

# Centre de Documentation et de Coordination Sociales

DES SOLUTIONS POUR UN MEILLEUR ACCÈS DES CITOYENS  
AUX SERVICES D'AIDE ET DE SOINS EN RÉGION BRUXELLOISE



**CDCS-CMDC** ASBL  
VZW

OCTOBRE 2019

*Mandaté par la Commission Communautaire Commune*

**A** l'aube de cette législature 2019-2024, le Centre de Documentation et de Coordination Sociales (CDCS-CMDC) s'adresse aux représentants publics régionaux et locaux, ainsi qu'aux Ministres-Membres du Collège réuni avec un objectif essentiel : souligner le gain d'efficacité à solliciter le CDCS-CMDC comme partenaire incontournable à l'appui de toute politique social-santé orientée vers une meilleure accessibilité de l'offre.

1.198.726 habitants de 180 nationalités vivent à Bruxelles. C'est autant d'énergie, d'espoir, de force de résilience, d'envie de créer, de s'épanouir à tout âge, mais aussi autant de risque de se perdre, d'errer, de basculer, de souffrir psychologiquement, d'être marqué par un accident, une maladie, la violence, l'exil, le handicap.

Un terrain riche, diversifié et de qualité répond au quotidien aux demandes en aide et en soins de la population bruxelloise. Le CDCS-CMDC recense ainsi 3.937 structures d'aide et de soins qui maillent le territoire bruxellois. Comment trouver son chemin vers le ou les services adéquats ? Par où commencer ? Comment se présente l'offre social-santé et en regard de quels besoins ?

Créé il y a 40 ans, le CDCS-CMDC, grâce à ses trois services actuels, Bruxelles Social, Brudoc et Hospichild, s'illustre comme un acteur clé de l'information sur l'offre social-santé. Réunissant des connaissances et une expertise, le CDCS-CMDC tente d'apporter dans le champ social-santé clarté, précision et intelligibilité tant pour les pouvoirs publics et politiques, les professionnels de l'action social-santé, que pour les citoyens.

La nouvelle législature bruxelloise va pouvoir — nous l'espérons — capitaliser sur les avancées de la législature précédente et développer plus encore une vision d'ensemble transcommunautaire et intersectorielle au bénéfice du citoyen-usager comme indiqué dans son programme de gouvernement.


**Marc Thommes**  
PRÉSIDENT

**Dirk D'haenens**  
CO-PRÉSIDENT

**Solveig Pahud**  
DIRECTRICE

Connaissance  
Décision  
Clarté  
Sur mesure





# L'information numérique et l'expertise transversale au bénéfice des politiques social-santé



Le Centre de Documentation et de Coordination Sociales (CDCS-CMDC) remplit des missions de base (Bruxelles Social et Brudoc) et des missions spécifiques (Hospichild et Born in Brussels). Dans ce cadre, le CDCS-CMDC gère des informations en créant des ponts entre acteurs et communautés d'acteurs par le biais d'outils et de services.





Aide sociale générale  
publique et privée

Aide aux  
plus démunis

Aide aux  
sans-abri

Logement

Aide  
aux victimes

Insertion  
socioprofessionnelle

## INFORMATIONS & DOCUMENTATIONS

*Le CDSC-CMDC collecte, traite scientifiquement, organise et diffuse de l'information et de la documentation en phase avec une approche territoriale de l'action sociale et de la santé.*

### Intelligibilité

Les données collectées avec méthode, les recensements d'ouvrages et les contenus rédactionnels sont objectivés, structurés, standardisés, vulgarisés, cartographiables, impartiaux, validés par le terrain, contextualisés, bilingues... afin d'améliorer l'accessibilité du public bruxellois à l'offre d'aide et de soins.

### Open Data

Ces informations de qualité sont toutes disponibles en open data ; elles sont donc accessibles « anytime/anywhere » et réutilisables gratuitement par les acteurs social-santé issus des deux communautés linguistiques de la Région. Ce qui représente un gain de temps et de moyens.

## PARTENARIATS & RESEAUX

*Le CDCS-CMDC contribue au maillage de divers partenaires et réseaux, formels ou informels. Avec une série d'acteurs de l'action sociale et de la santé aussi bien francophones que néerlandophones, il vise à créer des synergies entre eux. Il participe également au **comité d'accompagnement des coordinations sociales locales des CPAS**.*

### Créer des ponts

L'objectif de ces partenariats est de connecter des communautés d'acteurs entre elles, de créer des plateformes de collaboration et de soutenir des fédérations intersectorielles autour d'une démarche de projet dûment défini et ciblé. Ces différents partenariats garantissent la qualité et la pertinence des informations collectées et leur ancrage dans une réalité partagée.

### Co-construction

La démarche suivie se base sur la co-construction avec nos partenaires à partir des réalités de terrain, dans l'écoute et la confiance mutuelle. Généralement, ces projets voient le jour autour d'une information partagée **au bénéfice d'une approche globale des besoins des bénéficiaires-usagers**.

## OUTILS & SERVICES

*Le CDCS-CMDC concrétise, pérennise et partage gratuitement ses données et informations en développant pour chacun de ses services (Bruxelles Social, Brudoc, Hospichild, Born in Brussels) un site internet. Il fournit des outils et des services **afin d'améliorer l'accessibilité à l'aide et aux soins pour les citoyens.***

### Productions

Parmi les productions-outils développés par le CDCS-CMDC : répertoires, mémentos, catalogues, publications, colloques, newsletters, cartographies, articles, interviews, études, portails documentaires...

### Expertise

Une fonction d'expertise et de connaissance transversale et transcommunautaire spécialisée accompagne les demandes d'information complexes ou sensibles. Ce qui amène les équipes du CDCS-CMDC à fournir, sous certaines conditions, des services tels que des diagnostics, des analyses, des conseils, des démonstrations... Et le tout sur mesure.

# Les quatre missions du CDCS-CMDC

## MISSIONS DE BASE



Bruxelles Social, la **carte sociale bilingue** de la Région de Bruxelles-Capitale, favorise et facilite l'accès aux services actifs dans le secteur social-santé et soutient les acteurs locaux et régionaux dans leurs actions en réponse aux besoins des habitants.

**Site web et innovation digitale** : social.brussels est la carte en ligne, porte d'entrée virtuelle vers les services du secteur social-santé. Réutilisation gratuite des données sous licence CC-BY via l'open data et webservices.

**Offre d'expertise à la demande** : sous condition, approche sur mesure et expertise intersectorielle et transcommunautaire en lien direct avec les informations sur l'offre social-santé.

**Travail de réseau** : soutenir les professionnels dans l'orientation des usagers vers un service précis, mettre en perspective l'offre par rapport aux besoins et dynamiser la mise en réseau des professionnels et des services répertoriés.



Brudoc, le **catalogue du secteur social-santé** de la Région de Bruxelles-Capitale, offre aux (futurs) professionnels un accès à la documentation, sur papier ou en ligne. Sur brudoc.be, les documents sont disponibles en plein texte. Les documents papier sont consultables dans les locaux.

Les documentalistes conseillent certaines lectures, notamment à travers une **newsletter mensuelle**. Ils peuvent initier à la recherche documentaire ou aider à trouver les meilleures ressources, entre autres, grâce à un fonctionnement en réseau.

## MISSIONS SPECIFIQUES

### HOSPICHILD

Le dispositif Hospichild tend à faciliter l'épreuve des parents confrontés à la maladie grave d'un enfant hospitalisé en Région bruxelloise.

Hospichild est avant tout un **site internet** qui fournit des informations non médicales autour de l'enfant âgé de 0 à 16 ans, malade et/ou hospitalisé dans la Région de Bruxelles-Capitale. Des sujets très variés, autant pragmatiques qu'humains, y sont abordés ; tels que les démarches à effectuer lors d'une hospitalisation, les aides et soins à domicile, les droits des patients mineurs, la scolarité, les aspects culturels et spirituels, le handicap...

Hospichild, c'est aussi un vaste **réseau de professionnels** du secteur pédiatrique qui fait en sorte de rendre le contenu le plus pertinent et utile possible. En retour, Hospichild prend soin de relayer quotidiennement leurs événements, actualités, initiatives... via une newsletter mensuelle (Hospinews).

Toujours avec l'objectif principal de se positionner comme un **point de relais facilitateur** entre les associations, les mutualités, les hôpitaux, les professionnels pédiatriques... et les parents confrontés à la maladie ou à l'hospitalisation de leur enfant.



Born in Brussels est un nouveau **projet en cours de construction**. Il s'agira de proposer aux futurs parents, parents et professionnels, un site web d'information et de ressources autour de la périnatalité en Région bruxelloise. Pour vous tenir au courant de l'avancée du projet, rendez-vous sur le blog bornin.brussels.

# Parmi les ambitions du CDCS-CMDC pour la législation 2019-2024

## PLATEFORME UNIQUE D'INFORMATION ET D'EXPERTISE SUR L'OFFRE SOCIAL-SANTÉ

- Offrir une plateforme d'information sur l'offre social-santé unique, transversale et transcommunautaire, à la mesure du paysage bruxellois et en partenariat avec les acteurs concernés
- Appuyer les professionnels du secteur social-santé, les fonctionnaires, les mandataires, les universitaires, les enseignants, les entrepreneurs sociaux dans leurs actions au service des citoyens
- Viser l'excellence en termes de fiabilité et de qualité en proposant des données structurées, standardisées, géolocalisées, validées, complètes et actualisées en continu
- Soutenir le développement d'une programmation de l'offre d'aide et de soins dans une approche territoriale
- Développer le service d'expertise personnalisé sur des thématiques dont l'étendue dépasse généralement le cadre de compétences de chacun des acteurs

## L'INFORMATION AU SERVICE DU PARTENARIAT, DE LA CONCERTATION ET DU TRAVAIL EN RESEAU

- Stimuler la création de réseaux sur des thématiques particulières identifiées par les pouvoirs publics avec, comme levier de développement, des portails d'information intégrée
- Soutenir à cet effet les initiatives de maillage entre les professionnels confrontés au besoin de coordonner leurs actions sur le territoire bruxellois
- Fédérer des communautés de professionnels sur diverses thématiques en offrant des espaces numériques qui rassemblent à la fois documentation spécialisée, vidéos, news, répertoire d'acteurs ...

## L'INFORMATION SOCIAL-SANTÉ AU SERVICE DE L'INNOVATION ET DE L'INCLUSION SOCIALE

- Co-construire et formaliser, avec les administrations publiques régionales et locales, les entreprises à profit social, les centres de recherche et les institutions académiques, une dynamique *open data* (partage gratuit des données) et *only once* (collecte unique des données) où la complémentarité des rôles et des compétences est connue et valorisée
- Stimuler le développement d'applications digitales réutilisant les données existantes pour répondre aux besoins des professionnels ou de publics fragilisés déterminés

1

RENFORCER ET ELARGIR  
LES MISSIONS DE BASE

2

SYSTEMATISER LES  
MISSIONS SPECIFIQUES

3

DYNAMIQUE  
SMART CITY



# CDCS-CMDC ASBL VZW

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



social.brussels • 02/639.60.24



brudoc.be • 02/639.60.25



hospichild.be • 02/639.60.29



bornin.brussels • 02/639.60.29

*Mandaté par la*



*Reconnu par la Politique scientifique fédérale*



*Financé également par la Région de Bruxelles-Capitale, par le Service public francophone bruxellois et le Fonds Maribel Social du secteur socioculturel*

EDITEUR RESPONSABLE :  
**Marc Thommes, Président**

COORDINATION :  
**Solveig Pahud, Directrice**

MISE EN PAGE ET GRAPHISME :  
**Véronique Geubelle**

TRADUCTION :  
**Brussels Language Services**

IMPRESSION :  
**Dreamcom/Impaprint**

© 2019 – CDCS-CMDC ASBL  
Tous droits réservés

**CDCS-CMDC ASBL**  
**Rue de l'Association 15**  
**1000 Bruxelles**

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

N° entreprise : 0417.167.603