



CDCS-CMDC ^{ASBL}
VZW



Rapport Annuel 2017

*Année chrysalide (2) :
consolidation et préparation
du renouveau pour 2018*

Rue de l'Association, 15
1000 Bruxelles

Tél. 02/511.08.00
Télécopie 02/512.25.44

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



Table des matières

Table des matières	1
Introduction	3
1. Faits marquants et structurants	4
1.1. Préparation d'une nouvelle convention assurant la pérennisation du CDCS-CMDC	4
1.2. BRUSO (phase 1) : Mise en ligne de la nouvelle plateforme Bruxelles Social	7
1.3. Présentation/validation de la nouvelle plateforme Bruxelles Social en comité d'accompagnement (décembre 2017)	11
1.4. BRUDOC : entre transition et nouvelle pertinence	13
1.5. HOSPICHID : du projet novateur au statut de dispositif structurel intégré dans la politique pédiatrique	16
1.6. Maison du bicommunautaire : après deux ans et un nouveau gestionnaire d'immeuble... ça roule !	17
1.7. Bien-être au travail et gestion des ressources humaines : un premier plan de formation et transformation positive de l'équipage	19
2. Perspectives 2018-2020	24
2.1. Rappel : les 4 axes stratégiques 2017/2020	24
2.2. Les 7 objectifs spécifiques de janvier 2018 à décembre 2018	24
2.3. Les 7 objectifs spécifiques de janvier 2019 à décembre 2019	25
3. Données financières	26
3.1. Faits financiers saillants	26
3.2. Bilan	27
3.3. Compte de résultat	29
3.4. Rapport de l'auditeur externe	31
4. Organigramme et ressources	33
4.1. Organigramme au 31/12/2017	33
4.2. Les ressources	34
5. BRUSO : indicateurs d'activités 2017	35
5.1. En 2017, Bruxelles social a fait peau neuve	35
5.2. Les activités de BRUSO en bref	36

5.3. Le processus de travail en chiffre	51
5.4. Une photographie chiffrée du site en 2017	64
5.5. Tableau synthétique des indicateurs du service BRUSO	68
6. BRUDOC : indicateurs d'activité 2017	71
6.1. Etat des opérations sur les collections	71
6.2. Accroissement	71
6.3. Statistiques de consultation en ligne	72
6.4. Abonnements à BRUDOC News : baisse homéopathique	72
6.5. Demandes de documentation : en baisse continue	73
6.6. Quelle réflexion ?	74
7. Annexe : Smartcity.brussels – Livre blanc 2014-2019	75
7.1. Préambule	75
7.2. De la ville du passé à la Smart City du 21e siècle	76
Informations de contact	83



Introduction

Les accents de la déclaration gouvernementale bruxelloise pour la législature 2014-2019 portent entre autre sur la nécessité de faire le pari de l'innovation et de la créativité, en d'autres termes d'inscrire la Région de Bruxelles-Capitale dans la dynamique de smart city (ville intelligente) pour qu'elle gagne sa place dans les métropoles prospères et durables.

La ville intelligente utilise les ressources des TIC - qu'il s'agisse de réseaux de télécommunications, de data centers ou de services et applications - pour mieux remplir ses fonctions : la mobilité, la sécurité, le logement, l'éducation, l'emploi, la santé, le social, la culture¹

Cette toile de fond générale donne le ton des priorités que le Conseil d'administration et les autorités de tutelle du CDCS-CMDC ont mis en avant durant les années 2015, 2016 et maintenant 2017 et qui pas à pas positionne le CDCS-CMDC comme **acteur social-clef** dans une smart city :

-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 interactive de connaissance sur les organisations et services social-santé en région bruxelloise ;

-comme développeur de contenu pour des portails d'informations transversales sur une thématique sociale spécifique pointue.

¹ Voir annexe 1 pour des informations détaillées sur la définition, les objectifs et les actions des smart cities (extraits de « Smartcity.brussels – Livre blanc 2014-2019 » du CIRB).

1. Faits marquants et structurants

1.1. Préparation d'une nouvelle convention entre la COCOM et le CDCS-CMDC

Dans le prolongement des acquis de l'année 2016, plusieurs réunions de travail se sont tenues en 2017 entre le CDCS et ses autorités de tutelle pour actualiser de fond en comble les termes de la convention de 2003 pour à la fois :

1.1.1. Reconnaître précisément les missions déléguées de service public du CDCS-CMDC et assurer aussi sa pérennisation en tant qu'institution scientifique agréée par l'état fédéral

(Extrait de la future convention qui sera signée en 2018)

... «

- **Collecter des données**, notamment à partir de sources officielles et authentiques, concernant l'offre de services **dans le secteur social/santé** francophone, néerlandophone ou bilingue et agissant sur le territoire de la **région de Bruxelles Capitale** ;
- **Traiter et actualiser de manière scientifique et permanente ces données** en vue de constituer une information standardisée, objectivée, validée, catégorisée, structurée, définie, cartographiable, bilingue, pertinente et de qualité pour un usage professionnel de terrain et/ou scientifique ;
- **Collecter de la documentation, imprimée ou électronique** en français et en néerlandais **relative au secteur social/santé** en appui à la compréhension, contextualisation et mise en perspective des données sur l'offre de services ;
- **Diffuser gratuitement** ces informations sur l'offre de services (1 et 2) via le site social.brussels, et diffuser gratuitement cette documentation (3) via le site brudoc.be ;
- **Assurer la qualité en continu** des interfaces utilisateurs et des fonctionnalités informatiques internes et externes **ainsi que leur maintenance** corrective et adaptative ;

- **S’inscrire dans la dynamique de données ouvertes (Open Data)** en proposant ces données sur l’offre de services en libre accès via des web services de base et la présence de ces données sur le portail régional opendatastore.brussels, point d’entrée unique vers des jeux de données des services publics bruxellois et de leurs partenaires ;
- **Répondre aux demandes d’information générales et/ou d’expertise en lien direct avec l’information disponible sur social.brussels et brudoc.be** en provenance des partenaires publics et associatifs tels que centres d’appui régionaux, réseaux, centres de recherche et services d’études, observatoires locaux et régionaux, écoles supérieures, universités, fédérations sectorielles et intersectorielles, etc. ; » ...

1.1.2. Accroître le budget structurel octroyé par la COCOM afin de remplir les missions déléguées y compris au plan des outils informatiques

Une attention toute particulière a été mise dans les discussions et dans les épreuves de rédaction sur le fait que les subventions octroyées par les autres autorités publiques cofinçant les missions de base et/ou les missions spécifiques devaient absolument être maintenues à niveau pour permettre le fonctionnement du CDCS-CMDC.

(Extrait de la future convention qui sera signée en 2018)

... « Pour l’exécution de ses missions, il est octroyé à l’ASBL un montant forfaitaire annuel de 482.000 €. Cette subvention couvre tous les frais de fonctionnement, d’hébergement, de personnel et de maintenance informatique afférents à toutes les missions visées à l’article 1§1 confiées à l’ASBL, à l’exception des frais de personnel pris en charge par d’autres pouvoirs publics. Dans l’hypothèse où ces subsides à l’emploi devaient être diminués ou supprimés, le coût de la convention sera adapté à due concurrence. »....

1.1.3. Veiller à l’équilibre à long terme de l’institution en introduisant une distinction claire entre les missions de base, couvertes par le subside structurel et les mission spécifiques, couvertes par des subsides complémentaires

(Extrait de la future convention qui sera signée en 2018)

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

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

1.1.4. Confirmer la place du CDCS-CMDC comme acteur social-clef dans une smart city

- 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 interactive 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.

1.2. BRUSO (phase 1) : Mise en ligne de la nouvelle plateforme Bruxelles Social (juin 2017)



La carte sociale de la Région de Bruxelles-Capitale

Des informations fiables et standardisées sur près de 3.500 organisations et services francophones, néerlandophones et bilingues actifs dans le domaine social-santé. Un outil au service des professionnels, réseaux, centres de recherches, et mandataires politiques locaux et régionaux.

Recherche rapide

RECHERCHE PAR NOM | RECHERCHE PAR NUMÉRO D'ENTREPRISE

Introduire le nom d'une organisation ou d'un service

LANCER LA RECHERCHE

Recherche multicritère

ACTIVITÉS

Introduire un ou plusieurs mot(s)-clé(s) | Tous les mots | Parcourir les activités

LOCALISATION ET ZONE D'ACTION

SITUÉ À... | SITUÉ À PROXIMITÉ DE... | ACTIF SUR...

Bruxelles | Avenue Louise 283 | Bruxelles | Etangs d'Ixelles

OFFRE LINGUISTIQUE

Français | Néerlandais | Autres langues

PLUS DE CRITÈRES | LANCER LA RECHERCHE

SIGNALER UNE NOUVELLE ORGANISATION

SUGGÉRER UNE MODIFICATION

Actu Bruxelles Social

VESTIBULUM ANTE IPSUM PRIMIS IN FAUCIBUS ORCI LUCTUS ET ULTRICES
Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere

VESTIBULUM ANTE IPSUM PRIMIS IN FAUCIBUS ORCI LUCTUS ET ULTRICES
Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere

VESTIBULUM ANTE IPSUM PRIMIS IN FAUCIBUS ORCI LUCTUS ET ULTRICES
Vestibulum ante ipsum primis in faucibus orci luctus et ultrices posuere

TOUTES LES ACTUS

Avec le soutien de



Tous les secteurs d'activités



1.2.1. Les nouveautés sur la nouvelle plateforme

- ✦ Toutes les fonctionnalités de l'ancien site mais avec plus de performance, ergonomie, flexibilité et de stabilité ;
- ✦ Des nouvelles fonctionnalités telles que la zone My Brusso permettant aux professionnels de se créer des répertoires sociaux-santé personnalisés, des nouveaux critères de recherches et de nouvelles possibilités d'export ;
- ✦ 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 en phase test ;
- ✦ 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 fonctionnelle et interactive ;
- ✦ Un visuel ergonomique pro-utilisateurs et en phase avec les nouvelles tendances sociales.

1.2.2. Les nouvelles collaborations dopées par la nouvelle plateforme

Le terrain a très vite compris l'appui que Bruxelles Social peut apporter à leurs propres missions tant au niveau de la cartographie que du diagnostic de l'offre de services dans le secteur social-santé !

- Utilisation des webservices par les équipes de **La Strada**, de la **Plate-forme de concertation pour la santé mentale en Région de Bruxelles-Capitale** et le **Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg** ;

- Participation à un GT (technique) de la **Taskforce interfédérale** chargée de la **prise en charge des victimes d'attentats terroristes** (via la Cocom) mise en place à la suite des recommandations de la commission d'enquête parlementaire relative aux attentats du 22 mars 2016 ;

- Appui au projet **Boost** (Better Offer and Organization thanks to the Support of a Tripod Model) est l'un des projets-pilotes retenus pour la Région de Bruxelles-Capitale par le gouvernement fédéral. Le projet BOOST vise à améliorer l'accompagnement et la qualité de vie des personnes malades chroniques dans une zone spécifique en région bruxelloise ;

- Co-organisation de la **Journée d'étude « Se soigner dans la ville- Zorg in de stad »** (Perspective.brussels / Observatoire de la Santé et du Social, Conseil bruxellois de coordination sociopolitique, Kenniscentrum WWZ). Partenariat dont l'objectif est le rapprochement entre le monde de l'urbanisme-architecture et le monde social-santé pour une meilleure planification des équipements collectifs et répondre aux besoins des bruxellois ;
- Participation au GT « **Levensloopbestendige wijken/ Tour & Taxis** » (Perspective.brussels/ CDCS-CMDC/Observatoire de la Santé et du Social, Conseil bruxellois de coordination sociopolitique, Kenniscentrum WWZ), qui assure une mission d'accompagnement d'ateliers au profit d'un quartier spécifique. Se retrouvent dans ces ateliers des acteurs du secteur social, de l'aide et des soins du quartier ainsi que des urbanistes, des statisticiens, des sociologues et des chercheurs. C'est en quelque sorte une première application concrète du mouvement que veut impulser la journée d'étude.
- Participation au GT de la **Coordination sociale des Marolles** sur le diagnostic du quartier suite au nouveau contrat de quartier ;
- Participation à la réflexion d'**Evoliris** - Centre de Référence Professionnelle TIC de la Région de Bruxelles-Capitale - sur la création d'une base de données sur les formations en informatique et les métiers du web.

1.2.3. Les nouvelles formations pour maîtriser la nouvelle plateforme

Les mois d'été 2017 ont été mis à profit pour organiser une mise à niveau de l'ensemble de l'équipe Bruso (8 collaborateurs hors les deux tireuses de projet qui ont conçu le site) à l'utilisation des nouveaux outils : le nouvel outil de partage de l'information (le site ou front office) le nouvel outil de gestion de l'information (le back-office).

Pour rappel, le logiciel de back-office (sorte de cœur de la centrale) est l'interface sur laquelle l'équipe Bruso réalise/intègre toutes les opérations de maintenance, actualisation, et réorganisation des informations :

- création/suppression des nouvelles fiches,
- envoi aux organisations des questionnaires de mise à jour,
- mise à jour des données,
- gestion des catégories et de l'arbre thématique,
- réponse à des questions complexes non solubles avec les fonctionnalités disponibles sur le web.

1.2.4. Le rappel des fondamentaux

Bruso 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.

Bruso 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 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.

Bruso V4 : programme de développement au long cours : 2 années complètes entre le début de l'analyse et la mise en ligne de la phase 1 (avril 2015 à juin 2017)

Le défi est relevé et le projet de redéveloppement est réussi mais l'expérience nous a montré que les obstacles sont nombreux, les coûts dépassés, le temps de réalisation beaucoup plus long que prévu.

Avant d'entamer la phase 2 de développement, le CDCS-CMDC, instruit par l'expérience de cette première phase a pris la décision de ne lancer que les développements qui permettent de ne plus pénaliser le travail documentaire ou les démonstrations au quotidien. Pour le reste, le CDCS-CMDC va faire un arrêt sur image en 2018 et faire réaliser un schéma directeur informatique par des professionnels du secteur TIC sur appel d'offre.

Les métiers du CDCS-CMDC sont tellement imbriqués et dépendants des nouvelles technologies que plan stratégique et schéma directeur informatique doivent se construire de pair.

Les schémas directeurs des systèmes d'information (appellation récente) ont beaucoup évolué ces dernières années. Les méthodes et les finalités ne sont plus forcément les mêmes. Traditionnellement, les schémas directeurs informatiques visaient à planifier les infrastructures et les applications des métiers de l'entreprise. Aujourd'hui, il ne s'agit plus de répondre aux besoins ponctuels des métiers, mais bien d'identifier les solutions synonymes de d'efficience renforcée. Il s'agit donc de voir en quoi les processus de l'entreprise peuvent être optimisés et si de nouveaux services ou modèle d'organisation peuvent être imaginés.

1.3. Présentation/validation de la nouvelle plateforme Bruxelles Social en comité d'accompagnement (décembre 2017)

L'ensemble des autorités bruxelloises mais également administratives en charge de la Santé et du Social tant en Cocom qu'en Cocof ont assisté à la démonstration de la nouvelle plateforme Bruxelles Social le 4/12/17 par les responsables de projet. Beaucoup de satisfaction de part et d'autre.



MON ACCÈS AUX SERVICES SOCIAUX-SANTÉ DE LA RÉGION BRUXELLOISE

Lundi 4 décembre 2017
Catherine Giet et Valérie Wispenninckx

Bruxelles Social fait peau neuve!

04/12/17: Présentation au Comité d'Accompagnement

AGENDA

1. Social.brussels
2. Le logiciel "Back-office" & "Bruso Consult"
3. Tour guidé du site social.brussels
4. Horizon 2018 et plus loin ?
5. Des questions?

CDCS-CMDC



Tour guidé du site

- La page d'un secteur
- La page d'une catégorie
- La page d'une organisation
- Formulaire de recherche
- Cartographe
- My Bruso
- Ma sélection
- Signaler une modification ou une nouvelle organisation
- À propos de Bruxelles Social

1.4. BRUDOC : entre transition et nouvelle pertinence

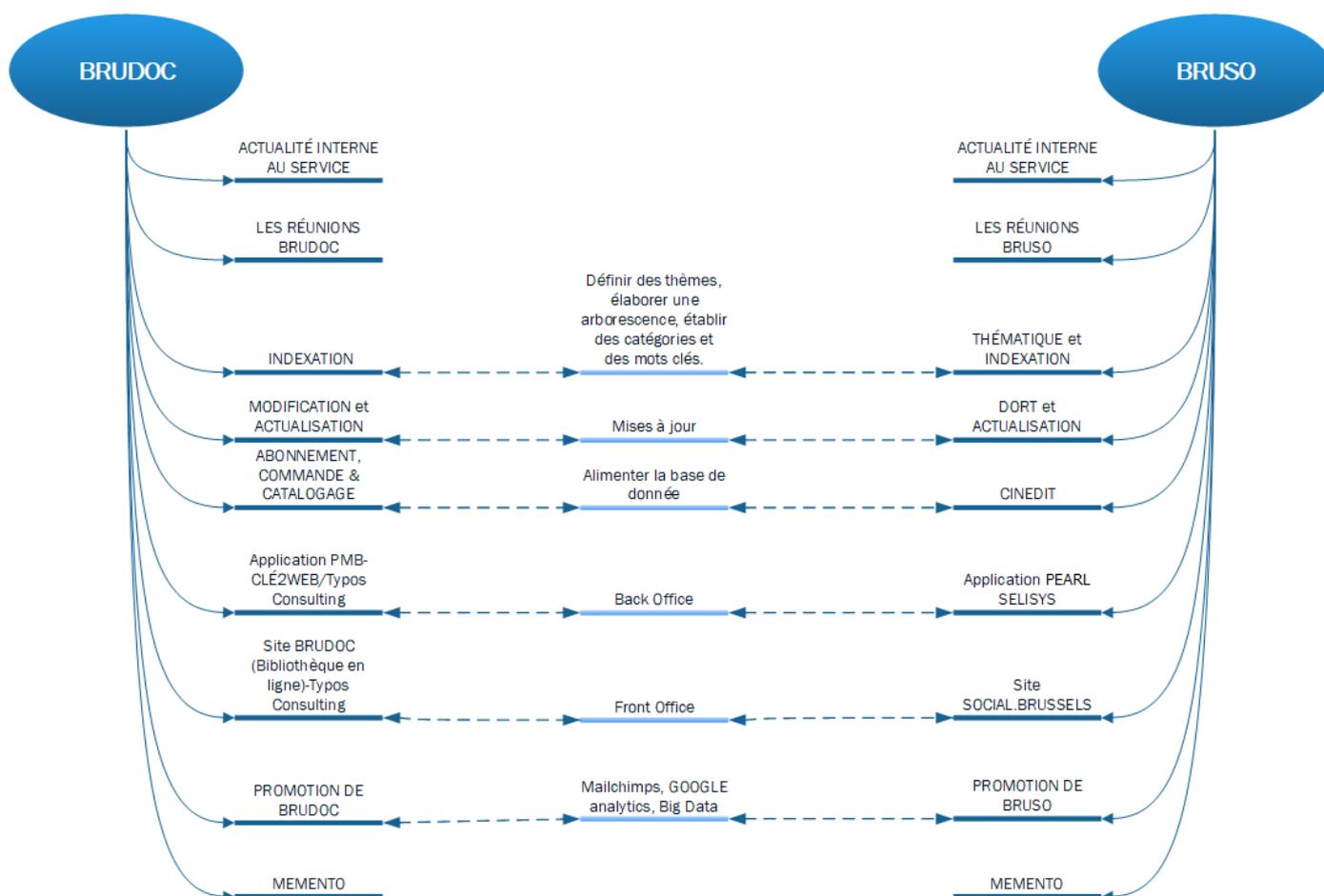
1.4.1. Organisation en transition

A partir de septembre et jusque mi-décembre (quatre mois), le service Brudoc a fonctionné avec une fonction de coordination réduite à un mi-temps en raison d'une réorientation professionnelle de la responsable du projet après plus de 10 ans d'investissement dans l'univers documentaire.

Après de multiples démarches de recrutement, un nouveau collaborateur a pu être engagé en toute fin d'année.

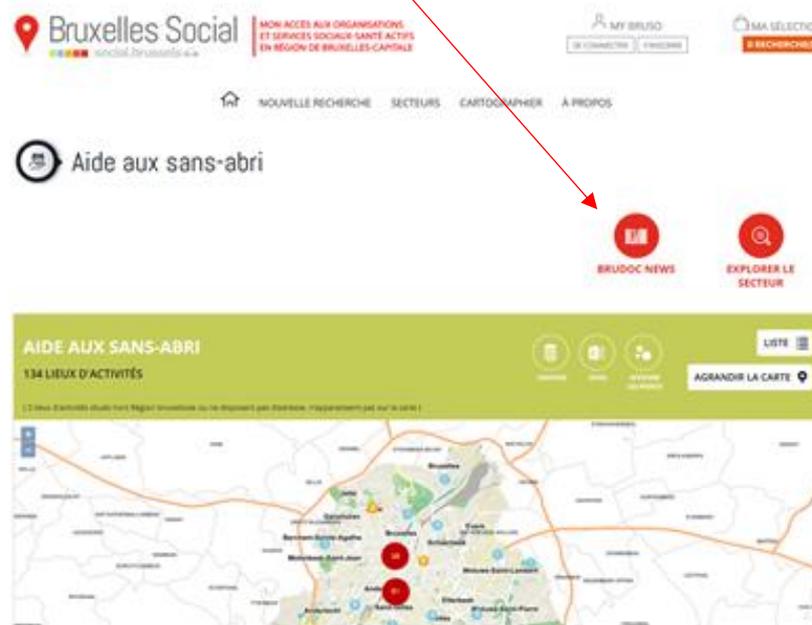
1.4.2. Interconnexion renforcée avec social.brussels

Brudoc offre de la documentation sur le contexte, les transformations, les questionnements, les innovations et les enjeux du secteur social-santé bruxellois (et parfois plus large) pour mettre en perspective le répertoire [social.brussels](#).



Ce lien structurel entre les services BRU (Bruso et Brudoc) est consolidé et mis en lumière par les opportunités offertes par le nouvel environnement technologique de social.brussels.

Ainsi depuis juin 2017 (date de sa mise en ligne), social.brussels offre un lien aux newsletters thématiques de Brudoc via l'icône **BRUDOC NEWS**.



L'étape suivante est d'offrir -moyennant nouveaux développements technologiques- un lien vers les publications des associations et services répertoriés sur social.brussels. Ceci exige des développements, légers du côté de Brudoc (générer la liste des URL éditeurs), et de charge inconnues du côté de Bruso (à voir avec le CIRB).

1.4.3 Nouvelle pertinence à construire pas à pas

La baisse des demandes de documentation enregistrées en 2017 (qui prolonge celle déjà enregistrée en 2016) 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. Ce qui est bien la tendance pour Brudoc. La courbe des statistiques de consultation en ligne suit la tendance inverse des demandes ; elle révèle une hausse spectaculaire de + 148% pour le nombre d'utilisateurs et de + 177% pour le nombre de pages vues.

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.



Juste pour rêver un peu

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.

1.5. HOSPICHILD : du projet novateur au statut de dispositif structurel intégré dans la politique pédiatrique

HOSPICHILD INFORMER POUR HUMANISER
Tous les aspects administratifs, économiques, sociaux, scolaires et professionnels de l'hospitalisation d'un enfant de moins de 16 ans à Bruxelles

Avant L'HOSPITALISATION Pendant L'HOSPITALISATION Après L'HOSPITALISATION

Psychopathologie et handicap chez l'enfant et l'adolescent
Psychopathologie et handicap chez l'enfant et l'adolescent - Questions, tensions, enjeux. Des évolutions importantes ont eu lieu ces dernières années dans la manière de prendre en compte, d'accompagner et de soigner les enfants et les adolescents qui présentent des souffrances psychologiques ou des troubles psychiques, associés ou...

HOSPINEWS
Soins infirmiers en neuroadaptation pédiatrique - Namur 04/05/17
Avant-première du film "Et les mistralts gagnent!" 05/04/17
Les conditions du lien et de la différenciation: l'interpersonnel et l'intrapersonnel en appui Hospiproq - Bruxelles 18/03/17

Inscription à la Hospinews
Votre email:

HOSPINEWS
ASPECTS FINANCIERS
EMPLOI ET CONGES
SCOLARITE
AUTOUR DE L'HOSPITALISATION
SOIGNANTS
HOPITAUX BRUXELLOIS
ASSOCIATIONS
FORMULAIRES ADMINISTRATIFS
LA RENTRÉE DU GEEK, VERSION 2016

Accueil
Hospichild
Hospichild n'est pas un hôpital
Hospichild.be : un site qui informe sur tous les aspects administratifs, économiques, scolaires, sociaux et professionnels de l'hospitalisation d'un enfant de moins de 16 ans.

Après 10 ans d'existence sur la toile, en 2017, Hospichild fait peau neuve.
Pour permettre ce travail de fond et vous proposer un tout nouveau site fin de cette année:
• Interruption des newsletters « hospinews » pendant quelques mois pour permettre la révision et la construction du nouveau site web.
• Le volet « contact » est également fermé pendant la remise à neuf du site. Nous ne répondons donc plus aux demandes pendant ce temps-là.

Hospichild est une initiative des Ministres bruxellois en charge de la santé, Didier Gosuin et Guy Vanhengel.

Témoignage de la maman d'Elodie
Témoignage de la maman d'Elodie « À ce moment là, il n'y a qu'un parent placé dans la même situation que toi qui peut le comprendre et l'aider... Ces mots, ce sont ceux de Giovanna Clafo, relayant l'histoire de la maladie de sa fille Elodie, disparue à l'âge de 5 ans d'une... »

Chartes
À propos d'Hospichild
Presse online
Remerciements

Contact Hospichild
Emmanuelle Van Besien
Fax: 02512 25 44
15, rue de l'Association - 1000 Bruxelles

Derniers articles
• Soins infirmiers en neuroadaptation pédiatrique - Namur 04/05/17
• Avant-première du film "Et les mistralts gagnent!" 05/04/17
• Les conditions du lien et de la différenciation: l'interpersonnel et... 18/03/17

Participez à Hospichild
Proposez un article

GOVERNEMENT DE LA REGION DE BRUXELLES-CAPITALE
BRUSSELSE HOOPSTEDTELING REGERING
GOVERNMENT OF THE BRUSSELS CAPITAL-REGION

Contact | un projet du CDCS-CMDC asbl | Agence web: [Cinetweb](#) | [Menu](#) [Legal](#) [Nouveaux](#)
Hospichild est une initiative des Ministres bruxellois en charge de la santé

Pour mémoire: Hospichild ne rentre pas dans les missions de base du Centre de Documentation mais est une mission spécifique adossée au CDCS-CMDC. Extrait de la convention « Le CDCS-CMDC peut à la demande des différents Gouvernements se voir confier -moyennant des subventions spécifiques hors convention structurelle- des missions complémentaires, entre autre : développer en partenariat avec des acteurs publics et associatifs, du contenu pour des portails d'informations sur mesure sur des thématiques sociales spécifiques... »

Hospichild est un projet issu d'une demande spécifique des ministres-membres du Collège réuni en charge de la Santé. Il fait l'objet d'une convention, d'un budget, d'un rapport spécifique.

1.6. Maison du bicommunautaire : après deux ans et un nouveau gestionnaire d'immeuble... ça roule !

1.6.1. 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.

1.6.2. 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.

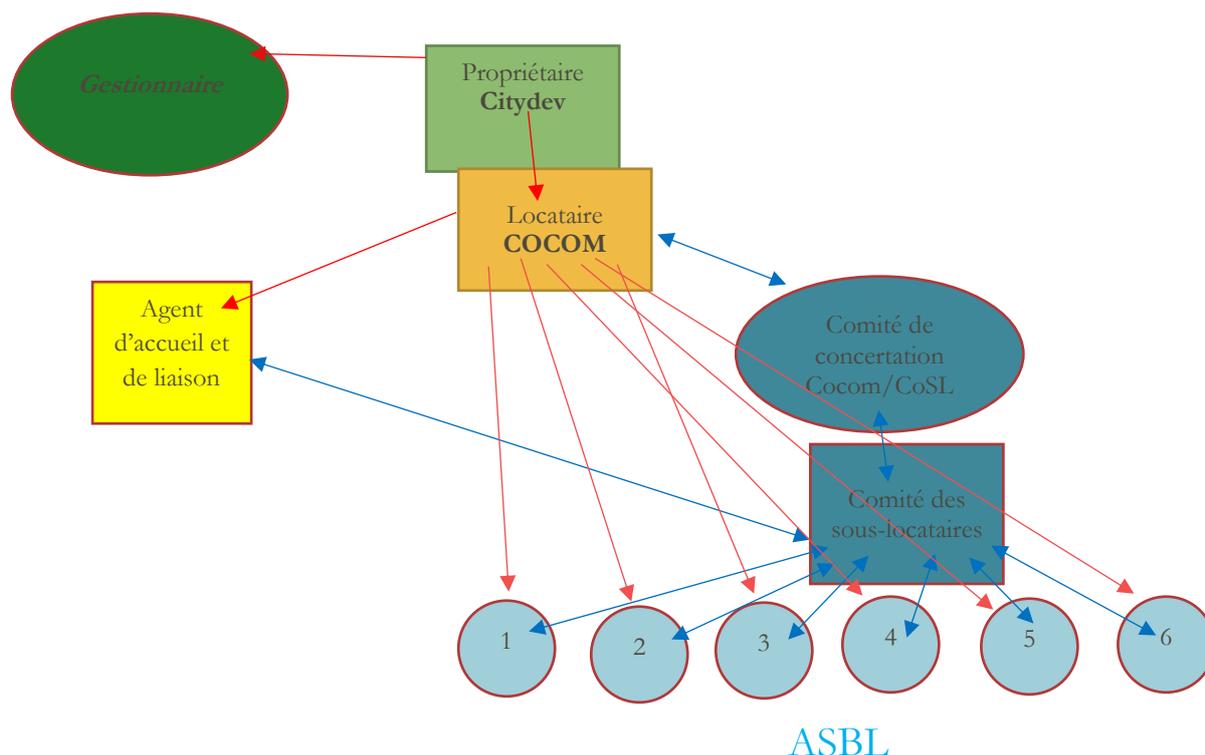
- Une description formelle des tâches de l'agent d'accueil et de sécurité.

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 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



1.6.3. Nouveau gestionnaire d'immeubles = Nette amélioration

En 2016, l'accent avait été mis sur la lourdeur de la gestion de cette Maison du bicommunautaire. Pour rappel voici un bref extrait du rapport de l'année passée « ...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. »

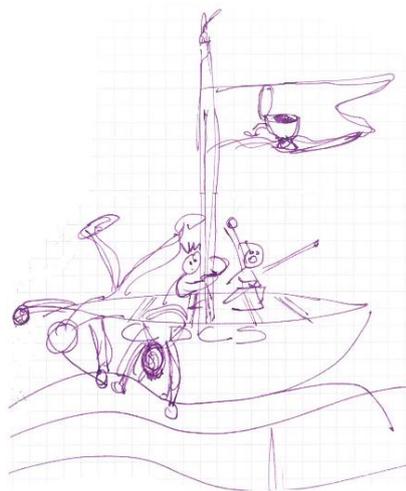
Le choix d'un nouveau syndic par le propriétaire a beaucoup changé la donne. A cela s'ajoute l'adaptation de chacune des asbl aux nouveaux espaces et fonctionnement, le tout donnant à l'année 2017 un sentiment que maintenant « cela roule » et que le poids de la gestion de la maison ne repose plus sur le comité des sous-locataires. Gros soulagement !!!

1.7. Bien-être au travail et gestion des ressources humaines : un 1er Plan de formation et transformation positive de l'équipage

1.7.1. Une traversée pas tout à fait sans histoire

S'embarquer dans un processus d'élaboration d'un 1^{er} plan de formation, c'est comme partir à l'aventure et prendre la mer : on connaît la destination de manière théorique et on s'est documenté (formation préalable de la direction et lectures diverses sur ce qu'est un plan de formation et son élaboration, sur l'expérience d'autres institutions, sur les menaces et opportunités de se lancer dans une telle expérience) mais on ne peut ni anticiper ni imaginer comment la traversée va transformer l'équipage et surtout à quoi va ressembler le continent atteint à la fin du processus.

Avant de s'engager dans la dynamique de la construction d'un plan de formation, le CDCS-CMDC a eu une approche de la formation plutôt de type « pompier » comme la nomme la littérature sur le sujet. En d'autres termes, l'association a fait appel à la formation soit lorsqu'un problème urgent s'est posé, soit lorsqu'un besoin s'est fait sentir, soit encore autour de l'adaptation aux nouvelles technologies. Par ailleurs, c'était plutôt les agents friands de formation qui faisaient des demandes que l'institution qui avait un agenda en termes de formation.



1.7.2. Une météo quelque peu inquiétante



La météo, avant de prendre le large, n'est pas au beau fixe. Les principaux nuages qui planent sur l'horizon du processus d'élaboration du plan de formation sont :

- le manque d'intérêt de certains membres de l'équipage,

- et plus grave la mise en cause par d'autres

membres de l'équipage du timing du plan de formation qui ne tient pas assez compte de la surcharge opérationnelle de l'équipe en ces années 2016-2017 à savoir les défis en solitaire des coordinateurs de Hospichild et Brudoc et le projet titanesque de redéveloppement de la base de données et du site Bruxelles social, le cœur de métier du CDCS-CMDC.

Cette frustration est accompagnée par certain(e)s de la conviction que ce n'est pas d'un plan de formation que l'institution a besoin mais plutôt d'un plan stratégique et d'une coordination pour le service Brusso.

La direction est persuadée du contraire ; après les années de crise (2012-2014), le CDCS-CMDC a besoin d'un processus doux et solidaire pour refaire équipe en eaux calmes et faire migrer toutes les consciences vers la conviction que « se mettre en formation » est une attitude devant la vie professionnelle du 21^{ème} siècle. Elle tient absolument aussi à préparer son départ à la pension en 2020.



Les spécificités et l'esprit de la formation/accompagnement « Elaborer et mettre en musique un Plan de Formation » proposé par l'ASBL Ancolie correspond tout à fait à ce besoin identifié par la direction. Il ne s'agit en effet ni d'un listing de formation, ni d'un programme de formation mais bien d'une aventure de solidarité (on va construire quelque chose ensemble), de qualité (on va installer le bien-être au travail ensemble) et de pleine conscience (on construit sans peur et en transparence).

Le processus est long (9 mois), démocratique et participatif. Il concerne tout le personnel sans exception. Un large comité de pilotage (COFIL) de 9 membres (sur 16 membres de l'équipe) est mis en place (comprenant toute la diversité de l'équipe). Les membres du COFIL sont des ambassadeurs du projet et les soutiens du référent-formation ; en d'autres termes, ils sont les garants de l'opération. Faire ou non partie du COFIL ne veut pas dire avoir plus ou moins son mot à dire ou être plus ou moins concerné.

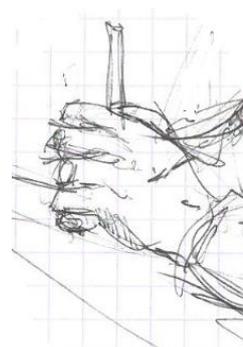
La direction/capitaine tient bon, aidée en cela de manière déterminée par son adjoint/second qui assume d'entrée de jeu le rôle essentiel de référent-formation. C'est l'acteur-clé du processus. Il fait vivre le Plan de formation. La direction lui délègue la question de la formation. Le profil du référent est idéal, il sait faire suivre concrètement les dossiers, met sur la table des documents de qualité et surtout, surtout est convaincu par son propre itinéraire de la performance accrue que peut apporter un chemin de formation durant le parcours professionnel.

La direction tient bon mais pas dans l'aveuglement. Il est clair qu'il ne s'agit pas d'un processus kamikaze. Il n'est pas question de mettre en péril les projets en cours de développement pour la formation.

1.7.3. Une intervenante/accompagnatrice au long cours

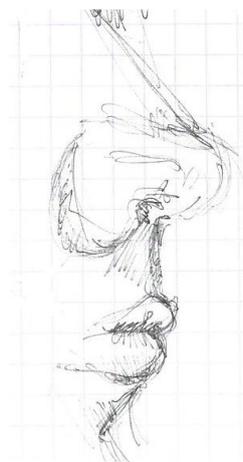
C'est là qu'il faut saluer le rôle incontournable de l'intervenante/accompagnatrice externe de l'ASBL Ancolie. Elle rassure, elle sécurise, elle dédramatise, elle donne confiance à toutes et tous et surtout elle ne ferme aucune porte et invite à la créativité. Pour poursuivre la métaphore, il s'agit d'un capitaine au long cours, qui en a vu d'autres et sans doute des temps plus mauvais encore. Elle maîtrise également de main de maître les 8 étapes à traverser et ne lâche pas le fil rouge :

- objectiver le cadre de l'organisation ;
- établir le diagnostic sur les besoins en compétence ;
- passer des besoins en compétence aux besoins de formation ;
- se concerter sur les besoins de formation ;
- opérationnaliser le plan de formation ;
- mettre en œuvre le plan de formation ;
- évaluer les formations et le plan de formation.



Alors malgré les réticences, on embarque quand même avec comme boussole : la foi des convictions de quelques-uns, la bonne volonté de l'équipe et la fermeté-douce de l'intervenante externe. Cap sur l'élaboration d'un Plan de Formation à construire en 9 mois et valable pour 3 ans. L'investissement est significatif !

1.7.4. Le voyage et ses étapes



La carte du voyage sera rythmée par l'organisation de 6 réunions de Comité de pilotage de 4 heures chacune : trois réunions en 2016 et trois réunions en 2017.

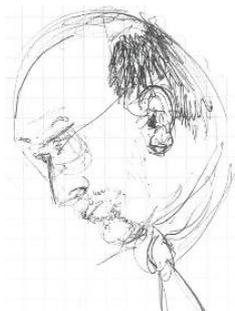
Entre chaque réunion du Comité de Pilotage, une activité intense est demandée aux principaux acteurs du processus : rédaction de procès-verbaux quand nécessaire, enquête par formulaire et par interview individuel et en face à face, tableau de formations, charte de formation, groupe de travail intermédiaire, etc.

1.7.5. Un référent-formation soutenu et respecté

On ne dira jamais assez le rôle central du référent formation. L'adjoint à la direction a endossé ce rôle avec sérieux et succès.

Voici les compétences qu'il avait au départ ou qu'il a appris en route :

- savoir informer un groupe de travail et l'écouter en retour, emporter son adhésion au projet par son attitude ;
- communiquer ;
- savoir produire des documents de qualité par lesquels l'équipe mesure le sérieux du processus et sa réalité ;
- savoir susciter une dynamique participative de la part de tous les acteurs concernés ;
- gérer des conflits éventuels et avoir des aptitudes relationnelles ;
- savoir analyser les changements survenant dans l'organisation ;
- savoir maîtriser un vocabulaire de base pour la gestion des formations, la prise de contact avec les intervenants extérieurs ;
- percevoir sa position « d'interface » et les limites de son mandat.



1.7.6. Un accostage en douceur

Après neuf mois de navigation, l'accostage en terre nouvelle s'est plutôt bien passé. Le paysage découvert et les relations entre les membres de l'équipage se sont améliorées.



L'intervenante/accompagnatrice externe note lors de la dernière réunion du COPIL en juin 2017 qu'elle a vraiment senti l'évolution dans la qualité de la collaboration au fur et à mesure des mois qui passaient. Ce sentiment est relayé par plusieurs membres du COPIL qui se réjouissent enfin d'un projet porté avec une vision transversale et pas uniquement par département comme cela se

faisait jusque-là. Plusieurs membres également saluent la douceur du processus et sa force de conviction tout en délicatesse auprès de celles et ceux fort réticents, voire franchement adversaires au départ.

A l'arrivée, une situation renouvelée et clarifiée avec un plan de formation intégré, cohérent, fédérateur, prospectif pluriannuel, planifié et budgété.

1.7.7. Les outils partagés

Chaque membre de l'équipe a en mains et partage désormais :

- un **tableau de planification évolutif** sur trois ans (juillet 2017-décembre 2019) proposant un choix et un agenda de formation par département (BRUSO, BRUDOC, HOSPICHILD, DIRECTION, TIC, POUR TOUS) afin d'atteindre aussi bien des compétences individuelles que collectives,
- et une **charte de formation** ainsi que trois formulaires préremplis : une demande de formation, une demande de remboursement de frais et suivi de formation.

1.7.8. Processus/traversée à étendre et évaluer

Un comité de suivi du plan de formation est prévu pour février 2018 pour évaluer ce qui aura été fait, ce qui n'aura pas été fait et ce qui aura été modifié mais aussi pour prendre le pouls de l'équipe après 9 mois de suivi et mise en œuvre.



2. Perspectives 2018-2020

Logiquement, les élections communales en 2018 et les élections régionales de 2019 déterminent en partie les priorités et les objectifs spécifiques de 2018 et 2019.

2.1. Rappel : les 4 axes stratégiques 2017/2020

- Installer les outils du CDCS-CMDC dans les "favoris" de tous les professionnels du social/santé .
- 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.
- Maintenir 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 nouvelles fonctions scientifiques au CDCS.

2.2. Les 7 objectifs généraux de janvier 2018 à décembre 2018

1. Démonstration intensive auprès des différentes autorités politiques et administratives, des centres d'appui aux différentes politiques régionales et des fédérations associatives des gains et de la plus-value de Bruxelles Social pour le secteur social-santé bruxellois ;
2. Réalisation d'un schéma directeur informatique à cinq ans ;
3. Finalisation des développements prévus initialement dans la cadre de la la phase 1 de la rénovation de Bruxelles Social ;
4. Actualisation massive des données de Bruxelles Social ;

5. Mise en oeuvre du plan de Formation par phases ;
6. Réaménagement des locaux ;
7. Préparation progressive à la transition de gouvernance.

2.3. Les 7 objectifs généraux de janvier 2019 à décembre 2019

1. Poursuite de la démonstration intensive auprès des différentes autorités politiques et administratives, des centres d'appui aux différentes politiques régionales et des plateformes/fédérations associatives des gains et de la plus-value de Bruxelles Social pour le secteur social-santé bruxellois ;
2. Rédaction d'un mémorandum à l'attention des autorités politiques en prévision des élections régionales de juin 2019 et veiller à ce que ces attentes se retrouvent dans la déclaration de gouvernement 2019-2024 ;
3. Mise en œuvre de la phase 2 du redéveloppement de Bruxelles Social (dans le respect du plan directeur informatique) ;
5. Poursuite de la mise en oeuvre du plan de Formation par phases ;
6. Prises de contact intense avec le nouveau gouvernement bruxellois pour installer un large débat politique autour de l'avenir institutionnel du CDCS-CMDC et rencontrer les attendus de la déclaration gouvernementale concernant le rôle du CDCS-CMDC;
7. Préparation progressive à la transition de gouvernance.

3. Données financières

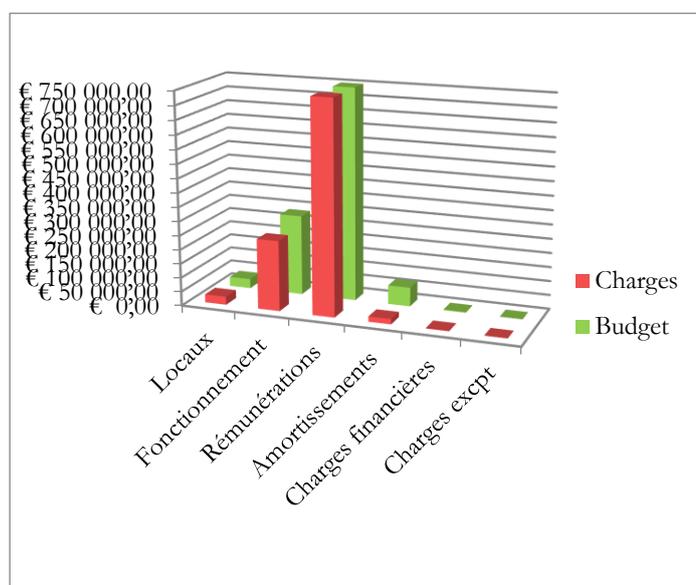
3.1. Frais financiers saillants

Au niveau du **Bilan**, l'exercice 2017 se clôture sur un montant de 400.236,37€.

Au *passif*, on voit que l'avoir social du Centre reste bien en positif, pour un montant de 63.791,56€. En 2017, rien ne justifiait plus de faire des provisions, comme en 2015 et 2016, le montant reste donc inchangé au niveau du bilan. Le fait le plus saillant de l'année 2017 est le remboursement intégral de la dette contractée auprès de CREDAL pour le redressement financier du Centre (la dernière tranche ayant été soldée en janvier 2018).

Au niveau du **Compte de résultat**, l'exercice 2017 se termine par un résultat positif de 6.053,34€. 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. Les deux différences notoires étant les frais de fonctionnement (le subside structurel ayant été reçu en juin, les dépenses ont été réduites au minimum pendant les cinq premiers mois de l'année) et les amortissements (moins importants que prévus vu qu'il n'y avait plus lieu de constituer des provisions pour risques et charges cette année).

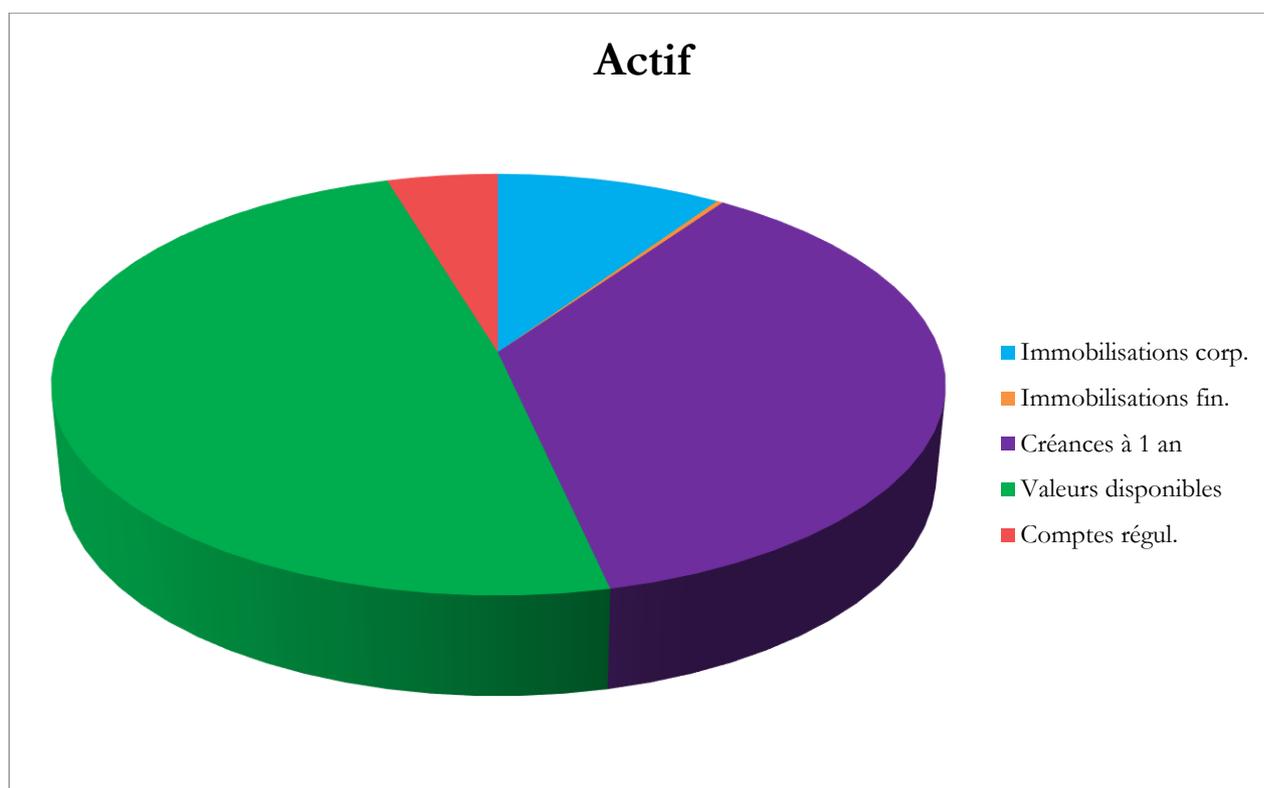


	Charges	Budget
Locaux	€ 29 109,09	€ 33 638,00
Fonctionnement	€ 248 754,20	€ 284 630,15
Rémunérations	€ 945 173,91	€ 950 810,72
Amortissements	€ 18 463,51	€ 67 500,00
Charges financières	€ 2 029,04	€ 1 966,33
Charges except	€ 0,01	€ 0,00

3.2. Bilan

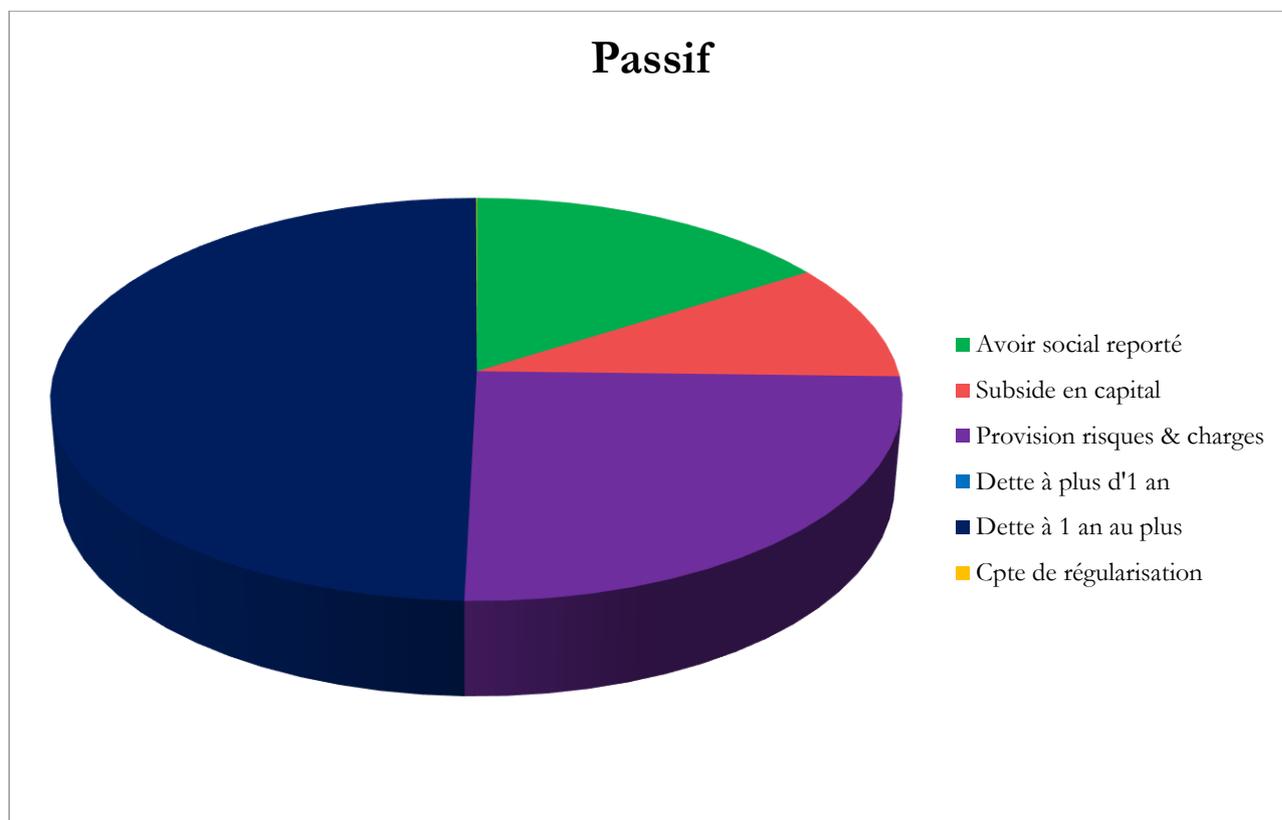
Actif

Immobilisations corporelles	37.898,62€
Immobilisations financières	1.046,25€
Créances à un an au plus	147.273,15€
Valeurs disponibles	195.393,58€
Comptes de régularisation	18.624,77€
Total	400.236,37€



Passif

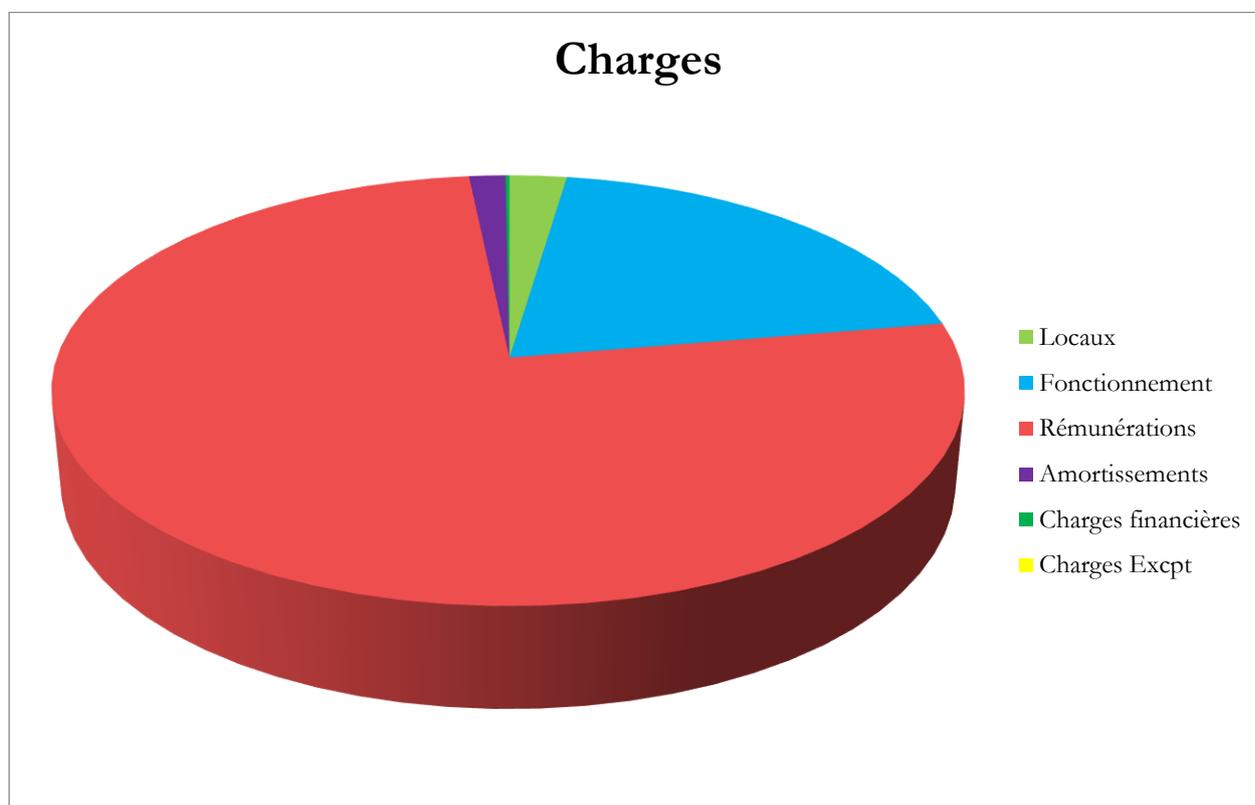
Avoir social reporté	63.791,56€
Subside en capital	37.898,61€
Provision pour risques et charges	100.047,44€
Dette à plus d'1 an	0€
Dette à 1 an au plus	198.360,68€
Comptes de régularisation	138,08€
Total	400.236,37€



3.3. Compte de résultat

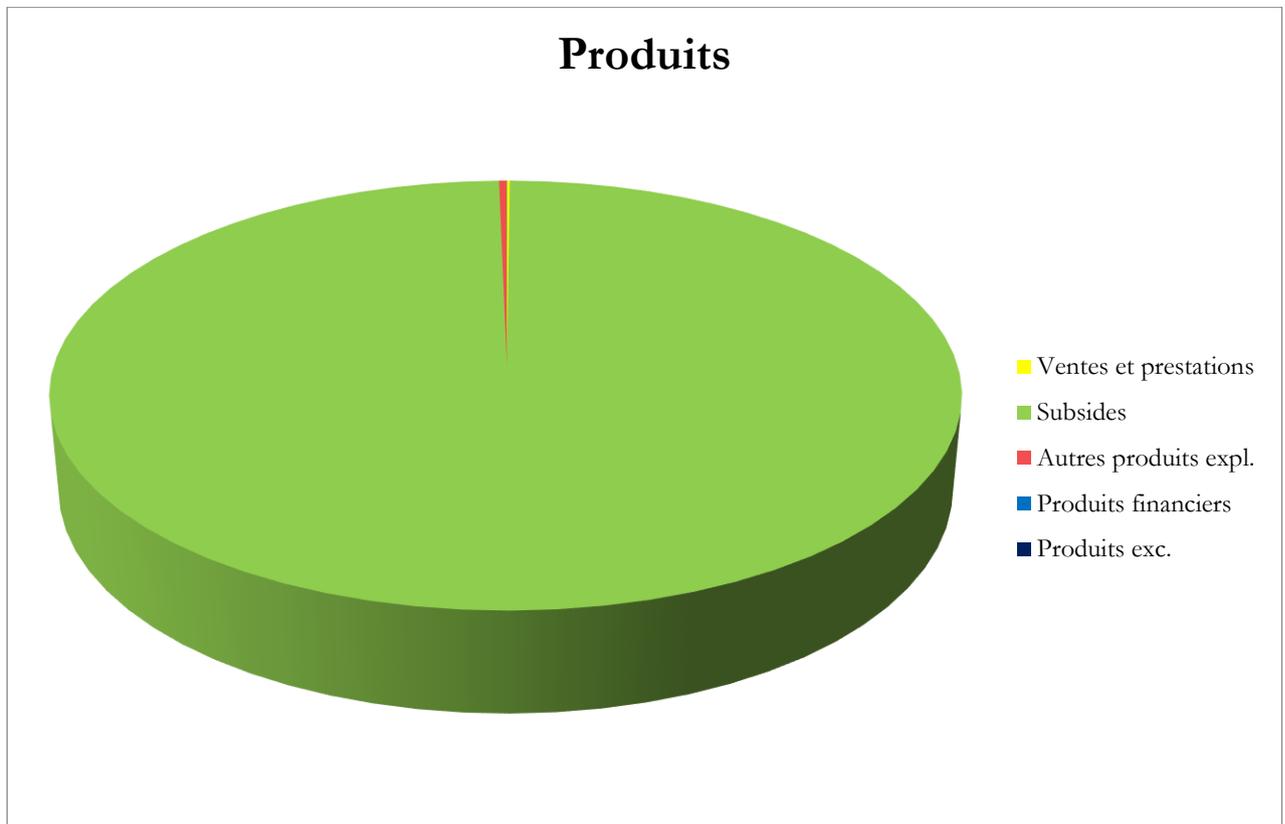
Charges

Locaux	29.109,09€
Fonctionnement	248.754,20€
Rémunérations & charges sociales	945.173,91€
Amortissements & Prov. Risques et charges	18.463,51€
Charges financières	2.029,04€
Charges exceptionnelles	0,01€
Total	1.243.529,76€



Produits

Ventes et prestations	1.540,90€
Subsides	1.244.146,79€
Autres produits d'exploitation	3.705,76€
Produits Financiers	189,65€
Produits Exceptionnels	0,00€
Total	1.249.583,10€



3.4. 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 2017</p>
--

Dans le cadre du contrôle légal des comptes annuels de l'association « CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES » association nous vous présentons notre rapport du commissaire. Celui-ci inclut notre rapport sur l'audit des comptes annuels ainsi que notre rapport sur les autres obligations légales et réglementaires. Ces rapports constituent un ensemble et sont inséparables.

Nous avons été nommés en tant que commissaire par l'assemblée générale des membres du 13 juin 2016, conformément à la proposition de l'organe de gestion. Notre mandat de commissaire vient à échéance à la date de l'assemblée générale des membres statuant sur les comptes annuels clôturés au 31 décembre 2018. Cet exercice de contrôle constitue le 19^e contrôle des comptes annuels de votre entité.

Rapport sur l'audit des comptes annuels

Opinion sans réserve

Nous avons procédé au contrôle légal des comptes annuels de l'association, comprenant le bilan au 31 décembre 2017, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à € 400.236,37 € et dont le compte de résultats se solde par un résultat positif de l'exercice de € 6.053,34 e.

A notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de l'association au 31 décembre 2017, ainsi que de ses résultats pour l'exercice clos à cette date, conformément au référentiel comptable applicable en Belgique.

Fondement de l'opinion sans réserve

Nous avons effectué notre audit selon les Normes internationales d'audit (ISA) telles qu'applicables en Belgique. Les responsabilités qui nous incombent en vertu de ces normes sont plus amplement décrites dans la section « Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels » du présent rapport. Nous nous sommes conformés à toutes les exigences déontologiques qui s'appliquent à l'audit des comptes annuels en Belgique, en ce compris celles concernant l'indépendance.

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

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

Responsabilités de l'organe de gestion relatives aux comptes annuels

L'organe de gestion est responsable de l'établissement des 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.

Lors de l'établissement des comptes annuels, il incombe à l'organe de gestion d'évaluer la capacité de l'association à poursuivre son exploitation, de fournir, le cas échéant, des informations relatives à la continuité d'exploitation et d'appliquer le principe comptable de continuité d'exploitation, sauf si l'organe de gestion a l'intention de mettre l'association en liquidation ou de cesser ses activités ou s'il ne peut envisager une autre solution alternative réaliste.

Responsabilités du commissaire relatives à l'audit des comptes annuels

Nos objectifs sont d'obtenir l'assurance raisonnable que les comptes annuels pris dans leur ensemble ne comportent pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, et d'émettre un rapport du commissaire contenant notre opinion. L'assurance raisonnable correspond à un niveau élevé d'assurance, qui ne garantit toutefois pas qu'un audit réalisé conformément aux normes ISA permettra de toujours détecter toute anomalie significative existante. Les anomalies peuvent provenir de fraudes ou résulter d'erreurs et sont considérées comme significatives lorsque l'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elles puissent, prises individuellement ou en cumulé, influencer les décisions économiques que les utilisateurs des comptes annuels prennent en se fondant sur ceux-ci.

Dans le cadre d'un audit réalisé conformément aux normes ISA et tout au long de celui-ci, nous exerçons notre jugement professionnel et faisons preuve d'esprit critique. En outre :

- Nous identifions et évaluons les risques que les comptes annuels comportent des anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs, définissons et mettons en œuvre des procédures d'audit en réponse à ces risques, et recueillons des éléments probants suffisants et appropriés pour fonder notre opinion. Le risque de non-détection d'une anomalie significative provenant d'une fraude est plus élevé que celui d'une anomalie significative résultant d'une erreur, car la fraude peut impliquer la collusion, la falsification, les omissions volontaires, les fausses déclarations ou le contournement du contrôle interne ;
- Nous prenons connaissance du contrôle interne pertinent pour l'audit afin de définir des procédures d'audit appropriées en la circonstance, mais non dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité du contrôle interne de l'association ;
- Nous apprécions le caractère approprié des méthodes comptables retenues et le caractère raisonnable des estimations comptables faites par l'organe de gestion, de même que des informations fournies par ce dernier les concernant ;
- Nous concluons quant au caractère approprié de l'application par l'organe de gestion du principe comptable de continuité d'exploitation et, selon les éléments probants recueillis, quant à l'existence ou non d'une incertitude significative liée à des événements ou situations susceptibles de jeter un doute important sur la capacité de l'association à poursuivre son

exploitation. Si nous concluons à l'existence d'une incertitude significative, nous sommes tenus d'attirer l'attention des lecteurs de notre rapport du commissaire sur les informations fournies dans les comptes annuels au sujet de cette incertitude ou, si ces informations ne sont pas adéquates, d'exprimer une opinion modifiée. Nos conclusions s'appuient sur les éléments probants recueillis jusqu'à la date de notre rapport du commissaire. Cependant, des situations ou événements futurs pourraient conduire l'association à cesser son exploitation ;

- Nous apprécions la présentation d'ensemble, la structure et le contenu des comptes annuels et évaluons si les comptes annuels reflètent les opérations et événements sous-jacents d'une manière telle qu'ils en donnent une image fidèle.

Nous communiquons à l'organe de gestion notamment l'étendue des travaux d'audit et le calendrier de réalisation prévus, ainsi que les constatations importantes relevées lors de notre audit, y compris toute faiblesse significative dans le contrôle interne.

Rapport sur les autres obligations légales et réglementaires

Responsabilités de l'organe de gestion

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

Responsabilités du commissaire

Dans le cadre de notre mandat et conformément à la norme belge complémentaire (Révisée en 2018) aux normes internationales d'audit (ISA) applicables en Belgique, notre responsabilité est de vérifier, dans leurs aspects significatifs, le respect de certaines dispositions de la loi du 27 juin 1921 sur les associations sans but lucratif, les fondations, les partis politiques européens et les fondations politiques européennes et des statuts, ainsi que de faire rapport sur ces éléments.

Mentions relatives à l'indépendance

Aucune mission incompatible avec le contrôle légal des comptes annuels telle que prévu par la loi, n'a été effectuée, et notre cabinet de révision, et le cas échéant, notre réseau, sommes restés indépendants vis-à-vis de l'association au cours de notre mandat.

Autres mentions

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

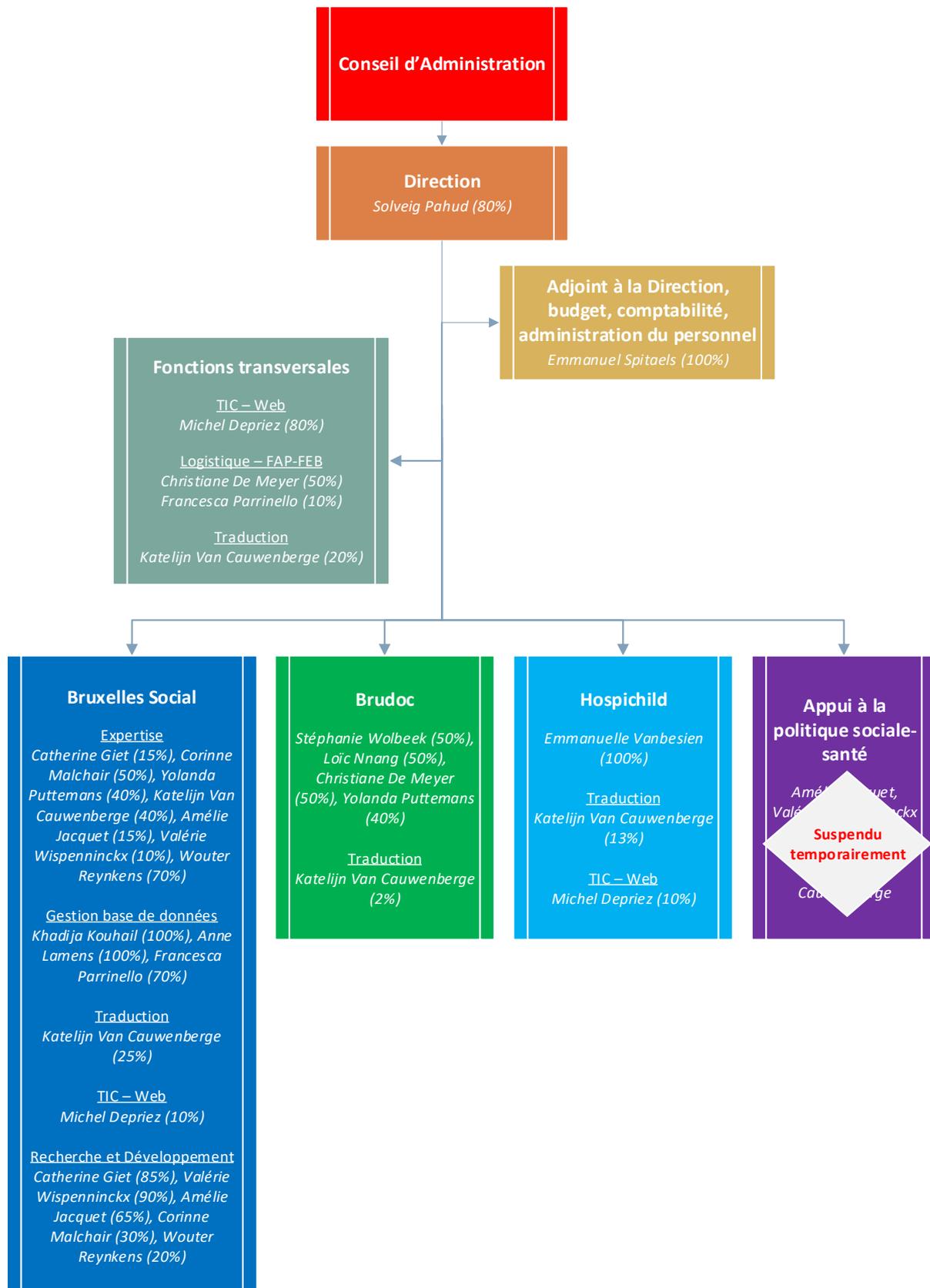
Nous n'avons pas à vous signaler d'opération conclue ou de décision prise en violation des statuts ou de la loi du 27 juin 1921 sur les associations sans but lucratif, les fondations, les partis politiques européens et les fondations politiques européennes, à l'exception du fait que le prescrit de l'article 8 des statuts n'est pas rencontré dès lors que l'association n'est pas dirigée par un conseil d'administration de 9 membres au moins.

Bruxelles, le 26 avril 2018,

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

4. Organigramme et ressources

4.1. Organigramme



4.2. Les ressources

Le Conseil d'administration : 9 membres	
Marc Thommes	Président
Dirk D'Haenens	Co-Président
Marc Dumont	Administrateur
Jean Melery	Administrateur
Marina Dehing-Van Den Broeck	Administratrice
Dominique Wautier	Administratrice
Pascal Gardinal	Administrateur
Khalil Aouasti	Administrateur
<i>Procédure de désignation en cours</i>	<i>Remplacement de M. Martin De Dree</i>
L'équipe : 17 collaborateurs ou 15,20 ETP	
7,60 ETP	Niveau A ou équivalent
3,80 ETP	Niveau B ou équivalent
3,80 ETP	Niveau C ou équivalent

5. BRUSO : indicateurs d'activités 2017

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

Bruso est au service des professionnels, réseaux et plateformes, institutions de recherches et mandataires politiques locaux et régionaux des secteurs sociaux-santé en région bruxelloise.

Son travail s'organise autour de deux grands axes :

- Le site Bruxelles social et la base de données interne (back-office)
- Bruso Consult, qui répond aux diverses demandes du public

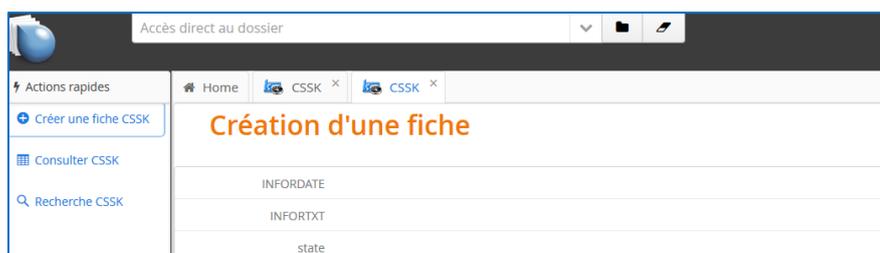
5.1. En 2017, Bruxelles social a fait peau neuve

2017 a vu la concrétisation de l'ambitieux projet de redéveloppement du site et du back-office commencé en 2015, mené en partenariat avec 3 partenaires externes (technologies informatiques, graphisme, etc.).

Le travail de redéveloppement est toujours en cours et loin d'être finalisé mais le basculement de l'ancienne base de données interne (back-office) à la nouvelle a eu lieu en mars 2017 et le basculement de l'ancien site au nouveau site en juillet 2017.

Rappel chronologique du déroulement du projet de redéveloppement de Bruxelles social en ligne et du logiciel back-office :

- Avril 2015 : lancement de l'analyse high level
- Juillet 2015 : remise du rapport high level, du cahier des charges des spécifications et des différents scénarii chiffrés
- Août 2015 : choix du scénario donnant la priorité au maintien d'un back-office entièrement autonome (souplesse et sécurité) du site/portail avec un développement étalé sur deux ans
- Septembre 2015 : lancement de l'analyse détaillée conjointement par le CIRB et le CDCS, analyse qui accompagne le projet tout au long de son développement (méthode agile)
- Mars 2016 : lancement des développements back et front office
- Mi-Mars 2017 : basculement de la base de données interne vers la nouvelle interface back-office



- Juillet 2017 : mise en ligne de Social.brussels



Toute l'équipe de Brusso travaille actuellement dans la nouvelle interface back-office afin de :

- Créer/supprimer des fiches d'information sur les organisations
- Préparer les questionnaires de mise à jour qui sont envoyés aux organisations
- Mettre à jour les données
- (New) Compléter les données de géolocalisation en faisant appel notamment aux webservices d'URBIS
- (New) Gérer les listes avancées (ex. les catégories et l'arbre thématique, les agréments, les zones d'action) et les listes simples (ex. offre linguistique) permettant la standardisation des données
- Répondre à des questions complexes qui ne sont pas possibles sur le site et générer des rapports sous format Word, Excel, ...
- (New) Envoyer les données actualisées sur le site social.brussels

Le développement actuel de [Social.brussels](http://social.brussels) apporte déjà comme nouveautés :

- La synchronisation et la performance accrue des recherches et des exports excel des résultats de recherches
- Les portes d'entrées sectorielles
- Le nouveau volet cartographique interactif
- L'espace personnalisable "My Brusso"
- Un visuel ergonomique pro-utilisateurs
- Le lancement des webservices en phase test (mise à disposition de nos données pour des organisations partenaires)
- Des URL stables pour toutes les pages « lieux d'activité d'organisation » ; « catégories » et « secteur d'activité »

5.2. Les activités du service Brusso en bref

5.2.1 Social.brussels : l'offre sociale-santé répertoriée, organisée et mise à disposition

5.2.1.1 Ses objectifs et ses publics cibles

Le site [Social.brussels](http://social.brussels) est un outil au service des professionnels, réseaux et plateformes, institutions de recherches et mandataires politiques locaux et régionaux des secteurs sociaux-santé en région bruxelloise, et a plusieurs objectifs :

• **Offrir un accès simple et rapide à des informations fiables et standardisées** concernant les organisations et services actifs dans le secteur social-santé bruxellois. Bruxelles Social contient une page de présentation pour chaque lieu d'activités des organisations recensées, un(e) organisation/service pouvant avoir plusieurs lieux d'activités. Actuellement, plus de 3.858 lieux d'activités d'organisations sont répertoriés.

Les pages de présentation des organisations sont disponibles en français et en néerlandais. Elles contiennent un certain nombre de champs standardisés décrivant l'offre de ces lieux d'activités. Les informations contenues dans ces pages sont rédigées et traduites par les collaborateurs du CDCS-CMDC et validées par les acteurs eux-mêmes.

• **Soutenir les professionnels dans l'orientation des usagers vers le service adéquat.**

Les professionnels sont confrontés au développement de la complexité à la fois de l'offre de services et des besoins des usagers. En proposant des fonctionnalités de recherches multicritères, Bruxelles Social accompagne les professionnels dans leur recherche d'information et l'orientation de leurs usagers vers le service adéquat.

Les Bruxellois ne sont pas la cible directe du service Bruxelles social (le langage et l'organisation des données sur le site ne sont pas vulgarisés pour des particuliers). Social.brussels est cependant disponible à tout internaute et Brusso Consult est ouvert aux demandes de particuliers d'orientation vers une organisation.

• **Cartographier les organisations et services.**

Grâce à la récolte de données de localisation des organisations et services, aux critères de recherches de localisation (situé à ou à proximité de) ou de zone d'action, associé au nouveau volet cartographique interactif, plusieurs outils sont à disposition pour effectuer une cartographie précise et performante de l'offre de ces services.

• **Offrir une information complète, transversale et transcommunautaire** de l'offre sociale-santé bruxelloise. Plus de 640 catégories ont été créées afin de décrire et de répertorier l'offre des organisations et services sociaux-santé actifs en Région de Bruxelles-Capitale. Organisées sous forme d'arborescence, elles sont réparties au sein de 21 secteurs² d'activités. Chaque lieu d'activités se voit attribuer une ou plusieurs catégorie(s) sur base de son offre.

• **Appuyer les travailleurs sociaux, responsables des associations et services, fédérations, réseaux et coordinations, centres d'appui, centres de recherches, mandataires locaux et régionaux, volontaires de l'associatif, entrepreneurs sociaux**, dans le développement d'analyses de l'offre thématique ou territoriale qui sous-tendent et accompagnent la construction de leurs projets, leurs outils d'information spécifique, leurs études, leurs politiques institutionnelles, leurs chantiers d'innovation sociale, la mise en place de partenariats, etc.

5.2.1.2 La portée de Social.brussels

A. RENTRENT DANS LE SCOPE DE BRUXELLES SOCIAL

- les organisations et services ;
- francophones, néerlandophones et bilingues ;
- actifs dans le domaine social-santé ;

² Il y avait 20 secteurs en 2017 sur le site, le dernier a été ajouté début 2018.

- au profit des personnes qui vivent dans la Région de Bruxelles-Capitale.

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 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) ;
- les 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.

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 ;
- la Région de Bruxelles-Capitale ;
- les Communautés (la Communauté française et la Communauté flamande) ;
- les trois Commissions communautaires : la Commission communautaire commune (COCOM), la Commission communautaire française (Cocof), la Commission communautaire flamande (VGC – Vlaamse Gemeenschapscommissie) ;
- et les communes.

Actifs dans le domaine social-santé

Bruxelles Social couvre actuellement les secteurs suivants :

- l'aide sociale générale publique et privée ;
- l'aide aux personnes les plus démunies, l'aide 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 (0-3 ans), aux enfants et jeunes (3-18 ans) ;
- 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 et la promotion de la santé ;
- la santé mentale ;
- l'égalité des chances, l'égalité des genres ;
- le logement ;
- les coordinations et le soutien aux professionnels.

Au profit des personnes qui vivent dans la Région de Bruxelles-Capitale

Bruxelles Social répertorie des organisations et des 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 ;
- ET que cette 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.

5.2.1.3 Description des données

A. LES INFORMATIONS RÉCOLTÉES PAR LIEU D'ACTIVITÉS

Une page de présentation est réalisée pour chaque lieu d'activités et reprend, en français et en néerlandais :

- Les dénominations (officielle, usuelle(s), acronyme(s)) de l'organisation ;
- Ses coordonnées (adresse, téléphone(s), fax, mail(s), site(s)), et d'autre données de géolocalisation (quartier du monitoring et quartier statistique dans laquelle elle est située ; coordonnées de longitude et latitude (formats WGS 84 et Lambert)) ;
- Ses activités ;
- Des précisions sur les bénéficiaires qu'elle cible ;
- Sa zone d'action (quartier(s), 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, résidentielle) ;
- Les modalités (si particulières) du premier contact (uniquement par téléphone, uniquement via un autre service, etc.) ;
- L'horaire d'ouverture pour ce premier contact ;
- Le ou les agrément(s) et pouvoir(s) agréant(s) ;
- D'autres subventionnements éventuels ;
- Le statut juridique (asbl, fondation, service public, etc.), le numéro d'entreprise et, lorsque l'association décrite est une asbl, une association internationale, une fondation privée ou une fondation d'utilité publique, le but tel que mentionné aux annexes du Moniteur belge (personnes morales) ;
- Le statut linguistique officiel (Fr, Nl, Bi) ;
- Toute remarque utile.

Les champs présents sur social.brussels sont listés et décrits de façon détaillée dans des classeurs Excel téléchargeables sur le site, dans la section « À propos », ou directement via ce lien : http://www.cdcs-cmdc.be/images/stories/publications/170621_social.brussels_description-des-donnees-en-fr.pdf. S'y trouvent, entre autres, des informations sur le contenu des champs et sur l'éventuelle standardisation des données et les sources utilisées.

B. LES CATÉGORIES DÉCRIVANT LE TYPE D'ACTIVITÉS PROPOSÉ

Plus de 640 catégories ont été créées afin de décrire et de répertorier l'offre des organisations et services sociaux-santé actifs en Région de Bruxelles-Capitale. Organisées sous forme d'arborescence, elles sont réparties au sein de 21 secteurs d'activités. Chaque lieu d'activités se voit attribuer une ou plusieurs catégorie(s) sur base de son offre. L'arborescence thématique peut être explorée de façon interactive sur la page 'tous les secteurs' (<https://social.brussels/sectors>).

5.2.1.4 Les sources d'information

Les données sont complétées et actualisées sur base d'un croisement de plusieurs sources d'information : des contacts directs avec les organisations, des informations en provenance de sources officielles telles que le Moniteur belge et la Banque Carrefour des Entreprises.

Un temps d'analyse est investi dans la récolte des informations pour une exhaustivité et fiabilité, en ce qui concerne la détection de la création d'une organisation ou d'un service, des activités mises en place, des informations sur les agréments ou subsides qui lui sont accordés, etc.

A. DONNÉES PROVENANT DE SOURCES OFFICIELLES

Le Moniteur belge (annexe personnes morales) et la Banque Carrefour des Entreprises

Les Annexes personnes morales du Moniteur belge (MB) et la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) sont consultées quotidiennement afin de repérer des nouvelles organisations et services agissant dans le domaine social-santé ou de repérer des modifications des organisations déjà répertoriées en ce qui concerne leur but, dénominations, adresses du siège social, statut juridique, fusion avec d'autres entités, dissolution ou fin d'activité, etc.

Urbis : données de géolocalisation

Plusieurs champs de géolocalisation sont auto-complétés en introduisant une partie de l'adresse des organisations, en faisant appel aux webservices proposés par URBIS (rue, commune, quartier, secteur statistique, coordonnées Lambert et WGS 84).

Les administrations

Plusieurs administrations fournissent (via leur site, ou à notre demande) des listings de services agréés permettant de compléter ou d'actualiser ce type de données. Les collaborateurs du CDCS sont également membres des différents Conseils consultatifs de l'aide aux personnes et de la santé.

B. DONNÉES PROVENANT DE SOURCES SPÉCIALISÉES

Informations obtenues auprès des plateformes de concertation ou de coordination

Le CDCS-CMDC a établi des partenariats privilégiés avec des plateformes sectorielles, et participe aux réunions de plusieurs plateformes de concertation ou de coordination. Ces instances constituent une source d'information spécialisée sur l'offre de ces secteurs.

Newsletters, revues et répertoires spécialisés

L'équipe du CDCS-CMDC consulte régulièrement les sites de pouvoirs ou organismes publics et associations, divers répertoires thématiques en ligne, des revues spécialisées, etc., afin de compléter les informations reçues via d'autres canaux.

C. DONNÉES OBTENUES PAR LE BIAIS DE CONTACTS DIRECTS AVEC LES ORGANISATIONS

Enfin, les organisations sont contactées pour compléter et valider les informations recueillies ou afin de les actualiser. Plusieurs modalités de contact sont utilisées à cet effet : téléphone, e-mail, formulaire de correction disponible sur le site, etc.

5.2.1.5 Mise à disposition des données : les outils de recherches, d'export et de communication

Ces informations sont contenues dans la base de données interne et mises à disposition gratuitement via le site Social.brussels.

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.

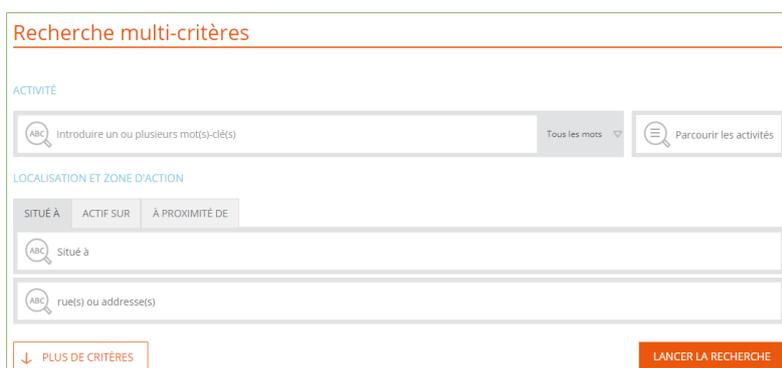
A. LES PORTES D'ENTRÉES DE RECHERCHE

Le formulaire de recherche

Il est possible de chercher une organisation par son **nom** officiel, des noms usuels ou de services internes, son acronyme ou son **numéro d'entreprise**.



Il est possible de chercher une ou plusieurs organisation(s) via d'autres critères, en les croisant ou non :



- **Les activités** : par mot-clé ou en parcourant l'arbre thématique
- **La localisation ou la zone d'action** :
 - Situé à : commune(s), quartier(s), rue(s) ou adresse(s)
 - Actif sur : commune(s) ou quartier(s)
 - À proximité d'une rue ou d'une adresse (de 500m à 5km)

- **L'offre linguistique** : français/néerlandais, 111 autres langues, service faisant appel à un service d'interprétariat social
- **L'agrément ou le pouvoir agréant** : par mot-clé ou en parcourant l'arbre des agréments
- **Le type d'offre** : à domicile, on line, résidentiel, travail de rue, téléphonique, sur place
- **Le statut juridique** : 25 propositions (asbl, fondation, etc.)
- **Le statut linguistique officiel** : francophone, néerlandophone, bilingue.

Il est possible d'effectuer des recherches et de découvrir le secteur social-santé via d'autres portes d'entrée :

La page d'un secteur

Le site comprend actuellement 21 secteurs. La page « tous les secteurs » permet de découvrir l'entièreté de l'arbre thématique de Bruxelles social via l'arborescence thématique interactif.

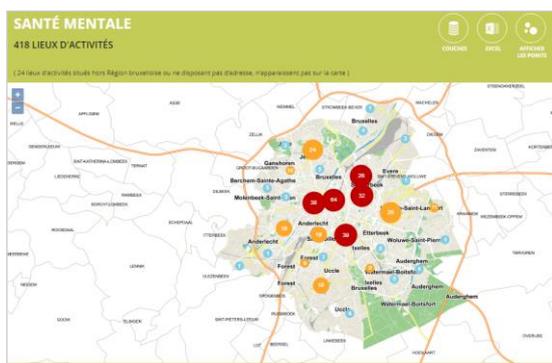
Explorer les secteurs

EXPLORER LES SECTEURS D'ACTIVITÉS AFIN DE LANCER UNE RECHERCHE

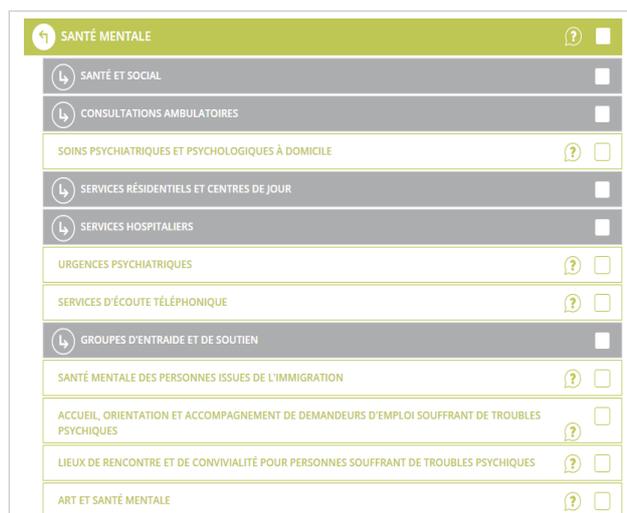
Plus de 630 catégories ont été créées afin de décrire et de répertorier l'offre des organisations et services sociaux-santé actifs en Région de Bruxelles-Capitale. Organisées sous forme d'arborescence, elles sont réparties au sein de 20 secteurs d'activités.

AIDE SOCIALE GÉNÉRALE PUBLIQUE ET PRIVÉE	?	■
AIDE AUX PLUS DÉMUNIS	?	■
AIDE AUX SANS-ABRI	?	■
LOGEMENT	?	■
AIDE AUX AUTEURS DE FAITS PUNISSABLES	?	■
AIDE AUX VICTIMES	?	■
INSERTION SOCIOPROFESSIONNELLE	?	■
PETITE ENFANCE (0-3 ANS)	?	■
ENFANTS ET JEUNES (3-18 ANS)	?	■
AIDE À LA JEUNESSE	?	■
FAMILLE	?	■
SENIORS	?	■
PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP	?	■
SANTÉ PHYSIQUE	?	■
PROMOTION DE LA SANTÉ	?	■
SANTÉ MENTALE	?	■
ASSUÉTUDES	?	■
ÉGALITÉ ET DIVERSITÉ	?	■
ASILE, MIGRATION ET VIVRE ENSEMBLE	?	■
ORIENTATION SEXUELLE ET IDENTITÉ DE GENRE (LGBTQIA)	?	■
COORDINATIONS ET SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS	?	■

Chaque secteur a une page qui reprend la dénomination du secteur, l'arborescence thématique du secteur, le nombre de lieux d'activités repris dans le secteur, la liste des lieux d'activités, la carte avec les lieux d'activités du secteur, la possibilité d'un export Excel, la possibilité de lancer une recherche (sur type d'activité et en filtrant/affinant avec d'autres critères), un lien vers BRUDOC news (la newsletter du service documentaire du CDCS).



Source: <https://social.brussels/sector/107>



La page catégorie

Chaque catégorie, qui correspond à un type d'activité et qui est le dernier niveau de l'arborescence thématique d'un secteur, a également sa page avec sa dénomination, une définition si des précisions sur les activités reprises sont nécessaires, le(s) secteur(s) dans le(s)quel(s) la catégorie est reprise, la carte de toutes les organisations, la liste de toutes les organisations, la possibilité d'exporter un fichier Excel.

Les URL des pages catégories sont également stables et peuvent donc être référencées directement sur d'autres sites.



Source: <https://social.brussels/category/280>

La page d'une organisation

Chaque organisation est présentée sur une page reprenant les données listées dans la description des données récoltées pour Social.brussels (voir pages 37-38).

Les nouveautés 2017 par rapport à l'ancien site sont la localisation de l'organisation sur une carte, le calcul de l'itinéraire tenant compte des transports en commun, le nom du quartier où se situe l'organisation, le lien vers les publications du site du Moniteur belge, la mise en valeur explicite du formulaire « suggérer une correction » afin d'encourager la participation à la mise à jour des données, les URL profond stables basés sur l'ID de l'organisation.

SOCIAL SANTÉ INTÉGRÉ - MOUVANCE MDM - K-NAL SANTÉ

AUTRE(S) DÉNOMINATION(S)
SSI-MDM, K-NAL SANTÉ



ADRESSE
Rue de la Borne, 17
1080 MOLENBEEK-SAINT-JEAN

QUARTIER
MOLENBEEK HISTORIQUE

TÉLÉPHONE
02/660.30.78

E-MAIL
contact@knahsante.be

<p>ACTIVITÉS</p> <p>Centre de santé pluridisciplinaire à l'acte, pratiquant le tiers payant :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Médecins généralistes : consultations sur place et visites à domicile - Soins infirmiers : dispensaire et soins à domicile - Kinésithérapeutes : séances sur place et à domicile - Consultations sociales : aide à l'accès aux soins et droits sociaux <p>PRÉCISIONS SUR LES BÉNÉFICIAIRES</p> <p>Ouvert à tous, pas seul d'accès (pas de zone d'action délimitée pour les patients se rendant sur place mais les visites à domicile sont limités à un rayon de 2km)</p> <p>ZONE D'ACTION</p> <p>Molenbeek-Saint-Jean</p> <p>OFFRE LINGUISTIQUE</p> <p>anglais - français - néerlandais</p>	<p>TYPE D'OFFRE</p> <p>À domicile Sur place</p> <p>QUAND PRENDRE CONTACT?</p> <p>Du lundi au vendredi de 9h à 12h30 et de 13h à 19h, sauf le mardi de 9h à 11h et de 13h30 à 19h</p> <p>REMARQUES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Précision sur l'offre linguistique : français, néerlandais, anglais pour le personnel médical et assistante sociale, français et arabes pour la plupart des accueillants - Le centre est à une première étape de son développement. D'autres services seront ajoutés selon les besoins identifiés (ex dentistes, sages-femmes, etc.). Il doit s'intégrer plus tard (2019) à un centre social bien plus large, en partenariat avec quatre autres organisations (le service de santé mentale D'ici et D'Ailleurs, le centre d'action sociale globale Solidarité Senior, le service d'aide aux toxicomanes Lama et le planning familial Lemant)
--	--

<p>NUMÉRO D'ENTREPRISE</p> <p>0565.943.035</p> <p>STATUT JURIDIQUE</p> <p>Association sans but lucratif (ASBL)</p>	<p>BUT REPRIS AU MONITEUR BELGE</p> <p>L'association a pour but de mobiliser des Bruxellois dans des projets favorisant l'exercice plein et entier du droit à la santé pour tous, et singulièrement pour les populations vulnérables, en soignant, en témoignant et en accompagnant le changement social à Bruxelles et dans le monde</p> <p>PUBLICATIONS MONITEUR BELGE</p> <p>g/ http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_tso/tso_rech.pl?language=fr&btw=0565943035&liste=Liste</p> <p>STATUT LINGUISTIQUE OFFICIEL</p> <p>Francophone</p>
--	--

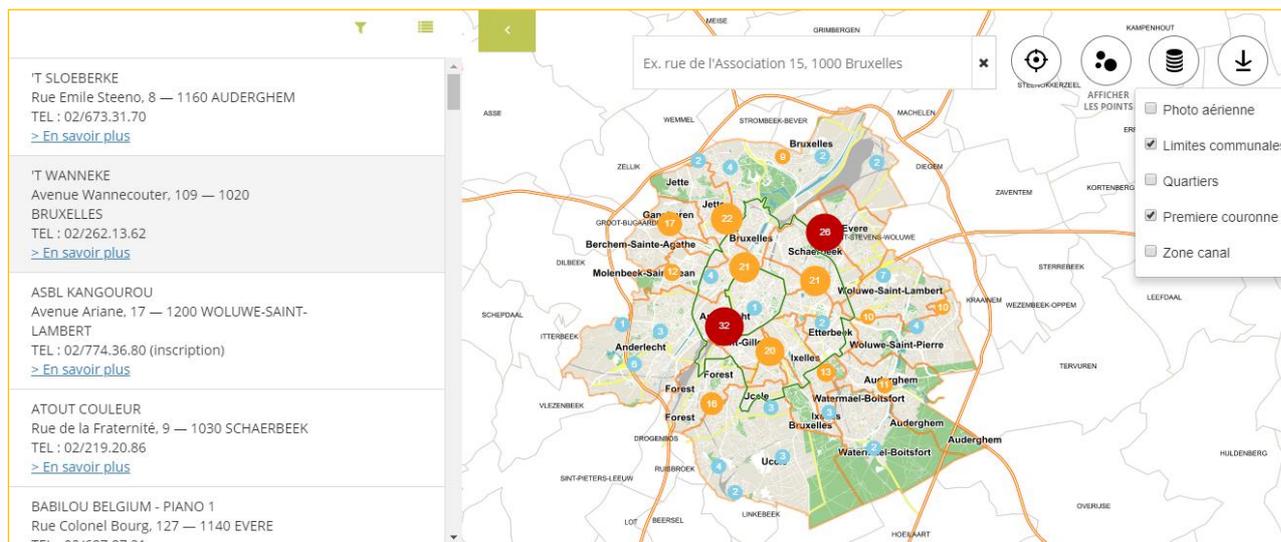
<p>APPARTIENT AUX CATÉGORIES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Médecine générale - Informations sociales liées à la santé - Soins infirmiers - Kinésithérapie à domicile - Soins infirmiers à domicile - Kinésithérapie 	<p>Dernière mise à jour : 13/11/17</p>
---	--

46

Les cartes

La page « [Cartographeur](https://social.brussels/map) » - <https://social.brussels/map> - permet de se localiser (adresse ou 'ma position'), d'avoir une carte reprenant une ou plusieurs sélection(s) de données (une recherche directement sur la carte, la sélection de « My Brusso », une sélection issue de « Ma sélection ») et de choisir entre des clusters ou points (maptip cliquable) pour localiser les organisations sur la carte.

Les cartes maximalisées sont actuellement un peu différentes : elles présentent une liste des organisations (colonne à gauche), une mini-fiche organisation lorsqu'on clique sur un maptip, elles permettent l'ajout de couches géographiques (communes, quartiers) et d'affiner ou filtrer les données mais elles ne permettent pas l'ajout de plusieurs sélections.



(Carte agrandie des Milieux d'accueil pour jeunes enfants où la participation financière est proportionnelle aux revenus <https://social.brussels/category/263/map>)

B. LES OUTILS DE SÉLECTION ET D'EXPORT

My Brusso

Espace personnalisé permettant de sauvegarder de façon permanente des organisations et des recherches spécifiques. Il demande la création d'un compte personnel.



Ma sélection

Sélection temporaire permettant de sauvegarder durant la durée de séance, des organisations et des recherches spécifiques.



Export Excel

Les données sont actuellement exportables dans un fichier Excel.

Dans le futur, une impression sera possible.



C. LES OUTILS DE COMMUNICATION

Les utilisateurs peuvent communiquer avec le service Brusso de différentes manières :

- Par mail ou téléphone,
- Via les formulaires en ligne pour suggérer une modification sur une fiche organisation ou signaler une nouvelle organisation. Le formulaire accessible sur la page de l'organisation, est un formulaire pré-rempli avec les données visibles sur le site. ; la suggestion de modification est ainsi facilitée.



5.2.1.6 La charte

Les 7 engagements de Bruxelles Social en ligne pour une information de qualité :

1. Pour une information fiable

Ne sont présentés que les services offerts :

- par une autorité publique : services publics locaux, régionaux, communautaires ou fédéraux ;
- par une association ou une organisation privée agréée et/ou subventionnée par les pouvoirs publics, de quelque niveau que ce soit ; toute information sur une association qui perdrait son agrément public sera retirée du site ;
- par une association ou une organisation privée non agréée ni subsidiée mais développant un travail notoirement reconnu par le terrain et/ou porteuse de projets innovants.

2. Pour une information gratuite

Tant la présence sur le site des services et organisations actifs dans le secteur social-santé bruxellois que l'accès aux informations les concernant sont entièrement gratuits.

3. Pour une information exacte

Les trente années d'expérience du CDCS-CMDC dans le recueil et la diffusion de l'information sociale-santé le placent en garant d'une information exacte et vérifiée.

4. Pour une information validée

Le CDCS-CMDC tient ce site constamment à jour et valide toutes les informations auprès des services et associations concernées qui peuvent les faire rectifier à tout moment.

5. Pour une information harmonisée

L'offre des services et organisations est présentée selon un modèle standardisé afin d'assurer la meilleure lisibilité de l'information et de permettre la traduction des contenus. Toute introduction d'un champ d'information supplémentaire sera soumise à l'avis des organes consultatifs bruxellois ad hoc.

6. Pour une information en réseau et intégrée

Le visiteur peut se rediriger pour une information plus détaillée vers le site propre des services et organisations présentés ou tout site extérieur utile. Le site utilise aussi des ressources régionales telles que le monitoring des quartiers et la cartographie Brussels UrBIS ®©.

7. Pour une information impartiale

Bruxelles Social en ligne est un outil au service de tous les Bruxellois et de soutien à l'action des professionnels des secteurs sociaux-santé MAIS ne constitue en aucune manière un outil d'évaluation de la qualité des actions menées par les différents acteurs du terrain.

5.2.2 Brusso Consult

Une équipe de 7 référents thématiques se tient à la disposition des professionnels, réseaux, institutions de recherches et mandataires politiques locaux et régionaux. Ces référents peuvent donner des conseils sur mesure et augmenter la qualité ou l'efficacité des recherches menées par le public sur le site :

- Aide à l'utilisation du site social.brussels ;
- Aide aux recherches complexes ;
- Démonstrations ou informations sur mesure concernant son contenu ;
- Appui dans l'élaboration d'une carte sociale de quartier, de commune, ou thématique ;
- Soutien à la programmation de l'offre sociale-santé, locale ou régionale ;
- Soutien à une étude en lien avec l'offre sociale-santé ;
- Soutien au travail en réseau ;
- Tout autre conseil et expertise.

5.2.3 L'équipe de Brusso

Jusqu'en décembre 2017, il n'y a pas eu de changement dans l'équipe, tant en termes de composition que de distribution des fonctions. Cette stabilité répond aux besoins du projet de redéveloppement vers Social.brussels et du back-office.

12 travailleurs du CDCS-CMDC ont travaillé à temps plein ou temps partiel pour le service Brusso :

- 7 'référents' (3 fr et 3,5 nl) se partagent l'expertise des nombreux secteurs sociaux-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 Bruxelles social :
 - Référent fr 1 : (en 2017, cette référente a été principalement occupée par la conception et l'organisation du redéveloppement vers Social.Brussels et du back-office) 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 2017, cette référente a été partiellement occupée par la conception et la préparation du redéveloppement vers Social.Brussels et du back-office) Assuétudes, Egalités et Diversités, Famille, Orientation sexuelle et identité de genre (LGBTQIA), Santé (tout sauf santé mentale), Seniors, Coordinations sociales et soutien aux professionnels intersectoriels).

- Référent fr 3 : (en 2017, cette référente a été principalement occupée par la conception et des rédactions pour le redéveloppement vers Social.Brussels et du back-office) Aides aux auteurs de faits punissables, Aide aux victimes, Aide aux sans-abri, Logement, Personne en situation de handicap, Santé mentale.
- Référent nl 1 : (cette référente prend également en charge une grande partie des traductions du français vers le néerlandais en charge pour le CDCS et ses services). 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 2017, cette référente a été principalement occupée par la conception et l'organisation du redéveloppement vers Social.Brussels et du back-office) Hulp voor daders van strafbare feiten, Hulp voor slachtoffers, Socioprofessionele inschakeling.
- Référent nl 3 : (2/5 ETP car 2/5 engagé pour BRUDOC et 1/5 crédit-temps). Gelijkheid – Diversiteit, Gezondheid, geestelijke gezondheid, Intersectorale (Intersectorale sociale coördinatie, enz), Ouderen, Personen met een handicap, Seksuele geaardheid en genderidentiteit (LGBTQIA), Verslaving.
- Référent nl 4 : (en 2017, ce référent a été partiellement occupé par la conception et la préparation du redéveloppement vers Social.Brussels et du back-office) Migranten (en vue de sa mise en ligne début 2018).

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

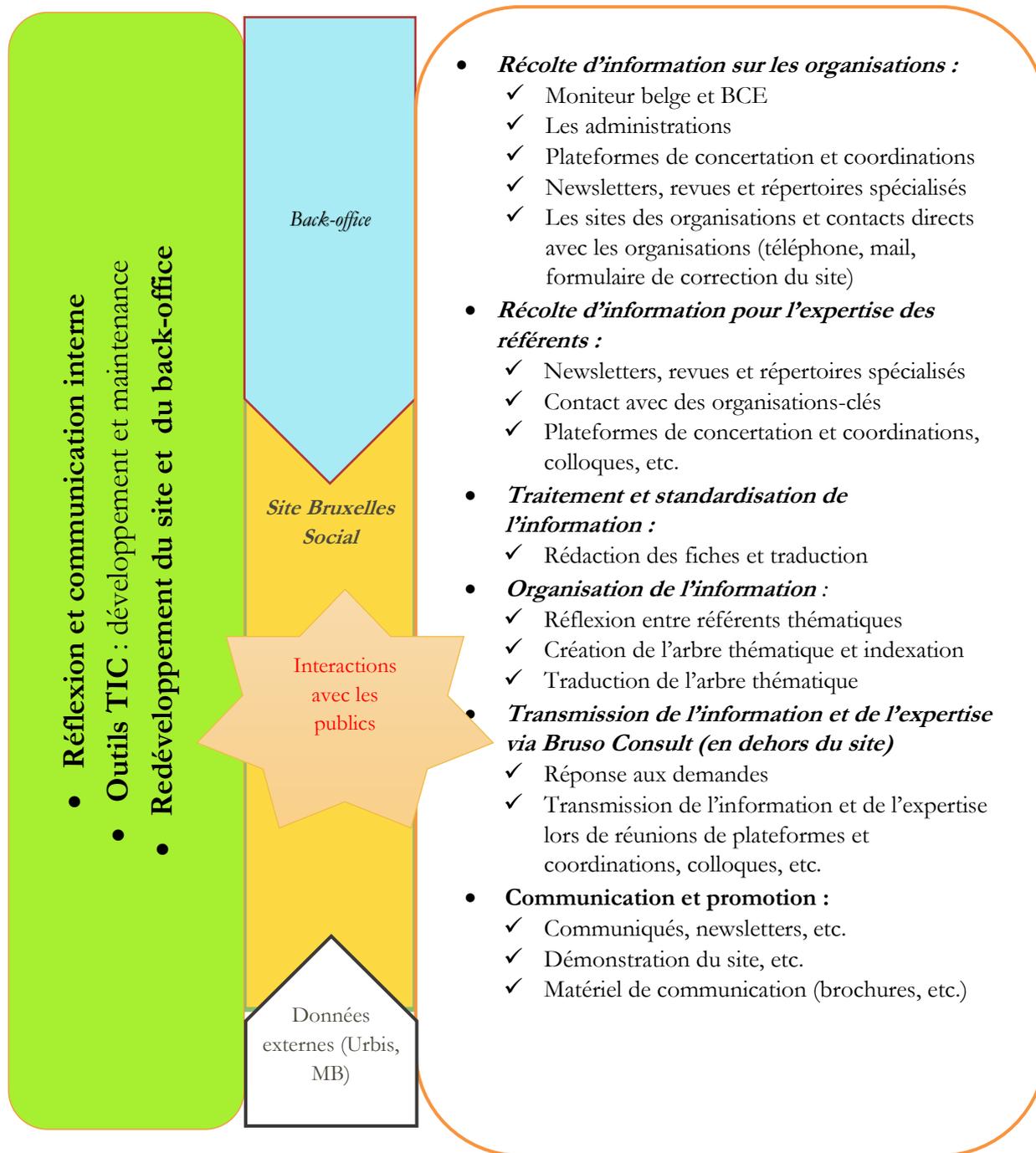
- En 2017, une collaboratrice fr, qui n'a pas habituellement la fonction de référente, a pris en charge la thématique Migrants en vue de sa mise en ligne début 2018 (la Référente fr assumant précédemment cette thématique étant employée au redéveloppement du portail).
- 2 travailleurs (8/10 ETP) se centrent sur le contact direct avec les organisations.
- 1 travailleur est le référent informatique du CDCS-CMDC, en charge du premier niveau d'intervention informatique.

En décembre 2017, un nouveau collègue, à temps partiel, c'est adjoint à l'équipe suite à l'absence annoncée d'une référente pour le premier semestre 2018. La réorganisation du travail en conséquence a eu lieu en 2018.

5.2.4 Processus de travail : schéma synthétique

Le travail de Bruso est organisé autour d'outils liés : la base de données interne – le back-office (dans lequel on encode les données sur les organisations et sur l'organisation en arborescences thématiques de celles-ci), le site Social.brussels, les bases de données externes dans lesquelles on va puiser des données (Urbis pour les données géolocalisables et les liens vers les publications des asbl et fondations sur le Moniteur belge – MB) et les outils d'export/intégration entre ces bases.

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 implique des interactions multiples, difficile à transmettre dans toute leurs complexités. En voici une image schématisée (et donc réductrice) :



Comme déjà évoqué, une grande partie du travail se déroule dans un environnement technologique. Certains outils TIC sont gérés par le CDCS-CMDC, la gestion d'autres outils et applications est prise en main en externe. Une partie de ceux-ci ont été conçus par ou en partenariat avec le CDCS-CMDC et des activités de recherche et redéveloppement sont entreprises pour les faire évoluer selon les besoins des utilisateurs et/ou du travail interne, selon les moyens financiers et humains disponibles³.

³ Voir « En 2017, Bruxelles social a fait peau neuve » (chapitre 5.1) et les données chiffrées sur le redéveloppement (chapitre 5.3.1.2)

Par ailleurs, tout au long du processus de travail, des activités de manipulations (tâches techniques), de maintenance ou d'amélioration de ces outils sont effectuées⁴.

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.)⁵.

Les données récoltées sont des éléments bruts. Elles sont traitées et encodées dans le logiciel back-office, sous forme de fiche par lieu d'activité, selon des règles très précises, garantissant la qualité et la cohérence de l'ensemble de projet⁶.

Ces informations traitées doivent être validées par les organisations elles-mêmes (avant la publication sur site de leur fiche), traduites et actualisées régulièrement⁷.

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)⁸,
- 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, définitions de celles-ci et mots-clés)⁹,
- la traduction de l'arbre afin qu'il soit disponible sur le site tant en français qu'en néerlandais¹⁰.

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

- par le biais du site¹¹,
- par Brusso Consult¹²
 - via l'assistance (téléphone, mail) offerte par notre équipe aux utilisateurs souhaitant obtenir des informations ;
 - par la production de documents, rapports ou inventaires sur mesure basés sur la consultation de la base de données interne, pour des utilisateurs qui formulent des demandes nécessitant un apport complémentaire d'expertise et/ou des fonctionnalités de recherche ou d'export plus poussées ;
 - par la présence dans des coordinations ou autres réseaux/organisations qui ont besoin de notre expertise 'en direct' lors de réunion de travail, etc.

Lors de tout changement important sur Social.brussels (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

⁴ Voir les données chiffrées sur le travail TIC au quotidien (chapitre 5.3.1.1)

⁵ Voir les données chiffrées sur la récolte d'informations sur les organisations (chapitre 5.3.2)

⁶ Voir les données chiffrées sur la rédaction et l'encodage (chapitre 5.3.4.1)

⁷ Voir les données chiffrées sur le contact direct avec les organisations (chapitre 5.3.2.5), la traduction des données (chapitre 5.3.4.2)

⁸ Voir les données chiffrées sur la récolte d'information pour l'expertise des référents (chapitre 5.3.3)

⁹ Voir les données chiffrées sur la création d'un arbre thématique et indexation (chapitre 5.3.5.1) et sur la réflexion entre référents thématiques (chapitre 5.3.5.2)

¹⁰ Voir les données chiffrées sur la traduction de l'arbre (chapitre 5.3.5.3)

¹¹ Voir le chapitre Social.brussels des « Activités du service Brusso en bref » (chapitre 5.2.1) et les données chiffrées sur la consultation du site par les utilisateurs (chapitre 5.4.3) et plus largement la photographie chiffrée du site (chapitre 5.4)

¹² Voir le chapitre Brusso Consult des « Activités du service Brusso en bref » (chapitre 5.2.2) et les données chiffrées (chapitre 5.3.6)

organisées à la demande. Des outils de communications pour faire connaître Social.brussels et le service Brusso dans son ensemble ont été créés¹³.

Pour harmoniser, faciliter l'échange entre membres de l'équipe et coordonner l'ensemble du processus, un travail de réflexion et de communication interne est mené¹⁴.

Comme le montre le processus de travail, les interactions avec les publics de Bruxelles social se font à de multiples étapes de celui-ci et de manière continue. Ils permettent la récolte de données, la transmission de données mais également la collecte d'informations sur l'utilisation de Social.brussels et les besoins d'adaptions de nos outils aux besoins de nos publics (adaptation de l'arbre thématique, des outils de recherche et d'export ou d'autres outils techniques, etc.).

Les indicateurs disponibles pour 2017 concernant les différentes étapes du processus de travail schématisé ci-dessus, ainsi qu'une photographie chiffrée du site actuel, sont présentés dans la suite du rapport.

Le redéveloppement du site et du logiciel back-office n'étant pas finalisés, nous ne possédons pas l'entièreté des données fournies les années précédentes. Certaines données sont disponibles pour une période partielle. Cependant, ce qui suit permet d'appréhender largement le travail fourni cette année.

La récolte de données complémentaires est prévue dans le futur via la base de données interne et via le site.

5.3. Le processus de travail en chiffres

5.3.1. Création et maintien de l'outil technique

Nos outils de travail sont des outils TIC. Il s'agit de la base essentielle et incontournable du travail du service Brusso.

5.3.1.1 Le travail TIC au quotidien

Il n'y a pas actuellement de professionnel avec profil d'analyse ou de développement pour les outils TIC au CDCS-CMDC. Cependant, tout au long du processus de travail, des activités de manipulations (tâches techniques), de maintenance ou d'amélioration de ces outils sont effectuées

¹³ Voir données chiffrées sur la communication et promotion (chapitre 5.3.7)

¹⁴ Voir données chiffrées sur la réflexion et la communication interne (chapitre 5.3.8)

soit par des membres de l'équipe Brusso, soit par un collègue du Centre ayant la fonction de référent informatique en charge du premier niveau d'intervention informatique.

En 2017,

- L'organisation des backups **quotidiens** a été mise en place tant pour la sauvegarde des données de la base de données interne – back-office que pour la sauvegarde des autres documents de travail électroniques de l'équipe Brusso ;
- Des actualisations manuelles du site Bruxellesocial.be ont été faites **quotidiennement pendant une partie de l'année** puis une procédure d'actualisation automatisée a été mise en place ;
- Des actualisations manuelles de fichiers d'export de données, permettant le publipostage de fiches à envoyer aux organisations pour validation (les « cinédits »), sont faites **quotidiennement** ;
- **1** logiciel professionnel de connexion à distance ainsi qu'**1** logiciel Dropbox professionnel ont été installés permettant le travail à domicile régulier pour certains collègues de Brusso ;
- La personne ayant la fonction de référent informatique, a mené des échanges et des demandes d'intervention avec nos partenaires informatiques autour de **9 questions** ou problèmes techniques. Exemples :
 - Problèmes de backup ;
 - Création d'une machine virtuelle pour l'intervention d'un partenaire externe travaillant sur le logiciel back-office ;
 - Vérification des règles liées à la protection de la vie privée.

6.3.1.2 Redéveloppement du portail Bruxelles Social

Dans la suite de 2016, l'année 2017 a été dédiée au développement de la nouvelle version du portail Bruxelles Social tant en termes d'ingénierie documentaire qu'en termes de programmation informatique.

- Ingénierie documentaire : suite de l'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 Brusso et indépendant du développement technique).
- Programmation informatique : suite du redéveloppement du site portail Bruxelles Social, du redéveloppement des outils de gestion du back office, du redéveloppement du module intermédiaire de gestion des catégories et de transfert des données du back office au front office. Une version fonctionnelle du back-office et du site ont été mises en ligne.

Dans ce cadre,

- **1** membre de l'équipe à **1 ETP** et **2** membres de l'équipe à **4/5 ETP** ont été entièrement affectés au projet, 3 membres à temps partiel (pour un total d'**1 x 4/5 ETP**).
- **80 réunions** ont eu lieu :
 - 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 ;
 - Réunions de travail internes à l'équipe Brusso (de 3 à 6 membres de l'équipe présents selon les questions abordées).

- Le suivi et le testing des développements ainsi que la détection, la signalisation et le suivi et la gestion de nombreux bugs informatiques consécutifs au développement du back et du front office ont été très énergivore en temps : **474 mails** ont été échangés avec les fournisseurs informatiques externes en 2017 et **13 tickets** ont été ouverts et **12** fermés de juillet à décembre 2017 (après la mise en ligne du site). L'équipe travaillant dans un environnement TIC instable/partiellement développé, les testings et les bugs ont été **facteur de ralentissement dans le travail** du service Brusso en 2017. Il est toutefois impossible de chiffrer l'impact exact.
- 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 préexistant dans l'ancienne base de données interne mais dont le contenu ou la structure ont été modifiés ;
- **22** champs ont été créés ;
- **10** champs doivent encore être précisés **en 2018**.

Parmi ces champs,

- **14** sont remplis par une ou plusieurs valeurs reprise dans une liste créée sur mesure pour notre base de données :
 - **11 listes « simples »**, contenant **673 éléments** de liste, soit un total de **1346 valeurs** (un élément de liste contient une valeur en néerlandais et une valeur en français) ;
 - **3 listes « avancées »** (hiérarchisées, avec description ou synonymes, etc.) ;
 - **17 champs** liés aux coordonnées et à la géolocalisation. En 2017 **la connexion avec les webservices proposés par URBIS a été établie** ;
 - **2 champs** (fr/nl) sont remplis automatiquement avec **les liens directs vers les publications au MB** des asbl et fondations ;
 - **2 champs** (fr/nl) sont remplis automatiquement avec **les liens directs vers les fiches sur le site social.brussels**.
- Sur le nouveau site Social.brussels, chacun des **21 secteurs** et des **640 catégories** sont présentés sur une page¹⁵. Un travail de conception et rédactionnel a été mené pour ces **661 pages**.
- Les pages du site « À propos », décrivant les objectifs, la portée, les données, les sources d'information, la charte et les possibilités d'aide à l'utilisation du site, ont été rédigées.
- Des formations continues à l'utilisation du nouveau logiciel back-office, données en interne par l'équipe porteuse du projet, ont eu lieu pendant le 2ème semestre 2017 :
 - Formations collectives : **5 demi-journées** ;
 - Formations individuelles continuées : **½ jour par semaine**.

¹⁵ Voir la description des pages Secteur et Catégorie en pages 42 et 43.

- Afin de présenter les possibilités open data et webservices de Social.brussels et de récolter des informations sur l'évolution de l'open data en Belgique, un membre de l'équipe a participé à **3 colloques/conférences**.

Le projet de redéveloppement a été décrit dans le rapport d'activité 2016 du CDCS-CMDC et sa poursuite l'est dans le rapport 2017.

5.3.2 Récolte d'informations sur les organisations

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

5.3.2.1 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.



Dans la continuité de 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.

- **10.077 publications** ont été dépouillées ;
- **556 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 2017, une **vérification** a été effectuée pour **779** asbl.

5.3.2.2 Les contacts avec les administrations

Des contacts sont pris avec les administrations afin d'obtenir des listings de services agréés pour compléter ou actualiser les données sur les agréments des organisations.

En 2017, plusieurs contacts par mail ou téléphoniques ont eu lieu, entre autres pour suivre l'évolution des agréments d'organisations suite aux transferts de compétences consécutifs à la 6^{ème} réforme de l'Etat (le nombre de ces contacts n'a pas été répertorié).

La présence de référents de Brusso dans différents Conseils consultatifs est également l'occasion d'échanges d'informations avec les administrations (voir ci-dessus).

5.3.2.3 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 2017, des référents ont participé :

- aux réunions de **4 coordinations sociales locales** pour un total de **18 réunions** (les référents ont dû s'excuser pour plusieurs autres réunions, vu la priorité donnée au redéveloppement du portail Bruxelles Social) ;
- aux réunions de **5 conseils consultatifs** pour un total de **9 réunions** ;
- à **13 colloques**.

Ces présences permettent 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.

5.3.2.4 La lecture de newsletters, revues et répertoires spécialisés, etc.

La détection de la création de services publics, d'associations de faits ou la détection de changements dans l'offre concrète d'une organisation, etc. ne peuvent 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 2017, des **informations sur internet** ont été cherchées pour **1082 fiches**.

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

En 2017, **102 newsletters** la plupart hebdomadaires et **106 revues spécialisées** ont été dépouillées (les revues sont à dispositions des référentes grâce au service BRUDOC, service de documentation du CDCS-CMDC).

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

5.3.2.5 Les sites des organisations et le contact direct avec celles-ci

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

1082 fiches présentes sur le site (28 %) ont été créées ou actualisées complètement en 2017. Dans ce cadre, des informations sont cherchées sur le site ou la page facebook des organisations.

756 contacts téléphoniques et **1215 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.

122 fiches ont été modifiées ou créées suite à des informations communiquées par les organisations via le site Social.brussels.

5.3.3 Récolte d'informations pour l'expertise des référents

Comme précisé dans « Les activités du service Brusso », les données récoltées sont organisées sur le site pour permettre la recherche d'organisations via les différents outils de prospection.

Pour ce faire, les référents de secteurs du service Brusso, organisées en tandems Fr-Nl, doivent créer un système d'organisation des informations (arbre thématique, etc. voir 1.3.5). Cette organisation est toujours construite dans une démarche transcommunautaire afin de respecter les réalités CFr, VG, Cocom, Cocof, Région, Fédéral et du terrain. Pour ce faire, une réelle expertise et un travail en commun est nécessaire.

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

Les indicateurs sur les activités menées en 2017 ont été présentés plus haut (voir 5.3.2.2, 5.3.2.3 et 5.3.2.4).

5.3.4 Traitement et standardisation de l'information

6.3.4.1 Rédaction et encodage des données

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 back-office et selon une méthodologie précise.

En 2017, la base de données interne contient **4626 fiches** dont **3858** sont sur le site.

Un travail de rédaction ou d'encodage a été effectué pour :

- **1082 fiches** présentes sur le site (28 % des fiches sur site) ;
- **61 fiches** non encore finalisées et qui ne sont donc pas encore sur site ;

- **248 fiches** qui resteront dans la base de données interne : il s'agit de fiches de sièges sociaux d'asbl ou fondation, de fiches contenant des informations sur les organisations n'ayant plus d'activités ou ne rentrant plus dans le scope de Bruxelles social ;
- de nombreuses modifications partielles pour des groupes de fiches, comme par exemple :
 - Dans le cadre de la mise en lien entre notre base de données interne et celle d'URBIS, des corrections des coordonnées XY permettant la géolocalisation ont été effectuées pour **674 fiches** ;
 - Des corrections d'encodage de site internet d'organisations pour **17 fiches** ;
 - L'actualisation de siège sociaux et du texte des missions d'organisations pour **28 fiches** ;
 - Des corrections de mails pour **423 fiches** (mails erronés détectés suite à l'envoi d'un communiqué annonçant la mise en ligne du nouveau site à 10.000 mails).

5.3.4.2 Traduction des données

Les **1082 fiches** traitées et sur site ont été traduites afin d'être disponibles tant en français qu'en néerlandais.

Détail	
FICHE	000470
INFORTXT	13/02/2018
INFORDATE	Valérie
state	Approbation
CARTE SOCIALE	+
OFFICIELE BENAMING	CENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE DOCUMENTATIE EN COÖRDINATIE
NOM OFFICIEL	CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES
ANDERE BENAMINGEN	CMDC, CMDC-CDCS
AUTRES NOMS	CDCS, CDCS-CMDC
INTERNE DIENSTEN	SOCIAAL BRUSSEL, HOSPICHILD, BRUDOC
SERVICES INTERNES	BRUXELLES SOCIAL, HOSPICHILD, BRUDOC
ADRES	Verenigingstraat
ADRESSE	Rue de l'Association
NUMERO	15
BOÏTE	
POST	1000 BRUXELLES
ZIP	1000
locality	BRUXELLES
ADRESOPMERKING	3e verdieping
REMARQUE ADRESSE	3e étage
WIJK	ONZE LIEVE VROUW TER SNEEUW
QUARTIER	NOTRE-DAME AUX NEIGES
wqcode	5
STAT-CODE	21004A33-
STATISTISCHE SECTOR	VRIJHEIDSPLEIN

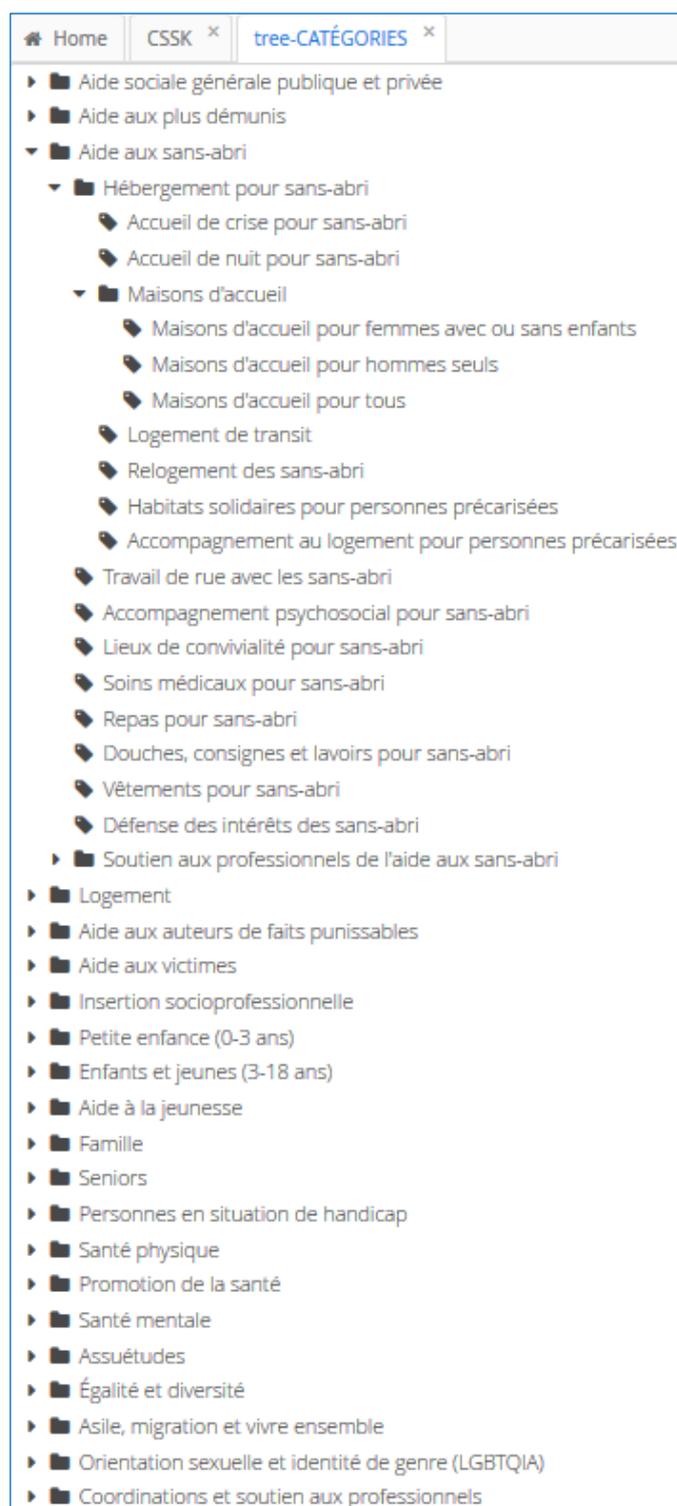
(Image partielle d'une fiche du back-office avec ses champs fr et nl)

5.3.5. Organisation de l'information en continu

5.3.5.1 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 activité organisée pour répondre à un besoin. Ces catégories sont organisées selon la logique d'un arbre avec des secteurs, des niveaux intermédiaires et des catégories.

Exemple : L'arbre thématique du secteur 'Aide aux sans-abri' comprend plusieurs niveaux intermédiaires, dont l'« Hébergement pour sans-abri » qui comprend des catégories et un niveau intermédiaire 'Maisons d'accueil' qui lui-même comprend des catégories :



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

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.

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.

Entre le 31-07-2017 et le 31-12-2017¹⁶,

- **35 catégories** ont été ajoutées et **20** supprimés ;
- **5 catégories** en français et **6** en néerlandais ont changé de nom ;
- **20 mots-clés** en néerlandais ont été ajoutés et **25** adaptés ; **4** mots-clés en français ont été ajoutés et **35** adaptés ;
- **31 définitions** en néerlandais ont été ajoutées, **25** adaptés et **3** supprimés ; **1** définition en français a été ajoutée, **59** adaptés et **3** supprimés ;
- **7 URL** néerlandophones de sites portails thématiques en lien avec une catégorie ont été ajoutés et **3** adaptés ; **8** URL francophones ont été ajoutés et **3** adaptés.

Les catégories sont attribuées aux organisations qui y correspondent lors de la mise sur site ou lors de l'actualisation d'une fiche. Cette indexation est réalisée sur base des activités déclarées par les organisations.

L'indexation a été faite ou revue pour les **1082 fiches** mises sur site ou actualisées en 2017 (on estime à 3 le nombre moyen de catégories par fiche).

5.3.5.2 Réflexion entre référents thématiques

Pour créer ces arbres thématiques et afin qu'ils correspondent à la réalité transcommunautaire de chacun des secteurs social-santé, **35 réunions** de tandem de référents ont eu lieu en 2017 (c'est-à-dire 1 réunion tous les 15 jours pendant la durée de travail autour de la mise sur site d'un secteur - cette année Asile, migration et vivre ensemble- ainsi que quelques réunions autour de thèmes présents sur le site).

5.3.5.3 Traduction de l'arbre

Tout comme les fiches (voir 5.3.4.2.), l'ensemble des sous-niveaux, catégories, définitions et des mots clés sont traduits pour assurer le bilinguisme du site.

Ainsi, entre le 31/07 et le 31/12/2017, **41 catégories** et **90 définitions** ont été traduites vers le néerlandais ou le français.

¹⁶ Pour des raisons techniques, ces indicateurs ne sont disponibles que pour ces 5 mois de 2017.

5.3.6 Transmission de l'information et de l'expertise par le service Bruso Consult

En parallèle à l'utilisation du site par les utilisateurs (voir 5.4.3), les activités de transmissions d'informations ont été les suivantes :

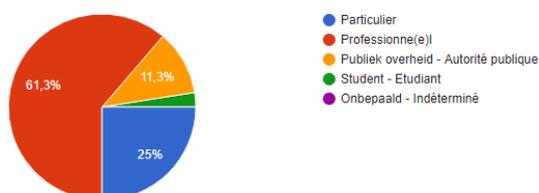
5.3.6.1 Réponse à des demandes adressées au service Bruso Consult

En 2017, **63 demandes** ont été adressées par téléphone ou mail au service Bruso dont :

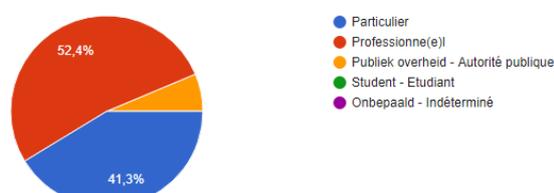
- des particuliers ou professionnels à la recherche d'une adresse (orientation vers une organisation) : **24** demandes ;
- des particuliers à la recherche d'employeurs potentiels : **4** demandes ;
- des professionnels dans le cadre de leur travail en réseau ou pour des communications collectives (mailing) : **10** demandes ;
- des professionnels en demande de carte sociale thématiques et/ou pour une zone géographique : **8** demandes ;
- des demandes d'expertises (soutiens à une étude, conseils ou appuis méthodologiques, etc.) : **12** demandes.

41,3 % des demandes viennent de particuliers, **58,7 %** viennent de professionnels (dont **6,3 %** d'autorités publiques).

*Statuts des demandeurs
2016*

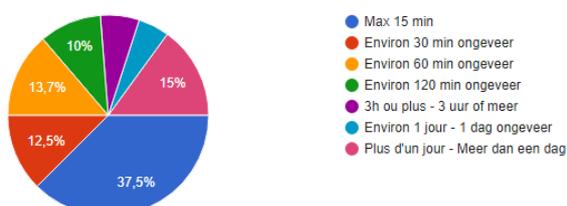


*Statuts des demandeurs
2017*

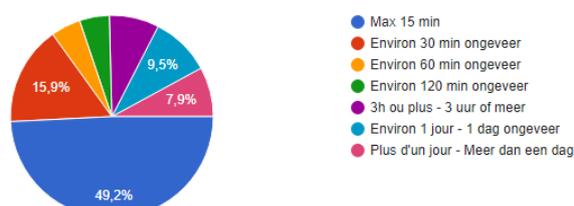


Les demandes qui nécessitent **peu de temps** d'investissement (d'1/4 d'h à 1h) sont majoritaires (**69,9 %**). Celles qui prennent **1/2 journée** de travail ou plus représentent 25,3 %, avec une augmentation continue des demandes qui impliquent **1 journée ou plus** : **17,4 %** en 2017, 15 % en 2016, 8 % en 2015.

*Durée du traitement de la demande
2016*



*Durée du traitement de la demande
2017*



Exemples de demandes en 2017 :

- Carte sociale des organisations offrant une aide aux jeunes bruxellois, à la demande d'un cabinet ministériel.
- Conseil, expertise et traductions pour la réalisation de la brochure Dispositif Hivernal de La Strada.
- Evoliris : soutien et échange sur la création d'une base de données sur les formations en informatique et les métiers du web à Bruxelles.
- CSI Flanders project : conseil, expertise et échange de données sur plusieurs secteurs thématiques dans le cadre d'un projet de recherche sur les défis de la société civile (www.middenveldinnovatie.be).
- Projet Chronic care BOOST (Plan maladies chroniques fédéral) : analyse de l'offre dans la zone du projet (Bxl centre, St-Gilles, St-Josse) en regard de l'analyse des besoins du public du projet. Soutien à la rédaction de la cartographie de l'offre et d'une des actions du projet (dans le cadre du partenariat cité ci-dessous - 5.3.6.2).
- Perspectives.brussels : Diagnostics territoriaux menés dans le cadre de CRU ou PAD : cartographies de l'offre sur une zone géographique (plusieurs quartiers ou secteurs statistiques), concernant plusieurs thématiques et nécessitant une analyse et une sélection de données (dans le cadre du partenariat cité ci-dessous).

5.3.6.2 Transmission de l'information et de l'expertise 'en direct'

Les indicateurs sur les demandes ne permettent pas de visualiser l'ampleur du travail de Bruso Consult. L'expertise du service est sollicitée par des organisations dans le cadre d'échanges plus approfondis et en direct.

Il peut s'agir de coordinations ou autres organisations qui ont besoin de notre expertise 'en direct' lors de réunion de travail, etc. Ces transmissions sont soit préparées (demandes à l'avance)¹⁷, soit s'effectuent lors des échanges en réunions.

En 2017,

- Des transmissions d'informations ont eu lieu lors de **réunions de coordinations sociales, conseils consultatifs et colloques** (ces indicateurs sont repris en 5.3.2.3).

Exemple :

Coordination sociale des Marolles : participation au groupe de travail sur le diagnostic du quartier suite au nouveau contrat de quartier.

- **10 autres organisations** ont demandé notre présence lors de réunions de travail ou activités pour un total de **41 réunions**.

Certaines de ces interventions s'effectuent dans le cadre de partenariats entre plusieurs organisations et le CDCS-CMDC.

Exemples :

- **Perspective.brussels, Kenniscentrum WWZ, CBCS, CDCS-CMDC** : partenariat dont l'objectif est le rapprochement entre le monde de l'urbanisme-architecture et le

¹⁷ Ce travail préparatoire est repris dans les indicateurs sur les demandes.

monde social-santé pour une meilleure planification des équipements collectifs et répondre aux besoins des bruxellois.

En 2017 ce partenariat s'est mené autour de 2 groupes de travail :

- La préparation d'une journée d'étude « Se soigner dans la ville. Zorg in de stad » qui a eu lieu le 18 janvier 2018 et pour lesquels des suites se mettent en place <http://www.cdcs-cmdc.be/fr/actua> ;
- La co-construction d'une méthodologie de diagnostic de terrain à mener en amont de projets urbains (PAD, CRU, etc.), par l'expérimentation d'un diagnostic réalisé autour du site Tour et Taxis (Plan Canal).

- **Projet Chronic care BOOST** (Better Offer and Organisation thanks to the Support of a Tripod model) : projet-pilote, porté par un consortium de 46 organisations - dont le CDCS-CDMC, visant le développement de soins intégrés pour personnes malades chroniques sur les communes de Bruxelles-pentagone, Saint-Gilles et Saint-Josse. En 2016 ont eu lieu les phases de diagnostics des besoins et de l'offre et de construction du projet. En 2017, la finalisation de ces phases, la rédaction du rapport de projet et la défense du projet en comité de sélection. La mise en place du projet débute en 2018. Brusco Consult a participé aux différentes phases du projet, pour ses compétences concernant l'offre sociale-santé, et participe à une des actions prévues par le projet : Soutien au développement d'un répertoire local intégré.

www.boostbrussels.be

- **Semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri** : depuis 2000 l'AMA, le BWR (devenu Kenniscentrum WWZ), la Fédération BICO et le CDCS-CDMC organisent conjointement « La semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri ». Cette semaine s'adresse aux acteurs de terrain travaillant avec des personnes en difficultés : travailleurs sociaux, psychologues, éducateurs, accompagnateurs de parcours, personnel de direction, volontaires... En 2017, l'accent a été mis sur la rencontre des acteurs travaillant la question des violences entre partenaires et les violences familiales.

<https://lastrada.brussels/portail/fr/observatoire/denombrement/59-fr/actualites/336-6-au-10-11-2017-semaine-du-secteur-bruxellois-de-l-aide-aux-sans-abri>

- **Laboratoire d'intervention sociale Hors-Circuit** : rencontres autour du non-recours organisé par le Forum Bruxelles contre les inégalités, en partenariat pour l'animation méthodologique de la semaine avec 4 organisations, dont le CDCS-CDMC.

<http://questionsante.org/nos-publications-periodiques/bruxelles-sante/dernier-numero/212-bruxelles-sante-n-89-mars-2018/1056-hors-circuit-un-laboratoire-innovant>

L'ampleur du travail mené par les collaborateurs de Brusco Consult dans le cadre de ces partenariats n'est pas entièrement répertoriée : l'implication va plus loin que les présences en réunions et les réponses aux demandes d'expertises répertoriées.

5.3.7 Communication et promotion

5.3.7.1 Communiqués de presse, via newsletters, etc.

Lors de la mise en ligne du nouveau site Social.brussels, **1 communiqué** a été envoyé à l'ensemble des organisations reprises sur le site et nos contacts, soit **10.000 mails**.

5.3.7.2 Présentation et démonstration du site

Afin de faciliter l'utilisation de Social.brussels, des présentations sur mesure ont été faites individuellement dans les locaux du CDCS-CMDC.

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

En 2017, ont été effectuées

- **9 présentations** individuelles ;
- **6 aides à l'utilisation** par téléphone.

5.3.7.3 Création de matériel de communication (brochures, etc.)

Fin 2017, du matériel de communication a été créé autour du nouveau site :

- **Une brochure** bilingue présentant le site : ses objectifs, sa portée, la description des données qui s'y trouvent, les sources d'informations utilisées, la charte et la présentation du service Brusoo. Elle est disponible en format papier et pdf.
- **Un roll-up** bilingue a été créé pour nos présences lors de colloques, démonstrations ou autres stands.
- **Des post-it** bilingues sont été imprimés



5.3.8. Réflexion et communication interne à l'équipe Brusso dans le cadre des outils existants

Afin d'harmoniser et coordonner l'ensemble du travail, de faciliter l'échange entre membres de l'équipe Brusso, prendre des décisions en commun concernant le processus de travail et les règles de traitement des données, créer des outils de travail, **8 réunions** d'équipe ont été organisées en 2017.

Des outils de travail sont conçus et mis à jour régulièrement selon les évolutions nécessaires au travail, dont

- des mémentos d'encodage reprenant la méthodologie précise de rédaction et d'encodage dans la base de données interne ;
- des documents d'export de données permettant la validation de celles-ci par les organisations (cinédits).

5.4. Une photographie chiffrée du site en 2017

5.4.1 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.) :

- **1082 fiches** présentes sur le site ont été créées ou actualisées en 2017 ;
- Le site est mis à jour **quotidiennement** avec les données en provenance du back-office ;
- Des catégories, définitions et mots-clés sont ajoutés lors de l'apparition de nouveaux types d'activités ou pour améliorer l'efficacité de la recherche sur le site.

Entre le 31-07-2017 et le 21-12-2017,

- **35 catégories** ont été ajoutées et **20** supprimés ;
- **5 catégories** en français et **6** en néerlandais ont changé de nom ;
- **20 mots-clés** en néerlandais ont été ajoutés et **25** adaptés ; **4** mots-clés en français ont été ajoutés et **35** adaptés ;
- **31 définitions** en néerlandais ont été ajoutées, **25** adaptés et **3** supprimés ; **1** définition en français a été ajoutée, **59** adaptés et **3** supprimés ;
- **7 URL** néerlandophones de sites portails thématiques en lien avec une catégorie ont été ajoutés et **3** adaptés ; **8** URL francophones ont été ajoutés et **3** adaptés.

5.4.2. État des lieux du contenu du site

5.4.2.1 Nombre d'organisations répertoriées sur le site

En 2017, le site présente **3858 lieux d'activités** (une organisation pouvant avoir plusieurs lieux d'activités) contre 3820 en 2016 et 3658 en 2015.

5.4.2.2 Les secteurs couverts et leur amplitude

En Belgique, l'action sociale-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 sociaux-santé et à reprendre toutes les organisations actives en Région bruxelloise, quel que soit leur statut et leur offre linguistique.

Il est organisé entre autres en secteurs, eux-mêmes comportant des catégories correspondant à des activités. Voici la liste des secteurs couverts ainsi que le nombre d'organisations actives dans ceux-ci et répertoriées sur le site fin 2017 :

Secteurs du site	Fin 2017		
	Fin 2017	Fin 2016	Fin 2015
Aide sociale générale publique et privée	116	115	106
Aide aux plus démunis	635	637	575
Aide aux sans-abri	130	124	117
Logement	322	340	338
Aide aux auteurs de faits punissables	89	98	118
Aide aux victimes	156	164	201
Insertion socioprofessionnelle	420	422	364
Petite enfance (0-3 ans)	822	802	738
Enfants et jeunes (3-18 ans)	862	710	664
Aide à la jeunesse	89	130	121
Famille	553	643	524
Seniors	904	810	820
Personnes en situation de handicap	581	593	525
Promotion de la santé	680	631	
Santé physique	809	820	981 ¹⁸
Santé mentale	424	415	
Assuétudes	288	290	253
Égalité et diversité	27	42	39
Asile, migration et vivre ensemble	618		
Orientation sexuelle et identité de genre (LGBTQIA)	31	33	29
Coordinations, réseaux	158	158	153
Soutien aux professionnels	538	447	594

Une même organisation est parfois active dans plusieurs secteurs. L'évolution des chiffres par secteur témoigne plus souvent de la réorganisation de l'arborescence thématique (pour une

¹⁸ 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.

meilleure cohérence entre secteurs, faciliter la recherche du public, etc.) que de l'évolution des secteurs sur le terrain.

Le secteur « Asile, migration et vivre ensemble » a été construit dans le back-office en 2017 et mis en ligne début 2018.

Les secteurs se déclinent en **640** catégories dont **388** ont une définition.

5.4.2.3 Organisation territoriale de l'offre et pouvoirs organisateurs ou subsidiaires

L'offre sociale-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.

Organisation territoriale de l'offre (chiffres de début 2018) :

COMMUNES	Nombre total de lieux d'activités situés à	Services publics ¹⁹	Disposant d'un/de agrément(s) 'social-santé' ²⁰	Autres ²¹
Anderlecht	261	63	164	34
Auderghem	89	22	48	19
Berchem-Sainte-Agathe	69	25	41	3
Bruxelles (Centre)	670	121	304	245
Bruxelles (Haren)	20	4	11	5
Bruxelles (Laeken)	159	37	109	13
Bruxelles (Neder-Over-Heembeek)	50	17	28	5
Etterbeek	146	24	92	30
Evere	87	27	57	3
Forest	138	38	91	9
Ganshoren	63	18	36	9
Ixelles	238	51	150	37
Jette	110	34	71	5
Koekelberg	48	12	29	7

¹⁹ 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).

²⁰ Nombre de lieux d'activités agréés par une autorité publique dans le cadre d'un agrément actif dans le champ social-santé en Région bruxelloise entrant dans le champ couvert par Bruxelles social. Nous reprenons ainsi l'entièreté des acteurs pour 39 agréments Cocof (dont 11 agréments Phare), pour 33 agréments Cocom et pour 5 agréments VGC ; les acteurs actifs en Région bruxelloise pour 84 agréments VG (dont 15 agréments Kind & Gezin, 25 VAPH, 3 VDAB), pour 34 agréments CF (dont 11 agréments ONE) ; les acteurs ayant une action sociale-santé en Région bruxelloise pour 9 agréments RBC (dont 1 SLRB) et 5 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).

²¹ Nombre de lieux d'activités qui ne sont ni organisés par un service public, ni agréés dans le cadre d'un agrément actif dans le champ social-santé en Région bruxelloise. Il peut s'agir de d'associations subsidiées mais non agréées, d'associations agréées dans un champ non couvert par Bruxelles social (ex Education permanente, socioculturele verenigenen...), 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.

Molenbeek-Saint-Jean	249	46	160	43
Saint-Gilles	210	47	131	32
Saint-Josse-ten-Noode	146	30	79	37
Schaerbeek	360	45	229	86
Uccle	191	49	129	13
Watermael-Boitsfort	67	18	40	9
Woluwé-Saint-Lambert	146	29	92	25
Woluwé-Saint-Pierre	99	27	54	18
Hors RBC ²²	186	6	41	139

60 % des lieux d'activités disposent d'un agrément social-santé, 20 % sont des services publics (agréés ou non) et 20 % sont des organisations non-marchandes privées non agréées.

5.4.3 Transmission de l'information par le site : consultation du site par les utilisateurs

L'audience du site www.bruxellessocial.be, selon les indicateurs fournis par google analytics, a continué à augmenter pendant les 6 premiers mois de l'année (ancien site).

Suite à des problèmes de programmation, les données de google analytics sont inexistantes pour les premiers mois du nouveau site (de fin juin à mi-septembre) et plus faibles qu'à l'habitude pour le reste de l'année 2017. Suite à la correction de programmation, les données 2018 sont en nette hausse (en 2 mois, du 8 janvier au 9 mars 2018 : 3.008 sessions, 2.199 utilisateurs, 4.122 pages vues).

Malgré ces problèmes de données, nous avons choisi de les indiquer dans ce rapport pour trace de mémoire :

Dimension	2013	2014	2015	2016	2017 Total	2017 ancien site	2017 nouveau site
Sessions ²³	201.465	282.308	342.453	400.677	320.228	250.020	70.208
Utilisateurs ²⁴	148.635	204.695	242.175	277.098	217.044	165.062	51.982
Pages vues ²⁵	242.884	351.620	423.570	501.009	402.257	312.734	89.523
Pages par session ²⁶	1,21	1,25	1,24	1,25	1,26	1,25	1,29
Durée moy. des sessions ²⁷	00:00:52	00:01:05	00:01:05	00:01:07	00:01:08	00:01:06	00:01:20

²² Pour rappel, Bruxelles social reprend les acteurs situés en Région bruxelloise ainsi que les associations et services situés en Flandre ou Wallonie qui proposent aux habitants bruxellois une aide, une action, une activité qui n'est pas encore offerte par un service bruxellois.

²³ 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.

²⁴ 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.

²⁵ 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.

²⁶ 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.

²⁷ Durée moyenne des sessions : Il s'agit de la durée moyenne d'une session.

5.5 Tableau synthétique des indicateurs du service Bruso

<i>Activités</i>	<i>Indicateurs 2017</i>	<i>Indicateurs 2016</i>
Réflexion et communication interne -Réunions d'équipe Bruso -Création et actualisation d'outils de travail commun (mémento, cinédit, etc.)	8 réunions Actualisés : mémentos Créés : mémentos, cinédits, etc.	10 réunions Actualisés : mémentos, cinédits, etc.
Outils TIC : développement et maintenance Back-up -Procédure automatisée de back-up -Actualisations de Social.brussels (manuelle puis procédure automatisée) -Actualisation de fichiers d'export de données -Communications du référent informatique du CDCS-CMDC avec un partenaire externe autour de questions ou problématiques techniques -Action particulière (demandant du temps)	Quotidien Quotidien Quotidien 9 communications 2 actions permettant le travail à distance	Quotidien Quotidien 6 communications
Redéveloppement du site et du back-office -Analyse et conception -Communications avec un partenaire externe autour de questions ou problématiques techniques	1 x 1 ETP + 3 x 4/5 ETP 80 réunions 5 Formations collectives 1/2 j par sem de formations individuelles continuées 3 colloques 21 champs en liens directs avec BD externes 14 listes de valeurs créées 21 pages secteurs et 640 pages catégories conçues et rédigées 474 échanges de mails 13 tickets ouverts et 12 fermés	3 x 4/5 ETP + 1 x 1/2 ETP 144 réunions Analyse des 99 champs standardisés dont: 22 champs créés 16 champs modifiés
Récolte d'information sur les organisations et pour l'expertise des référents		
Moniteur belge et BCE -Parutions du MB dépouillées -Informations du MB utiles détectées et traitées -Nombre de vérifications effectuées lors d'actualisations de fiches d'ASBL	10.077 publications 556 informations 779 vérifications	6.584 publications 360 informations 784 vérifications
Plateformes de concertations, coordinations, colloques -Coordinations sociales locales -Conseils consultatifs -Autres réseaux -Colloques	4 CS : 18 réunions 5 conseils : 9 réunions 13 colloques	4 CS : 16 réunions 4 conseils : 14 réunions 4 réseaux : 22 réunions 16 colloques

Newsletters, revues et répertoires spécialisés -Newsletters déponillées -Revues spécialisées déponillées	102 newsletters 106 revues spécialisées	96 newsletters 126 revues spécialisées
Contacts directs avec les organisations et recherches sur leurs sites -Mails -Contacts téléphoniques -Demandes de modifications via le site traitées -Informations cherchées sur les sites des organisations pour	1215 mails 756 contacts 122 demandes 1082 fiches	1576 mails 983 contacts 74 demandes 1521 fiches
Traitement et standardisation de l'information		
Rédaction des fiches et encodage <u>Total en back et front office</u> -Fiches dans la base de données interne -Fiches sur le site <u>Crées ou modifiées</u> -Fiches créées ou actualisées et sur site -Fiches créées ou modifiées mais non finalisées -Fiches créées ou modifiées qui resteront dans la base de données interne -Modifications partielles effectuées pour des groupes de fiches <u>Traduction des fiches</u>	4626 fiches 3858 fiches 1082 fiches (28%) 61 fiches 248 fiches 1.142 fiches (29,6%) (ex : coord XY, mails) 1082 fiches	3820 fiches 1521 fiches (39,8%) 64 fiches 116 fiches 592 fiches (15,5%) 1521 fiches
Organisation de l'information		
Réflexion entre référents thématiques -Réunions de travail	35 réunions	33 réunions
Arbre thématique et indexation <u>Total sur le site</u> -Secteurs -Catégories -Définitions <u>Ont été créés</u> -Catégories -Définitions -Mots-clés <u>Ont été adaptées</u> -Catégories -Définitions -Mots-clés <u>Ont été supprimées</u> -Catégories -Définitions	20 secteurs ²⁸ 640 catégories 388 définitions Du 31/07/17 au 31/12/17 35 catégories 31 définitions 20 nl et 4 fr 6 catégories 59 définitions 25 nl et 35 fr 20 catégories 3 définitions	20 secteurs 623 catégories 382 définitions En 1 an 23 catégories 31 définitions 22 catégories

²⁸ Pour rappel, il y avait 20 secteurs sur le site en 2017. Le dernier a été ajouté début 2018.

<i>Nombre de fiches indexées</i>	1082 fiches	1521 fiches
Traductions	41 catégories 90 définitions	
Transmission de l'information et de l'expertise		
Consultation du site <i>-Sessions</i> <i>-Utilisateurs</i> <i>-Utilisateurs belges</i> <i>-Pages vues</i> <i>-Durée moyenne</i>	320.228 sessions 217.044 utilisateurs 92,7% en Belgique 402.257 pages vues 1,08 min	400.677 sessions 277.098 utilisateurs 94,7% en Belgique 501.009 pages vues 1,07 min
Demandes adressées à Brusso Consult <i>-Nombre total de demandes, dont :</i> <i>-Demandes d'adresses</i> <i>-Soutien au travail en réseau ou mailing</i> <i>-Cartes sociales</i> <i>-Appuis à une étude ou autres expertises</i> <i>-Demandes demandant une expertise et un temps d'investissement pour y répondre</i> <i>-Participation à des réunions de travail dans le cadre de demandes de partenaires</i>	63 demandes 28 demandes d'adresses 10 demandes 8 cartes sociales 12 appuis 1/2 j ou + de travail : 7,9% 1 j ou + de travail : 17,4% 10 partenaires : 41 réunions	80 demandes 23 demandes d'adresses 6 demandes 20 cartes sociales 23 appuis 1/2 j ou + de trav : 26,3% 1 j ou + de travail : 15%
Communication et promotion		
<i>-Présentations et démonstrations du site</i> <i>-Communiqué envoyé par mail</i> <i>-Matériel de communication</i>	9 présentations indiv 6 aides à l'utilisation 1 communiqué envoyé à 10.000 mails Création d'1 brochure, 1 roll-up, de post-it	7 présentations indiv 5 aides à l'utilisation

6. BRUDOC : indicateurs d'activités 2017

6.1. *Etat des opérations sur les collections*²⁹

- 17816 (16 490) descriptions bibliographiques
 - 8050 (7 752) articles
 - 2398 (2 234) numéros de revue
 - 7183 (6 291) monographies
 - 215 (213) abonnements actifs ou non dont 106 actifs.
-
- 10585 (9 768) descriptions bibliographiques en français (59%)
 - 7372 (6 850) descriptions bibliographiques en néerlandais (41%)
-
- 2875 (2 361) documents numériques (16%)
 - 14807 (14 048) documents imprimés (84%)
 - 2789 supports hybrides (documents papier accompagnés d'un hyperlien ou d'un fichier numérique)

6.2. *Accroissement*

En 2017, le service a catalogué 1326 nouvelles notices, parmi lesquelles :

- 272 articles
 - 188 numéros de périodiques
 - 842 documents (livres, rapports, etc.)
 - 7 abonnements
 - 716 documents numériques (584 hyperliens, 129 pdf)
 - 12 vidéos
 - 15 documents audio
 - 726 textes imprimés
-
- 865 documents en français
 - 453 documents en néerlandais

Le service a en outre modifié 12 108 (7 344) notices. 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.

L'ensemble de ces chiffres ne prennent pas compte des notices supprimées, dont le nombre est indéterminé.

L'accroissement de 2017 représente donc au moins **8% des collections**.

²⁹ Les chiffres entre parenthèses sont ceux de 2016.

6.3. Statistiques de consultation en ligne : hausse spectaculaire

2873 personnes ont visité 14 184 pages. En moyenne, elles restent 3,18 minutes sur le site et consultent 3,69 pages.

Ces chiffres révèlent une hausse spectaculaire des consultations du site :

- + 148% pour le nombre d'utilisateurs
- + 177% pour le nombre de pages vues

2017 constitue aussi l'année dans laquelle la répartition linguistique se renverse : nous avons une majorité de néerlandophones (50,37%) suivie des francophones (38,97) et enfin moins de 10% d'anglophones.

412 personnes (14%) ont consulté Brudoc sur appareils mobiles.

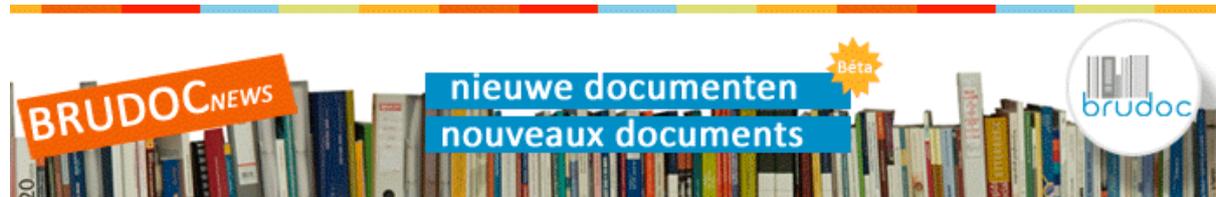
Bonne nouvelle, le taux de rebond est descendu à 49,39% (-80%). Ceci peut être dû à l'hébergement des documents numériques sur Brudoc.be, leur nombre étant de plus en plus important.

La présence sur les réseaux sociaux qui est prévue pour fin 2018/2019 dopera ces résultats.



6.4. Abonnement à Brudoc News : baisse homéopathique

120 abonnés francophones (-2) et **40** abonnés néerlandophones (-4) ont reçu en version électronique dans leurs boîtes mail **10** numéros de la lettre information Brudoc News.



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.

Les newsletters des thèmes suivants ont été configurées et envoyées mensuellement :

- Depuis juillet 2017 :
 - Personen met een handicap à un abonné (6 newsletters)
 - Dader à un abonné (6 newsletters)
 - Insertion professionnelle, formation, emploi, chômage : 10 abonnés (7 newsletters)
- Depuis avril :
 - Petite enfance : (6 newsletters) et 10 abonnés
 - Aide sociale publique et privée : (8 newsletters) et 13 abonnés
- Depuis mars : Informèle (6 newsletters en FR et NL) et 10 abonnés

Configurés en 2016

- Auteurs de faits punissables, envoyés 7 fois à 11 abonnés
- Aide à la jeunesse, envoyés 7 fois à 18 abonnés
- Sans-abrisme, envoyés 7 fois à 16 abonnés
- Thuislozen à un abonné (4 newsletters)
- Handicap, envoyés 10 fois à 11 abonnés
- Seniors, envoyés 10 fois à 11 abonnés

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 présence sur les réseaux sociaux qui est prévue pour fin 2018/2019 dopera ces résultats.

6.5. Demandes de documentation : en baisse continue

82 demandes ont été enregistrées en 2017 (par comparaison, on en totalisait 110 en 2016, soit une baisse de -25%. Si on remonte à 2014, on en comptait encore 286 ; cela correspond à une diminution de -71%)

- Statut des utilisateurs/lecteurs/demandeurs

Professionnel	30	36.6 %
Autorité publique	1	1.2 %
Etudiant	46	56.1 %
Particulier	4	7 %

- Temps consacré à répondre aux demandes

Max 15 min	43	52.4 %
Environ 30 min	24	29.3 %
Environ 60 min	5	6.1 %
Environ 120 min	6	7.3 %
3h ou plus	3	3.7 %
Plus d'un jour	1	1.2 %

- Origine des demandes

Téléphone	25	30.5 %
Info-cdcs-cmdc	10	12.2 %
Info-brudoc	5	6.1 %
Autre mail	19	23.2 %
Hospichild	0	0%
Sur place	18	22 %
A l'extérieur	5	6 %

6.6. *Quelle réflexion ?*

Ces chiffres ne sont ni inquiétants, ni exceptionnels. Brudoc, le volet documentaire de social.brussels suit la tendance généralisée et mondiale du déclin des demandes formulées en direct auprès des documentalistes.

La régression des demandes de documentation 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. Or, les chiffres dévoilent une hausse spectaculaire des consultations en ligne, ce qui montre bien les glissements en cours. A propos des abonnements aux newsletters, leur stagnation est clairement à mettre en miroir avec le passage à mi-temps de la coordinatrice du service pendant plus de quatre mois de l'année. Diminution des contacts dans le monde documentaire, dans les écoles, dans les colloques, ... toutes occasions où la coordinatrice pouvait accrocher de nouveaux abonnés.

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. De la réflexion et des projets pour les années à venir.

7. Annexe : Smartcity.brussels – Livre blanc 2014-2019



LIVRE BLANC 2014-2019



7.1. *Préambule*

Une nouvelle législature régionale se présente à nous. Le moment est crucial, voire historique, puisque la 6e réforme de l'État a définitivement déplacé le centre de gravité des politiques belges vers les entités fédérées.

Ces cinq prochaines années, la Région de Bruxelles-Capitale devra faire valoir sa différence, mobiliser ses atouts mais aussi soigner ses faiblesses. Nos citoyens, nos entreprises et nos services publics attendent de notre région qu'elle se montre efficace. De plus, à mesure que la concurrence internationale s'exacerbe, notre région ne peut pas simplement se reposer sur son statut de capitale de l'Europe pour s'imposer sur la carte du monde.

Pour gagner sa place parmi les métropoles prospères et durables, la Région bruxelloise doit faire le pari de l'innovation et de la créativité. Donc, miser sur les technologies comme levier de développement humain, économique et environnemental notamment. Car **les technologies de l'information et de la communication (TIC) apportent leurs solutions aux enjeux du développement durable des villes : c'est ce qu'un nombre croissant de cités, parfois les plus inattendues, ont compris en définissant leur projet de ville sur le modèle de la smart city.**

La ville intelligente utilise les ressources des TIC - qu'il s'agisse de réseaux de télécommunications, de data centers ou de services et d'applications - pour mieux remplir ses fonctions : la mobilité, la sécurité, le logement, l'éducation, l'emploi, la santé, la culture. En d'autres mots, pour offrir à chacun un cadre de vie ou d'activité épanouissant.

C'est à ce projet que nous vous invitons à adhérer. Smart.brussels ne peut évidemment consister à copier-coller sans stratégie des solutions identifiées de part et d'autre. C'est, précisément, l'objectif de ce Livre blanc : nous avons fait l'exercice de définir une stratégie smart à notre niveau et ancrée dans la réalité et les possibilités bruxelloises.

Avec l'appui du prochain gouvernement, le CIRB est prêt à relever 4 défis : **faire de Bruxelles une région connectée, durable, ouverte et sécurisante**. Les solutions esquissées dans ce Livre blanc sont réalistes. Elles contribueront à hausser la qualité de vie dans notre région en achevant sa transition numérique. En matière de TIC, la Région bruxelloise ne part en effet pas de rien, loin s'en faut. Nous avons donc mesuré où nous en sommes aujourd'hui à l'aide d'indicateurs de performance dont nous communiquerons la progression d'année en année.

C'est une démarche unique et nouvelle dans et pour notre région. C'est surtout une démarche de transparence et d'émulation. Nous sommes en effet convaincus qu'elle gagnera à s'étendre, au-delà du CIRB, aux autres acteurs qui participent déjà à l'intelligence de notre ville. Nous lançons donc ici l'invitation à la communauté bruxelloise au sens le plus large pour travailler en commun à une vision smart encore plus globale pour la Région de Bruxelles-Capitale.

Hervé Feuillien
Directeur général

Robert Herzele
Directeur général adjoint

7.2. De la ville du passé à la Smart City du 21e siècle

La ville est l'épicentre des enjeux de ce 21e siècle, qu'il s'agisse de démographie, de prospérité, de mobilité, de durabilité, de sécurité... Elle doit en même temps composer avec les crises économiques et sociales qui y cristallisent leurs effets. La solution de cette équation passe nécessairement par les TIC : la ville du 21e siècle sera une smart city, c'est à dire une cité intégrant les nouvelles technologies au bénéfice de son développement global, ou ne sera pas.

7.2.1. Le début d'une nouvelle ère urbaine

D'ici à 2050, les villes devraient accueillir quelque 70 % de la population mondiale, contre 50 % en 2000³⁰. Même si cette croissance de la population urbaine se concentre dans les mégapoles émergentes d'Asie ou d'Afrique, l'avenir se dessine intra-muros également dans notre pays.

En Belgique, l'expansion du bâti vers les campagnes a atteint ses limites. Nous sommes déjà 80 % à vivre en ville ou dans sa périphérie. Nos pouvoirs politiques réfléchissent désormais à l'avenir sur le mode d'un espace fini, à mieux exploiter.

³⁰ Source : ONU-Habitat, L'état des villes du monde, Rapport 2008/2009

(Re)penser la ville : une réflexion partagée



En lançant en 2011 le chantier du Plan régional de développement durable, adopté en septembre 2013, le ministre-président Charles Picqué soulignait : « La Région suit à bien des égards l'évolution des grandes métropoles ... réceptacles des tensions des sociétés contemporaines ... porteuses d'avenir parce que c'est sur ces territoires innovants que se construit le futur.³¹ »



En Région wallonne, le modèle de la maison 4 façades isolée est remis en question. Le gouvernement wallon s'est fixé comme objectif de politique d'aménagement du territoire pour le 21e siècle de « freiner l'étalement urbain » et, plus concrètement, d'arrêter l'extension des « villes et villages le long des routes qui y mènent pour favoriser les nouveaux logements dans les territoires centraux en milieu urbain et rural³²».

Le nouveau cadre d'aménagement du territoire en préparation en Région flamande sonne lui aussi la fin de l'idéal de la maison d'habitation privée et isolée. Il se base sur ce constat établi en 2005 déjà : « L'urbanité est la condition du siècle que nous vivons. Les villes sont les plaques tournantes de la reconstruction sociale et politique.³³ »



7.2.2. Un destin trop lourd à porter ?

La ville est par essence la création de l'homme. Elle s'est bâtie à proximité de gisements de ressources naturelles ou de pôles d'activité comme les industries ou les universités, sur des carrefours de communication stratégiques en tant que territoire de l'échange : économique, intellectuel, social...

La ville remplit des fonctions essentielles : elle doit assurer à ses habitants, comme à ses visiteurs, la mobilité, la sécurité, le logement, l'éducation, l'emploi, la santé... Elle forme un espace social et culturel : ces différentes fonctions n'y sont opérantes que si elles épousent au moins partiellement les formes que les citoyens veulent bien accepter. À défaut, la population remodèle la ville à sa

³¹ Source : Exposé du ministre-président de la Région de Bruxelles-Capitale, Plan Régional de Développement Durable, Synthèse - États des lieux, en introduction aux ateliers participatifs de prospective du PRDD, avril 2011, http://charlespicque.info/web/wp-content/uploads/2011/04/PRDD_Synthese_FR.pdf, consulté le 2 décembre 2013.

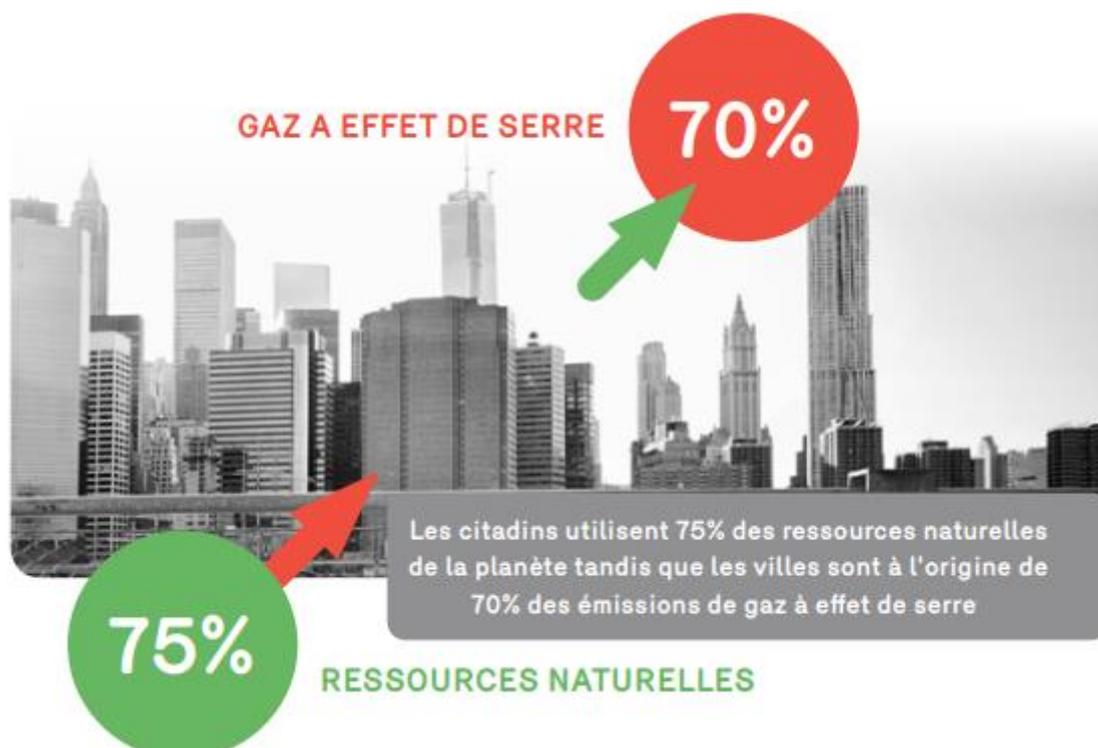
³² Source : Gouvernement wallon, Cabinet du ministre de l'Environnement, de l'Aménagement du territoire et de la Mobilité, Schéma de développement de l'espace régional - Propositions d'objectifs, juin 2012. À télécharger depuis la page <http://henry.wallonie.be/SDER>.

³³ Source : Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Agentschap voor Binnenlands Bestuur, Livre blanc, Le siècle de la ville. De la république urbaine à la ville trame, mars 2005. À télécharger depuis la section « Publications » du site de l'Autorité flamande (www.vlaanderen.be/fr/publications).

façon car celle-ci est aussi le creuset de nos civilisations : nulle part ailleurs, la création n'éclate d'une telle vitalité.

La ville, cependant, concentre dans le même temps les écueils, les échecs diront certains, de nos sociétés. C'est le cas des inégalités sociales qui se manifestent dans des domaines aussi divers que l'éducation, la santé, l'emploi... Dans le même temps, les territoires urbains entretiennent une dépendance quasi-totale vers l'extérieur pour leur accès à l'eau, à l'énergie, à l'alimentation.

Les urgences environnementales pressent donc la ville sur la voie du développement durable alors même que les crises financière, sociale et économique y cristallisent leurs effets. Le destin de la ville est-il donc trop lourd à porter pour elle ?



Le programme ONU-Habitat, jouant son rôle d'observatoire des villes, combat cette idée : « *Les villes peuvent offrir des solutions aux crises dans le monde, à condition de les placer en meilleure position de répondre aux défis de notre époque, d'optimiser les ressources et d'exploiter les potentialités de l'avenir. Telle est la "bonne" ville, au 21^e siècle, centrée sur les personnes, capable d'intégrer les aspects tangibles comme plus immatériels de la prospérité en faisant évoluer les formes et fonctionnalités inefficaces et non durables du siècle précédent³⁴ ».*

7.2.3. Et si les villes devenaient (plus) intelligentes ?

Le concept de ville intelligente, ou smart city, a émergé ces récentes années comme la contribution des TIC à la réponse à donner aux défis urbains. De quoi s'agit-il ? Ville zéro carbone, ville connectée, ville efficiente... : le concept brasse de multiples acceptions. On peut cependant les synthétiser selon deux axes : celui des objectifs et celui des moyens.

³⁴ United Nations Human Settlements Programme (UN-HABITAT), State of the world's cities 2012/2013 - prosperity of cities, 2012. À consulter sur www.unhabitat.org.

- **Envisagée du point de vue de ses objectifs**, la ville intelligente se positionne face aux enjeux de notre siècle en termes de développement durable (c'est la ville qui concilie ses fonctions d'habitat, de nœud de communication, de pôle économique... tout en réduisant son empreinte sur la planète) et d'inclusion (elle doit réduire ses fractures sociales, d'éducation, de santé, de sécurité... pour préserver et développer sa prospérité au bénéfice de tous et sa qualité de vie au bénéfice de chacun).

- **Les moyens à mettre en action pour remplir les objectifs** d'une ville intelligente ont en commun d'agir sur les fonctions de la ville pour les rendre plus efficaces. Parmi la panoplie des moyens à mettre en œuvre, des mesures locales à l'échelle d'un bâtiment ou d'un quartier côtoient les politiques globales en termes d'urbanisme, de mobilité, de sécurité, d'environnement, d'économie d'énergie... sans oublier les modes de gouvernance.

Au sein de la smart city, les TIC occupent une place centrale parmi les moyens à mettre en œuvre pour répondre aux objectifs de développement urbain. Le niveau d'intégration des TIC dans les fonctions urbaines est parfois même considéré comme le critère de référence qui distingue les villes intelligentes des autres villes.

C'est le cas des auteurs du Livre blanc, Smart cities Applications and Requirements, lorsqu'ils écrivent : « *Le concept de smart city gagne constamment en importance en tant que moyen de mettre à la disposition des citoyens, entreprises et pouvoirs publics d'une ville l'ensemble des services et applications rendus possibles par les TIC*³⁵ ».

La Commission européenne abonde dans le même sens. En juillet 2012, elle a lancé le Partenariat européen d'innovation pour les villes et communautés intelligentes. « *Les technologies intelligentes appliquées au milieu urbain, argumente la Commission, peuvent contribuer de manière significative au développement durable des villes européennes*³⁶. » Ce Partenariat invite les secteurs de l'énergie, des transports et des TIC à travailler ensemble avec les villes en vue de répondre aux besoins des citoyens : « *Les technologies innovantes, intégrées et efficaces pourront se développer [...] tout en mettant les villes au cœur de l'innovation.* » La stratégie de croissance Europe 2020³⁷ comme voie de sortie de la crise économique et financière actuelle s'inscrit en filigrane de ce Partenariat.

7.2.4. Le modèle Smart face aux enjeux de la ville

L'émergence du modèle de smart city se vérifie dans le monde entier par la mise en œuvre de technologies qui couvrent six thématiques principalement : **L'intelligence appliquée à la ville** :

A. ÉDUCATION, FORMATION, EMPLOI : Promotion d'un enseignement et d'une offre de formations tout au long de la vie utilisant les ressources des TIC sous l'angle non

³⁵ Net!Works European Technology Platform, Smart cities Applications and Requirements, White Paper, mai 2011. À télécharger sur le site www.networks-etp.eu, sous la rubrique « Publications ».

³⁶ Commission européenne, Partenariat d'innovation européen pour des villes et communautés intelligentes, Bruxelles, 10 juillet 2012. À télécharger à l'adresse http://ec.europa.eu/energy/technology/initiatives/doc/2012_4701_smart_cities_fr.pdf

³⁷ Adoptée en 2010, la Stratégie numérique constitue l'un des piliers de la politique de compétitivité de la Commission européenne, mieux connue sous l'appellation de Stratégie Europe 2020. Elle peut être consultée sur le portail « Synthèses de la législation européenne », à l'adresse http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/si0016_fr.htm.

seulement fonctionnel (matériel IT, télécommunications, plateformes d'enseignement à distance ou d'auto-apprentissage) mais aussi des compétences de base à enseigner (manipulation des outils, bases de la programmation...).

- B. MOBILITÉ :** Remontée et exploitation d'informations en temps réel sur la disponibilité des moyens de transport (transports en commun, vélos ou voitures partagées...), l'utilisation des voiries et des aménagements (parkings notamment), ainsi que par l'interaction entre les moyens de transports et les éléments de mobilier urbain.
- C. ÉNERGIE, EAU, DÉCHETS... :** Mise en place de smart grids ou réseaux de distribution intelligents qui, grâce aux ressources des TIC comme la télémesure via des compteurs intelligents (smart meters), permettent d'ajuster la production, le fonctionnement et la distribution des ressources sur base de la connaissance en temps réel soit de la consommation d'un logement, d'une entreprise..., soit des besoins (par exemple par un éclairage public s'adaptant à la demande).
- D. SÉCURITÉ :** Prise de connaissance des situations à risques pour la population par la remontée et le partage des informations issues de caméras vidéo, capteurs de fumées ou d'explosion, signaux de détresse automatiques (par exemple à bord de véhicules) pour le lancement d'alarmes et pour une intervention plus efficace des services de sécurité sur le terrain
- E. SANTÉ :** Mise en place de solutions de téléconsultation, télémesure et télédiagnostic aidant les villes à faire face à des enjeux de santé (vieillesse de la population, croissance des maladies chroniques dues à la pollution...), tout en permettant aux citoyens (âgés notamment) de conserver leur autonomie aussi longtemps que possible, comme alternative à la prise en charge coûteuse dans des infrastructures plus lourdes.
Utilisation du dossier médical unique ou de la carte électronique de santé personnelle pour faciliter la prise en charge médicale, par exemple en cas d'urgence, ou pour optimiser les soins.
- F. SERVICES PUBLICS :** Orientation usager de l'administration au travers d'une relation personnalisée selon le profil de cet usager (citoyen, visiteur, entrepreneur, étudiant...) et le contexte de sa requête (prime énergétique, subside à l'innovation, bourse d'études...).
Ouverture des données entre administrations (intégration des sources authentiques) et vers l'extérieur (Open Data).
Ouverture au crowdsourcing pour élargir le champ de production de l'information à l'usager en lui ouvrant de nouveaux canaux de communication, notamment pour signaler les dysfonctionnements au sein de la ville : défauts d'équipements ou de la voirie publique, comme le permet par exemple l'application Fix My Street.

7.2.5. Quatre marqueurs SMART : virtualisation, mobilité, temps réel et interconnexion

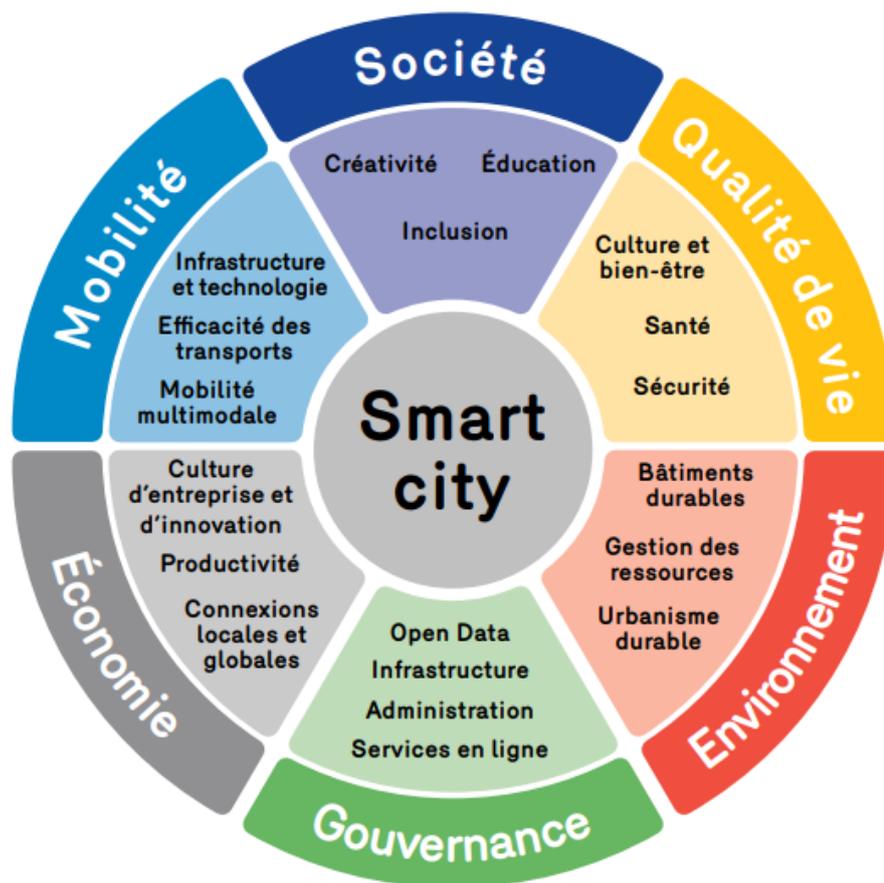
Une smart city mobilise de nombreuses technologies, processus et concepts. Tous se caractérisent par leur rapport à l'information : chaque donnée relative au métabolisme urbain devient une matière première à valoriser sous forme de services performants et orientés vers l'utilisateur.



Quatre marqueurs caractérisent ainsi l'écosystème des données dans la smart city :

- **la virtualisation** : dans la smart city, pratiquement chaque parcelle d'information relative à la ville, à ses services, à ses équipements, à ses habitants, à ses entreprises... est disponible sous sa forme dématérialisée, selon le modèle de l'Open Data lorsqu'il s'agit de données publiques non sensibles ;
- **l'interconnexion** : la smart city appartient à l'ère de l'Internet multidimensionnel ou Internet of everything qui met en réseau les personnes comme les objets pour produire des données analysées, agrégées, redistribuées par des processus qui leur donnent leur valeur ajoutée ;
- **la mobilité** : la smart city, via les smartphones, bientôt rejoints par les montres et les lunettes intelligentes, rend les données et les services accessibles partout où s'étend la couverture des réseaux mobiles avec un confort et une fluidité qui, avec la 4G, égale voire dépasse la connexion fixe à large bande à Internet ;
- **le temps réel** : dans la smart city, les services sont contextualisés selon le temps et le lieu où elles sont employées, pour fournir un service hautement personnalisé.

De ces quatre marqueurs, l'interconnexion est sans aucun doute le plus fondamental dans la mesure où il impose la rupture avec le fonctionnement en silos des opérateurs de données et de services, qu'il s'agisse d'entreprises ou d'administrations. C'est la condition sine qua non pour réaliser le modèle de services centrés sur l'utilisateur qui est au cœur de la valeur ajoutée d'une smart city



La smart city wheel de Boyd Cohen compile la diversité des indicateurs et des objectifs à prendre en compte dans une stratégie smart

Le « Smartcity.brussels – Livre blanc 2014-2019 » du CIRB peut être lu ou téléchargé à l'adresse suivante : <https://cirb.brussels/fr/quoi-de-neuf/publications/livres-blancs/livre-blanc-2014-2019>

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

Missions de base



<https://social.brussels>
02/511.08.00



www.brudoc.be
02/639.60.25

Missions spécifiques



www.hospichild.be
02/639.60.29

Voir rapport
d'activité
autonome