

CDCS-CMDC ^{ASBL}
^{VZW}

RAPPORT ANNUEL 2018

Demain... 40 ans

de ressources et d'expertise partagées
sur l'offre social-santé



CDCS-CMDC ASBL
VZW

RAPPORT ANNUEL 2018

Demain... 40 ans

de ressources et d'expertise partagées
sur l'offre social-santé

MAI 2019

Table des matières

EDITORIAL	4
A. LE CDCS-CMDC À LA VEILLE DE SES 40 ANS : 11 PILIERS POUR UN AVENIR DURABLE	6
B. DONNÉES FINANCIÈRES	20
1. FRAIS FINANCIERS SAILLANTS	21
2. BILAN	22
2.1 ACTIF	22
2.2 PASSIF	23
3. COMPTES DE RÉSULTAT	24
3.1 CHARGES	24
3.2 PRODUITS	25
4. RAPPORT DE L'AUDITEUR EXTERNE	26
C. L'ORGANIGRAMME ET LES RESSOURCES	30
1. ORGANIGRAMME	31
2. LES RESSOURCES	32
D. LA VIE DU SERVICE BRUXELLES SOCIAL ET LES INDICATEURS D'ACTIVITÉS 2018	34
BRUXELLES SOCIAL SOUS LA LOUPE	35
1. TOUR D'HORIZON	38
1.1 FINALITÉ, MISSIONS ET PUBLIC CIBLES	38
1.2 PORTÉE	40
1.3 DESCRIPTION DES DONNÉES ET DES SOURCES D'INFORMATION	42
1.4 LE SERVICE D'EXPERTISE	44
1.5 LE SITE « SOCIAL.BRUSSELS » : CONTENU ET FONCTIONNALITÉS	45
2. INDICATEURS D'ACTIVITÉS 2018 / MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS EN 2018	55
2.1 COLLECTER ET ACTUALISER DES DONNÉES CONCERNANT L'OFFRE DE SERVICES DANS LE SECTEUR SOCIAL-SANTÉ	56
2.1.1 COLLECTE CONTINUE DE DONNÉES ET VALIDATION EXTERNE	56
2.2 TRAITER ET ORGANISER DE MANIÈRE SCIENTIFIQUE ET PERMANENTE DE CES DONNÉES	62
2.3 SOCIAL.BRUSSELS, PLUS QU'UN SITE WEB	67
2.4 ASSURER LA QUALITÉ EN CONTINU DES INTERFACES UTILISATEURS ET DES FONCTIONNALITÉS INFORMATIQUES INTERNES ET EXTERNES AINSI QUE LEUR MAINTENANCE CORRECTIVE ET ADAPTATIVE	72
2.5 S'INSCRIRE DANS LA DYNAMIQUE DE DONNÉES OUVERTES (OPEN DATA)	79
2.6 RÉPONDRE AUX DEMANDES D'INFORMATIONS GÉNÉRALES ET/OU D'EXPERTISE	98
2.7 « ALIMENTER PÉRIODIQUEMENT LES PAGES « PUBLICATION » DU SITE SOCIAL.BRUSSELS AVEC LES RÉSULTATS DES DEMANDES D'EXPERTISE SATISFAITES »	107

2.8	ASSURER LA PROMOTION DES OUTILS ET L'UTILISATION AUTONOME DE CES DIVERS OUTILS AUPRÈS DES PUBLICS CIBLES	107
3.	TABLEAU SYNTHÉTIQUE DES INDICATEURS DU SERVICE BRUXELLES SOCIAL	113
4.	PERSPECTIVES 2019-2021	117
4.1	STRUCTURATION DU SERVICE / VIE D'ÉQUIPE	117
4.2	COLLECTER, ACTUALISER ET TRAITER DES DONNÉES & DIFFUSER OUTILS VIA SOCIAL.BRUSSELS ET ASSURER LA QUALITÉ DES INTERFACES ET LA MAINTENANCES CORRECTIVE ET ADAPTATIVE	117
4.3	REPONDRE AUX DEMANDES D'INFORMATIONS GÉNÉRALES ET/OU D'EXPERTISE	120
4.4	PROMOTION ET COMMUNICATION	120
4.5	CONSOLIDATION ET DIFFUSION DE LA POLITIQUE DES DONNÉES OUVERTES	121
<u>E. LA VIE DU SERVICE BRUDOC ET LES INDICATEURS D'ACTIVITÉS 2018</u>		122
<u>BRUDOC : CONSTRUCTION D'UNE NOUVELLE PERTINENCE</u>		123
1.	OBJECTIFS	123
2.	LES MISSIONS DE BRUDOC EN 2018	124
2.1	COLLECTER LA DOCUMENTATION	124
2.2	DIFFUSER LA DOCUMENTATION	128
2.3	ASSURER LA QUALITÉ DU CONTENU	131
2.4	RÉPONDRE AUX DEMANDES D'INFORMATIONS	131
2.5	ASSURER UNE PROMOTION DE BASE	133
2.6	DÉVELOPPER DU CONTENU POUR DES PORTAILS D'INFORMATION SUR MESURE	140
3.	EN 2019	141
<u>F. LIGNES DE FORCE 2019-2024</u>		143

Editorial

En 2019, l'asbl Centre de Documentation et de Coordination Sociales fêtera ses 40 ans d'existence.

Ce rapport d'activités 2018 a donc un rôle tout à fait singulier, celui de marquer à la fois le chemin parcouru et d'identifier le caractère de l'organisation à l'aube de ses quarante années d'évolution.

40 ans d'existence c'est un bail. D'un grenier dans un immeuble de la rue Vilain XIII à Ixelles à la suite de la dissolution de l'Office d'Identification (suite à la première réforme de l'Etat) à un double plateau dans la Maison du bicommunautaire, 15 rue de l'Association à Bruxelles (suite à la sixième réforme de l'Etat), en passant par cinq différentes autres implantations, le CDCS-CMDC a déménagé au gré de l'évolution institutionnelle et des choix politiques de ses pouvoirs de tutelle.

Ce nomadisme n'a jamais altéré son ADN et sa vision pour une politique durable d'information sociale à Bruxelles.

Depuis 40 ans, l'ADN du CDCS-CMDC réside dans son caractère bicommunautaire (même si l'appellation est née avec la création de la Région de Bruxelles-Capitale en 1989), son expertise dans le secteur de l'offre de services social-santé (héritée de l'Office d'Identification), sa spécialisation dans la collecte de données et de documentation, dans le traitement scientifique de ces données et de cette documentation et dans la diffusion d'informations et de documentation pertinentes, l'expertise interinstitutionnelle, transcommunautaire, transversale et intersectorielle, et enfin le soutien de la coordination et l'innovation.

Depuis 40 ans, la vision du CDCS-CMDC pour une politique d'information à Bruxelles repose sur la conviction de l'exigence démocratique d'un accès aux services d'aide et de soins pour tous, d'une orientation tournée vers les besoins des utilisateurs, d'une nécessaire impartialité, d'un sens aigu de la force de la co-transformation.

A la veille de ses 40 ans, le CDCS-CMDC peut se revendiquer d'un bilan cohérent et d'une place clarifiée et déterminée dans le paysage bruxellois s'inscrivant dans une dynamique de SmartCity. Le CDCS-CMDC affiche ainsi 11 piliers pour un avenir durable :

- 1) une toute nouvelle convention avec le Collège réuni de la Commission communautaire commune pour la réalisation de missions (de base et spécifiques) déléguées de service public dans le domaine de l'information et de la documentation sur l'offre social-santé en région bruxelloise ;
- 2) un budget renforcé garantissant la continuité de l'exercice des dites missions déléguées mais un subside qui reste non organique ;
- 3) un agrément comme institution scientifique par le Conseil des ministres fédéral ;

- 4) une identité visuelle déclinée sous toutes formes de support pour une identité intégrée et une reconnaissance univoque vers l'extérieur ;
- 5) une équipe apprenante dans une dynamique de formation continue ;
- 6) une coordinatrice à long terme pour le service Bruxelles Social ;
- 7) des bases de données protégées par le droit d'auteur et la protection *sui generis* ;
- 8) un travail d'implémentation de la nouvelle loi privée européenne 'Règlement général sur la protection des données' ou RGPD aux caractéristiques des services offerts par le CDCS-CMDC ;
- 9) un travail d'exploration préalable sur le développement informatique à moyen et long terme et sur la cartographie des processus ;
- 10) des partenariats en collaboration avec différentes instances publiques et privées non marchandes sur des travaux de recherche ou de programmation dans le cadre d'un développement durable et prospère de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- 11) et enfin un carte stratégique globale, déclinable pluriannuellement et partageable avec l'ensemble des instances concernées : mandataires politiques, acteurs associatifs et partenaires publics.

Le présent rapport est structuré en cinq chapitres :

- A. L'illustration commentée de la réalité du CDCS-CMDC à la veille de ses 40 ans d'existence
- B. Les données financières
- C. L'organigramme et les ressources
- D. La vie du service Bruxelles social et les indicateurs d'activités 2018
- E. La vie du service BRUDOC et les indicateurs d'activités 2018
- F. Les perspectives 2019

En introduction de son dernier livre '21 leçons pour le XXIème siècle', Yuval Noah Harari écrit '*dans un monde inondé d'informations sans pertinence, le pouvoir appartient à la clarté*'. A son échelle et dans son champ d'activités, le mandat et les missions déléguées au Centre de Documentation et de Coordination sociales par les autorités publiques bruxelloises rencontrent cet incontournable besoin de clarté pour une gouvernance démocratique.



Solveig Pahud
Directrice CDCS-CMDC



Marc Thommes
Président du CDCS-CMDC



Dirk D'haenens
Co-président du CDCS-CMDC



A. Le CDCS-CMDC à la veille de ses 40 ans : 11 piliers pour un avenir durable

Bilan de 40 ans d'existence du CDCS-CMDC

1. Une nouvelle convention avec le Collège réuni de la Commission communautaire commune pour la réalisation de missions (de base et spécifiques) déléguées de service public dans le domaine de l'information et de la documentation sur l'offre social-santé en région bruxelloise

Depuis sa reconnaissance par la Commission communautaire commune de la Région de Bruxelles-Capitale en 1990, le CDCS-CMDC a signé en 2018 sa troisième convention (1990-2003-2018). Le temps qui sépare ces différentes étapes est plus ou moins identique, entre 13 et 15 ans. En d'autres termes, une convention couvre le temps de deux législatures régionales bruxelloises. Ces actualisations sont nécessaires pour accompagner les évolutions de l'activité, des technologies et de l'institutionnel.

La réécriture de la convention de 2003 a répondu aux constats et nécessités suivantes :

- reconnaître la dimension scientifique de la mission de base du CDCS-CMDC : développement et gestion de Bruxelles Social, la carte sociale bilingue interactive bruxelloise et de Brudoc, son pendant documentaire ;
- reconnaître l'ampleur de l'expertise documentaire et technique nécessaire à assurer la mission de base en faisant disparaître l'obligation de prestation au bénéfice de l'Observatoire de la Santé et du Social ;
- introduire une distinction entre la mission de base couverte par le subside structurel de la Cocom et les missions spécifiques du CDCS-CMDC tributaire d'un subside complémentaire particulier ;
- introduire une stabilité maximale dans un cadre de reconnaissance non organique en rédigeant une convention à durée indéterminée avec un préavis de minimum 12 mois ;
- s'inscrire dans la dynamique de déploiement et de mise en œuvre de la politique Smart City dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Le texte :

Entre, d'une part,

Le Collège réuni de la Commission Communautaire Commune, représenté par les Ministres chargés de la politique de l'aide aux Personnes, Madame Céline Fremault et Monsieur Pascal Smet,

Ci-après dénommé le Collège réuni,

Et d'autre part,

L'asbl Centre de Documentation et de Coordination Sociales, dont le siège social est établi, rue de l'Association, 15 à 1000 Bruxelles, représenté par son Président - Mr Marc Thommes et son coprésident Mr Dirk D'Haenens,

Ci-après dénommé le CDCS,

Considérant que le CDCS, à la demande du Collège réuni, remplit depuis 1990 des fonctions d'information et de documentation aux secteurs de l'aide aux personnes et de la santé en Région Bruxelles-Capitale ;

Considérant que le Collège réuni et le CDCS sont liés par des conventions et des avenants depuis le 9 mars 1990 ;

Considérant que ces conventions et avenants successifs doivent être actualisés et que cela justifie la rédaction d'une nouvelle convention ;

Considérant par ailleurs, que les missions du CDCS ont évolué ;

Considérant que le subside du CDCS a été augmenté au budget général des dépenses de la Commission Communautaire Commune afin de permettre l'exercice des missions prévues à l'article 1§1 ;

Il est convenu ce qui suit :

Article 1. Missions

§ 1. Missions de base

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

- **Collecter des données**, notamment à partir de sources officielles et authentiques, concernant l'offre de services **dans le secteur social/santé** francophone, néerlandophone ou 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. ;
- **Alimenter périodiquement les pages « publication »** du site www.social.brussels avec les résultats des demandes d’expertise satisfaites ;
- **Assurer une promotion de base du CDCS**, en particulier l’utilisation autonome de ces divers outils auprès des publics cibles ;
- **Proposer d’initiative** aux différents Gouvernements, **des projets** de nouveaux portails, d’applications spécifiques, d’études approfondies et/ou de statistiques spécifiques relatives à l’offre, destinés à servir d’appui/support aux politiques à mener, y compris en termes de politique de communication.

§2. Missions spécifiques

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 bilingue 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.

Article 2. Durée de la convention

Le Collège réuni confie au CDCS les missions prévues à l'art 1 §1 à durée indéterminée à partir du 1^{er} janvier 2018.

Cette convention peut faire l'objet de modification sur base d'avenants à la présente convention.

Les deux parties peuvent y mettre fin à tout moment moyennant un préavis de minimum 12 mois prenant cours le 1 janvier qui suit la notification par lettre recommandée.

2. Un budget renforcé garantissant la continuité de l'exercice des dites missions déléguées mais dans un cadre non organique

Le subside de fonctionnement du CDCS-CMDC a été augmenté de manière structurelle du montant octroyé pour le développement de la nouvelle plateforme web Bruxelles Social (113.000 €) afin d'éviter toute réédition de la situation ayant prévalu lors du développement de la première version de Bruxelles Social en 2008 où les moyens n'avaient pas été suffisants pour suivre l'évolution technologique de la plateformes web, conduisant celle-ci aux 'soins palliatifs'. La prise de conscience de la rapidité des évolutions technologiques et des obsolescences des langages de développement exige une capacité financière de réajustement constant pour rester performant dans les services offerts.

La nouvelle convention garantit également l'engagement de la Cocom à ne pas pénaliser a CDCS-CMDC si les subsides à l'emploi dont il bénéficie via d'autres pouvoirs publics devaient s'arrêter ou se tarir.

Le texte

Article 3 : Coût de la convention

Pour l'exécution de ses missions, il est octroyé à l'ASBL un montant forfaitaire annuel de 482.000 €. (Quatre cent quatre-vingt-deux mille euros). Ce montant est relié à l'indice des prix à la consommation.

Cette subvention couvre tous les frais de fonctionnement, d'hébergement, de personnel et de maintenance informatiques 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.

La liquidation du subside se fait par arrêté de la manière suivante :

- Une tranche de 80 % de la subvention sera payée le premier mois de l'année civile sur production d'une déclaration de créance ;
- Une tranche de 20 % de la subvention sera payée sur production d'une déclaration de

créance avec le rapport visé à l'article 5 et les justificatifs relatifs aux frais de fonctionnement, de personnel et informatique, le tout devant être fournis à l'administration pour le 31 mai de l'année suivante au plus tard.

Les sommes sont liquidées sur le compte BE35 0682 2608 8637 de l'ASBL Centre de Documentation et de Coordination Sociales et ce dans les 60 jours à dater de la réception par le Collège réuni de la déclaration de créance.

Le CDCS enverra la déclaration de créances pour chacune des tranches, ainsi que les pièces justificatives des dépenses engagées aux services du Collège réuni – avenue Louise, 183 à 1050 Bruxelles.

Le rapport d'activités et les pièces justificatives doivent démontrer que les missions visées à l'article 1§1 de la Convention sont poursuivies.

Si le dossier est introduit après ce délai sans dérogation ministérielle ou si aucun justificatif n'est transmis aux services du Collège réuni, le CDCS perd tout droit à la subvention et sera tenu de rembourser la première tranche. La seconde tranche ne lui sera pas versée. L'obligation de paiement de la Commission Communautaire Commune y relative est alors automatiquement annulée.

Le Collège réuni s'engage, dans les limites du budget disponible, à examiner attentivement toute demande du CDCS concernant les moyens d'investissement indispensables à la maintenance évolutive ainsi qu'à la veille technologique de ses produits digitaux, social.brussels et brudoc.be.

3. Un agrément comme institution scientifique par le Conseil des ministres fédéral

Au niveau fédéral, le CDCS-CMDC voit ses activités reconnues comme activités de recherche et/ou développement expérimental. Il faut entendre par recherche et/ou développement expérimental : l'ensemble des travaux de création entrepris de façon systématique en vue d'accroître la somme des connaissances, y compris la connaissance de l'homme, de la culture et de la société, ainsi que l'utilisation de cette somme de connaissances pour de nouvelles applications.

Dans le domaine pointu de l'information sur l'offre social-santé en région bruxelloise, c'est bien ce que fait le CDCS dans un mouvement incessant de collecte et de traitement des données sur l'offre social-santé en vue de constituer une information standardisée, objectivée, validée, catégorisée, structurée, définie, cartographiable, partageable, pertinente et de qualité pour un usage professionnel, politique et/ou scientifique.

Cette reconnaissance lui permet de bénéficier d'une dispense partielle de versement du précompte professionnel.

4. Une identité visuelle intégrée déclinée sous toutes formes de support

L'identité visuelle du CDCS-CMDC a évolué au cours de ses 40 ans d'existence. Les logos se sont succédés pour répondre à l'évolution du service et aux tendances des époques. L'affiche dessinée par François Schuiten a été déclinée sous différentes formes de support jusqu'au début des années 2000. Il s'agissait alors de valoriser la fonction documentaire du CDCS-CMDC.

Aujourd'hui, une redéfinition de l'identité du CDCS-CMDC moins comme centre de documentation et plus comme plateforme d'information sur différentes thématiques social-santé au service des professionnels de secteurs de la santé et du social dans une grande métropole hyperdiverse et ouverte a conduit l'asbl à choisir un large panel de couleurs vives qui sont désormais déclinées sur tous les supports et pour tous les projets :

- logos



- signatures mails



02/639.60.26 •

• <http://www.cdcs-cmdc.be/>
@cdcs-cmdc.be

Centre de Documentation et de Coordination Sociales
Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie
02/511.08.00 • info@cdcs-cmdc.be
Rue de l'Association 15 Verenigingstraat
Bruxelles 1000 Brussel

- papier à lettres



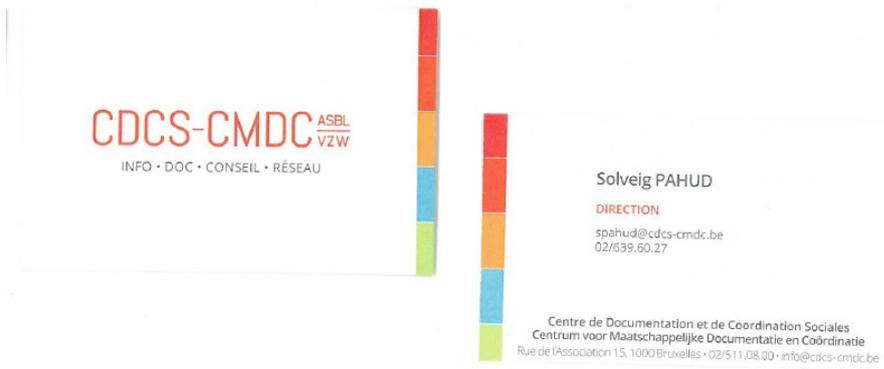
- slides



- post it



- cartes de visite



- affiches



- roll-up, flyers, brochures...

5. Une équipe apprenante dans une dynamique de formation continue

Dans le cadre du Plan de formation de 3 ans élaboré sur 9 mois à cheval sur les années 2016 et 2017, plusieurs collaborateurs ont suivi des formations dans une perspective globale, intégrée et cohérente : transition de gouvernance, nouvelles responsabilités internes, mise à niveau numérique continue et sur mesure et enfin renforcement de l'expertise métier.

On peut lister :

-Coaching de soutien à la 'transition de gouvernance' au CFIP pour accompagner le départ à la retraite de la direction historique en 2020 ;

-Formation 'postgraduaat publiek en social profit management' à Antwerp Management School pour accompagner de manière concrète le processus la transition de gouvernance et la nouvelle fonction de coordination du service Bruxelles Social ;

-Formation 'certification en Marketing Digital de Google' en ligne (Google Atelier Digital, IAB Europe) pour accompagner la promotion de l'identité électronique du service Brudoc via les médias sociaux ;

-Formation 'WordPress (CSS)' sur place (Clé2Web) pour accompagner la gestion de contenu web sur nos différentes plateformes ;

-Formation 'Powerpoint' sur place (Update asbl) pour accompagner l'utilisation de diaporamas animés dans la présentation de rapports, interventions externes, ou dans l'appui à diverses réunions internes ou externes ;

-Formation 'Windows et Outlook' sur place (Update asbl) pour accompagner l'inclusion numérique de toute l'équipe ;

-Formation métier 'Travail social et innovation sociale' à l'ULB pour accompagner et appuyer le pôle Bruso Consult dans ses travaux

6 Une coordinatrice à long terme pour le cœur de métier : le service Bruxelles Social

Le Service Bruxelles Social compte 11 collaborateurs (soit 9.5 ETP) sur 18 collaborateurs (soit 16 ETP) et représente à lui seul 61% de l'équipe.

Après avoir piloté en duo le redéveloppement de la plateforme Bruxelles Social, une collaboratrice, en fonction depuis 7 ans, titulaire d'un MA en criminologie, certifiée bilingue par le Selor et connaissant le projet 'de l'intérieur et dans ses moindres détails' a accepté d'assurer la coordination du service qui avait été jusque-là coordonné 'sur papier' par la direction et dans les faits piloter dans une sorte de dynamique d'autogestion par l'équipe Bruxelles social.

Sa personnalité, son profil, sa capacité de travail en équipe ont entraîné une adhésion pleine et entière de toute l'équipe Bruxelles Social.

Cette nouvelle fonction de coordination est la pierre angulaire du développement à long terme du service. Pour accompagner ces nouvelles responsabilités, cette collaboratrice suit une formation 'postgraduaat publiek en social profit management' à Antwerp Management School (année académique 2018-2019).

7 Des bases de données protégées par le droit d'auteur¹ et la protection *sui generis*²

Afin de protéger les bases de données Bruxelles Social et Brudoc, un bureau d'avocats a été consulté pour examiner si les bases de données du CDCS-CMDC étaient protégées par un droit de propriété intellectuelle.

L'avis du bureau spécialisé est positif : les bases de données du CDCS-CMDC sont éligibles aux deux protections. Au regard du droit d'auteur, la base de données Bruxelles Social est originale en ce qu'elle reflète 'un choix personnel dans les critères de sélection' des informations rassemblées ainsi que 'dans la structure et le classement des informations' proposées aux utilisateurs. Au regard du droit *sui generis*, les bases de données ont fait l'objet d'un investissement substantiel de la part du CDCS qui a investi les moyens matériels et humains nécessaires à la collecte des informations, à la sélection et à l'agencement de ces informations ainsi qu'au contrôle, à la présentation et à l'actualisation des bases de données.

En sa qualité d'employeur, le CDCS est présumé titulaire des droits patrimoniaux de droit d'auteur sur les bases de données créées par ses employés dans l'exercice de leurs fonctions. Une renonciation aux droits moraux du droit d'auteur apparaîtra dans le règlement de travail et les contrats de travail à venir.

8 Un travail d'implémentation de la nouvelle loi privée européenne 'Règlement général sur la protection des données' aux caractéristiques des services offerts par le CDCS-CMDC

La nouvelle loi vie privée européenne, le "Règlement général sur la protection des données" (ou RGPD), en application depuis le 25 mai 2018, oblige les entreprises et les organisations à réfléchir à la manière dont elles conservent les données, dont elles les utilisent et à ce qu'il en est de la protection de celles-ci.

Avec l'aide d'un bureau d'avocats spécialisé, cette réflexion a débuté au CDCS-CMDC. Elle a mené à la rédaction globale d'une 'Déclaration relative à la protection de la vie privée' intégrant les spécificités de chaque service du CDCS-CMDC. Elle sera implémentée concrètement en 2019. Y est associé un document de 'Politique des cookies'.

¹ Le droit d'auteur protège la structure de la base de données

² Le droit *sui generis* protège le contenu de la base données

Le CDCS-CMDC doit également dans le courant des années 2019-2020 se doter d'un délégué à la protection des données (Data Protection Officer (DPO)). Le délégué à la protection des données contrôle les traitements de données au sein de l'organisation. La question demande de la réflexion et une stratégie de collaboration avec l'autorité de tutelle.

9 Prémisses à l'élaboration d'un Plan Directeur Informatique

Après deux de développement intensif de la V4 de Bruxelles Social, la plateforme a été mise en ligne en 2017. Beaucoup de réussite et de satisfaction mais aussi beaucoup de questions autour des coûts et du respect du cahier des charges ainsi que de la difficulté majeure structurelle de continuer à développer des outils digitaux sans réflexion sur les processus internes et en l'absence d'analyste/programmeur du côté de l'équipe du CDCS.

Face au constat de la fragilité entraînée par cette dépendance aux fournisseurs et développeurs informatiques externes, le CDCS-CMDC a décidé de ralentir fortement son développement et de prendre le temps de lancer un appel d'offre pour une évaluation-diagnostic du système et des processus informatiques concernant sa mission de base. Le service attendu des sociétés d'audit sollicitées était le suivant :

- une identification des transformations nécessaires en terme de Back office, front office, webservices pour maintenir la performance des outils à long terme ;

- et par ailleurs une identification de l'impact de celles-ci en termes d'organisation interne et de rapport avec l'environnement.

Un marché public à faible montant a été lancé juillet 2018 auprès de 5 entreprises. Ces consultations n'ont pas été concluantes en raison des modes d'approche significativement différents des diverses entreprises et donc de la difficile comparaison objective des réponses obtenues. Le cahier des charges, fort succinct a sans doute également contribué à ne pas pouvoir se lancer de manière raisonnable et assurée avec l'un des conseillers en audit informatique.

Ce retour à la case départ a abouti à une nouvelle réflexion en interne à laquelle a participé activement le président du Centre. Avant de rédiger un cahier des charges plus détaillé et lancer un nouvel appel d'offre et pour limiter les coûts liés au diagnostic, il a été décidé de réaliser en interne un premier exercice préparatoire de cartographie des processus.

Ce travail en interne était soudain envisageable vu le profil d'un nouveau jeune collaborateur engagé en juillet 2016 et qui -au-delà de son MA 'sociaal werk en sociaal beleid'- présente un profil de talent digital et une expérience en analyse des processus de travail et en management de transition. Son profil sera soutenu par des formations en ligne dans cette direction en 2019.

Un premier exercice exploratoire de cartographie des processus a donc été réalisé mais le suivi a de nouveau été confronté à un obstacle de taille : la signification par le CIRB de son impossibilité de pouvoir assurer les développements complémentaires de la Plateforme Bruxelles Social dans les mois/années à venir, et cela vu l'ensemble des projets sur lesquels leurs ressources sont mobilisées. Les démarches afin de faire remonter politiquement cette décision incompréhensible et de stopper le processus de transfert vers un nouveau prestataire ont dévoré l'énergie de la coordinatrice de Bruxelles social et de la direction du CDCS.

En résumé, fin 2018, la situation peut se résumer ainsi : une plateforme web Bruxelles Social qui fonctionne bien et permet des promotions/démonstrations convaincantes mais un chantier au point

mort pour ce qui concerne sa stabilisation et ses développements dans les années 2019-2024. Il est clair que l'aspect institutionnel est également un élément de l'équation : quid de Bruxelles Social au regard des missions de la nouvelle structure 1L ? Quid de Bruxelles Social dans le cadre des collaborations stratégiques entre la Cocom (Administration et Iriscare) et le CDCS-CMDC ? Quid des processus internes et de la transformation digitale ?

10 Des partenariats en collaboration avec différentes instances publiques et privées non marchandes sur des travaux de recherche ou de programmation dans le cadre d'un développement durable et prospère de la Région de Bruxelles-Capitale

La digitalisation de l'information a entraîné au fil du temps d'importants changements dans les services offerts par le CDCS-CMDC. D'étape en étape, l'information étant accessible gratuitement sur les différents sites, les demandes d'informations 'simples' par téléphone ou sur place se tarissent. Le temps qui se dégage ainsi permet de transformer le service étape par étape en service d'appui à la recherche et à l'action en réseau sur le terrain. Plus que centre de documentation, le Centre de Documentation est aujourd'hui une interface d'appui aux politiques sociales-santé et aux activités de recherches et de programmation de différents acteurs public et privés.

Le réseau et les partenariats sont vastes, multiformes et aussi bien ancrés dans le secteur social que dans le secteur de la santé, avec comme point commun le souci de construire la Région bruxelloise de demain.

En voici une version grand angle :

Des services publics et privés en charge de recherche, de programmation, de consultance

Perspective.brussels Centre d'expertise régional et initiateur de la stratégie de développement du territoire de la Région de Bruxelles-Capitale.

Kenniscentrum Welzijn Wonen Zorg vzw Centre d'appui à un renouveau de la politique du logement et des politiques d'aide et de soins pour les personnes vulnérables.

Conseil bruxellois de coordination socio-politique asbl Plate-forme de contact entre les principales organisations privées francophones et bicommunautaires de l'action sociale et de la santé ambulatoire et de soutien au dialogue socio-politique.

Observatoire de la santé et du social Service d'étude des services du Collège réuni de la Commission communautaire commune.

Institut Bruxellois de Statistique et d'Analyse (IBSA) Service public qui centralise et coordonne les activités de nature statistique à l'échelle de la Région de Bruxelles-Capitale.

Centre d'expertise et de ressources pour l'enfance (CERE) asbl Centre d'éducation permanente et de recherche dans le domaine de l'enfance.

Des administrations régaliennes

Commission communautaire commune (Cocom) Administration qui règle et gère essentiellement les matières personnalisables Santé et Aide aux personnes. Elle est compétente à l'égard des personnes et de plusieurs centaines d'établissements et services ne relevant d'aucune des communautés.

Commission communautaire française (Cocof) Service public francophone qui règle et gère essentiellement les matières personnalisables Santé et Aide aux personnes. Elle est compétente à l'égard des institutions et services francophones.

Des CPAS

Coordinations sociales des CPAS bruxellois qui visent l'organisation en réseau sur le territoire d'une commune d'une série d'institutions et de services privés et publics, principalement du champ social-santé

Des hôpitaux (16 hôpitaux pédiatriques)

Hôpitaux publics du réseau iris Bruxelles

Hôpitaux privés

Des écoles sociales

Haute Ecole Libre de Bruxelles-Ilya Prigogine (HELB-IP)

Institut Supérieur de Formation Sociale et de Communication (ISFSC)

Haute Ecole Bruxelles-Brabant – IESSID (HE2B-IESSID)

Des mutuelles

Solidaris – La Mutualité socialiste

Les Mutualités libres

Mutualité Chrétienne Saint Michel

Des consortium/groupements d'organisations du secteur social-santé

Projet Chronic care BOOST (initié par l'INAMI) qui vise à améliorer la réponse aux besoins des personnes malades chroniques et ce, tout au long de leur parcours.

Projet de la semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri (initié par des organisations bruxelloises) qui vise à promouvoir, au travers de rencontres et d'échanges de pratiques, les contacts entre les institutions d'aide aux personnes sans abri néerlandophones, francophones et bicommunautaires, mais aussi d'établir des ponts avec différents secteurs qui sont confrontés au même public ou aux mêmes problématiques.

11 Une carte stratégique globale, durable et partageable avec l'ensemble des instances concernées : mandataires politiques, acteurs associatifs et partenaires publics.





B. DONNÉES FINANCIÈRES

1. Frais financiers saillants

Au niveau du **Bilan**, l'exercice 2018 se clôture sur un montant de 444.571,39€.

L'actif est constitué principalement des immobilisations, des subsides à recevoir et des valeurs disponibles sur les comptes (importantes car l'avance du subsides structurel n'étant payée qu'en avril, voire en mai, le Centre doit vivre un trimestre entier sur ces réserves).

Au passif, on peut constater que l'avoir social du Centre est en positif, pour un montant de 103.396,08€. En 2018, un montant de 35.000€ a été provisionné (28.000€ comme pour couvrir un éventuel remboursement de la dispense partielle de versement du précompte professionnel suite à l'agrément du CDCS-CMDC comme institution scientifique par le Conseil des ministres fédéral (http://www.belspo.be/belspo/fisc/wi_list_fr.stm) ; 7.000€ pour couvrir les frais d'avocat pour le litige opposant le CDCS-CMDC ASBL à l'Agence pour le Non-Marchand SPRL). L'idée de créer pour les années à venir (et déjà en 2019) une provision spéciale pour le développement et la maintenance de notre site Social.Brussels (qui est notre core business, notre cœur de métier, afin de pouvoir continuer à maintenir l'outil même si des subsides arriveraient en retard) est mise à l'étude avec notre comptable.

Au niveau du **Compte de résultat**, l'exercice 2018 se termine par un résultat positif de 4.604,52€. Ce résultat bien meilleur que budgété est dû à trois raisons :

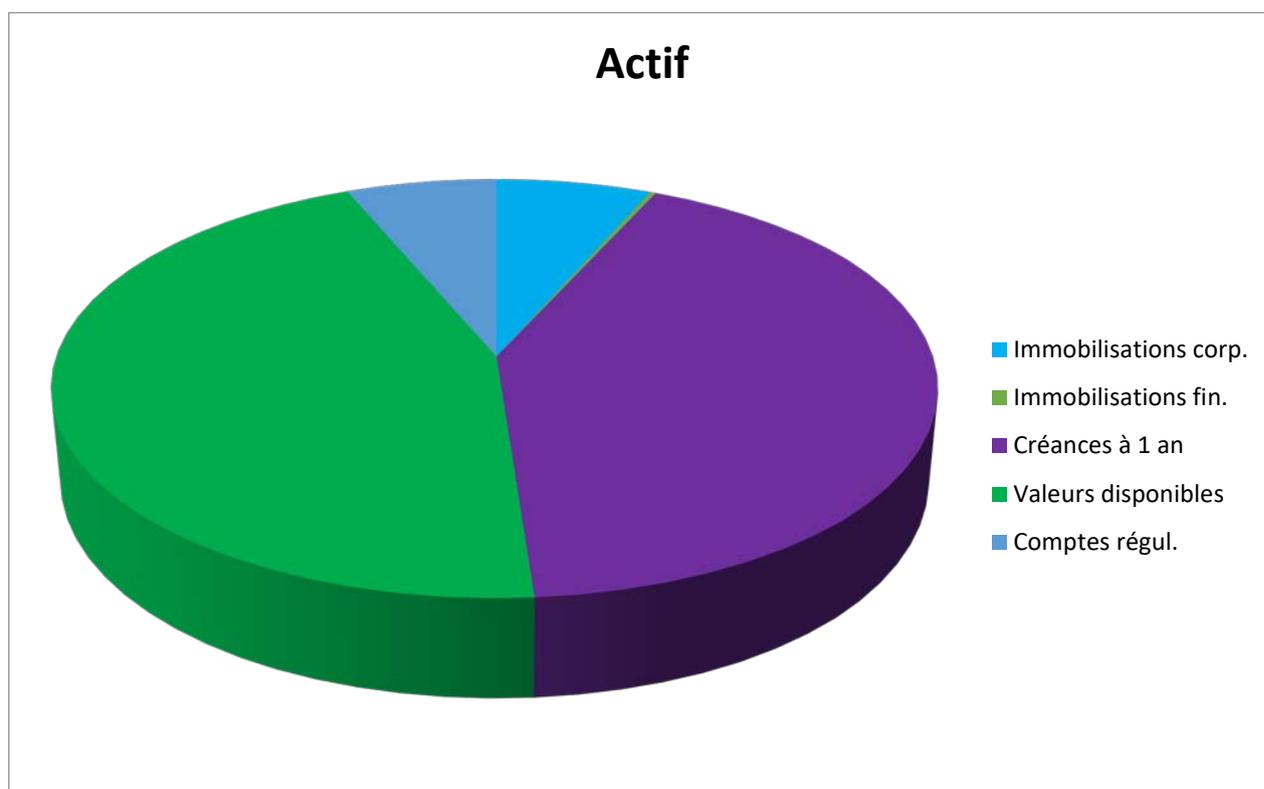
- au fait que pendant le premier trimestre de l'année, les dépenses ont été réduites au minimum, en attendant le paiement des avances de nos subsides ;
- au fait que deux postes significatifs du budget n'ont pas été dépensés : les travaux au niveau des locaux, pour un montant de 20.000€ et le projet de Plan directeur informatique de 30.000 €. Ces deux types d'investissement devant être réalisés et restant toujours d'actualité, ces sommes seront reportées en 2019 ;
- au fait d'un produit exceptionnel non budgété d'un montant de 22.600€.

Les tableaux repris ci-après illustrent de façon explicite que la charge principale reste les rémunérations, tandis que ce sont les subsides qui constituent quasiment l'entièreté 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.

2. Bilan

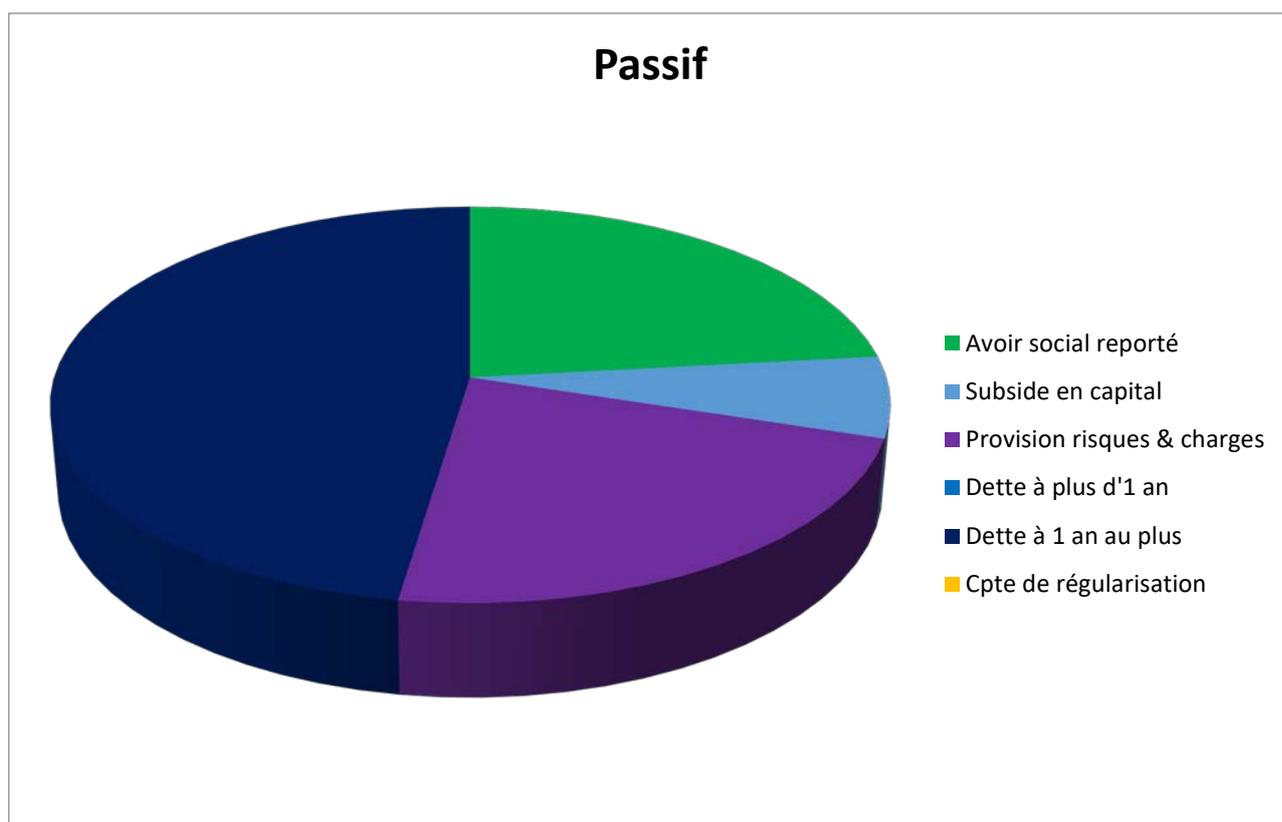
2.1 Actif

Immobilisations corporelles	29.060,39€
Immobilisations financières	1.046,25€
Créances à un an au plus	186.990,09€
Valeurs disponibles	199.299,34€
Comptes de régularisation	28.175,32€
Total	444.571,39€



2.2 Passif

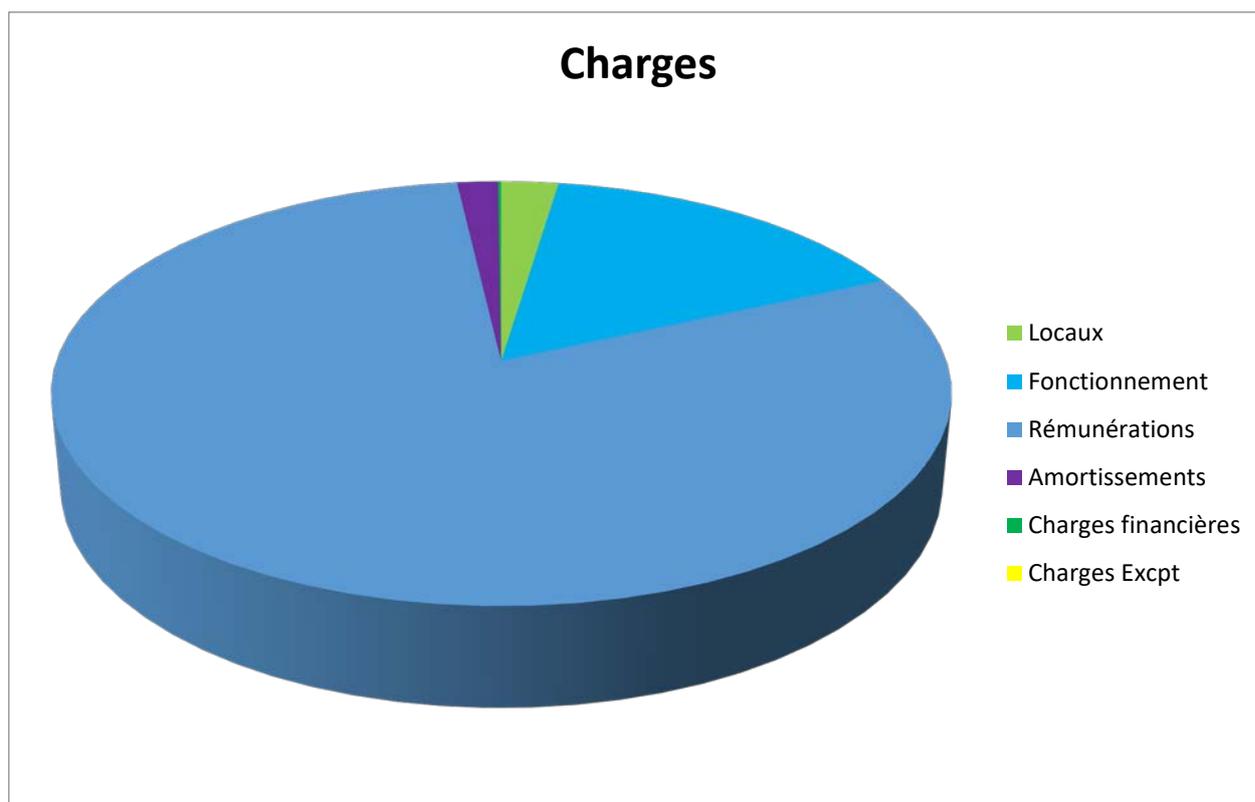
Avoir social reporté	103.396,08€
Subside en capital	29.454,26€
Provision pour risques et charges	100.047,44€
Dette à plus d'1 an	0€
Dette à 1 an au plus	211.658,95€
Comptes de régularisation	14,66€
Total	444.571,39€



3. Compte de résultat

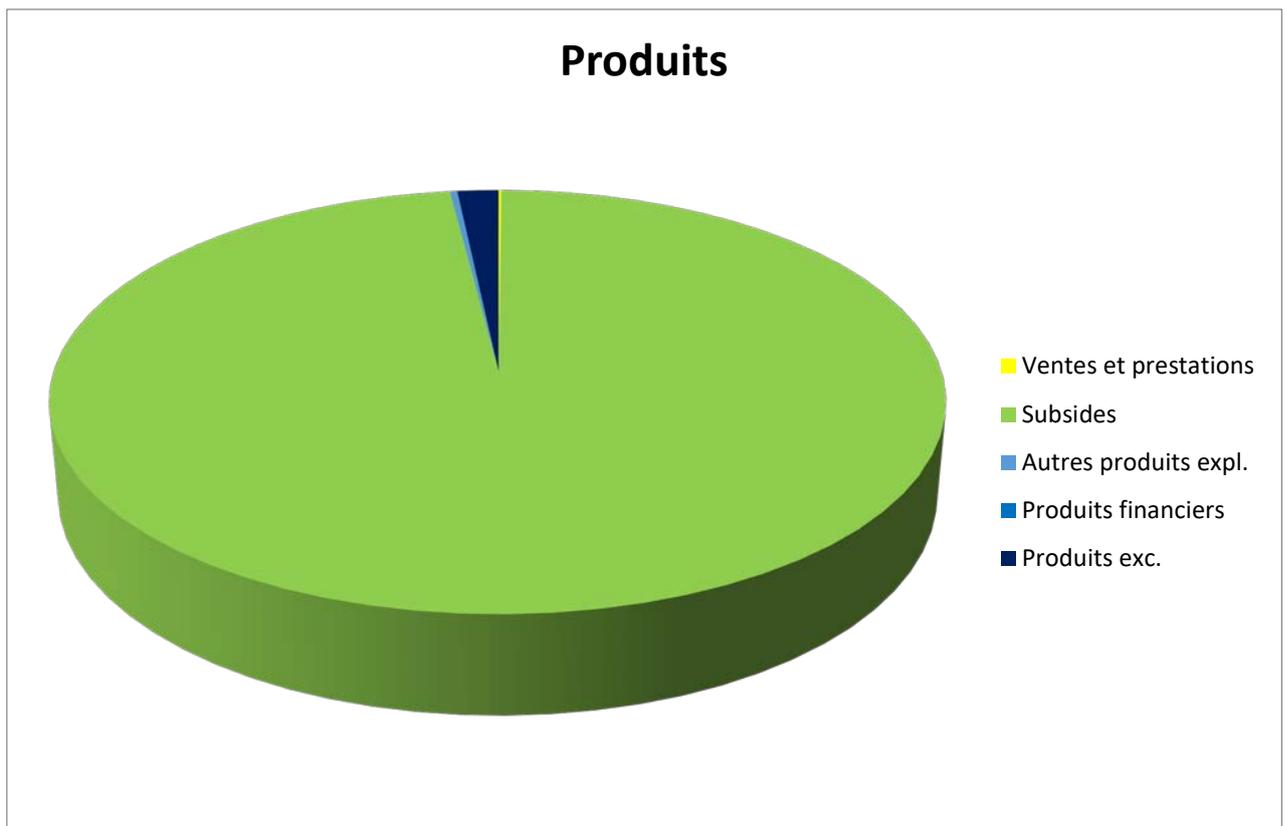
3.1 Charges

Locaux	30.884,64€
Fonctionnement	205.319,27€
Rémunérations & charges sociales	1.036.593,82€
Amortissements & Prov. Risques et charges	22.030,01€
Charges financières	1.641,31€
Charges exceptionnelles	0,01€
Total	1.296.469,06€



3.2 Produits

Ventes et prestations	1.500,00€
Subsides	1.307.836,81€
Autres produits d'exploitation	3.920,47€
Produits Financiers	216,30€
Produits Exceptionnels	22.600,00€
Total	1.336.073,58€



4. Rapport de l'auditeur externe

<p style="text-align: center;">RAPPORT DU COMMISSAIRE A L'ASSEMBLEE GENERALE DES MEMBRES DE L'ASSOCIATION «CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES» POUR L'EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2018</p>

Dans le cadre du contrôle légal des comptes annuels de l'association « **CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES** » (l'« 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 18^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 2018, ainsi que le compte de résultats pour l'exercice clos à cette date et l'annexe, dont le total du bilan s'élève à € **444.571 €** et dont le compte de résultats se solde par un résultat positif de l'exercice de € **4.605 €**.

À notre avis, ces comptes annuels donnent une image fidèle du patrimoine et de la situation financière de l'association au 31 décembre 2018, 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 2019

Maillard, Dethier & Co scSPRL

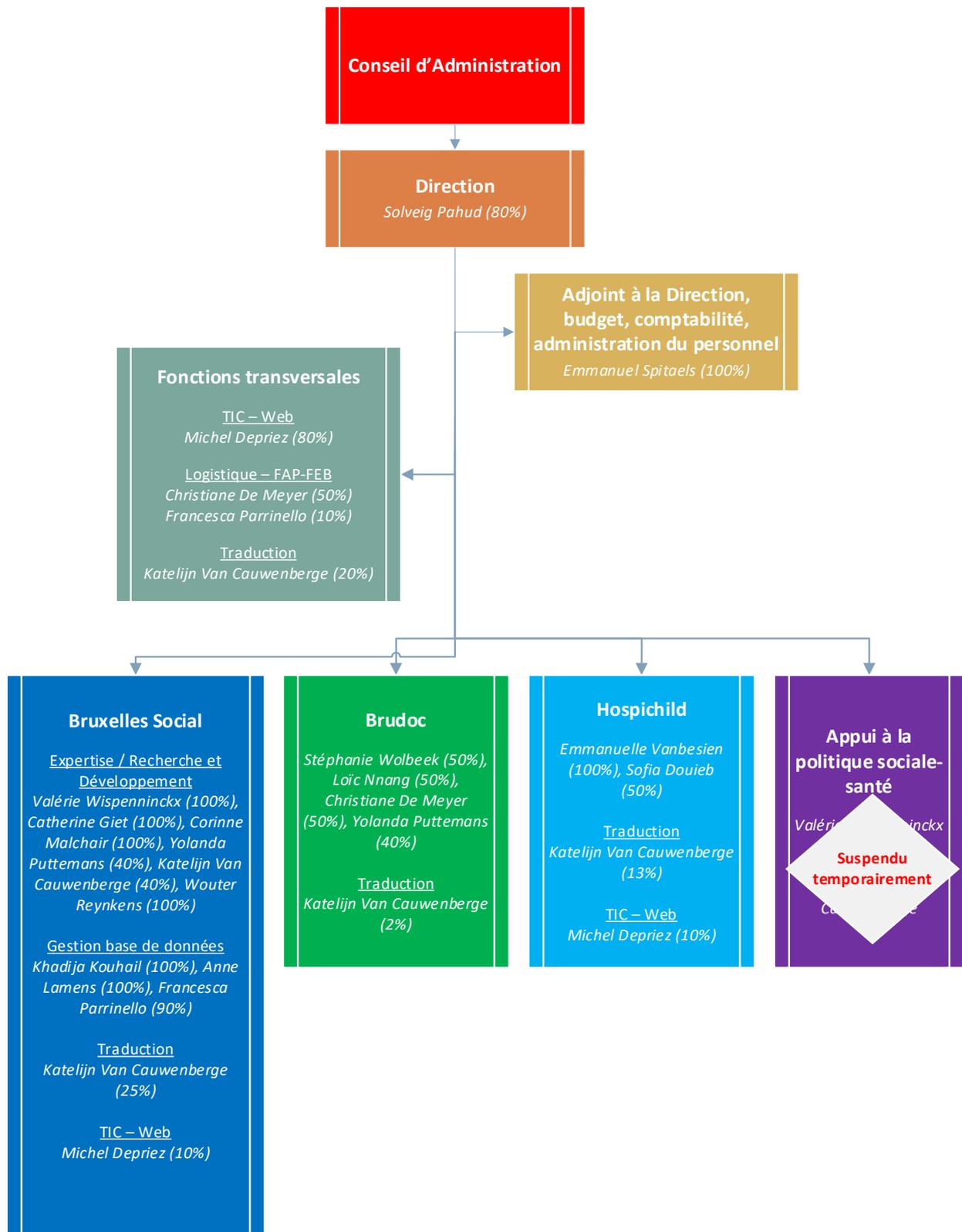
Réviseurs d'entreprises – Bedrijfsrevisoren – Auditors

Représentée par Fernand Maillard, Réviseur d'entreprises, Gérant



C. L'organigramme et les ressources

1. Organigramme



2. Les ressources

Le Conseil d'administration : 9 sièges	
Marc Thommes	Président
Dirk D'Haenens	Co-Président
Marc Dumont	Administrateur
Jean Melery	Administrateur
Marina Dehing-Van Den Broeck	Administratrice
Dominique Wautier	Administratrice
Pascal Gardinal	Administrateur
Khalil Aouasti	Administrateur
<i>Procédure de désignation en cours</i>	<i>Remplacement de M. Martin De Dree</i>
L'équipe : 17 collaborateurs ou 15,10 ETP	
7,30 ETP	Niveau A ou équivalent
3,80 ETP	Niveau B ou équivalent
4 ETP	Niveau C ou équivalent

Organisation et compétences de l'équipe

17 collaborateurs (10 ACS, 2 Maribel, 5 subsides structurels)	11 spécialisés dans la gestion de données/ docu
	3 assurant le rôle de coordination
	1 collaborateur help desk
	1 assistant de direction
	1 direction

8 expertises	Data management
	Architecture de site
	Expertise social-santé
	Administratif
	Communication web
	Gestion comptable
	Administration du personnel
	Traduction



D. LA VIE DU SERVICE BRUXELLES SOCIAL ET LES INDICATEURS D'ACTIVITÉS 2018

BRUXELLES SOCIAL SOUS LA LOUPE



CDCS-CMDC ASBL
VZW

Bruxelles Social

<https://social.brussels>

Votre accès aux organisations et services sociaux-santé actifs en Région de Bruxelles-Capitale

 AIDE SOCIALE GÉNÉRALE	 AIDE AUX PLUS DÉMUNIS	 AIDE AUX SANS-ABRI	 LOGEMENT	 AIDE AUX AUTEURS DE FAITS PUNISSABLES	 AIDE AUX VICTIMES	 INSERTION SOCIO-PROFESSIONNELLE
 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	 ASILE, MIGRATION ET VIVRE ENSEMBLE	 ÉGALITÉ ET DIVERSITÉ	 ORIENTATION SEXUELLE ET IDENTITÉ DE GENRE	 COORDINATIONS ET SOUTIEN AUX PROFESSIONNELS

1. TOUR D'HORIZON	38
1.1 FINALITÉ, MISSIONS ET PUBLIC CIBLES	38
1.2 PORTÉE	40
1.3 DESCRIPTION DES DONNÉES ET DES SOURCES D'INFORMATION	42
1.4 LE SERVICE D'EXPERTISE	44
1.5 LE SITE « SOCIAL.BRUSSELS » : CONTENU ET FONCTIONNALITÉS	45
1.5.1 La recherche simple	45
1.5.2 La recherche multi-critères	46
1.5.3 Les pages web dédiées	47
1.5.4 La cartographie interactive	52
1.5.5 Les outils de personnalisation et d'export	52
1.5.6 Les outils de communication	53
2. INDICATEURS D'ACTIVITÉS 2018 / MISE EN ŒUVRE DES MISSIONS EN 2018	55
2.1 COLLECTER ET ACTUALISER DES DONNÉES CONCERNANT L'OFFRE DE SERVICES DANS LE SECTEUR SOCIAL-SANTÉ	56
2.1.1 COLLECTE DES DONNÉES EN CONTINU ET VALIDATION EXTERNE	56
2.2 TRAITER ET ORGANISER DE MANIÈRE SCIENTIFIQUE ET PERMANENTE DE CES DONNÉES	62
2.2.1 Traitement standardisé des données	63
2.2.2 Structuration des données sur base d'une structure arborescente et de catégories	64
2.2.3 Agréments	65
2.2.4 Autres listes fermées	66
2.2.5 Traduction des données	66
2.3 SOCIAL.BRUSSELS, PLUS QU'UN SITE WEB	67
2.3.1 Nombre de pages « Organisation » sur le site web	67
2.3.2 Les secteurs couverts et leur amplitude	67
2.3.3 Organisation territoriale de l'offre et pouvoirs organisateurs ou subsidiants	69
2.3.4. Utilisation du site web	70
2.4 ASSURER LA QUALITÉ EN CONTINU DES INTERFACES UTILISATEURS ET DES FONCTIONNALITÉS INFORMATIQUES INTERNES ET EXTERNES AINSI QUE LEUR MAINTENANCE CORRECTIVE ET ADAPTATIVE	72
2.4.1 Maintenance ou opérations TIC effectuées en interne	73
2.4.2 Social.brussels et les webservice	73
2.4.3 Le back-office de Bruxelles Social	78
2.5 S'INSCRIRE DANS LA DYNAMIQUE DE DONNÉES OUVERTES (OPEN DATA)	79
2.5.1 Only once : réutilisation de données issues de sources authentiques	82
2.5.2 Only once : partage - sous licence CC-BY - des informations de Bruxelles social	83
2.5.3 Inscription plus large dans l'univers de l'open data et dans la dynamique « Smart City »	94
2.6 RÉPONDRE AUX DEMANDES D'INFORMATIONS GÉNÉRALES ET/OU D'EXPERTISE	98
2.7 ALIMENTER PÉRIODIQUEMENT LES PAGES « PUBLICATION » DU SITE WWW.SOCIAL.BRUSSELS AVEC LES RÉSULTATS DES DEMANDES D'EXPERTISE SATISFAITES	107
2.8 ASSURER LA PROMOTION DES OUTILS ET L'UTILISATION AUTONOME DE CES DIVERS OUTILS AUPRÈS DES PUBLICS CIBLES	107
3. TABLEAU SYNTHÉTIQUE DES INDICATEURS DU SERVICE BRUXELLES SOCIAL	113

4. PERSPECTIVES 2019-2021	117
4.1 STRUCTURATION DU SERVICE / VIE D'ÉQUIPE	117
4.2 COLLECTER, ACTUALISER ET TRAITER DES DONNÉES & DIFFUSER OUTILS VIA SOCIAL.BRUSSELS ET ASSURER LA QUALITÉ DES INTERFACES ET LA MAINTENANCES CORRECTIVE ET ADAPTATIVE	117
4.3 REpondre AUX DEMANDES D'INFORMATIONS GENERALES ET/OU D'EXPERTISE	120
4.4 PROMOTION ET COMMUNICATION	120
4.5 CONSOLIDATION ET DIFFUSION DE LA POLITIQUE DES DONNÉES OUVERTES	121

1. Tour d'horizon

Avant de présenter les activités et le rayonnement du service Bruxelles social en 2018 dans la 2^e partie, sera présenté dans ce chapitre une vue actualisée de ses missions et public cibles (1.1), de sa portée (1.2), ainsi que de la nature et des sources d'informations de ses données (1.3). Le tour d'horizon poursuit avec une introduction du champ d'activités du service d'expertise de Bruxelles social (1.4) qui se dessine de plus en plus comme un appui apprécié à la consultation et lecture, à l'utilisation éclairée, à l'affinement ou à l'analyse et la compréhension des données sur l'offre sociale-santé. Finalement les fonctionnalités de la carte bilingue interactive de l'offre social-santé Bruxelles social en ligne (1.5) seront mises en lumière.

1.1 Finalité, missions et public cibles

Bruxelles social est le service du CDCS-CMDC qui développe et met à disposition des données, et de l'expertise sur l'offre des secteurs social/santé francophone, néerlandophone ou bilingue et agissant sur le territoire de la région de Bruxelles Capitale.

À travers le développement et la diffusion d'information, d'outils et d'une expertise transversale et transcommunautaire, **Bruxelles social œuvre pour l'amélioration de l'accès à l'aide et aux soins en région de Bruxelles-Capitale.**

L'offre proposée par Bruxelles social s'adresse directement aux **professionnels**, réseaux et plateformes, institutions de recherches et mandataires politiques locaux et régionaux des secteurs sociaux-santé en région bruxelloise.

Indirectement il s'adresse aussi aux citoyens et aux personnes pouvant bénéficier de l'offre de l'aide et de soins en région Bruxelles-Capitale.

Sa carte bilingue de l'offre sociale-santé « **social.brussels** » offre un accès simple et rapide à des informations fiables et standardisées concernant les organisations et services actifs dans le secteur social-santé bruxellois. Actuellement près de 4.000 lieux d'activités d'organisations et de services sont répertoriés et décrits en français et en néerlandais. Cet outil est **gratuitement accessible à tous**. La réutilisation des informations est facilitée et encouragée en partageant l'ensemble de ces données sous la licence ouverte CC BY.

Les missions de Bruxelles social sont définies dans la [convention entre CDCS-CMDC et le Collège réuni de la Commission communautaire commune](#) et consistent en :

- 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

- Diffuser gratuitement ces informations sur l'offre de services (1 et 2) via le site [Social.brussels](https://social.brussels)
- 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](https://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.
- Alimenter périodiquement les pages « publication » du site [Social.brussels](https://social.brussels) avec les résultats des demandes d'expertise satisfaites
- Assurer une promotion de base du CDCS, en particulier l'utilisation autonome de ces divers outils auprès des publics cibles
- Proposer d'initiative aux différents Gouvernements, des projets de nouveaux portails, d'applications spécifiques, d'études approfondies et/ou de statistiques spécifiques relatives à l'offre, destinés à servir d'appui/support aux politiques à mener, y compris en termes de politique de communication.

USECASES DE BRUXELLES SOCIAL

L'expertise et les données de Bruxelles social peuvent être utilisées et exploitées pour satisfaire des besoins très diversifiés.

- **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.

Le langage et l'organisation des données sur le site sont établis sur mesure des professionnels. [Social.brussels](https://social.brussels) est cependant disponible à tout internaute et aux initiatives citoyennes.

- **Cartographier les organisations et services et offrir une information complète, transversale et transcommunautaire de l'offre sociale-santé bruxelloise**

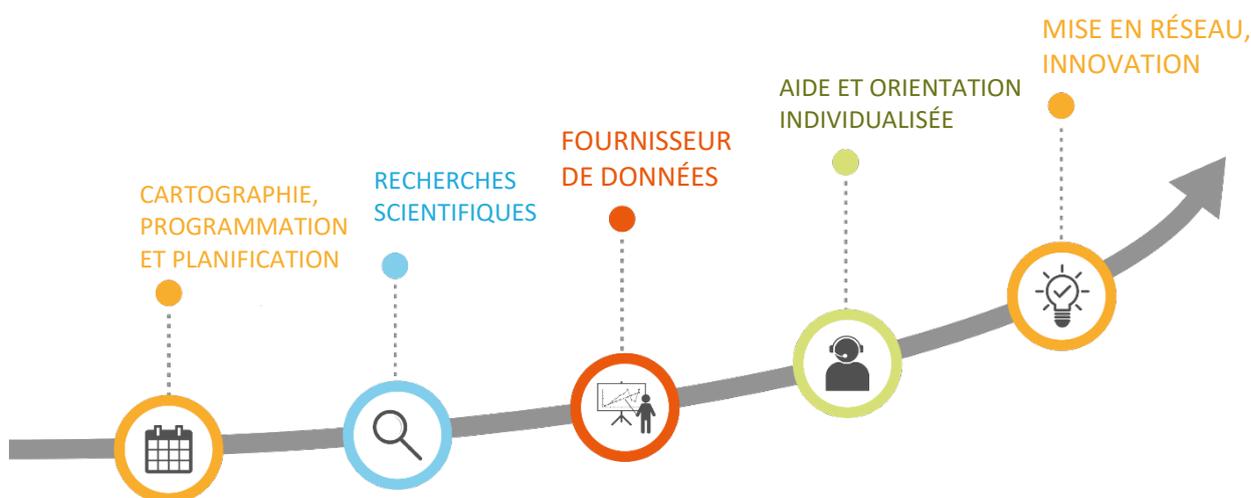
Grâce à la récolte de données de localisation des organisations et services, aux critères de recherches de localisation (situé à ou à proximité de) ou de zone d'action, associé au nouveau volet cartographique interactif, plusieurs outils sont à disposition pour effectuer une cartographie précise et performante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

- **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.

- **Faciliter et encourager la réutilisation de ces données dans les outils et applications développés par des tiers**

Grâce au haut degré de standardisation des données, grâce aux fonctionnalités puissantes de recherche, de personnalisation et d'export proposées sur le site social.brussels ; et grâce au développement de ses propres webservice, la réutilisation des données et informations de Bruxelles social est fortement facilitée et encouragée.



1.2 Portée

A. RENTRENT DANS LE SCOPE DE BRUXELLES SOCIAL

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

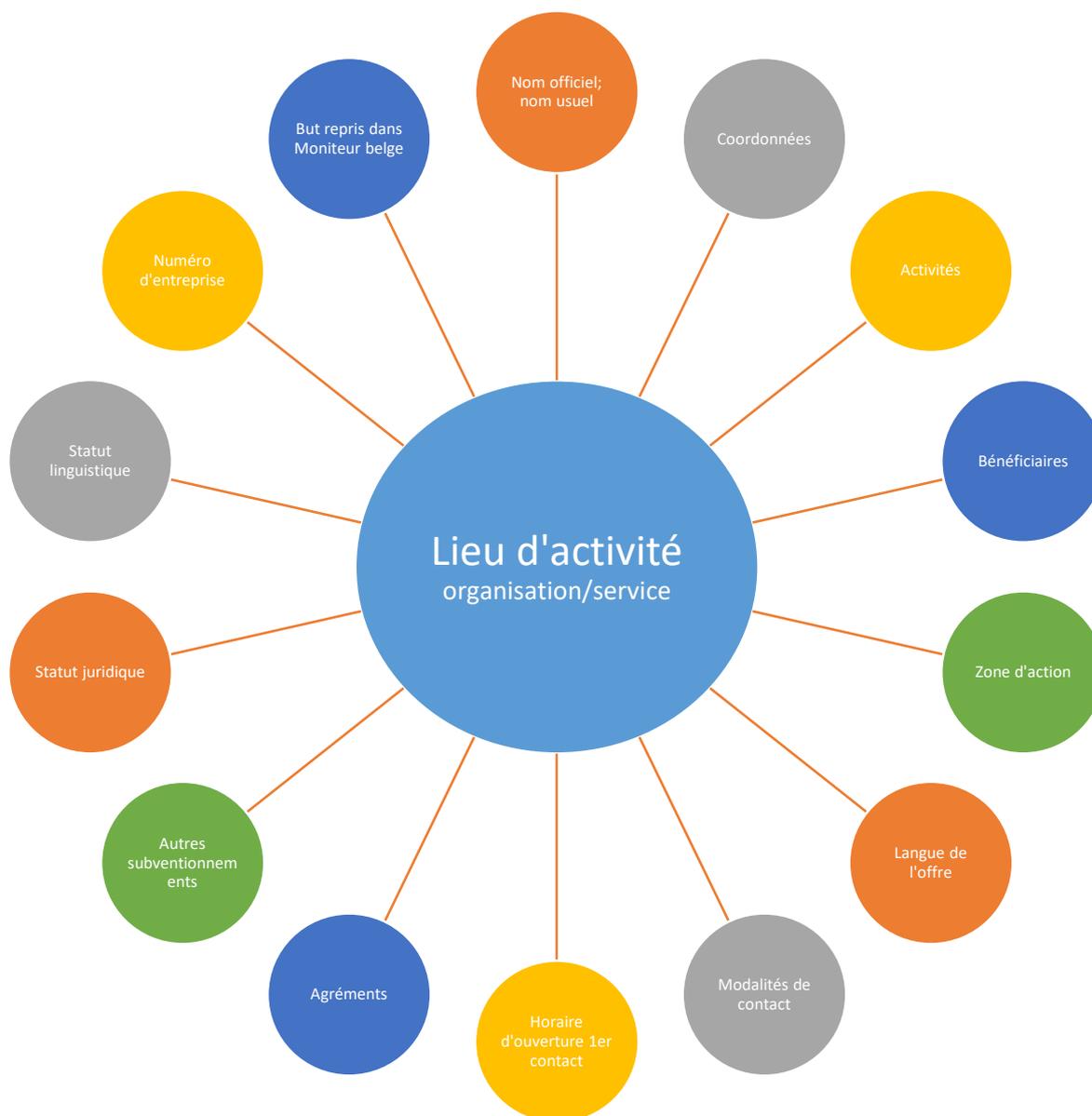
- des prestataires indépendants ;
- des regroupements d'indépendants même lorsqu'ils prennent la forme d'ASBL ;
- des organisations ou établissements sportifs ou culturels ;

- des établissements de l'enseignement.

1.3 Description des données et des sources d'information

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, plusieurs éléments d'information sur ses coordonnées, activités, et des informations diverses de type juridique ou administrative.



Les champs présents sur [Social.brussels](http://www.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

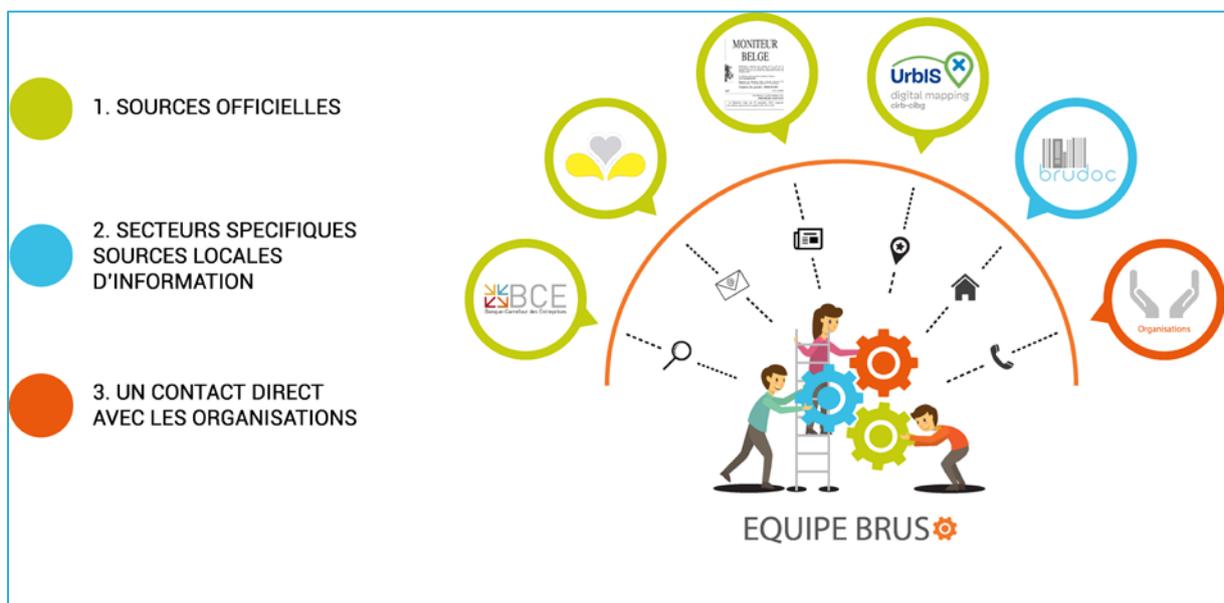
Plus de 640 catégories décrivent et répertorient l'offre des organisations et services sociaux-santé actifs en Région de Bruxelles-Capitale. Ces catégories sont construites sur mesure de l'offre sociale-santé bruxelloise par les référents thématiques de Bruxelles social, en dialogue avec des acteurs clés des secteurs. Les catégories ne sont pas statiques ; elles sont adaptées régulièrement pour correspondre adéquatement au terrain et aux politiques sociales-santé.

Organisées sous forme d'arborescence, elles sont réparties au sein de 21 secteurs d'activités. Chaque lieu d'activités d'une organisation ou d'un service repris sur [Social.brussels](https://social.brussels), 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>).

C. 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 afin de tendre vers le plus haut degré de pertinence, d'exhaustivité et de fiabilité, en ce qui concerne la détection de la création d'une organisation ou d'un service, des activités mises en place, des informations sur les agréments ou subsides qui lui sont accordés, etc.



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 webservice 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.

1.4 Le service d'expertise

Le service d'expertise de Bruxelles social est à l'œuvre depuis longtemps, mais se dessine de plus en plus comme un appui apprécié à la consultation et lecture, à l'utilisation éclairée, à l'affinement ou à l'analyse et la compréhension des données sur l'offre sociale-santé en région bruxelloise.

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

Leur appui se situe donc sur des domaines très variés :

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

Les activités du service d'expertise en 2018 sont détaillées au point 2.6.

1.5 Le site « Social.brussels » : contenu et fonctionnalités

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

Pour rappel, le site a été entièrement redéveloppé, et propose depuis la mise en ligne de la nouvelle version en juin 2017 non seulement un look plus attrayant, mais aussi et surtout des fonctionnalités puissantes de recherche, de cartographie, d'exports et de personnalisation avec une attention particulière pour l'aspect ergonomique, et pour l'approche centré utilisateur « user-centered ». Avec la nouvelle version du site, accessible via l'URL <https://social.brussels>, le CDCS-CMDC affiche une ambition large : se déployer comme LA plateforme bilingue de connaissance des structures sociales-santé à Bruxelles, avec davantage de fonctionnalités, d'informations, de réactivité par rapport à l'actualité et un renforcement des échanges entre les professionnels de l'action sociale et la cellule d'expertise du CDCS-CMDC.

Le site est doté de fonctionnalités puissantes de recherche, de cartographie, d'exports et de personnalisation. Ci-dessous sont illustrés le fonctionnement de la recherche simple et de la recherche multicritères ainsi que le contenu et les fonctionnalités présentes sur les pages web dédiées à la description des organisations et services d'une part, et des pages web « catégories » et « secteurs » d'autre part. Après le fonctionnement de la cartographie interactive ainsi que des outils de personnalisation (My Brusso) et d'export sont détaillés.

1.5.1 La recherche simple

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

Recherche par nom ou numéro d'entreprise

RECHERCHE PAR NOM
RECHERCHE PAR NUMÉRO D'ENTREPRISE

ABC

Q croix-rouge - Recherche Bruxelles Social

■ CROIX-ROUGE JEUNESSE

■ CROIX-ROUGE DE BELGIQUE - SECTION SCHAERBEEK

■ CROIX-ROUGE DE BELGIQUE - SECTION FOREST

■ CROIX-ROUGE DE BELGIQUE - BUREAU DE BRUXELLES-CAPITALE

1.5.2 La recherche multi-critères

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.

Recherche multi-critères

ACTIVITÉ

ABC

Tous les mots ▾

ABC

LOCALISATION ET ZONE D'ACTION

SITUÉ À
ACTIF SUR
À PROXIMITÉ DE

ABC

ABC

↓ PLUS DE CRITÈRES

LANCER LA RECHERCHE

1.5.3 Les pages web dédiées

[Social.brussels](#) répertorie près de 4.000 lieux d'activités d'organisations et services sociaux-santé actifs en Région de Bruxelles-Capitale. Chaque lieu d'activité d'une organisation ou d'un service est présenté sur une page web dédiée.

Les activités de ces organisations et services sont indexées dans des catégories, elles-mêmes réparties au sein de 21 secteurs d'activités. Chaque catégorie correspond à un type d'activité proposé par un acteur social-santé et est le dernier niveau de l'arborescence thématique d'un secteur. Ces « catégories » et « secteurs » ont été créées par l'équipe de Bruxelles social sur mesure de l'offre sociale-santé bruxelloise. Elles permettent d'explorer librement les activités proposées par les organisations et services. Les catégories et secteurs sont également disposées sur des pages web dédiées.

Les adresses URL de toutes ces pages sont stables : leur référencement sur d'autres sites est ainsi facilité et encouragé.

Les schémas et images illustrent plus en détail le contenu et les fonctionnalités figurant sur ces pages.



PAGE DE PRÉSENTATION DU LIEU D'ACTIVITÉS

« CENTRE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE FORMATION POUR ADULTES - LOGEMENT ET ENDETTEMENT »

<https://Social.brussels/organisation:XXXX>

Envoyer une correction ou actualisation de la fiche

Localiser l'organisation sur une carte

Calculer l'itinéraire (à pied, en transports en commun, ...)

Consulter les publications sur le site du Moniteur belge

Naviguer vers les pages des antennes de l'organisation

Une ou plusieurs catégories sont attribuées suivant le type d'activités proposé (hyperliens vers les pages des catégories)

CENTRE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE FORMATION POUR ADULTES - LOGEMENT ET ENDETTEMENT

AUTRES(D) DÉNOMINATION(S)
CPAF, CENTRE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE FORMATION POUR ADULTES - ENDETTEMENT, CENTRE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE FORMATION POUR ADULTES - LOGEMENT

ADRESSE
Rue du Port, 25
1050 SAINT-JULIEN

QUARTIER
PORT DE BRUXELLES

TÉLÉPHONE
02 460 57 00 (accueil)
02 460 57 43 (médiation de services)
02 460 57 30 (services logement)
02 460 57 30 (service de logement)
02 460 57 31 (02 460 58 19 service innovation et énergie)

ACTIVITÉS
- Médiation de dettes : identification des besoins relatifs par les intervenants, répartition des budgets et plans d'apurement, aide à l'introduction d'un règlement volontaire de dettes.
- Table de logement : liste des offres de logements privés.
- Service logement : questions relatives au droit de bail, aide à la rédaction de contrats, aide administrative à l'introduction d'une demande d'allocation de logement, visite de logements potentiels, soutien d'accompagnement.
- Service innovation et énergie : conseils techniques urbanistiques, information sur les primes et aides à la rénovation en Région Bruxelles Capitale pour les propriétaires.
- Centre énergie : informer sur le contexte du marché national, analyser la facture énergétique, négocier des plans de paiement avec le fournisseur d'énergie, réaliser tous travaux nécessaires le cas échéant.
- Antenne sociale du mail : soutien et accompagnement des habitants touchés par le Plan d'adaptation Energy 1 : recherche d'un nouveau logement avec les personnes concernées, médiation de dossier d'indemnisation en cas d'achat négatif au logement.
- Collaboration avec l'OP VERTHOODEN/Service-ambassadeur de nuit.

ZONE D'ACTION
Sans filière

OFFRE LINGUISTIQUE
service offert aussi à un service d'interprétation social - français - néerlandais
fr : centre d'accompagnement sur dettes à bruxelles/accueil/accueil/accueil/accueil/accueil

SUCCESS LINE CORRECTION

FAX
02 460 57 19 (médiation de dettes)
02 460 57 40

E-MAIL
expedient@cpafsocialbrussels.be
logement@cpafsocialbrussels.be

SITES WEB
<http://www.ccpf.be>

SITES ASSOCIÉS
<http://www.moscou.be>

TYPE D'OFFRE
Sur place

QUAND PRENDRE CONTACT
- Accueil : du lundi au jeudi de 9h00 à 19h00 et vendredi de 9h00 à 12h00.
- Médiation de dettes : sur rendez-vous uniquement au préalable à l'adresse pour l'ouverture d'un dossier ou par téléphone au 02 460 57 30.
- Énergie : sur rendez-vous uniquement au préalable à l'adresse pour l'ouverture d'un dossier ou par téléphone au 02 460 57 30.
- Table de logement : mercredi et jeudi de 10h à 16h, vendredi de 9h à 12h.
- Services logement sur rendez-vous : lundi de 9h à 12h et de 15h à 16h, mardi de 9h à 16h et jeudi de 9h à 12h.
- Service innovation et énergie : mardi de 10h00 à 16h00, mercredi de 9h00 à 12h00 et vendredi de 9h00 à 12h00 (sur rendez-vous).

REMARQUES
Membre de Réseau Habitat

AGRÈMENTS
Service de médiation de dettes - COCOM
Association reconnue à l'initiative par le logement - Région de Bruxelles Capitale

NUMÉRO D'ENTREPRISE
0443 701 240

STATUT JURIDIQUE
Association sans but lucratif (ASBL)

BIUT REPRIS AU MONITEUR BELGE
L'association a pour but :
- d'établir et de former la population adulte, principalement sans emploi, sur différentes questions qui la concernent, dans différents domaines du secteur de la vie sociale, particulièrement en matière d'emploi, de logement, culturelle, économique et de santé ainsi que dans le domaine de la formation;
- d'offrir et de développer des services adaptés aux besoins de la population à régler les difficultés auxquelles elle est confrontée;
- dans une optique de prévention collective, mettre en place des projets éducatifs visant à élargir les mécanismes généraux de ces problèmes, tout en donnant à ce public des outils permettant d'empêcher que ces problèmes ne se reproduisent;
- de développer des outils ou services adaptés aux besoins de la population par cette population mais également par les intervenants ou intermédiaires des secteurs sociaux, culturels, économiques et de santé.

APPARTIENT AUX CATÉGORIES
Aide à la recherche d'un logement
- Conseil en rénovation
- Information des locataires
- Médiation de dettes
- Accès à l'énergie et gestion de son utilisation

PUBLICATIONS MONITEUR BELGE
http://www.justice.fgov.be/fr/justice/justice_mch/pil/longue-matier-0443701240/les-Liste

STATUT LINGUISTIQUE OFFICIEL
Bilingue

ORGANISATION(S) LIÉE(S)
Organisation mère de
CENTRE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE FORMATION POUR ADULTES - SOCIAL
CENTRE D'ACCOMPAGNEMENT ET DE FORMATION POUR ADULTES - EMPLOI
Créé par
CPAF SAINT-JULIEN

Dernière mise à jour : 28/04/17

PAGE DE PRÉSENTATION DE LA CATÉGORIE « SERVICES DE SANTÉ MENTALE POUR ENFANTS ET JEUNES »

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

Services de santé mentale pour enfants et jeunes

Accueil, orientation, diagnostic et traitement de problèmes de santé mentale selon une approche pluridisciplinaire qui intègre des aspects médicaux, psychiatriques, psychologiques et sociaux. Ces services organisent également des activités de prévention auprès de la population et des travailleurs sociaux.



SIGNALER UNE NOUVELLE ORGANISATION

CATÉGORIE REPRISE DANS LE(S) SECTEUR(S) :



ENFANTS ET JEUNES (3-18 ANS)



SANTÉ MENTALE



ASSUÉTUDES

29 / 29 LIEU(X) D'ACTIVITÉS TROUVÉ(S)

SERVICES DE SANTÉ MENTALE POUR ENFANTS ET JEUNES



EXCEL

CARTE

ASSOCIATION POUR LE DÉVELOPPEMENT DES TRAITEMENTS DE LA PRÉVENTION DE LA FORMATION ET DE LA RECHERCHE EN SANTÉ MENTALE À L'ULB - CENTRE DE GUIDANCE-ULB

Rue Haute, 293 — 1000 BRUXELLES
02/503.15.56



EN SAVOIR PLUS →

ASSOCIATION POUR LE DÉVELOPPEMENT DES TRAITEMENTS DE LA PRÉVENTION DE LA FORMATION ET DE LA RECHERCHE EN SANTÉ MENTALE À L'ULB - PSYCHO-BELLIARD-PLAINE

Boulevard du Triomphe, — 1050 IXELLES
02/650.59.26



EN SAVOIR PLUS →

29 / 29 LIEU(X) D'ACTIVITÉS TROUVÉ(S)

SERVICES DE SANTÉ MENTALE POUR ENFANTS ET JEUNES



COUCHES



EXCEL



AFFICHER LES POINTS

LISTE

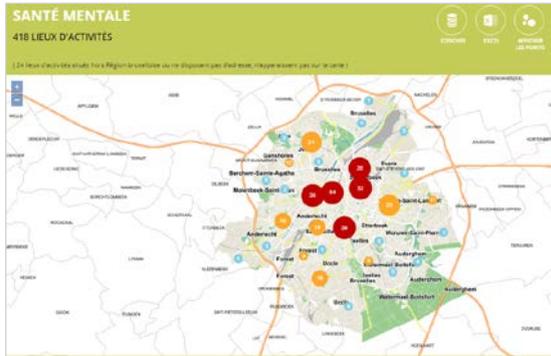
AGRANDIR LA CARTE



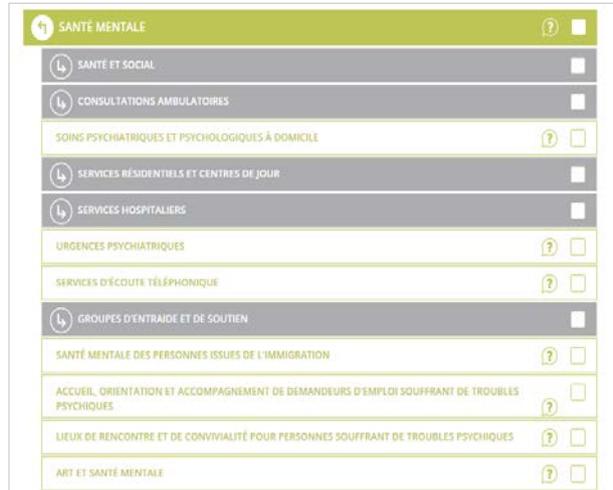
PAGE DE PRÉSENTATION SECTEUR « SANTÉ MENTALE »

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

CARTE



ARBORESCENCE THÉMATIQUE



LISTE DES LIEUX D'ACTIVITÉS

SANTÉ MENTALE
384 LIEUX D'ACTIVITÉS

ALZHEIMER LIGA VLAANDEREN
RUBENSSTRAAT, 104 / 4 — 2300 TURNHOUT
[01443.50.60](tel:01443.50.60) (général)

ACTIRIS
Avenue de l'Astronomie, 14 — 1210 SAINT-JOSSE-TEN-NOODE
0800/35.123 (Call center)

AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBURGERING
Avenue du Port, 86C / 212 — 1000 BRUXELLES
[02/205.00.50](tel:02205.00.50)

LANCER UNE RECHERCHE MULTICRITÈRES

LOCALISATION ET ZONE D'ACTION

SITUÉ À ACTIF SUR À PROXIMITÉ DE

OFFRE LINGUISTIQUE

Français Néerlandais

AGRÈMENT OU POUVOIR AGRÉANT

AGRÈMENT OU POUVOIR AGRÉANT PARCOURIR LES AGRÈMENTS

TYPE D'OFFRE

À domicile Online Résidentiel Travail de rue

Téléphonique Sur place

STATUT JURIDIQUE

STATUT LINGUISTIQUE OFFICIEL

Francophone Néerlandophone Bilingue

LANCER LA RECHERCHE

EXPORT EXCEL

#	A	B	C	D	E	F	G	H
1	ID FICHE	LIEN SOCIAL.BRUSSELS	NOM OFFICIEL	RUE	NUMÉRO	NUMÉRO DE BC	CODE POSTAL	COMMUNE
2	10072	https://social.brussels/organisation/10072	ALZHEIMER LIGA VLAANDEREN	RUBENSSTRAAT	104	4	2300	TURNHOUT
3	15740	https://social.brussels/organisation/15740	ACTIRIS	Avenue de l'Astronomie	14		1210	SAINT-JOSSE-TEN-NOODE
4	17216	https://social.brussels/organisation/17216	AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBUF	Avenue du Port	86C	212	1000	BRUXELLES
5	17137	https://social.brussels/organisation/17137	AGENTSCHAP INTEGRATIE EN INBUF	Avenue du Port	86c	212	1000	BRUXELLES
6	39	https://social.brussels/organisation/39	AIMER À L'ULB	Avenue Jeanne	38		1050	IXELLES
7	5345	https://social.brussels/organisation/5345	AIMER JEUNES	Rue Saint-Jean Népomucène	28		1000	BRUXELLES
8	10824	https://social.brussels/organisation/10824	ALPHA-SIGNES	Rue de Rotterdam	46		1000	MOLLENBEEK-SAINT-JEAN
9	49	https://social.brussels/organisation/49	ALZHEIMER BELGIOUE	Quai aux Pierres de Taille	37-39	2	1000	BRUXELLES
10	12770	https://social.brussels/organisation/12770	ANTENNE TOURNESOL	Rue Henri Werrie	69		1090	JETTE
11	2467	https://social.brussels/organisation/2467	ANTONIN ARTAUD - CENTRE DE SAN	Rue du Grand Hospice	10		1000	BRUXELLES
12	15853	https://social.brussels/organisation/15853	APPRIVOISER SON DEUIL	Rue Notre-Dame	68		1200	WOLUWE-SAINT-LAMBERT
13	16757	https://social.brussels/organisation/16757	ARTHIS - BELGISCH-ROEMEENS CULT	Rue de Flandre	33		1000	BRUXELLES
14	15489	https://social.brussels/organisation/15489	ARTHIS - MAISON CULTURELLE BELG	Rue de Flandre	33		1000	BRUXELLES
15	17447	https://social.brussels/organisation/17447	ASSOCIATION BELGO-MOLDAVE NO	Rue Léon Autrique	4		1081	KOEKELBERG
16	148	https://social.brussels/organisation/148	ASSOCIATION DES PARENTS D'ENFA	Rue de Picardie	43		1140	EVERE
17	1517	https://social.brussels/organisation/1517	ASSOCIATION HOSPITALIERE D'AND	Rue Jean Pasquet	63		1050	IXELLES
18	590	https://social.brussels/organisation/590	ASSOCIATION HOSPITALIERE D'AND	Rue Docteur Huët	79		1070	ANDERLECHT
19	16148	https://social.brussels/organisation/16148	ASSOCIATION HOSPITALIERE D'AND	Rue Marconi	142		1190	FOREST
20	16149	https://social.brussels/organisation/16149	ASSOCIATION HOSPITALIERE DE BR	Avenue Jean-Joseph Crocq	15		1020	BRUXELLES
21	16180	https://social.brussels/organisation/16180	ASSOCIATION HOSPITALIERE DE BR	Avenue du Panthéon	41		1081	KOEKELBERG
22	592	https://social.brussels/organisation/592	ASSOCIATION HOSPITALIERE DE BR	Rue du Foyer Schaeerbeekois	36		1020	SCHAEERBEEK
23	16185	https://social.brussels/organisation/16185	ASSOCIATION HOSPITALIERE DE BR	Place Arthur Van Gehuchten	4		1020	BRUXELLES

PAGE DE PRÉSENTATION « TOUS LES SECTEURS »

<https://social.brussels/sectors>

Explorer les secteurs

EXPLORER LES SECTEURS D'ACTIVITÉS AFIN DE LANCER UNE RECHERCHE

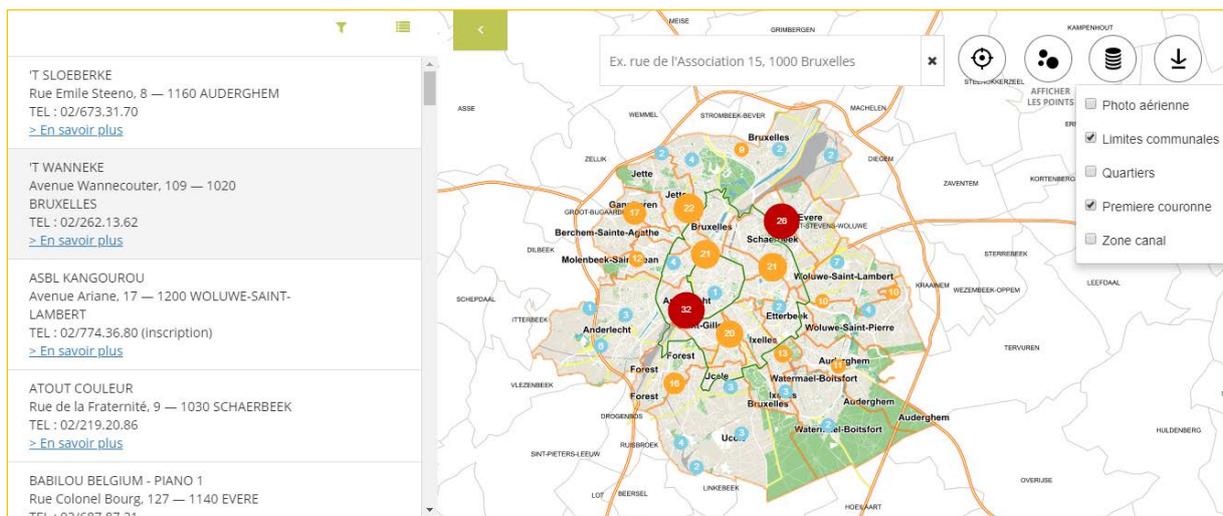
Plus de 630 catégories ont été créées afin de décrire et de répertorier l'offre des organisations et services sociaux-santé actifs en Région de Bruxelles-Capitale. Organisées sous forme d'arborescence, elles sont réparties au sein de 20 secteurs d'activités.

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

1.5.4 La cartographie interactive

La page « Cartographeur » - <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 »), l'ajout de couches géographiques (communes, quartiers) et de choisir entre des clusters ou points (mappi cliquable) pour localiser les organisations sur la carte.

Les secteurs, catégories et résultats de recherches peuvent également être visualisés sous la forme de cartes maximalisées. Ci-dessous est repris la carte de la catégorie « Milieux d'accueil pour jeunes enfants où la participation financière est proportionnelle aux revenus » <https://social.brussels/category/263/map>.



1.5.5 Les outils de personnalisation 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 sur les organisations et les services sont exportables dans un fichier Excel.

Le classeur comporte xx colonnes et permet de filtrer et classer les données standardisées, ou encore de réaliser des documents de type répertoires à l'aide du publipostage.

1.5.6 Les outils de communication

L'adresse mail et le téléphone

Les utilisateurs peuvent interagir avec le service Bruxelles social de différentes manières : **par mail** sur info@bruxellessocial.be (relevé quotidiennement) ou téléphone.



Les formulaires en ligne

Les formulaires pour suggérer une modification dans les coordonnées ou activités de l'organisation ou pour signaler une nouvelle organisation sont une autre modalité de contact proposées aux utilisateurs. 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.



La page « À propos » et les manuels d'utilisation

Le service Bruxelles social utilise la section « À propos » afin d'offrir en permanence une vue actualisée de ses objectifs, de sa portée, de ses sources d'information aux internautes. Sont proposés également en téléchargements libres des manuels d'utilisation et plusieurs autres documents contenant des sets de « méta-données ».

La section « Actualités »

Un onglet sur la page d'accueil ainsi que la page liée « Actualités » offrent la possibilité de tenir informé les internautes sur les évolutions relatives au site et aux données.

2. Indicateurs d'activités 2018 / Mise en œuvre des missions en 2018

Les indicateurs d'activités 2018 seront présentés suivant les 8 missions détaillées ci-dessous et attribuées à Bruxelles social dans la convention renouvelée entre le CDCS-CMDC et le Collège réuni de la Commission communautaire commune



2.1 Collecter et actualiser des données concernant l'offre de services dans le secteur social-santé

« 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 dans le territoire de la Région de Bruxelles Capitale » 1^{ère} mission de la convention

La première mission de Bruxelles Social peut être répartie entre 3 aspects ; tout d'abord la collecte générale de données, deuxièmement le recours exclusif à des sources officielles et authentiques et troisièmement la portée des données, qui doit couvrir l'offre francophone, néerlandophone et bilingue dans le secteur social/santé en Région de Bruxelles-Capitale. Comme indiqué dans la première partie, l'équipe de Bruxelles Social se base sur une vaste gamme de sources de données en vue d'une description aussi complète que possible de l'organisation et de son activité. Ces sources peuvent ensuite être réparties en deux groupes, à savoir la matière tirée de la documentation et celle issue du réseau et des contacts. Les sources de documentation consistent en : données authentiques et officielles du Moniteur belge et de la Banque-carrefour des entreprises (BCE), échange de données avec les instances publiques, bulletins d'information, publications, sites web, etc. La matière provenant des réseaux et contacts consiste en : contacts avec les organisations faitières, contacts directs avec les organisations, participations aux conseils consultatifs, coordinations sociales et plateformes de concertation.

2.1.1 Collecte continue de données et validation externe

De manière générale, le processus de collecte des données comporte deux volets : prospection et validation externe des données. La prospection consiste en la détection quotidienne des changements et compléments via notamment le Moniteur belge et la Banque-carrefour des entreprises, les bulletins d'information, les médias sociaux et le formulaire en ligne sur le site web Social.brussels.

Prospection dans le Moniteur belge

La prospection dans le Moniteur belge est un travail quotidien qui consiste à rechercher les publications par commune de la Région de Bruxelles-Capitale en vue de détecter les changements dans les statuts ou les créations d'ASBL, de fondations privées et de fondations d'utilité publique. Chaque publication est passée au crible pour déterminer si elle relève de la portée de Bruxelles Social. Cette évaluation repose sur la dénomination générale et les statuts de l'organisation de sorte que cette organisation puisse ensuite être intégrée dans la base de données. Pour les nouvelles organisations dans la base de données ou en cas de modification importante, les données sont

toujours adressées pour validation aux organisations. Les données de l'organisation ne sont publiées qu'une fois validées.

6831 publications francophones ont été vérifiées à l'occasion de la prospection du Moniteur belge en 2018. Parmi celles-ci, **298** se sont avérées relever de la portée de Bruxelles Social. Du côté néerlandophone, **1813** publications ont été vérifiées ; **46** d'entre elles relevaient de la portée de Bruxelles Social. Au total **8644** publications ont été vérifiées, dont **344** dans la portée de Bruxelles Social (voir tableau indicateurs). Seul **4 %** des publications au Moniteur belge relève donc de la portée de Bruxelles Social. Sur ces quatre pour cent, il apparaît parfois à l'examen que des organisations initialement sélectionnées n'exécutent aucune activité pertinente. Outre la détection de nouvelles organisations, la prospection sert également à actualiser les données des organisations sur la base du Moniteur belge. En 2018, les statuts de 1132 organisations ont été vérifiées systématiquement. La prospection dans le Moniteur belge reste ainsi pour le moment un passage obligé dans la détection des nouvelles organisations et des changements de statuts, travail qui exige en outre une certaine expertise et connaissance à propos de la portée de Bruxelles Social et de l'évaluation du domaine d'activité des organisations.

2018 :

- **6831 publications francophones** vérifiées dont **298 dans la portée** de Bruxelles Social
- **1813 publications néerlandophones** vérifiées dont **46 dans la portée** de Bruxelles Social
- **1132 fiches** dont les **statuts ont été vérifiés systématiquement**

Bulletins d'information, littérature spécialisée et médias sociaux

Outre le Moniteur belge et la Banque-carrefour des entreprises, l'équipe de Bruxelles Social reçoit régulièrement des informations sur le terrain par le biais de bulletins d'information et autre littérature. L'équipe suit ainsi **65 publications numériques** et **47 sur papier**. L'autre littérature se compose entre autres de la documentation de Brudoc (le service documentation du CDCS) et d'informations obtenues par d'autres canaux comme les médias sociaux. Le suivi de ces bulletins d'information et canaux est crucial afin de se maintenir au fait des tendances générales sur le vaste terrain.

Agrément et autorités d'agrément

Hormis la prospection des données via la littérature et le Moniteur belge, une autre source de documentation est constituée par les informations relatives aux agréments et aux autorités d'agrément. Pour chaque thème, un référent thématique suit les changements d'agrément selon les régions linguistiques. Au total, Bruxelles Social recense dans la base de données **231 agréments** (voir

tableau) qui relèvent de sa portée. Cela résulte en environ **2500 services ou organisations agréés** qui sont suivis par Bruxelles Social. Une partie de ces informations relatives aux agréments proviennent de listes proposées par les autorités d'agrément, sur leurs sites web ou sur des portails comme le COBRHA VIEWER (aperçu des agréments des autorités flamandes). Bruxelles Social se charge de veiller à l'actualité des données de chacun des services agréés. Pour les autres agréments, Bruxelles Social entretient des contacts avec les autorités d'agrément.

Autorité d'agrément	Nombre d'agréments	Lieux d'activités par agrément
Autorité fédérale	5	8
Région de Bruxelles-Capitale	8	224
Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale (SLRB)	1	18
Communauté française	22	156
ONE	12	557
COCOF	31	554
PHARE	13	84
COCOM	33	383
Communauté flamande	73	174
VAPH	10	46
VDAB	2	2
Kind en Gezin	15	248
VGC	5	45
Passage à la COCOM		1
Passage à la COCOF		0
TOTAL	231 agréments	2500 projets/services agréés

Tableau : agréments repris au sein de Social.brussels

Des exemples de ces contacts sont ceux avec l'ONE et Kind & Gezin. La comparaison des données de l'ONE et de Kind & Gezin d'une part et de Bruxelles Social de l'autre a gagné en importance en 2018, à travers la nouvelle section du site web de la COCOM axée spécifiquement sur les structures d'accueil pour jeunes enfants. Dans le cadre de cette coopération, les données liées aux crèches agréées ou autorisées sont vérifiées plusieurs fois par an. En 2018, on a compté 248 places agréées via Kind & Gezin et 559 places agréées via l'ONE. Un autre exemple de vérification sur listes est l'agrément "Cohésion Sociale" via la COCOF. En 2018, on a compté 283 places agréées qui étaient suivies via les listes de la COCOF.

Un autre exemple de coopération structurelle en matière de partage de données est l'échange de données avec INFOR-HOMES BRUXELLES. Cette coopération a par ailleurs encore été renforcée et précisée en 2018. Nos deux organisations échangent actuellement des données liées aux adresses,

aux statuts, aux dénominations officielles, aux agréments et à la capacité des résidences-services, maisons de repos et maisons de soins.

L'année 2018 a également vu la révision des agréments liés au thème du "handicap" à l'occasion de la sixième réforme de l'État et des changements, à la fois chez PHARE du côté francophone et de la VAPH du côté néerlandophone. La réforme des agréments a aussi entraîné la révision du thème "handicap" dans son ensemble en 2018.

CONTACTS AVEC LES ADMINISTRATIONS ET LES AUTORITÉS D'AGRÈMENT

L'équipe de référents de Bruxelles Social est également membre de différentes sections du Conseil consultatif de la Santé et l'Aide aux personnes de la COCOM. La participation à ces sections est aussi un canal d'échange d'informations avec les administrations. En 2018, les référents de Bruxelles Social ont pris part à 4 différentes sections. Ils participent aussi au Comité d'accompagnement des coordinations sociales organisé par la COCOM. Au total, les référents ont pris part à 22 réunions. Davantage d'informations à propos de la participation au Conseil consultatif seront données au moment d'aborder le rôle d'expertise de Bruxelles Social.



En 2018 l'équipe a participé à 4 sections du Conseil consultatif et à 1 comité d'accompagnement
pour un total de **22 réunions**

Les réunions du Conseil consultatif sont pour l'équipe une source indispensable d'informations à propos des modifications dans les agréments des services et organisations ainsi que des changements à venir en matière de politique et de législation. Sont notamment intervenus en 2018 :

- Proposition d'ordonnance de première ligne
- Plan santé

Le service Bruxelles Social a en outre quelques partenariats privilégiés avec des plateformes sectorielles et prend part aux réunions de plusieurs plateformes de concertation et de coordination. Ces instances constituent une source d'informations spécialisées sur l'offre dans ces secteurs ou sur les organisations ainsi que pour l'expertise des référents. La présence à ces réunions, auxquelles assistent tous les acteurs du terrain et où les thèmes liés au bien-être et à la santé sont abordés, permet de recueillir des informations autrement inaccessibles. C'est pourquoi les colloques sont une

source majeure d'informations ainsi qu'une façon de créer un réseau. En 2018, l'équipe de Bruxelles Social a participé à 21 colloques. On en trouvera un aperçu complet ci-après.

Le rôle du réseau consiste à permettre de nouer des contacts et recueillir des informations plus rapidement, ainsi que de rester au courant des changements sur le terrain. Les référents peuvent ainsi élargir leur rôle d'expert et proposer un soutien de meilleure qualité au terrain et au politique. Enfin, les référents de Bruxelles Social participent aux Coordinations sociales locales des CPAS et des communes. C'est aussi l'occasion d'échanger des informations et de se tenir au courant des développements au niveau local. Bruxelles Social participe ainsi à la Coordination sociale locale d'Ixelles, de Bruxelles (Marolles), de Laeken et d'Evere. Nous avons également participé à la préparation de la Coordination sociale à Liège. Nous avons enfin pris part à des coordinations thématiques ou plateformes de concertation, dont Inspiria, organisées par le Kenniscentrum WWZ et la Coordination Aînés / Santé mentale.

4 coordinations sociales locales

2 coordinations thématiques

21 colloques



pour un total de **23 réunions**

Colloques suivis en 2018 sur le social et la santé :

- « Soins et hospitalisation à domicile et en institution. Un autre regard pour des solutions nouvelles. » GIBBIS
- « Des charnières à huiler - rencontre intersectorielle semaine des sans-abri »
- « Se soigner dans la ville - zorg in de stad »
- « Journée autonomie à domicile » SIS-D Bruxelles
- « Eerstelijnsmeeting middelengebruik » VGC
- « Personnes âgées / Ouderenzorg » Observatoire Cocom
- « La santé dans toutes les politiques communales » Sacopar
- « La Plainte ! Que nous dit-elle? Comment l'entendre, la recevoir et y donner suite ? » SEPAM
- Meldpunt Ouderenmishandeling
- « Journée Pauvrophobie » FDSS-FORUM
- « Penser les veilleses » ULB
- « Gezondheidsvaardigheden in de zorg bevorderen » Koning Boudewijn stichting
- « Geestelijke gezondheidszorg bij ouderen » Fedos
- « Les innovations en matière d'habitat à Bruxelles : une standardisation à l'épreuve de la diversité des publics? » IRIB

- « Voir au-delà des briques : des idées inspirantes pour les défis humains dans le logement social » SLRB
- AG Infor-homes
- « Innover l'habitat » IRIB
- « Social-santé à Bruxelles : c'est quand qu'on va où? » CBCS
- « Présentation des données TDI » Plate-forme santé mentale
- « Paire aideance » CPAS Saint-Gilles

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 ou du CPAS (accrochage scolaire, médiation pour usager du CPAS, etc.).
- En réunion de Coordination Personnes âgées Santé mentale, échange et construction de savoirs sur l'évolution de la politique des Réseaux 107 adultes, enfants, seniors.
- Colloques « *Soins et hospitalisation à domicile et en institution. Un autre regard pour des solutions nouvelles.* » GIBBIS ; « *Des charnières à huiler - rencontre intersectorielle semaine des sans-abri* » ; « *Eerstelijnsmeeting: workshop de Brusselse sociale kaart voor verslavingproblematieken* » VGC.

Validation externe

Outre le flux continu des nouvelles organisations et des actualisations consécutives aux modifications détectées dans des organisations déjà répertoriées, Bruxelles Social ambitionne de ne pas laisser s'écouler plus d'un an ou deux avant de mettre à jour une donnée. Il y a donc un processus complémentaire d'actualisation qui consiste à envoyer de manière proactive les données les moins récentes de la base de données aux organisations, afin de les faire vérifier. Ce processus suppose une première vérification interne au moyen des données en ligne, suivie d'une validation externe des données par les organisations. Cette actualisation commence par un premier envoi des données à l'organisation, suivi, à défaut de réaction, d'un rappel écrit et enfin d'un contact téléphonique.

Le nouveau système d'envoi massif de fiches d'actualisation est un développement important sur le plan de l'actualisation chronologique en 2018. Il permet d'organiser la validation externe en masse. Son intérêt réside dans une procédure d'envoi plus rapide ainsi que dans la possibilité de mieux suivre la validation externe. En dépit de ce nouveau système, il est apparu que le suivi et le contact téléphonique restaient importants puisque le taux de réponse aux e-mails envoyés n'est que d'environ 42 pour cent.

En 2018, un total de 2011 sur les 3937 sur le site web a été actualisé ou retiré de la base de données interne. Cela équivaut à un taux d'actualisation de 51,1 pour cent, soit la moitié des fiches. Cette validation externe a nécessité 756 contacts téléphoniques ainsi que l'envoi de 2863 e-mails. Il en ressort que tant le nouveau système que le suivi rigoureux par l'équipe sont nécessaires pour atteindre le nombre d'actualisations par an.

Enfin, la carte sociale est validée continuellement via les suggestions des utilisateurs Social.brussels via le formulaire en ligne. En 2018, 128 utilisateurs y ont recouru pour communiquer des modifications ou des ajouts de nouvelles organisations. La transmission de données par les utilisateurs et les organisations par le biais du site web est donc déjà pratiquée pour un certain nombre d'organisations. Le suivi et la vérification de ces données doivent toujours être garantis pour une base de données qualitative. Les utilisateurs ne sont ainsi pas familiers de la structure des champs, moyennant quoi une vérification manuelle reste nécessaire si les utilisateurs souhaitent adapter leurs données eux-mêmes.

En 2018 :

- 2011 fiches actualisées
- Développement d'une nouvelle procédure d'envoi "en masse"
- 3937 fiches en ligne
- 756 contacts téléphoniques
- 2863 mails d'actualisation envoyés
- 128 actualisations via formulaire en ligne

2.2 Traiter et organiser de manière scientifique et permanente de ces données

« 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 » 2ème mission de la convention

Comme on l'a vu clairement dans la partie précédente, Bruxelles Social est le carrefour des données sur l'offre social-santé en Région de Bruxelles-Capitale. Toutes ces données sont à cette occasion emmagasinées dans une base interne. Une première façon de structurer l'ensemble consiste à retravailler les informations pour en tirer des fiches maniables. Fin 2018, la base de données interne contenait 4875 fiches dont 3937 consultables sur le site web. Reste encore 118 fiches non finalisées mais qui paraîtront encore sur le site web en 2019 et 227 fiches qui n'y figurent pas, comme celles pour les sièges sociaux d'ASBL ou de fondation, ou celles d'organisations qui n'existent plus, n'ont plus d'activité ou ne relèvent plus de la portée de Bruxelles Social.

Les données seront encore structurées et standardisées pour :

- Maximiser l'interopérabilité avec d'autres bases de données externe ;
- Améliorer la cohérence et la comparabilité des différentes données dans la base ;
- Réduire les erreurs possibles ;
- Augmenter la fiabilité des données bilingues.

L'interopérabilité consiste à ce que la structure des données permette que la base interne puisse employer les données d'autres bases et que les données puissent être utilisées dans des applications externes. Les données, une fois standardisées, permettent de retrouver sans difficulté son chemin dans l'offre de soins de santé. Cela fait de la base de données un outil adapté pour la planification ainsi que pour la comparaison de l'offre en Région bruxelloise. Enfin, les données standardisées permettent de remplir automatiquement certains champs, ce qui limite les erreurs de traitement des données et permet de mieux garantir le bilinguisme de la base.

2.2.1 *Traitement standardisé des données*

Cette structure/standardisation repose sur de nombreux aspects et opérations qui évoluent rapidement en raison d'une attention de chaque instant pour l'optimisation de ce processus. L'équipe des référents travaille quotidiennement afin d'introduire les données de manière aussi correcte et validée que possible dans la base interne. Le total de la base de données interne peut être résumé en quelques chiffres. Ces chiffres seront ensuite discutés à travers les activités en 2018.

La base de données contient **4875 fiches**.

Chaque fiche contient **99 champs standardisés**,

- 14 champs sont remplis avec une ou plusieurs valeurs issues d'une liste interne sur mesure pour la base de données ;
- **11 listes "simples"**, qui contiennent **721 éléments** avec un total de 1442 valeurs (chaque élément d'une liste contient une valeur en néerlandais et en français) ;
- **8 listes "avancées"** (hiérarchiques, avec description, mots-clés, traduction etc.) Avec un total de **1397 éléments** ;
- 17 champs liés aux données d'adresse et à la géolocalisation. Ces champs sont remplis automatiquement via le module associé aux services web proposés via URBIS ;
- 2 champs (FR/NL) qui sont automatiquement remplis via des liens directs avec les publications au Moniteur belge
- 2 champs (FR/NL) qui sont automatiquement remplis via des liens directs avec le site web Social.brussels

MEMENTO

Les directives de saisie des données ont été retravaillées en 2018 sous la forme d'un projet de nouveau memento, pour plus de cohérence interne dans la saisie des données. La refonte du memento est un travail de toute l'équipe, conjuguant la mémoire collective des référents avec les standards internationaux. Elle est aussi un travail de longue haleine ; structurer autrement les données suppose en effet d'adapter la structure de la base de données dans certains cas. La réflexion doit en outre tenir compte des partenaires externes qui utilisent les données de Bruxelles Social via les services web. D'autre part, l'échange automatique de données incite à adapter la base de données en fonction des standards.

AJOUT AUTOMATIQUE DE DONNÉES : URBIS,

Comme indiqué au sujet du memento, la mise en conformité aux standards permet un échange de données. Cette interopérabilité permet à Bruxelles Social de saisir automatiquement les données au moyen d'associations avec des bases de données externes. Les avantages d'une saisie automatisée sont légion, mais ils consistent premièrement en une meilleure fiabilité des données, un gain d'efficacité ainsi que la possibilité de réunir plus d'informations par fiche d'organisation par rapport à ce que permet la saisie manuelle des données. Un exemple de cette saisie automatique est celui des adresses en Région bruxelloise, remplies au moyen d'URBIS. URBIS est la banque d'adresses du Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB) qui permet, via services web, de remplir automatiquement toutes les données d'une adresse dans les champs ad hoc de Bruxelles Social. De cette façon, les champs : commune, quartier, code quartier, secteur statistique, coordonnées Lambert, coordonnées WGS-84, etc. sont générés automatiquement sur la base de la rue et du numéro en Région bruxelloise. La réflexion concernant d'autres associations est également prévue à l'avenir, avec notamment l'association automatique avec la Banque-carrefour des entreprises.

2.2.2 Structuration des données via arborescence et catégories

Comme indiqué plus haut à propos du site web, l'**indexation des activités par catégories et secteurs** forme une voie d'accès supplémentaire à l'offre social-santé actuelle. Dans la mission "Gérer et organiser", il est fait référence à un traitement standardisé et catégorisé des données qui permet aux utilisateurs et aux travailleurs de trouver leur chemin à travers l'ensemble de l'offre santé-social en Région de Bruxelles-Capitale. Les activités sont catégorisées afin de clarifier l'offre. Les catégories sont ensuite regroupées dans les 21 différents secteurs. En bref, chaque thème comporte des catégories et des niveaux intermédiaires en vue de faciliter la recherche et de guider clairement l'utilisateur. **Fin 2018, il existait 656 catégories qui ont été ajoutées aux fiches 11.966 fois.** Cela veut dire qu'il existe 11.966 liens entre une fiche et une catégorie, liens qui doivent eux aussi être suivis.

Compte tenu d'un terrain en perpétuelle évolution, l'arborescence thématique a également été continuellement adaptée en 2018. Au total, **125 catégories, 104 descriptions et 528 mots-clés ont été adaptés ou ajoutés sur un ensemble de 656 catégories et de 392 descriptions.** Les adaptations de catégories permettent une recherche simple et intuitive qui correspond aux requêtes et aux besoins réels. Les définitions et mots-clés, qui accompagnent les utilisateurs dans l'interprétation d'une catégorie, ont ainsi fait l'objet d'une attention accrue en l'an 2018, notamment concernant l'harmonisation des définitions et mots-clés entre le français et le néerlandais. Cette harmonisation permettra à l'avenir de fournir une définition pour chaque catégorie.

Outre les améliorations générales des catégories, l'arborescence des thèmes Seniors et Santé physique a été entièrement revue, avec une simplification de la répartition et une harmonisation avec d'autres thèmes. Pour le thème Handicap, les premières analyses ont été réalisées, en vue d'une actualisation de l'arborescence en 2019. L'exercice d'harmonisation entre les différents secteurs se poursuivra lui aussi.

En 2018 :

- 35 catégories ajoutées et 19 retirées ;
- 39 catégories en français et 51 catégories en néerlandais avec label adapté ;
- 249 mots-clés ajoutés et 196 adaptés en néerlandais ; 37 mots-clés ajoutés et 46 adaptés en français ;
- 10 définitions ajoutées, 54 adaptées et 4 supprimées en néerlandais ;
- 4 définitions ajoutées, 36 adaptées et 4 supprimées en français ;
- 4 URL en néerlandais ajoutées vers différents portails thématiques via un lien dans la catégorie, 4 URL en français ajoutées et 1 adaptée

2.2.3 Agréments

Comme indiqué plus haut à propos de l'actualisation des données, 231 agréments ont été inscrits dans la base de données de Bruxelles Social. L'intégration de ces 231 agréments a été précédée d'un travail de réflexion considérable. L'année 2018 a également vu un élargissement de la portée de Bruxelles Social, suite auquel les fiches d'organisations mentionnent plus d'agréments ou de formes d'agrément. Un processus de standardisation a en outre été entamé pour les agréments non repris pour lesquels Social.brussels n'est pas exhaustif dans les organisations, mais qui offrent en même temps des informations importantes à propos de l'organisation. On a

donc commencé à ajouter ces informations d'une manière plus standardisée dans de nouveaux champs comme « autres agréments » et « autres subsides ».

2.2.4 *Autres listes fermées*

Enfin, la standardisation des données se fait autant que possible au moyen de listes fermées. Les communes, le code postal, l'offre linguistique, la prise de contact, etc. sont des listes fermées. L'avantage des listes est de réduire le risque d'erreurs pendant la saisie des données. Cela assure la cohérence et la facilité de consultation des données. Un autre avantage est le bilinguisme de ces listes fermées, ce qui améliore l'efficacité et réduit le risque d'erreur lors de la traduction des données. Ces listes bilingues fermées permettent en effet de saisir les données dans une seule langue, après quoi elles sont automatiquement saisies dans l'autre. Les avantages des listes bilingues fermées valent aussi pour les catégories, les thèmes, etc.

Un exemple de liste fermée et du travail associé est celui de la liste des communes. Étant donné que Bruxelles Social intègre également des organisations en dehors de la Région bruxelloise s'il n'existe aucune offre équivalente dans la région, la liste des communes doit être régulièrement complétée. Il a ainsi fallu, fin 2018, adapter des communes en raison de la fusion de quelques communes en Flandre. Le suivi de toutes ces modifications, légères mais importantes, exige donc une vigilance de chaque instant dans la gestion.

2.2.5 *Traduction des données*

De par le bilinguisme du service, toutes les données doivent être traduites. Il a ainsi fallu traduire les 2011 fiches actualisées en 2018 et publiées sur le site web, du français vers le néerlandais et inversement. Comme indiqué à propos des catégories, une attention supplémentaire a été accordée en 2018 à l'harmonisation entre français et néerlandais dans les dénominations, les mots-clés et les définitions. Ont ainsi été traduits cette année-là 125 labels de catégorie, 104 définitions et 528 mots-clés en ce qui concerne les catégories.

Sur le plan des traductions automatiques, les listes fermées ont encore été complétées et vérifiées en 2018. Comme mentionné précédemment, ces listes fermées permettent de compléter une traduction automatique pour des informations saisies dans une seule langue. Ces traductions représentent dès lors un gain d'efficacité et permettent de limiter le risque d'erreurs.

En 2018 :

- 2011 fiches traduites
- 125 labels de catégorie, 104 définitions et 528 mots-clés traduits

- Textes pages web social.brussels traduits

2.3 Social.brussels, plus qu'un site web

« Diffuser gratuitement ces informations sur l'offre de services via le site Social.brussels » 3ième mission de la convention

Une fois toutes ces informations réunies et traitées, le but de Bruxelles Social est de les mettre gratuitement à la disposition des professionnels, des travailleurs du politique et des citoyens pour qu'ils puissent retrouver plus facilement leur chemin dans l'offre social-santé en Région bruxelloise, avec à la clé une meilleure qualité et efficacité des soins et de l'aide aux personnes.

La diffusion des informations sur l'offre de santé et social est organisée par Bruxelles Social de différentes manières, dont la fonction d'expertise de Bruxelles Social, le site web <https://social.brussels> et la technologie de données ouvertes associée. Dans cette mission, une attention spécifique est consacrée à la diffusion des données via le site web. Dans un premier temps, le contenu général du site est parcouru. On discute avant toute chose des chiffres généraux pour ensuite dresser un tableau des évolutions par thème et par commune. Outre le contenu, on évoque enfin l'utilisation du site web. Elle est en outre marquée par la première année complète de travail avec le site web renouvelé et l'analyse de la SEO Google.

2.3.1 Nombre de pages d'organisations sur le site web

Comme indiqué plus haut, 2018 s'est achevée sur 3937 lieux d'activité (une organisation peut avoir plusieurs lieux d'activité) renseignés sur le site web. Cela représente une augmentation par rapport aux années antérieures, avec 3858 lieux d'activité en 2017 et 3820 en 2016.

L'année 2018 a aussi vu une actualisation automatique des données des organisations sur le site web, avec l'introduction des données de la banque interne de Bruxelles Social. On assure ainsi que toute modification dans cette dernière, qu'il s'agisse de données des organisations, de modifications dans la catégorisation ou d'autres listes, sera visible en ligne le lendemain ou avant si une actualisation manuelle est exécutée. Le lien entre la base de données interne et le site web est ainsi renforcé et les utilisateurs ont à tout moment l'assurance de disposer de données correctes sur l'offre bruxelloise de services d'aide à la personne.

2.3.2 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. Les secteurs se déclinent en **658** catégories dont **393** ont une définition. Voici la liste des secteurs couverts ainsi que le nombre d'organisations actives dans ceux-ci et répertoriées sur le site fin 2018 :

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

³ 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.

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

Changements en 2018 :

- le secteur « Asile, migration et vivre ensemble » est mis en ligne début 2018 ;
- l'arborescence thématique du secteur « Santé physique » est réorganisé ;
- l'arborescence thématique du secteur « Promotion de la santé » est simplifiée. Le résultat est visible dans les chiffres avec une diminution des fiches liées au secteur « Promotion de la santé »

2.3.3 Organisation territoriale de l'offre et pouvoirs organisateurs ou subsidants

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 2018) :

COMMUNES	Nombre total de lieux d'activités situés à	Services publics ⁴	Disposant d'un/ de agrément(s) 'social-santé' ⁵	Autres ⁶
Anderlecht	266	64	167	60
Auderghem	90	20	51	29
Berchem-Sainte-Agathe	72	25	42	19
Bruxelles	928	179	479	345
Etterbeek	140	24	90	38
Evere	92	28	58	17
Forest	135	38	90	25

4 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).

5 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.

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

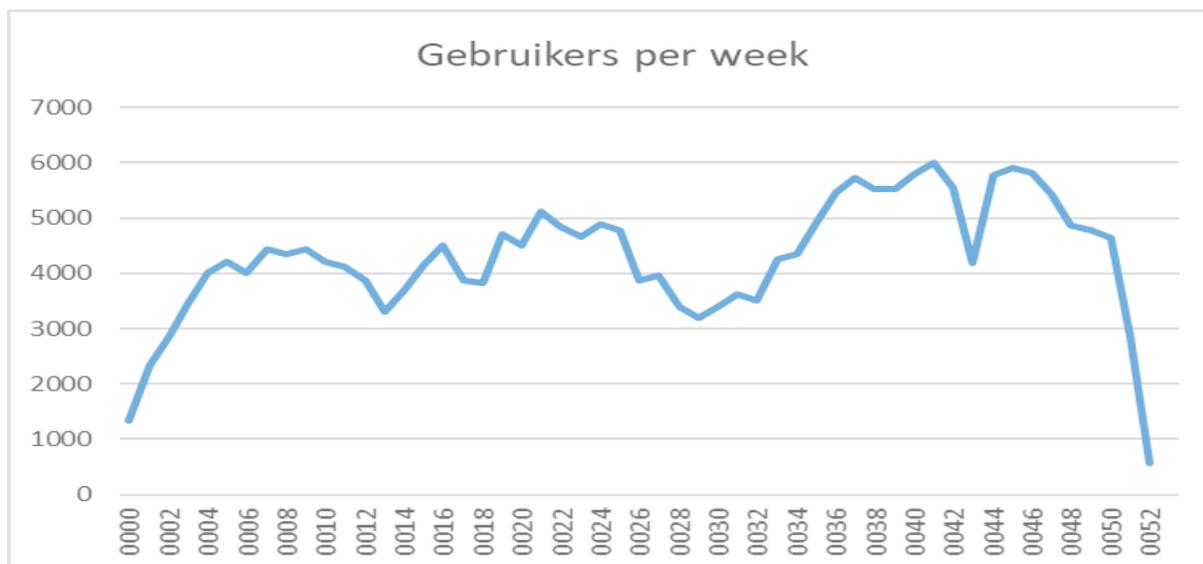
Ganshoren	69	19	39	20
Ixelles	251	52	152	74
Jette	114	33	75	19
Koekelberg	47	13	30	12
Molenbeek-Saint-Jean	257	50	162	59
Saint-Gilles	218	48	145	43
Saint-Josse-ten-Noode	154	34	80	52
Schaerbeek	367	46	228	109
Uccle	192	49	131	38
Watermael-Boitsfort	74	20	41	24
Woluwé-Saint-Lambert	153	29	97	40
Woluwé-Saint-Pierre	101	27	57	34
Hors RBC⁷	196	6	50	165
TOTAL	3937	804	2264	1222

2.3.4. Utilisation du site web

Le site web forme le principal canal d'exploitation de la base de données par les utilisateurs. L'utilisation de ces données via la plateforme en ligne donne dès lors une indication de la façon dont les utilisateurs se servent des données.

En 2018, la voie royale vers le site web pour les utilisateurs reste le moteur de recherche Google. C'est pourquoi, en 2019, nous avons mené une analyse du site web sur le plan de sa visibilité et de son accessibilité via Google dans l'optique de l'optimisation pour moteurs de recherche (Search Engine Optimization (SEO)). Le rapport énonçait quelques améliorations sur le plan de Google SEO qui permettront d'augmenter le classement du site web dans les résultats de recherche ainsi que son accessibilité.

⁷ 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.



graphique 1 : nombre d'utilisateurs par semaine en 2018 (x =semaine, y =nombre d'utilisateurs)

Concernant l'analyse du site web, Google donne la possibilité de générer quelques statistiques intéressantes. Quelques observations importantes pour l'interprétation des chiffres :

- Cette année est la première pendant laquelle le nouveau site web a été utilisé du début à la fin. Les chiffres sur l'utilisation du site web en 2018 ne sont dès lors pas tout à fait comparables à ceux des années précédentes ;
- Suite à une erreur de programmation, les utilisateurs de l'ancien site web n'ont pas été redirigés vers le nouveau site pendant quelques mois en 2017. Cela s'est toutefois encore répercuté sur le nombre d'utilisateurs en 2018. La lente augmentation du nombre d'utilisateurs est clairement discernable dans le graphique des utilisateurs par semaine. On peut clairement y voir que le nombre d'utilisateurs a augmenté durant l'année et que cette tendance se maintient tout au long de l'année. À noter aussi que le nombre d'utilisateurs connaît des creux pendant les vacances et les week-ends, ce qui peut indiquer que le site est surtout utilisé par des professionnels.
- Les services web de Social.brussels permettent de consulter les données par des canaux autres que le site web. La connexion via les services web n'est pas reprise dans les chiffres d'utilisation du site web.

Dimension	2014	2015	2016	2017 Total	2017 ancien site	2017 nouveau site	2018
Sessions⁸	282.308	342.453	400.677	320.228	250.020	70.208	266.594
Utilisateurs⁹	204.695	242.175	277.098	217.044	165.062	51.982	188.123
Affichages¹⁰	351.620	423.570	501.009	402.257	312.734	89.523	330.663
Clics							236.300
Pages/session¹¹	1,25	1,24	1,25	1,26	1,25	1,29	1,24
Durée moyenne des sessions¹²	00:01:05	00:01:05	00:01:07	00:01:08	00:01:06	00:01:20	00:01:15
Durée moyenne par page¹³							4m51

Tableau : données utilisation site web 2018

En dépit des améliorations en matière de Google SEO et de l'erreur de programmation, les autres données s'inscrivent dans le droit fil de celles des années précédentes. Le nombre de visiteurs était toutefois inférieur en 2018 à celui des années précédentes mais, comme écrit plus haut, ce fait a son origine dans la transition vers le nouveau site web et l'introduction des services web. De nouvelles fonctionnalités ont en outre été mises à disposition en 2018 pour l'analyse du site web via Google Analytics. Les nouvelles fonctionnalités permettront à l'avenir de réaliser des analyses internes plus approfondies à propos de l'utilisation du site. L'exploitation de ces analyses sera donc un point d'attention en 2019 et dans les années qui suivront.

2.4 Assurer la qualité en continu des interfaces utilisateurs et des fonctionnalités informatiques internes et externes ainsi que leur maintenance corrective et adaptative

4ème mission est « Assurer la qualité en continu des interfaces utilisateurs et des fonctionnalités informatiques internes et externes ainsi que leur maintenance corrective et adaptative »

8 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.

9 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.

10 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.

11 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

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

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

2.4.1 Maintenance ou opérations TIC effectuées en interne

Il n'y a pas actuellement de professionnel avec profil d'analyste 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 soit par des membres de l'équipe Bruxelles social, soit par un collègue du Centre ayant la fonction de référent informatique en charge du premier niveau d'intervention informatique.

En 2018,

- Le développement d'une système Envoi Massif des fiches à envoyer aux organisations est mise en place. Ce système permet d'envoyer des fiches en masse aux organisations.
- 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 de Bruxelles social ;
- Des actualisations manuelles du site social.brussels 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 Bruxelles social ;
- 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.

2.4.2 Social.brussels et services web

Bruxelles Social dispose depuis 2017 d'une plateforme entièrement redéveloppée, accessible via social.brussels. En 2018, le coup d'envoi d'une nouvelle phase de développement de fonctionnalités supplémentaires a été reporté à une date encore à déterminer (voir point 8 de l'éditorial pour plus d'explication et de contexte), mais les développements du site web social.brussels se sont poursuivis à une cadence réduite. L'entretien technique de base du site web est un outre un élément fixe du contrat entre Bruxelles Social et le CIRB(/IRISTEAM ?) et les interventions jugées nécessaires à la suite d'incidents techniques font également partie des postes d'intervention fixes.

Dans ce cadre, des contacts ont eu lieu à plusieurs reprises en 2018 entre les membres de l'équipe de Bruxelles Social et le CIRB/IRISTEAM. Les interventions et échanges ont porté sur des aspects très divers. Ces interventions seront abordées aux pages suivantes (la qualification interne des interventions peut diverger de la qualification du CIRB).

1. l'amélioration ou optimisation de certaines fonctionnalités préexistantes ;
2. la résolution d'incidents ;

3. la mise en route d'analyses fonctionnelles pour adapter plus fondamentalement certaines fonctionnalités ;
4. la mise en place d'échanges sur des questions techniques et juridiques.

En 2018, le CIRB a également entrepris de sa propre initiative certaines actions pour la nouvelle assurer l'entretien technique de la plateforme. Aux mois de juin, d'octobre et de décembre ont été organisées 2 actions d'entretien générales et 1 une action d'entretien spécifique au produit.

À PROPOS DU PROCESSUS ET DE L'INVESTISSEMENT EN TEMPS POUR L'ÉQUIPE DE BRUXELLES SOCIAL

Les interventions signalées aux points 1 à 4 demandent un investissement en temps non négligeable aux membres de l'équipe de Bruxelles Social.

- ✓ Les points problématiques et les demandes d'amélioration doivent être décrits et élaborés aussi clairement que possible. Des exemples et des use-cases concrets doivent être élaborés à cette fin.
- ✓ Les solutions proposées par le CIRB doivent être analysées scrupuleusement et l'impact des différentes solutions doit être établi en vue de choisir la solution la mieux adaptée.
- ✓ L'élaboration concrète de la solution choisie doit être suivie de près, ce qui suppose le plus souvent un certain nombre de contacts plus informels.
- ✓ Enfin, quelques moments de tests formels sont organisés avant, s'ils sont concluants, de mettre une solution concrète "en production".

1. Amélioration ou optimisation de certaines fonctionnalités

En 2018 ont eu lieu des contacts entre l'équipe de Bruxelles Social et le CIRB autour de demandes d'amélioration ou d'optimisation concernant **11 fonctionnalités/aspects différents** du site web (10 nouvelles demandes, 1 demande déjà formulée en 2017).

Ces demandes ont donné lieu dans **7 cas** à des **interventions fructueuses** en vue de l'amélioration des fonctionnalités.

- Achèvement de l'amélioration du fonctionnement de l'arborescence
- Ajout des couches de carte sur <https://social.brussels/map>
- Ajout d'un certain nombre de champs manquants dans les exportations CSV proposées sur le site web
- Liste d'autosuggestion dans le champ de recherche par nom de rue : proposer des suggestions en néerlandais et en français, quelle que soit la langue de l'interface utilisateur
- Rectification de quelques erreurs dans le plan du site (en lien avec SEO) et modification de la fréquence d'envoi du plan du site
- Affichage des pages "CATÉGORIES" (exemple : <https://social.brussels/category/949> : prévoir par défaut un affichage sous forme de liste des organisations faisant partie de la catégorie)
- Création de la possibilité pour 3 membres de l'équipe d'adapter tant les actualités texte <https://social.brussels/page/news> que le texte de synthèse sur la page d'accueil (bloc "Actua")



Quatre cas n'ont pas encore pu être menés à bien pour des raisons diverses.

1. Champ RUE/ADRESSE – liste d'autosuggestion : uniquement suggérer des noms de rue. La solution implique une modification de la programmation. Le budget estimé par le CIRB pour adapter cette programmation a été évalué par Bruxelles Social comme un poste de dépense trop important et non urgent, ce qui fait que le problème reste sans solution à ce stade.
2. Le champ de recherche "Situé à" permet de rechercher les organisations situées dans une ou plusieurs des 19 communes de Bruxelles, et/ou dans un ou plusieurs quartiers en Région bruxelloise (quartiers selon la définition dans le monitoring des quartiers). De par la programmation de ce champ, il est actuellement impossible de rechercher les organisations se trouvant dans le quartier du nom de KOEKELBERG, du même nom que la commune de

KOEKELBERG.

Le budget estimé par le CIRB pour adapter cette programmation a été évalué par Bruxelles Social comme un poste de dépense trop important et non urgent, ce qui fait que le problème reste sans solution à ce stade.

3. Champ de recherche nom de rue – liste d'autosuggestion : la recherche de noms de rues du type “Prénom Nom” ne mène pas aux suggestions souhaitées

Le service du CIRB qui propose ces fonctionnalités de recherche est “UrbIS Geographic Information System”, qui a noté la demande dans sa liste d'adaptations en vue d'une future version des fonctionnalités

4. Fin 2017 a eu lieu un grave incident qui a entraîné une forte baisse du nombre de sessions de visiteurs sur le nouveau site web qui était déjà en ligne depuis quelques mois. L'origine de la baisse réside dans des problèmes non décrits davantage dans la réorientation des URL de l'ancien site web de Bruxelles Social. À cette occasion, un audit a été réalisé en 2018 par une société privée externe afin de répertorier les éléments qui empêchent ou réduisent la SEO du site. Le rapport de l'audit a été transmis au CIRB, mais les ressources devant aborder concrètement les points énumérés n'ont pas encore été identifiées au sein du CIRB¹⁴

Note :

Les interventions présentées dans cette partie concernent souvent des problèmes de fonctionnalité détectés grâce à l'utilisation effective et intensive du site web. Malheureusement, ce qui est d'abord observé et signalé comme un bug ou incident temporaire se révèle souvent être un problème fonctionnel permanent du site web passé inaperçu pendant la phase de test préalable à la mise en ligne du site. La résolution de ce qui est d'abord perçu comme un incident demande souvent une intervention que le CIRB qualifie comme une demande d'adaptation de certaines fonctionnalités. Dans certains cas, après une analyse coût-bénéfice par Bruxelles Social, il arrive que le prix estimé soit évalué comme trop élevé et que certains problèmes fonctionnels demeurent sans solution.

2. Intervention lors d'incidents/bugs

En 2018, les membres de l'équipe de Bruxelles Social ont signalé au CIRB **17 incidents** ayant trait à des aspects très divers du site web.

Ces signalements ont donné lieu dans **13 cas** à des **interventions fructueuses** en vue de la résolution des incidents. Cependant, dans **4 de ces cas**, une solution a été trouvée sans que la cause du problème puisse être identifiée.

Dans 1 cas, l'incident n'a pas été évalué comme tel par le CIRB et aucune intervention n'a été proposée.

Nous présentons ci-dessous 3 incidents qui ont marqué l'année écoulée.

14 Ce point a reçu une double qualification interne et est repris à la fois dans l'“amélioration des fonctionnalités” que dans la “résolution d'incidents”

Dysfonctionnement du processus d'actualisation

Début 2018 : les données sur le site web sont mises à jour quotidiennement. Pour une raison indéterminée, ce processus d'actualisation a mal fonctionné pendant un petit mois. L'incident a été résolu, mais son origine n'a pas pu être identifiée.

Problèmes fréquents en cas de recherche sur plusieurs secteurs

Une recherche sur une sélection de plusieurs secteurs donne souvent lieu à des résultats faussés. Initialement considéré comme un incident ; il ne s'agit cependant pas d'un incident temporaire mais d'un problème de capacité. Il faudra s'y attaquer en 2019.

Dysfonctionnement partiel ou complet du site web

Vers la mi-novembre 2018, le site web a plusieurs dysfonctionné partiellement ou intégralement. La cause n'a été identifiée qu'en partie.

3. Analyses fonctionnelles en vue d'adapter plus fondamentalement le fonctionnement de certaines fonctionnalités

Une analyse fonctionnelle a également été commencée en 2018 en vue de la révision et de l'élargissement des fonctionnalités de MYSOBRU. Son achèvement et le développement concret des fonctionnalités sont reportés à une date non précisée.

4. Échanges sur des questions techniques et juridiques

Services web

Outre la mise en ligne du nouveau site web, Bruxelles Social propose depuis juin 2017 des services web aux parties prenantes qui en ont manifesté l'intérêt (voir aussi point 2.6). S'agissant là d'un tout nouveau service pour Bruxelles Social et sachant que nous disposons encore que de peu d'expertise en interne sur ce thème, et en réponse à la demande par le CIRB de ne pas immédiatement mettre ces services web à la disposition de tous, ces services web sont dans un premier temps proposés en mode "test" à des parties prenantes très diverses. En 2018, les membres de l'équipe de Bruxelles Social ont dressé un inventaire du fonctionnement concret de ces services web, inventaire qui a soulevé certaines questions. La concertation demandée à ce sujet avec le CIRB/Iristeam n'a cependant pas pu avoir lieu en 2018. Les services sont cependant déjà fonctionnels en grande partie ; Les activités et résultats concrets de la politique open-data de Bruxelles Social sont décrites au point 2.6.

Entretien technique général : mises à jour/à niveau de programmes utilisés sur le site web

Le CMDC-CDCS a posé au CIRB/IRISTEAM un certain nombre de questions en raison de la nécessité d'une mise à jour de la version de certains éléments de programmes utilisés sur le site web. L'évaluation budgétaire de ces mises à niveau ne nous était pas encore parvenue fin 2018.

RGPD

Enfin, quelques échanges ont aussi eu lieu en vue d'obtenir des informations sur certains aspects en lien avec la protection des données à caractère personnel (voir aussi éditorial p.)



2.4.3 Le back-office de Bruxelles Social

En 2018, une soixantaine de questions ont été abordées sur le plan de la qualité et de la fonctionnalité du back-office de Bruxelles Social que les membres de l'équipe utilisent au quotidien ; 37 sont clôturées, 5 en cours et 17 non encore clôturées.

Ci-dessous sont repris quelques exemples concrets de adaptations corrective ou évolutive qui ont été menées à bien en 2018.

- **Incident** fin 2017 résolu début 2018: ordonnancement de l'arbre thématique perturbé
- **Génération automatisée** d'un PDF de l'arbre thématique de Bruxelles Social (21 secteurs; plus de 650 catégories; ...):
- Corrections fonctionnalités de personnalisation du back-office (sauvegarde par utilisateurs de sélections fines de fiches marquées)
- NEW: « **Profils** » **utilisateurs** visant à corriger des problèmes de performance du système et permettant une personnalisation accrue
- NEW: **Module** «**exports excel paramétrables** »
- **Corrections** à la procédure automatisée de mise à jour du site

2.5 S'inscrire dans la dynamique de données ouvertes (Open Data)

5ème mission est « 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 »

Le cercle open data

La mission d'inscription dans la dynamique open-data est à lire conjointement avec la 1^{ère} mission, qui parle de la « collecte de données, tirées de sources officielles et authentiques, relatives à l'offre d'organisations social-santé actives en Région de Bruxelles-Capitale ».

La philosophie open-data et le principe « only-once » postulent en effet que les données déjà sollicitées doivent être réutilisées. Bruxelles Social souscrit à cette philosophie et mise fortement sur la réutilisation de données issues – ainsi le veut le contexte bruxellois - de sources authentiques et officielles souvent diverses. Ces données sont croisées, complétées avec des informations en provenance d'autres sources de qualité, vérifiées, validées et traitées d'après les standards sous forme d'informations répondant aux business use cases de Bruxelles Social.

Ces informations sont ensuite mises à disposition via une application web et les services web, sous licence CC-BY. Cela achève le cercle open data et permet d'intégrer et d'exploiter les nouvelles informations dans d'autres business cases.

Le processus est présenté schématiquement ci-dessous, après quoi on se penche sur les premier et quatrième quadrants du cercle.

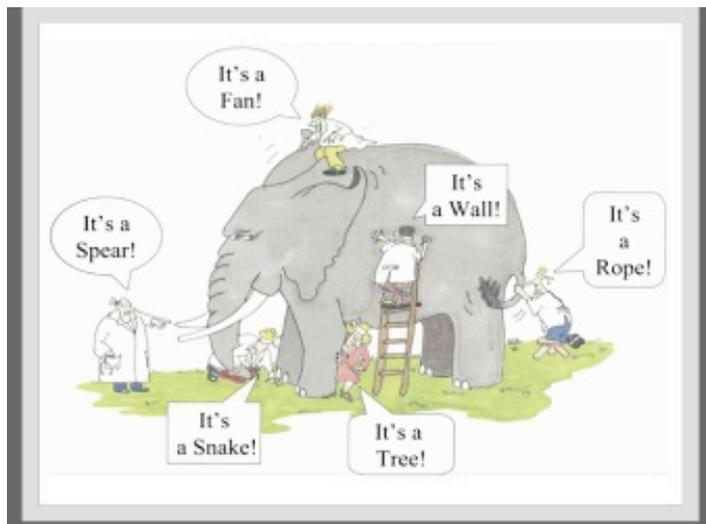
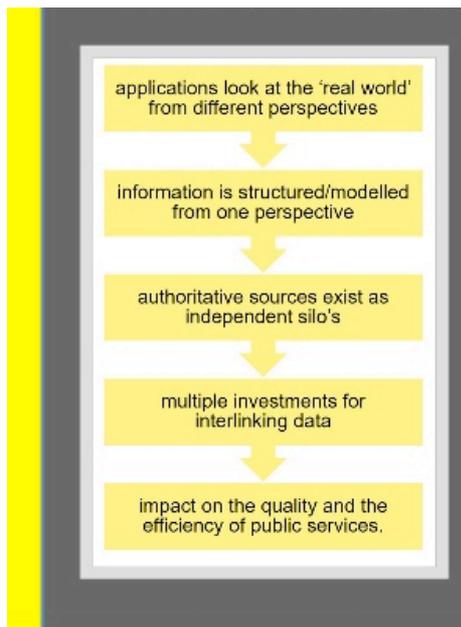
CERCLE OPEN DATA BRUXELLES SOCIAL : DE L'INPUT À L'OUTPUT



Inspiratiebron : « *Unlocking the full potential of location based services Linked Data Driven Web API's* », Vlaamse Overheid, https://www.slideshare.net/raf_b/inspire-2018-linked-data-driven-web-apis?next_slideshow=1)

Interopérabilité

Tant le remploi des données de sources authentiques et officielles que la mise à disposition de données suscitent d'importantes questions d'interopérabilité.

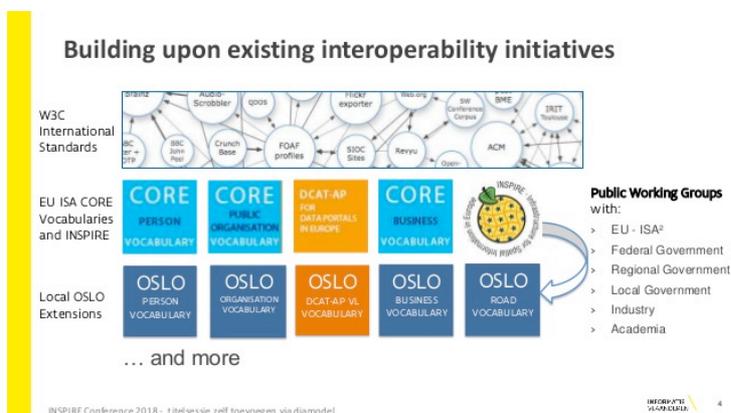


PROBLÈMES D'INTEROPÉRABILITÉ

Source : « Open Standards for Linked Organisations (OSLO) », Autorité flamande, présentation INTEROP-SUMMIT 2018, https://www.slideshare.net/raf_b/interop-summit-2018-oslo

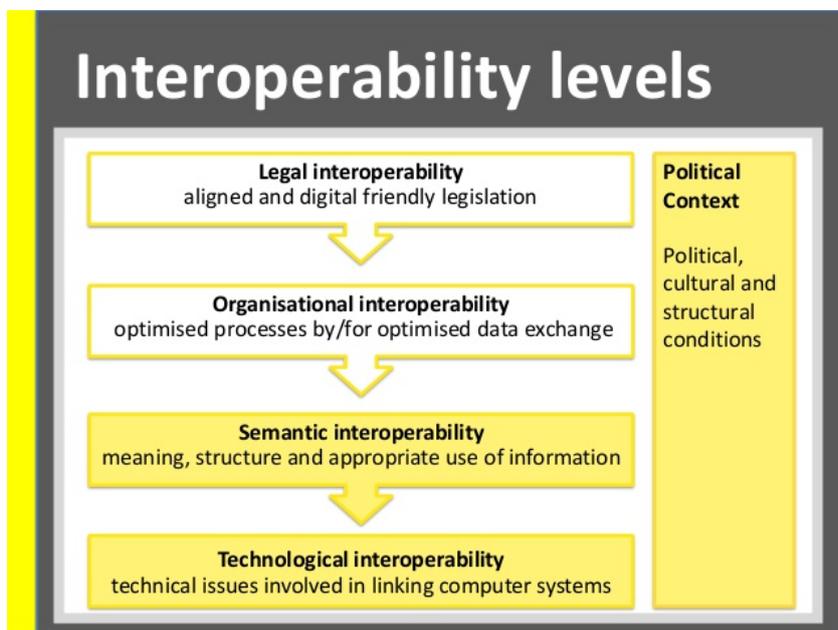
Les défis en la matière sont conséquents. La charge de travail et le surcoût technologique qui accompagnent l'intégration de données structurées et d'applications très diverses rend indispensable la recherche de davantage d'interopérabilité.

Nous constatons que pas mal de réflexions et d'avancées dans le domaine ont déjà été réalisées en Flandre. Les standards OSLO et OSLO2 (<https://overheid.vlaanderen.be/oslo-wat-is-oslo2> et <https://overheid.vlaanderen.be/producten-diensten/OSLO2>) et le processus appliqué en vue de la réalisation de ces standards sont assurément une source d'inspiration sur ce thème. Il s'agit ici d'une politique née en co-création avec diverses parties prenantes, qui prend appui sur les standards internationaux (W3C) et européens (ISA).



Source : « Unlocking the full potential of location based services Linked Data Driven Web API's », Autorité flamande, https://www.slideshare.net/raf_b/inspire-2018-linked-data-driven-web-apis?next_slideshow=1

Toutefois, dans le contexte bruxellois, Bruxelles Social est confronté au besoin d'intégrer des données et applications qui ont chacune leur propre structure, sont ou ne sont pas coordonnées aux standards nationaux ou internationaux, et pour lesquelles le « linked open government data » et l'interopérabilité ne sont pas encore mis en tête de l'agenda politique.



Vu la complexité associée à la question de l'interopérabilité, encore accentuée par la stratification de l'interopérabilité (voir schéma ci-après), et à laquelle s'ajoute la complexité institutionnelle de Bruxelles, établir les liens entre données officielles et authentiques est une entreprise fastidieuse pour Bruxelles Social. La recherche d'automatisation est un processus de longue

haleine qui ne peut réussir que si, d'une part, les processus d'automatisation des instances officielles et d'autres opérateurs comme Bruxelles Social sont coordonnés en permanence, et, d'autre part, si l'interopérabilité entre les différentes instances devient un thème politique commun.

Source image : « Open Standards for Linked Organisations (OSLO) », Vlaamse Overheid, diapositive INTEROP-SUMMIT 2018, https://www.slideshare.net/raf_b/interop-summit-2018-oslo

2.5.1 *Only once : réutilisation de données issues de sources authentiques*

Bruxelles social a toujours œuvré pour l'intégration de données issues de sources authentiques¹⁵ ou d'autres sources officielles telles que celles mises à disposition par les administrations de pouvoirs publics, dans ses fiches informatives sur les organisations et les services. Plusieurs arguments plaident pour ces pratiques :

- La fiabilité des données issues de sources authentiques et l'inscription dans la dynamique de l'only once
- L'utilisation rationnelle des moyens publics investis dans la collecte et la diffusion de données relatives à la description d'organisations et de services

À cet effet plusieurs sources authentiques ou officielles sont consultées, croisées et utilisées les activités mises en place à cet effet sont décrites dans le chapitre sur le traitement des données dans le point 2.2.

Depuis le redéveloppement du back-office, Bruxelles social a réussi à automatiser le processus d'intégration des données relatives à la géolocalisation issues d'URBIS. Deux constats en découlent : d'une part, le temps et l'argent investi dans l'automatisation de ce type de processus est conséquent ;

¹⁵ Définition du concept et liste de sources authentiques en Belgique, voir : https://dt.bosa.be/fr/echange_de_donnees/sources_authentiques

d'autre part, la qualité des données nécessite un contrôle passif et des interventions de corrections manuelles des informations par l'équipe de Bruxelles social.

Ce dernier constat est identique quant à l'intégration des informations d'autres sources de données authentiques : la Banque Carrefour des Entreprises, le Moniteur belge, et les informations proposées par les administrations des entités fédérées.

La qualité finale des informations proposées par Bruxelles social recèle dans le croisement et la vérification de toutes ces données par les membres de l'équipe de Bruxelles social.

Dans les perspectives à moyen terme, Bruxelles social souhaite s'inspirer de et autant que possible faire évoluer la structure de sa base de données vers les standards internationaux et nationaux de description d'organisations et lancer la réflexion autour de l'automatisation des processus d'intégration des données authentiques issues de la BCE ou encore de la CobHra.

D'autre part, Bruxelles social a lancé en 2018 des échanges avec quelques administrations afin de vérifier les possibilités de structurer/automatiser les échanges de données entre ces administrations (Cocom, Cocof et Phare) et Bruxelles social. Vu le fait que les processus et bases de données de celles-ci font l'objet de développements et automatisation, la concrétisation des échanges de données avec Bruxelles social est probablement à attendre pour 2020.

2.5.2 Only once : partage - sous licence CC-BY - des informations de Bruxelles social

La politique open data de Bruxelles social commence à prendre de plus en plus de forme. La rentabilité des moyens publics investis dans le développement technologique et dans l'équipe qui produit l'information est ainsi maximisée. Bruxelles social souhaite autant que possible permettre d'arrêter les pratiques de double encodage et de permettre des gains de temps et d'efficacité aux secteurs social-santé et au service public.

Différents types de partage de données/informations/expertise co-existent :



Ci-dessous, suivant l'encadré qui mets en lumière la décision sur le type de licence de partage des données de Bruxelles social, ont été reprises des fiches mettant en évidence la concrétisation des deux derniers types de partage de données en 2018.



Décision en 2018 : les données et informations de Bruxelles social seront partagées sous la licence CC-BY

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

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

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

LA MISE À DISPOSITION DES INFORMATIONS VIA DES TECHNOLOGIES OPEN DATA (WEBSERVICES) AUX STAKEHOLDERS AYANT EXPRIMÉS LEUR INTÉRÊT

Ci-dessous sont détaillés 3 projets concrets de sites qui ont intégrés des données de Bruxelles social dans le volet répertoire de leur site, grâce à la mise à disposition des informations par les technologies open data de Bruxelles social. Ensuite sont listés tous les organismes bruxellois qui disposaient fin 2018 d’un accès à ces technologies leur permettant, le cas échéant, d’en faire utilisation dans les développements futurs de leurs répertoires et applications.

HOSPICHILD (CDCS-CMDC asbl)

<https://www.hospichild.be>



Le dispositif Hospichild a procédé à une refonte et redéveloppement de leur site web en 2018.

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

Exemple : <https://www.hospichild.be/categorie/transport/>

De plus, le site inclut de nombreuses redirections vers les pages « catégories » figurant sur Bruxelles social.

L'équipe de Bruxelles social a travaillé en amont en étroite collaboration avec l'équipe de Hospichild afin de sélectionner les organisations et catégories de Bruxelles social qui pourraient être mises en lien avec des thèmes et sujets traités sur le site de Hospichild. Quand cela apparaissait nécessaire, des catégories ont été créées, ou adaptées afin de mieux répertorier sur Bruxelles social la prise en charge des besoins autour de l'hospitalisation d'enfants gravement malades.

Conception et élaboration du projet de mise en lien des informations : 2018

Mise en ligne : septembre 2018



Les ministres de l’aide aux personnes ont désiré créer un site destiné aux parents ou futurs parents afin qu’ils trouvent des informations sur les milieux d’accueil agréés/autorisés par l’ONE ou Kind & Gezin. Cette volonté a été concrétisée par la création d’une page dédiée à la recherche d’un milieu d’accueil pour enfants de moins de 3 ans en Région de Bruxelles-Capitale sur le site de la Commission Communautaire commune.

Le projet a été conçu et élaboré en étroite collaboration entre les représentants des Ministres, le service du Collègue réuni de la Cocom et l’équipe de Bruxelles social. Le CDCS-CMDC a proposé de se baser sur les technologies open dat et les données de Bruxelles social et d’intégrer ces informations sur le site même de la Cocom, option qui a été retenue. En effet, cette option présente plusieurs avantages:

- ✓ Lier très clairement les informations publiées à l’autorité qui souhaite mettre cette information à disposition; afin de donner un haut degré de fiabilité aux informations communiquées
- ✓ Économies d’échelle en termes de : développement et maintenance technologique; graphisme; SEO (référencement par Google); qualité et actualisation des données mises à disposition

Une page informative est ajoutée au site de la COCOM et propose un moteur de recherche. Les critères du moteur de recherche ainsi que les résultats de recherche sont basés sur les technologies open data (webservices) et les données de Bruxelles social.

Quatre modalités de recherche sont proposées: selon le statut linguistique officiel, le nom, la commune ou l'adresse ou selon la proximité d'une adresse. Les résultats de recherche sont des milieux d'accueil répertoriés sur Bruxelles social, présentés sous forme de liste avec possibilité de switcher vers un affichage carte. La liste de lieux d'accueil reprend des mini-fiches informatives sur les lieux d'accueil (alimentées par Bruxelles social) et renvoie vers les fiches informatives sur social.brussels pour les informations détaillées.

Grâce à l'utilisation des technologies open data (webservices) de Bruxelles social, les informations sur les lieux d'accueil sont importées de social.brussels sur le site de la Cocom. L'actualisation des données est synchronisée : lorsque l'équipe de Bruxelles social procède à une actualisation des données, cela est par conséquent visible sur les deux sites.

Apport de Bruxelles social :

- o Participations aux réunions entre les représentants des ministres, l'administration de la Cocom et le CIRB
- o Analyse de la demande et offre de conseils, expertise et formulation d'une proposition concrète d'une solution sur mesure de la demande ; à concrétiser en 2 phases consécutives
- o Rédaction d'un mode d'emploi d'utilisation du site Bruxelles social sur mesure (phase 1)
- o Mise à disposition des webservices de la base de données de Bruxelles Social (509 lieux d'activités) (phase 2)
- o Suivi du développement de la page dédiée sur le site de la Cocom (aide à la conception, testing et suggestions de correction multiples au long du projet) (phase 2)

Conception et élaboration du projet en 2 phases : 2018 – 1^{er} trimestre 2019

Mise en ligne de la 2^e phase : réalisée début avril 2019



"De sociale kaart" est un aperçu des structures néerlandophones du secteur social-santé dans les provinces flamandes et à Bruxelles.

Le CDCS-CMDC - Bruxelles Social fournit régulièrement des exportations de données actualisées au Kenniscentrum WWZ, qui les intègre dans le volet des structures bruxelloises de la carte sociale.

Il y a, en outre, des échanges réguliers d'informations et d'expertise sur les projets respectifs et leur perspectives d'avenir.

PERSPECTIVE.BRUSSELS / SERVICE ÉCOLE

Accrochage scolaire

be école
be.brussels

Le ba-ba de l'accrochage Acteurs Projets régionaux Service École Actualités

annuaire des acteurs par catégories et communes

Cet annuaire recense des informations sur les acteurs travaillant à l'Accrochage scolaire des jeunes en Région bruxelloise, sur les dispositifs permettant de mener des actions de lutte contre le décrochage scolaire et sur les sites web utiles. Vous pouvez effectuer une recherche par lieu d'activité, par commune, par projet et/ou par activités menées par l'association, l'institution.

VOIR ÉGALEMENT : QUI FAIT QUOI ?

Le ba-ba de l'accrochage Acteurs Projets régionaux Service École Actualités

Chercher

Commune

Tout

Catégories

Tout

Langue officielle

Tout

FILTRES

Perspective.brussels a repris la gestion de la base de données et du site « Projets d'Accrochage et de Soutien Scolaire pour les professionnels – PASS ». <http://www.pass.irisnet.be/>

Afin d'actualiser les données du site, et dans une optique d'efficience des moyens publics, Perspective.brussels a contacté le CDCS-CMDC afin de réutiliser les données déjà reprises sur Bruxelles Social en ligne. Le premier objectif était une première actualisation ponctuelle avant fin juin 2018 ; le 2e objectif était d'analyser comment structurer l'actualisation automatisée des données dans le futur.

Apport de Bruxelles social :

- o Réunion avec Perspective.brussels
- o Comparaison du contenu des 2 bases de données
- o Comparaison des catégories de Bruxelles social et des rubriques du PASS
- o Transfert (2 classeurs Excel) du secteur ENFANTS ET JEUNES (3-18 ans) dans son ensemble (847 lieux d'activités)
 - Le 1^{er} classeur EXCEL contient toutes les fiches qui apparaissent en ligne dans le secteur "ENFANTS ET JEUNES", avec tous les champs d'information pertinents dans le cadre de ce partage.
 - Le 2^e fichier contient toutes les "mini-fiches" "sièges sociaux" établies pour les organisations et services de ce secteur

Résultat :

Certaines données de Bruxelles social sont reprises sur le site <http://accrochagescolaire.brussels/acteurs/annuaire>

Autres organismes ou projets disposant d'un accès aux technologies open data (webservices) de Bruxelles Social

BOOST (PROJET-PILOTE CHRONICARE)

<https://www.boostbrussels.be/>

Action 11. Soutien au développement d'un répertoire local intégré.

LA STRADA (CENTRE D'APPUI AU SECTEUR BRUXELLOIS D'AIDE AUX SANS-ABRI)

Répertoire des services d'aide aux personnes sans abri et services d'aide aux justiciables (édition papier + répertoire en ligne)

<http://plan.brureg-lastrada.be/service/list/>

PLATEFORME DE CONCERTATION POUR LA SANTÉ MENTALE EN RÉGION DE BRUXELLES-CAPITALE (PFCSM-OPGG)

<http://pfesm-opgg.be/>

EQUAL.BRUSSELS

« Répertoire des acteurs régionaux et locaux en matière de violence entre partenaires et intrafamiliale »

<http://equal.brussels/repertoire-des-acteurs-en-matiere-de-violence-conjugale-et-intrafamiliale>

« Répertoire d'accessibilité intégrale »

<http://equal.brussels/repertoire-accessibilite-integrale>

RML-B (Réseau Multidisciplinaire local Bruxelles)

Répertoire Santé

<http://www.rmlb.be/repertoire/>

SISD-BRUXELLES (SERVICE INTÉGRÉ DE SOINS À DOMICILE – BRUXELLES)

Aidants-Proches Bruxelles

Répertoire des intervenants médico-sociaux du soin et de l'aide à domicile de Bruxelles. Service non payant (développé par le SISD-Bruxelles dans un but non lucratif)

<http://www.soins-domicile-bxl.be/>

COORDINATION DE L'ACTION SOCIALE DE SCHAERBEEK

<http://www.guidecass.be/>

Guide de l'accompagnant social schaarbeekois ; 40 thèmes pour un mieux-être schaarbeekois

[COORDINATION SOCIALE DE FOREST](#) – CPAS DE FOREST

Coordination sociale DU CPAS DE SAINT-GILLES

COMMUNE ETTERBEEK – COHÉSION SOCIALE

OSGEO & DEWEY

<http://dewey.be/dewey-maps/>

« Bruxelles, mode d'emploi », une carte de la région bruxelloise qui dresse l'inventaire des ressources partagées.

DOUCHEFLUX / PROJET GUICHET D'INFO

<http://www.doucheflux.be/notre-action/services/guichet-dinfos/>

Projet de guichet d'info en ligne pour personnes précarisées

(ce projet est devenu autonome et s'intitule « Surviving in Brussels » actuellement)

[ICI.BRUSSELS](#)

Projet citoyen rassemblant et géolocalisant des données diverses publiées en open data en région bruxelloise

CULTURELE DIENST VAN GEMEENTE SINT-GILLIS

Dans le cadre du projet « SITIZENS : une plateforme interactive multilingue »

PERSPECTIVE.BRUSSELS

EVOLIRIS

Dans le cadre du projet NextTech

<https://nexttech.brussels/vision-globale-des-formations-tic/>

PUBLICATION DES DONNÉES SUR LE PORTAIL OPENDATASTORE.BRUSSELS

Bruxelles social a entamé en 2018 la publication de datasets et de ressources statiques (CSV, GEOJSON) sur l'opendatastore.brussels. Cette publication entraîne, grâce à certaines interventions mise en place par le SPF BOSA, une publication sur le portail open data fédéral et le portail open data européen.

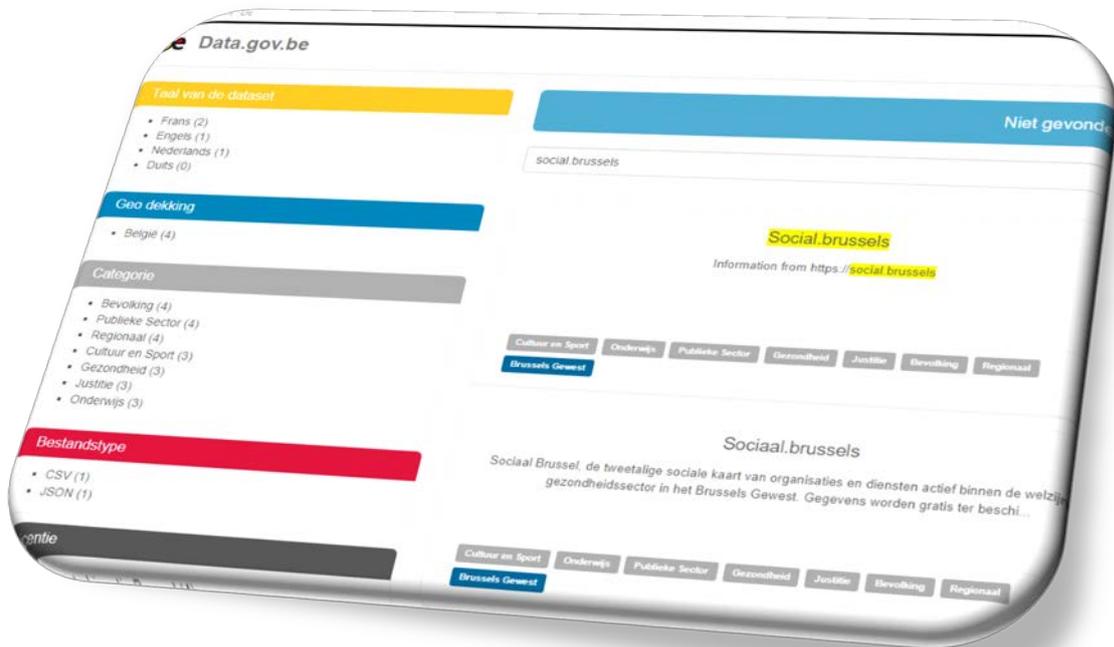
Le rythme de publication des sets de données est lié aux projets de développement de l'opendatastore.brussels.

OPENDATASTORE.BRUSSELS

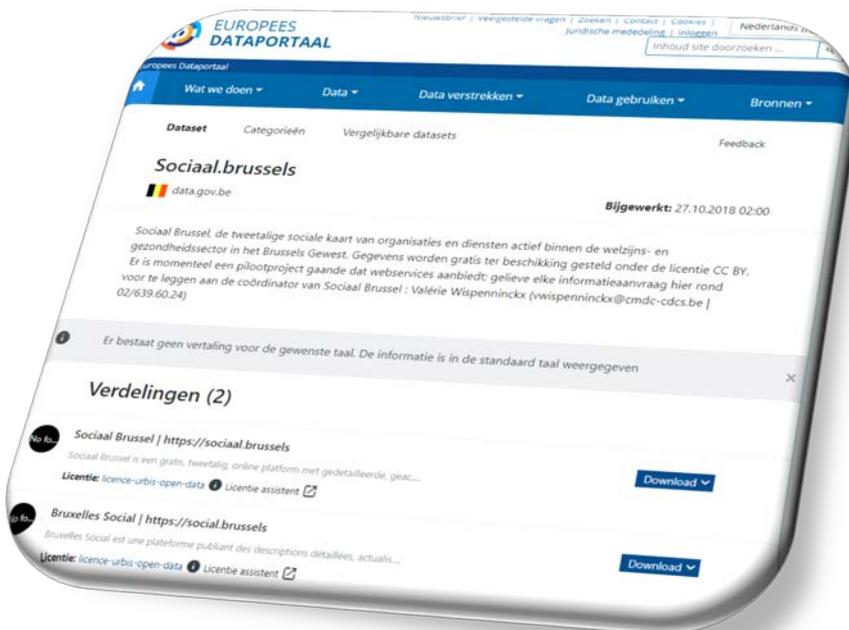


<http://opendatastore.brussels/fr/dataset/social-brussels-sector-53>

DATA.FGOV.BE



EUROPEAN DATAPORTAAL



2.5.3 Inscription plus large dans l'univers de l'open data et dans la dynamique « Smart City »

INSCRIPTION DANS LA DYNAMIQUE SMART CITY

Le rapport annuel 2017 du CDCS-CMDC a consacré une grande place à cette dynamique en reprenant le livre blanc produit par le CIRB.

En région bruxelloise elle se concrétise de plus en plus ; la référence pour découvrir la définition et les multiples projets développés dans le cadre de la Smart City est le site : <https://smartcity.brussels/le-projet-definition>.

WORKSHOP "SMART PEOPLE"

Fin novembre 2018 la directrice du CDCS et deux membres de l'équipe de Bruxelles social ont été invités et ont participé à un workshop s'inscrivant dans une dynamique de création d'une politique Smart City.

Ci-dessous ont été insérés quelques slides de la présentation powerpoint introduite au début du workshop.

Introduction



- Le gouvernement veut **poursuivre la transformation de Bruxelles comme Smart Région**.
 - Une smart city (région) **pour aborder et résoudre les problèmes sociaux, économiques et écologiques**.
 - **Plus qu'une politique technologique et numérique**, il s'agit également:



“Een slimme stad/regio is een gebied in stedelijke context waarbij het **gebruik van slimme, data-gedreven, oplossingen kunnen bijdragen tot de verbetering van ‘de kwaliteit van het leven’ voor haar inwoners & ondernemingen.**”

Smart Solutions



Ze zijn data en/of technologie gedreven;



Ze dragen bij tot het aanpakken van publieke/maatschappelijke problemen in de stad;



De stad/regio heeft een rol te spelen in de uitrol van de oplossing, zelfs als deze rol zich beperkt tot het aanmoedigen van het gebruik, passende regelgeving voorzien of het samenbrengen van actoren.

Dans ce cadre, Bruxelles Social a donc été invitée puisque le service est considéré comme une « Smart Solution »

Résultat

Début avril, une note d'ambition a été publiée à propos de Smart City. Bruxelles Social y est reprise à titre d'exemple dans le cadre de SMART PEOPLE – volet INCLUSION SOCIALE.



« Les projets repris dans le domaine politique ‘Smart People’ veulent réduire la fracture numérique mais également impliquer l’ensemble de la population dans les décisions politiques afin qu’ils puissent exprimer leur opinion et/ou avis en toute liberté et participer à la vie politique de leur ville. Ce domaine encourage la mise en place de projets participant à une plus grande inclusion sociale et/ou numérique, un engagement citoyen renforcé ou encore une facilité d’accès en termes de formations »



SOCIAL-SANTÉ

En ce qui concerne l’inclusion sociale, **social.brussels** a développé la **carte sociale de la Région de Bruxelles-Capitale** regroupant de nombreuses informations fiables et standardisées concernant près de 3 500 lieux d’activités, des organisations et services actifs dans le domaine social-santé.

CONCERTATION OPEN DATA PORTALS - SPF BOSA

Depuis fin 2016, Bruxelles Social fait partie de la concertation OPEN DATA PORTALS organisée par le SPF BOSA – DG Transformation digitale. Cette concertation réunit les personnes de contact d'administrations (fédérales et régionales) et organisations concernées par l'open data afin d'échanger des informations en matière de pratiques, de réglementation ou d'événements open data.

Cette concertation est pour Bruxelles Social une source unique d'inspiration et d'informations, de même qu'un espace de réseautage en matière d'open data en Belgique.

Les comptes rendus de cette concertation sont consultables sur : <https://data.gov.be/nl/dcat-werkgroep>.

TREFDAG DIGITAAL VLAANDEREN

Un collaborateur de Bruxelles Social a participé au TREFDAG DIGITAAL VLAANDEREN le 29/11/2018. Informatie Vlaanderen veut encourager et encadrer la coopération sur le plan de l'établissement, de la gestion et du partage de données, tant entre services publics qu'entre autorités, citoyens et entreprises. En vue de réaliser ces objectifs, Digitaal Vlaanderen organise chaque année journée de rencontre. Bruxelles Social y a participé pour rester au courant des développements et glaner des idées pour Bruxelles.

Cette journée a été l'occasion d'assister aux ateliers :

- charte open data & realtime open data pour les autorités locales
- Solutions smart city intelligentes
- Session technique : une plateforme Open City pour des communes et des autorités intelligentes ?
- Innovation digitale : par où commencer ? ... »

BEDIGITAL.BRUSSELS

Un dernier élément à signaler est que Bruxelles Social a été citée comme « success-story » sur la plateforme BEDIGITAL.brussels.



The image is a screenshot of the BEDIGITAL.brussels website. At the top left is the logo for 'bedigital.brussels' with a heart icon. To the right is a decorative graphic of colorful lines. Below the logo is a navigation bar with links: Home, Over, Spelers, Projectoproepen, Success stories, a search box, and language options NL, EN, FR. Below the navigation bar is a breadcrumb trail: 'Je bent hier > Home / Success stories / Bruxelles Social'. The main content area is titled 'SUCCES STORIES' and features a section for 'Sociaal Brussel' with a photograph of people gathered around a computer monitor displaying a map.

Bron : <http://bedigital.brussels/bruxelles-social/?lang=nl>

2.6 Répondre aux demandes d'informations générales et/ou d'expertise

6ème mission de la Convention entre la Cocom et le CDCS-CMDC

« 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. »

La réponse aux demandes est assurée par le Service d'expertise, composé en 2018 d'une partie des référents de Bruxelles social (essentiellement 3). Elle s'effectue principalement de deux manières, la transmission d'informations et d'expertises 'en direct' lors de réunions externes et la réponse à des demandes spécifiques qui nous sont adressées.

Le type et l'ampleur du travail du Service d'expertise est en évolution continuelle depuis plusieurs années : la place aux demandes d'envergure et aux collaborations structurelles s'inscrit dans la durée. Un zoom sur ce travail d'expertise est présenté. Les données chiffrées concernant ce travail suivent.

ZOOM SUR LES DEMANDES

Les demandes d'expertises qui nous sont adressées aboutissent soit à la création de listings ou répertoires sur mesures de données sur l'offre sociale-santé, soit à des analyses ou apports spécifiques. Elles s'inscrivent dans le cadre de demandes ponctuelles ou de collaborations structurelles avec certains acteurs ou réseaux. En voici quelques exemples :

A. EXEMPLES DE DEMANDES PONCTUELLES

1. Intervention à la Journée des insertions sur les Coordinations sociales

Journée d'étude sur les pratiques de coordinations sociales organisée par le CPAS de Liège. Demande d'intervenir et d'organiser l'atelier « les coordinations sociales territoriales, l'exemple des CPAS bruxellois » (voir [programme](#))

Apport de Bruxelles social :

- Préparation de l'Atelier avec le coordinateur des Coordinations sociales du CPAS de Bruxelles-Ville et la coordinatrice de la Coordination de l'Action sociale du CPAS de Saint-Gilles
- Préparation de l'introduction théorique de l'Atelier
- Intervention lors de la Journée



2. Soutien aux coordinateurs des 3 « Projets Quartiers »

Ces trois projets ont vu le jour suite à l'appel à projets de la Cocom « *Mise en place d'un modèle intégré d'aide et de soins de proximité visant le maintien à domicile des personnes âgées en Région de*

Bruxelles-Capitale ». En 2018, ils étaient en phase de diagnostic sur leurs zones d'intervention respectives.

Apport de Bruxelles social :

- Rencontres individualisées des 3 projets
- Echange sur les acteurs et organisations ressources pour leurs projets respectifs
- Echange de ressources bibliographiques intéressantes
- Présentation et démonstration individualisée du site [Social.brussels](https://social.brussels)
- Informations sur d'autres sources d'informations utiles.

3. Demande du Service d'appui à l'élaboration et de la décision de la Cocom concernant l'aide aux victimes d'attentats

Dans le cadre de la collaboration de la Cocom à la Taskforce fédérale, une liste des institutions agréées par la Cocom susceptibles d'intervenir pour aider les victimes d'attentats a été constituée.

Apport de Bruxelles social :

- Echanges de clarification des besoins et sur les éléments méthodologiques de sélection des institutions
- Constitution d'un document précisant les éléments méthodologiques de sélection des institutions et d'un listing des institutions
- Essai technique d'export de ces données via outlook

4. Demande de Easy.brussels / simplification administrative : rédaction d'informations pour le « Catalogue des démarches »

5. Demande de « Universiteit van Antwerpen »

B. EXEMPLES DE DEMANDES DANS LE CADRE DE COLLABORATIONS STRUCTURELLES

Groupe « Care in the city »

Partenariat entre **Perspective.brussels**, le **Kenniscentrum WWZ**, le **CBCS**, l'**Observatoire de la santé et du social de la Cocom** et le **CDCS-CMD**

Objectifs :

- Intégrer structurellement les défis et les préoccupations des secteurs du bien-être et de la santé dans les processus de développement urbain et de rénovation urbaine (du diagnostic à la planification) et vice-versa
- Rechercher une plus grande coordination entre la planification des politiques de développement urbain (compétence régionale) et les politiques de protection sociale (compétence communautaire)
- Tester comment la collecte et l'analyse des connaissances sur les soins, le bien-être et la santé dans les quartiers bruxellois peuvent être organisées conjointement

Premières réalisations en 2018 :

1. Organisation d'une journée d'étude « Se soigner dans la ville. Zorg in de stad » (18/01/2018) qui a rencontré un grand succès. <http://www.cdcs-cmdc.be/fr/actua>

Les informations, les échanges et les plaidoyers qui ont été exprimés lors de cette journée ont confirmé la nécessité de resserrer les liens entre acteurs du développement urbain, régionaux et locaux, et ceux du secteur social-santé.

Plusieurs groupes de travail ont vu le jour pour approfondir ces réflexions.



Apport de Bruxelles social :

- Co-organisation de la journée
- Préparation et présentation de « Comment faire dialoguer les outils et les organisations pour une meilleure programmation urbaine en matière d'aide et de soins ? » par perspective.brussels et le Centre de Documentation et de Coordination Sociales (CDCS).

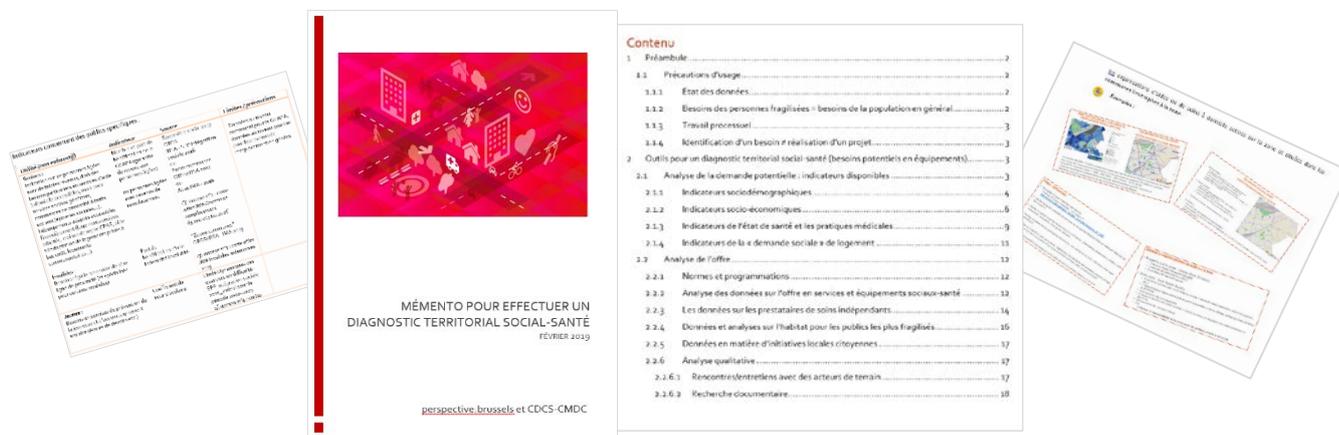
2. Projet pilote de consultation des acteurs de l'aide sociale et des soins actifs dans les quartiers entourant le site "Tour & Taxis", afin de soutenir la mise en place d'équipements sociaux et sanitaires dans cette zone stratégique d'aménagement du territoire.

Apport de Bruxelles social :



3. Élaboration d'un manuel de diagnostic territorial du bien-être et de la santé à l'appui de la programmation des équipements sociaux et sanitaires dans les projets de développement urbain.

Un premier memento d'analyse a vu le jour, outil concret de collaboration entre Perspective.brussels et Bruxelles social.



Un manuel de diagnostic territorial pouvant servir de manière plus large est en projet pour 2019.

Apport de Bruxelles social :

- Apport de son expertise en diagnostic de l'offre et en connaissance de sources de données
- Participation aux rencontres d'organisations et services sources d'indicateurs utiles
- Co-construction du Memento.

4. Créer des ponts entre les acteurs en lien avec l'habitat social pour faciliter la construction de logements à finalité sociale.

Une première réunion de rencontre a été organisée pour faire connaître les activités des organisations qui construisent du logement social « privé » (associatif) afin de pouvoir intégrer ces possibilités dans les outils de planification urbaine, et de pouvoir faire le relais vers les partenaires publics ou privés du logement et de l'aménagement du territoire (28/06/2018). Présents : perspective.brussels, Kenniscentrum WWZ, CDCS-CMDC, Solidarimmo, Lîlot – cellule capteur de logement, Emancipatie via arbeid – EVA).

Sont prévues d'autres rencontres entre les acteurs régionaux du logement et les acteurs du secteur social-santé autour de la question de l'habitat social (mise en relation des chargés de projets, réunion de la Commission de concertation du logement en 2019, etc.).

Apport de Bruxelles social :

- Bruxelles social est à l'initiative de cette rencontre et y a participé.

5. Cartographie des projets de logements sociaux alternatifs

Une première réunion de construction d'une définition commune de ce qu'on entend par habitat alternatif et ce que le groupe désire reprendre dans cette cartographie.

Apport de Bruxelles social :

- Echange de réflexions et expertises sur la thématique et sur la vision du projet

- Transmission de l'ensemble des catégories du répertoire [Social.brussels](#) et des agréments sociaux-santé qui concernent des habitats considérés habituellement comme alternatifs, des projets organisés sous forme d'habitat groupés, des structures d'hébergement ou des services résidentiels à long terme.
6. Voyage d'étude, en commun, à Amersfoort et Utrecht. Rencontre de projets alternatifs en termes de vision spatiale des projets, de partenariat et de réponse locale aux besoins de la population (8 et 9/10/2018).



Ce voyage a facilité la construction d'une vision et d'un langage commun entre les membres du Groupe « Care in the city ». Les réflexions qui en ont suivi ont nourris le choix des lignes de travail pour 2019.

Perspective.brussels

Collaboration de Bruxelles social a plusieurs projets de perspective.brussels, à leur demande.

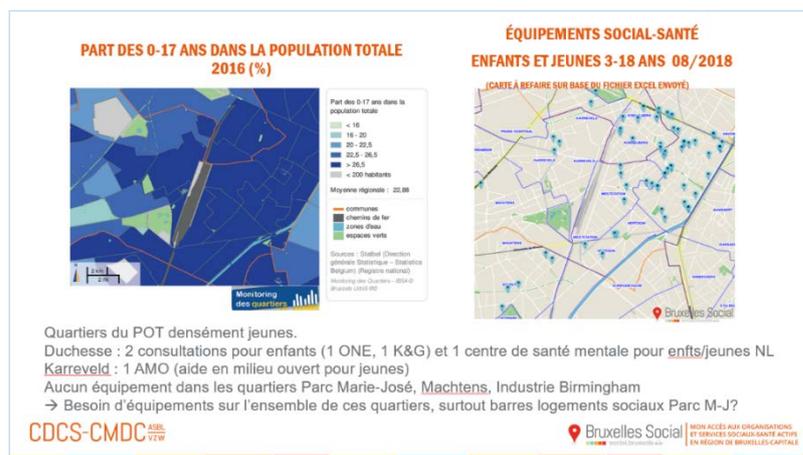
Diagnostiques quantitatifs des besoins en équipements sociaux-santé

Dans le cadre des projets urbains bruxellois, le service « Connaissance territoriale » de perspective.brussels a besoin d'estimer les besoins potentiels en équipements sociaux-santé sur une zone territoriale. Pour ce faire, une mise en parallèle entre la situation de la population de la zone (indicateur de la demande potentielle) et l'offre en équipements existante est nécessaire.

Apport de Bruxelles social :

En 2018, Bruxelles social a effectué 2 diagnostics (site Gare de l'Ouest et site OTAN/Défense) :

- Relevé des équipements sociaux-santés sur la zone et envoi de listings complets avec coordonnées de géolocalisation (fichiers Excel)
- Recherche d'indicateurs cartographiés sur la situation de la population (IBSA/Monitoring des quartiers, Observatoire de la santé et du social Bruxelles, etc.)
- Cartographie des données sur l'offre sociale-santé
- Mise en parallèle des données et analyse
- Présentation des résultats de l'analyse (power point)



Comité d'accompagnement des coordinations sociales des CPAS bruxellois

Participation au comité d'accompagnement des coordinations sociales des CPAS bruxellois, comme mentionné dans la *Circulaire relative au financement des coordinations sociales des centres publics d'action sociale de la Région Bruxelles-Capitale*.

Bruxelles social participe au Comité d'accompagnement depuis de nombreuses années. Cette collaboration a été instituée dans les « Dispositions diverses » de la Circulaire 2016-2020 de la Cocom relative au financement des coordinations sociales des centres publics d'action sociale de la Région Bruxelles-Capitale.

Apport de Bruxelles social :

- Echange d'expertise et mise en réseau 'en direct' lors des réunions
- Présentation de l'utilisation, pour les coordinateurs, de [Social.brussels](https://social.brussels) comme répertoire social personnalisé, outil de construction de réseau, outil diagnostic de l'offre, outil de construction de projets...



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 CDSC-CMDC, visant le développement de soins intégrés pour personnes malades chroniques sur les communes de Bruxelles-pentagone, Saint-Gilles et Saint-Josse.



Implication de Bruxelles social dans les phases diagnostiques, dans les réunions de partenariat, dans projet de « Soutien au développement d'un répertoire local intégré » qui participe à l'objectif stratégique « Optimiser l'accès aux soins » (Action 11).

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

Apport de Bruxelles social :

En 2016 et 2017 : apport de données et d'expertise pour les phases de diagnostics des besoins et de l'offre, la rédaction du rapport de projet et la défense du projet en comité de sélection.

En 2018 :

- Participation aux réunions de partenariat/consortium
- Participation au projet de « Soutien au développement d'un répertoire local intégré » :
 - Actualisation de 238 fiches d'organisations actives sur le territoire du projet BOOST
 - Apport, lors des réunions de projet, de notre expertise en matière de construction de répertoire on line
 - Réflexions sur la construction concrète de l'outil de la phase 1 du projet : construction d'un répertoire sur mesure des organisations via l'outil My Bruso de Social.brussels et soutien téléphonique pour des recherches plus spécifiques sur le site. La recherche de prestataires de soins se fera via l'helpdesk du RML-B et de Huis voor gezondheid (en attendant la création d'un répertoire BOOST local reprenant tant les organisations que les prestataires – phase 2 du projet).

Suites prévues : la construction du répertoire dans My Bruso est prévue pour avril 2019 et une formation des référents de proximité du projet BOOST à l'utilisation de My Bruso sera organisée le 24 avril dans la Maison du Bico.

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

Depuis 2000 l'AMA, le Kenniscentrum WWZ, la Fédération BICO et le CDCS-CMDC 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 2018, la rencontre intersectorielle a mis en lumière l'importance de la collaboration et les bonnes pratiques qui permettent aux charnières de pivoter sans heurts. Ceci dans le contexte des flux entre d'une part le secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans abri et d'autre part différents autres secteurs comme les soins en santé mentale, le secteur du handicap, l'aide à la jeunesse et le système pénitentiaire.

Apport de Bruxelles social :

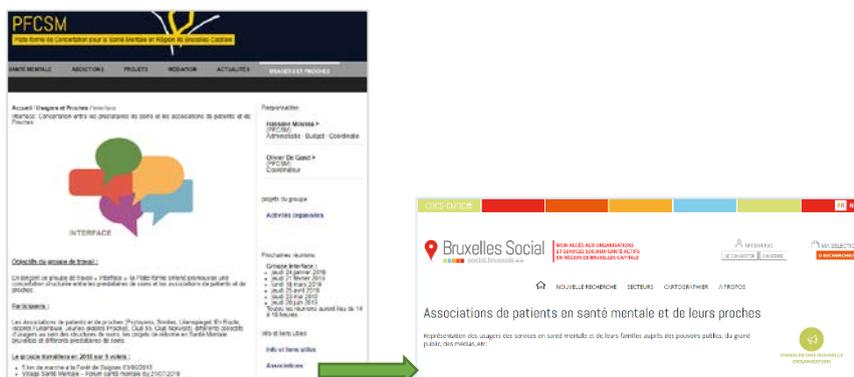
Travail de traduction du français vers le néerlandais et du néerlandais vers le français par une des référentes du service Bruxelles social :

- Relecture de l'invitation NL pour les services accueillants et traduction en FR
- Relecture de l'invitation NL pour les visiteurs et traduction en FR
- Relecture d'un texte NL concernant la politique de confidentialité et traduction en FR
- Appui linguistique (pendant les visites d'organisations) pour Rolling Douche, Escale et La Strada

Interface – Groupe de travail de la PFCSM-OPGG

Interface est un lieu de concertation entre des prestataires de soins en santé mentale et les associations de patients et de proches.

La concertation doit reprendre sur son site les informations sur les associations de patients et de proches. Comme ces données sont répertoriées sur Social.brussels et afin ne pas faire refaire le même travail, une collaboration a été mise en place : un lien a été créé, de leur site, vers la page de notre catégorie « Association de patients en santé mentale et de leurs proches ».



Apport de Bruxelles social :

- Mise à disposition de nos données
- Mise à jour des informations sur ces associations sur base des informations récoltées par Interface

C. EXEMPLES DE TRANSMISSION DE L'EXPERTISE 'EN DIRECT'

Le travail du Service d'expertise en se limite pas à la réponse aux demandes expressément adressées à Bruxelles social. Les référents transmettent des informations et leur expertise dans le cadre de leur participation à des réunions externes de coordinations, conseils consultatifs, plateformes, groupes de travail, etc.

1. Coordination Personnes âgées Santé mentale

Apport de Bruxelles social :

- Transmission d'informations concernant la politique bicommunautaire de santé de proximité en construction, le projet bruxellois Chroniccare Boost, les Projets quartiers. Ces échanges ont été suivis entre autres par l'invitation à une réunion de la coordination d'un expert du cabinet du Ministre de la santé Cocom.

2. Inspiria

LES DEMANDES EN QUELQUES CHIFFRES

En 2018, les référents ont participé à

18 réunions de coordinations sociales locales

5 réunions de plateformes thématiques



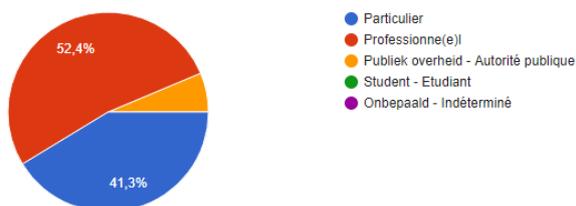
11 autres organisations
pour un total de **64** réunions

En 2018, **85 demandes** ont été adressées par téléphone ou mail au service d'expertise dont (une même demande pouvant relever de plusieurs types de demandes) :

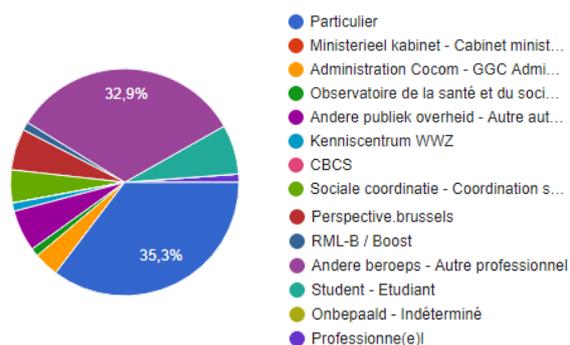
- des particuliers ou professionnels à la recherche d'une adresse (orientation vers une organisation) : **30** demandes ;
- des particuliers à la recherche d'employeurs potentiels : **2** demandes ;
- des professionnels dans le cadre de leur travail en réseau ou pour des communications collectives (mailing) : **17** demandes ;
- des professionnels en demande de carte sociale thématiques et/ou pour une zone géographique : **14** demandes ;
- des informations sur la législation ou un cadre réglementaire : **3** demandes ;
- des demandes d'expertises (soutiens à une étude, conseils ou appuis méthodologiques, etc.) : **22** demandes ;
- Des échanges de données dans le cadre de l'utilisations de nos Webservices : **4** demandes.

35,3 % des demandes viennent de particuliers, **7 %** d'étudiants, **57,7 %** viennent de professionnels (dont **10,6 %** d'autorités publiques et **13 %** d'organisations avec lesquelles Bruxelles social a des partenariats structurels).

Statuts des demandeurs 2017

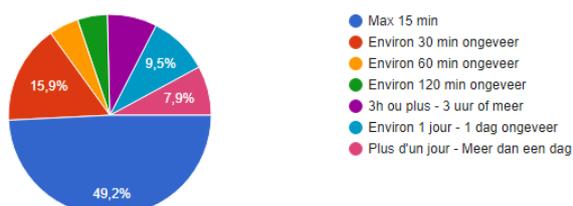


Statuts des demandeurs 2018

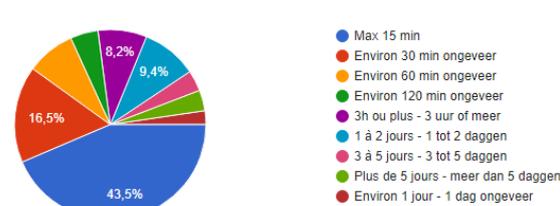


Les demandes qui nécessitent **peu de temps** d'investissement (d'1/4 d'h à 1h) sont majoritaires (**68,2 %**). Celles qui prennent de 2h à ½ journée de travail représentent **12,9 %**, **11,8%** prennent **1 ou 2 jours**. Il y a augmentation continue des demandes qui impliquent **plus de 3 jours** : **3,5 %** de 3 à 5 jours et **3,5 %** plus de 5 jours.

Durée du traitement de la demande 2017



Durée du traitement de la demande 2018



2.7 « Alimenter périodiquement les pages « publication » du site Social.brussels avec les résultats des demandes d'expertise satisfaites »

La 7^{ème} mission de Bruxelles social est « *Alimenter périodiquement les pages « publication » du site www.Social.brussels avec les résultats des demandes d'expertise satisfaites* »

Bruxelles social a priorisé les activités découlant des autres missions traitées dans ce rapport et concrétisera cette nouvelle mission dès que les développements technologiques nécessaires à l'exercice de cette mission effect auront été réalisés.

2.8 Assurer la promotion des outils et l'utilisation autonome de ces divers outils auprès des publics cibles

La 8^{ème} mission de Bruxelles social est : « *Assurer une promotion de base du CDCS, en particulier l'utilisation autonome de ces divers outils auprès des publics cibles* »

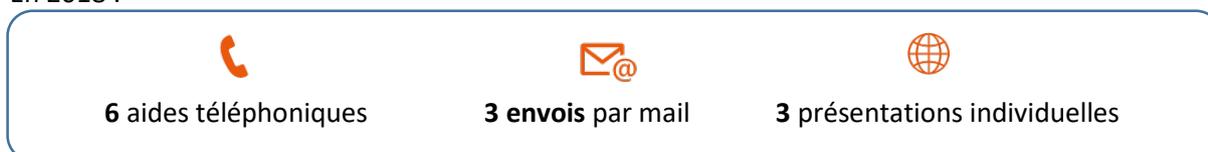
En 2018, Bruxelles social a fait connaître ses services et outils et en a facilité l'utilisation autonome par plusieurs biais : l'aide individuelle à l'utilisation de [Social.brussels](https://social.brussels), des présentations du site à un groupe d'utilisateurs, des communiqués de presse, la publication d'Actualités sur le site et la finalisation de matériels de communication.

DES AIDES INDIVIDUELLES

Les référents offrent une aide à l'utilisation de Social.brussels, par téléphone ou par mail (envoi de manuels ou autres documents facilitant l'utilisation de nos outils web).

Lors d'une réunion avec un travailleur du secteur social-santé, une présentation individuelle du site se fait en direct le cas échéant.

En 2018 :



DES PRÉSENTATIONS DU SITE

Des présentations du site sont faites à la demande. Elles sont construites sur mesure, selon le public, l'objet et l'objectif de la demande. Un power point de présentation est construit et fourni aux présents (soit unilingue soit bilingue selon les situations).

En 2018 :



En voici les détails :

1. À des mandataires politiques ou publics

- **Administration de la COCOM** (chefs de service santé et aide aux personnes et le service de l'inspection)
Pour établir une collaboration pour l'échange des données concernant les services agréés par la COCOM.
Démonstration axée sur des secteurs agréés par la COCOM.





- **Fonctionnaires responsables du Service public francophone Bruxelles / Cocof**
Présentation du mandat du CDCS, démonstration des fonctionnalités et des recherches complexes offertes par Social.brussels et échange sur les partenariats et synergies développées.

Suite à cette présentation, une collaboration sur l'échanges données utiles au travail de nos divers services se construit.

- **Membres du Groupe PS au parlement bruxellois**
« Bruxelles Social, pour une action sociale intégrée et en réseau dans la Brussels Smart City ». Démonstration de la plus-value de Bruxelles Social pour la région de Bruxelles – Capitale.

Exemples axés sur les défis de demain en Région bruxelloise, la planification territoriale, les fonctionnalités au service des mandataire régionaux et locaux, Bruxelles social un outil au service de « la Smart City »...

- **Membres du cabinet d'un Ministre de la Politique de l'Aide aux Personnes (Cocom)**
Présentation axée sur les défis de la Région bruxelloise pour demain et la place de Bruxelles social dans la Smart city social

- **Membre à la Cellule communication de la SRLB**
Démonstration multi secteur et multi territoire

- **Un responsable de la nouvelle structure Iriscare**
Présentation des services du CDCS-CMDC, dont Bruxelles social.
Axé sur l'utilité de Bruxelles social aujourd'hui et pour le futur en Région bruxelloise.



2. Lors de Conseil consultatif

- **Concertation des Coordinations sociales de CPAS subventionnées par la Cocom.**
Présentation des outils du site particulièrement utile aux coordinateurs de coordinations et le cadre institutionnel du travail du service Bruxelles social du CDCS-CMDC.

3. À des membres de coordinations, de plateformes ou réseaux

Travailleurs du secteur ISP membres de la **plateforme NOW** (100 personnes présentes)
Pour d'informer ces travailleurs qui doivent répondre aux multiples problématiques rencontrées par leur public.
Démonstration multi secteur et multi territoire.



- Membres de Groupes de travail de la **Plate-forme de concertation pour la santé mentale en région de Bruxelles-Capitale**

- Groupe de travail précarité/logement (BRU4Home)

Pour une présentation de l'outil et de son utilité pour leur travail d'orientation et de construction de réseaux relationnels professionnels.

La présentation, bilingue, s'est construite sur base de questions concrètes envoyées au préalable autour de la santé mentale et du logement.

- 3 Groupes de travail : Groupe Travail et santé mentale, Groupe Interface (représentants d'usagers et aidants-proches), Groupe médecine générale.

Pour faciliter leur travail de recherche sur le site et faire une démonstration des outils de recherches combinées.

La présentation est construite sur base de questions concrètes posées au préalable par les participants.



- Membre de la « **Coordination Personnes âgées et santé mentale** » de la **Ligue Bruxelloise Francophone pour la Santé Mentale**.

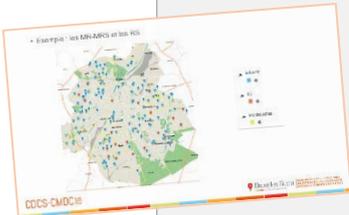
Pour approfondir leur connaissance de la richesse et l'ampleur des secteurs Seniors et Santé mentale.

Suite à cette présentation, la présence d'une référente de Bruxelles social lors des réunions de coordination est suscitée pour apporter son regard et ses connaissances transversales et transcommunautaires.



- Travailleurs d'organisations membres du **Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique (CBCS)**, lors de leur assemblée générale « *Social-Santé à Bruxelles, c'est quand qu'on va où ?* »

Démonstration multi secteur et multi territoire.



Membres de la **Coordination Cohésion sociale d'Etterbeek**

Faciliter et développer l'utilisation de Social.brussels par les travailleurs de terrain (orientation et travail en réseau).

Présentation axée sur les questions ou domaine d'utilisation communiqués au préalable par les participants.

- Membres de la **Coordination de l'Action Sociale de Schaerbeek (CASS)**

Dans le cadre d'une après-midi de présentation d'outils et répertoires.

Démonstration multi secteur, la commune de Schaerbeek mise en lumière dans les exemples.

- Membres du **Zorgknooppunt-Overleg (ZKP-O) du Brussels Overleg Thuiszorg (BOT)**

Présentation de la spécificité transcommunautaire et bilingue de Social.brussels par rapport à d'autres répertoires en ligne unilingues ou sectoriels, des outils de cartographie, de l'expertise apportée aux organisations de terrain par le Service Bruxelles social.



- Directeurs de maisons de repos et maisons de repos et de soins membres de la **fédération Gibbis**.

Présentation bilingue axée sur l'ampleur du secteur Senior et sur les recherches d'organisations situées autour d'une MR/MRS pouvant répondre aux besoins des seniors qui y vivent.



4. À des équipes de travailleurs d'organisations

- Équipe du **Centre de Promotion de la Santé à l'École de la Commune d'Anderlecht** (20 travailleurs)
Pour faciliter une orientation vers les services d'aide et de soins répondant aux besoins des enfants et familles qu'ils suivent.
La présentation est axée sur les catégories utiles à ceux-ci (autour de la scolarité, du soutien aux parents, de la santé physique et mentale, etc.) et sur le territoire d'Anderlecht (organisations sociales-santé autour d'une école, etc.)
- L'équipe sociale d'**Infor-Homes Bruxelles**
Présentation des fonctionnalités de recherche sur les agréments et catégories du secteur Seniors et des outils avancés de cartographies.



COMMUNIQUÉS DE PRESSE ET COMMUNIQUÉS AUX UTILISATEURS

Een van de strategische doelen van Sociaal Brussel is om het referentie-instrument te zijn voor beroepskrachten in de sociale- en zorgsector van het Brussels Gewest. Zoals eerder al werd aangegeven wordt de website social.brussels zeker en vast gebruikt. Om de dienstverlening van Sociaal Brussel verder bekend te maken werden in 2018 een mix van communicatiemiddelen gehanteerd. Zo werd er onder andere ingezet op de ontwikkeling van nieuw promotiemateriaal waaronder brochures, enz., naast een communicatie naar alle gemeenteraadsleden van alle gemeenten in het Brussels Gewest en werd ten slotte ingezet op artikels op de website. Al deze acties zijn aanvullend op de communicatie die reeds binnen andere punten is vervat zoals de contactopname ter actualisatie van de gegevens op de website.

PUBLICATION D'ACTUALITÉS SUR LE SITE

Des 'Actua' ont été publiées sur le site [Social.brussels](http://social.brussels), par exemple lors de la mise en ligne du secteur 'Asile, migration et vivre ensemble', lors d'une modification importante de l'arborescence du secteur 'Santé physique' et de ses catégories concernant les soins palliatifs, etc. Ces actualités permettent de rendre visible l'évolution du site et d'informer les utilisateurs.



CRÉATION DE MATÉRIEL DE COMMUNICATION (BROCHURES, ETC.)

Début 2018 a vu la finalisation du matériel de communication 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 Bruxelles social. 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



Des manuels d'utilisation de [Social.brussels](https://social.brussels) ont été créés et publiés sur le site, dans l'onglet 'À propos'.

À PROPOS

BRUXELLES SOCIAL, VOTRE PORTE D'ENTRÉE VIRTUELLE VERS L'OFFRE SOCIAL-SANTÉ EN RÉGION BRUXELLOISE

TÉLÉCHARGEMENTS

- >> Télécharger la brochure Bruxelles Social (PDF)
- >> Télécharger l'arborescence thématique (PDF)
- >> Télécharger la description des catégories (XLS)
- >> Télécharger la liste des agréments et pouvoirs agréants (XLS)
- >> Télécharger la description des champs d'information (PDF)
- >> Télécharger le manuel "Que trouve-t-on sur Social.brussels?" (PDF)
- >> Télécharger le manuel "Recherche simple" (PDF)
- >> Télécharger le manuel "Recherche multi-critères" (PDF)
- >> Télécharger le manuel "Mon espace personnalisé - MY BRUSO" (PDF)
- >> Télécharger le logo de Bruxelles Social (PNG)

3. Tableau synthétique des indicateurs du service Bruxelles social

Activités	Indicateurs 2018	Indicateurs 2017	Indicateurs 2016
Réflexion et communication interne -Réunions d'équipe Bruxelles social -Création et actualisation d'outils de travail commun (mémento, cinédit, etc.)	17 réunions Actualités : réflexions thématiques, mémento, 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	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 ½ 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 ½ 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	8.644 publications	10.077 publications	6.584 publications

-Informations du MB utiles détectées et traitées	344 informations	556 informations	360 informations
-Nombre de vérifications effectuées lors d'actualisations de fiches d'ASBL	1132 vérifications	779 vérifications	784 vérifications
Plateformes de concertations, coordinations, colloques			
-Coordinations sociales locales et coordinations thématiques	4 CSL et 2 CT : 23 réunions	4 CSL : 18 réunions	4 CSL : 16 réunions 4 réseaux : 22 réunions
-Conseils consultatifs et comités d'accompagnement	4 conseils et 1 comité : 22 réunions	5 conseils : 9 réunions	4 conseils : 14 réunions
-Colloques	21 colloques	13 colloques	16 colloques
Newsletters, revues et répertoires spécialisés			
-Newsletters dépouillées	112 newsletters	102 newsletters	96 newsletters
-Revues spécialisées dépouillées	47 revues spécialisées	106 revues spécialisées	126 revues spécialisées
Contacts directs avec les organisations et recherches sur leurs sites			
-Mails	882 mails	1215 mails	1576 mails
- Mails envoi massif	1648 mails		
-Contacts téléphoniques	532 contacts	756 contacts	983 contacts
-Demandes de modifications via le site traitées	128 demandes	122 demandes	74 demandes
-Informations cherchées sur les sites des organisations pour	2011 fiches	1082 fiches	1521 fiches
Traitement et standardisation de l'information			
Rédaction des fiches et encodage			
<u>Total en back et front office</u>	4875 fiches 3937 fiches	4626 fiches 3858 fiches	3820 fiches
-Fiches dans la base de données interne			
-Fiches sur le site			
<u>Crées ou modifiées</u>			
-Fiches créées ou actualisées et sur site	2011 fiches	1082 fiches (28%)	1521 fiches (39,8%)
-Fiches créées ou modifiées mais non finalisées	118 fiches	61 fiches	64 fiches
-Fiches créées ou modifiées qui resteront dans la base de données interne	227 fiches	248 fiches	116 fiches
-Modifications partielles effectuées pour des groupes de fiches		1.142 fiches (29,6%) (ex : coord XY, mails)	592 fiches (15,5%)
Traduction des fiches	2011 fiches	1082 fiches	1521 fiches
Organisation de l'information			
Réflexion entre référents thématiques			
-Réunions de travail	44 réunions	35 réunions	33 réunions
Arbre thématique et indexation			
<u>Total sur le site</u>			

-Secteurs	21 secteurs	20 secteurs ¹⁶	20 secteurs
-Catégories	656 catégories	640 catégories	623 catégories
-Définitions	392 définitions	388 définitions	382 définitions
<u>Ont été créés</u>	<u>En 1 an</u>	<u>Du 31/07/17 au</u> <u>31/12/17</u>	<u>En 1 an</u>
-Catégories	35 catégories	35 catégories	23 catégories
-Définitions	14 définitions	31 définitions	31 définitions
-Mots-clés	249 nl et 37 fr	20 nl et 4 fr	
<u>Ont été adaptées</u>			
-Catégories	90 catégories	6 catégories	
-Définitions	90 définitions	59 définitions	
-Mots-clés	196 nl et 46 fr	25 nl et 35 fr	
<u>Ont été supprimées</u>			
-Catégories	19 catégories	20 catégories	22 catégories
-Définitions	4 définitions	3 définitions	
Nombre de fiches indexées	2011 fiches	1082 fiches	1521 fiches
Traductions	125 catégories 104 définitions 528 mots-clés	41 catégories 90 définitions 84 mots-clés	

¹⁶ Pour rappel, il y avait 20 secteurs sur le site en 2017. Le dernier a été ajouté début 2018.

Transmission de l'information et de l'expertise			
	2018	2017	2016
Consultation du site -Sessions -Utilisateurs -Utilisateurs belges -Pages vues -Durée moyenne	266.594 sessions 188.123 utilisateurs 90% en Belgique 330.663 pages vues 1m15s	320.228 sessions 217.044 utilisateurs 92,7% en Belgique 402.257 pages vues 1m08s	400.677 sessions 277.098 utilisateurs 94,7% en Belgique 501.009 pages vues 1m07s
Demandes adressées au Service d'expertise -Nombre total de demandes, dont : -Demandes d'adresses -Soutien au travail en réseau ou mailing -Cartes sociales -Appuis à une étude ou autres expertises -Demandes demandant une expertise et un temps d'investissement pour y répondre -Participation à des réunions de travail dans le cadre de demandes de partenaires	85 demandes 30 demandes d'adresses 17 demandes 14 cartes sociales 22 appuis 11 partenaires : 64 réunions	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			
-Présentations et démonstrations du site -Communiqué envoyé par mail -Matériel de communication	18 présentations 2 communiqués envoyés à 4914 mails	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

4. Perspectives 2019-2021

4.1 STRUCTURATION DU SERVICE / VIE D'ÉQUIPE

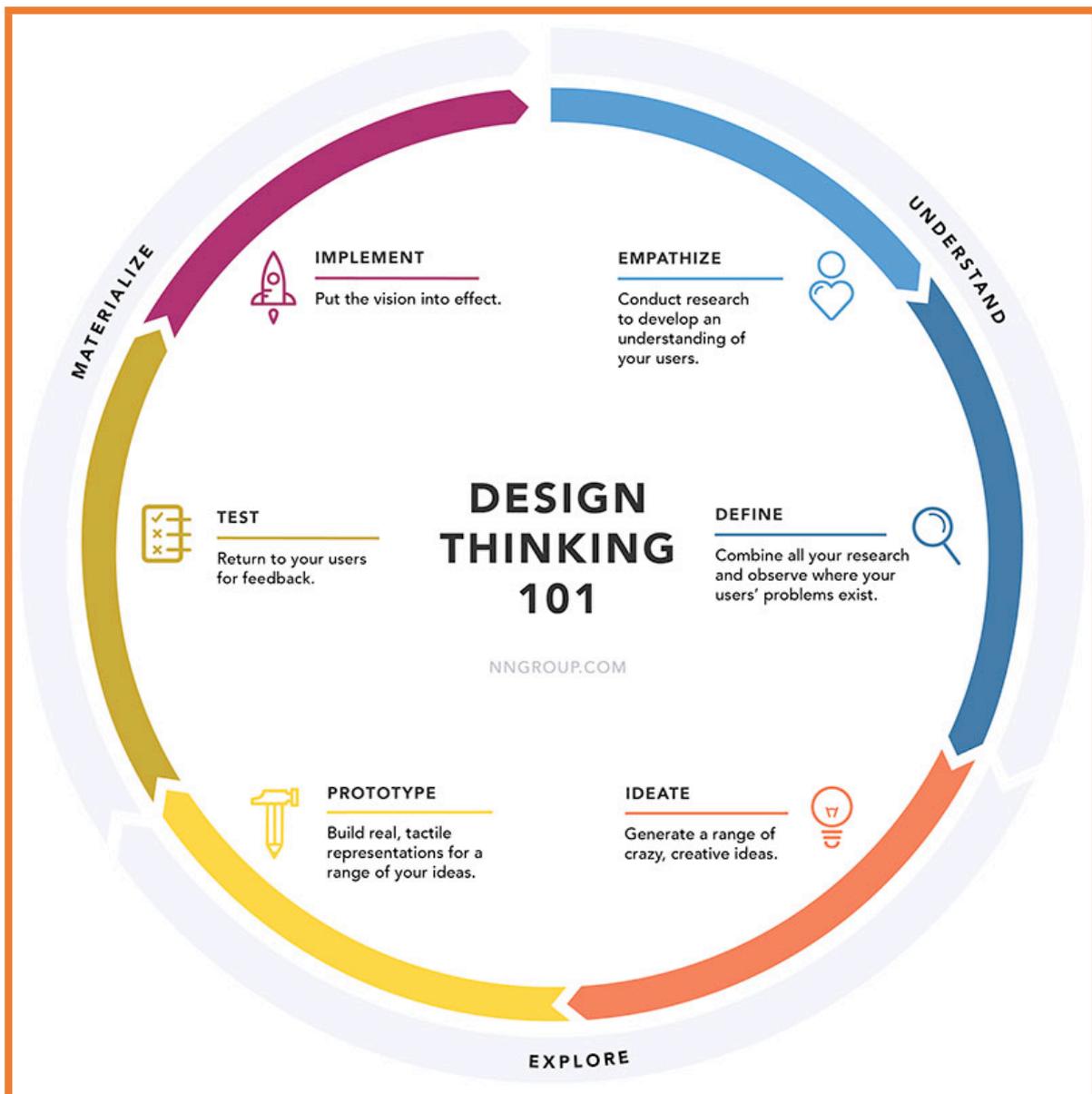
1. Fonction de coordination :
 - a. achever la formation et en intégrer les fruits dans le service
 - b. poursuivre la mise en forme organique de la fonction et baliser davantage le mandat, les missions et les responsabilités associées à la fonction, ceci en concertation avec la direction et le conseil d'administration d'une part, et avec l'équipe d'autre part
 - c. participation à une gestion du budget et à l'établissement de comptes annuels spécifiques pour Bruxelles Social
2. Déterminer les objectifs, le fonctionnement et la culture de l'équipe, ainsi que les rôles et les compétences en son sein, de concert avec elle, puis les faire valider par la direction et le conseil d'administration
3. Cartographie générale des processus
4. Définir les grandes lignes et lancer un "stuurgroep/comité de pilotage" permanent pour Bruxelles Social
5. Suivre de près les développements institutionnels et les échanges entre le CMDC-CDCS et les pouvoirs subsidiaires
6. Renforcer et intensifier la cohésion entre Bruxelles Social et Brudoc d'une part, et entre Bruxelles Social et Hospichild d'autre part ; investir dans des projets communs (portés par 2 ou 3 services selon les besoins)

4.2 COLLECTER, ACTUALISER ET TRAITER DES DONNÉES & DIFFUSER OUTILS VIA SOCIAL.BRUSSELS ET ASSURER LA QUALITÉ DES INTERFACES ET LA MAINTENANCE CORRECTIVE ET ADAPTATIVE

1. Audit des cadres juridico-administratifs des applications informatiques et des contrats avec les fournisseurs d'IT + application des conclusions de l'audit
2. Professionnalisation des processus d'actualisation via des méthodes comme le "design thinking" (voir ci-dessous) et l'"agile development" en étroite collaboration avec les fournisseurs d'IT, compte tenu des :
 - o Idées et input des membres de l'équipe
 - o Possibilités techniques du programme back-office
 - o Évolutions en matière d'échange automatisé des données et d'interopérabilité
3. Commencer une analyse externe sur les besoins et les perspectives de développement pour le site web social.brussels, compte tenu des :
 - Développements techniques des programmes utilisés
 - Besoins initialement repris dans la deuxième phase de développement de social.brussels
 - Nouveaux besoins formulés par les parties prenantes et/ou le politique
4. Assurer l'entretien technique de l'interface et entreprendre les interventions jugées nécessaires en cas de nouvel incident
5. Poursuite de la dynamique de structuration des échanges de données entre Bruxelles Social d'une part et les autorités d'agrément ou les plateformes et organes de coordination sectoriels ou locaux

DESIGN THINKING?

« Le design thinking est une approche de l'innovation et de son management qui se veut une synthèse entre la pensée analytique et la pensée intuitive. Il fait partie d'une démarche plus globale appelée design collaboratif. Il s'appuie en grande partie sur un processus de co-créativité impliquant des retours de l'utilisateur final. »



DESIGN THINKING?

“La méthode par excellence pour vous aider à :

- Faire face à la complexité dans un monde en perpétuel changement
- Maîtriser les processus de co-création dans des environnements multidisciplinaires
- Traduire les observations des utilisateurs dans votre offre
- Réunir en une tout identifiable la stratégie, les produits et les services

OUTIL DU DESIGN THINKING - SCHEMA D'ÉVALUATION

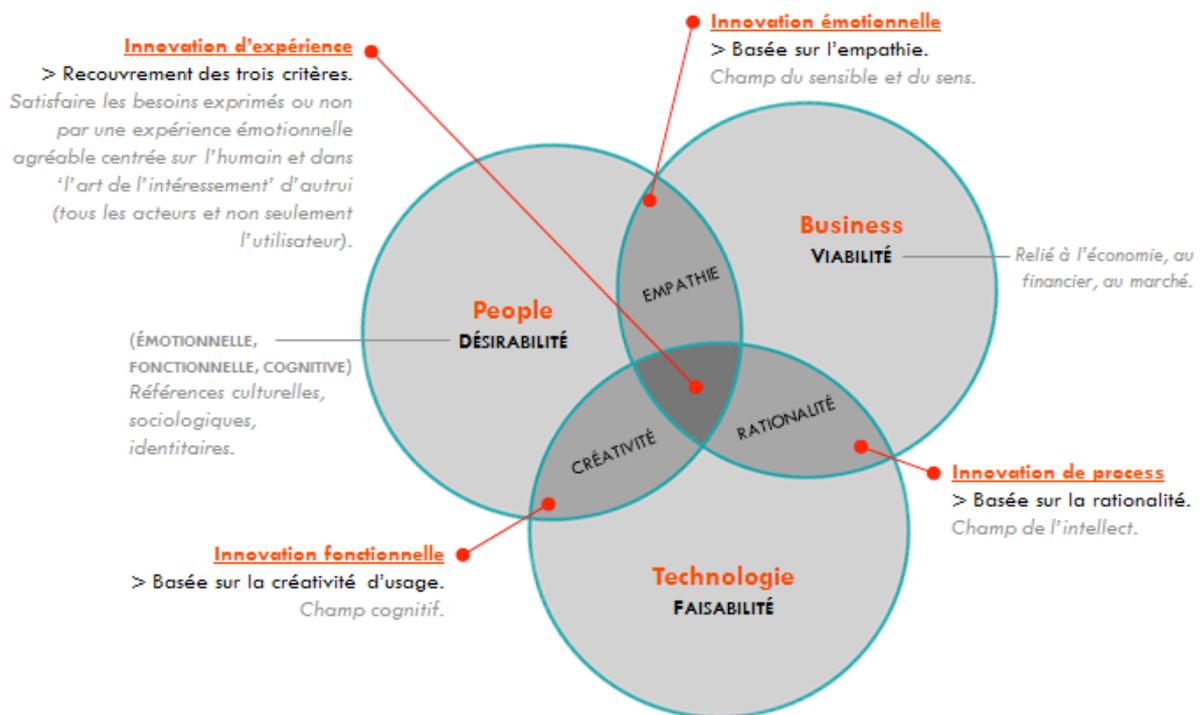
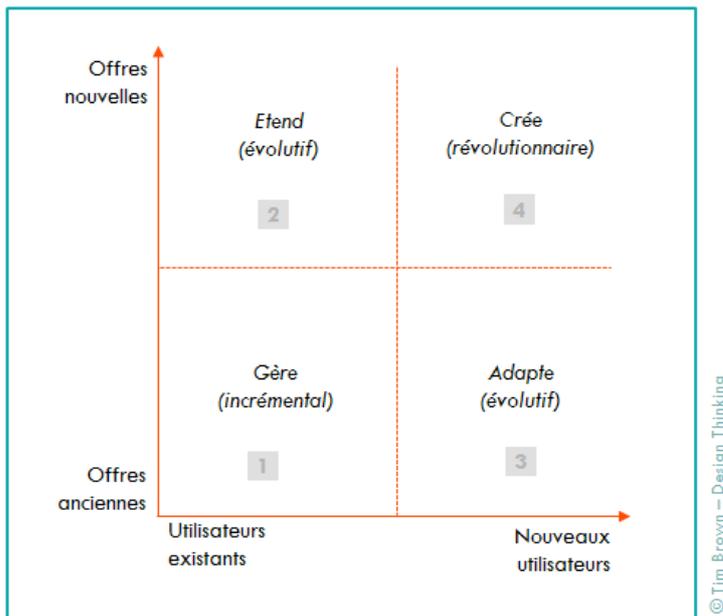


Schéma source © Tim Brown – Design Thinking

INNOVER ? INNOVEZ ! INNOVONS. © LINA ALAMI - 2015

OUTIL DU DESIGN THINKING - MATRICE DES MODES DE CROISSANCE



INNOVER ? INNOVEZ ! INNOVONS. © LINA ALAMI - 2015

4.3 REpondre aux demandes d'informations générales et/ou d'expertise

1. Commencer l'évaluation de l'investissement en temps, des objectifs, de la méthode, des préalables à l'exécution de cette mission, et accorder pour cela une attention spécifique à l'équilibre dans l'investissement en temps dans cette mission par rapport à celui requis pour exécuter la mission de collecte et de diffusion des données de manière qualitative
2. Intégrer les nouveaux partenariats : Born in Brussels (avec Hospichild), Ligue des Familles, Samen tegen Schooluitval, BRU-STARS
3. Répondre aux questions posées dans le cadre des partenariats et coopérations préexistants

4.4 PROMOTION ET COMMUNICATION

NEW

1. Faire de la communication et la promotion de Bruxelles social une priorité partagée au sein de l'équipe et une mission spécifique attribuée à certain(s) membre(s) de l'équipe
2. Promotion auprès des nouvelles majorités communales / cpas
3. Mise en applications des recommandations SEO formulées dans l'audit SEO 2018
4. Promotion via une campagne de communication focalisée sur trois grandes thématiques et diffusé via
 - a. une sélection de médias sociaux (Linked In)
 - b. les newsletters de partenaires

5. Promotion via une veille sur le respect de l'obligation « mention de la source » qui découle de la licence de diffusion sous laquelle les données de Bruxelles social sont partagées
6. Promotion dans une sélection de hautes écoles/universités : entamer un échange avec ces instances pour explorer l'intérêt d'insérer une formation sur les outils et données proposés par Bruxelles social dans le curriculum de certains cours/programmes d'études
7. Création d'une série de manuels/tutoriels visuels des diverses fonctionnalités et types d'utilisations du site de Bruxelles social
8. Campagne de advertised promotion via les médias sociaux

À POURSUIVRE/À INTENSIFIER

1. Démonstrations sur mesure
2. Pages de présentation de Bruxelles social sur les sites de nos partenaires
3. Communiquer et actualiser les méta-données sur le site
4. Communiquer sur les évolutions des données, de la structure des données, des nouveautés sur le site
5. Mener à bien les partenariats en cours, car chaque partenariat réussi = une promotion efficace du service Bruxelles social

4.5 CONSOLIDATION ET DIFFUSION DE LA POLITIQUE DES DONNÉES OUVERTES

1. Publication et actualisation de plusieurs sets de données sur opendatastore.brussels
2. Organiser un échange sur le fonctionnement des webservice entre Bruxelles social et le CIRB
3. Faire une veille sur les évolutions dans la matière et relayer les possibilités et les contraintes existantes aux pouvoirs publics bruxellois

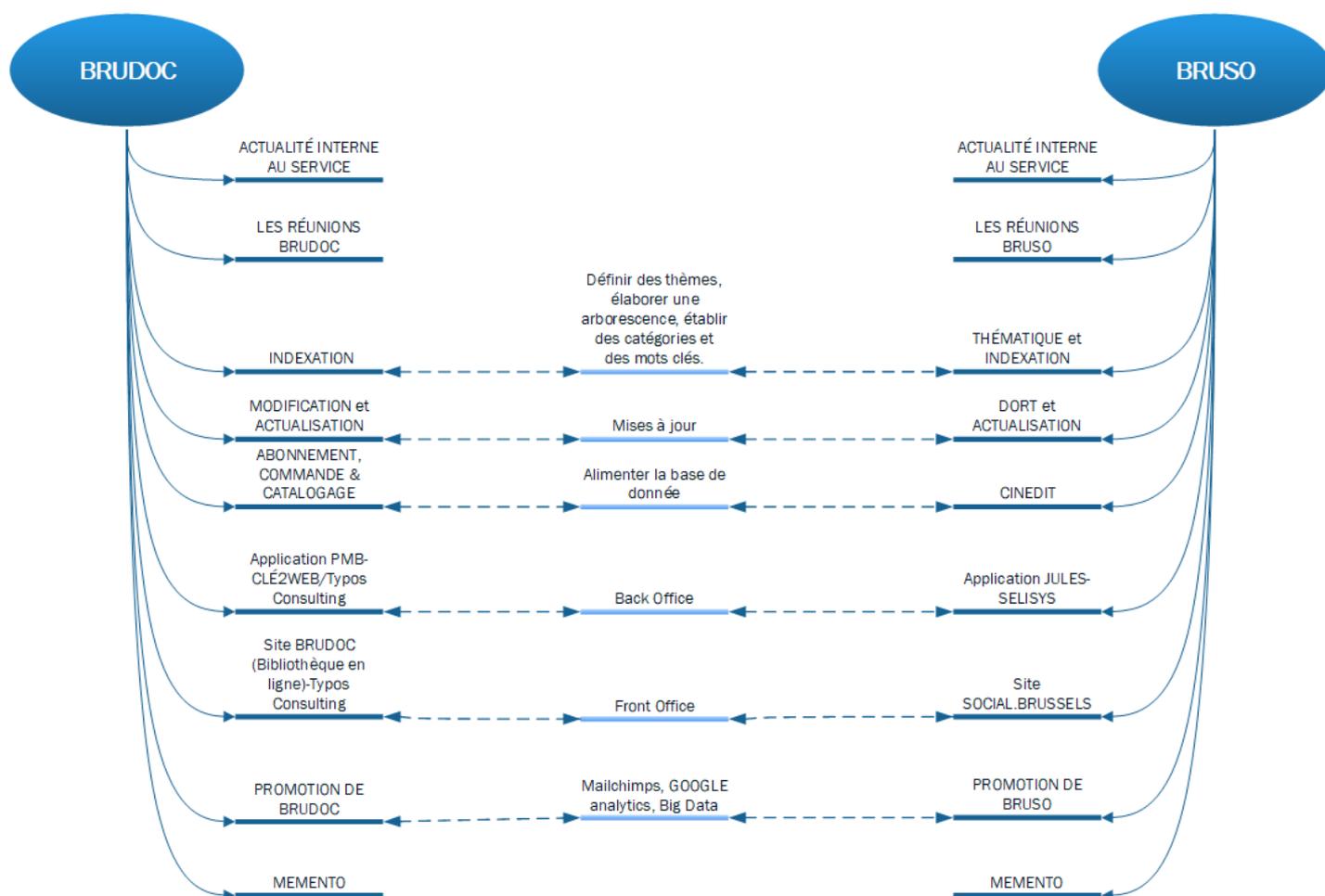


E. LA VIE DU SERVICE BRUDOC ET LES INDICATEURS D'ACTIVITÉS 2018

Brudoc : construction d'une nouvelle pertinence

1. Objectifs

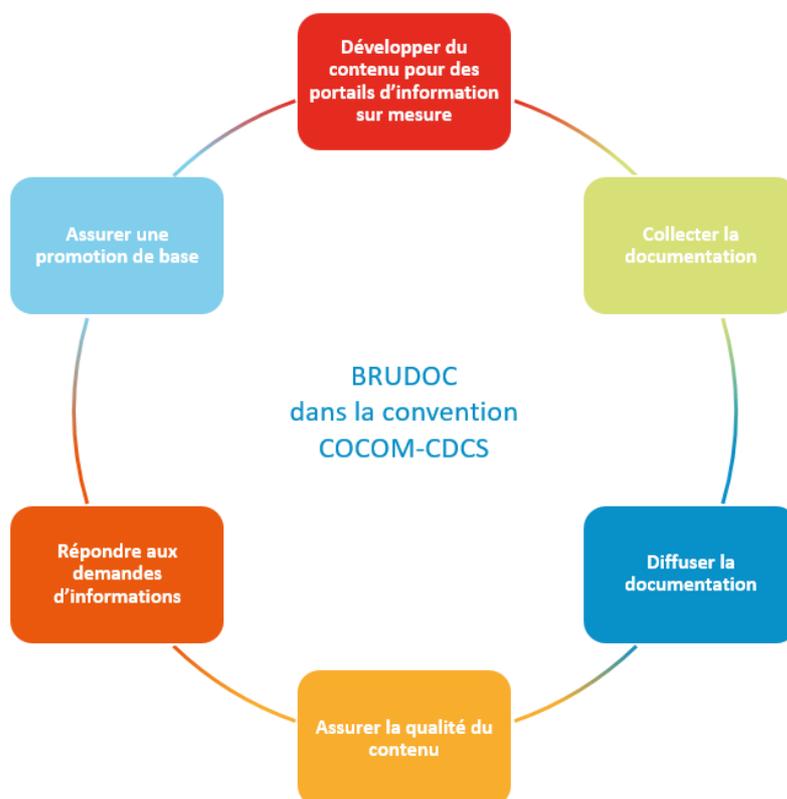
Brudoc offre de la documentation sur le contexte, les transformations, les questionnements, les innovations et les enjeux du secteur social-santé bruxellois (et parfois plus large) pour mettre en perspective le répertoire social.brussels. Cet objectif s'appuie sur le lien structurel entre Brudoc et Brusio (le service qui alimente social.brussels). Ce lien structurel est décrit par le schéma ci-dessous.



Pour ce faire, la convention CDCS-COCOM octroie à Brudoc les missions suivantes :

- **Collecter la documentation**
- **Diffuser la documentation**
- **Assurer la qualité du contenu**
- **Répondre aux demandes d'information**
- **Assurer une promotion de base**
- **Développer du contenu pour des portails d'information sur mesure**

Chacune de ces missions fait l'objet d'un titre sous lequel sera détaillée l'activité de Brudoc en 2018.



2. Les missions de Brudoc en 2018

2.1. Collecter la documentation

2.1.1. Etat de la collection

Brudoc est une bibliothèque bilingue qui collecte sa documentation en néerlandais et

français sous la forme d'articles de presse périodique papier, d'œuvres monographiques et de documents électroniques.

Pour la presse périodique papier : nous disposons en 2018 de 105 abonnements actifs. Si cette presse n'est pas essentiellement bruxelloise, elle nous intéresse dans la mesure où elle aborde des problématiques qui concernent la région bruxelloise. Il s'agit de la presse belge francophone ou flamande, ou de la presse européenne traduite dans ces deux langues.

Nous collectons des monographies de référence par le biais de la Bibliothèque européenne (The European Library) ainsi que d'autres monographies issues d'initiatives bruxelloises ou selon le critère précédemment énoncé pour la presse écrite papier.

Des documents électroniques sont mis à disposition de nos lecteurs gratuitement via le site Brudoc.be. Il peut s'agir du format électronique des articles de presse pour lesquels les éditeurs nous donnent le droit de publication avec téléchargement gratuit sur notre site. Nous recensons aussi des pages web, des vidéos et des enregistrements audio publiés sur Internet ou directement chargés sur le site Brudoc.be.

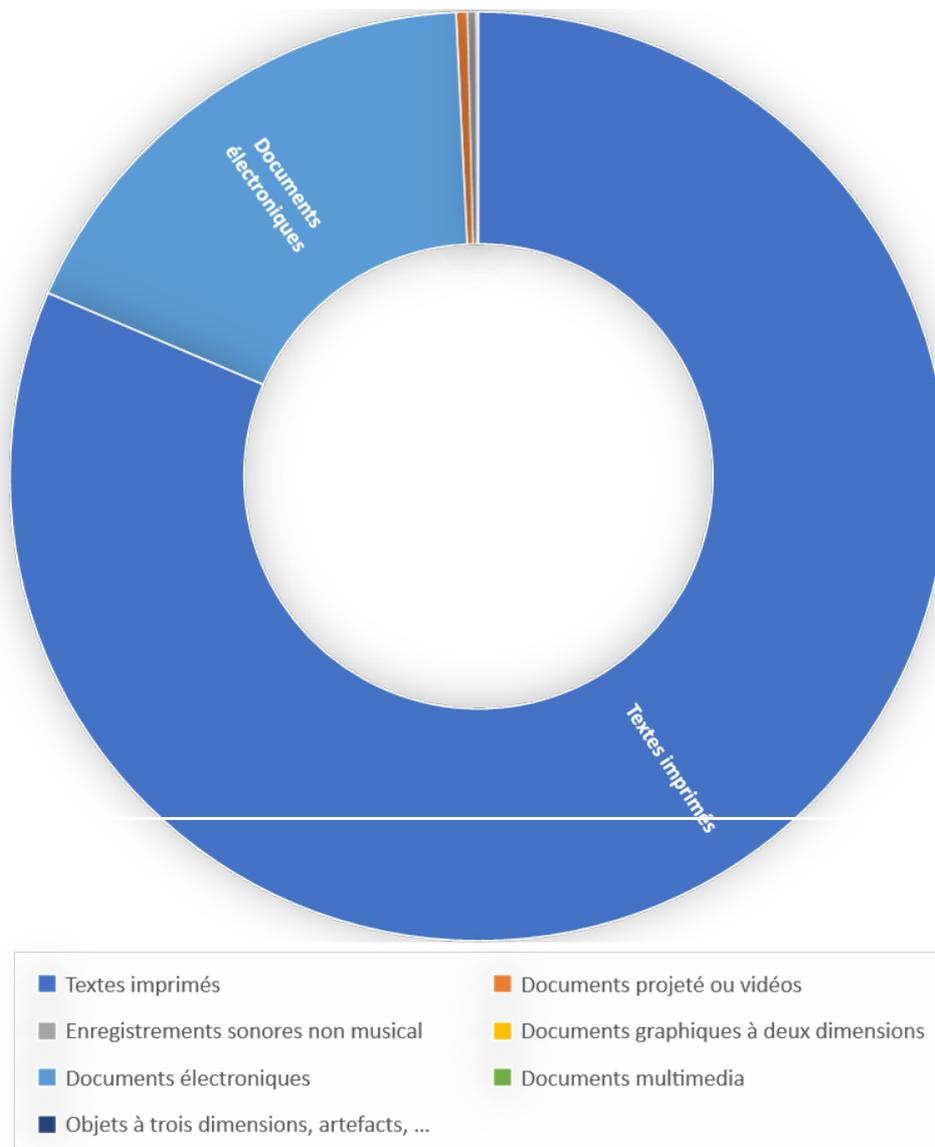
La presse périodique papier et les monographies sont consultables sur place en notre salle de lecture.

Toute cette documentation est répertoriée sous forme de notices dans le système intégré de gestion de bibliothèque PMB, un logiciel libre et open source (<https://www.sigb.net/>). Ces notices fournissent les descriptions bibliographiques nécessaires aux utilisateurs qui recherchent sur Brudoc.be les publications qui traitent de leur sujet d'étude. PMB propose des notices qui correspondent à la recherche des utilisateurs en fonction des mots-clés contenus dans leur requête, comme dans un moteur de recherche.

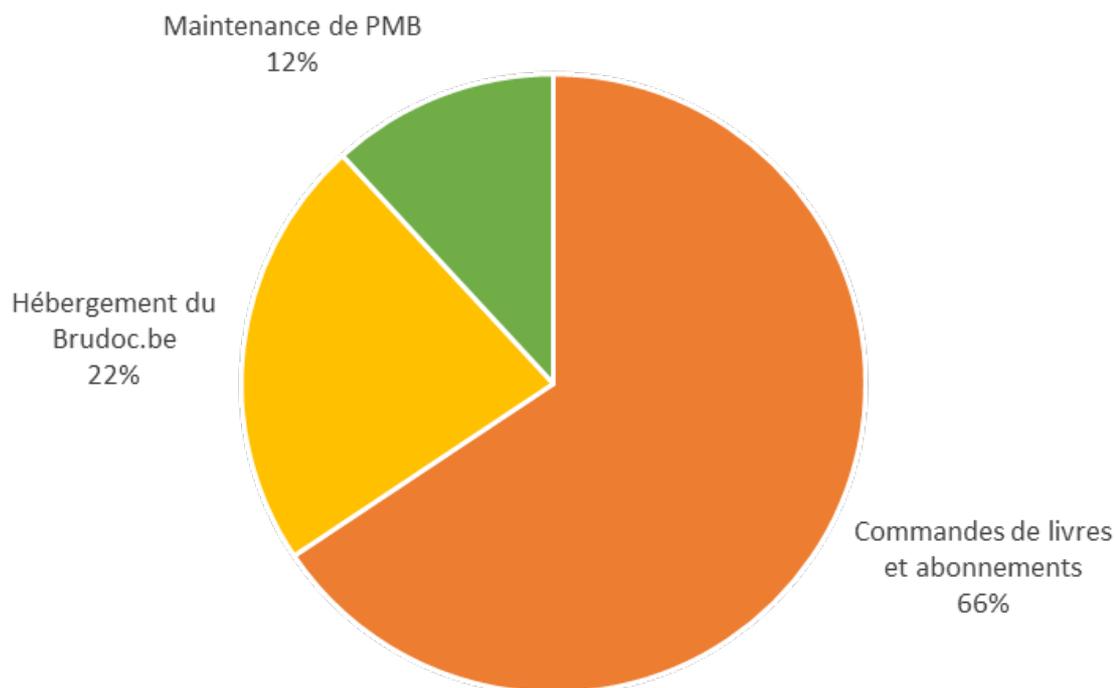
À ce jour (le 06/03/2019) le compteur de notre installation PMB comptabilise :

- Textes imprimés : 15.136
- Documents projetés ou vidéos : 72
- Enregistrements sonores non musical : 54
- Documents graphiques à deux dimensions : 6
- Documents électroniques : 3.304

- Documents multimedia (ex: CD): 7
- Objets à 3 dimensions, artefacts,... (ex.: coffret): 3



En 2018, 4639,51€ ont été dépensés pour les commandes de livres et les abonnements. L'hébergement et la maintenance du site Brudoc.be ont coûté respectivement 1597.20€ et 834.90€.



2.1.2. Elaguer la documentation physique au profit du numérique

Les figures 1 et 2 montrent que les textes imprimés constituent encore une bonne part de notre offre et de nos dépenses alors même que la fréquentation de la bibliothèque est en baisse. Ce constat brut soulève des questions :

- Pourquoi la fréquentation est en baisse ?
- Est-ce que les imprimés ont encore leur place ?
- Qu'est ce qui peut (ré)intéresser le public dans notre bibliothèque ?
- Quel public ?

Nous répondrons aux questions « Pourquoi la fréquentation est en baisse ? » et « Quel public ? » lorsque nous discuterons les questions relatives à la fréquence de nos utilisateurs sous le titre : **diffuser la documentation**. Quant à savoir si les imprimés ont encore leur place : aujourd'hui d'autant plus (voir Le Soir du Vendredi 8 février 2019, p. 20, Les Médias, « Pourquoi la bulle des nouveaux médias se fissure lentement ». La baisse de la fréquentation est à mettre dans le contexte numérique de gratuité de l'information. Mais disposer d'une documentation fouillée et dépouillée reste requis de ceux qui veulent appuyer leurs propos sur des études fiables ou confirmer leurs conclusions grâce à des analyses vérifiables. Ce qui n'est pas toujours facile lorsqu'on est géographiquement limité à Bruxelles ; la région est un vrai labyrinthe institutionnel où les données du secteur social et de la santé doivent être mises en perspective et replacée dans un contexte complexe qui change rapidement. Ce qui correspond à l'objectif de Brudoc décrit plus haut.

Face à ce constat, les changements suivants se justifient :

- Maintenir une bibliothèque physique offrant de la documentation circonscrite au contexte bruxellois et qui ne soit pas disponible gratuitement en ligne.
- Réciproquement, pour la documentation électronique que nous pouvons mettre à disposition en ligne, nous n'offrirons pas de consultation sur format papier.

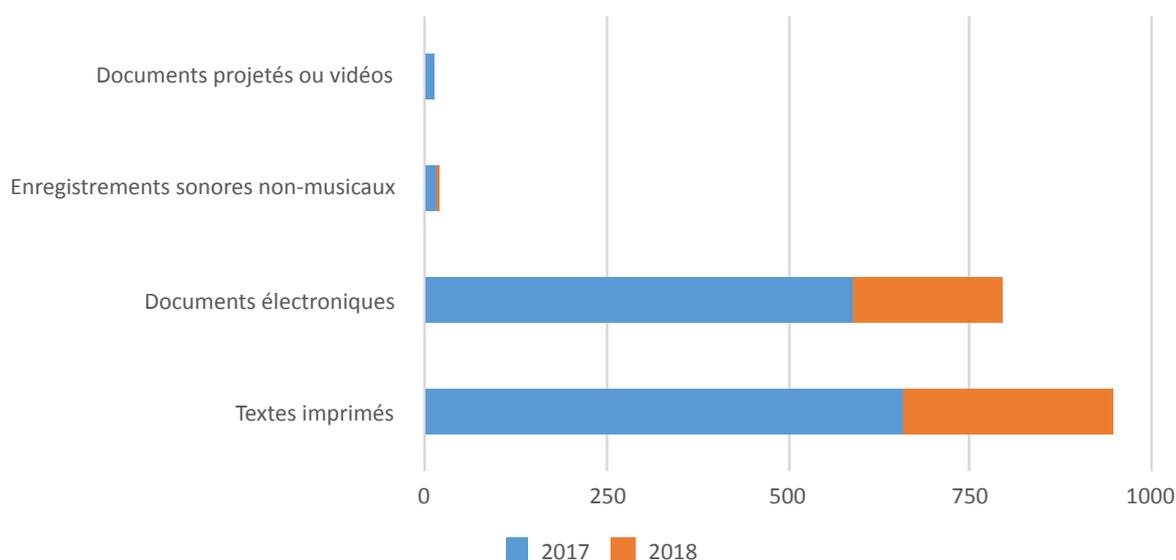
Notre but est d'évoluer vers une plus grande part de documents électroniques disponibles gratuitement en ligne, et une part limitée de notices décrivant la documentation sur papier, le tout servant à répondre aussi précisément que possible aux requêtes des utilisateurs. Ce but a influencé le temps investi dans l'encodage des notices en 2018, comme le montre la figure 3.

2.2. Diffuser la documentation

Brudoc diffuse sa documentation essentiellement par son site Brudoc.be. Le site affiche des descriptions bibliographiques susceptibles de répondre aux requêtes des utilisateurs. Seuls les documents électroniques sont directement consultables en ligne et donc hors des locaux de la bibliothèque.

Afin de valoriser toute la documentation et l'expertise thésaurisée dans le choix de celle-ci, il a fallu prendre du temps sur l'encodage des notices. Nous discuterons en détails des projets visant à valoriser l'acquis documentaire et notre expertise sous le titre : **assurer une promotion de base**. En 2018 nous avons donc passé moins de temps à décrire des bibliographies. Le graphique ci-dessous présente la croissance des descriptions bibliographiques en 2017 et en 2018, la part de chaque année étant associée à une couleur différente.

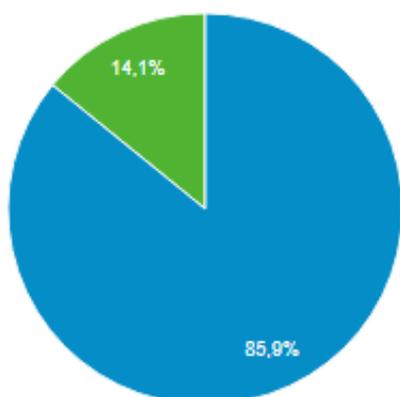
Moins d'encodage bibliographique en 2018



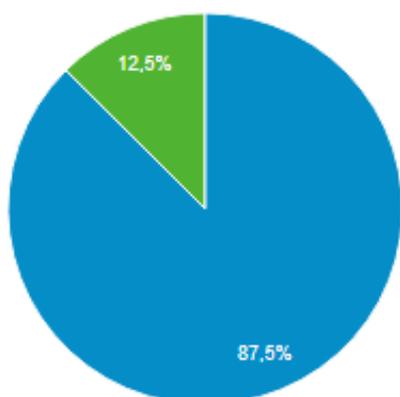
Il a fallu réinvestir nos efforts parce que Brudoc vit aussi la régression des demandes formulées auprès des documentalistes et la baisse des consultations en salles de lectures, des phénomènes communs aux bibliothèques. Comme énoncé plus haut sous le titre **Elaguer la documentation physique au profit du numérique**, cette baisse de la fréquentation est à replacer dans le contexte numérique de gratuité de l'information : beaucoup ont le sentiment de pouvoir trouver plus facilement en ligne une documentation spécialisée suffisamment pertinente. De ce fait, les centres de documentation sont moins consultés. C'est pourquoi, d'après les données issues de Google Analytics, Brudoc observe aussi une hausse relative de ses consultations sur le site Brudoc.be. Sur la figure 3, il y a effectivement une baisse du nombre d'utilisateurs total (-21,20% en 2018) contre une hausse des utilisateurs réguliers.

■ New Visitor ■ Returning Visitor

1 janv. 2018 - 31 déc. 2018



1 janv. 2017 - 31 déc. 2017



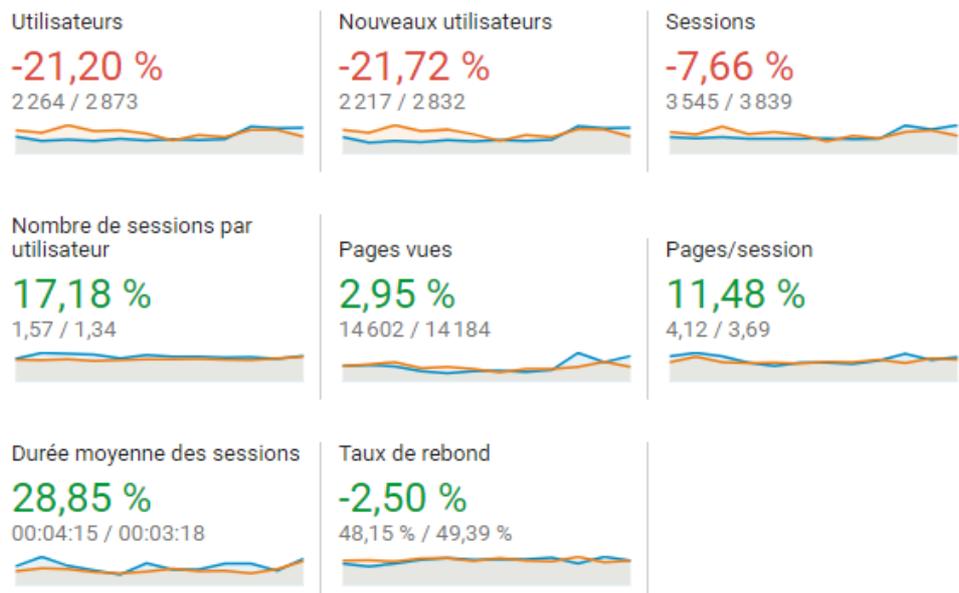


Figure 3 Comparaison des nombres d'utilisateurs, sessions et pages vues en 2018 par rapport à 2019

D'après la figure 3, le nombre de sessions par utilisateurs, le nombre de pages vues, le nombre de page par sessions et la durée moyenne des sessions ont augmenté en 2018. Cela signifie que :

- Plus de personnes sont revenues sur le site brudoc.be en 2018 (14,1% contre 12,5% en 2017) : Brudoc a donc tendance à fidéliser un public puisqu'il revient souvent.
- Les personnes qui reviennent ont consulté plus de pages en 2018 qu'en 2017 : les utilisateurs reconnaissent-ils que le contenu de Brudoc approche pertinemment leurs requêtes ? Cette idée se renforce avec l'accroissement du nombre de pages vues par sessions et la durée moyenne de ces sessions. Autrement dit : à chaque fois qu'il utilise Brudoc.be, l'utilisateur régulier y fouille beaucoup et s'y attarde.
- Puisque le taux de rebond diminue de -2,5%, il y a moins de visiteurs qui n'ouvrent qu'une seule page (et donc moins d'aventuriers qui tombent sur Brudoc.be).

Il semble donc que nous fidélisons un lectorat plus averti du contenu de Brudoc.be. C'est une tendance que nous souhaitons renforcer par des projets tels qu'une promotion de base vers un public plus ciblé notamment au moyen de réseaux sociaux et en offrant l'occasion à ce public d'utiliser l'espace de lecture au sein de la Bibliothèque.

Près de deux tiers des internautes consultent le site en français (62%). Un cinquième le consulte en néerlandais et plus de 10% sont anglophones.

2.3. Assurer la qualité du contenu

Nous avons modifié 11989 (contre 12 108) notices en, soit ~ 65% des 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 ou d'une autre image qui corrobore le contenu lorsque l'image de couverture n'est pas disponible.

 Les femmes, leurs soins, leurs médecins / Isabelle Algrain (2018)

	
Titre : Les femmes, leurs soins, leurs médecins	
Type de document : texte imprimé	
Auteurs : Isabelle Algrain , Directeur de publication, rédacteur en chef	
Editeur : Bruxelles : Université des Femmes	
Année de publication : 2018	
Prix : 25€	
Langues : Français (<i>fre</i>)	
Catégories : Égalité de genre Soins de santé	
Index. décimale : 123 Seksuele gelijkheid Égalité sexuelle	
Résumé : On observe que la discipline médicale progresse, mais dans quel sens? Existe-t-il un changement dans l'écoute des patient-e-s, une désacralisation de la fonction? Comment les modèles de soins sont-ils construits et sur base de quels besoins? Comment les médecins accueillent-ils/elles les problématiques sociales qui forment le contexte de vie de tant de femmes, qu'il s'agisse des violences qu'elles subissent (conjugales, sexuelles) ou encore de leur désir d'autonomie en matière de gestion de la reproduction? Que penser d'une construction de la médecine privilégiant l'approche à partir du corps plutôt que l'approche sociale? Quelle est l'évolution des croyances en matière de santé tant chez les pourvoyeurs que chez les récepteurs de soin? Quelles pistes observer et proposer pour un changement dans l'organisation du travail médical et les rapports (pouvoir, séduction, sexualisation) patient-e-s/soignant-e-s?	
Note de contenu : Soignant-e-s/soigné-e-s : une relation neutre? La/le généraliste et la souffrance familiale : l'enjeu relationnel Violences sexuelles commises par des professionnels de santé : Hippocrate phallicrate? / Domination masculine et violences faites aux femmes en milieu totalitaire psychiatrique	
Notamment : Des soins différents pour les patientes et les patients? L'approche du « genre » à l'hôpital et dans les cabinets médicaux / Grossesse, accouchement, arrivée d'un enfant : entre choix et normes / « Chausser les lunettes du genre » pour comprendre l'impact des conditions de travail sur la santé / La santé des femmes en situation de prostitution...	
Permalink : http://www.brudoc.be/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=27622	

Nous avons supprimé au moins 311 notices de documents, aujourd'hui conservés aux archives de la ville de Bruxelles. Il faut y ajouter un nombre incalculé de suppressions de notices décrivant une page web dont l'hyperlien n'est plus fonctionnel.

2.4. Répondre aux demandes d'informations

En 2018 nous avons comptabilisé 43 demandes, ce qui correspond à la moitié des demandes en 2017. Les figures 5 et 6 présentent respectivement l'origine de ces demandes (comment elles nous parviennent) et le mode de communication des réponses. Puisque la plupart de nos usagers se rendent directement à la bibliothèque (sur place), nous pouvons envisager un public pour la salle de lecture. **La demande en salle d'études à Bruxelles est croissante et nous envisageons un aménagement de l'espace de la Bibliothèque qui offre une telle opportunité aux étudiants en particulier⁵. Cet aménagement vise aussi à offrir une salle**

⁵ <https://brik.be/studeren/studyspaces/>

de lecture qui réponde au besoin citoyen de particuliers qui souhaitent s’informer sur une thématique sociale qui les concerne personnellement.

Répondre aux demandes d’informations c’est aussi renseigner ces étudiants ou futurs professionnels du secteur social et de la santé des avantages de l’outil Brudoc. Une telle communication a été initiée avec l’IESSID (Institut d’enseignement supérieur social de l’information et de la documentation). Nous souhaitons la développer à d’autres écoles, pour y expliquer l’outil Brudoc à chaque rentrée.

Nous envisageons aussi une info page « foire aux questions » qui reprenne en ligne les schémas qui expliquent quelle préparation personnelle est possible pour tirer les meilleures réponses à une requête sur Brudoc.be ou pour préparer sa visite sur place.

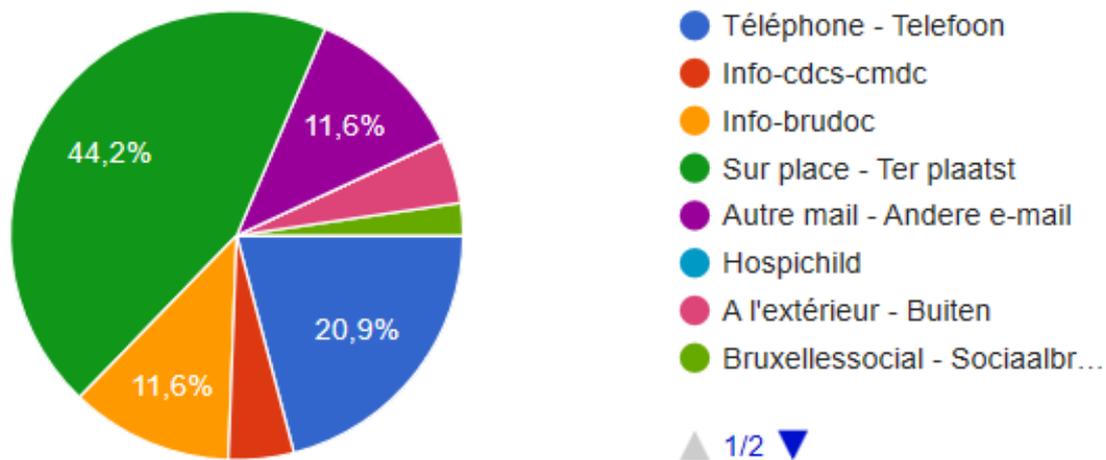


Figure 5 Origine de la demande

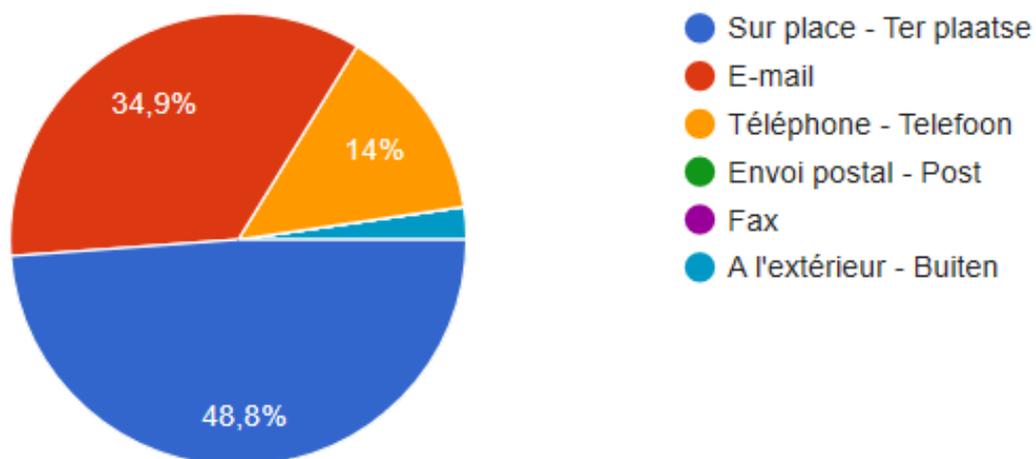


Figure 6 Mode de communication des informations

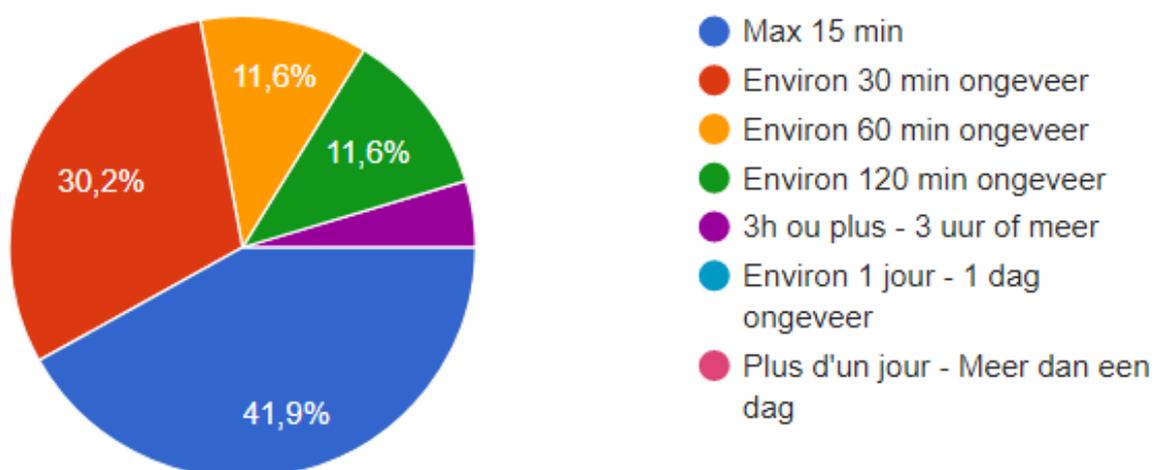


Figure 7 Durée du travail relatif aux réponses des demandes

2.5. Assurer une promotion de base

Comme déjà dit sous la partie « **Diffuser la documentation** » nous souhaitons diffuser la documentation auprès d'un public plus ciblé afin de valoriser toute la documentation et l'expertise thésaurisée dans le choix de celle-ci. Comme déjà dit, du temps a été pris sur l'encodage des notices et réinvesti dans divers projets relatifs aux média sociaux, notamment :

- **Brudoc N(i)e(u)ws et flux RSS-feed** : Nous avons supprimé les inscrits qui n'ont pas explicitement donné leur accord pour recevoir nos news, dans le cadre de

l'application du RGPD. Nous sommes tombés à moins de 30 inscrits mais nous avons au 27 février 2019, 72 francophones et 19 néerlandophones inscrits. Leur ventilation thématique est plus marquée qu'auparavant. Ces newsletters leurs sont envoyées entre 10 et 12 fois par an. Voici l'ensemble des 18 thèmes configurés complètement en français et en néerlandais, auxquels il est possible de s'abonner :

- Aide à la jeunesse
- Aide aux auteurs de faits punissables
- Aide aux plus démunis
- Aide sociale publique et privée
- Asile, migration et vivre-ensemble
- Égalité et diversité
- Enfants et jeunes (3-18 ans)
- Famille
- Femmes
- Handicap
- Insertion professionnelle, formation, emploi, chômage
- Logement
- Orientation sexuelle et identité de genre (LGBTQIA)
- Pédiatrie et communication (Hospichild)
- Petite enfance (0-3 ans)
- Sans-abri
- Santé physique, mentale et promotion de la santé
- Séniors

[Ensemble sous le même toit : le coût de la solidarité des familles \(2018\)](#)

Cette analyse exemplifie l'incidence du taux « cohabitant » sur la vie des familles à travers 5 situations inspirées de témoignages réels : deux parents solo voudraient s'installer ensemble pour améliorer leurs conditions de logement, un père en situation de handicap aimerait continuer à héberger son fils de plus de 25 ans qui n'a pas encore trouvé d'emploi, un grand fils voudrait s'occuper de sa mère vieillissante en la faisant emménager chez lui, une maman de cinq enfants veuve voudrait se remettre en ménage et une autre voudrait quitter un compagnon violent. [Extrait du résumé] [Twitter](#) [Facebook](#) [LinkedIn](#)



[La mobilité des familles : une affaire de genre ? \(2018\)](#)

Les besoins de déplacements se sont intensifiés au point que la mobilité occupe une place considérable dans la vie quotidienne. Pas de grand scoop jusque-là. Mais concrètement qui assure les trajets de la famille ? Les femmes sont bien sûr en première ligne. Un chiffre : 70 % des enfants sont emmenés à l'école par leur mère. De manière générale, elles assument le poids des déplacements inhérents à la vie de famille : conduire les enfants à l'école, à leurs activités de loisirs, chez les médecins, faire les courses, assurer les démarches administratives. [Extrait du résumé] [Twitter](#) [Facebook](#) [LinkedIn](#)



[Rapport annuel traite et trafic des êtres humains 2018: Mineurs en danger majeur \(2018\)](#)

En tant que rapporteur national indépendant sur la traite des êtres humains pour la Belgique, Myria propose - depuis plus de vingt ans - dans son rapport sur la traite et le trafic des êtres humains, une évaluation indépendante de la politique en la matière. Cette année, Myria consacre le focus de son rapport aux victimes mineurs de la traite et du trafic des êtres humains. Le rapport se concentre sur un groupe de victimes particulièrement vulnérable: des jeunes filles mineures nigérianes recrutées par des trafiquants dans leur pays d'origine en vue d'exploitation en Europe dans la prostitution. [Présentation de l'éditeur] [Twitter](#) [Facebook](#) [LinkedIn](#)



Figure 8 Impression d'écran d'une partie de la newsletter envoyée le 04 mars 2019

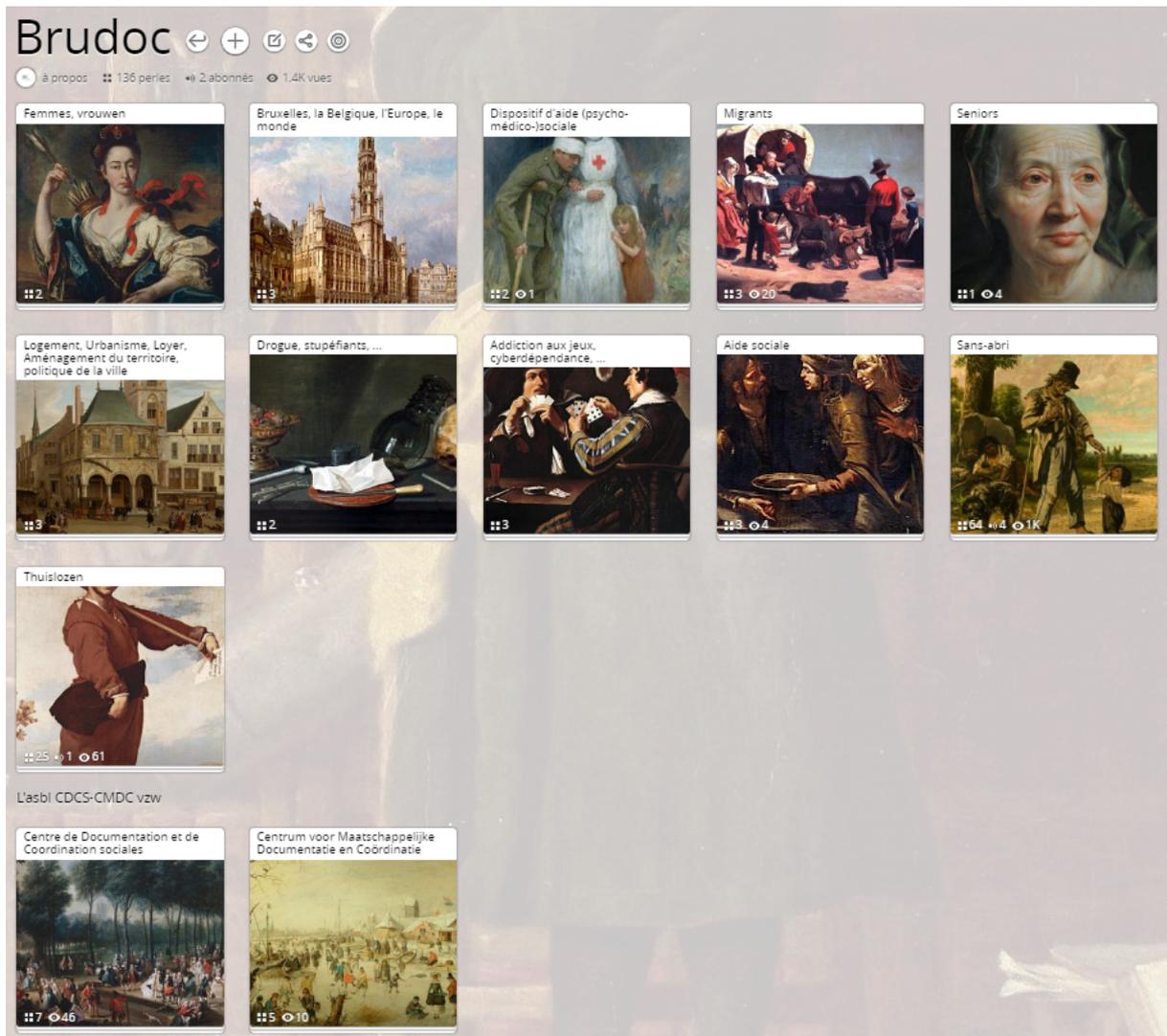
- **Google My Business** : Sur ce médium social, l'identité Brudoc est liée à un compte CDCS et à un compte Brudoc. Ces comptes permettent d'afficher sur Google un encart à droite des résultats de la recherche. Ils développent notre visibilité sur le web et dès lors, augmentent les visites des deux sites (cdcs-cmdc.be et Brudoc.be) par les internautes. Voici les statistiques pour Brudoc.be :
 - o Nombre total de recherche : Nombre de fois où les clients ont trouvé cette fiche via la recherche Google ou sur Google Maps : 4723

- Recherches directes : Nombre de fois où des clients ont trouvé cette fiche en recherchant le nom ou l'adresse de l'établissement dans la recherche Google ou sur Google Maps : 983
- Recherche découverte : Nombre de fois où les clients ont trouvé cette fiche en recherchant une catégorie, un produit ou un service via la recherche Google ou sur Google Maps : 3740
- Nombre total de vues : Nombre de fois où cette fiche a été consulté dans la recherche Google ou Google Maps : 6854
- Vues dans la recherche : Nombre de fois où les clients ont effectué une action dans la recherche Google et sur Google Maps à partir de cette fiche : 3638
- Nombre total d'action : Nombre de fois où les clients ont visité le site Web à partir de cette fiche : 44
- Visites du site web : Nombre de fois où les clients ont appelé l'établissement à partir de cette fiche : 26
- Demandes d'itinéraire : Nombre de fois où les clients ont demandé l'itinéraire à partir de cette fiche : 15
- Appels téléphoniques : Nombre de fois où les clients ont appelé l'établissement à partir de cette fiche : 3
- Nous avons commencé à créer des posts le 19 avril 2018, un en français et un autre en néerlandais. Nous en avons écrit 34. Chacun d'entre eux totalise entre 20 et 50 vues. Ils valorisent l'acquis documentaire pertinent par rapport à l'actualité.



Figure 9 Post du 31 octobre 2018 sur Google My Business pointant vers une notice de Brudoc via le bouton « En savoir plus »

- **Pearltrees** : Il est possible de créer des bulles d'information appelées collections, qui correspondent à des thèmes ou secteurs d'investigation, contenant elles-mêmes des sous-collections ou des « perles » pointant directement vers des pages web, des images titrées ou des articles . Une perle peut aussi être une note ou un fichier importé. Par le biais de ce medium social, Brudoc tente d'interagir avec une communauté qui n'est pas professionnellement engagées dans les secteurs que nous vulgarisons mais qui y trouvent un intérêt personnel.



- **Framasphère** : Médium social alternatif, dont le contenu peut être publié vers d'autres média sociaux. On y trouve un public dit alternatif, qui s'intéresse vivement aux problématiques sociales actuelles. Les conversations que nous y menons visent le même objectif que les post de Google My Business : valoriser l'acquis documentaire pertinent par rapport à l'actualité qui intéresse ce public spécifique.

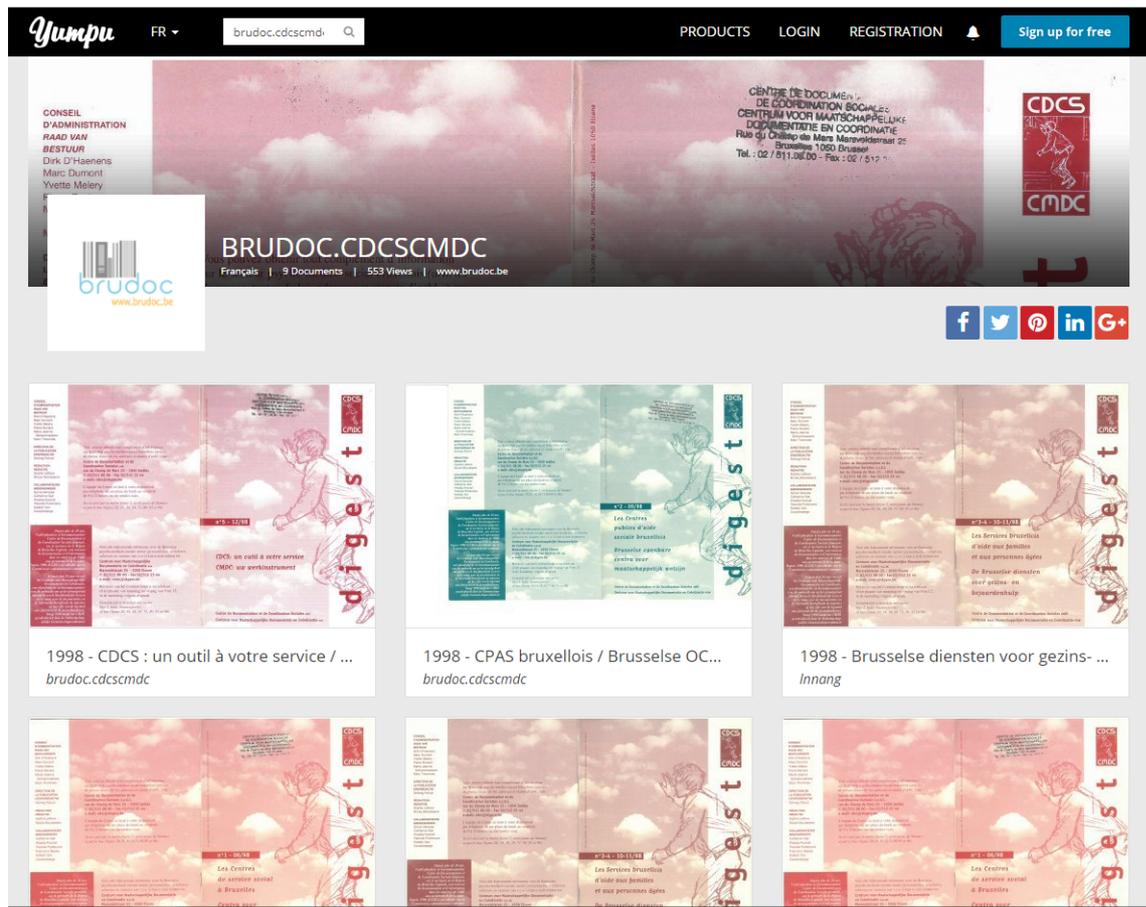


- **Inoreader** : C'est un agrégateur de flux RSS collecté grâce à des équations décrivant les thèmes pour lesquels nous souhaitons obtenir des flux. Ces flux peuvent être ensuite exporté vers des médias sociaux de notre choix, y compris ceux mentionnés précédemment. Ces flux peuvent aussi servir à l'encodage de notices dans PMB.

Category	Count	Article Title	Timestamp
Tous les articles	7020	Surendettés et en prison, double peine ?	20 Feb 2019 14:48
Abonnements		Aide juridique : le jeu de Loi (2018)	14 Feb 2019 17:03
ABD-BVD		Détention: les voix des oubliés - Alter médialab (2018)	07 Feb 2019 14:43
Actualités générales	3729	Développons ensemble une région dynamique, attractive et solidaire. Mémoire pour les élections régionales bruxelloises de 2019 (2019)	06 Feb 2019 16:55
Actualités sociales	70	La pauvreté et la déprivation des enfants en Belgique. Comparaison des facteurs de risque dans les trois Régions et les pays voisins (2018)	28 Feb 2019 14:32
Aide sociale	11	La formation de base pour les détenus : quelle pertinence et quels freins ? (2018)	26 Feb 2019 17:06
Alphabétisation		Les centres fermés [2019] (2019)	26 Feb 2019 16:34
CDCS-CMDC	166	Migrants en transit en Belgique : recommandations pour une approche plus humaine (2019)	26 Feb 2019 16:20
Droit - Justice		AS en milieu hospitalier pédopsychiatrique : comment ne pas oublier les réalités sociales des enfants et de leur famille	21 Feb 2019 16:57
Emploi - Formation	9		
Enfance - Jeunesse	37		
FACEBOOK			
Famille			
Handicap	2		
InfoDoc	11		
Institut de recherche	104		
Institutionnel	68		
Interculturel - Migration	161		
Intergénérationnel	3		
International	29		
Recherche	1		
Sans-abri - Logement	58		
Santé	58		
Université	25		
Youtube	64		
Youtube - Insertion professio...	1		
Youtube - actualités	259		
Youtube - aide sociale	4		
Youtube - Egalité et diversité			
Youtube - handicap	2		
Youtube - Jeunesse	5		

Figure 10 Sélection d'articles issus du CDCS-CMDC sur Inoreader

- **Yumpuu** : Publie des magazines gratuitement, avec certaines fonctionnalités payantes. Nous y avons créé une archive de publications du CDCS qui pourraient être valorisées dans certaines circonstances. D'ores et déjà, ces anciennes publications peuvent être lues en ligne via <https://www.yumpu.com/user/brudoc.cdscmdc> et elles contiennent des liens qui pointent vers les sites actuels du CDCS.



- **LinkedIn & Twitter** sont les deux prochains media sur lesquels nous nous étendrons : ils très utilisés et plus connus et les réseaux professionnels y sont mieux définis, donc mieux ciblés.

2.6. Développer du contenu pour des portails d'information sur mesure

Brudoc développe du contenu pour des portails d'information sur mesure. [Infor-Mêle](#) en est un exemple. Infor-Mêle est issu d'un partenariat avec le portail [Hospichild.be](#). L'exemple d'Infor-Mêle peut servir de base à d'autres développements. **Nous envisageons ce genre de développement pour renforcer le partenariat avec l'Observatoire de la Santé et du Social d'une part, et d'autre part avec Iriscare. Pour l'heure, le projet le plus avancé d'un portail d'information est lié au RBDSanté dont nous sommes membre. Ce portail servira de porte d'entrée unique aux requêtes des utilisateurs.**

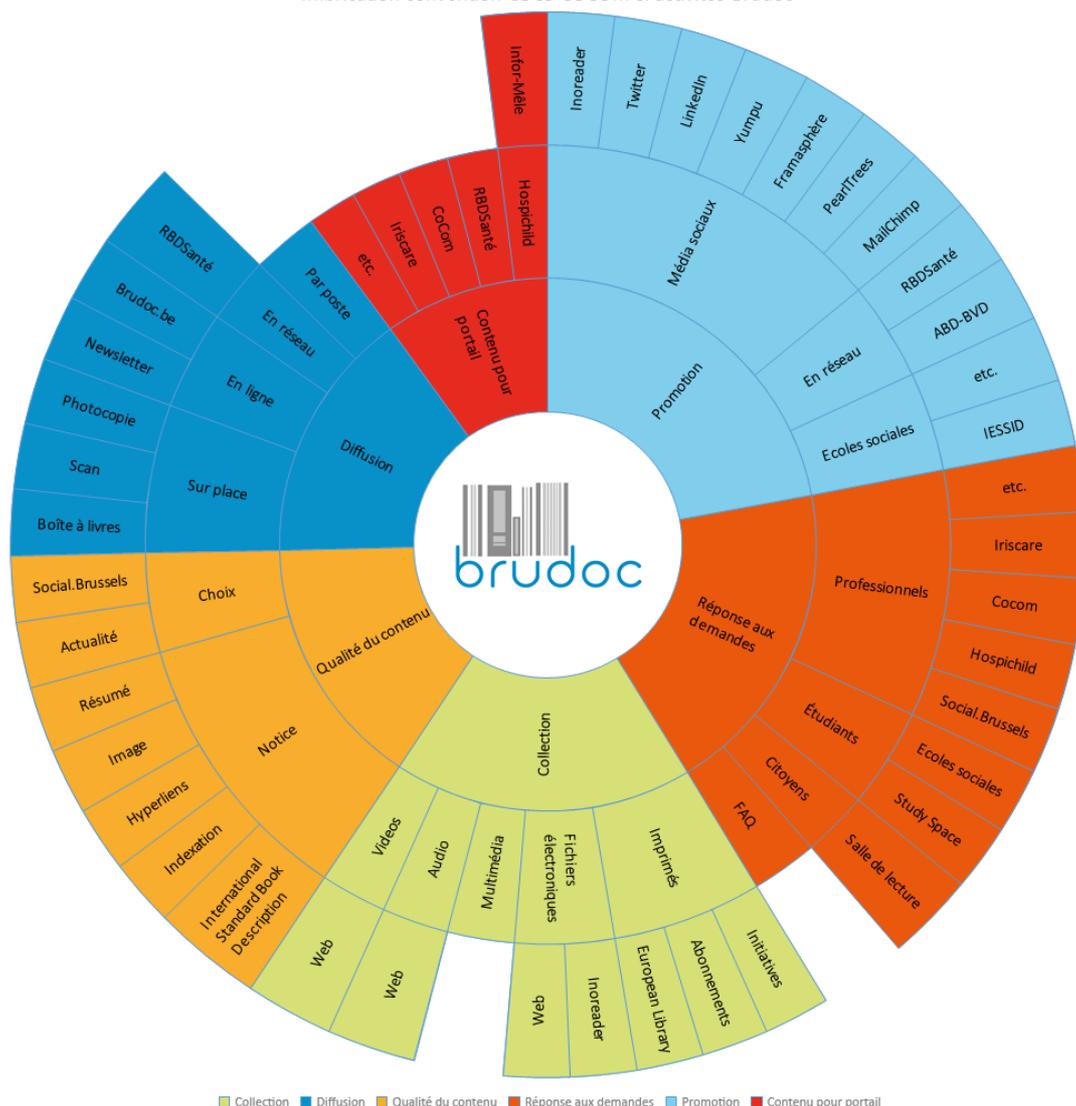
3. En 2019

Voici une liste concise des objectifs de Brudoc en 2019, tels que déjà abordés précédemment :

- Réduire l'offre de publication papier pour les publications ayant une version électronique gratuite disponible sur Brudoc.be
- Augmenter et varier l'offre en ligne
- Renforcer l'identité bruxelloise de l'offre
- Diffuser auprès d'un public cible, à fidéliser au moyen de :
 - Un espace de lecture dédié aux (futurs) professionnels, étudiants et particuliers concernés, complété par :
 - Abonnement pour effectuer des réservations de manuels
 - Envoi postaux d'extraits imprimés ou scannés pour les habitués de nos locaux
 - Une inscription comme espace d'étude pour les étudiants néerlandophones⁶
 - Cours pour valoriser l'outil Brudoc dans les écoles sociales
 - La configuration du site en Info-pages, dont une « foire aux questions »
 - L'utilisation de média sociaux
- Finaliser le développement du portail du RBDSanté.

⁶ <https://brik.be/studeren/studyspaces/>

Imbrication convention CDCS-COCOM & activités Brudoc





F. Lignes de force 2019-2024

Institutionnel

- Mettre à l'agenda politique le renforcement du cadre légal du CDCS-CMDC
- Renforcer et valoriser l'agrément du CDCS-CMDC comme institution scientifique par le Conseil des ministres fédéral
- Protéger le patrimoine intellectuel du CDCS-CMDC
- Accompagner de manière optimale la transition de gouvernance

Partenaires/Utilisateurs

- Promotion des outils du CDCS-CMDC auprès des nouvelles majorités communales et régionales, des universités et des hautes écoles
- Création de manuels/tutoriels visuels pour accompagner l'utilisation optimale des plateformes du CDCS-CMDC
- Consolidation et diffusion de la politique des données ouvertes
- Représenter notre politique de partenariat découlant de l'article 1 §1 point 7 des missions de base

Interne

- Analyse de l'efficacité des processus et Plan Directeur Informatique
- Nouveaux engagements (remplacement d'1ETP et engagement d'un ½ ETP + encore ½ ETP si accord sur le projet 'Born in Brussels')
- Plan de développement et objectifs actualisés pour les 3 services (2x 2ans) : Bruxelles Social, Brudoc et Hospichild

Innovation

- Réouverture du service 'Appui à la politique sociale-santé'
- Elaboration du nouveau Plan de formation 2020-2023

CDCS-CMDC ASBL VZW

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

MISSION DE BASE



<https://social.brussels>
02/639.60.24



www.brudoc.be
02/639.60.25

MISSIONS SPÉCIFIQUES

HOSPICHILD

Voir rapport d'activité autonome

www.hospichild.be
02/639.60.29



Avec le soutien de la

COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE

