



Rapport Annuel 2016

*Année chrysalide (1) :
consolidation et préparation
du renouveau pour 2018*

Table des matières

I.	Panorama général	2
	Faits marquants et structurants.....	2
A.	Rencontre « fondatrice d’avenir » avec les représentants des responsables politiques : partage sur l’avenir du CDCS dans une ville intelligente	2
B.	Redéveloppement de BRUSO V4 : lancement et déroulement du projet (phase 1).....	6
C.	BRUDOC : entre questionnement et nouvelle pertinence	13
D.	Hospichild : année de transition/réflexion sur le fonctionnement du dispositif après réduction persistante des effectifs	18
E.	Maison du bicommunautaire : un an d’implantation dans les nouveau locaux...pas à pas vers une organisation plus structurée.....	18
F.	Bien-être au travail et gestion des ressources humaines : en route vers plus de justice et de qualité.....	21
	Plan d’actions 2016 : évaluation de la progression	22
	Instantané du CDCS-CMDC fin d’année 2016.....	27
	Perspectives	28
A.	Les 4 axes stratégiques 2017/2020.....	28
B.	Les 11 objectifs spécifiques de janvier 2017 à décembre 2017	28
C.	Les 7 objectifs spécifiques de janvier 2018 à décembre 2018	29
D.	Les 6 objectifs spécifiques de janvier 2019 à décembre 2019	29
II.	Données financières	30
	Faits financiers saillants.....	30
	Bilan.....	31
	Compte de résultat.....	33
	Rapport de l’auditeur externe.....	35
III.	Annexes	38
	Organigramme au 31/12/2016	38
	Les ressources	39
IV.	BRUSO : Indicateurs d’activités 2016	40
	1. Travail du service BRUSO en quelques données.....	40
	1.1 Les activités du service BRUSO en bref	40
	1.2 Une photographie chiffrée du site en 2016.....	49
	1.3 Le processus de travail en chiffres.....	52
	1.4 Tableau synthétique des indicateurs du service bruso	62
V.	Informations de contact.....	65

Panorama général

Faits marquants et structurants

A. Rencontre « fondatrice d'avenir » avec les représentants des responsables politiques : partage sur l'avenir du CDCS dans une ville intelligente

Dès l'entame de l'année 2016 (02/02/2016), une rencontre programmée en comité d'accompagnement fin décembre 2015, affiche un objectif clair : **croiser la réalité du travail des équipes du CDCS et la vision de l'avenir portée par l'institution avec celle du politique pour vérifier la congruence des analyses et donner la priorité aux développements rencontrant l'attente du Collège réuni.**

La rencontre peut être qualifiée de fondatrice car elle scelle une vision partagée d'inscrire durablement le CDCS-CMDC parmi les acteurs sur lesquels les autorités bruxelloises mises pour participer à la stratégie de smart city (ville intelligente) et open data (données publiques et partagées)¹ de la région de Bruxelles-Capitale qui démarre en 2016.

Le CDCS-CMDC se prépare ainsi à être un **acteur-clef du social dans une ville intelligente** :

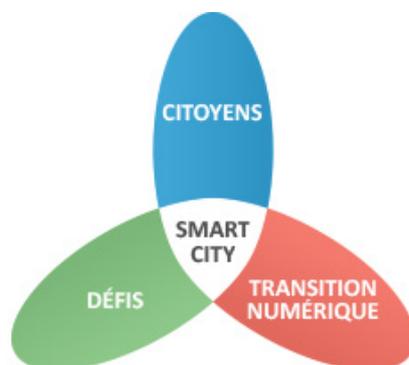
-comme **fournisseur de données numériques** dont l'accès et l'usage sont laissés libres aux usagers. En effet, sous technologie de dernière génération et munies de fonctionnalités permettant l'ouverture et le partage des données, les bases de données BRUSO (le répertoire des opérateurs du secteur social-santé) et BRUDOC (le catalogue documentaire du secteur social-santé) du CDCS-CMDC pourront rejoindre la collection de jeux de données mise gratuitement à disposition 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.) ;

-comme **plateforme de connaissance sur les acteurs social-santé** à Bruxelles, en redéployant son service de recherche et d'appui à la politique social-santé ;

-comme **développeur de contenu pour des portails d'informations transversales** sur une thématique sociale spécifique pointue (www.hospichild.be, www.ajw-bru.be).

¹ 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).

Objectifs et actions des smart cities ?



Du point de vue des objectifs : la ville intelligente veut répondre aux enjeux de notre siècle en termes : de développement durable et d'inclusion. C'est la ville qui concilie ses fonctions d'habitat, de mobilité, de pôle économique... tout en réduisant son empreinte sur la planète (consommation de ressources et d'énergie, émissions), c'est la ville qui développe sa qualité de vie au bénéfice de chacun, en réduisant ses fractures sociales, d'éducation, de santé, de sécurité...

Du point de vue des actions mis en œuvre : les villes intelligentes ont en commun d'agir sur leurs services et leurs activités pour les rendre plus efficaces. Les moyens utilisés sont alors très diversifiés, mais possèdent souvent en commun d'utiliser les ressources des technologies numériques (ou TIC, technologies de l'information et de la communication). Le niveau d'intégration des TIC dans les fonctions urbaines est parfois même considéré comme le critère qui distingue les villes intelligentes des autres villes.

5 mots-clés d'une smart city ?

Collaborer : dans la smart city, les administrations fonctionnent de manière décloisonnée. Elles s'échangent leurs données et partagent leurs projets pour rendre les services plus efficaces et centrés sur les usagers, tout en créant des économies d'échelle.

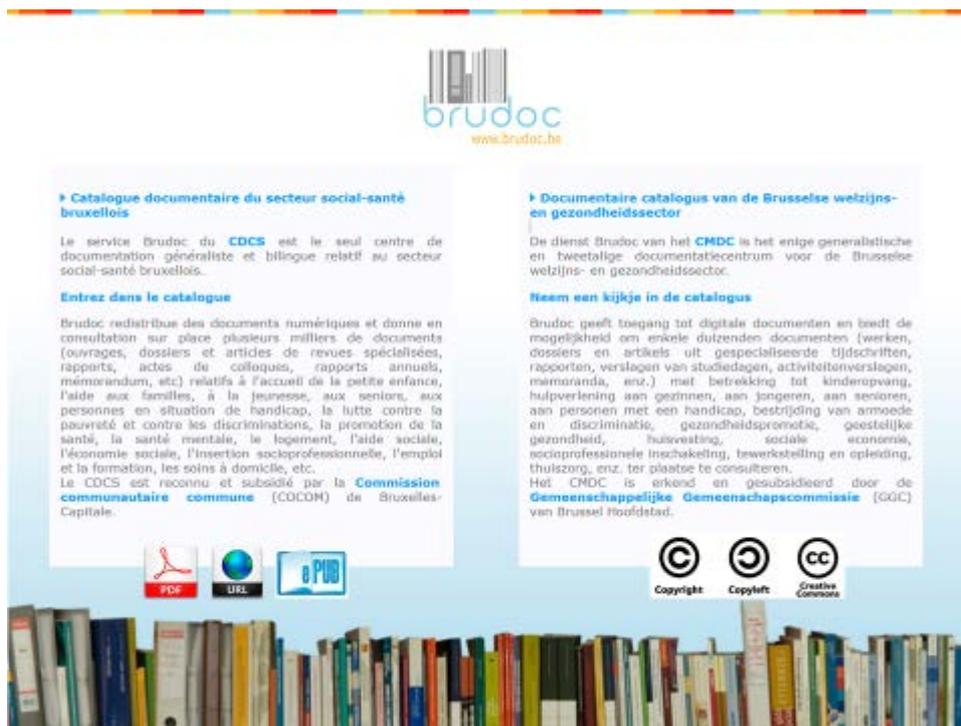
Économiser : la smart city se pense en mode durable, donc économise l'énergie, l'eau, les matières premières, l'alimentation, les ressources financières pour continuer à prospérer dans une ère de transition.

Innover : la smart city doit encourager ses citoyens, ses entreprises, ses administrations à imaginer de nouveaux modes d'organisation, de partage, de communication, de production... pour développer le dynamisme urbain.

Intégrer : la ville intelligente n'est pas une vraie ville si elle n'associe pas ses habitants, ses entreprises... à ses projets. Personne ne peut être laissé de côté, dans la smart city !

Simplifier : chacun veut des services publics simples. Pas toujours évident... les villes intelligentes, sauf de rares smart cities créées d'une feuille blanche, ont toutes été d'abord des villes avec un passé, qui a vu s'accumuler les réglementations, les habitudes... désuètes ou contreproductives.

Aujourd'hui :



brudoc
www.brudoc.be

► Catalogue documentaire du secteur social-santé bruxellois

Le service Brudoc du **CDCS** est le seul centre de documentation généraliste et bilingue relatif au secteur social-santé bruxellois.

Entrez dans le catalogue

Brudoc redistribue des documents numériques et donne en consultation sur place plusieurs milliers de documents (ouvrages, dossiers et articles de revues spécialisées, rapports, actes de colloques, rapports annuels, mémorandum, etc.) relatifs à l'accueil de la petite enfance, l'aide aux familles, à la jeunesse, aux seniors, aux personnes en situation de handicap, la lutte contre la pauvreté et contre les discriminations, la promotion de la santé, la santé mentale, le logement, l'aide sociale, l'économie sociale, l'insertion socio-professionnelle, l'emploi et la formation, les soins à domicile, etc.

Le CDCS est reconnu et subside par la **Commission communautaire commune (COCOM)** de Bruxelles-Capitale.

► Documentaire catalogus van de Brusselse welzijns- en gezondheidssector

De dienst Brudoc van het **CMDC** is het enige generalistische en tweetalige documentatiecentrum voor de Brusselse welzijns- en gezondheidssector.

Neem een kijkje in de catalogus

Brudoc geeft toegang tot digitale documenten en biedt de mogelijkheid om enkele duizenden documenten (werken, dossiers en artikels uit gespecialiseerde tijdschriften, rapporten, verslagen van studiedagen, activiteitenverslagen, memoranda, enz.) met betrekking tot kinderopvang, hulpverlening aan gezinnen, aan jongeren, aan senioren, aan personen met een handicap, bestrijding van armoede en discriminatie, gezondheidspromotie, geestelijke gezondheid, huisvesting, sociale economie, socioprofessionele inschakeling, tewerkstelling en opleiding, thuiszorg, enz. ter plaatse te consulteren.

Het CMDC is erkend en gesubsidieerd door de **Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC)** van Brussel Hoofdstad.

PDF URL PUB
Copyright Copyleft Creative Commons

Demain :

Le Futur de Brudoc

- Accessibilité de l'information 
- Médiation numérique et accompagnement à la transition numérique
- Bibliographic data provider  
- Portail OAI-PMH



B. Recherche et développement : programme de développement de BRUSO V4 (phase 1)

B.1 Rappel des fondamentaux

A.1.1. Brusso V4 : programme de développement d'une plateforme de connaissance bilingue des structures non-marchandes actives dans le secteur social-santé dans la RBC

Avec le nouveau site web Bruxelles Social (V4), le CDCS-CMDC affiche une ambition large : se présenter comme LA plateforme bilingue de connaissance des structures non-marchandes actives dans le secteur social-santé à Bruxelles, offrant davantage d'informations qualitatives et transversales, de réactivité par rapport à l'actualité, de leviers d'amélioration des dynamiques de réseaux entre les professionnels de l'action sociale et enfin des synthèses chiffrées de l'offre en appui des politiques sociales et de santé.

A.1.2. Brusso V4 : programme de développement à quatre pôles

1. Pôle informatique externe (Front Office) : redéveloppement du site portail Bruxelles Social relooké avec des outils de recherche plus performants pour des réponses à des demandes complexes, de nouvelles fonctionnalités, une personnalisation des résultats, des webservices (stratégie Open data), des possibilités d'exports élargies, une cartographie multicouche.
2. Pôle informatique interne : redéveloppement des outils de gestion du back office (CinDoc) avec un élargissement significatif des fonctionnalités (encodage, recherche, affichage, exports...), une connexion aux webservices d'URBIS et une autre plateforme open source afin d'alimenter notre base de données avec des données géospatiales standardisées et actualisées en permanence, et une exploration et préparation à la connexion aux webservices tels que BCE.
3. Pôle informatique intermédiaire : redéveloppement du module intermédiaire de gestion des catégories et de transfert des données du back office au front office.
4. Pôle d'ingénierie documentaire : analyse, re-conceptualisation, redéveloppement et réorganisation des contenus rédactionnels, des structures arborescentes, des mots-clés, des listes avancées, des catégories, des menus.

A.1.3. Brusso V4 : programme de développement s'inscrivant après une phase d'analyse de 10 mois (avril 2015 à janvier 2016)

Pour rappel, la mission d'analyse :

- Comprendait la description de la situation existante (AS IS), la description des caractéristiques du futur Bruxelles Social (TO BE) et les scénarii envisageables, leurs points forts et leurs points faibles et les budgets y afférents

- S'est déroulée en deux temps : l'analyse high level du 04/2015→07/2015 et l'analyse détaillée de 08/2015→01/2016
- A été encadrée par un comité d'accompagnement qui s'est réuni trois fois : 06/05/2015, 16/06/2015 et 25/08/2015.
- A débouché sur un choix motivé par des aspects de sécurité/prévoyance externe et d'efficacité interne. Le scénario privilégié reste proche du fonctionnement existant de départ impliquant pour le CDCS la gestion et la maîtrise 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.

A.1.4. Bruso V4 : programme de développement estimé au départ à 330.646 €

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

B.2 Déroulement du projet (phase 1) : une course d'obstacles transformés en opportunités et franchis avec une détermination totale

-11 Février 2016 : le comité d'accompagnement prend acte du lancement du développement technique (le moteur) du site (front office) avec une équipe informatique totalement renouvelée qui prend le projet en marche. L'équipe CIRB initiale en piste entre avril et décembre 2015 qui a réalisé toute la phase d'analyse, quitte le projet. De plus, le CIRB modifie - dans le cadre de sa nouvelle stratégie globale - le choix de l'infrastructure technique du futur site et ne propose plus de service de développement graphique sur mesure.



-Mars 2016 : la nouvelle équipe CIRB très performante constate que la complexité des fonctionnalités attendues pour la phase 1 a été sous-évalué lors de l'analyse high

level et que la nouvelle infrastructure technique choisie pour le site ne permet pas d'intégrer facilement le développement du module intermédiaire.

Le bouche à oreille sur le redéveloppement de Bruxelles Social se répand dans le milieu social-santé bruxellois ; les stakeholders se font entendre et précisent leurs attentes en matière de webservices.

Le CDCS multiplie des workshops avec les futurs utilisateurs de ses webservices, identifie les différents besoins et, lorsque les bénéfices l'emportent clairement sur les coûts, assure leur traduction en termes de fonctionnalités nécessaires ; le partage des données à grande échelle engendre la complexité des besoins et les attentes des stakeholders augmentent la charge de travail de développement de tous les prestataires techniques.

Ces attentes sont diversifiées à l'image du panel d'acteurs exprimant leurs souhaits et intérêts : Observatoire de la Santé et du Social – Bruxelles, Brusselse Welzijns- en Gezondheidsraad (BWR), La Strada, Plate-forme de Concertation pour la Santé Mentale en Région de Bruxelles-Capitale (PFCSM-OPGG), Institut bruxellois de statistique et d'analyse (IBSA-BISA), Réseau multidisciplinaire local-Bruxelles (rml-b), Conectar, Perspective.brussels (Bureau du Plan bruxellois)SPRB (Direction Égalité des Chances régionale), Douche Flux, Chronic Care/Projet Go West, Chronic Care/Boost, Service de soins intégrés à domicile-Bruxelles, Aidants proches Bruxelles, Asbl Dewey/OSGeo, Coordinations sociales, Dispositif Hospichild

-Avril 2016 : fin du développement technique (moteur) du site (front office).

-Mai 2016 : lancement du développement fonctionnel du site (front office) et lancement du développement fonctionnel de la nouvelle interface de gestion interne CINDOC (back office).

-23 Juin 2016 : le CDCS présente à un comité d'accompagnement à l'écoute et ouvert une note commentée et un budget adapté de 256.147 € sur 2 ans (+ 27.500 €/budget initial). Le budget est réévalué à la hausse de 16% suite à (au) :

- la réorientation des choix technologiques pour le développement du site/portail entraînant une difficulté pour intégrer le développement du module intermédiaire
- la sous-évaluation de la complexité des fonctionnalités attendues en phase 1 à l'étape de l'analyse high level
- transfert du développement du module intermédiaire vers la firme SELISYS, développeur du backoffice
- la détection d'opportunités en cours de développement.

-Juin à août 2016 : premiers pas dans la galaxie Open Data qui se met en place en Région bruxelloise.

Participation à plusieurs meetings/workshops organisés soit par le CIRB, soit par Fedict (SPF Technologie de l'Information et de la Communication) autour du Linked Open data

Rencontre du responsable de la Plateforme CIRB/Fidus, l'intégrateur de service régional c'est-à-dire le gestionnaire légal des échanges électroniques de données de et vers les institutions de la RBC quand il s'agit de données provenant de sources authentiques.

-Septembre 2016 : validation par les Ministres en charge de l'aide aux personnes d'un budget de redéveloppement adapté :

- 137.000 € en subside de développement en 2016. Les membres du Collège réuni ont validé l'adaptation du budget initial avec un subside complémentaire de 17.000 € à l'ajustement budgétaire de 2016 (écart de 5.333 € avec le budget réel de 22.333 €)
- 113.000 € en subside de développement en 2017 (écart de 814 € avec le budget réel de 113.814 €)
- Écart global entre le budget et réel et le subside octroyé = 6.147 €.

-Novembre 2016 : planification de la mise en production du site et de la nouvelle interface CINDoc New pour février 2017.

-Décembre 2016 : trois facteurs retardent le planning trop optimiste et entraînent le report de la livraison finale à mai/juin 2017 :

-le CIRB propose un visuel standard trop basique et contre-productif en regard de la qualité de développement du projet. Le CDCS est le garant de l'usage de l'outil par les utilisateurs et ne peut se contenter de cette approche. En accord avec le CIRB, le CDCS-CMDC lance en urgence un appel d'offre pour un travail ergonomique et graphique spécifique et une intégration de ce graphisme dans le code développement. Un nouvel opérateur est désigné mais ne peut par définition livrer un produit fini avant la fin décembre.

-la société SELISYS ne peut plus compter sur un membre de son équipe en décembre 2016 et janvier 2017 et prend du retard.

-le CDCS commence les tests sur les versions staging et détecte des opportunités pour améliorer les performances de l'outil et favoriser la chute des coûts de maintenance sur le backoffice.



B.3 L'équipe sur le pont ☺

Le redéveloppement de Brusso a capté une énergie massive de l'équipe du CDCS-CMDC :

- 1 directeur de projet (1/4 temps pendant 24 mois)
- 2 chefs de projet polyvalentes – conceptualisation, exécution + travail d'ingénierie documentaire inclus (4/5 temps pendant 24 mois)

- 1 ingénieur documentaire (4/5 temps pendant 12 mois)
- 4 key user métiers/testeurs + travail d'ingénierie documentaire ponctuel) (temps plein pendant 6 mois)

Suite à l'attention constante nécessaire pour suivre les divers développements informatiques en cours, et **le lancement de chantiers massifs d'améliorations structurelles du contenu**, le travail d'expertise « de routine » sur le contenu a été fortement impacté par cette attention ponctuelle mais massive accordée au redéveloppement du site. Pour plus d'informations sur les détails de cet impact, il est intéressant de se reporter au chapitre dédié aux indicateurs de ce rapport.

Les chefs de projets (une criminologue et une assistante sociale) se sont formé sur le tas (+ très courte formation à la méthode agile suivie par une des deux chefs de projet) avec une volonté et une solidarité remarquables. Outre un travail de conception, ingénierie documentaire, de coordination et de médiation entre les différents prestataires, elles ont réalisé plus d'une centaine de « récits utilisateur (user stories) et wireframes (structuration des différents éléments à afficher sur une page web) ». Dans la méthode agile, un récit utilisateur ou user story est une phrase simple dans le langage de tous les jours permettant de décrire avec suffisamment de précision le contenu d'une fonctionnalité à développer.

La phrase contient généralement trois éléments descriptifs de la fonctionnalité : Qui ? Quoi ? Pourquoi ? En tant que <qui>, je veux <quoi> afin de <pourquoi>. Le pourquoi est optionnel. Il permet cependant d'identifier l'intérêt de la fonctionnalité. Quelques exemples ci-dessous :

039 BRUSO-168	Affichage de l'arborescence sur la page « Toute l'arborescence thématique »	Done
En tant qu'utilisateur, je voudrais avoir une vue des secteurs, chemins d'accès et catégories et de leurs définitions sous forme d'arborescence afin d'explorer l'arbre thématique, et afin de pouvoir naviguer vers les pages secteurs ou catégories qui m'intéressent		
<p>Commentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'arborescence thématique est présentée sous forme de navigation tree ; • l'arborescence thématique est construite sur base des secteur(s) > chemin(s) d'accès (max. 3) > catégorie(s) gérées dans la partie administration du site ; par défaut, uniquement le premier niveau (secteur) est affiché (les autres niveaux peuvent être déployés sur la même page par l'utilisateur) • chaque élément de l'arborescence thématique est précédée d'une checkbox permettant de le sélectionner ; • Comportement (UX) et visuel (UI) : voir https://www.desocialekaart.be/uitgebreid-zoeken (inhoudstafel) • À droite de chaque secteur et chaque catégorie se trouvera un symbole (de type 'info'). Lorsque l'internaute clique sur le symbole, un encadré informatif s'ouvre en dessous (autre police, autre couleur?); celui-ci contient: 1) sa définition (si elle existe), 2) un lien vers la page du secteur/catégorie respectifs; l'encadré peut être 'refermé' • Un bouton (en haut de la page?) permettra d'afficher ou de masquer tous ces encadrés en une fois (ceci impliquera d'ouvrir tous les niveaux de l'arborescence) 		



045 (1/2) Réf. JIRA?	La page 'secteur'	Done
En tant qu'utilisateur, je voudrais pouvoir explorer de A à Z un secteur en restant sur la même page		
Voir wireframe « User-stories wireframes pages tous les secteurs - 1 secteur 11-08-16 (voir modif. en jaune) »		
<p>Commentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • La carte affiche toutes les organisations du secteur, à l'aide de 'map-tips' qui auront tous la même couleur (sans différenciation par catégorie) • Lorsqu'on change vers l'affichage liste, la liste des organisations prend la place de la carte (suivre toutes les précisions du document « navigation/pagination »). • Les blocs au dessus et en dessous de la carte/liste peuvent être considérés comme un « header » / « footer » des pages secteurs. • La carte sur la page 'secteur' n'est pas en lien avec la recherche qui peut être lancé à pd du bloc 'découvrir le secteur' • Si clic sur « Plus de critères », ceux-ci sont déployés sur la même page • Après avoir lancé la recherche, on arrive sur une page classique de 'résultat de recherche : liste d'organisations' • Pour les blocs tels que « découvrir la synthèse chiffrée de l'offre » : lorsqu'il n'y a pas de contenu, ils ne doivent pas être affichés 		

www-bruxellesocial-be

016 (1/2) BRUSO-110	Modifier une recherche multicritères sur une page de résultat « liste d'organisations » ou « liste de catégories »	Done
En tant que user, je voudrais pouvoir modifier ma recherche multicritères		
<p>Commentaires</p> <ul style="list-style-type: none"> • Après avoir effectué une première recherche, l'utilisateur se trouve sur une page de résultat « liste d'organisations » ou « liste de catégories » : il peut modifier sa recherche en cliquant sur « modifier votre recherche » • Une panel qui reprend l'ensemble des critères de la recherche multicritères se déploie . Les critères de recherche déjà prises en compte pour la première recherche seront déjà encodés dans les champs respectifs (attention, voir précisions ci-dessous!). Après avoir coché, décoché, rempli ou modifié les critères, on clique sur « appliquer » pour lancer la recherche; le panel se « replie » vers la gauche et un nouveau résultat de recherche (liste de catégories ou liste d'organisations) apparait; la légende figurant en haut de cette page est mise à jour <p>Précisions:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le critère « parcourez les thèmes » sera développé comme suit: un encadré reprendra les noms des secteurs, chemin d'accès, catégories sélectionnés; ceux-ci pourront être décoché. Si l'internaute souhaite en ajouter, il cliquera sur le bouton « modifier vos thèmes »: l'arbre ne se déploiera qu'aux endroits sélectionnés dans la première recherche. À ce moment, l'encadré disparaît • Le critère « Chercher une commune ou un quartier sur base d'une adresse? » ne sera pas repris • Le critère 'pouvoir agréant > agréments' se limitera au champ d'encodage libre avec autocomplétion 		



B.4 Difficulté majeure structurelle : absence d'analyste/programmeur côté métier CDCS

L'absence d'analyste/programmeur fonctionnel au sein de (dédié à) l'équipe du CDCS², à plus forte raison dans le cadre d'une approche agile de gestion de projet et dans un contexte d'accélération technologique (webservices, dynamique Linked open data) est une des causes du retard et du stress ayant impacté le projet.

Seul un faisceau de conjonctures positives ont pu pallier à ce manque essentiel :

- au sein du CDCS, un binôme junior (criminologue)/senior (assistante sociale) de chefs de projet super motivés ayant révélé le « talent digital » du junior et capitalisé sur l'expertise métier de plus de 30 ans du senior ;
- entre le BWR et le CDCS-CMDC : des contacts et échanges ponctuels, mais enrichissant ont eu lieu entre les chefs de projet du CDCS et l'informaticien-gestionnaire de base de données du BWR ;
- au sein de la Maison du bico, une solidarité des informaticiens présents dans les autres asbl (La Strada et la Plateforme santé mentale) très conscients des enjeux, très demandeurs des futurs webservices et supporters du projet de nouveau portail open data ;
- au niveau des relations avec les prestataires externes, une forte connivence entre les équipes du CIRB et du CDCS et une forte confiance dans l'expertise de la firme Selisys basée sur 20 ans de relations de travail sur le backoffice CINDoc.

Pour arriver aux plus-values de la phase 2, il est indispensable d'adjoindre un profil d'ANALYSTE/PROGRAMMEUR FONCTIONNEL à l'équipe actuelle, point déjà abordé lors du dernier comité d'accompagnement du 23/06/2016.

B.5 Conclusion (phase 1)

Fin 2016, la mise en production n'était toujours pas à l'ordre du jour. Mais au moment d'écrire ces lignes, on sait que l'histoire se termine bien et que l'objectif sera atteint. Le retard sera *in fine* de 4/5 mois par rapport au planning de novembre de 2016.

Le site déployé en ligne en juin/juillet 2017 offrira comme convenu :

- toutes les fonctionnalités de l'ancien site mais avec plus de performance, ergonomie, flexibilité et de stabilité
- des nouvelles fonctionnalités telles que l'espace My Brusso permettant aux professionnels de se créer des répertoires sociaux-santé personnalisés, des nouveaux critères de recherches et possibilités d'export

² Pour rappel : un profil de ce type a été licencié au moment de la crise entre 2012 et 2014

- la mise en valeur et la possibilité d'exploration de l'arborescence thématique de Bruxelles Social
- une page web par secteur d'activité présent sur Bruxelles social
- les webservices
- des données supplémentaires relatives aux données de géolocalisation (quartiers, secteurs statistiques, coordonnées longitudes-latitudes), numéros d'entreprises, liens vers les publications au Moniteur belge, etc.
- une cartographie dynamique et interactive
- un visuel ergonomique pro-utilisateurs et en phase avec les nouvelles tendances du web

C. BRUDOC : entre questionnement et nouvelle pertinence

C.1 Etat des collections

Panorama global

- 16 490 descriptions bibliographiques
- 7 752 articles
- 2 234 numéros de revue
- 6 291 monographies
- 213 abonnements

- 9 768 descriptions bibliographiques en français (60%)
- 6 850 descriptions bibliographiques en néerlandais (40%)

- 2 361 documents numériques (14%)
- 14 048 documents imprimés (84%)
- 3252 supports hybrides (documents papier accompagnés d'un hyperlien ou d'un fichier numérique)

Gestion du fonds : accroissement et amélioration de la qualité

En 2016, 1309 nouvelles notices ont été cataloguées, représentant 8% des collections :

- 272 articles
- 188 numéros de périodiques
- 842 documents (livres, rapports, etc.)
- 7 abonnements

- 556 documents numériques (772 hyperliens, en 184 PDF)
- 12 vidéos
- 15 documents audio
- 726 textes imprimés

- 865 documents en français
- 453 documents en néerlandais

7 344 notices ont en outre été modifiées. Ces modifications contribuent à améliorer la qualité des notices bibliographiques : mise à jour des hyperliens, des catégories, ajout d'un résumé, ou de l'image de couverture.

Un gros travail de nettoyage a été effectué sur les bulletins afin d'améliorer la précision des requêtes. Un autre nettoyage a consisté en la suppression des notices de documents perdus. Pareillement, pour les notices des documents numériques devenus indisponibles sur le web.

L'ensemble de ces chiffres ne prennent pas compte les notices supprimées.

C.2 Consultations en ligne sur Brudoc.be : en hausse

1 943 personnes ont visité 8008 pages de brudoc.be. En moyenne, elles restent 2,13 minutes sur le site et consultent 3,09 pages.

Derrière ces chiffres modestes, se cachent de nettes progressions :

+ **224%** pour le nombre d'utilisateurs

+ **524%** pour le nombre de pages vues

45,46% consultent Brudoc en français et **44,93%** en néerlandais³.

La progression des consultations en ligne n'en est qu'à ses débuts. Les chiffres du premier trimestre 2017 (soit au 31/03/2017) en témoignent déjà :

1 120 personnes ont visité 4701 pages de brudoc.be. En moyenne, elles restent 2,50 minutes sur le site et consultent 3,46 pages. Les consultations sont donc en **hausse de 57% par rapport aux chiffres de 2016**.

La présence sur les réseaux sociaux qui est prévue pour 2017/2018 dopera ces résultats.



³Chiffres détaillés

- Sessions + **152,53 %**, 2 591 / 1 026
- Utilisateurs + **224,92 %**, 1 943 / 598
- Pages vues + **524,16 %**, 8 008 / 1 283
- Pages/session: + **147,16 %**, 3,09 / 1,25
- Durée moyenne des sessions: **43,10 %**, 00:02:13 / 00:01:33
- Taux de rebond: **-23,48 %**, 62,95 % / 82,26 %
- % nouvelles sessions: + **30,61 %**, 74,22 % / 56,82 %

C.3 Abonnement à Brudoc News : en hausse

122 abonnés francophones (+20) et **44** abonnés néerlandophones (+9) ont reçu en version électronique dans leurs boîtes mail **8** numéros de la lettre information Brudoc News.



L'automatisation de l'envoi des newsletters au travers de la configuration de flux RSS⁴ a été installée dès le mois de septembre.

Les flux RSS des secteurs aide à la jeunesse, aide aux auteurs de faits punissables, aide sociale publique et privée, handicap, petite enfance, sans abri, seniors ont été configurés.

Des newsletters thématiques ont été créées. Actuellement, l'internaute peut recevoir dans sa boîte mail la liste :

- des derniers documents,
- de l'aide à la jeunesse,
- de l'aide aux auteurs de faits punissables,
- du secteur handicap,
- du secteur sans-abri,
- du secteur senior.

Les flux RSS thématiques des documents en néerlandais et des autres secteurs (Jeunesse, Aide aux plus démunis, Logement, Aide aux victimes, insertion socioprofessionnelle, famille, Santé physique et mentale, Egalité et diversité) doivent encore être configurés.

La progression des abonnements à la lettre d'information n'en est qu'à ses débuts. La présence sur les réseaux sociaux qui est prévue pour 2017/2018 dopera systématiquement ces résultats.



⁴ Le flux RSS (Really Simple Syndication) est une file d'information à laquelle on peut s'abonner gratuitement afin de recevoir les dernières mises à jour d'un site. On peut ainsi être tenu informé des nouveaux contenus d'un site web, sans avoir à le consulter.

C.4 Demandes de documentation : en baisse

110 demandes ont été enregistrées en 2016 (par comparaison, on en totalisait encore 286 en 2014 soit une diminution de 61,54 % sur deux ans).

-Statut des utilisateurs/lecteurs/demandeurs

Professionnel	49	44.5 %
Autorité publique	2	1.8 %
Etudiant	56	50.9 %
Particulier	4	3.6 %
Indéterminé	4	3.6 %

-Temps consacré à répondre aux demandes

Max 15 min	72	65.5 %
Environ 30 min	19	17.3 %
Environ 60 min	10	9.1 %
Environ 120 min	7	6.4 %
3h ou plus	1	0.9 %
Plus d'un jour	1	0.9 %

-Origine des demandes

Téléphone	30	27.3 %
Info-cdcs-cmdc	14	12.7 %
Info-brudoc	2	1.8 %
Autre mail	15	13.6 %
Hospichild	2	1.8 %
Sur place	41	37.3 %
A l'extérieur	2	1.8 %
Indéterminé	4	3.6 %

Quelle réflexion ?

Cette baisse n'est ni inquiétante, ni exceptionnelle. Le centre de documentation du CDCS suit la tendance généralisée et mondiale du déclin des demandes formulées en direct auprès des documentalistes.

Cette régression n'est pas difficile à expliquer (de plus en plus d'informations sont massivement accessibles sous forme numérique) et doit donc être mise en miroir de la hausse des consultations en ligne et des abonnements aux newsletters.

La question qui se pose est comment maintenir l'attrait du lieu en s'inspirant des alternatives réussies comme entre autres le learning center. Le concept de learning center s'inspire des expériences menées notamment aux États-Unis, en Angleterre, aux Pays-Bas et en Suisse.

Dépassant les modèles classiques de la transmission des savoirs par des centres de ressources documentaires, les learning centers sont **des lieux de rencontre autour des savoirs**, appuyés sur une bibliothèque « hybride » qui mêle papier et numérique. L'infrastructure, les services et les compétences rassemblées permettent d'**optimiser l'accès à la connaissance, y compris à distance**. Les learning centers visent les étudiants, les professionnels et les citoyens.

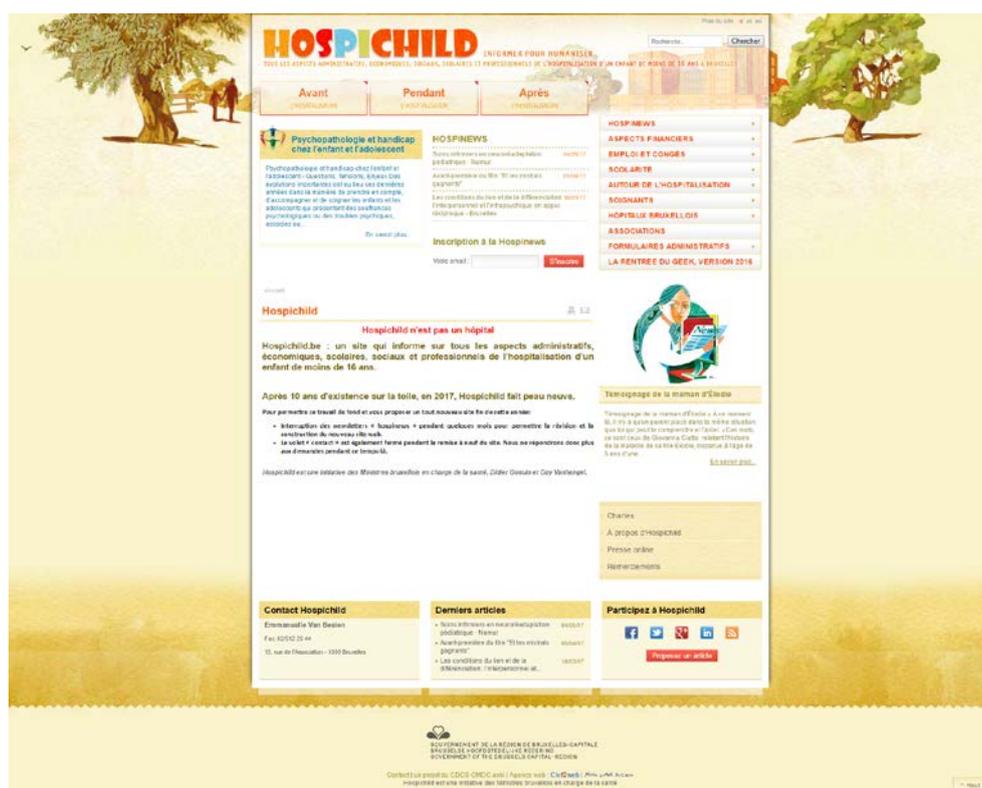
La fonction documentaire s'intègre à un **environnement pédagogique** composé de dispositifs d'**accueil et d'accompagnement des différents publics**, où la notion de convivialité – qui passe par la création de véritables lieux de vie – est essentielle.

L'intérêt du modèle de Learning center réside principalement dans **une vision plus globale et plus intégrée de l'acquisition et de la diffusion des connaissances** (enseignement, documentation, recherche) face au modèle traditionnel séparant d'une part approche pédagogique, d'autre part fourniture d'informations et de documents par une bibliothèque. Cette vision réduit les cloisonnements entre la fonction documentaire, la fourniture de technologies, l'auto-formation.

Dans ce vaste contexte, l'espace documentaire du CDCS va devoir s'adapter et faire peau neuve pour répondre aux nouveaux besoins. D'espace à accueillir des livres, des brochures et autres ouvrages, l'espace doit se convertir petit à petit en lieu où les professionnels et les futurs professionnels de l'action social/santé peuvent travailler, collaborer, apprendre et même se retrouver. C'est une réflexion de longue haleine qui va pouvoir être menée de front avec le redéveloppement des outils en ligne et leur promotion. Mais c'est un défi pour la législature à venir : raviver les contacts historiques avec les différentes écoles sociales en région bruxelloise et avec les directeurs des récents centres de recherche en ingénierie et action sociales pour créer -autour des projets d'information développés et gérés par le CDCS- un espace de rencontre et de connaissances pour les futurs professionnels en travail social à Bruxelles.

D. Hospichild : du projet novateur au statut de dispositif structurel intégré dans la politique pédiatrique

Voir rapport distinct.



E. Maison du bicommunautaire : un an d'implantation dans les nouveaux locaux... pas à pas vers une organisation plus structurée

E.1 Rappel du contexte

La Maison du bicommunautaire regroupe **6** 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.

E.2 Des balises pour l'organisation interne

- Un comité d'accompagnement : *annuel*.

Ce comité est composé des représentants des cabinets de la fonction publique, de représentants de l'administration de la Cocom (fonctionnaire-dirigeant, fonctionnaire-dirigeant adjoint et responsable du service économat et informatique) et des représentants des six asbl.

-Un comité de concertation COCOM/Délégation du comité des sous-locataires : *bimestriel*.

Ce comité est composé de représentants de l'administration de la Cocom (responsable du service économat et informatique et son assistante) et une délégation du comité des sous-locataires (deux représentants des asbl dont la direction du CDCS).

-Un comité des sous-locataires : *mensuel*.

Ce comité est composé des représentants des 6 asbl sous-locataires : 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. L'agent de liaison y participe à la demande quand l'intérêt s'en fait sentir. La direction du CDCS en assure la présidence.

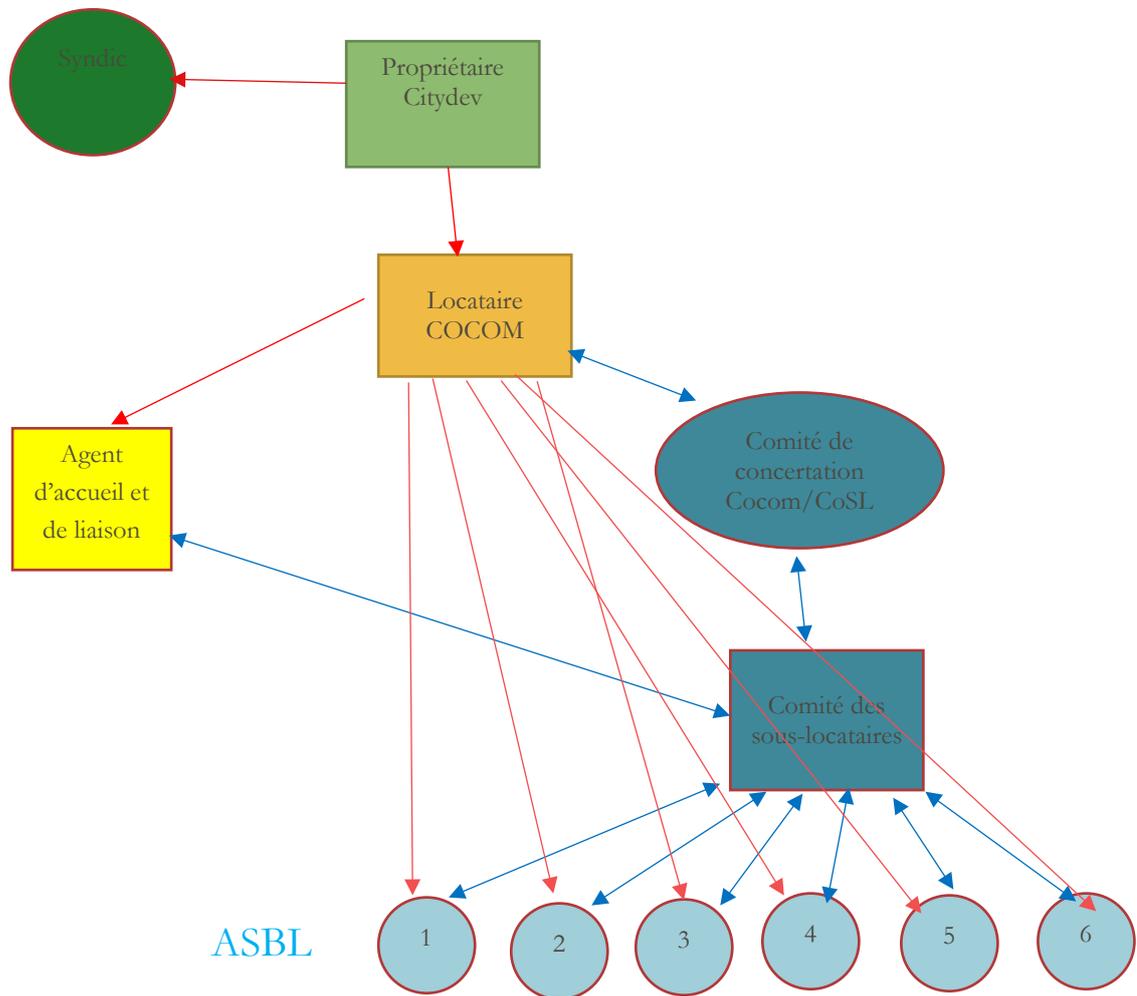
-Une description formelle des tâches de l'agent d'accueil et de sécurité.

Une description de fonction de l'agent d'accueil validée par tous les interlocuteurs a été rédigée par l'administration de la Cocom. Elle décrit 21 tâches structurées autour de quatre éléments-clés : l'accueil, la sécurité, l'entretien et la liaison administrative.

-Une charte de colocation signée par les représentants des 6 ASBL.

Une charte de colocation a été signée le 03/10/2016 par les représentants des 6 ASBL. Cette charte comprend 8 articles faisant : la représentation des sous-locataires, les réunions des sous-locataires, les décisions des sous-locataires, l'identification des charges communes, l'identification des charges non communes, le mode de partage des frais (nettoyage et achats), le mobilier, prévision de potentielles clauses complémentaires.

-Un schéma organisationnel global



Quelques réflexions !

Inutile de dire que la gestion de cette Maison du bicommunautaire est une lourde charge complémentaire. La multiplicité des acteurs, l'intrication des relations, l'éloignement des différents acteurs, les relations hiérarchiques versus relations de confiance ou de partenariat, le manque de projet politique autour de cet immeuble font de ce nouvel hébergement une véritable épreuve pour la direction.

Les aspects positifs de cette nouvelle implantation adoucissent heureusement le poids de l'effort.

Ces aspects positifs sont de deux ordres :

- la satisfaction du personnel : plus d'espace, meilleure concentration, moins de fatigue en fin de journée, dynamique relationnelle positive ;

- la dynamique positive entre asbl : la dimension Open linked data a pu être anticipée avec succès par les chefs de projet Brusso V4 grâce à la solidarité des informaticiens présents dans deux des asbl (La Strada et la Plateforme santé mentale) très conscients des enjeux et très demandeurs des futurs webservices.

F. Bien-être au travail et gestion des ressources humaines : en route vers plus de justice et de qualité

L'arrivée dans des eaux plus calmes et la santé financière restaurée a permis au CDCS durant cette année 2016 de soigner tout particulièrement le bien-être au travail et la gestion des ressources humaines.

En matière de **bien-être au travail**, ont été prises:

- des mesures administrativo-juridiques : contact et visite de Mensura, service externe de prévention et de protection au travail (rapport de visite puis consultation pour la rédaction du plan global de prévention et plan d'action 2017) ;
- des mesures d'embellissement du lieu de travail : peintures, stores, décors muraux, plantes ;
- des mesures d'ergonomie : renouvellement global des sièges de bureau pour des chaises ergonomiques de haute qualité, renouvellement du mobilier déclassé ;
- des mesures de sécurité : double des clés de l'escalier de secours, concertation sécurité avec le Comité des sous locataires et la Cocom.

En matière de **gestion des ressources humaines**, ont été prises les mesures suivantes :

- élaboration participative d'un plan de formation sur 3 ans ;
- fin du gel des barèmes ;
- passage de l'adjoint à la direction au barème A ;
- compensation salariale entre la prime DAC et le barème A pour la traductrice FR/NL ;
- réintégration de l'ingénieure documentaire dans l'équipe BRUSO ;
- instauration des primes de bilinguismes ;
- élargissement de la politique de téléworking.



Plan d'actions 2016 : évaluation de la progression⁵

Légende :

-texte en **vert** = actions réalisées ou en cours.

-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 sans interruption.
	1.2 Suivi comptabilité et plan de trésorerie	- Point sur les comptes en CA du : 24/03/2016 11/05/2016 13/06/2016 05/10/2016 10/11/2016 - 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 2018
	2.2 Approfondissement de la clé de répartition analytique	Postposé à 2018 Pour rappel, le CDCS pratique déjà une comptabilité analytique de base.
	2.3 Reconnaissance auprès du SPP Politique scientifique	Acquise sur base du travail d'ingénierie documentaire nécessaire au développement de Bruso V4 (travail sur les arborescences thématiques, sur la catégorisation, sur l'indexation, sur le thésaurus) dans la catégorie « développement expérimental ». ⁶
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)	Abandonné
	3.3 Stimuler le mécénat (Hospichild)	Postposé à 2018 après le redéveloppement de Hospichild V4

⁵ Sur base du plan repris dans le rapport d'activités 2015 (page 14)

⁶ 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.

	3.4 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 jusqu'octobre 2020.
	4.2 Diminution de la valeur faciale des chèques repas	Abandonné depuis le retour à la santé financière du CDCS.
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 la lourdeur du chantier lié au redéveloppement de Bruso V4 et à l'urgence ensuite d'en faire la promotion, le CA postpose la démarche en profondeur à 2019.
	5.2 Réalisation de documents stratégiques	Réalisation d'une première note relative au plan stratégique 2017-2020.
	5.3 Construction d'outils de gestion, organisation et évaluation du travail	Postposé à 2018
	5.4 Organiser la communication interne	Mise en place de réunions d'équipe mensuelles (+ PV)
	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 2017
	6.4 Organiser le pôle Brudoc en fonction des impératifs du redéveloppement de Bruso V4	Réalisé pour ce qui concerne la fusion des bases de données Fr er NI et en cours pour la configuration des flux RSS : en ordre pour les flux RSS des secteurs aide à la jeunesse, aide aux auteurs de faits punissables, aide sociale publique et privée, handicap, petite enfance, sans abri, seniors et encore à réaliser pour les flux RSS thématiques des documents en

		néerlandais et des autres secteurs (Jeunesse, Aide aux plus démunis, Logement, Aide aux victimes, insertion socioprofessionnelle, famille, Santé physique et mentale, Egalité et diversité)
	6.5 Construire des indicateurs de suivi et de résultat pour Brudoc	Réalisé
	6.6 Former à la gestion de projet les collaborateurs concernés	Voir résultats du plan de formation en cours
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 + appui ponctuel de l'agence Clé2web pour le graphisme et son implantation
	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 décembre 2017
2. Organiser l'actualisation systématique de Bruso V3	Identifier les priorités	Difficile à soutenir vu l'investissement de toute l'équipe Bruso dans le redéveloppement de Bruso V4
	Identifier les forces	
	Organiser le nouveau processus	Difficile à soutenir vu l'investissement de toute l'équipe Bruso dans le redéveloppement de Bruso V4
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 thesaurus (FR + NL)	En cours dans le cadre de l'analyse détaillée pour Bruso V4
	Implémenter le thesaurus	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	Ajout de 1309 notices. + 16,67% par rapport à 2015.
	Répondre aux demandes	Satisfaction de 110 demandes documentaires. – 12% par rapport à 2015.
	S'appuyer sur la force de stagiaires	-Année de réflexion sur l'évolution du service avant de lancer de nouveaux projets
	Réduire les jours d'ouverture au public	Poursuite de la fermeture de Brudoc les lundi et vendredi
	Réorganiser la charge de travail de la responsable	La commande des monographies NL est reprise 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	Pas de promotion/ Toute l'énergie de l'équipe est centrée sur le redéveloppement de Bruso V4 et la réflexion sur le futur de Brudoc et de Hospichild.
	Actu de Brudoc	Newsletter distribuée 8x/an à 166 inscrits. + 14,5% par rapport à 2015.

6. Poursuivre les collaborations "historiques"	Fédération Bico, AMA, BWR	Participation à la semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri - 15 ^{ème} édition du 14 au 18 novembre 2016 sur le thème "Créativité du secteur sans-abri : les outils, projets & aménagements qui améliorent le quotidien (des partenaires, des usagers ou du personnel)" 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 via la Newsletter et les flux RSS. Partenariat modifié dans une optique d'allègement de la gestion de Brudoc.
	Observatoire de la Santé et du Social	-Collaboration de Brudoc à la recherche bibliographique nécessaire à la rédaction du rapport thématique <u><i>Aperçus du non-recours aux droits sociaux et de la sous-protection sociale en Région bruxelloise.</i></u>
	Coordinations sociales	-Recentrage de l'équipe Brusoc sur le redéveloppement de Brusoc V4 et suspension temporaire des collaborations.
	ABD-BVD	-Publication d'un article de Brudoc dans les Cahiers de la documentation sur le thème « Migration de données et gestion multilingue : le défi des langues de la région bruxelloise appliquée en centre de documentation. https://www.abd-bvd.be/fr/cahiers-de-la-documentation/2016-1/
	Hospichild	-Intégration sur une étagère virtuelle spécifique de Brudoc du fonds documentaire « Informèle » archivant les outils de communication des professionnels pédiatriques, projet spécifique développé par un GT inter-hospitalier et Hospichild.
	RBDS	-Participation de Brudoc à l'AG du RBDS comme membre adhérent. Désinvestissement des GT pour se concentrer sur la réflexion sur l'avenir du service.



Instantané du CDCS-CMDC fin d'année 2016



- Une organisation soutenue et confortée par ses autorités de tutelle et le Collège réuni ;
- Une organisation qui bénéficie d'une nouvelle implantation dans la Maison du bico depuis fin de l'année 2015, impliquant des responsabilités complémentaires de gestion ;
- Une organisation qui a dépassé avec succès la crise de 2012, a renoué avec l'équilibre budgétaire (à politique inchangée – voir projections budgétaires pluriannuelles) tout en apurant sans faillir ses deux importantes dettes (FAP-FEB(clôturé) et CREDAL (2018)) et en impulsant une politique de bilinguisme et de bien-être du personnel ;
- Une organisation qui pourra donc fêter ses 40 ans en 2019 ;
- Une organisation qui fonctionne avec :
 - 16 collaborateurs (soit 15,2 ETP), majoritairement orientés métier dont la moyenne d'âge est de 47 ans (de 26 ans à 61 ans)
 - et des sous-traitants dédiés pour les fonctions transversales autre que les direction générale, administrative et financière et le soutien informatique de première ligne (comptabilité, développement informatique, secrétariat social, prévention et protection au travail, traduction, communication, entretien)
- Une organisation dont la vulnérabilité actuelle est liée :
 - à l'inexistence d'un secrétariat pour les direction générale, administrative et financière
 - à l'inexistence de back up pour les fonctions de cadres intermédiaires : coordination Brusco, Brudoc, Hospichild
 - à l'inexistence d'un profil programmeur/analyste fonctionnel en interne alors que les projets du CDCS-CMDC s'ouvrent aux technologie et processus Open Data qui requièrent des compétences informatiques qui vont au-delà du talent digital de certains collaborateurs métiers⁷
- Une organisation qui a entamé une politique d'amélioration continue via un Plan de formation, processus participatif d'anticipation de l'avenir sur 3 ans (débuté fin 2016)
- Une organisation qui jusque fin 2017 est toute entière tendue vers le redéveloppement de ses outils : Brusco V4, Hospichild V4, Brudoc V3
- Une organisation qui se lancera à partir de 2018 dans une politique intensive de communication (Plan de communication)
- Une organisation qui s'inscrit totalement -dans le cadre et les limites de sa spécificité- dans la stratégie de smart city et open data de la RBC
- Une organisation dont le core business exigerait d'être bétonné soit via une ordonnance, soit via une pérennisation institutionnelle.

⁷ Ce profil devrait pouvoir être présent pour l'entame de la phase 2 du redéveloppement de Brusco V4 en septembre 2017

Perspectives

A. Les 4 axes stratégiques 2017/2020

- Installer les outils du CDCS-CMDC dans les "favoris" de tous les professionnels du social/santé et du social/santé pédiatrique pour Hospichild ; en d'autres termes renforcer dans le cadre et les limites de la spécificité des missions du CDCS-CMDC le soutien au travail en réseau et à la première et deuxième ligne d'aide et de soins en RBC.

Il est clair que pour être dans les « favoris » de tous les professionnels de l'action sociale/santé à Bruxelles, les sites développés par le Centre doivent être de qualité tant au niveau de leur contenu que de leur facilité d'utilisation (information exhaustive, organisée et actualisée et technologie de dernière génération) et bénéficier d'une large campagne de communication.

- Obtenir la traduction politique et institutionnelle du rôle du CDCS-CMDC au service de l'action sociale intégrée et en réseau dans une « Brussels Smart City ».
- Consolider l'organisation et son équipe dans une dynamique socio- et écoresponsable exemplaire.
- Maintenir⁸ la reconnaissance comme institution de recherche du CDCS-CMDC et lever progressivement la suspension du service recherche et développement par la structuration de partenariats avec d'autres acteurs scientifiques bruxellois et le développement de la formation en interne, voire à terme par l'engagement de fonctions scientifiques au CDCS (géographe social p.ex.).

B. Les 11 objectifs spécifiques de janvier 2017 à décembre 2017

1. Finalisation de la phase 1 du redéveloppement du back et du front office de Bruxelles Social
2. Amélioration de l'organisation, des processus d'actualisation et de maintenance évolutive du service Bruso à l'aune du développement des nouveaux Backoffice et FrontOffice
3. Démarrage de la phase 2 du redéveloppement du front office de Bruxelles Social
4. Redéveloppement du site Hospichild
5. Rénovation et mise en cohérence du graphisme du site Brudoc
6. Simplification (redéveloppement) du site du CDCS-CMDC
7. Finalisation de la démarche de Plan de formation
8. Construction d'un Plan de communication pluriannuel (2018-2020) et premières actions de promotion
9. Poursuite de l'amélioration des outils de gestion (introduire à côté des indicateurs d'activités, des indicateurs de performance et de qualité + réintroduction des timesheet)

⁸ Rappel : la reconnaissance est actuellement maintenue en regard du travail d'ingénierie documentaire réalisé dans le cadre du redéveloppement de Bruxelles Social

10. Premières démarches vers des acteurs scientifiques bruxellois pour le redémarrage du service R&D en 2018
11. Réflexion au sein du comité d'accompagnement sur la pérennisation du CDCS-CMDC et de ses outils.

C. Les 7 objectifs spécifiques de janvier 2018 à décembre 2018

1. Finalisation de la phase 2 du redéveloppement du front office de Bruxelles Social et stratégie open data
2. Maintenance évolutive des sites Hospichild, Brudoc, CDCS-CMDC
3. Exécution du plan de Formation par phases
4. Exécution du Plan de communication par phases
5. Poursuite de l'amélioration des outils de gestion (introduire à côté des indicateurs d'activités, des indicateurs de performance et de qualité + réintroduction des timesheet)
6. Rédaction du plan de redéveloppement du service R&D
7. Poursuite de la réflexion au sein du comité d'accompagnement sur la pérennisation du CDCS-CMDC et de ses outils

D. Les 6 objectifs spécifiques de janvier 2019 à décembre 2019

1. Maintenance évolutive des sites Bruxelles Social, Hospichild, Brudoc, CDCS-CMDC
2. Poursuite de l'exécution du plan de Formation par phases
3. Poursuite de l'exécution du Plan de communication par phases
4. Poursuite de l'amélioration des outils de gestion (introduire à côté des indicateurs d'activités, des indicateurs de performance et de qualité + réintroduction des timesheet)
5. Activation d'une première recherche du service R&D
6. Traduction politique de la réflexion entamée depuis 2017 sur la pérennisation du CDCS-CMDC et de ses outils.

Données financières

Faits financiers saillants

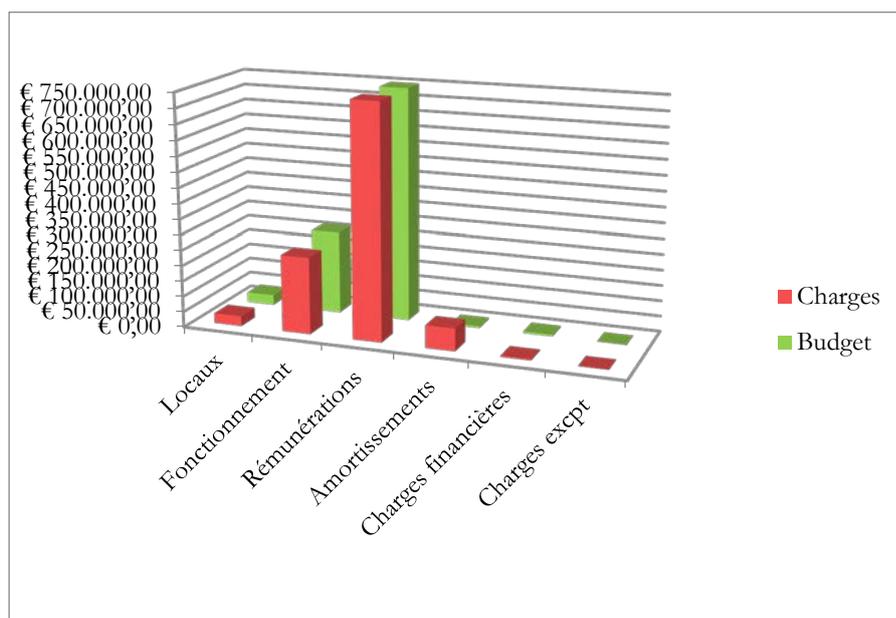
Au niveau du **Bilan**, l'exercice 2016 se clôture sur un montant de 433.478,78€.

Au *passif*, on voit que l'avoir social du Centre reste bien en positif, pour un montant de 57.738,22€ et ce malgré le léger déficit de cette année. Ceci est possible grâce au résultat de l'année passée et au plan de redressement bien opérationnalisé. Comme en 2015, des provisions pour risques et charges ont été faites, afin de pouvoir mener le renouvellement des outils sans être coincé par les finances en cas de dépassement des budgets prévus et de pouvoir continuer la politique de bien-être du personnel entamée après la crise. Ces provisions couvriraient également une éventuelle demande de remboursement partielle de subsides. Elles s'élèvent au 31/12/2016 à 100.047,44€.

A l'*actif*, dans la rubrique « valeurs disponibles » on constate que le Centre préserve sa trésorerie afin de faire face aux éventuels problèmes (retard de liquidation de subside, imprévus au niveau du bâtiment, etc.). Cela est d'autant plus important que la rubrique « Créances à un an au plus », où se retrouvent les subsides à recevoir repart à la hausse par rapport à l'année passée (le montant des subsides à recevoir est de 144.756,23€).

Au niveau du **Compte de résultat**, l'exercice 2016 se termine par un résultat négatif de -16.258,37€. Les tableaux repris ci-après expriment de façon visible que la charge principale reste les rémunérations, tandis que ce sont les subsides qui constituent quasiment l'entiereté des produits. Cette situation ne fera que se renforcer. En effet, l'inscription des outils du CDCS -plus spécifiquement Bruxelles Social- dans une dynamique d'open data encouragée par la région bruxelloise installe le CDCS de facto dans une logique de service public.

Un comparatif du résultat (au niveau des charges) par rapport au budget montre bien que les efforts pour coller au budget sont maintenus. La seule différence notable restant les amortissements, plus importants au vu des aménagements de nos locaux et la constitution de la provision pour risques et charges.

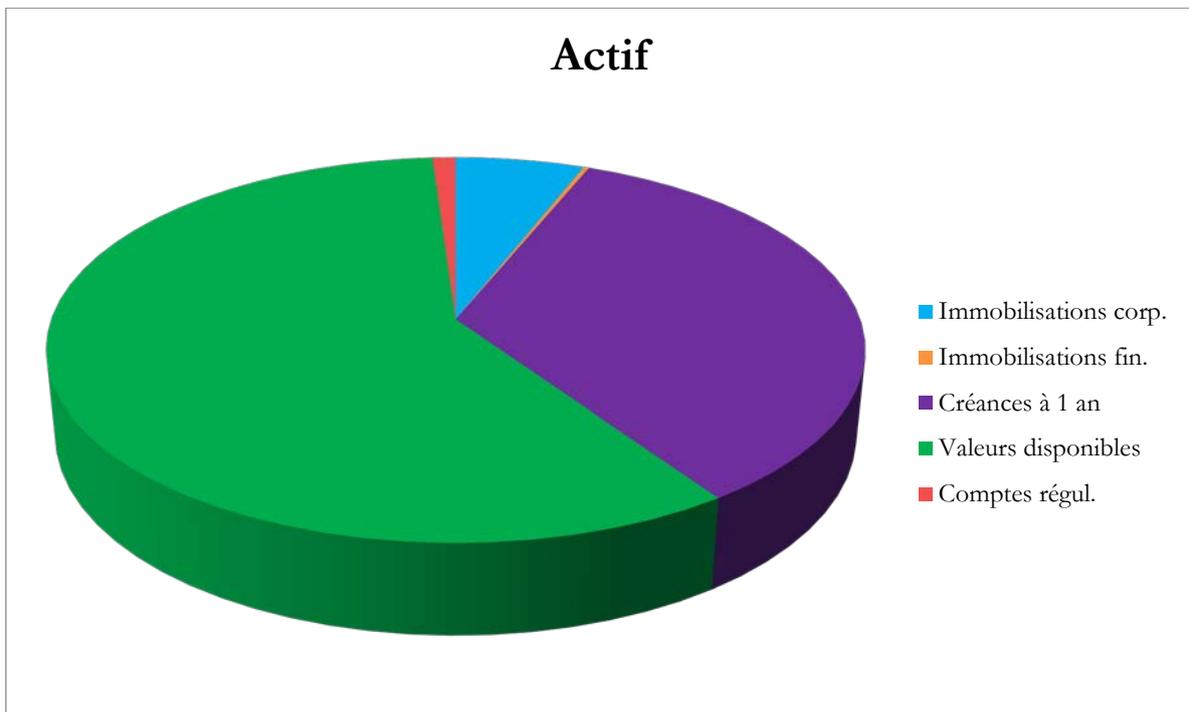


	Charges	Budget
Locaux	€ 32 080,55	€ 32 533,68
Fonctionnement	€ 247 468,03	€ 267 188,15
Rémunérations	€ 910 396,80	€ 895 627,80
Amortissements	€ 73 432,57	€ 5 500,00
Charges financières	€ 3 638,47	€ 4 855,02
Charges except	€ 603,19	€ 0,00

Bilan

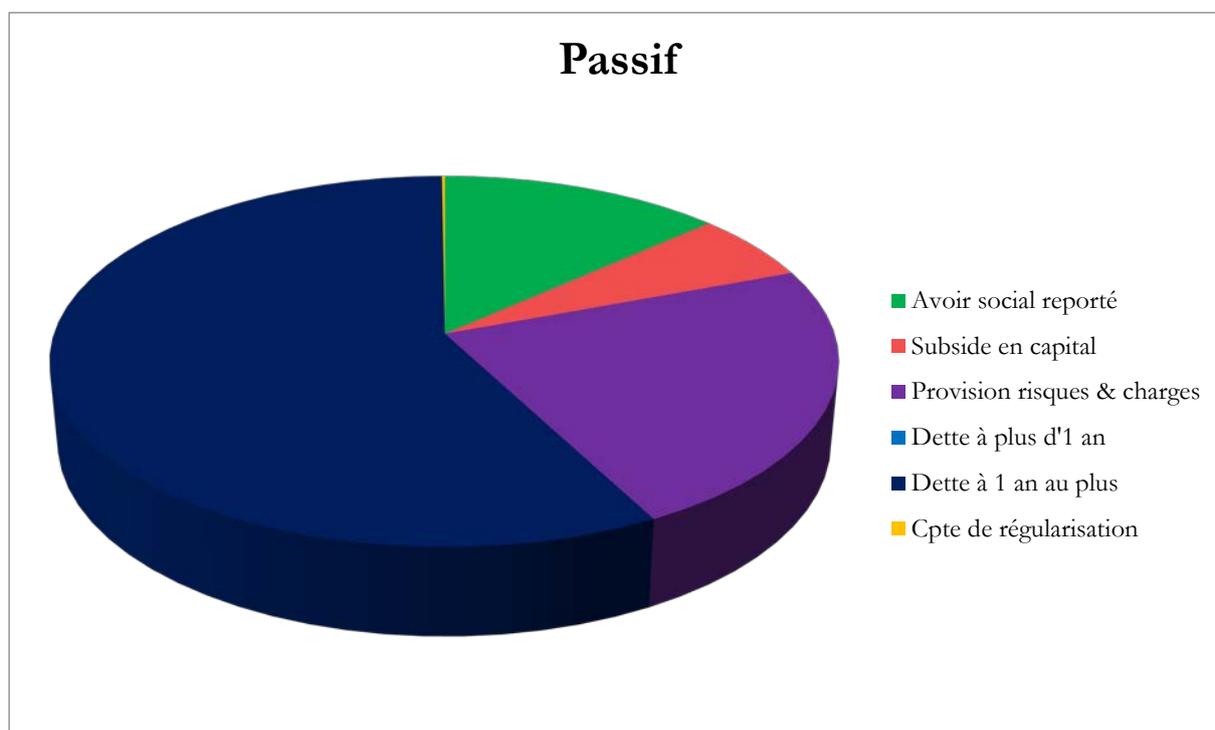
Actif

Immobilisations corporelles	25.719,64€
Immobilisations financières	1.046,25€
Créances à un an au plus	148.581,26€
Valeurs disponibles	253.562,09€
Comptes de régularisation	4.569,54€
Total	433.478,78€



Passif

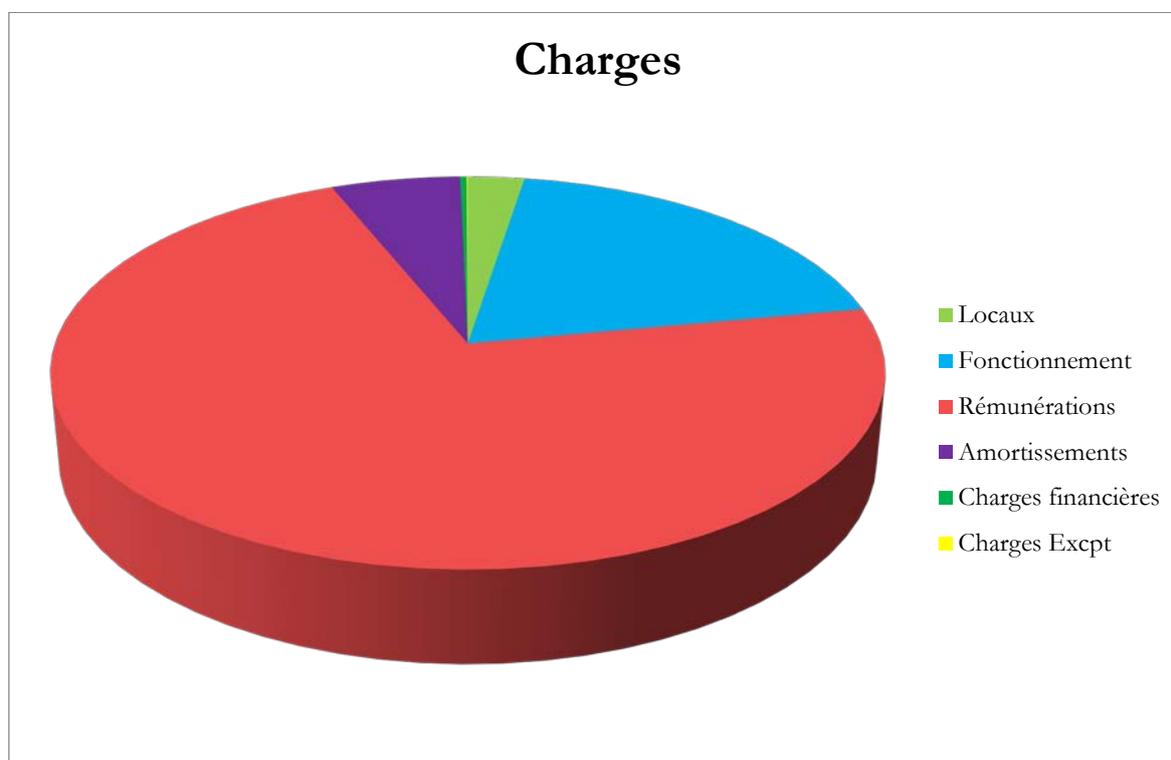
Avoir social reporté	57.738,22€
Subside en capital	25.719,64€
Provision pour risques et charges	100.047,44€
Dettes à plus d'1 an	0€
Dettes à 1 an au plus	249.346,41€
Comptes de régularisation	627,07€
Total	433.478,78€



Compte de résultat

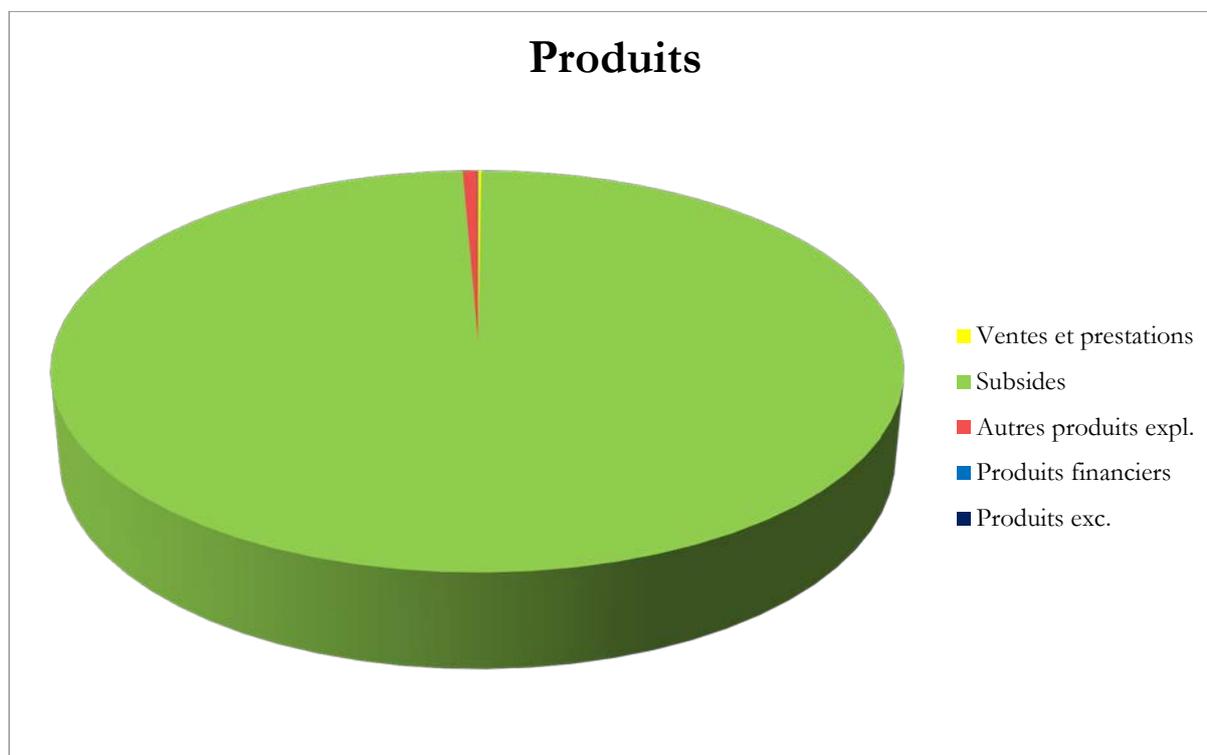
Charges

Locaux	32.080,55€
Fonctionnement	247.468,03€
Rémunérations & charges sociales	910.396,80€
Amortissements & Prov. Risques et charges	73.432,57€
Charges financières	3.638,47€
Charges exceptionnelles	603,09€
Total	1.267.619,51€



Produits

Ventes et prestations	1.696,86€
Subsides	1.241.268,08€
Autres produits d'exploitation	8.063,16€
Produits Financiers	313,04€
Produits Exceptionnels	20,00€
Total	1.251.361,14€



Rapport de l'auditeur externe

<p>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 2016</p>
--

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 2016, 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 2016, établis sur la base du référentiel comptable applicable en Belgique, dont le total du bilan s'élève à € 433.478,78 et dont le compte de résultats se solde par une perte de l'exercice de € 16.258,37.

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) telles qu'adoptées en Belgique. 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 œuvre 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 œuvre, 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 2016, 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 subsidiaires 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 subsidiaires.

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 honoraires du commissaire ne sont pas mentionnés dans le procès-verbal de nomination par l'assemblée générale.
- Les comptes annuels 2015 ont été publiés en dehors des délais légaux.
- Les règles d'évaluation appliquées pour l'élaboration des comptes annuels n'ont pas été modifiées par rapport à l'exercice précédent.

Bruxelles, le 28 avril 2017,

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

Les ressources

Le Conseil d'administration : 10 membres	
Marc Thommes	Président
Dirk D'Haenens	Co-Président
Marc Dumont	Administrateur
Pierre Reniers	Administrateur
Jean Melery	Administrateur
Marina Dehing-Van Den Broeck	Administratrice
Dominique Wautier	Administratrice
Pascal Gardinal	Administrateur
Martin De Drée	Administrateur
Khalil Aouasti	Administrateur
<i>Le Conseil d'administration et l'équipe souhaitent la bienvenue à nos deux nouveaux administrateurs : M. Jean Melery et M. Khalil Aouasti.</i>	
L'équipe : 16 collaborateurs ou 15,20 ETP	
7,40 ETP	Niveau A ou équivalent
3,80 ETP	Niveau B ou équivalent
4 ETP	Niveau C ou équivalent

BRUSO : Indicateurs d'activités 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)⁹, commune(s), région(s)) ;
- La langue dans laquelle l'utilisateur 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.

Il existe 4 modes de recherches :

⁹ La zone d'offre sur un ou plusieurs quartiers est construite sur base des quartiers statistiques bruxellois.



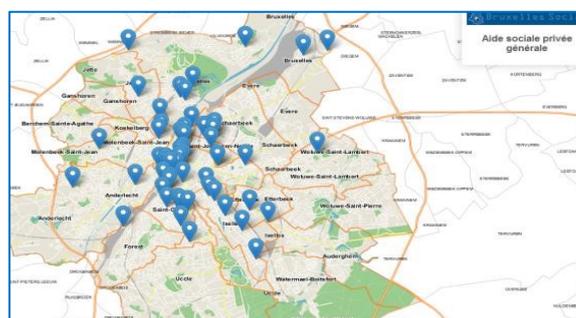
- par nom d'organisation ou acronyme,
- par secteur : selon un arbre thématique organisé par catégories et sous-catégories, celles-ci correspondant à la réponse à un besoin,
- par terme,
- par critère spécifique (offre linguistique, recherche par rue, par agrément, par pouvoir agréant, type d'offre, 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.

Question	INFOR	ETAT	OFFICIELE BENAMING	NOM OFFICIEL
017068	27/01/15, Corinne	Approbation	OCMW SINT-LAMBRECHT-WOLUWE - DIENST VOOR THUISZORG	CPAS WOLUWE-SAINT LAMBERT - SERVICE D'AIDE A DOMICILE
017067	28/01/15, Khadija	Approbation	DIVERSICOM	DIVERSICOM
017064	21/12/14, Khadija	Approbation	AGENCE IMMOBILIERE SOCIALE D'ANDERLECHT-CUREGH...	AGENCE IMMOBILIERE SOCIALE D'ANDERLECHT-CUREGH...
017062	11/12/14, Katelyn	Approbation	BABOES SCHAARBEEK	BABOES SCHAARBEEK
017061	20/04/10, Katelyn	Envoi 08/01/15	JONG EN VAN ZIN	JONG EN VAN ZIN
017060	09/12/14, France...	Approbation	TOEGANMELTINGSBUREAU	TOEGANMELTINGSBUREAU
017059	11/12/14, Cathérine...	Approbation	FEDERATION WALLONIE-BRUXELLES - DIRECTION DES A...	FEDERATION WALLONIE-BRUXELLES - DIRECTION DES A...
017054	24/11/14, Katelyn	A traduire	DE FEDERATIE VAN SOCIALE ONDERNEMINGEN	DE FEDERATIE VAN SOCIALE ONDERNEMINGEN
017052	14/11/14, France...	Approbation	INTERGROUPE DES MAISONS MEDICALES BRUXELLOISES	INTERGROUPE DES MAISONS MEDICALES BRUXELLOISES
017050	12/11/14, Valérie	Envoi 27/01/15	LES GAZELLES DE BRUXELLES	LES GAZELLES DE BRUXELLES
017045	30/10/14, Khadija	Approbation	MEL'ANGE	MEL'ANGE
017043	24/10/14, Corinne	Approbation	UNIVERSITAIR MEDISCH CENTRUM SINT-PIETER - SITE...	CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE SAINT-PIERRE - ...
017042	24/10/14, Corinne	Approbation	KLINIEK SINT-JAN - SITE LÉOPOLD I	CLINIQUE SAINT-JEAN - SITE LÉOPOLD I
017038	21/11/14, Katelyn	Approbation	OCMW ETTERBEEK - SOCIALE KRUIDENIER	CPAS ETTERBEEK - EPICERIE SOCIALE
017037	13/10/14, Katelyn	Actualisation interne	VLAAMSE GEMEENSCHAP - AGENTSCHAP JONGERENWELZ...	VLAAMSE GEMEENSCHAP - AGENTSCHAP JONGERENWELZ...

FICHE	017068
INFOR	27/01/15, Corinne
ETAT	Approbation
OFFICIELE BENAMING	OCMW SINT-LAMBRECHT-WOLUWE - DIENST VOOR THUISZORG
NOM OFFICIEL	CPAS WOLUWE-SAINT LAMBERT - SERVICE D'AIDE À DOMICILE
ADRES	Karreststraat
ADRESSE	Rue de la Charrette
NUMERO	29
POSTNL	1200 BRUSSEL
POSTFR	1200 BRUXELLES
ZIP	1200

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. Publics cibles

Bruxelles social s'adresse à plusieurs publics cibles :

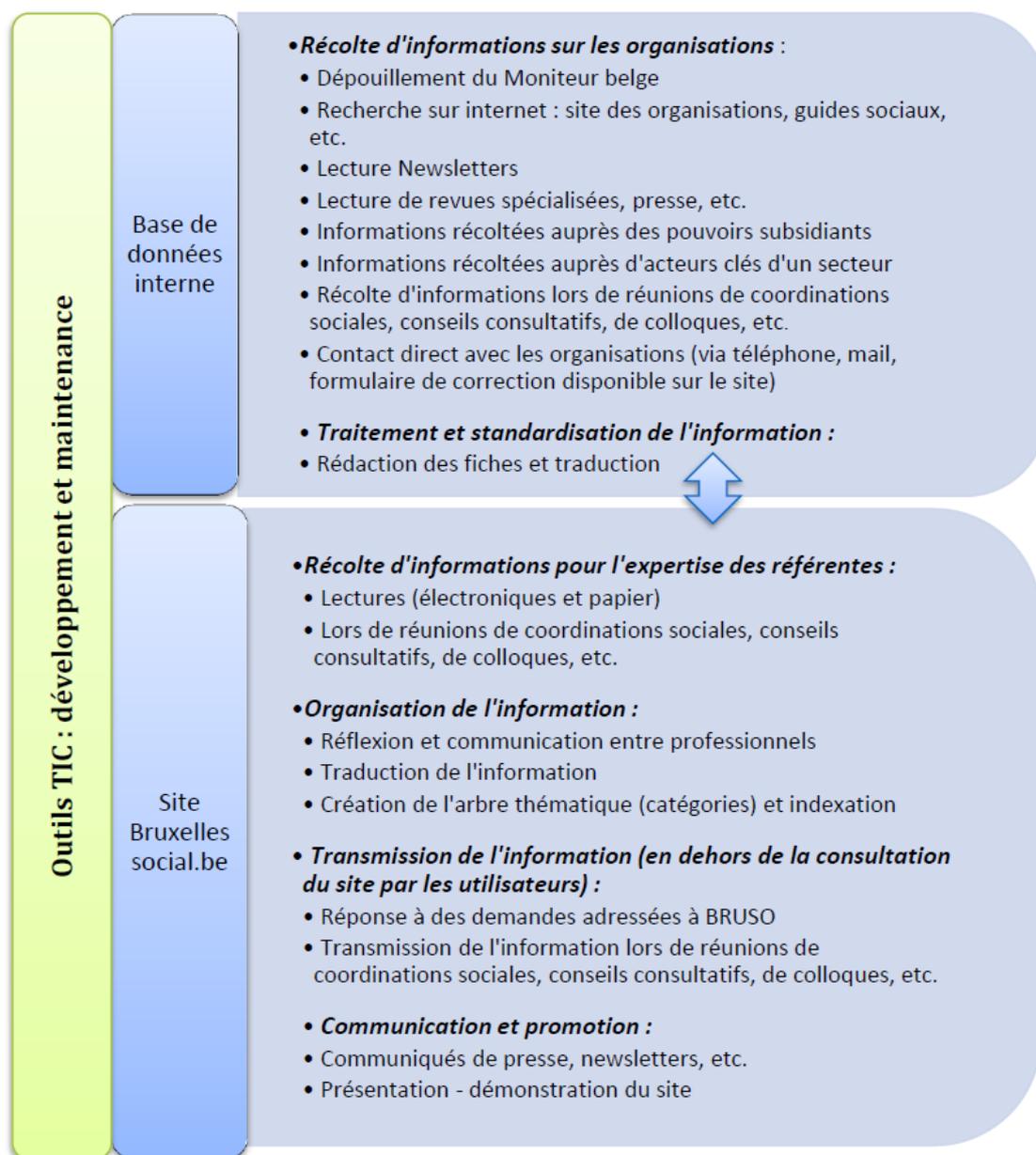
- Les professionnels de terrain afin qu'ils disposent d'une information complète, transversale et transcommunautaire sur les acteurs du secteur social-santé actifs en Région de Bruxelles-Capitale pour orienter au mieux leurs usagers ;
- Les travailleurs sociaux, responsables des associations et services, 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 des informations ;
 - 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 ;
 - 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 public) 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 ainsi¹⁰ :



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.).

¹⁰ 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.

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 projet¹¹.

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 poussées¹²,
- 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 social-santé 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 CDSCS, 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 CDSCS et des activités de recherche et développement sont entreprises 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

¹¹ La méthodologie construite en interne, sui generis, se base tant sur le droit administratif (agrément, 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.

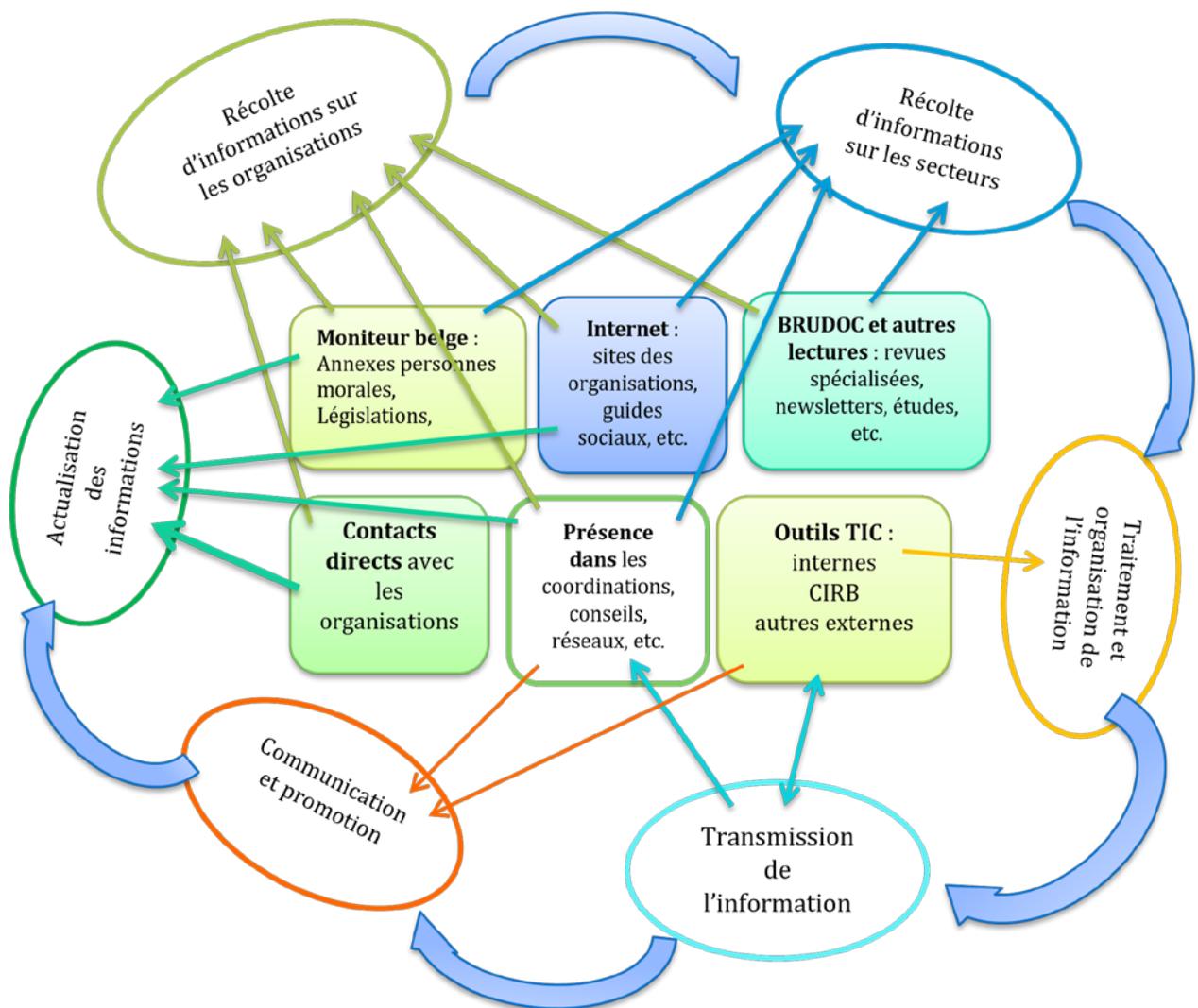
¹² Pour rappel, les fonctionnalités actuelles du site ne couvrent pas l'entièreté des fonctionnalités de la base de données interne. Des exemples de demandes sont cités au chapitre 1.1.2 « Publics cibles ».

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

12 travailleurs du CDCS-CMDC travaillent à temps plein ou temps partiel¹³ pour le service BRUSO :

- 7 ‘référents’ (3 fr et 4 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 communautaires, un travail de transversalité et réflexion commune est essentiel dans le cadre de BRUSO) :
 - *Référent fr 1* : (en 2016, cette référente a été **principalement** occupée par la conception et l’organisation du redéveloppement du portail Bruxelles Social) 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.
 - *Référent fr 2* : (en 2016, cette référente a été partiellement occupée par la conception et la préparation du redéveloppement du portail Bruxelles Social) Assuétudes, Egalités – Diversités – Inclusions, Famille, Orientation sexuelle et identité de genre (LGBTQIA), Santé (tout sauf santé mentale), Seniors, Intersectoriel (coordinations sociales intersectorielles, etc.).
 - *Référente fr 3* : (en 2016, cette référente a été **principalement** occupée par la conception et des rédactions pour le redéveloppement du portail Bruxelles Social) Aides aux auteurs de faits punissables, Aide aux victimes, Aide aux sans-abri, Logement, Personne en situation de handicap, Santé mentale.
 - *Référent 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.
 - *Référent nl 2* : (en 2016, cette référente a été **principalement** occupée par la conception et l’organisation du redéveloppement du portail Bruxelles Social) Hulp voor daders van strafbare feiten, Hulp voor slachtoffers, Socioprofessionele inschakeling.
 - *Référent nl 3* : Gelijkheid – Diversiteit – Inclusie, Gezondheid, geestelijke gezondheid, Intersectorale (Intersectorale sociale coördinaties, enz), Ouderen, Personen met een handicap, Seksuele geaardheid en genderidentiteit (LGBTQIA), Verslaving.
 - *Référent nl 4* : Migranten (en vue de sa mise en ligne en 2017)

Les référents (dont l’une est traductrice français-néerlandais) effectuent également le travail de traduction nécessaire au bilinguisme du site.

- En 2016, une collaboratrice fr, qui n’a pas habituellement la fonction de référente, a pris en charge la thématique Migrants en vue de sa mise en ligne en 2017 (la Référente fr assumant précédemment cette thématique étant employée au redéveloppement du portail)
- 2 travailleurs se centrent sur le contact direct avec les organisations.
- 1 travailleur est le référent TIC du CDCS-CMDC.

¹³ La plupart des travailleurs du service BRUSO travaillent également pour d’autres services du CDCS-CMDC (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 2016

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** ;
- **1085 fiches** présentes sur le site ont été actualisées complètement et **47 fiches** partiellement (leurs coordonnées) en 2016 ;
- **256 fiches** ont été créées et mises sur le site en 2016 ;
- **304 fiches** ont été retirées de la base de données (cessation d'activités dans le champ social-santé bruxellois).

Plus d'1/3 des fiches sur site ont ainsi été créées ou modifiées en 2016.

Des catégories et définitions sont ajoutées lors de l'apparition de nouveaux types d'activités ou pour améliorer l'efficacité 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 2016, le site présente **3820 lieux d'activités** (une organisation pouvant avoir plusieurs lieux d'activités) contre 3658 en 2015.

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 statut¹⁴ 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 couverts ainsi que le nombre

¹⁴ Pour rappel, les initiatives privées marchandes ne sont pas répertoriées par Bruxellesocial.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.

d'organisations actives dans ceux-ci et répertoriées sur le site fin 2016 (une même organisation est parfois active dans plusieurs secteurs) :

Thématiques du site	Nombre total de lieux d'activités		
	Fin 2016	Fin 2015	Fin 2014
Aide sociale générale publique et privée	115	106	109
Aide aux plus démunis	637	575	537
Aide aux sans-abri	124	117	111
Logement	340	338	317
Aide aux auteurs de faits punissables	98	118	116
Aide aux victimes	164	201	194
Insertion socioprofessionnelle	422	364	355
Petite enfance (0-3 ans)	802	738	680
Enfants et jeunes (3-18 ans)	710	664	677
Aide à la jeunesse	130	121	127
Famille	643	524	533
Seniors	810	820	806
Personnes en situation de handicap	593	525	510
Promotion de la santé	631		
Santé physique	820	981 ¹⁵	952
Santé mentale	415		
Assuétudes	290	253	257
Égalité et diversité	42	39	35
Orientation sexuelle et identité de genre (LGBTQIA)	33	29	29
Coordinations, réseaux et Soutien aux professionnels	158 447	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 différents 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.

¹⁵ Le secteur 'Santé' qui regroupait l'ensemble des thématiques 'santé' dans une vision OMS de celle-ci, a été divisé en 2016 en 3 secteurs pour une meilleure visibilité et faciliter les recherches des utilisateurs.

Organisation territoriale de l'offre – Février 2016 :

COMMUNES	Nombre total de lieux d'activités situés à	Services publics ¹⁶	Agréments 'social-santé' ¹⁷	Autres ¹⁸
Anderlecht	256	63	164	55
Auderghem	87	22	50	28
Berchem-Sainte-Agathe	65	24	40	16
Bruxelles (Centre)	667	122	304	279
Bruxelles (Haren)	18	3	11	5
Bruxelles (Laeken)	153	37	109	35
Bruxelles (Neder-Over-Heembeek)	46	17	28	10
Etterbeek	146	24	96	39
Evere	87	27	56	18
Forest	133	39	89	24
Ganshoren	64	19	36	19
Ixelles	240	51	147	71
Jette	113	34	74	21
Koekelberg	46	12	29	11
Molenbeek-Saint-Jean	238	46	152	56
Saint-Gilles	210	45	129	54
Saint-Josse-ten-Noode	140	28	78	44
Schaerbeek	355	44	220	107
Uccle	194	48	134	40
Watermael-Boitsfort	70	18	42	21
Woluwé-Saint-Lambert	142	29	90	37
Woluwé-Saint-Pierre	103	27	54	40
Hors RBC ¹⁹	199	6	44	150

¹⁶ 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).

¹⁷ 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 bruxelloise 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 6^{ème} réforme de l'Etat. (Rmq. Certains de ces lieux peuvent être des services publics).

¹⁸ 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.

¹⁹ 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 :

277.098 utilisateurs en 2016 (dont 94,7% en Belgique, 66,5% de nouveaux visiteurs et 33,5% de visiteurs fidèles), 242.175 en 2015, 204.695 en 2014, 148.635 en 2013, 84.863 en 2012, 32.672 en 2011.

Le nombre d'utilisateurs a augmenté de 748% entre 2011 et 2016, de 86% entre 2013 et 2016, de 14% entre 2015 et 2016.

Dimension	2013	2014	2015	2016
<i>Sessions</i> ²⁰	201.465	282.308	342.453	400.677
<i>Utilisateurs</i> ²¹	148.635	204.695	242.175	277.098
<i>Pages vues</i> ²²	242.884	351.620	423.570	501.009
<i>Pages par session</i> ²³	1,21	1,25	1,24	1,25
<i>Durée moy. des sessions</i> ²⁴	00:00:52	00:01:05	00:01:05	00:01:07

1.3 Le processus de travail en chiffres

Les indicateurs disponibles pour 2016 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 :

²⁰ 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.

²¹ 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.

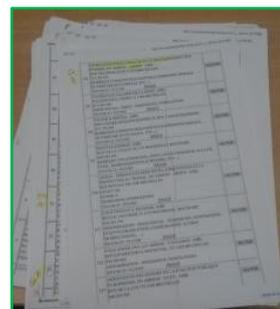
²² Pages vues : Il s'agit du nombre total de pages consultées. Les visites répétées d'un internaute sur une même page sont prises en compte.

²³ 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.

²⁴ 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 Annexes 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 2016, une organisation du dépouillement des parutions dans les Annexes du MB a été mise en place en attendant la possibilité d'un abonnement auprès de la BCE permettant de récolter plus aisément les données utiles.

- 6584²⁵ publications ont été dépouillées
- 360 informations utiles ont été détectées et traitées

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 2016, une vérification a été effectuée pour **784** 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 2016, des informations sur internet ont été cherchées pour **1521** 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 2016, **96 newsletters** la plupart hebdomadaires et **126 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).

²⁵ Par rapport à 2014, le nombre de parutions dépouillées est bien moindre (6584 contre 17.731). Cet indicateur reflète la décision prise de ne plus dépouiller les parutions des asbl et fondations situées en dehors de la Région bruxelloise (même si un petit nombre de celles-ci ont une action à Bruxelles – nous utilisons d'autres voies pour repérer ces informations). Par ailleurs, le nombre d'informations utiles recueillies est légèrement plus important en 2016 qu'en 2014 (360 contre 355). Le recentrage du travail de dépouillement semble donc plus efficient.

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 2016, des référentes ont participé :

- aux réunions de **4** coordinations sociales locales pour un total de **16 réunions** (les référents ont dû s'excuser pour plusieurs autres réunions, vu la priorité donnée au redéveloppement du portail Bruxelles Social)
- aux réunions de **3** conseils consultatifs de la Cocom et de la Concertation des Coordinations sociales Cocom pour un total de **14 réunions**,
- aux réunions ou activités de 4 autres réseaux pour un total de **29 réunions**,
- à **17 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, **1521 fiches** présentes sur le site (près d'1/3) ont été créées ou actualisées complètement en 2016.

983 contacts téléphoniques et **1576 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.

En 2016, nombreuses modifications partielles de fiches ont été effectuées, nécessitant ou non des contacts avec les organisations, comme par exemple :

- Modifications du format des numéros d'entreprises de **4298 fiches**, afin de permettre dans le futur des imports de données de la BCE dans notre base de données,
- **268 contacts téléphoniques** ont été nécessaire afin de spécifier l'offre linguistique des organisations ayant déclaré les langues arabes (arabe standard ou arabe maghrébin), berbères (kabyle ou rifain), langues des signes (langue des signes de Belgique francophones – LSFB ou Vlaamse Gebarentaal – VGT),
- **272 contacts téléphoniques** aux organisations déclarant donner des cours d'alphabétisation, de français ou de néerlandais afin de préciser si ces cours sont destinés aux primo-arrivants (dans le cadre d'une demande d'appui concernant la politique d'Intégration-Inburgering en construction en Région bruxelloise),
- **52 contacts téléphoniques** avec des Maisons de repos, Maison de repos et de soins et Résidences-services afin de préciser leurs données (celles-ci étant différentes selon les sources d'informations) dont les données sur leurs capacités (demandées par l'Observatoire de la Santé et du Social dans le cadre de sa publication « Note de l'Observatoire n°3 »).

74 fiches ont été modifiées ou créées suite à des informations communiquées par les organisations via le site Bruxellessocial.be :

- 54 via le formulaire de demande de correction,
- 19 via le mail,
- 3 signalisations de nouvelles organisations dont 2/3 n'ont pas été reprises parce qu'elles ne rentraient pas dans le scope de BRUSO (ex : acteurs marchands).

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 2016, un travail de rédaction a été effectué pour :

- **1085 fiches** présentes sur le site qui ont été actualisées complètement et **47 fiches** partiellement (leurs coordonnées) ;
- **256 fiches** ont été créées et mises sur le site ;
- **180 autres fiches** ont été traitées en 2016, dont **64** seront finalisées et mises sur le site en 2016, **116** resteront dans la base de données interne (sièges sociaux, etc.)

Les **1521 fiches** traitées et sur site ont été traduites afin d'être disponibles tant en français qu'en néerlandais.

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 (online-catalogus 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* »²⁶, 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.

Les référentes de secteurs du service BRUSO, organisées en tandems Fr-Nl²⁷, doivent donc créer pour chaque secteur :

- un système d'indexation hiérarchique (arbre thématique avec catégories et sous-catégories) 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 intercommunautaire 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 lectures²⁸, le suivi des législations, des travaux parlementaires et le contact avec des acteurs de terrain ou des experts.

- **1 réunion de travail** avec des acteurs de terrain a eu lieu autour de l'actualisation de l'arbre thématique 'Assuétudes'.
- **3 réunions** ont été organisées avec Infor-homes afin de fluidifier l'échange d'informations entre nos services dans le cadre de la thématique Seniors.
- Les indicateurs concernant les autres activités précitées ont été présentés plus haut (voir 13.1.3 et 1.3.1.4).

²⁶ Voir chapitre 1.1

²⁷ Voir le chapitre « Equipe de BRUSO ».

²⁸ 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.).

1.3.4 Organisation de l'information en continu

1.3.4.1 Création d'un arbre thématique et indexation

Comme évoqué plus haut, chaque secteur a un arbre thématique constitué de catégories. Celles-ci 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 elle-même comprend des catégories :

Hébergement-pour-sans-abri¶	
Accueil-de-crise-pour-sans-abri →	10¶
Accueil-de-nuit-pour-sans-abri →	98¶
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¶
Logement-de-transit →	104¶
Relogement-des-sans-abri →	720¶
Habitats-solidaires-pour-personnes-précarisées →	103¶
Accompagnement-au-logement-pour-personnes-précarisées →	18¶

Certaines catégories sont définies afin d'en préciser le contenu. 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 2016,

- **3 arbres thématiques** ont été entièrement revus
- **22 catégories** qui ont été supprimées,
- **23 catégories** ont été créées et attribuées à **460** fiches
- **19 définitions** ont été ajoutées.

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 2016, les **23 catégories, 19 définitions** ont été traduites vers le néerlandais ou le français.

+ Huisvesting	+ Logement
▣ Categorieën (12) <ul style="list-style-type: none">▣ Informatie, verdediging en begeleiding van de huurders▣ Financiële hulp voor huisvesting▣ Een huurwoning zoeken▣ Een koopwoning zoeken▣ Sociale huisvesting▣ Alternatieve woonvormen▣ Tijdelijke huisvesting▣ Inrichting van de woning▣ Renovatie▣ Veiligheid en gezondheid van de woning▣ Toegang tot energie en beheer van het energieverbruik▣ Ondersteuning van de professionelen in de huisvestingssector	▣ Catégories (12) <ul style="list-style-type: none">▣ Information, défense et accompagnement des locataires▣ Aide financière au logement▣ Recherche d'un logement locatif▣ Recherche d'un logement acquisitif▣ Logement social▣ Habitat alternatif▣ Hébergement temporaire▣ Aménagement du logement▣ Rénovation▣ Sécurité et salubrité du logement▣ Accès à l'énergie et gestion de son utilisation▣ Soutien aux professionnels du logement

1.3.4.3 Réflexion et communication entre professionnels dans le cadre des outils existants

Pour harmoniser, faciliter l'échange entre membres de l'équipe et coordonner ce travail, ont été organisés en 2016.

- **10 réunions d'équipe BRUSO**
- et **33 réunions** de tandem de référentes (c'est-à-dire 1 réunion tous les 15 jours 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).

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 2016,

- 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 **6 questions ou problèmes techniques**.

1.3.4.5 Redéveloppement du portail Bruxelles Social

L'année 2016 a été dédiée à la phase 1 du développement de la nouvelle version du portail Bruxelles Social tant en termes d'ingénierie documentaire qu'en termes de programmation informatique.

- Ingénierie documentaire : analyse, re-conceptualisation, redéveloppement et réorganisation des contenus rédactionnels, des structures arborescentes, des mots-clés, des listes avancées,

des catégories, des menus (chantier au long cours n'impliquant que les experts de métier de BRUSO et indépendant du développement technique).

- Programmation informatique : redéveloppement du site portail Bruxelles Social, redéveloppement des outils de gestion du back office (CinDoc), redéveloppement du module intermédiaire de gestion des catégories et de transfert des données du back office au front office.

Dans ce cadre,

- **3 membres** de l'équipe à **4/5 ETP** ont été entièrement affectés au projet, **1 membre** à temps partiel et **3** de manière plus ponctuelle (**1/2 ETP**).
- **144 réunions** ont eu lieu (en moyenne 3 par semaine):
 - Comité d'accompagnement ;
 - Réunions avec des stakeholders afin de préciser leurs attentes en matière de webservices ;
 - Réunions organisationnelles ou de travail avec les prestataires externes (Iristeam – CIRB, Selisys, Clef2Web) ;
 - Réunions de travail internes à l'équipe BRUSO (de 3 à 6 membres de l'équipe présents selon les questions abordées).
- Chaque champ (dans lesquels sont reprises les coordonnées, les données administratives et celles sur l'offre) des fiches de présentation des lieux d'activités des organisations a été analysé afin de :
 - diminuer le plus possible les erreurs d'encodage,
 - d'augmenter la cohérence et la comparabilité entre les différentes fiches de la base de données,
 - de maximiser l'interopérabilité avec d'autres bases de données externes
 - et ainsi augmenter l'objectivité et la fiabilité des données.

Chaque fiche contient **99 champs standardisés**,

- **16** champs dont le contenu ou la structure ont été **modifiés** en 2016,
- **22** champs ont été **créés** en 2016,
- **10** champs doivent encore **être précisés** en 2017.

Parmi ces champs,

- **14** seront remplis par une ou plusieurs valeurs reprise dans une liste créée sur mesure pour notre base de données :
 - **11 listes « simples »**²⁹, contenant 542 éléments de liste, soit un total de **1084 valeurs** (un élément de liste contient une valeur en néerlandais et une valeur en français),
 - **3 listes « avancées »**³⁰ (hiérarchisées, avec description ou synonymes, etc.).
- **18 champs** liés aux coordonnées et à la géolocalisation contiendront des données générées via les webservices proposés par URBIS.
- **5 champs** seront remplis par les informations normalisées régionales ou nationales ou des données de sources officielles telles que la BCE (numéro d'entreprise), quartiers du Monitoring des quartiers de Bruxelles, Secteurs statistiques.

Ce projet de redéveloppement est décrit dans le rapport d'activité 2016 du CDCS-CMDC.

²⁹ Exemples de liste simple dans la base de données interne : les champs Type d'offre, Modalités d'accueil, Statut, Statut linguistique, etc. (listes sans hiérarchie).

³⁰ Exemples de liste avancée dans la base de données interne : les champs Zone d'action, Agrément, Catégorie, etc. (listes avec hiérarchie – les valeurs sont classées sous des titres).

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 Brusio

En 2016, 84 demandes ont été adressées par téléphone ou mail au service BRUSO dont

- des particuliers ou professionnels à la recherche d'une adresse : **23** demandes ;
- des professionnels à la recherche de plusieurs adresses dans le cadre d'un travail en réseau ou de communications collectives (mailing) : **8** demandes ;
- des professionnels en demande de carte sociale : **2** cartes sociales de quartier, **6** cartes sociales de commune et **12** cartes sociales thématiques ;
- des demandes d'expertises (soutiens à une étude, conseils ou appuis méthodologiques, etc.) : **23** demandes

25 % des demandes viennent de **particuliers**, **72,6 %** viennent de **professionnels** (dont 15,3% d'autorités publiques).

En 2016 les demandes d'adresses sont en diminution, par contre le temps de travail nécessaire pour répondre aux demandes de cartes sociales et d'expertises est en augmentation : **26,3% des demandes** exigent **plus d'1/2 journée de travail** (14,6% en 2015) dont **15% plus d'un jour** (8% en 2015).

Exemples en 2016 :

- Plan maladies chroniques fédéral - Projets 'Chroniccare' : Données sur l'offre située ou active sur les territoires envisagés par les projets Go West, Chroni-city et BOOST. Analyse des données sur l'offre en rapport à l'analyse des besoins pour le projet BOOST, participation au Groupe de réflexion et au Groupe de travail 'Données/cartographie' du projet BOOST.
- Plan santé en Région de Bruxelles-Capitale et approche territoriale : Données sur les acteurs actifs à un niveau local et réunions de réflexion autour de l'approche territoriale de l'offre santé bruxelloise.
- Politique d'intégration-inburgering en Région bruxelloise : Cartographie de l'ensemble de l'offre de cours d'alphabétisation pour primo-arrivants et de cours de français et néerlandais langue étrangère (FLE et NT2), demandant un contact avec tous les opérateurs afin de préciser leur offre et l'intégration dans la base de données des institutions de promotion sociale et CVO organisant ce type de cours (le reste de leurs activités ne faisant pas partie du scope de BRUSO).
- Politique d'accueil institutionnel des seniors en Région de Bruxelles-Capitale : Informations sur les capacités d'accueil des MR/MRS (les chiffres variant selon les sources officielles), nécessitant des contacts téléphoniques avec ces institutions. Demande formulée par l'Observatoire du social et de la santé dans le cadre de leur étude publiée dans « Les Notes de l'Observatoire n°3 : *Les personnes âgées et les maisons de repos et de soins en Région bruxelloise. Aperçu en 2016 et focus sur les résidents aux profils O et A.* ».

- Diagnostiques territoriaux menés par l'Agence de développement territoriale ADT-ATO : cartographies de l'offre transversale sur un quartier, nécessitant une analyse et une sélection de données :
 - Diagnostic sur l'environnement autour d'Herrman-Debroux
 - Diagnostic pour l'environnement autour du parc ASTRID
 - Diagnostic sur l'environnement d'ART-LOI dans le cadre du Plan d'aménagement directeur – PAD (“Richtplan van aanleg”)

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).

1.3.6 Communication et promotion

1.3.6.1 Communiqués de presse, via newsletters, etc.

Des communications autour de Bruxelles social sont prévues après le redéveloppement du portail Bruxelles social. Aucune communication n'a eu lieu en 2016.

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 2016, ont été effectuées

- 7 présentations individuelles,
- 5 aides à l'utilisation par téléphone.

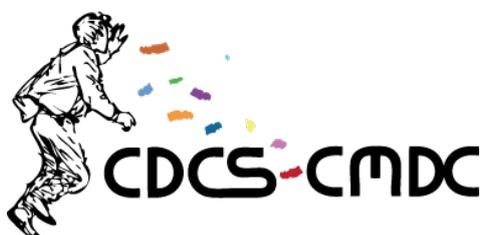
1.4 Tableau synthétique des indicateurs du service bruso

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 2016	Indicateurs 2015
Nombre de fiches <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sur le site en date du 31/12 ▪ Créées ou actualisées 	3820 fiches 1521 fiches (plus d'1/3 des fiches sur site)	3658 fiches 1636 fiches (près d'1/2 des fiches sur site)
Dépouillement du MB <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de vérifications effectuées lors d'actualisation de fiches d'ASBL ▪ Nombre de parutions dépouillées ▪ Informations utiles détectées et traitées 	784 vérifications 6584 publications 360 informations	967 vérifications Indisponible en 2015
Recherche sur le net <ul style="list-style-type: none"> □ Informations cherchées pour 	1521 fiches	1636 fiches
Lectures <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de newsletters dépouillées ▪ Nombre de revues spécialisées dépouillées 	96 newsletters 126 revues spécialisées	96 newsletters 119 revues spécialisées
Récolte et transmission d'infos via le contact avec des acteurs de terrains et experts Présence ou participation à <ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordinations sociales locales ▪ Conseils consultatifs ▪ Autres réseaux ▪ Colloques Rencontre avec un acteur/expert	4 coordinations: 16 réunions ; 3 conseils consultatifs et 1 concertation : 14 réunions ; 4 autres réseaux : 29 réunions ; 17 colloques 6 réunions	3 coordinations: 19 réunions ; 2 conseils consultatifs : 5 réunions ; 4 autres réseaux : 22 réunions ; 16 colloques 4 réunions
Contacts directs avec les organisations <ul style="list-style-type: none"> ▪ Contacts téléphoniques ▪ Mails ▪ Demandes de modifications traitées 	983 contacts + 592 pour des modifications partielles de fiches 1576 mails 74 demandes (54 formulaire en ligne et 19 mails)	1404 contacts 2053 mails 107 demandes (88 formulaire en ligne et 19 mails)
Arbre thématique et indexation Ont été créées en 1 an <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de catégories Attribuées à x fiches ▪ Nombre de définitions Total sur le site <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de catégories Attribuées à x fiches ▪ Nombre de définitions 	23 catégories (22 supprimées) attribuées à 460 fiches, 31 définitions. 623 catégories attribuées à 3725 fiches, 382 définitions	17 catégories (15 supprimées) attribuées à 92 fiches, 16 définitions, 622 catégories attribuées à 3598 fiches, 351 définitions

Traductions du Fr au Nl ou vice versa	1521 fiches 23 catégories 19 définitions	1636 fiches 17 catégories 16 définitions
Réflexion interne <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réunions d'équipe BRUSO ▪ Réunions de tandem de référentes ▪ Redéveloppement : analyse et conception 	10 réunions d'équipe BRUSO 33 réunions de référentes 3 x 4/5 ETP + 1 x 1/2 ETP 144 réunions Analyse des 99 champs standardisés dont: 22 champs créés en 2016 16 champs modifiés en 2016	5 réunions d'équipe BRUSO 37 réunions de référentes 2 x 70% ETP pendant 5 mois 4 réunions externes
Demandes adressées au service BRUSO <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de demandes d'adresses ▪ Nombre de cartes sociales ▪ Nombre d'appui méthodologique ou à des études ▪ Pourcentage des demandes demandant de l'expertise et un investissement en temps pour y répondre 	23 demandes d'adresses 20 cartes sociales 23 appuis + d'1/2 jour de travail : 26,3% + d'1 jour de travail : 15%	52 demandes d'adresses 9 cartes sociales 17 appuis + d'1/2 j de travail : 14,6% + d'1 jour : 8%
Consultation du site <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de sessions ▪ Nombre d'utilisateurs ▪ Part d'utilisateurs belges ▪ Nombre de pages vues ▪ Durée moyenne 	400.677 sessions 277.098 utilisateurs 94,7% en Belgique 501.009 pages vues 1.07 min	342.453 sessions 242.175 utilisateurs 94,74% en Belgique 423.570 pages vues 1,05 min
Communication <ul style="list-style-type: none"> ▪ Annonce via communiqué envoyé par mail ▪ Communication via la newsletter de BRUDOC ▪ Action de mise en valeur de BRUSO ▪ Présentations et démonstrations du site 	Prévue après le redéveloppement du portail Bruxelles social 7 présentations individuelles 5 aides à l'utilisation	1 annonce par mails à 1105 organisations et 440 mandataires politiques 1 annonce 1 communication 1 restructuration de l'architecture du site du CDCSCMDC 17 présentations individuelles 8 présentations collectives 13 aides à l'utilisation
Outils TIC <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de back-up ▪ Nombre d'actualisations de Bruxellessocial.be ▪ Nombre de communications avec un partenaire externe autour de questions ou problèmes techniques 	Back-up quotidien Actualisation quotidienne 6 communications	Back-up quotidien Actualisation quotidienne 21 communications

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

HOSPICHILD

www.hospichild.be
02/639.60.29

Voir rapport
d'activité
autonome