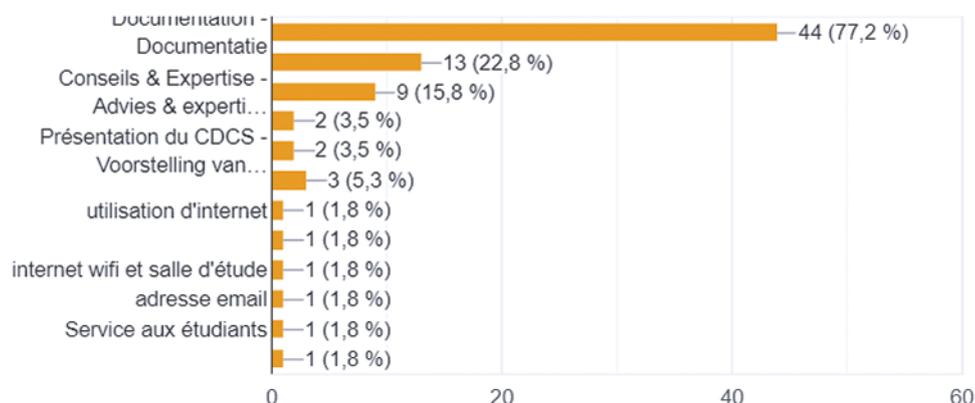
57 réponses



La plupart des lecteurs demande de la documentation (77%).

## Type de demande. Type aanvraag

57 réponses



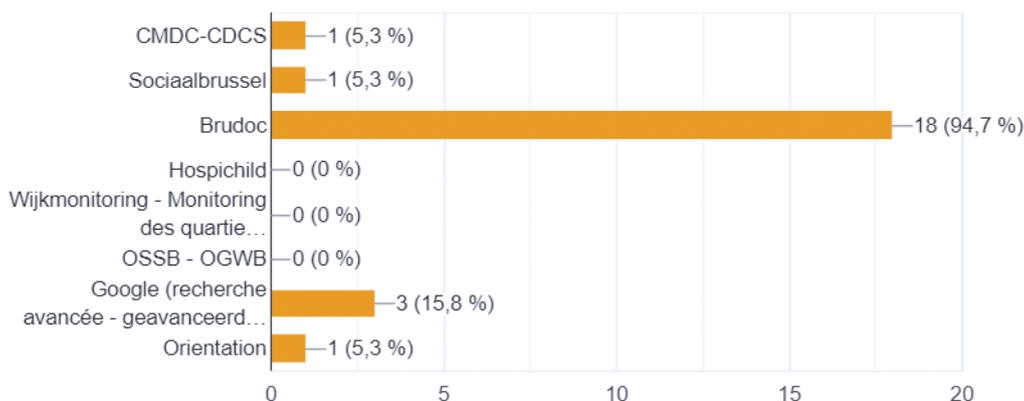
### Les thèmes demandés sont variés, mais voici le top 5 :

1. Enfants et jeunes (16 %)
2. Demandes généralistes sur le secteur social-santé (14,3 %)
3. Santé mentale ex-aequo avec des demandes spécialisées en information et documentation (11 %)
4. Sans-abri (7 %)
5. Logement (7 %)

Le service a réalisé 19 présentations, dont la majorité concerne notre site web.

## Présentation & démonstration. Voorstelling en demonstratie

19 réponses

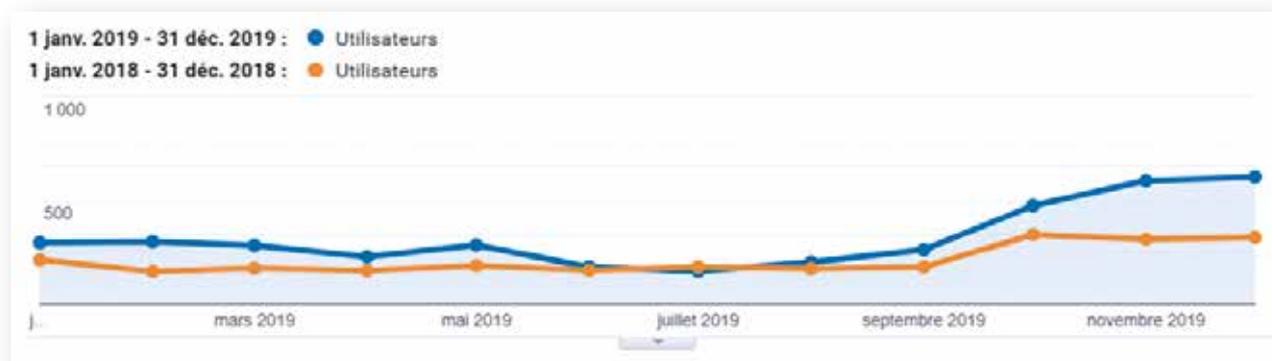


### Plus de précisions :

[https://docs.google.com/forms/d/14MXxBb7aGYn0q\\_pajsfqiqutB9nmmlTHj3QjkCxAk2U/edit#responses](https://docs.google.com/forms/d/14MXxBb7aGYn0q_pajsfqiqutB9nmmlTHj3QjkCxAk2U/edit#responses)

## LES STATISTIQUES DE CONSULTATION DU SITE BRUDOC.BE

En 2019, 3 710 internautes ont visité notre site. Il s'agit d'une croissance de 94 % par rapport à 2018. Le nombre de sessions est de 4 448 sessions. En moyenne, ces internautes font 1,20 sessions et consultent 2,44 pages, pendant 1 minute 48 secondes. Une fois sur trois, ils passent sur un autre site (taux de rebond).



Une courte majorité (53,82 %) de nos visiteurs consulte le site en français. Près d'un quart le consulte en anglais (24,54 %), ce qui constitue une progression de 10%! Enfin, un cinquième le consulte en néerlandais (19,27%).

Près de trois quarts (73,39 %) consultent le site depuis la Belgique, soit -10 % par rapport à 2018. Un sixième consulte le site à partir des États-Unis, quelques 3 % de la France, 1 % à partir des Pays-Bas.

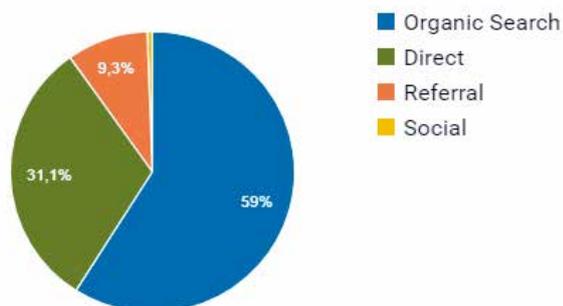
Près de 40 % de nos visiteurs consultent le site à Bruxelles

Plus de 80 % utilisent un ordinateur, 15 % un smartphone et 2 % une tablette. Ces chiffres sont stables depuis l'année passée.

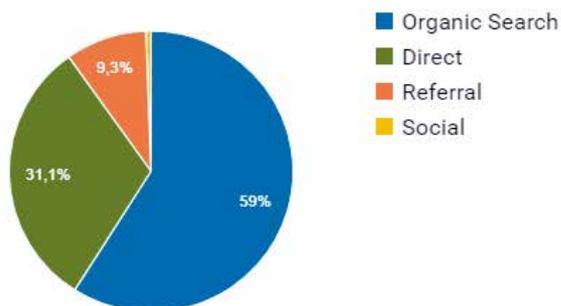
Près de 60 % des internautes découvrent le site par une recherche sur le web, 30 % viennent de manière directe, 9 % passent par des liens vers le site (via la newsletter par exemple) et moins de 1 % par les réseaux sociaux

### Principaux canaux

1 janv. 2019 - 31 déc. 2019



1 janv. 2019 - 31 déc. 2019

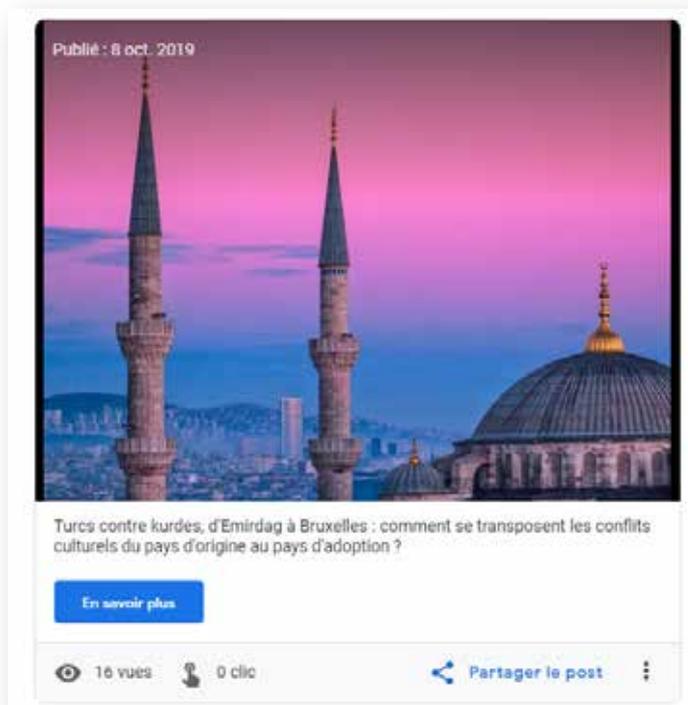


## Newsletters

- Fin décembre 2019, les newsletters de Brudoc comptabilisent 86 abonnés francophones et 22 néerlandophones.
- 179 newsletters ont été diffusées dont 130 en français, 41 en néerlandais et 6 pour Informêle.
- Le taux d'ouverture des newsletters est de 39,99% et le taux de clics, de 9,70%.

## Réseaux sociaux

- 32 annonces ont été postées sur le compte Google MyBusiness. Elles visent à mettre en valeur une publication répertoriée, ou un produit réalisé par les autres services du CDCS-CMDC.
- Un compte a été créé sur le média social Diaspora\* afin de garder la main sur les données publiées. Ce réseau digital est libre et citoyen : il est décentralisé, non commercial et garantit le respect des droits de l'utilisateur. Le choix du server de Framasphère a été guidé par le fait qu'il a une large communauté d'entraide et maintenance. Il permet automatiquement vers Twitter et Facebook moyennant une configuration.
- Brudoc a créé un compte Twitter en mai. Brudoc a envoyé 72 tweets et est suivi par 38 personnes. Sur le dernier trimestre de 2019, les tweets ont été vus 55 fois par jour en moyenne.



Brudoc a élargi ses collections sur Pearltrees (femmes, aide sociale, migrants, seniors, drogues, addiction aux jeux).



#### MODERNISATION DE LA SALLE DE LECTURE

En décembre 2019, le CDCS-CMDC a donné l'ensemble des meubles et étagères à son personnel et à des associations. L'objectif était de les remplacer. Les documents papiers ont été rangés dans 167 caisses. Cette opération a exigé une fermeture d'une semaine.





EDITEUR RESPONSABLE :  
Marc Thommes, Président

# CDCS-CMDC ASBL VZW

Rue de l'Association 15 • 1000 Bruxelles  
www.cdc-cmdc.be • info@cdc-cmdc.be

Tél 02/511.08.00



<https://social.brussels>

social.brussels • 02/639.60.24



brudoc

brudoc.be • 02/639.60.25

## HOSPICHILD

hospichild.be • 02/639.60.29



BORN IN BRUSSELS

bornin.brussels • 02/639.60.29

*Mandaté par la*



COMMISSION  
COMMUNAUTAIRE  
COMMUNE

*Reconnu par la Politique scientifique fédérale*



belspo

*Financé également par*



RÉGION DE  
BRUXELLES-  
CAPITALE

la Région de  
Bruxelles-Capitale



Francophones  
Bruxelles

le Service public  
francophone bruxellois



maribel  
socioculturel

le Fonds Maribel Social  
du secteur socioculturel