

Mémoire régional 2014-2019

*Investir dans une politique durable d'information
pour une action social-santé renforcée !*

Centre de Documentation et de Coordination sociales (CDCS-CMDC)

Bruxelles Social-Sociaal Brussel

asbl CDCS-CMDC vzw

HOSPICHILD

Bruxelles Social en ligne
www.bruxellessocial.be




brudoc
www.brudoc.be

Renforcer la centralisation de l'information social-santé en Région de Bruxelles-Capitale

En région bruxelloise se déploie une multitude d'acteurs publics et privés dans le champ social-santé (d'une cinquantaine à plusieurs centaines sur une même commune). Ils répondent, chacun, à une question ou une problématique spécifique. Une personne ou une famille en difficulté doit souvent s'adresser simultanément à plusieurs organisations.

La multiplicité des niveaux de pouvoirs et le fractionnement des compétences rendent le paysage bruxellois plus difficile à décrypter que dans les autres régions. Cette difficulté existe tant pour la population bruxelloise que pour les professionnels de l'action social-santé et les autorités administratives et politiques. La 6^{ème} réforme de l'Etat induira de multiples changements qui accentueront encore cette vision brouillée du secteur social-santé bruxellois.

Pour y faire face, les autorités politiques se sont prononcées en faveur de la mise en œuvre d'outils de centralisation et d'actualisation en continu de l'offre social-santé qui permettent :

- de favoriser et faciliter **l'accès aux services d'aide et d'action social-santé** bruxellois ;
- de disposer d'**une information sur l'organisation du secteur social-santé** bruxellois ;
- d'établir **un diagnostic de l'offre** en appui des politiques de programmation de nouveaux services rencontrant l'évolution de la population (essor démographique, vieillissement, etc.) ;
- de soutenir les différentes politiques de **mise en réseau des acteurs**, soit autour du patient ou bénéficiaire, soit autour de projets ou problématiques spécifiques.

C'est dans ce contexte que depuis la création de la Région en 1990, le Centre de Documentation et de Coordination sociales (CDCS-CMDC) est subventionné. Une équipe de professionnels francophones et néerlandophones de l'information s'est constituée au fil des années ; ils collectent les données dans les domaines du social et de la santé, en assurent le traitement pour en faire de l'information, la traduire et la diffuser sur des supports adaptés aux besoins, développer et mettre à disposition ces connaissances. Ceci a abouti, entre autres, à la mise en ligne de trois outils d'information performants, www.bruxellessocial.be, www.hospichild.be, www.brudoc.be.

Tout récemment d'ailleurs, l'Assemblée générale du CDCS-CMDC a décidé de changer sa dénomination datant de bientôt 40 ans pour se choisir un nouveau nom reflétant plus fidèlement l'évolution de son action. **La nouvelle dénomination « asbl Bruxelles Social-Sociaal Brussel vzw »** capitalise sur la reconnaissance optimale du site de la carte sociale mais est également suffisamment large pour que des projets plus pointus et sur mesure comme Hospichild puissent tout à fait s'y reconnaître.

Les accords de gouvernement 2009-2014 avaient placé la barre haute pour le CDCS-CMDC dans le cadre de la lutte contre la pauvreté avec un « rôle central d'information au service de l'ensemble des entités bruxelloises ». Dans les faits, la réalité fut toute autre avec en bout de processus un plan de restructuration entraînant une diminution de 25% du personnel.

En cette fin de législature, le Centre de Documentation et de Coordination sociales (CDCS-CMDC) se retrouve consolidé dans un cadre restreint : enveloppe budgétaire fermée, équipe réduite et missions provisoirement diminuées/limitées à la gestion des trois sites www.bruxellessocial.be, www.hospichild.be, www.brudoc.be. Par contre, la mission d'appui à la politique social-santé est suspendue temporairement. La mesure et l'impact de cette mission se révèle dans nos productions récentes : promotion en trois volets de l'action des services d'aide aux justiciables en région bruxelloise (brochure d'information pour les détenus, brochure d'information pour les familles et proches des détenus, site et dépliant d'information pour les professionnels de l'action-social-santé) (2010-2013) ; diagnostic approfondi du secteur du transport social en région bruxelloise (2011-2012)).

Il est clair que ce cadre restreint est une étape transitoire et que le CDCS-CMDC devra être renforcé pour pouvoir assurer le rôle central d'appui aux différentes politiques sociales de proximité, tel qu'imaginé par les responsables politiques en 2009.

Ce mémorandum est là pour accompagner les autorités publiques dans la définition des perspectives pour la législature 2014-2019.

Le CDCS-CMDC en action

Le CDCS-CMDC (prochainement asbl Bruxelles Social – Sociaal Brussel vzw) est reconnu et subventionné pour le fonctionnement de trois sites bilingues qui répondent aux besoins d'information des professionnels de l'action social-santé, du personnel administratif et politique et du grand public : www.bruxellessocial.be, www.hospichild.be, www.brudoc.be.

Bruxellessocial.be : service qui développe et met à disposition des connaissances sur l'offre des associations et services bruxellois (francophones, néerlandophones et bilingues) actifs dans le secteur social-santé. Il dispose d'une base de données de 4.000 services et organisations, d'un site bilingue et propose un accompagnement personnalisé de demandes d'information par des professionnels.

Hospichild.be : service qui traite et diffuse toute l'information non médicale à propos de la maladie et de l'hospitalisation d'un enfant de 0 à 16 ans en région bruxelloise. Il dispose d'un site trilingue (français, néerlandais, anglais), organise la mise en réseau de professionnels d'enfants malades et apporte une réponse personnalisée aux demandes d'information.

Brudoc.be : service associé à Bruxelles Social et Hospichild qui propose un catalogue documentaire bilingue en ligne, un espace bibliothèque et un accompagnement professionnel et personnalisé des demandes de documentation.

À ce jour, ces trois services sont développés dans un esprit de service public et sont soit gratuits, soit à tarif réduit.

Le taux d'audience et les analyses de fréquentation des trois sites en progrès constant démontrent la pertinence de la voie développée. A titre d'exemple, fin mars 2014, nous recensons plus de 20.000 visites mensuelles sur www.bruxellessocial.be et 14.000 visiteurs mensuels sur www.hospichild.be.

Ce que nous attendons de la législature 2014-2019

Le CDCS-CMDC se positionne comme un acteur incontournable d'une politique d'information sociale transversale et intersectorielle en Région de Bruxelles-Capitale.

Les trois sites d'information du CDCS-CMDC trouvent naturellement leur place dans la vision du Plan Régional de Développement Durable (PRDD). Le chapitre 9 - Une région créatrice de lien social - met l'accent à de multiples reprises sur la nécessité « *d'améliorer l'information sur les services disponibles mais également sur la nécessité de repenser l'offre de service social et sanitaire afin de garantir à tous les Bruxellois une offre de services égaux* ».

Pour que le CDCS-CMDC puisse répondre aux besoins actuels et futurs d'information, nous demandons que les pouvoirs publics :

- respectent scrupuleusement leurs **engagements (en termes de financement, de garantie et de délais)** liés au plan de redressement financier du CDCS-CMDC ;
- étudient les perspectives et mettent en place une **politique bruxelloise cohérente de l'information sur l'offre social-santé** dans laquelle le CDCS-CMDC jouerait un rôle central de Plateforme générale d'information social-santé, en concordance avec les politiques de construction de portail social-santé menées par les autres instances belges. Cette Plateforme générale d'information social-santé à construire viserait structurellement :
 - ✓ l'amélioration de l'accessibilité des services et organisations des secteurs social-santé à l'ensemble de la population bruxelloise ;
 - ✓ le soutien des administrations communautaires/régionales/communales dans leurs tâches de programmation et de réalisation de plan de développement ;
 - ✓ l'encouragement et le soutien au travail en réseau et la création de partenariat dans le secteur social-santé ;
 - ✓ l'impulsion d'une articulation entre les politiques social-santé, les politiques régionales et locales ;
 - ✓ le soutien à la création de plateformes numériques spécifiques dans le domaine social-santé ;
 - ✓ l'articulation entre les connaissances des milieux professionnels de terrain et les connaissances scientifiques théoriques ;
 - ✓ le soutien au travail de recherche.

- donnent aux missions du CDCS-CMDC un **cadre légal adapté aux nouvelles réalités institutionnelles** qui porterait constitution d'une Plateforme d'information social-santé transversale et intersectorielle en Région de Bruxelles-Capitale, en fixerait les missions et le cadre de fonctionnement organisationnel et budgétaire ;
- prévoient les **budgets nécessaires pour permettre la pérennisation et l'efficacité des missions d'information** via la refonte des sites tant au niveau technologique que des contenus ;
- et enfin assurent **le déménagement et l'installation** dans un lieu qui amplifierait la visibilité du CDCS-CMDC ainsi que la collaboration avec d'autres partenaires.

Conclusion

Déjà dans son mémorandum de 2009, le CDCS-CMDC avait mis l'accent sur l'importance de doter la Région de Bruxelles-Capitale, capitale de l'Union européenne, d'une politique d'information sociale ambitieuse. Cette ville mondiale en essence et en devenir regorge d'une offre social-santé multiple, diversifiée et spécifique, souvent sur mesure et de qualité mais paradoxalement sans visibilité ni lisibilité. C'est un frein important à la mise en valeur des efforts des autorités publiques et des responsables associatifs pour développer une région bruxelloise « en santé/bien être ».

Le futur Gouvernement bruxellois ne peut pas rater le tournant de la gestion intégrée de l'information sociale et continuer à la traiter comme un axe périphérique à d'autres politiques. La mise en œuvre d'outils centralisés d'information en matière social-santé doit être une politique prioritaire à part entière. En ces temps d'austérité, ils ont le mérite de proposer à la fois une économie d'échelle en termes de production de connaissances et un soutien à l'efficacité et à la transparence des actions menées en faveur de la population bruxelloise en pleine mutation (essor démographique, précarité, santé, environnement, vieillissement, migration et multiculturalité).

Contact

Centre de Documentation et de Coopération sociales CDCS-CMDC

Avenue Louise, 183

1050 - Bruxelles

T : 02/511.08.00

F : 02/512.25.44

Email : info@cdcs-cmdc.be

Site : www.cdcs-cmdc.be

