asbl CDCS-CMDC vzw

Rapport Annuel 2015

Fin de crise et virages pluriels

Rue de l'Association, 15
1000 Bruxelles

Tél. 02/511.08.00
Télécopie 02/512.25.44

info@cdcs-cmdc.be
www.cdcs-cmdc.be

Table des matières

I. Panorama général 2

Faits marquants et structurants 2

A. Soutien prometteur au CDCS-CMDC par les autorités de tutelle, les ministres bicommunautaires de l'Aide aux personnes, Pascal Smet et Céline Fremault 2

B. Virage technologique de BRUSO (vers BRUSO V4) 3

C. Virage technologique de BRUDOC 8

D. Déménagement : de l'avenue Louise à la rue de l'Association 10

E. Virage organisationnel 11

F. Virage communicationnel : du CDCS-CMDC à Bruxelles Social/Sociaal Brussel (au frigo jusquà nouvel ordre) 11

G. Virage de la reconnaissance en dehors des frontières régionales 12

Incidence de la restriction de personnel 13

A. Sécurité informatique externalisée 13

B. Stress des collaborateurs en surpolyvalence 13

Plan d'actions 2015 : évaluation de la progression 14

Perspectives 19

II. Données financières 20

Faits financiers saillants 20

Bilan 21

Actif 21

Passif 22

Compte de résultat 23

Charges 23

Produits 24

Rapport de l'auditeur externe 25

III. Annexes 28

Organigramme au 31/12/2015 (après restructuration) 28

Les ressources 29

BRUSO : Indicateurs d'activités 2015 30

1. TRAVAIL DU SERVICE BRUSO EN QUELQUES DONNÉES 30

1.1 LES ACTIVITÉS DU SERVICE BRUSO EN BREF 30

1.2 UNE PHOTOGRAPHIE CHIFFRÉE DU SITE EN 2015 39

1.3 LE PROCESSUS DE TRAVAIL EN CHIFFRES 42

1.4 TABLEAU SYNTHÉTIQUE DES INDICATEURS DU SERVICE BRUSO 51

IV. Informations de contact 53

Panorama général

Faits marquants et structurants

A. Soutien prometteur au CDCS-CMDC par les autorités de tutelle, les ministres bicommunautaires de l'Aide aux personnes, Pascal Smet et Céline Fremault

Les multiples virages qui caractérisent cette année 2015 n'ont été possible que grâce à un soutien sans faille et confirmé dans les actes et les décisions politiques en faveur du redéploiement par phase du CDCS-CMDC qui fêtera ses 40 ans d'existence en 2017.

La décision d'investissement sur cinq ans dans le redéveloppement complet du site Bruxelles Social et l'augmentation du subside structurel incluant le montant du loyer et des charges des nouveaux locaux dans la « Maison du bico » ont inscrit durablement le CDCS-CMDC parmi les acteurs sur lesquels les autorités bruxelloises mises pour participer à la stratégie de smart city (ville intelligente)[1] et open data (données publiques et partagées)[2] de la région de Bruxelles-Capitale qui doit démarrer en 2016.

Sous technologie de dernière génération et munies de fonctionnalités permettant l'ouverture et le partage des données, les bases de données BRUSO (le répertoire des opérateurs du secteur social-santé) et BRUDOC (le catalogue documentaire du secteur social-santé) du CDCS-CMDC pourront rejoindre la collection de jeux de données mise gratuitement à disposition[3] des citoyens, des associations, des administrations, des entreprises, des chercheurs, pour qu'ils puissent les réutiliser afin de créer des services numériques innovants (applications mobiles, systèmes d'information, portails Internet, etc.). Les stakeholders du CDCS-CMDC (Brusselse Welzijns- en Gezondheidsraad (BWR), Plate-Forme de Concertation pour la Santé Mentale en Région de Bruxelles-Capitale (PFCSM), Plateforme de Concertation des Soins de première ligne (CONECTAR), Centre d'appui au secteur Bruxellois d'aide aux sans-abri (LA STRADA), Service

[1] La smart city ou ville intelligente fait se rencontrer les besoins de ses habitants, les défis de notre époque et les bénéfices que la révolution numérique peut apporter tant aux habitants qu'à ces défis. http://smartcity.brussels/le-projet

[2] Le secteur public, pris au sens large, est la source d'une masse considérable de données qu'il crée ou collecte dans le cadre de ses missions. Ces données, sauf lorsqu'elles possèdent un caractère sensible ou personnel, sont considérées aujourd'hui comme un patrimoine au service de tous. L'Open Data vise, précisément, à ouvrir ces données au public, en permettant de les consulter et de les réutiliser, dans le cadre de licences précisant les droits ouverts (lire les données, les copier, les redistribuer… à des fins commerciales ou non).

[3] http://opendatastore.brussels/

Intégré de Soins à Domicile de Bruxelles (SISD-BRUXELLES), Réseau Multidisciplinaire Local de Bruxelles (RML-B)) attendent avec impatience ces nouvelles opportunités.

B. Virage technologique de BRUSO (vers BRUSO V4)

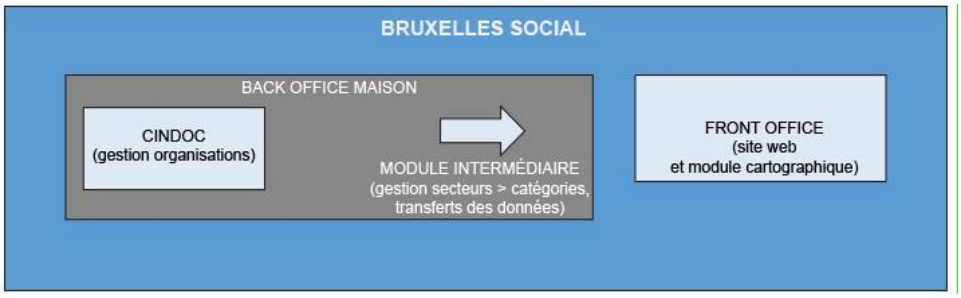
C'est par facilité que nous titrons "virage technologique". Avec le nouveau site web Bruxelles Social (V4), le CDCS-CMDC affiche une ambition plus large allant au-delà de la prouesse technologique et de fonctionnalités avancées : celle de se présenter comme une plateforme de connaissance sur les acteurs social-santé à Bruxelles, offrant davantage d'informations qualitatives, de réactivité par rapport à l'actualité et d'amélioration entre les professionnels de l'action sociale et le Centre.

A.1 Rappel du contexte

A.1.1. Description des outils technologiques existant

Au niveau du back-office « maison » (= les fonctionnalités auxquelles uniquement l'équipe de Bruxelles Social a accès), le logiciel CINDOC est utilisé pour la gestion interne des informations sur les organisations faisant partie du secteur social-santé de la Région de Bruxelles-Capitale. **Un module intermédiaire** développé sur mesure par un tiers est utilisé pour classer thématiquement les organisations. C'est également au travers de ce module que le CDCS publie des modifications sur le site web Bruxelles Social. Ces publications sont actuellement contraignantes, plusieurs manipulations sont nécessaires, ce qui augmente le risque d'erreurs.

Au niveau du front office (= les fonctionnalités accessibles à tous les utilisateurs), une application web *liée à un module cartographique* a été développée en 2008 afin de permettre au grand public d'accéder rapidement aux fiches d'informations structurées des organisations au travers de différents types de recherche, et afin de permettre leur géolocalisation sur une carte.



A.1.2. Problématique : obsolescence technologique des composants du back et du front office (2005-2015)

-Les bases de données internes ne sont pas adaptables aux environnements informatiques récents sans investissements supplémentaires

-Le site www.bruxellessocial.be est aux soins palliatifs avec risque de crash total au quotidien

Alors que les besoins augmentent considérablement d'année en année : 250.000 visites uniques en 2014, 340.000 en 2015.

A.1.3. Décision/Solution politique rapide : une mission d'analyse confiée au CIRB en étroite collaboration avec le CDCS

La mission comprend :

- La description de la situation actuelle (AS IS)
- La description des caractéristiques du futur Bruxelles Social (TO BE)
- Scénarii envisageables, faisabilités et budgets

La mission est étalée entre mi-avril et mi -juillet.

La mission est encadrée par un comité d'accompagnement afin de veiller à ce que les résultats de l'analyse high-level correspondent aux besoins et à ce que le projet reste dans les marges budgétaires disponibles (réunions 6 mai et 6 juin).

A.2 Résultat de l'analyse

A.2.1. Canons incontournables du nouveau projet

- Durabilité et stabilité : les différents choix en matière d'infrastructure informatique devront avant tout être guidés par les critères de la durabilité et de la stabilité de l'outil ;
- Exploitation maximale des données de Bruxelles Social et renforcement de l'efficacité des processus de travail ;
- Open data : le nouveau site devra être muni de fonctionnalités permettant l'ouverture et le partage des données ;
- Prise en compte des attentes des utilisateurs et renforcement du positionnement de Bruxelles Social par rapport aux plateformes et sites équivalents ;
- Open source : la ou les technologies choisies devront être open source, cela notamment afin de garantir la réactivité ainsi que la pérennité de l'outil ;
- Responsive design : le site doit être conçu pour s'adapter aux différentes tailles d'écrans avec le même confort visuel ;
- Accessibilité : le développement du futur site tiendra compte des différents critères d'accessibilité tels que définis dans e.a. le label AnySurfer ;
- Ergonomie : une attention particulière devra être apportée à l'ergonomie du futur site ;
- Référencement et statistiques : ces deux éléments devront être améliorés afin que le site soit plus performant.

A.2.2. Scénario privilégié

Pour des raisons de sécurisation maximale de la base de données, le scénario privilégié reste proche du fonctionnement actuel impliquant pour le CDCS la gestion et la maitrise d'un back office « maison » et un front office séparé de celui-ci. Le site web Bruxelles Social est redéveloppé et amélioré sur base de technologies de dernière génération. Le logiciel CINDOC est élargi à des fonctionnalités supplémentaires et facilitatrices.

Ce scénario implique un **phasage dans le développement** qui s'étale sur deux ans (2016-2017). Les fonctionnalités seront priorisées selon les attentes des utilisateurs et les contraintes techniques. La répartition entre 2016 et 2017 se fera en fonction des budgets disponibles.

Parmi les **nouvelles fonctionnalités envisagées pour le front office**, nous pouvons lister :

- l'amélioration des différentes recherches (nouvelles possibilités de recherche, intégration des opérateurs booléens[4], etc.) disponibles sur le site web Bruxelles Social ainsi que la présentation des résultats (affichage sous forme de listes, de tableaux ou de cartes) ;
- l'amélioration des possibilités d'exports (PDF, XLS, DOC, JSON, XML, etc.) des résultats de recherche, cartographie comprise
- l'amélioration du volet cartographique impliquant, entre autre, la création de cartes sur base de plusieurs résultats de recherche, la possibilité d'afficher des couches d'informations telles que les limites communales et les quartiers et la génération d'itinéraire Google Maps sur base de la géolocalisation d'une organisation (avec support de la localisation via GPS si l'utilisateur utilise un smartphone);
- la création de webservices permettant d'intégrer le mouvement Open Data. Ils permettront à d'autres organismes, institutions de récupérer des données de Bruxelles Social ;
- la création d'une partie privée « Mon Bruxelles Social » qui permettra aux utilisateurs enregistrés sur le site de bénéficier de fonctionnalités supplémentaires. Ils pourront ainsi notamment personnaliser l'outil en créant et partageant des collections d'organisations avec d'autres utilisateurs, etc.;
- la création d'accès thématiques diversifiés (relatifs aux secteurs, communes ou agréments) qui permettront de présenter de façon plus explicite et ergonomique la richesse de la base de données, de décrire la méthodologie utilisée par le CDCS, et de rajouter du nouveau contenu sous forme de petites synthèses chiffrées de l'offre (qui seront générées automatiquement par l'application) ;
- l'intégration de plusieurs flux RSS[5] permettant aux utilisateurs d'être mis au courant lorsque des nouvelles organisations sont rajoutées au sein de leur secteurs ou communes d'intérêt
- l'intégration des fonctionnalités nécessaires à l'envoi d'une newsletter ;
- la possibilité de gérer la publication d'offres d'emploi à pourvoir dans les organisations reprises dans Bruxelles Social ;
- l'administration et la gestion autonome du front office par le CDCS. Ceci inclut, entre autres, la gestion de l'arborescence thématique et la gestion de pages de contenus sans devoir passer par le CIRB ;

[4] Outils de recherches informatiques permettant de trier plus précisément les résultats d'une requête (ex : et, ou, sauf).

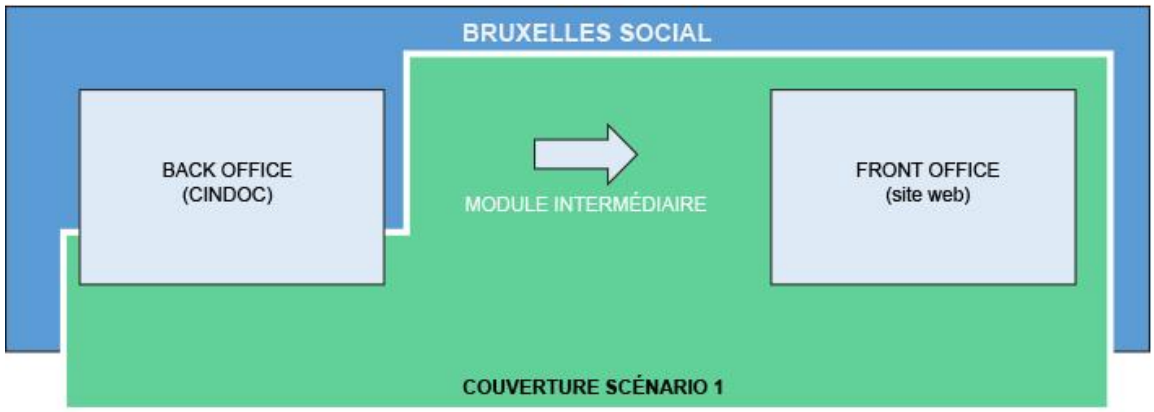
[5] Un produit RSS (sigle venant de l'anglais « Rich Site Summary ») est une ressource Internet dont le contenu est produit automatiquement en fonction des mises à jour d'un site Web.

Le back-office « maison » se voit élargi comme suit :

- diverses adaptations aux besoins actuels (quelques exemples : la création de nouveaux champs ; l'automatisation de certaines manipulations ; la génération d'indicateurs, statistiques et analyses faisant le relevé des activités de Bruxelles Social ; la facilitation de l'encodage, de la recherche et des exports en lien avec l'arborescence thématique, etc.) ;
- l'exploitation des résultats de recherche avancée dans un module cartographique ;
- etc.

À ces nouvelles fonctionnalités, il faudra ajouter un **redéveloppement complet du module intermédiaire** afin qu'il soit compatible avec les technologies utilisées pour le redéveloppement du site web.

Le schéma ci-dessous illustre la configuration des outils technologiques dans le nouveau Bruxelles Social.



A.2.3. Budget estimé sur 5 ans

Budget sur 5 ans	2016 (€)	2017 (€)	2018 (€)	2019 (€)	2020 (€)	Total (€)
Réalisation Front Office (site web)	122.783	66.114	0	0	0	**188.896**
Hébergement Front Office (site web)	750	1.500	1.500	1.500	1.500	**6.750**
Maintenance corrective et adaptative	0	0	25.000	25.000	25.000	**75.000**
Adaptations Back Office (CINDOC)	15.000	0	0	0	0	**15.000**
Maintenance Back Office (CINDOC)	15.000	7.500	7.500	7.500	7.500	**45.000**
Total	**153.533**	**75.114**	**34.000**	**34.000**	**34.000**	**330.646**

A.3 Préparation de la phase de développement débutant effectivement en 2016

A.3.1. Choix d'une méthode de gestion du projet

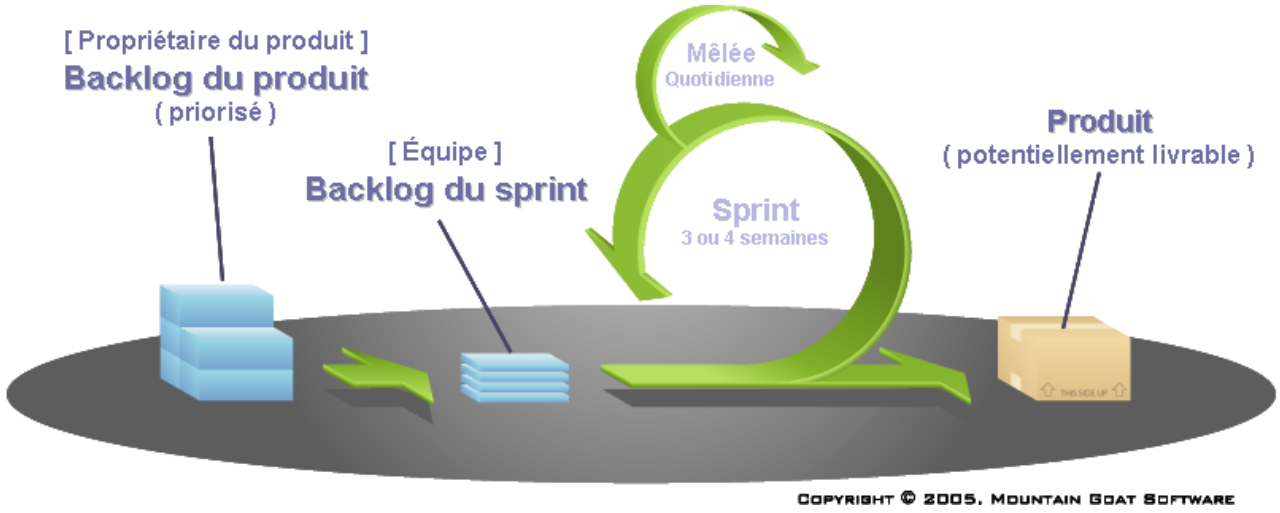
La qualité du niveau de compétence et de réactivité de l'équipe de développement du CDCS a conduit le CIRB à privilégier la méthode Agile/SCRUM qui nécessite une grande proximité, disponibilité et participation du « client ».

Comme toutes les méthodes agiles, SCRUM privilégie la livraison rapide d'un prototype, opérationnel par définition, afin que les clients puissent l'évaluer tout au long du processus de développement.

Cette démarche participative active est un atout fondamental. Elle garantit pour le client le juste équilibre entre l'investissement prévu et le produit finalement livré. D'autre part, l'étroite intimité entre les clients utilisateurs et les prestataires développeurs facilite l'appropriation future de l'outil.

A.3.2. Formation à la méthode Agile/SCRUM

Sur le conseil du CIRB, les responsables du projet de redéveloppement de Bruxelles Social ont suivi une formation spécifique à la méthodologie Agile/SCRUM afin de pouvoir se familiariser aux spécificités de la méthode[6].



[6] Le backlog du produit est la liste des fonctionnalités attendues d'un produit. Plus exactement, au-delà de cet aspect fonctionnel, il contient tous les éléments qui vont nécessiter du travail pour l'équipe. Les éléments y sont classés par priorité ce qui permet de définir l'ordre de réalisation. Le backlog du sprint représente l'ensemble des tâches sélectionnées depuis le backlog du produit lors de la réunion de planification afin d'améliorer le produit avec de nouvelles fonctionnalités.

A.3.3. Réalisation des premiers « user stories »

Sous la houlette du CIRB ayant introduit un budget complémentaire d'accompagnement, les responsables du projet de redéveloppement de Bruxelles Social ont entamé la rédaction des « user stories » à savoir la description chirurgicale des fonctionnalités attendues dans le respect d'un descriptif spécifique.

A.3.4. Approfondissement des relations avec les stakeholders (BWR, PFCSM, CONECTAR, STRADA, SISD, RML-B)

Parallèlement aux activités liées au développement du nouveau portail, les responsables du projet de redéveloppement de Bruxelles Social ont également continué à rencontrer les différents stakeholders à la fois pour les tenir au courant des avancées du projet de nouveau portail et pour récolter toujours plus de précisions sur leurs attentes.

C. Virage technologique de BRUDOC

Les technologies de dernière génération choisies pour le projet Bruxelles Social V4 donne l'opportunité de réaliser des liens entre Brudoc, le catalogue documentaire, et Bruxelles Social, le répertoire d'adresses. À moyen terme, des services web permettront d'afficher sur Bruxelles Social des références bibliographiques de Brudoc. Deux étapes indispensables et préalables à la réalisation de ce projet ont été menées en 2015 :

- sécurisation du site
- fusion des catalogues monolingues FR/NL et réalisation d'un véritable site bilingue
- facilitation de l'utilisation

B.1.1. Sécurisation

Un virus étant apparu sur Brudoc.be très vite après le licenciement du développeur/maison, il a été décidé d'externaliser la sécurité interne auprès de fournisseurs spécialisés.

Suite à un appel d'offre, le CDCS a opté pour un hébergeur spécialisé dans la maintenance du logiciel PMB, Tipos Consulting. Ce dernier offre un serveur dédié à des prix raisonnables.

B.1.2. Fusion des catalogues monolingues FR/NL

Pour des raisons liées à l'histoire de l'informatisation du CDCS, Brudoc était géré par 2 logiciels : un affecté aux documents en néerlandais, l'autre aux documents en français. Cette situation entraînait des conséquences multiples en termes de gestion, multipliée par deux pour la même production :

- Le catalogage et le bulletinage des documents bilingues
- La recherche de documents
- La gestion des utilisateurs et des lecteurs, le paramétrage, la DSI, etc.
- La gestion des bugs, la mise à jour du logiciel
- Les statistiques d'accroissement pour le rapport d'activités
- La gestion des mots-clés

Bref, la surcharge de travail était très importante et aboutissait régulièrement à un travail de qualité décevante malgré la bonne volonté et le dynamisme de l'équipe. L'ambition d'un centre de documentation bilingue – réaliser un miroir parfait entre Brudoc FR et NL– n'était pas atteinte. Le reflet était trouble.

Pareillement, la gestion des mots-clés était censée s'effectuer selon le modèle du miroir mais, dans les faits, ce n'était pas le cas. En cause notamment : les mots intraduisibles[7], les thèmes non couverts dans la littérature de l'un ou l'autre régime linguistique.

Le remplacement d'un congé de maternité a permis d'engager un jeune gradué en bibliothéconomie et documentation. Doté d'un profil *geek*[8], ce dernier a pris en charge le suivi du projet ainsi que sa réalisation, en partenariat avec l'hébergeur et fournisseur de services PMB, Tipos Consulting.

La version en néerlandais du logiciel était lacunaire. Elle intégrait des expressions françaises et anglaises. Nous avons entrepris de traduire les termes visibles sur Internet.

B.1.3. Facilitation de l'utilisation

L'opération de fusion a permis de configurer de nouvelles fonctionnalités facilitatrices :

- Un filtre pour restreindre les résultats en un clic (par langue, date, type de document, support, éditeur)
- Une recherche fulltext permet d'explorer les 872 documents numériques attachés
- Le partage d'une notice vers Facebook, Twitter et Google +

[7] Par exemple, nuldelijn, integrale jeugdhulp, zorgwonen
[8] Terme venant de l'anglais désignant une personne prise par une passion e.a dans le domaine des technologies.

D. Déménagement : de l'avenue Louise à la rue de l'Association

Cette année a vu se concrétiser le projet de Maison du bicommunautaire envisagé et porté par les autorités politiques depuis 2004. A l'arrivée, il s'agit avant tout d'un regroupement géographique de diverses associations bicommunautaires comprenant certaines économies d'échelle pour le fonctionnement mais sans projet commun intégré. Malgré ce constat, cette nouvelle implantation présente une réelle valeur ajoutée par le fait des synergies spontanées entre les associations partageant les locaux et l'extension/élargissement des actions en réseaux qui en découlent.

Concrètement, la Maison du bicommunautaire regroupe six asbl : un service de santé mentale bicommunautaire (l'asbl Rivage/Den Zaet) et cinq plateformes bicommunautaires d'information et de concertation **:** asbl Conectar (concertation des prestataires de l'aide et des soins à domicile), asbl La Strada (appui à la politique de l'aide aux sans-abri et aide aux justiciables), asbl Plateforme de concertation pour la santé mentale (concertation des prestataires du secteur de la santé mentale), asbl Palliabru (plateforme de concertation et d'information sur les soins palliatifs) et le CDCS-CMDC. La Maison dispose également des salles de réunions communes et un réfectoire commun.

Les six asbl ont chacune signé un contrat de sous-location avec la Commission communautaire commune, qui est elle-même locataire principal du bâtiment dont la propriété revient à la Société de Développement pour la Région de Bruxelles-Capitale qui communique désormais sous le nom de CityDev.

Les directions des 6 asbl se réunissent tous les mois en Comité des colocataires. Une charte des colocataires sera établie en 2016.

Le déménagement n'a pas été une mince affaire. Cela faisait 15 ans que le CDCS-CMDC occupait le rez-de-chaussée des locaux de l'Administration de la Commission communautaire commune, avenue Louise 183 à 1050 Bruxelles et malgré la place de plus en plus grande donnée aux documents digitaux, le fonds documentaire à déménager s'était largement étoffé. Les documents les plus anciens ont été légués aux Archives du CPAS de la Ville de Bruxelles. La préparation et la mise en caisse s'est étalée sur plus d'une mois et a exigé l'investissement et la solidarité de toute l'équipe.

L'emménagement dans les nouveaux locaux situés rue de l'Association 15 à 1000 Bruxelles a été planifié sur deux jours : les 21 et 22 octobre. La configuration des locaux (un plateau donnant sur la Rue Royale et un plateau donnant sur la rue del'Association) et l'ampleur du déménagement ont dicté cette décision. Il a fallu encore bien un mois pour que l'installation dans les nouveaux locaux soit opérationnelle et confortable.

La nouvelle implantation est appréciée du personnel : plus d'espace, meilleure concentration, moins de fatigue en fin de journée mais la gestion de la maison elle-même entraîne un surcroit de travail pour la direction.

E. Virage organisationnel

En dehors de ses aspects douloureux et stressants, la crise que le CDCS-CMDC a connue en 2012/2013 a permis de mettre le doigt sur des situations à risque tel que le syndrome du « nez sur le guidon » de la direction. Plusieurs décisions ont été prises visant à réorganiser et à professionnaliser le management à partir du 01/01/2016 :

- choix d'un nouveau secrétariat social ;

- externalisation d'une partie de l'encodage comptable;

- amélioration des outils de gestion budgétaire : ajustement budgétaire présenté en septembre, élaboration du budget de l'année suivante dès le mois d'octobre de l'année en cours.

F. Virage communicationnel : du CDCS-CMDC à Bruxelles Social/Sociaal Brussel (au frigo jusquà nouvel ordre)

La logique veut que l'évolution du CDCS-CMDC se donne à voir également dans sa communication externe.

Au moment du redéveloppement complet du portail « Bruxelles Social », le conseil d'administration et l'équipe se sont accordé pour capitaliser sur la réputation du site « Bruxelles Social » en donnant au CDCS-CMDC le nom de son portail « phare ».

En effet, cela faisait quelque temps déjà que le nom « Centre de Documentation et de Coordination sociales/CDCS-CMDC» ne rendait plus compte de l'étendue et de la diversité des missions d'information actuelles.

De plus, du côté francophone, le CDCS souffre des confusions possible avec le CBCS (Conseil bruxellois de coordination sociopolitique - ASBL) et le CDCS (Centre de Diffusion de la Culture sanitaire – ULB).

A ce stade, la modification officielle n'a pas encore été opérée car de nouvelles visions/opportunités pour l'avenir du CDCS-CMDC ont relancé le processus de réflexion et gelé les démarches administratives pour le changement officiel de changement de dénomination.

G. Virage de la reconnaissance en dehors des frontières régionales

- En **France** (Paris), participation au colloque « Bruxelles sur Seine : de la fin des territoires à l'émergence de communautés plurielles » les **15,16, et 17 octobre 2015**.

A l'initiative de la Ministre en charge des relations internationales de la Commission communautaire française, ce colloque sur l'affaiblissement des Etats-nations et la montée en puissance des grandes villes comme espaces d'intégration visait à faire rencontrer des praticiens et des chercheurs bruxellois et franciliens pour échanger sur cette transformation.

Bruxelles Social et Hospichild ont été identifiés par les organisateurs (Forum européen pour la sécurité urbaine, Délégation générale Wallonie-Bruxelles et Cocof) comme des dispositifs/outils adaptés aux défis de l'information social-santé et du travail en réseau au sein des métropoles urbaines dans un contexte d'hyperdiversité et d'hyperconnexion.

A cette occasion, un très court film d'animation a été réalisé afin de faire comprendre rapidement et visuellementla dynamique d'information pour le soutien du travail en réseau que construit et défend méthodiquement le CDCS.

- Au **Maroc** (Oujda), participation à une mission effectuée dans le cadre du programme de travail de la Commission mixte permanente Wallonie-Bruxelles/Maroc « Mise en réseau du tissu associatif et appui à l'approche participative en y intégrant la dimension multiculturelle avec la région de l'Oriental », du **23 au 27 novembre 2015** (annulé au tout dernier moment et remis à avril 2016 suite au "lockdown" de Bruxelles, qui a duré quelques jours fin novembre dans un contexte de menace terroriste "sérieuse et imminente").

Ce projet vise à jeter les bases d'un partenariat durable (une mise en réseau durable) entre le tissu associatif francophone bruxellois et celui de la Région de l'Oriental dans le but de favoriser les échanges d'information, de bonnes pratiques et d'expertise sur des thématiques et problématiques communes (notamment dans les secteurs de la santé, de l'aide sociale et de la cohésion sociale) en y intégrant la dimension multiculturelle à laquelle sont confrontées nos deux sociétés.

Le CDCS a été sollicité pour accompagner la mission car le portail Bruxelles Social est outil de référencement libre d'accès, fiable, neutre et mis à jour régulièrement qui permet aux partenaires marocains d'avoir vue complète et tranversale des acteurs bruxellois et de pouvoir ainsi mettre en place les partenariats les plus judicieux et éclairés possible.

Incidence de la restriction de personnel[9]

A. Sécurité informatique externalisée

Suite au licenciement du programmeur polyvalent fin décembre 2013, les opérations suivantes sont au frigo et fragilisent sournoisement le CDCS-CMDC :

- toute intervention sur les sites actuels nécessitant une intervention sur le code php[10] ;
- toute inclusion dans les sites d'articles à la structure compliquée qui nécessitent un codage en html ;
- l'extension des fonctionnalité des sites ;
- l'établissement de cahier des charges indispensable à la définition de produits informatiques à réaliser en sous-traitance ainsi qu'à la réception de ceux-ci ;
- tout développement informatique telle que la migration de données d'un gestionnaire de base à une autre ;
- certains dépannages informatiques exigeant des compétences plus larges que celle du seul référent TIC préservé dans l'équipe du Centre.

Pour ce qui concerne la mise à jour des logiciels (Joomla, PMB, CinDoc), élément indispensable pour pallier les failles de sécurité des versions utilisées, le CDCS se tourne vers des fournisseurs externes (voir l'évolution des frais informatiques 2015, seul poste du budget qui avait été sousestimé).

B. Stress des collaborateurs en surpolyvalence

Si la polyvalence professionnelle est une notion de gestion des ressources humaines qui représente la recherche d'une optimisation des compétences « transversales » du travailleur au sein de l'ASBL, la surpolyvalence (informatique, juridique, mise en page, promotion) des responsables de projet entraînée par les restrictions de personnel au sein du CDCS-CMDC a une incidence sur la santé du personnel, davantage sujet à des épisodes de stress et de décompression.

Certains aspects moins positifs liés aux nouveaux locaux renforcent encore cette situation :

- la distance physique entre les plateaux donnant sur la rue Royale et donnant sur la rue de l'Association et rejoints par une passerelle qui engendre/consolide une distance mentale entre les services,
- les problèmes de l'accueil, de l'ascenseur, des clés, du chauffage défaillant, de l'environnement bruyant, des trajet (beaucoup plus long et difficile pour certains),
- le problème de la sécurité/surveillance générale de la Maison du bicommunautaire elle-même.

[9] Voir organigramme de l'équipe en annexe
[10] PHP : Hypertext Preprocessor, plus connu sous son sigle PHP est un langage de programmation libre, principalement utilisé pour produire des pages Web dynamiques via un serveur.

Plan d'actions 2015 : évaluation de la progression[11]

Légende :
-texte en **vert** = actions réalisées
-texte en **rouge** = actions postposées ou à reconsidérer

Objectifs opérationnels 2014/Gestion	Actions	Suivi
1. Piloter le redressement financier	1.1 Système vertueux de paiement ONSS (avances)	**Système vertueux mis en place avec paiement systématique des avances depuis janvier 2014**
	1.2 Suivi comptabilité et plan de trésorerie	**-Point sur les comptes en CA du :** **09/02/2015** **02/04/2015** **13/05/2015** **28/05/2015** **30/06/2015** **14/10/2015** **17/12/2015** **-Suivi de la situation budgétaire au COMIDAC et Comité de suivi financier du :** **25/06/2015** **03/12/2015**
2. Améliorer les outils financiers	2.1 Tableau de bord de concordance OS/PR/€	**Postposé à 2016**
	2.2 Approfondissement de la clé de répartition analytique	**Postposé à 2016** **Pour rappel, le CDCS pratique déjà une comptabilité analytique de base.**
	2.3 Reconnaissance auprès du SPP Politique scientifique	**Même si le service « études » est suspendu temporairement, l'ingénierie documentaire nécessaire au développement de Bruso V4 (travail sur les arborescences thématiques, sur la catégorisation, sur l'indexation, sur le thésaurus) permet au CDCS de conserver l'agrément dans la catégorie « développement expérimental ».[12]**
3. Rechercher de nouvelles recettes	3.1 Service documentaire payant	**Un forfait de 5 € est demandé aux lecteurs pour une année de consultation sur place.**
	3.2 Reconnaissance comme institution habilitée à recevoir des libéralités déductibles fiscalement (Hospichild)	**Postposé à 2017**

[11] Sur base du plan repris dans le rapport d'activités 2014 (page 12)
[12] Le SPP Politique scientifique entend par développement expérimental : l'acquisition, l'association, la mise en forme et l'utilisation de connaissances et d'aptitudes scientifiques, technologiques, commerciales et autres pertinentes en vue de développer des produits, des procédés ou des services nouveaux ou améliorés.

	3.3 Stimuler le mécénat (Hospichild)	**Postposé à 2017**
	3.4 Démarche auprès des fonds sociaux	**Piste abandonnée car reposant sur des informations invalidées par des experts siégeant dans les Fonds**
4. Piloter les mesures de réduction des charges salariales	4.1 Maintien du 4/5 de la direction	**Le crédit temps pour fin de carrière de la direction a été prolongé jusque octobre 2020.**
	4.2 Diminution de la valeur faciale des chèques repas	**La baisse du montant de 5,60 euro à 4 euro des chèques-repas a été maintenue toute l'année 2015.**
5. Installer un management de la qualité	5.1 Installer une opération de réflexion collective sur la réorganisation interne avec l'aide d'un consultant externe	**Vu le coût et les urgences, le CA postpose la démarche en profondeur à la période 2016 après le déménagement.**
	5.2 Réalisation de documents stratégiques	**Adaptation du plan d'actions 2013-2016 aux conséquences de la restructuration**
	5.3 Construction d'outils de gestion, organisation et évaluation du travail	**Postposé à 2016**
	5.4 Organiser la communication interne	**Mise en place de réunions d'équipe mensuelles (+ PV)** **21/01/15** **24/02/15** **24/03/15** **21/04/15** **21/05/15** **17/07/15** **25/08/15** **22/09/15** **27/10/15** **24/11/15** **15/12/15**
	5.5 Organiser la communication CA/COMIDAC/Comité de suivi	**Le CDCS prend en charge les invitations, PV et rédige des notes préparatoires d'avis pour améliorer l'efficacité de la communication**
6. Gestion des pôles d'activités	6.1 Organiser le pôle Bruso en fonction des impératifs du redéveloppement de Bruso V4	**Réorganisation basée sur la priorité absolue donnée au redéveloppement du portail Bruso. 3,5 ETP retiré du pôle production/expertise pour la recherche et le développement Bruso V4.**
	6.2 Construire des indicateurs de suivi et de résultat pour Bruso	**Réalisation d'indicateurs d'activités quantitatifs et qualitatifs (voir annexe)**

	6.3 Ouvrir la place de coordinateur de Bruso	**Postposé à 2016**
	6.4 Organiser le pôle Brudoc en fonction des impératifs du redéveloppement de Bruso V4	**Affectation des ressources dégagées par le congé d'accouchement d'une collaboratrice à l'engagement d'un gradué en bibliothéconomie et documentation avec profil geek pour préparer la fusion des bases**
	6.5 Construire des indicateurs de suivi et de résultat pour Brudoc	
	6.6 Former à la gestion de projet les collaborateurs concernés	**Postposé à 2016/2017**
7. Installer un dispositif alternatif TIC/Projets	7.1 BRUSO	**Mise en œuvre d'un dispositif « bipède » :** **-contrat d'intervention avec fournisseur externe (Société LibertIT) pour le logiciel interne CINDOC** **-appui du CIRB pour la plateforme Web**
	7.2 BRUDOC	**Mise en œuvre d'un dispositif « tripode » :** **-polyvalence de coordinatrice soutenue par des formations spécifiques** **-contrat d'hébergement et de maintenance avec fournisseur externe (Tipos)** **-formation complémentaire de l'unique référent TIC maintenu dans l'équipe**

Objectifs opérationnels	Actions	Suivi
1. Finaliser le développement du contenu de Bruso V3	Secteurs à intégrer on line	
	Secteur accueil primo-arrivants/ Intégration	**-Collecte, traitement, validation, traduction, catégorisation, indexation hiérarchique et mise en ligne des fiches des services et organisations concernant le secteur de l'accueil de primo-arrivants et de l'intégration** Finalisation juin 2017
	Secteur aide juridique	Finalisation juin 2017
	Secteurs on line à actualiser/restructurer (changement législatif)	
	Secteur accueil petite enfance (0-3 ans)	**OK**
	Aide à la jeunesse	Finalisation juin 2017

	Secteurs on line à revoir (amélioration de l'existant)	
	Secteur aide aux justiciables	Finalisation juin 2017
	Secteur assuétudes	Finalisation fin 2016
2. Organiser l'actualisation systématique de Bruso V3	Identifier les priorités	**1 priorité : renforcer et accélérer l'actualisation des données afin de pouvoir inaugurer le nouveau portail Bruso V4 avec un contenu up to date** **2 ETP téléprospection et encodage + à partir de septembre engagement d'un téléprospecteur complémentaire**
	Identifier les forces	
	Organiser le nouveau processus	**A partir de septembre, mise en place d'un processus basé essentiellement sur une actualisation systématique par année, toutes thématiques confondues.**
3. Renforcer la qualité de la recherche d'info sur Bruso V3 (cohérence globale de la structure arborescente + thesaurus + logique intuitive des portes d'entrée)	Identifier incohérence, doublon, redondance	**En cours dans le cadre de l'analyse détaillée pour Bruso V4**
	Créer les thésaurus (FR + NL)	**En cours dans le cadre de l'analyse détaillée pour Bruso V4**
	Implémenter le thésaurus	**En cours dans le cadre de l'analyse détaillée pour Bruso V4**
	Revoir la logique et les objectifs de la recherche par secteurs	**En cours dans le cadre de l'analyse détaillée pour Bruso V4**
4. Maintenir Brudoc dans le contexte de la restructuration et de la restriction des forces	Alimenter le catalogue	**Rajout de 1122 notices.**
	Répondre aux demandes	**Satisfaction de 125 demandes documentaires :** • **70% d'étudiants et 30´% de professionnels** • **Un peu plus de la moitié viennent sur place** • **80% de demandes de documentation, plus de 10% des demandes d'expertises en Infodoc.** • **les rendez-vous sur place sont l'occasion d'aller au-delà de la demande initiale et de faire une présentation de tous les outils (Bruxelles Social, Brudoc et recherche avancée sur Google).**
	S'appuyer sur la force de stagiaires	**-Etudiante dans la section Bibliothécaire-documentaliste à l'Institut Jean-Pierre Lallemand, a fait son TFE sur la création d'un *Modèle conceptuel d'amélioration du thésaurus documentaire de Brudoc.*** **-Etudiant dans la section Bibliothécaire-documentaliste à la Haute Ecole Paul-Henri Spaak a fait son stage de dernière année ainsi que son TFE sur *l'amélioration de la gestion des bulletins par la configuration du module de bulletinage assisté.***

	Réduire les jours d'ouverture au public	**-Fermeture de Brudoc les lundi et vendredi**
	Réorganiser la charge de travail de la responsable	**-Reprise des commande des monographies NL par une collaboratrice NL travaillant à cheval sur Bruso (50%) et Brudoc (30%).**
5. Assurer une communication simple avec les moyens du bord	Actu de Bruso	**Promotion de la mise en ligne du secteur aide aux plus démunis via 6 canaux :** **-Mail auprès des organisations concernées (1105 opérateurs)** **-Mail auprès des mandataires régionaux et locaux : (440 mandataires)** **-Annonce sur le site du CDCS-CMDC** **-Newsletter de Brudoc** **-Communication auprès des participants de la Table ronde autour du Rapport pauvreté 2014** **-Communication via les newsletters** **Création d'un onglet « Bruxelles Social » au sein de la navigation principale du site du CDCS-CMDC**
	Actu de Brudoc	**Newsletter distribuée 3x/an à 145 inscrits**
6. Poursuivre les collaborations "historiques"	Fédération Bico, AMA, BWR	**Participation à la semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri - 14ème édition du 16 au 20 novembre 2015.** **Sur la problématique de l'accès au logement** **Le CDCS-CMDC intervient en tant que facilitateur en fluidifiant les échanges entre les équipes des institutions francophones et les professionnels néerlandophones en visite.**
	BWR et CBCS	**-Participation aux AG et CA des deux partenaires monocommunautaires de l'info social-santé.** **-Collaboration de Brudoc aux newsletters des deux partenaires monocommunautaires de l'info social-santé par l'envoi d'une sélection de lectures pour leur rubrique Publications (8 sélections annuelles)**
	Observatoire de la Santé et du Social	**-Collaboration de Brudoc à la recherche bibliographique nécessaire à la rédaction du rapport thématique *Femmes, précarités et pauvreté en Région bruxelloise*.** **-Table ronde du 03/03/2015 sur le Rapport pauvreté**
	Coordinations sociales	**-Collaboration et soutien structurel aux activités des Coordinations sociales de Laeken, Ixelles et Evere.**
	RBDS	**-Tenue d'un stand/atelier à la 2ème Agora du RBDS: « Le CDCS-CMDC, boussole pour s'orienter dans le secteur social-santé ».**

Perspectives

La feuille de route du CDCS-CMDC est très claire:

Année 2016 : année de **consolidation** des six virages de 2015 :

→ réécriture et redéveloppement du nouveau site Bruso V4 (phase 1) et mise en production de Bruxelles Social.brussels pour septembre 2016 ;

→ mise en résonance de Brudoc avec Bruxelles Social V4 ;

→ appui à la politique d'aide et de soins[13] : membre du groupe d'appui « Chroniccare brussels », membre du comité d'accompagnement de la Plateforme de concertation des soins de première ligne ;

→ formalisation de la colocation dans la Maison du bicommunautaire ;

→ construction de nouveaux outils de gestion budgétaire ;

→ approfondissement de la réflexion sur l'avenir du CDCS avec les autorités publiques et élaboration d'un plan stratégique de redéploiement 2017-2020 ;

→ adaptation au changement par l'élaboration d'un plan de formation (PF)[14] ;

→ nouvelle mission à l'étranger.

Année 2017: première année du **redéploiement 2017-2020** du CDCS-CMDC :

→ finalisation et mise en production de la phase 2 de Bruxelles Social.brussels en juin 2017 ;

→ amélioration de la collecte et de la présentation des indicateurs d'activités ;

→ approfondissement de la réflexion sur l'avenir du CDCS avec les autorités publiques et élaboration d'un plan stratégique 2017-2020 ;

→ adaptation au changement par la mise en œuvre du plan de formation ;

→ suivi des missions à l'étranger

→ « réveiller » le service études/appui à la politique social-santé

[13] Voir Plan « Des soins intégrés pour une meilleure santé » approuvé en CIM Santé publique le 19/10/15

[14] Un PF n'est pas un listing/programme/catalogue de formations. Le PF vise le développement des compétences (au sens large) et le bien-être au travail du personnel, dans la perspective de garantir et d'améliorer la qualité des services rendus au public, et de remplir de manière plus générale les missions de l'organisation. Il est un outil intégrateur. Il associe le personnel à la démarche.

Données financières

Faits financiers saillants

Du côté des finances du Centre, différents virages ont également été pris et recoupent en partie les mesures reprises en page 11 sous le point « virage organisationnel » : l'apport d'une comptable externe, nouvelle présentation des comptes (plus proche du plan comptable minimum normalisé), nouvelle version du logiciel Winbooks…

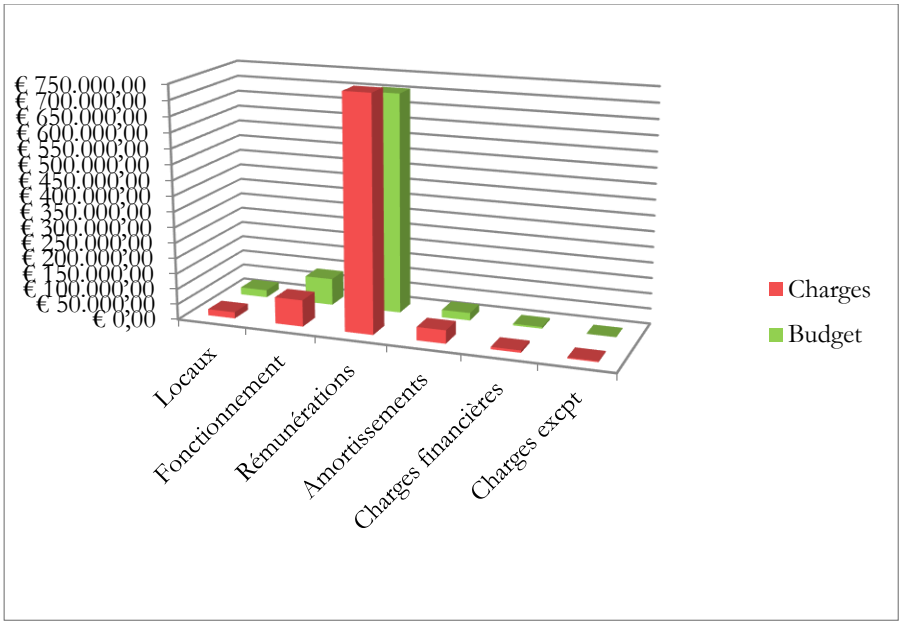
Ces changements vont permettre d'ici l'horizon 2017 une comptabilité analytique plus poussée, ainsi que des tableaux et autres outils de pilotages encore plus précis, afin d'accompagner et de mesurer le redéploiment du CDCS.

Au niveau du **Bilan**, l'Actif et le Passif sont en équilibre, avec un montant de 370.600,29€. Grâce au résultat de l'année passée, et au plan de redressement bien opérationnalisé, l'avoir social du Centre n'est plus négatif, mais bien positif, pour un montant de 73.996,59€.

Au niveau du **Compte de résultat**, l'exercice 2015 se termine en équilibre, avec un résultat positif de 1.461,77€. Les tableaux repris aux pages suivantes expriment de façon visible que la charge principale reste les rémunérations, tandis que ce sont les subsides qui constituent plus de 90% des produits.

Il est enfin à noter que grâce au plan de redressement le Centre possède enfin une trésorerie qui lui permette de faire face aux éventuels problèmes (retard de liquidation de subside, imprévus au niveau du bâtiment, etc.).

Un comparatif du résultat (au niveau des charges) par rapport au budget montre bien que les efforts pour coller au budget sont maintenus. Les différences notoires sont au point de vue du personnel (avec la nouvelle façon de compter les réductions des coûts ACS, dont le salaire est pleinements comptés en charge, et les réductions ajoutées en produit, ce qui n'avait pas été budgété de cette façon) et des amortissements, plus importants au vu de l'installation dans nos nouveaux locaux.

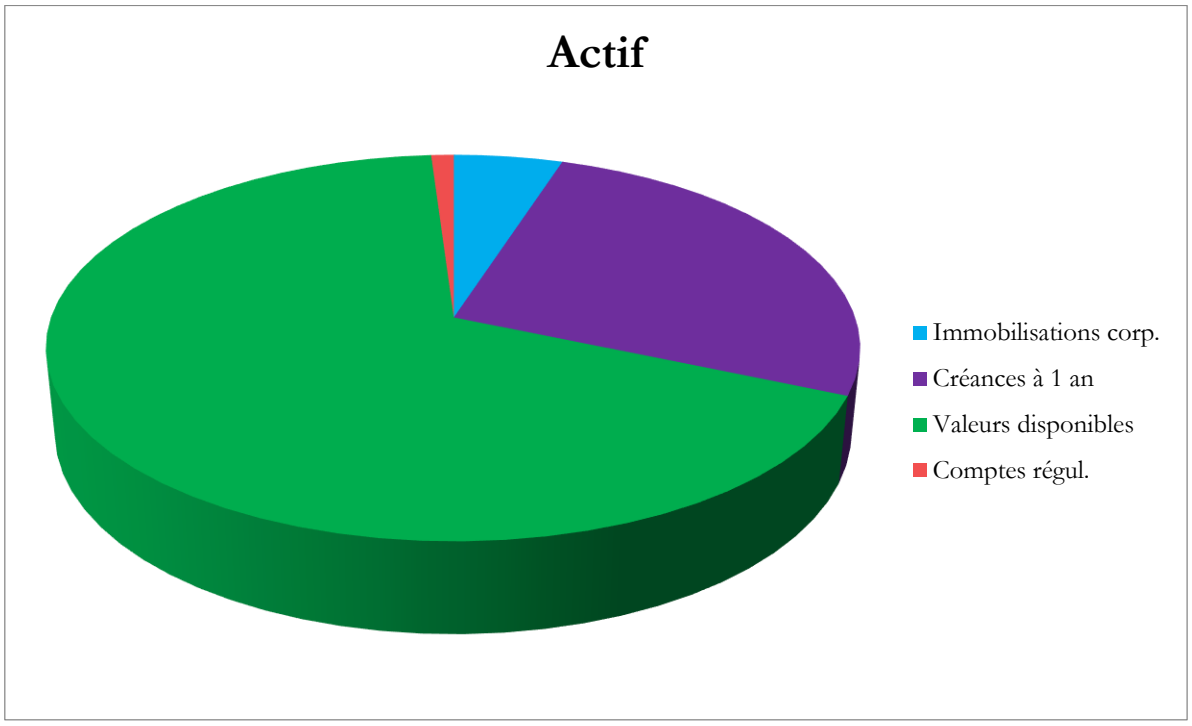


	Charges	Budget
Locaux	€ 20 460,21	€ 23 945,00
Fonctionnement	€ 86 419,77	€ 87 154,07
Rémunérations	€ 820 501,88	€ 707 499,77
Amortissements	€ 43 121,76	€ 24 654,57
Charges financières	€ 7 546,28	€ 5 607,89
Charges excpt	€ 3 239,18	€ 0,00

Bilan

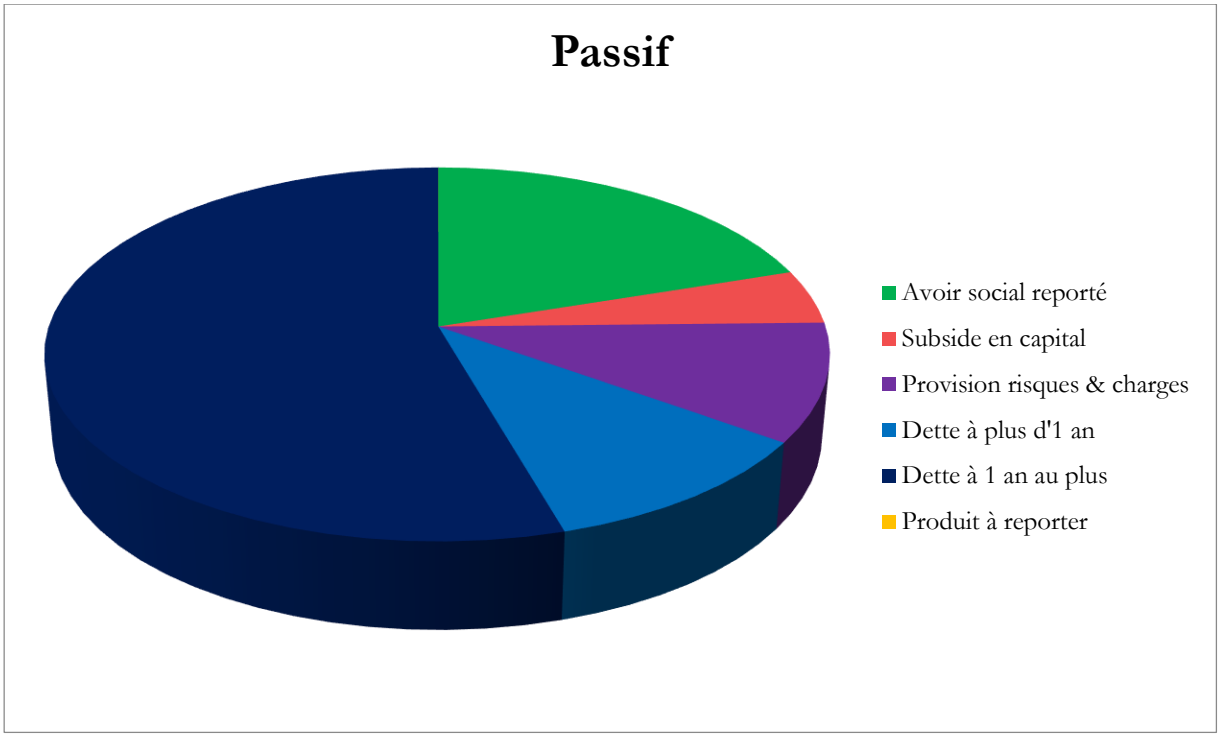
Actif

Immobilisations corporelles	18.607,22€
Créances à un an au plus	97.722,43€
Valeurs disponibles	250.417,47€
Comptes de régularisation	3.853,17€
Total	**370.600,29€**



Passif

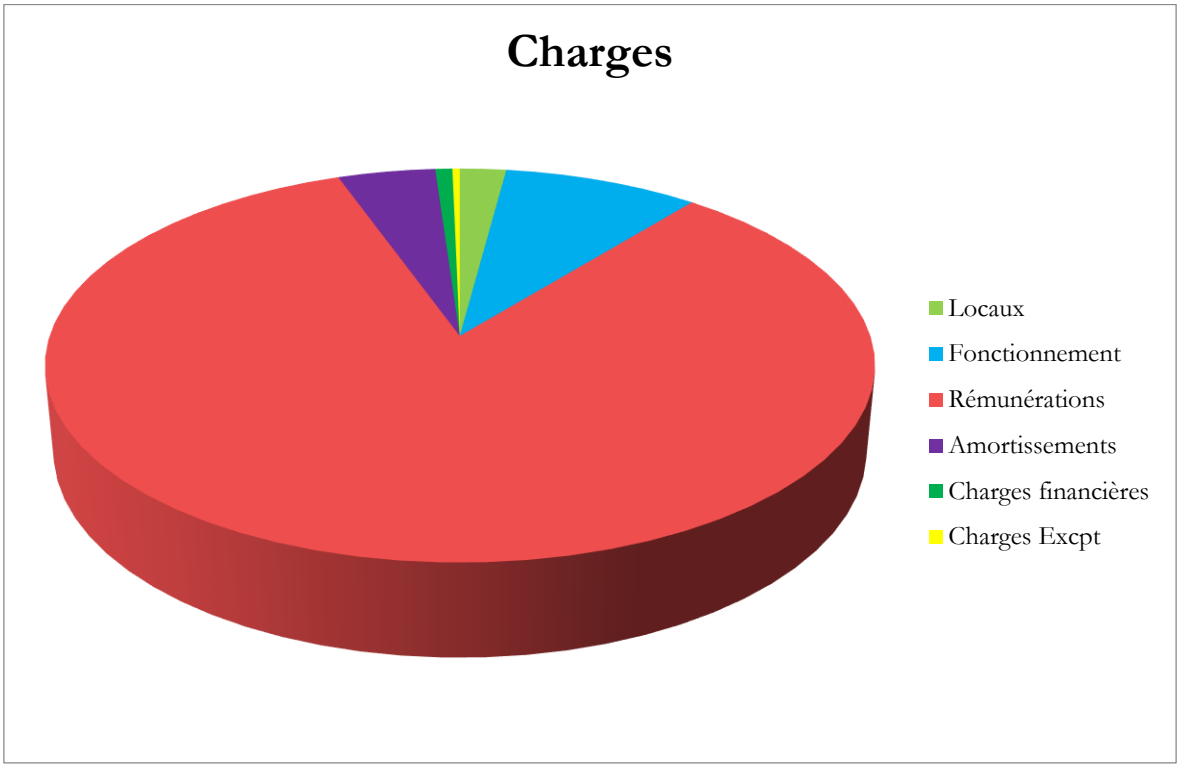
Avoir social reporté	73.996,59€
Subside en capital	17.398,03€
Provision pour risques et charges	37.836,56€
Dette à plus d'1 an	39.477,34€
Dette à 1 an au plus	201.862,71€
Comptes de régularisation	29,06€
Total	**370.600,29€**



Compte de résultat

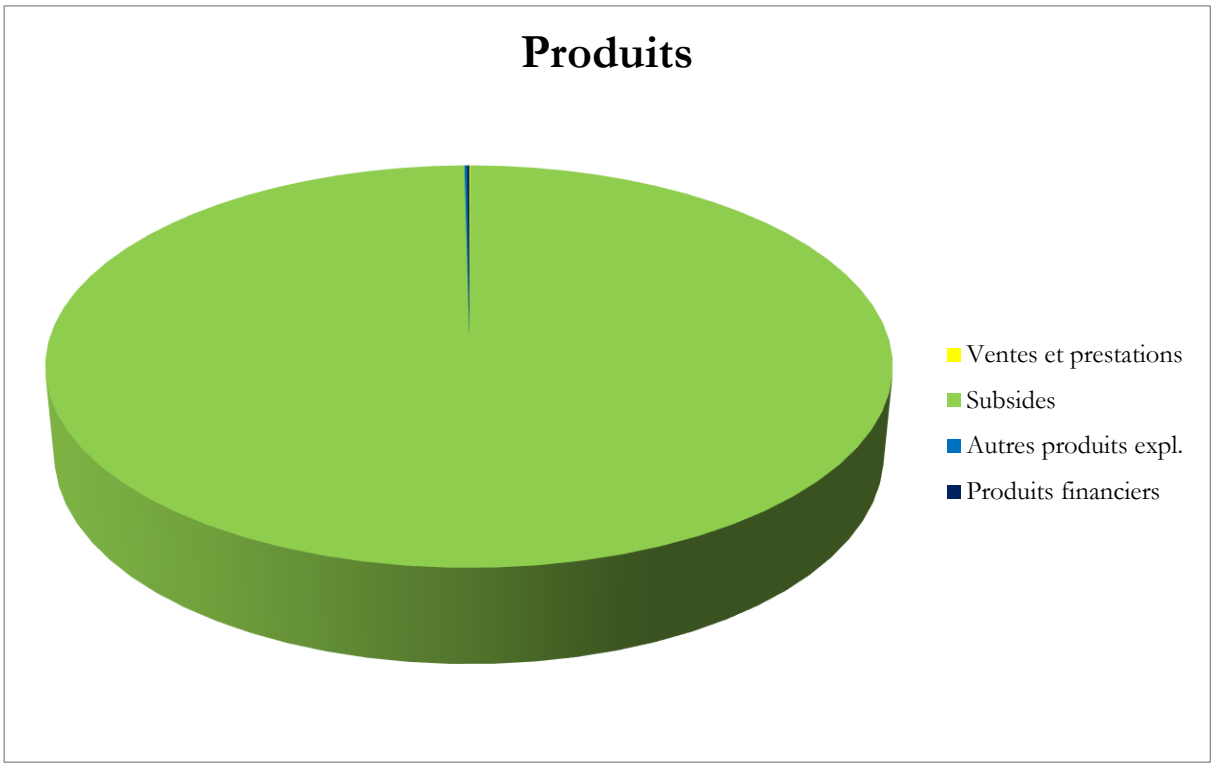
Charges

Locaux	20.460,21€
Fonctionnement	86.419,77€
Rémunérations & charges sociales	820.501,88€
Amortissements	43.121,76€
Charges financières	7.546,28€
Charges exceptionnelles	3.239,18€
Total	**981.289,08€**



Produits

Ventes et prestations	453,90€
Subsides	980.178,00€
Autres produits d'exploitation	1.111,08€
Produits Financiers	1.007,87€
Total	**982.750,85€**



Rapport de l'auditeur externe

RAPPORT DU COMMISSAIRE A L'ASSEMBLEE GENERALE DES MEMBRES DE L'ASSOCIATION « CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES ASBL » (BE 0417.167.603) POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2015

Conformément aux dispositions légales et statutaires, nous vous faisons rapport dans le cadre de notre mandat de commissaire. Ce rapport inclut notre opinion sur les comptes annuels, ainsi que les déclarations complémentaires requises. Les comptes annuels comprennent le bilan au 31 décembre 2015, le compte de résultats de l'exercice clos à cette date et l'annexe.

Rapport sur les comptes annuels – Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle des comptes annuels de l'association **CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES ASBL** pour l'exercice clos le 31 décembre 2015, établis sur la base du référentiel comptable applicable en Belgique, dont le total du bilan s'élève à € 370.600,29 et dont le compte de résultats se solde par un bénéfice de l'exercice de € 1.461,77.

Responsabilité de l'organe de gestion relative à l'établissement des comptes annuels

L'organe de gestion est responsable de l'établissement de comptes annuels donnant une image fidèle conformément au référentiel comptable applicable en Belgique, ainsi que de la mise en place du contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement de comptes annuels ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

Responsabilité du commissaire

Notre responsabilité est d'exprimer une opinion sur ces comptes annuels sur la base de notre audit. Nous avons effectué notre audit selon les normes internationales d'audit (ISA). Ces normes requièrent de notre part de nous conformer aux exigences déontologiques, ainsi que de planifier et de réaliser l'audit en vue d'obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne comportent pas d'anomalies significatives.

Un audit implique la mise en oeuvre de procédures en vue de recueillir des éléments probants concernant les montants et les informations fournis dans les comptes annuels. Le choix des procédures mises en oeuvre, y compris l'évaluation des risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, relève du jugement du commissaire. En procédant à cette évaluation des risques, le commissaire prend en compte le contrôle interne de l'association relatif à l'établissement de comptes annuels donnant une image fidèle, cela afin de définir des procédures d'audit appropriées selon les circonstances, et non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'association. Un

audit consiste également à apprécier le caractère approprié des règles d'évaluation retenues, le caractère raisonnable des estimations comptables faites par l'organe de gestion, et la présentation d'ensemble des comptes annuels.

Nous avons obtenu de l'organe de gestion et des préposés de l'association, les explications et informations requises pour notre contrôle.

Nous estimons que les éléments probants recueillis sont suffisants et appropriés pour fonder notre opinion.

Opinion sans réserve

A notre avis, les comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de l'association **CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES ASBL** au 31 décembre 2015, ainsi que de ses résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

Paragraphe d'observation

Sans remettre en cause l'opinion exprimée ci-dessus, nous attirons l'attention sur le compte de résultats et les règles d'évaluation des comptes annuels qui incluent les subsides déterminés au départ des règles définies par les pouvoirs subsidiants concernés. Néanmoins, l'éligibilité des dépenses subsidiées doit à ce jour toujours faire l'objet d'une confirmation sur la base du contrôle de ces mêmes pouvoirs subsidiants.

Rapport sur d'autres obligations légales et réglementaires

L'organe de gestion est responsable du respect par l'association de la loi du 27 juin 1921 sur les associations sans but lucratif, les associations internationales sans but lucratif et les fondations et des statuts de l'association, ainsi que des dispositions légales et réglementaires applicables à la tenue de la comptabilité.

Dans le cadre de notre mandat et conformément à la norme belge complémentaire aux normes internationales d'audit (ISA) applicables en Belgique, notre responsabilité est de vérifier, dans tous les aspects significatifs, le respect de certaines obligations légales et réglementaires. Sur cette base, nous faisons les déclarations complémentaires suivantes, qui ne sont pas de nature à modifier la portée de notre opinion sur les comptes annuels:

- Sans préjudice d'aspects formels d'importance mineure, la comptabilité est tenue conformément aux dispositions légales et réglementaires applicables en Belgique.

- Nous n'avons pas à vous signaler d'opération conclue ou de décision prise en violation des statuts ou de la loi du 27 juin 1921 sur les associations sans but lucratif, les associations internationales sans but lucratif et les fondations.

- Les règles d'évaluation appliquées pour l'élaboration des comptes annuels n'ont pas été modifiées par rapport à l'exercice précédent.

Bruxelles, le 19 juin 2016,

Soc. Civ. SPRL Fernand Maillard & Co,
Commissaire,
Représentée par Fernand Maillard,
Réviseur d'Entreprises.

Annexes

Organigramme au 31/12/2015 (après restructuration)[15]

[15] Rouge barré : 4 postes supprimés dans le cadre de la restructuration, auxquels il faut ajouter la Direction et trois collaboratrices Bruxelles Social passées à 4/5e temps.

Les ressources

Les ressources	
Le Conseil d'administration : 7 membres	
Marc Thommes	Président
Dirk D'Haenens	Co-Président
Marc Dumont	Administrateur
Pierre Reniers	Administrateur
Yvette Melery†	Administratrice
Marina Dehing-Van Den Broeck	Administratrice
Dominique Wautier	Administratrice
Pascal Gardinal	Administrateur
Martin De Drée	Administrateur
In memoriam *En toute fin d'année 2015, le Conseil d'administration a perdu une de ses plus fidèles et loyales administratrices en la personne de Mme Melery. Elle a accompagné le Centre de Documentation et de Coordination sociales depuis ses débuts avec une attention toujours renouvelée sur la gestion financière. Le CDCS-CMDC continue désormais sans elle mais pas sans son souvenir et ses bons réflexes de gestion.*	
L'équipe : 16 collaborateurs ou 13,20 ETP	
6,40 ETP	Niveau A ou équivalent
2,30 ETP	Niveau B ou équivalent
4,50 ETP	Niveau C ou équivalent

BRUSO : Indicateurs d'activités 2015

Bruso : Indicateurs d'activités 2015 et photographie chiffrée du site

(29/04/2016)

1. TRAVAIL DU SERVICE BRUSO EN QUELQUES DONNÉES

BRUSO est le service du CDCS-CMDC qui développe et met à disposition des connaissances et expertises sur l'offre social-santé bruxelloise.

1.1 LES ACTIVITÉS DU SERVICE BRUSO EN BREF

1.1.1 L'OFFRE SOCIAL-SANTÉ BRUXELLOISE RÉPERTORIÉE

La base de données BRUSO reprend l'ensemble des organisations et services francophones, néerlandophones et bilingues du secteur social-santé au profit des personnes qui vivent dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Elle présente l'ensemble de cette offre tant en français qu'en néerlandais et précise :

- Les dénominations (officielle, usuelle, acronyme)
- Les coordonnées (adresse du lieu d'activité, téléphone, fax, mail, site) ;
- Les activités ;
- Des précisions sur les bénéficiaires ciblés par l'organisation ;
- La zone d'action (quartier(s)[16], commune(s), région(s)) ;
- La langue dans laquelle l'usager peut être reçu (111 langues répertoriées) ;
- Le type d'offre (sur place, à domicile, par téléphone, online, travail de rue, résidentiel) ;
- La manière de prendre un premier contact, s'il y a des particularités (uniquement par téléphone, uniquement via un autre service, etc.) ;
- L'horaire d'ouverture pour un premier contact ;
- Le titre de revue ou publication papier ou électronique ;
- L'agrément et le pouvoir agréant ou autres subventionnements ;
- Le statut (ASBL, fondation, service public, etc.) et le texte des buts officiels lorsqu'il s'agit d'une ASBL ;
- Le statut linguistique officiel (Fr, Nl, Bi) ;
- Et les remarques utiles.

Ces informations sont contenues dans une base de données interne et mises à disposition gratuitement via le site www.bruxellessocial.be.

Pour que les utilisateurs du site puissent trouver les informations qu'ils cherchent et les utiliser, plusieurs modes de recherche et d'export ont été conçus.

[16] La zone d'offre sur un ou plusieurs quartiers est construite sur base des quartiers statistiques bruxellois.

Il existe 4 modes de recherches :

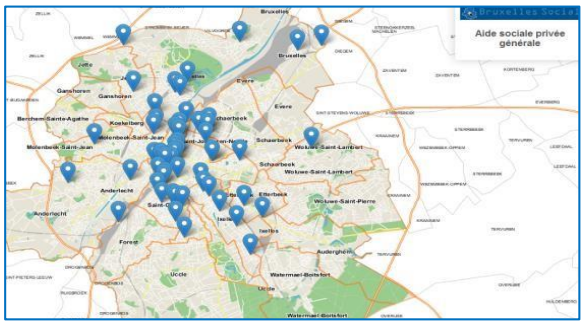
- par nom d'organisation ou acronyme,
- par secteur : selon un arbre thématique organisé par catégories et sous-catégories, celles-ci correspondant à la réponse à un besoin,
- par terme,
- par critère spécifique (offre linguistique, recherche par rue, par agrément, par pouvoir agréant, type d'offre, statut linguistique officiel et statut juridique) ou multicritères (croisement de plusieurs de ces critères).

Les informations trouvées par ces modes de recherches peuvent être affinées par des filtres :

- linguistique : offre francophone, offre néerlandophone ;
- géographique : zone d'action ou situation géographique.

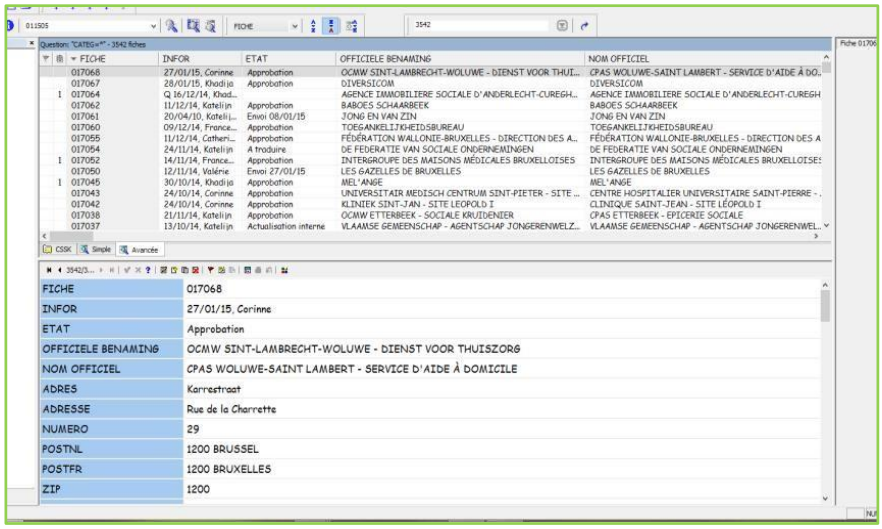
Il existe 4 modes d'export des informations :

- impression d'une fiche,
- envoi d'une fiche par mail,
- création d'un fichier Excel reprenant les noms et coordonnées d'une organisation permettant notamment un mailing,
- création d'une carte avec une ou plusieurs organisations (ex. une sélection personnalisée de fiches, l'ensemble d'une catégorie, un agrément, etc.).



Le site permet donc à un utilisateur qui cherche une ou quelques organisations de les trouver aisément et gratuitement sans l'intermédiaire d'un membre de l'équipe BRUSO.

La base de données interne, quant à elle, offre d'autres fonctionnalités et d'exports permettant une recherche plus particulière ou plus large.



Par exemple :

- Le site, dans sa version actuelle, limite les résultats d'une recherche à maximum 200 organisations alors que les possibilités de recherche sont illimitées dans la base de données (voir capture d'écran ci-dessus) ;
- La base de données interne permet une recherche aisée sur plusieurs secteurs, sur un quartier ;
- Etc.

1.1.1.1 PORTÉE DE BRUXELLES SOCIAL

A. RENTRENT DANS LE SCOPE DE BRUXELLES SOCIAL

- les organisations et services (voir A.1),
- francophones, néerlandophones et bilingues (voir A.2),
- actifs dans le domaine social-santé (voir A.3),
- au profit des personnes qui vivent dans la Région de Bruxelles-Capitale (voir A.4).

A.1 ORGANISATIONS ET SERVICES

Bruxelles Social inventorie :

- les organisations sans finalité lucrative (ASBL, fondations privées, mutuelles, associations de fait, etc.) agréées,
- les organisations sans finalité lucrative (ASBL, fondations privées, mutuelles, associations de fait, etc.) subventionnées par les pouvoirs publics, ou reconnues par le terrain (collaborations avec les professionnels des secteurs agréés, etc.),
- les services publics (locaux, régionaux, communautaires et fédéraux),
- des services privés à finalité lucrative qui ne peuvent être ouverts et exploités sans être agréés par une autorité publique qui garantit ainsi le respect des normes sur le plan de l'hygiène, de la sécurité, de la qualité : hôpitaux privés, lieux d'accueil de la petite enfance,

sociétés de crédit social, maisons de repos, maisons de repos et de soins et résidences-services.

A.2 FRANCOPHONES, NÉERLANDOPHONES ET BILINGUES

Bruxelles Social inventorie les organisations et services relevant de tous les pouvoirs -quel que soit leur niveau institutionnel et leur régime linguistique- intervenant dans la région bruxelloise : le Fédéral, les Communautés (française et flamande), les trois Commissions communautaires (française, flamande et commune) et les Communes.

A.3 ACTIFS DANS LE DOMAINE SOCIAL-SANTÉ

Bruxelles Social couvre les secteurs suivants :

- l'aide sociale générale publique et privée,
- l'aide aux personnes les plus démunies, aux personnes sans-abri,
- l'aide aux auteurs de faits punissables, aux victimes,
- l'aide à la jeunesse,
- l'aide aux personnes souffrant d'assuétudes,
- l'aide aux familles, aux jeunes enfants (0-3ans), aux enfants et jeunes (3-18ans),
- l'aide aux personnes éloignées de l'emploi (ISP),
- l'aide aux personnes en situation de handicap,
- l'aide aux personnes migrantes,
- l'aide aux seniors,
- la santé physique,
- la santé mentale,
- la promotion de la santé,
- l'égalité des chances, l'égalité des genres,
- le logement,
- les coordinations et le soutien aux professionnels.

A.4 AU PROFIT DES PERSONNES QUI VIVENT DANS LA RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Bruxelles Social répertorie une majorité d'organisations et de services situés dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Bruxelles Social répertorie exceptionnellement des organisations et services situés en Flandre ou en Wallonie lorsque :

- l'offre n'est pas couverte par les organisations et services situés sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale,
- l'offre s'adresse explicitement aux Bruxellois.

B. NE RENTRENT PAS DANS LE SCOPE DE BRUXELLES SOCIAL

Bruxelles Social ne fait pas l'inventaire :

- des prestataires indépendants,
- des regroupements d'indépendants même lorsqu'ils prennent la forme d'ASBL,
- des organisations ou établissements sportifs ou culturels,
- des établissements de l'enseignement.

1.1.2 DES ÉTABLISSEMENTS DE L'ENSEIGNEMENT.PUBLICS CIBLES

Bruxelles social s'adresse à plusieurs publics cibles :

- Les professionnels de terrain afin qu'ils disposent d'une information complète, transversale et transcommunautaire sur les acteurs du secteur social-santé actifs en Région de Bruxelles-Capitale pour orienter au mieux leurs usagers ;

- Les travailleurs sociaux, responsables des associations et services, fédérations, réseaux et coordinations, centres d'appui, les volontaires de l'associatif, les entrepreneurs sociaux, etc. afin qu'ils disposent d'une information complète, transversale et transcommunautaire pour développer une analyse et une compréhension de l'offre thématique ou territoriale qui sous-tendent et accompagnent la construction de leurs projets, leurs outils d'information spécifique, leurs politiques institutionnelles, leurs chantiers d'innovation sociale, des partenariats, etc. ;

- Les Bruxellois afin qu'ils disposent d'une information complète leur permettant de s'orienter dans la complexité de l'offre de services à Bruxelles et de choisir l'/les acteur(s) qui correspond(ent) le mieux à leurs besoins. (Bruxelles social n'est pas développé, rédigé pour eux directement mais il leur est accessible).
  Ces publics peuvent faire appel au Helpdesk (tel., mail) organisé par le service BRUSO afin de les aider dans leurs recherches.
  Les professionnels peuvent également faire appel au service BRUSO pour : o
  des informations ;
  - o des répertoires spécifiques ou des états des lieux ou répertoires de l'offre sur une commune, un quartier, pour un secteur avec ou sans cartographie ;
  - o et formations sur mesure.

- Les centres de recherche afin qu'ils disposent d'une information complète, transversale et transcommunautaire de l'offre sociale-santé présente sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale pour appuyer leurs missions et analyses dans ces secteurs ;

- Les diffuseurs d'adresses (sites communaux, sites de coordinations sociales, etc.) afin qu'ils disposent de données authentiques du secteur social-santé.

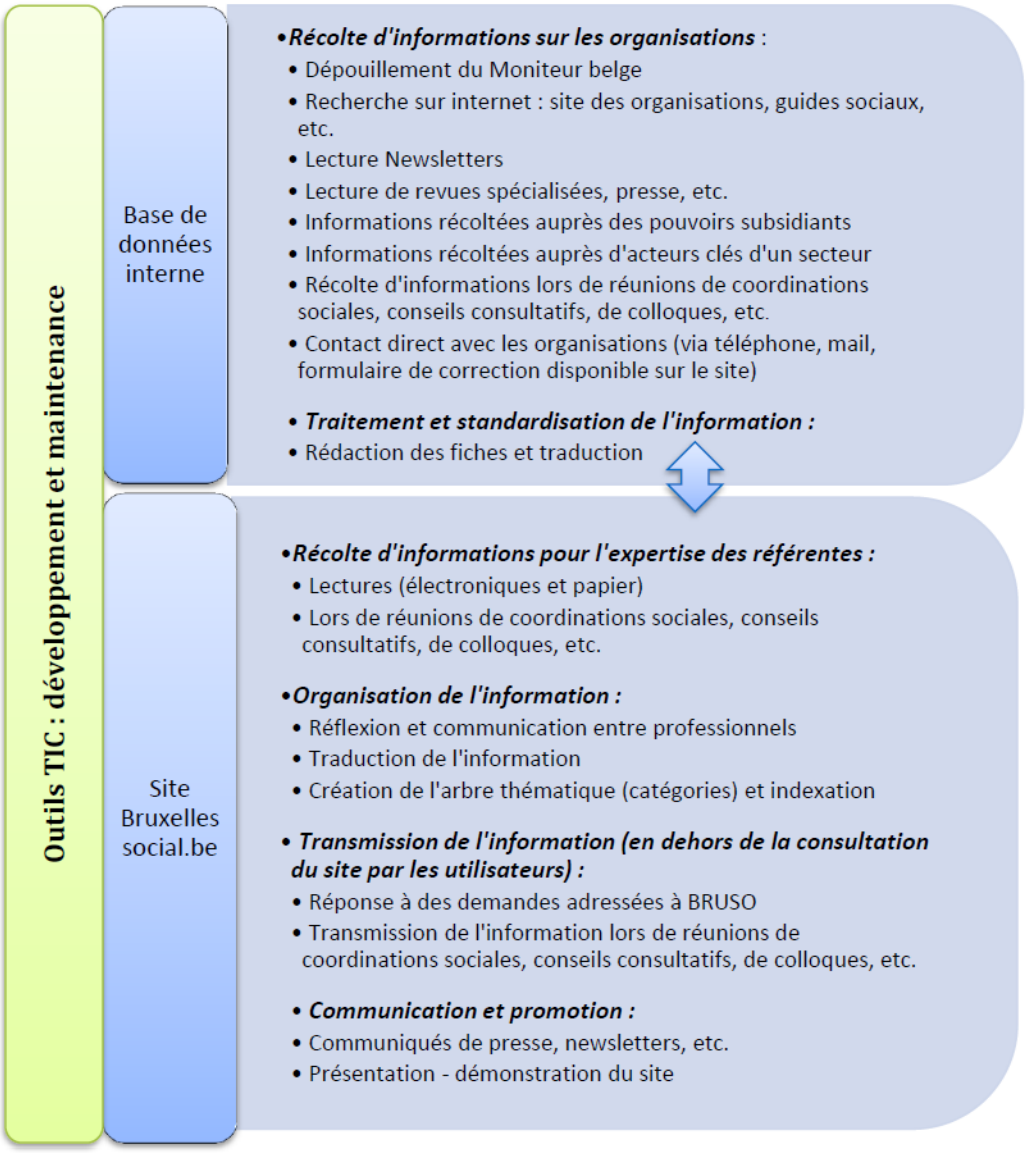
- Les mandataires politiques locaux et régionaux afin de soutenir l'élaboration des politiques social-santé et la programmation de services en fournissant l'offre social-santé.

Ceux-ci peuvent également s'adresser au service BRUSO pour des demandes d'informations précises sur l'offre ou des demandes plus larges telles que des études en lien avec l'offre social-santé.

1.1.3 PROCESSUS DE TRAVAIL : SCHÉMA SYNTHÉTIQUE

La base de données BRUSO est constituée de 3 outils liés : la base de données 'interne' (où sont constituées les fiches informatives sur les organisations), le site www.bruxellessocial.be (où les informations sont organisées et mises à disposition du publics) et un module technique qui fait lien entre ces deux bases (interne et externe).

Récolter les différentes données, les traiter, les organiser pour les mettre à dispositions, offrir les outils techniques et répondre aux demandes adressées au service BRUSO nécessite diverses activités/tâches. Le processus de travail peut être schématisé ainsi[17] :



[17] Précisons que tout schéma est réducteur : la succession et les interactions entre les différentes étapes présentées ici sont dans les faits un peu plus variées et flexibles.

La récolte d'informations sur les organisations demande d'utiliser diverses sources afin d'assurer la plus grande exhaustivité possible (détection de la création d'une organisation ou d'un service, des activités mises en place, du développement et évolution de celles-ci dans le temps, etc.).

Les données récoltées sont des éléments bruts. Elles sont traitées et encodées dans le logiciel, sous forme de fiche par lieu d'activité, selon des règles très précises, garantissant la qualité et la cohérence de l'ensemble de projet[18].

Ces informations traitées doivent être validées par les organisations elles-mêmes (avant la publication sur site de leur fiche), traduites et actualisées régulièrement.

La mise sur site de ces données demande :

- la compréhension de la structuration d'un secteur social-santé (dans sa réalité francophone, néerlandophone et bicommunautaire),
- la détection et compréhension des besoins auxquels les organisations répondent et la construction d'un système d'indexation en conséquence (arbre thématique avec diverses catégories et mots-clés),
- la traduction des données afin qu'elles soient disponibles sur le site tant en français qu'en néerlandais.

La transmission des informations sur l'offre social-santé bruxelloise s'effectue notamment :

- par le biais du site,
- par l'assistance (téléphone, mail) offerte par notre équipe aux utilisateurs souhaitant obtenir des informations (particuliers ou professionnels n'ayant pas accès à internet ou manquant d'autonomie dans leur pratiques sur internet),
- par la production, par les référentes BRUSO, de documents, rapports ou inventaires sur mesure basés sur la consultation de notre base de données interne, pour des utilisateurs qui formulent des demandes nécessitant un apport complémentaire d'expertise et/ou des fonctionnalités de recherche ou d'export plus poussées[19],
- par la présence de nos collaboratrices dans des coordinations ou autres réseaux qui ont besoin de notre expertise 'en direct' lors de réunion de travail, etc.

Lors de tout changement important sur www.bruxellessocial.be (nouveau secteur mis sur site, etc.), une communication auprès des organisations concernées et des acteurs clés du socialsanté est nécessaire. Des démonstrations/présentations sur mesure du site ou de secteurs particuliers sont organisées à la demande.

Enfin, une grande partie du travail se déroule dans un environnement technologique. Certains outils TIC sont gérés par le CDCS, la gestion d'autres outils et applications est prise en main en externe (CIRB pour le site www.bruxellessocial.be, etc.). Une partie de ceux-ci ont été conçus par ou en partenariat avec le CDCS et des activités de recherche et développement sont entreprises

[18] La méthodologie construite en interne, sui generis, se base tant sur le droit administratif (agréments, etc.), les conventions de division du territoire (quartiers statistiques du monitoring des quartiers), les conventions terminologiques informelles de terrain (termes utilisés par les professionnels ou usagers) que sur des besoins liés aux fonctions techniques de recherche de la base de données.

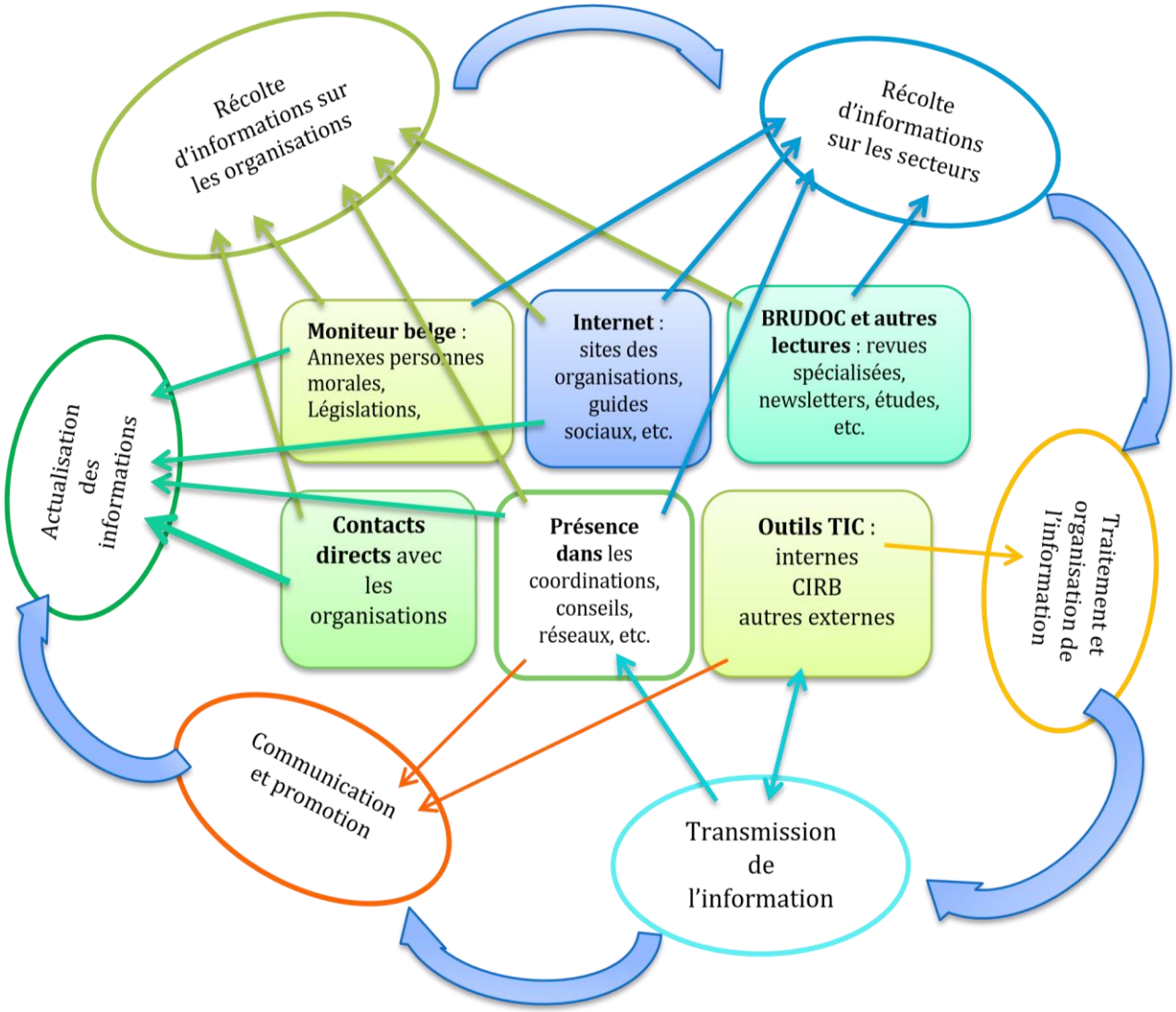
[19] Pour rappel, les fonctionnalités actuelles du site ne couvrent pas l'entièreté des fonctionnalités de la base de données interne. Des exemples de demandes sont cités au chapitre 1.1.2 « A quoi et à qui servent ces données ».

pour les faire évoluer selon les besoins des utilisateurs et/ou du travail interne, selon les moyens financiers et humains disponibles. Par ailleurs, tout au long du processus de travail, des activités de manipulations (tâches techniques), de maintenance ou d'amélioration de ces outils sont effectuées.

Après une photographie chiffrée du site actuel, des indicateurs correspondant à chacune des étapes du processus de travail schématisé ci-dessus sont présentés dans ce rapport.

Avant cela, afin de visualiser les multiples utilisations des ressources et outils dans le cadre du processus de travail, voici un second schéma.

1.1.4 UTILISATIONS DES RESSOURCES ET OUTILS



Comme le montrent les deux schémas, une même ressource est utilisée à divers moments du processus de travail, certaines d'entre elles étant dans les faits utiles pour toutes les étapes (ex. outils TIC). Ceci se reflètera dans la présentation des indicateurs qui suit.

1.1.5 EQUIPE DE BRUSO

10 travailleurs du CDCS-CMDC travaillent à temps plein ou temps partiel[20] pour le service BRUSO :

- 6 'référentes' (3 fr et 3 nl) se partagent l'expertise des nombreux secteurs social-santé. Chaque secteur est couvert par une référente fr et une référente nl (l'organisation des politiques sociale-santé étant souvent différentes selon les pouvoirs communautaire, un travail de transversalité et réflexion commune est essentiel dans le cadre de BRUSO) :
    - *Référente fr 1* : Aide aux plus démunis, Aide sociale générale publique et privée, Aide à la jeunesse, Jeunes enfants (0-3 ans), Enfants et jeunes (3-18 ans), Insertion socioprofessionnelle.
    - *Référente fr 2* : Assuétudes, Egalités – Diversités – Inclusions, Famille, Orientation sexuelle et identité de genre (LGBTQIA), Santé (tout sauf santé mentale), Seniors, Intersectoriel (coordinations sociales intersectorielles, etc.). o *Référente fr 3* : Aides aux auteurs de faits punissables, Aide aux victimes, Aide aux sans-abri, Logement, Migrants, Personne en situation de handicap, Santé mentale.
    - *Référente nl 1* : Algemene sociale dienstverlening, Bijzondere jeugdzorg, Jonge kinderen (0-3 jaar), Kinderen en jongeren (3-18 jaar), Gezin, Huisvesting, Hulp aan kansarmen, Hulp aan thuislozen.
    - *Référente nl 2* : Hulp voor daders van strafbare feiten, Hulp voor slachtoffers, Migranten, Socioprofessionele inschakeling.
    - *Référente nl 3* : Gelijkheid – Diversiteit – Inclusie, Gezondheid, geestelijke gezondheid, Intersectorale (Intersectorale sociale coördinaties, enz), Ouderen, Personen met een handicap, Seksuele geaardheid en genderindentiteit (LGBTQIA), Verslaving.

  Les référentes (dont l'une d'entre-elle est traductrice français-néerlandais) effectuent également le travail de traduction nécessaire au bilinguisme du site.

- 3 travailleurs se centrent sur le travail de dépouillement des Annexes personnes morales du Moniteur belge et le contact direct avec les organisations.

- 1 travailleur est le référent TIC du CDCS-CMDC.

[20] La plupart des travailleurs du service BRUSO travaillent également pour d'autres services du CDCSCMDC (ex. tâches internes au CDCS-CMDC, service BRUDOC, traduction pour les différents services, etc.). Par ailleurs, certains travailleurs prestent à temps partiel.

1.2 UNE PHOTOGRAPHIE CHIFFRÉE DU SITE EN 2015

Pour rappel, notre base de données est mise à disposition de tous gratuitement via le site www.bruxellessocial.be.

1.2.1 SITE EN MOUVEMENT ET ACTUALISATION CONTINUE

Le travail sur la base de données et sur l'organisation des données sur le site est continu :

Les données des organisations sont régulièrement actualisées et de nouvelles fiches sont créées (nouvelles asbl, nouveaux services, etc.) :

- Le site est mis à jour **quotidiennement** ;
- **1445 fiches** présentes sur le site ont été actualisées complètement et **31 fiches** partiellement (leurs coordonnées) en 2015 ;
- **160 fiches** ont été créées et mises sur le site en 2015 ;
- **127 fiches** ont été retirées de la base de données (cessation d'activités dans le champ social-santé bruxellois).

Près de la moitié des fiches sur site ont ainsi été créées ou modifiées en 2015.

107 fiches l'ont été à la demande des organisations elles-mêmes (88 via le formulaire de suggestion de correction d'une fiche, 15 via le mail général du Service Bruxellessocial et 4 via le mail d'un des membres de l'équipe). Le reste des actualisations est dû à un travail proactif de la part de l'équipe.

Des catégories et mots-clés sont ajoutés lors de l'apparition de nouveaux types d'activités ou pour améliorer l'efficience de la recherche sur le site.

1.2.2 ÉTAT DES LIEUX DU CONTENU DU SITE

1.2.2.1 NOMBRE D'ORGANISATIONS RÉPERTORIÉES SUR LE SITE

En 2015, le site présente **3658 lieux d'activités** (une organisation pouvant avoir plusieurs lieux d'activités) contre 3523 en 2014.

1.2.2.2 LES SECTEURS COUVERTS ET LEUR AMPLITUDE

En Belgique, l'action social-santé est organisée par de nombreux acteurs francophones, néerlandophones ou bilingues et ceux-ci mènent des actions qui touchent souvent différents publics. Pour pouvoir trouver un service qui répond à un besoin spécifique, il faut organiser un répertoire en conséquence.

- Bruxelles Social est le seul site à reprendre tous les secteurs social-santé et à reprendre **tous les acteurs actifs en Région bruxelloise**, quel que soit leur statut[21] et leur offre linguistique.
- Il est organisé entre autres par thématiques, eux-mêmes comportant des catégories correspondant à des besoins. Voici la liste des thèmes couvertes ainsi que le nombre d'organisations actives dans ceux-ci et répertoriées sur le site fin 2015 (une même organisation est parfois active dans plusieurs secteurs) :

Thématiques du site	Nombre total de lieux d'activités Fin 2015	Fin 2014
Aide sociale générale publique et privée	106	109
Aide aux auteurs de faits punissables	118	116
Aide aux plus démunis	575	537
Aide aux sans-abri	117	111
Aide aux victimes	201	194
Aide à la jeunesse	121	127
Assuétudes	253	257
Egalités - Diversités - Inclusions	39	35
Enfants et jeunes (3-18 ans)	664	677
Famille	524	533
Insertion socioprofessionnelle	364	355
Jeunes enfants (0-3 ans)	738	680
Logement	338	317
Orientation sexuelle et identité de genre (LGBTQIA)	29	29
Personnes en situation de handicap	525	510
Santé physique, mentale et promotion de la santé	981	952
Seniors	820	806
Coordinations, réseaux et Soutien aux professionnels[9]	153 594	44

1.2.2.3 ORGANISATION TERRITORIALE DE L'OFFRE ET POUVOIRS ORGANISATEURS OU SUBSIDIANTS

L'offre social-santé en Région bruxelloise est organisée, agréée ou subsidiée par différent niveaux de pouvoir. Il est donc nécessaire de centraliser l'information pour en avoir une vue d'ensemble.

Par ailleurs, cette offre se déploie sur un territoire donné. Mettre à disposition une approche territoriale de l'offre permet de percevoir l'organisation et l'accessibilité de celle-ci. Voici le nombre de lieux d'activités situés dans chacune des 19 communes bruxelloises.

Organisation territoriale de l'offre – Février 2016 :

[21] Pour rappel, les initiatives privées marchandes ne sont pas répertoriées par Bruxellessocial.be, sauf les lieux d'accueil de la petite enfance, les hôpitaux, les services résidentiels pour seniors et les sociétés de crédit social agréés par une autorité publique.

COMMUNES	**Nombre total** de lieux d'activités situés à	***Services publics***[22]	***Agréments 'social-santé'***[23]	***Autres***[24]
Anderlecht	244	66	155	50
Auderghem	89	25	50	27
Berchem-SainteAgathe	66	25	40	16
Bruxelles (Centre)	648	117	313	255
Bruxelles (Haren)	17	3	11	5
Bruxelles (Laeken)	148	35	104	36
Bruxelles (NederOver-Heembeek)	46	14	29	12
Etterbeek	143	24	99	34
Evere	85	30	55	15
Forest	134	36	94	25
Ganshoren	64	18	39	16
Ixelles	233	54	147	64
Jette	111	34	74	20
Koekelberg	45	14	31	6
Molenbeek-Saint-Jean	231	47	151	51
Saint-Gilles	207	45	126	54
Saint-Josse-TenNoode	129	30	73	99
Schaerbeek	332	41	207	101
Uccle	189	49	128	41
Watermael-Boitsfort	71	18	43	21
Woluwé-SaintLambert	147	29	92	40
Woluwé-Saint-Pierre	105	26	55	42
Hors RBC[25]	194	4	54	136

[22] 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).

[23] 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 BRUSO. Nous reprenons ainsi l'entièreté des acteurs pour 44 agréments Cocof (dont 11 agréments Phare), pour 34 agréments Cocom et pour 6 agréments VGC ; les acteurs actifs en Région bruxelloises pour 113 agréments VG (dont 15 agréments Kind & Gezin, 25 VAPH, 3 VDAB), pour 35 agréments CF (dont 11 agréments ONE) ; les acteurs ayant une action sociale-santé en Région bruxelloise pour 6 agréments RBC (dont 1 SLRB) et 8 agréments du gouvernement fédéral ; et enfin nous suivons les organisations dont l'agrément est en phase de transfert ou de basculement suite à la 6ème réforme de l'Etat. (Rmq. Certains de ces lieux peuvent être des services publics).

[24] 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 BRUSO (ex Education permanente, socioculturele verenigingen…), 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.

[25] Pour rappel, le service BRUSO 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.

1.2.3 CONSULTATION DU SITE PAR LES UTILISATEURS

L'audience du site www.bruxellessocial.be, selon les indicateurs fournis par google analytics, continue à augmenter :
242.175 utilisateurs en 2015 (dont 94,74% en Belgique, 67,3% de nouveaux visiteurs et 32,7% de visiteurs fidèles), 204.695 en 2014, 148.635 en 2013, 84.863 en 2012, 32.672 en 2011.

Le nombre d'utilisateurs a augmenté de 743% entre 2011 et 2015, de 63% entre 2013 et 2015, de 18% entre 2014 et 2015.

Dimension	2013	2014	2015
Sessions[26]	201.465	282.308	342.453
Utilisateurs[27]	148.635	204.695	242.175
Pages vues[28]	242.884	351.620	423.570
Pages par session[29]	1,21	1,25	1,24
Durée moy. des sessions[30]	00:00:52	00:01:05	00 :01 :05

1.3 LE PROCESSUS DE TRAVAIL EN CHIFFRES

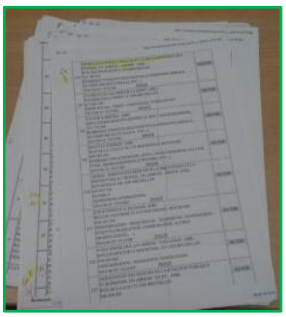
Les indicateurs disponibles pour 2015 concernant les différentes étapes du processus de travail schématisé en début de rapport sont ici présentés.

1.3.1 RÉCOLTE D'INFORMATIONS SUR LES ORGANISATIONS

La récolte d'information sur des organisations s'effectue à partir de différentes ressources :

[26] 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.
[27] 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.
[28] 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.
[29] Pages/session (nombre moyen de pages) est le nombre moyen de pages vues au cours d'une session.
Les visites répétées d'un internaute sur une même page sont prises en compte.
[30] Durée moyenne des sessions : Il s'agit de la durée moyenne d'une session.

1.3.1.1 LE DÉPOUILLEMENT DU MONITEUR BELGE – ANNEXE PERSONNES MORALES



La détection de la création de nouvelles asbl se fait essentiellement par le dépouillement des Annexe personnes morales du Moniteur belge (MB) : relevé des asbl actives en région bruxelloise, lecture des buts afin de sélectionner celles qui entrent dans le champ social-santé, recherche sur le net d'informations complémentaires sur ces associations et envoi d'un questionnaire à celles-ci.

En 2015, l'organisation et les critères de dépouillement des parutions dans les Annexes du MB ont été repensés. Cette tâche prenant encore beaucoup de temps, un abonnement auprès de la BCE permettant de récolter plus aisément les données utiles est envisagé.

Les Annexes publient également le changement de siège, le changement de mission et la dissolution d'une asbl. Lors de l'actualisation de la fiche d'une asbl présente sur le site, une vérification de ces données est systématiquement faite.

En 2015, une vérification a été effectuée pour **967** asbl.

1.3.1.2 LA RECHERCHE D'INFORMATIONS SUR INTERNET

La détection de la création de services publics, associations de faits, etc. ne pouvant se faire via le MB, d'autres sources sont nécessaires. Une de ces sources est internet via les sites de pouvoirs ou organismes publics et associations, divers répertoires thématiques en ligne, etc.

En 2015, des informations sur internet ont été cherchées pour **1636 fiches**.

1.3.1.3 LA LECTURE DE NEWSLETTERS, REVUES SPÉCIALISÉES, ETC.

Une autre source de récolte d'information sur les organisations est la lecture de newsletters et revues spécialisées.

En 2015, **96 newsletters** la plupart hebdomadaires et **119 revues spécialisées** mensuelles ou trimestrielles ont été dépouillées (les revues sont à dispositions des référentes grâce au service BRUDOC, service de documentation du CDCS-CMDC).

Précisons que la lecture de ces newsletters et revues sert également à la récolte d'information pour l'expertise sectorielle des référentes. Ces indicateurs seront donc repris à ce niveau.

1.3.1.4 LA PARTICIPATION AUX RÉUNIONS DE COORDINATIONS SOCIALES, CONSEILS CONSULTATIFS, COLLOQUES, ETC.

La présence à des réunions ou activités rassemblant des acteurs de terrain et traitant de thématiques liées au secteur social-santé permet également de récolter des informations non disponibles ailleurs car échangées oralement.

Exemples :

- En réunion de coordination sociale d'Ixelles, récolte d'informations sur les changements d'activités, de coordonnées et d'organisation de services communaux tels que les services de prévention (accrochage scolaire, travail social de rue, médiation familiale et locale, etc.).
- En coordination sociale d'Evere, participation à la création d'une carte sociale digitale à l'usage des membres de la coordination, dont les informations mises à jour nous seront également transmises.

En 2015, des référentes ont participés :

- aux réunions de **3** coordinations sociales locales pour un total de **19 réunions**, et ont effectuées **3** interventions ponctuelles dans 3 autres coordinations
- aux réunions de **2** conseils consultatifs de la Cocom pour un total de **5 réunions**,
- aux réunions ou activités de 4 autres réseaux pour un total de **22 réunions**,
- à **16 colloques**.

Ces présences permettant également de récolter de l'information pour l'expertise des référentes et de transmettre de l'information aux acteurs de terrain, ces indicateurs réapparaîtront à ces propos dans ce rapport.

1.3.1.5 LES CONTACTS DIRECTS AVEC LES ORGANISATIONS

Enfin, les organisations sont contactées pour compléter et valider les informations recueillies ou les actualiser.

Pour rappel, **1636 fiches** présentes sur le site (près d'1/2) ont été créées ou actualisées complètement en 2015.

1404 contacts téléphoniques et **2053 mails** ont été nécessaires pour actualiser les fiches déjà sur le site ou pour qu'une organisation **complète** et **valide** sa fiche avant sa traduction et sa mise sur site.

Ces indicateurs montrent qu'il est souvent nécessaire d'envoyer plusieurs mails ou de téléphoner à plusieurs reprises à une organisation afin d'obtenir une réponse.

107 fiches ont été modifiées à la demande des organisations elles-mêmes (**88** via le formulaire en ligne et **19** par mails), ce chiffre ayant plus que doublé depuis l'année passée.

1.3.2 TRAITEMENT ET STANDARDISATION DE L'INFORMATION

Pendant le processus de récolte d'informations (et principalement avant le contact direct avec l'organisation), les données sont traitées et transformées via la rédaction de fiches encodées dans le logiciel de la base de données interne et selon une méthodologie précise.

En 2015, un travail de rédaction a été effectué pour :

- **1445 fiches** présentes sur le site qui ont été actualisées complètement et **31 fiches** partiellement (leurs coordonnées) ;
- **160 fiches** ont été créées et mises sur le site ;
- **210 autres fiches** ont été traitées en 2015, dont **112** seront finalisées et mises sur le site en 2016, **98** resteront dans la base de données interne (sièges sociaux, etc.)

Les **1636 fiches** traitées et sur site ont été traduites afin d'être disponibles tant en français qu'en néerlandais.

127 fiches ont été retirées de la base de données (cessation d'activités dans le champ social-santé bruxellois).

CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES

AUTRES DENOMINATIONS : CDCS, CDCS-CMDC

Avenue Louise,183
1050 BRUXELLES (BRUXELLES - CENTRE)

ACTIVITES :

Service bilingue et bicommunautaire d'informations transversales et intersectorielles sur l'offre du secteur social-santé dans la Région Bruxelles-Capitale :
- BRUXELLES SOCIAL: développement et mises à jour de www.bruxellessocial.be, la carte sociale thématique et bilingue reprenant des informations standardisées sur les organisations néerlandophones, francophones et bilingues du secteur social-santé bruxellois. Des informations plus fines ou plus poussées et des recherches spécifiques ou complexes sur le contenu de la base de données en ligne ou sur la base interne de données élargies sont accessibles par mail ou par téléphone
- BRUDOC : centre de documentation lié à l'offre du secteur social-santé (catalogue en ligne sur www.brudoc.be)
- HOSPICHILD : site d'information sur les aspects administratifs, juridiques, économiques et sociaux de l'hospitalisation d'un enfant et réseau interdisciplinaire d'acteurs du monde pédiatrique, une newsletter (hospinews, organisation de colloque, etc.)
- Newsletter électronique BICO-Info : lettre d'information du secteur bicommunautaire (rédigée entre 2009 et 2011)
- Réalisation d'outils d'aide à la décision politique et de publications tel que des sites internet ou brochures concernant l'offre du secteur bruxellois social-santé sur commande

CENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE DOCUMENTATIE EN COORDINATIE

ANDERE BENAMINGEN : CMDC, CMDC-CDCS

Louizalaan,183
1050 BRUSSEL (BRUSSEL - CENTRUM)

ACTIVITEITEN :

Tweetalige, bicommunautaire dienst voor transversale en intersectorale informatie over het welzijns- en gezondheidsaanbod in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:
- SOCIAAL BRUSSEL: ontwikkeling en update van www.sociaalbrussel.be, de tweetalige thematische sociale kaart met gestandaardiseerde informatie over de Nederlandstalige, Franstalige en tweetalige organisaties in de Brusselse welzijns- en gezondheidssector. Informatie- en dienstverlening bij specifieke vragen of meer complexe zoekopdrachten met betrekking tot de inhoud van de online databank of van de meer omvangrijke interne databank: telefonisch of per e-mail
- BRUDOC: documentatiecentrum rond het aanbod in de Brusselse welzijns- en gezondheidssector (onlinecatalogus op www.brudoc.be)
- HOSPICHILD: tweetalige site met informatie over alle administratieve, juridische, economische en sociale aspecten van de ziekenhuisopname van ernstig zieke kinderen, interdisciplinair netwerk van actoren in de pediatrie, nieuwsbrief (hospinews, organiseren van studiedagen, enz.)
- Elektronische nieuwsbrief BICO-Info: informatie over de bicommunautaire sector (uitgegeven tussen 2009 en 2011)
- Realisatie van beleidsondersteunende studies en publicaties zoals websites of brochures met betrekking tot het Brusselse welzijns- en gezondheidsaanbod op aanvraag

1.3.3 RÉCOLTE D'INFORMATIONS POUR L'EXPERTISE DES RÉFÉRENTES

Comme précisé dans « *Les activités du service BRUSO* »[31], les données récoltées sont organisées sur le site pour permettre 4 modes de recherches : par nom d'organisation, par secteur et catégories (correspondant à un besoin), par terme, par critère spécifique ou multicritères.

[31] Voir chapitre 1.1

Les référentes de secteurs du service BRUSO, organisées en tandems Fr-Nl[32], doivent donc créer pour chaque secteur :

- un système d'indexation hiérarchique (arbre thématique avec catégories et souscatégories) lié aux activités et besoins rencontrés par les services et associations,
- des mots-clés facilitant la recherche par terme,
- etc.

Cette hiérarchisation des informations est toujours construite dans une démarche inter-communautaire afin de respecter les réalités CFr, VG, Cocom, Cocof, Région, Fédéral et du terrain. Pour ce faire, une réelle expertise et un travail en commun est nécessaire.

La récolte d'information pour l'expertise se fait principalement via des lectures[33], le suivi des législations, des travaux parlementaires et le contact avec des acteurs de terrain ou des experts.

- **4 réunions de travail** avec des acteurs de terrain ont eu lieu autour de l'actualisation de l'arbre thématique 'Assuétudes'.
- Les indicateurs concernant les autres activités précitées ont été présentés plus haut (voir 13.1.3 et 1.3.1.4).

1.3.4 ORGANISATION DE L'INFORMATION

1.3.4.1 CRÉATION D'UN ARBRE THÉMATIQUE ET INDEXATION

Comme évoqué plus haut, chaque secteur a un arbre thématique constitué de catégories. Cellesci sont créées selon la logique d'une réponse à un besoin. Ces catégories sont organisées selon la logique d'un arbre avec des branches, sous-branches et catégories.

> Exemple : L'arbre thématique du secteur '*Aide aux sans-abri*' comprend plusieurs branches (sans chiffre d'indexation), dont l'*'Hébergement pour sans-abri*' qui comprend des catégories (avec chiffre d'indexation) et une sous-branche '*Maisons d'accueil*' qui ellemême comprend des catégories :

- **Hébergement pour sans-abri**
  - Accueil de crise pour sans-abri *(10)*
  - Accueil de nuit pour sans-abri *(98)*
  - Habitat accompagné *(18)*
  - Habitats communautaires *(103)*
  - Logement de transit *(104)*
  - Maisons d'accueil
    - Maisons d'accueil pour femmes avec ou sans enfants *(7)*
    - Maisons d'accueil pour hommes seuls *(6)*
    - Maisons d'accueil pour tous *(8)*

[32] Voir le chapitre « Equipe de BRUSO ».

[33] Dans ce cadre, les référentes du service BRUSO ont besoin d'avoir à disposition les documents utiles à leur travail. Le centre de documentation du CDCS-CMDC, BRUDOC, dispose de plusieurs milliers de documents en français et en néerlandais (ouvrages, dossiers et articles de revues spécialisées, rapports, actes de colloques, rapports annuels, mémorandum, etc.).

Certaines catégories sont définies afin d'en préciser le contenus. Des mots-clés sont attribués à certaines catégories afin de faciliter la recherche par terme.

Lorsque l'arbre thématique d'un secteur est finalisé, il est encodé dans le module technique qui fait lien entre la base de données interne et le site. Ce module attribue un chiffre aux catégories et ceux-ci sont attribués aux organisations qui y correspondent (indexation des fiches).

L'arbre thématique évolue régulièrement afin d'améliorer la recherche sur le site ou lors de l'apparition de nouvelles réponses aux besoins de la population, ou suite à l'évolution de l'organisation d'un secteur, etc.

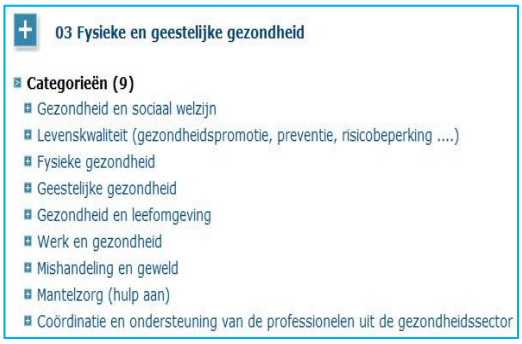
En 2015,

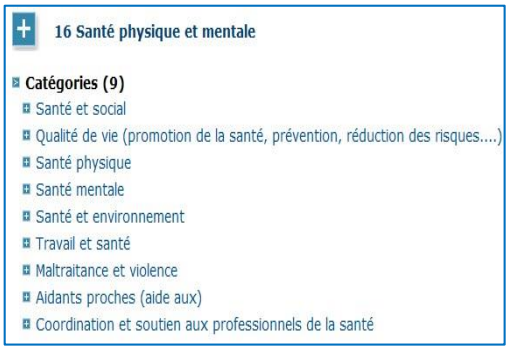
- **15 catégories** qui ont été supprimées,
- **17 catégories** ont été créées et attribuées à **92** fiches
- **16 définitions** ont été ajoutées,
- ainsi que **33 mots-clés fr et 13 nl** (le besoin de synonymes étant différent pour ces deux langues).

1.3.4.2 TRADUCTION DE L'ARBRE

Tout comme les fiches (voir 1.3.2.), l'ensemble des branches, catégories, définitions et des mots clés sont traduits pour assurer le bilinguisme du site.

Ainsi, en 2015, les **17 catégories, 16 définitions** ont été traduits vers le néerlandais ou le français.





1.3.4.3 RÉFLEXION ET COMMUNICATION ENTRE PROFESSIONNELS

Pour harmoniser, faciliter l'échange entre membres de l'équipe et coordonner ce travail, ont été organisés en 2015.

- **5 réunions d'équipe** BRUSO
- et **37 réunions** de tandem de référentes (c'est-à-dire 1 réunion par semaine pendant la durée de travail autour de la mise sur site d'un secteur ainsi que quelques réunions autour de thèmes présents sur le site).

Par ailleurs, la nouvelle version du site Bruxelles social – V4 a été en partie conçue en 2015 tant au niveau de la conception du projet, de la mise en place du partenariat nécessaire, de l'analyse 'High level' et le début de la phase d'analyse détaillée :

- Février-Mars : travail préparatoire et premiers contacts
- **Mi-avril à mi-juillet : 2 membres de l'équipe à 70% ETP** pour la phase d'analyse high level (description de la situation actuelle 'AS IS', description des caractéristiques du futur Bruxelles Social 'TO BE', scénarii envisageables, faisabilité et budgets)
- **Novembre et décembre : 2 membres de l'équipe à 70% ETP** pour le début de la phase d'analyse détaillée (fin de mission programmée en 2016 avec apport d'autres membres de l'équipe en 2016)
- **4 réunions externes** autour de V4 :
    - 2 pour le Comité d'accompagnement composé des membres du CDCS-CMDC, des membres des cabinets ministériels concernés, du CIRB ainsi que de 2 stakeholders importants (Observatoire, IBSA) ;
    - 2 réunions intercabinets, l'une avant le lancement de l'analyse high level, l'autre pour clôturer cette phase d'analyse et planifier la suite des travaux.

Ce projet de nouvelle version du site est décrit dans le rapport d'activité 2015 du CDCS-CMDC.

1.3.4.4 CRÉATION ET MAINTIEN DE L'OUTIL TECHNIQUE

Nos outils de travail sont des outils TIC. Tout au long du processus de travail, des activités de manipulations (tâches techniques), de maintenance ou d'amélioration de ces outils sont effectuées.

En 2015,

- Des backups ont été effectués **quotidiennement** ;
- Des actualisations du site Bruxellessocial.be ont été faites **quotidiennement** (utilisation du module technique qui fait lien entre la base de données interne et le site) ;
- Des échanges et demandes d'intervention de nos partenaires informatiques ont eu lieu autour de **21 questions ou problèmes techniques**.
- Dans le cadre du projet Bruxelles Social V4, **26 journées de travail** avec apport de consultance du CIRB ont eu lieu.

1.3.5 TRANSMISSION DE L'INFORMATION

En parallèle à l'utilisation du site par les utilisateurs, les activités de transmissions d'informations ont été les suivantes :

1.3.5.1 RÉPONSE À DES DEMANDES ADRESSÉES AU SERVICE BRUSO

En 2015, des demandes ont été adressées par téléphone ou mail au service BRUSO dont

- des particuliers ou professionnels à la recherche d'une adresse : **41** demandes ;
- des professionnels à la recherche de plusieurs adresses dans le cadre d'un travail en réseau ou de communications collectives (mailing) : **11** demandes ;
- des professionnels en demande de carte sociale : **5** cartes sociales de commune et **4** cartes sociales thématiques ;
- des soutiens à une étude, conseils ou appuis méthodologiques : **17** demandes

1.3.5.2 TRANSMISSION DE L'INFORMATION 'EN DIRECT'

Des coordinations ou autres réseaux ont besoin de notre expertise 'en direct' lors de réunion de travail, etc. Ces transmissions sont soit préparées (demandes à l'avance), soit s'effectuent lors des échanges en réunions (indicateurs voir 1.3.1.4).

Exemples de transmissions d'informations et d'expertises :

En coordination sociale de Laeken :
Contexte : A l'initiative du Service Publique fédéral de Programmation Intégration Sociale (SPP IS), le CPAS de la ville de Bruxelles et le Comité Petite Enfance de la Coordination Sociale de Laeken (CSL) ont mis sur pied une plateforme de concertation, « Les enfants d'abord », dont l'objectif est de soumettre au niveau Fédéral des recommandations touchant à la pauvreté infantile. Cette plateforme réunira dans le courant du mois de février 2016 les acteurs de terrain du quartier en tant que témoins de la pauvreté infantile. A l'occasion de cette rencontre, ils tenteront notamment de définir le terme pauvreté infantile, d'identifier les situations vécues...
Intervention du CDCS : Recherche de définitions de la pauvreté infantile dans Brudoc : 4 rapports de recherche sur le sujet. Recherche dans Bruxelles Social d'acteurs de terrain afin de constituer un fichier Excel pour envoyer les invitations.
Par ailleurs, ce fichier a été complété par d'autres membres de la plateforme afin d'y ajouter notamment : les pharmaciens, les écoles…

En coordination sociale d'Evere :
Contexte : La Coordination sociale d'Evere a décidé de créer une carte sociale digitale à usage de ses membres. Ce site contiendra des informations plus « précises » comme par exemple les n° de GSM personnels des travailleurs.
Intervention du CDCS : Afin de constituer la liste des associations et services qui seront présents sur le site, le CDCS a fourni l'ensemble des informations sur les organisations situées à Evere et reprises sur Bruxelles social. L'expertise sur la gestion d'une base de données et de la mise en ligne de celle-ci a été mise à disposition de la coordination par la présence active d'un travailleur du CDCS aux réunions du sous-groupe « carte sociale ».

1.3.6 COMMUNICATION ET PROMOTION

1.3.6.1 COMMUNIQUÉS DE PRESSE, VIA NEWSLETTERS, ETC.

Lorsqu'un nouveau secteur apparaît sur www.bruxellessocial.be, des actions de promotion sont menées.

En 2015, **1** annonce a été effectuée pour le secteur *Aide aux plus démunis* :

- communication par mail auprès des organisations concernées : **1105** organisations ;
- communication par mail aux mandataires politiques (ministres et cabinets d'entités fédérées et pouvoirs publics locaux) : **440** mandataires ;
- annonce sur le site CDCS-CMDC ;
- communication via la newsletter de BRUDOC ;
- adaptation du communiqué de presse et diffusion de celui-ci à tous les invités de la table ronde autour du Rapport pauvreté 2014 organisée par l'Observatoire de la Santé et du Social du 03/03/2015 ;
- demande de diffusion du communiqué de presse à nos partenaires privilégiés, le BWR et le CBCS (annonce reprise par l'un et l'autre).

Par ailleurs, l'architecture du site du CDCS-CMDC a été restructurée afin de mettre en valeur le service BRUXELLES SOCIAL en créant un onglet 'Bruxelles Social' au sein de la navigation principale du site

1.3.6.2 PRÉSENTATION ET DÉMONSTRATION DU SITE

Afin de stimuler et faciliter l'utilisation de www.bruxellessocial.be, des présentations / démonstrations sur mesure sont faites soit individuellement dans les locaux du CDCS, soit collectivement lorsqu'une association ou un service en fait la demande (par exemple, présentation du site dans son ensemble ou présentation d'un secteur en particulier, etc.).

Une aide à l'utilisation par téléphone est parfois demandée par de nouveaux utilisateurs.

En 2015, ont été effectuées

- 17 présentations individuelles,
- 8 présentations collectives sur mesure,
- 13 aides à l'utilisation par téléphone.

1.4 TABLEAU SYNTHÉTIQUE DES INDICATEURS DU SERVICE BRUSO

Pour clôturer, voici un tableau synthétique des indicateurs d'activités liées au processus de travail du service BRUSO et de consultation du site :

Activités	Indicateurs 2015	Indicateurs 2014
Nombre de fiches ▪ *Sur le site en date du 31/12* ▪ *Créées ou actualisées*	 **3658** fiches **1636** fiches (près d'1/2 des fiches sur site)	 **3523** fiches **1380** fiches (plus d'1/3 des fiches sur site)
Dépouillement du MB ▪ *Nombre de vérifications effectuées lors d'actualisation de fiches d'ASBL* ▪ *Nombre de parutions dépouillées* ▪ *Informations utiles détectées et traitées*	 **967** vérifications Indisponible en 2015	 **739** vérifications **17.731** parutions **355** informations
Recherche sur le net ▪ *Informations cherchées pour*	 **1636** fiches	 **1525** fiches
Lectures ▪ *Nombre de newsletters dépouillées* ▪ *Nombre de revues spécialisées dépouillées*	 **96** newsletters **119** revues spécialisées	 **78** newsletters **125** revues spécialisées
Récolte et transmission d'infos via le contact avec des acteurs de terrains et experts Présence ou participation à ▪ *Coordinations sociales locales* ▪ *Conseils consultatifs* ▪ *Autres réseaux* ▪ *Colloques* Rencontre avec un acteur/expert	 **3** coordinations: **19** réunions (+ **3** interventions ponctuelles dans **3** autres coordinations) ; **2** conseils consultatifs : **5** réunions ; **4** autres réseaux : **22** réunions ; **16** colloques **4** réunions	 **5** coordinations : **29** réunions ; **3** conseils : **11** réunions ; **4** autres réseaux : **16** réunions ; **15** colloques
Contacts directs avec les organisations ▪ *Contacts téléphoniques* ▪ *Mails* ▪ *Demandes de modifications traitées*	 **1404** contacts **2053** mails **107** demandes (88 formulaire en ligne et 19 mails)	 **865** contacts **1817** mails **43** demandes

Arbre thématique et indexation Ont été créées en 1 an ▪ *Nombre de catégories Attribuées à x fiches* ▪ *Nombre de définitions* ▪ *Nombre de mots-clés* Total sur le site	Créées en 2015 **17** catégories (15 supprimées) attribuées à **92** fiches, **16** définitions**,** **33** mots-clés fr et **13** nl Total sur le site en 2015 : **622** catégories	Créées en 2014 **175** catégories attribuées à **925** fiches, **75** définitions**,** **36** mots-clés fr et **25** nl Total sur le site en 2014 : **620** catégories
▪ *Nombre de catégories Attribuées à x fiches* ▪ *Nombre de définitions* ▪ *Nombre de mots-clés*	attribuées à **3598** fiches, **351** définitions **343** mots-clés fr et **361** nl	attribuées à **3461** fiches, **335** définitions **314** mots-clés fr et **353** nl
Traductions *du Fr au Nl ou viceversa*	**1636** fiches **17** catégories **16** définitions	**1380** fiches **175** catégories **75** définitions
Réflexion interne ▪ Réunions d'équipe BRUSO ▪ Réunions de tandem de référentes ▪ *Bruxelles V4 : analyse et conception*	**5** réunions d'équipe BRUSO **37** réunions de référentes **2 x 70% ETP** pendant **5 mois** **4** réunions externes	**9** réunions d'équipe BRUSO **80** réunions de référentes
Demandes adressées au service BRUSO ▪ *Nombre de demandes d'adresses* ▪ *Nombre de* cartes sociales ▪ *Nombre d'appui méthodologique ou à des études*	**52** demandes d'adresses **9** cartes sociales **17** appuis	**71** demandes d'adresses **6** cartes sociales *Indisponible en 2014*
Consultation du site ▪ *Nombre de sessions* ▪ *Nombre d'utilisateurs* ▪ *Part d'utilisateurs belges* ▪ *Nombre de pages vues* ▪ *Durée moyenne*	**342.453** sessions **242.175** utilisateurs **94, 74%** en Belgique **423.570** pages vues **1,05 min**	**282.308** sessions **204.695** utilisateurs **94, 71%** en Belgique **351.620** pages vues **1,05 min**
Communication ▪ *Annonce via communiqué envoyé par mail* ▪ *Annonce sur le site CDCSCMDC* ▪ *Communication via la newsletter de BRUDOC* ▪ *Présentations et démonstrations du site* ▪ *Action de mise en valeur de BRUSO*	**1** annonce par mails à **1105** organisations et **440** mandataires politiques **1** annonce **1** communication **17** présentations individuelles **8** présentations collectives **13** aides à l'utilisation Une restructuration de l'architecture du site du CDCSCMDC	**2** annonces par mails à **493** organisations et **137** éditeurs **2** annonces **2** communications **66** présentations individuelles **3** présentations collectives **14** aides à l'utilisation par téléphone

Informations de contact

Rue de l'Association, 15
1000 Bruxelles
Tél 02/511.08.00
Télécopie 02/512.25.44
www.cdcs-cmdc.be
info@cdcs-cmdc.be

www.bruxellessocial.be
02/511.08.00

www.brudoc.be
02/639.60.25

www.hospichild.be
02/639.60.29

Voir rapport d'activité autonome