

CDCS-CMDC

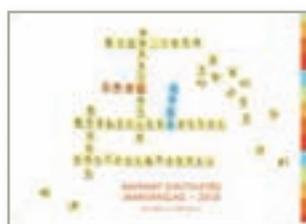
Centre de Documentation et de Coordination Sociales asbl
Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie vzw



**Centre de Documentation et
de Coordination Sociales** asbl
Rapport d'activités 2011
CDCS-CMDC | www.cdcs-cmdc.be

► Avertissement

Pour la première fois, vous tenez dans vos mains deux rapports autonomes. Celui du CDCS-CMDC et ses missions « cœur de métier » et celui de Hospichild, projet additionnel adossé au CDCS-CMDC. Un projet additionnel est un projet qui ne rentre pas directement dans le cadre des missions structurelles du CDCS-CMDC mais dont l'adossement au CDCS-CMDC est une valeur ajoutée en termes de ressources et de réseau.



Rapport CDCS-CMDC 2008 | 2009 | 2010
Disponible sur demande en version papier

Éditeur responsable: CDCS-CMDC
avenue Louise 183 -1050 Bruxelles
T: 02/511 08 00 – F: 02/512 25 44
*Reproduction autorisée,
moyennant mention de la source*
www.cdcs-cmdc.be | Info@cdcs-cmdc.be

Illustration: Cover-p6-p7 > Charles Dana Gibson / The Weaker Sex 1903 (Library of Congress) | p8, p9 > Theodore de Bry > Siècle des Mexiquains | p24, p25, p26, p27 > Jacob Leupold / Theatrum Pontificale (1726) | p28-p29 > Onofrio Panvinio / De Ludis Circensibus (1600) | p30 > Gaetano Fanto > Festa della Porchetta (1714) | p32, p33 > Vittorio Zonca 'Novo Teatro di Machine et Edificii' (1607) | p34, p35 > Hendrik Goltzius / Illustrations (1629) | p36, p37 > Augustus Hoppin / 'On The Nile' (1874) | p38, p39 > Vittorio Zonca / Multi-wheel watermill (1656) | p40, p41 > Louis Fabrice du Bourg / Les Free Massons (1709) | p42, p43 > The Porcelain Tower or Pagoda of Nanjing | p44, p45 > Christoph Weichmann / King's Game (1664) | > www.bibliodyssey.blogspot.com



CDCS-CMDC

Centre de Documentation et de Coordination Sociales asbl
Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie vzw

**Centre de Documentation et
de Coordination Sociales asbl**
Rapport d'activités 2011
CDCS-CMDC | www.cdcs-cmdc.be



Sommaire

0.	Introduction	6
1.	Missions « cœur de métier »	8
2.	Mission additionnelle	24
3.	Mission connexe historique	26
4.	Ventilation par type de mission	28
5.	Le processus de construction de l'expertise	30
6.	Nouveau modèle cohérent	32
7.	Trafic sur les sites	34
8.	Les collaborations	36
9.	Analyse SWOT	38
10.	Les perspectives 2012-2013	40
11.	L'organisation	41
11.1	Les collaborateurs	42
11.2	La structure	44
12.	États financiers	46



Introduction

Introduction

Le fil rouge de l'année 2011: la préparation du renouveau

Pour accompagner le CDCS-CMDC dans le développement d'une vision claire de son avenir et le soutenir face aux changements et aux défis qu'impose sa transformation en Agence bruxelloise interactive d'information sociale¹, l'ensemble des autorités intéressées par ce projet à différents niveaux² se sont accordées sur l'intérêt de réaliser un audit organisationnel du Centre.

Cet audit étant finalement programmé pour 2012, le CDCS-CMDC a mis à profit l'année 2011 pour que celui-ci puisse avoir lieu dans un environnement stabilisé et assaini, afin de ne pas freiner la construction de l'avenir par les mentalités, les outils et les processus du passé.

Le pilotage du CDCS-CMDC s'est ainsi focalisé sur quatre objectifs:

- la **concentration sur les missions structurelles de base** définies dans la Convention de 2003 (à la demande expresse des autorités de tutelle lors du comité d'accompagnement du 25/01/2011) ;
- la **réorganisation interne visant à placer l'information et non plus la documentation au cœur du métier du CDCS**. Cette mutation passait par le remplacement du paradigme d'hybridation des savoirs ayant prévalu pendant près de 20 ans au Centre par celui du respect des savoirs. Cette transformation fut très délicate car elle touchait à l'histoire même de l'organisation. L'obstacle est aujourd'hui dépassé pour une efficacité réellement renforcée ;
- la **gestion de l'équipe par l'application des principes de l'intelligence de coopération**. Il faut du temps pour installer pareille dynamique au sein d'une équipe, avec des tâtonnements, des erreurs, du rejet et de l'incompréhension. À ce jour, l'évolution est enfin palpable au grand bénéfice de la qualité des projets et du bien-être des travailleurs ;
- et, enfin, la **rigueur et l'équilibre de l'exercice budgétaire annuel** comprenant trois volets: la maîtrise des dépenses et l'arrêt des investissements, la recherche de partenariat public-privé et enfin l'approfondissement de la maîtrise de la comptabilité analytique en interne.



L'ensemble de ces objectifs ayant été atteint, l'optimisme et la volonté d'évolution et d'aboutissement clôturent cette année 2011, aussi bien dans le chef de l'équipe que dans celui du conseil d'administration et de la direction malgré la situation de crise et d'austérité prévalant à cette même période.

1. cf Mémorandum des élections régionales de 2009
2. Comité d'accompagnement (politique), Conseil d'Administration (exécutif) et direction (gestion quotidienne) du CDCS-CMDC



► Missions structurelles dites « cœur de métier »

Les missions structurelles dites « cœur de métier »

Convention de mission confiée par le Collège réuni de la Commission communautaire commune au Centre de Documentation et de Coordination sociales signée en 2003 et exécutée par l'Arrêté du Collège réuni du 10/02/2011.

Article 1. Mission

Le Centre se voit confier par le Collège Réuni, sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, la mission:

- (1) de produire et de distribuer la « *carte sociale* », à savoir: la collecte, le traitement et la diffusion des données et de la documentation pertinente relatives à l'offre de centres et de services actifs sur le terrain de l'aide aux personnes au sens large du terme ; et ce avec le soutien de l'outil informatique et plus spécifiquement du site web ; cela induisant l'exigence d'un soutien dans l'utilisation de l'informatique ;
- (2) d'éditer des publications afin de valoriser de manière optimale l'information et la documentation collectée ;
- (3) de constituer un pôle d'échanges, de circulation et de capitalisation de l'information entre les centres et les services ;
- (4) d'assurer, à la demande du Collège Réuni, la réalisation d'études destinées à servir de support aux politiques à mener ;
- (5) d'installer une collaboration structurelle avec l'Observatoire de la Santé et du Social. Cette mission n'exclut ni la collaboration avec d'autres centres d'information et de documentation ni la réalisation de travaux pour des tiers, aussi longtemps que n'est pas compromise la collaboration avec l'Observatoire.

Afin de faciliter la lisibilité, chaque mission reçoit une couleur qui est ensuite associée à la présentation des activités relevant de chaque objectif spécifique (1) (2) (3) (4) (5)

La priorité donnée aux missions « cœur de métier » n'a connu qu'une exception pour le Centre d'appui au secteur d'aide aux sans-abri - la Strada - face au décès inattendu d'un de ses collaborateurs.

Le fait d'avoir pu compter dans ces moments difficiles sur la mise à disposition spontanée et soutenue de membres du personnel du CDCS pendant quatre mois (jusqu'au moment du remplacement de la personne décédée) a permis à l'équipe et à l'association la Strada de pouvoir continuer à assurer ses services. Sans ce soutien, l'équipe aurait été techniquement et humainement dans l'incapacité de le faire. Concrètement, le soutien a pris plusieurs formes: définition du

volet technique du profil de poste de la personne à engager, petits débogages et résolution de problèmes informatiques, graphisme pour le rapport sur le recueil central de données, réaménagement de l'espace de travail,...

Nous tenons à remercier le CDCS et voyons dans cette collaboration également les prémices pour de futures complémentarités plus structurelles au sein d'une maison du bico.
(Le directeur de la Strada).



Carte Sociale digitale: secteur petite enfance (0-3 ans)

■ Description

► Mise en ligne de **680 opérateurs** (FR/NL/BI) actifs dans le secteur de la petite enfance organisés en **8 catégories principales**, elles-mêmes subdivisées en de nombreuses sous-catégories

- Accueil petite enfance
- Aide matérielle pour jeunes enfants
- Garde d'enfant au domicile
- Lieu de socialisation pour jeunes enfants
- Situations problématiques ou de crise
- Soutien aux parents d'enfants de 0 à 6 ans
- Soutien aux professionnels de la petite enfance

■ Opérations:

état des lieux, actualisation interne et externe, validation, traduction, catégorisation et indexation des données.



► Commanditaires:

Ministres bicommunautaires chargés de l'aide aux personnes et de la santé, ministres COCOF chargés de la santé et de l'action sociale, Ministre VGC de la santé et du bien-être, ministre-président chargé de la cohésion sociale

► Partenaires centraux:

Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad et CIRB-CIBG

► Responsables de projet:

- Catherine Giet
- Katelijn Van Cauwenberge

► Collaboratrices:

- Khadija Kouhail
- Francesca Parinello
- Hanan Aaquab (2-3 mois à ½ temps)
- Khadija Akel (3 mois)
- Catherine Giet
- Katelijn Van Cauwenberge

► Période de réalisation: Avril 2010 – juin 2010
Octobre 2010 – février 2011

► Livraison: Mars 2011

Carte Sociale digitale: secteur santé mentale

■ Description

► Mise en ligne de **260 opérateurs** (FR/NL/BI) actifs dans le secteur de la santé mentale organisés en **17 catégories principales**, elles-mêmes subdivisées en de nombreuses sous-catégories

- Accueil ambulatoire
- Art et santé mentale
- Associations de patients en santé mentale et de leurs proches
- Groupes d'entraide et de soutien
- Information et documentation sur la santé mentale
- Insertion socioprofessionnelle des personnes souffrant de troubles psychiques
- Lieux de rencontre et de convivialité pour personnes souffrant de troubles psychiques
- Logement
- Protection des malades mentaux
- Santé mentale des réfugiés, demandeurs d'asile et personnes sans séjour légal
- Services d'écoute téléphonique
- Services de médiation en santé mentale
- Services hospitaliers
- Services résidentiels et centres de jour
- Soins psychiatriques et psychologiques à domicile
- Soutien aux professionnels de la santé mentale
- Urgences psychiatriques



■ Opérations:

état des lieux, actualisation interne et externe, validation, traduction, catégorisation et indexation des données.

► Commanditaires:

Ministres bicommunautaires chargés de l'aide aux personnes et de la santé, ministres COCOF chargés de la santé et de l'action sociale, Ministre VGC de la santé et du bien-être, ministre-président chargé de la cohésion sociale

► Partenaires centraux:

Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad et CIRB-CIBG

► Collaboratrices:

- Khadija Kouhail
- Francesca Parinello
- Chris Demeyer
- Amélie Jacquet
- Yolanda Puttemans

► Responsables de projet:

- Amélie Jacquet
- Yolanda Puttemans

► Période de réalisation: 01/01/2011 au 30/04/2011

► Livraison: Avril 2011

Carte Sociale digitale: secteur famille

■ Description

► Mise en ligne de **512 opérateurs** (FR/NL/BI) actifs dans le secteur de la famille organisés en **7 catégories principales**, elles-mêmes subdivisées en de nombreuses sous-catégories

- Aide sociale, administrative et financière aux familles
- Vie affective et sexuelle
- Devenir parent
- Être parent
- Problèmes de couples
- Violence intrafamiliale
- Soutien aux professionnels de l'aide aux familles

■ Opérations:

état des lieux, actualisation interne et externe, validation, traduction, catégorisation et indexation des données.



► Commanditaires:

Ministres bicommunautaires chargés de l'aide aux personnes et de la santé, ministres COCOF chargés de la santé et de l'action sociale, Ministre VGC de la santé et du bien-être, ministre-président chargé de la cohésion sociale

► Partenaires centraux:

Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad et CIRB-CIBG

► Responsables de projet:

- Corinne Malchair
- Katelijn Van Cauwenberge

► Collaboratrices:

- Khadija Kouhail
- Francesca Parrinello
- Chris Demeyer
- Corinne Malchair
- Katelijn Van Cauwenberge

► Période de réalisation: 01/07/11 au 01/10/2011

► Livraison: Octobre 2011

Carte Sociale digitale : secteur enfance (3-12 ans)

■ Description

► Mise en ligne de **435 opérateurs** (FR/NL/BI) actifs dans le secteur de l'enfance organisés en **10 catégories principales**, elles-mêmes subdivisées en de nombreuses sous-catégories

- Accueil de crise pour enfants
- Aide financière pour les institutions d'aide aux enfants
- Citoyenneté
- Droits des enfants
- Information et accompagnement des enfants
- Maltraitance envers les enfants et les enfants
- Santé mentale des adolescents
- Soutien aux professionnels de l'aide aux enfants
- Soutien scolaire
- Temps libre

■ Opérations:

état des lieux, actualisation interne et externe, validation, traduction, catégorisation et indexation des données.

► Commanditaires:

Ministres bicommunautaires chargés de l'aide aux personnes et de la santé, ministres COCOF chargés de la santé et de l'action sociale, Ministre VGC de la santé et du bien-être, ministre-président chargé de la cohésion sociale

► Partenaires centraux:

Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad et CIRB-CIBG



► Collaboratrices:

- Khadija Kouhail
- Hanan Aaquab
- Francesca Parrinello
- Chris Demeyer
- Catherine Giet
- Katelijn Van Cauwenberge

► Responsables de projet:

- Catherine Giet
- Katelijn Van Cauwenberge

► Période de réalisation: 01/08/2011 au 31/12/2011

► Livraison: Décembre 2011

Carte sociale digitale: secteur assuétudes

■ Description

► Mise en ligne de 80 opérateurs (FR/NL/BI) actifs dans l'information, la prévention et la promotion de la santé, la réduction des risques, l'accompagnement et les soins (traitements ambulatoires, traitements résidentiels, services d'urgence, centres de jour, groupes de paroles), la formation et le soutien aux professionnels en matière de:

- Alcool
- Drogues illicites
- Médicaments
- Tabac
- Jeu d'argent
- Cyberdépendance
- Polyconsommation

■ Opérations:

état des lieux, actualisation interne et externe, validation, traduction, catégorisation et indexation des données.



► Commanditaires:

Ministres bicommunautaires chargés de l'aide aux personnes et de la santé, ministres COCOF chargés de la santé et de l'action sociale, Ministre VGC de la santé et du bien-être, ministre-président chargé de la cohésion sociale

► Partenaires centraux:

Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad et CIRB-CIBG

► Collaborateurs/trices:

- Khadija Kouhail
- Francesca Parrinello
- Katelijn Van Cauwenberge
- Bart Nauwelaerts

► Responsable de projet:

Katelijn Van Cauwenberge

► Démarrage: Décembre 2011

Brudoc Service documentaire d'appui au portail social

■ Description

Fonds documentaire

Plus de 11 000 documents sur le secteur social-santé bruxellois dont:

- plus de 4 500 en néerlandais et 6 500 en français
- plus de 8 000 articles et 3 000 monographies (livre, rapports, actes de colloque)
- plus de 2 000 documents fulltext accessibles en ligne et 10 000 accessibles sur place

Quelques 600 documents ont rejoint la collection en 2011

Services aux lecteurs

- Ouvert sur rendez-vous
- Consultation sur place des documents
- Envoi de listes bibliographiques par email, newsletter et flux RSS
- Photocopieuse et accès à Internet

Statistiques des demandes:

type, public et mode

288 demandes dont 61% de documentation et 39% d'adresses issues de 85% de (futurs) professionnels et dont 44% sont satisfaites sur place et 29% par email.

Projets 2011

Sur les collections physiques

- Rénovation et application d'un plan de rangement thématique aux monographies (janvier-octobre)
- Étiquetage des périodiques édités après 2005 (juillet-août)
- Développement des données d'exemplaires (janvier-octobre)
- Création d'un plan de rangement pour la littérature grise d'Hospichild (février-avril)
- Mise en place d'échange de service avec les éditeurs

Sur le catalogue en ligne

- Configuration d'une newsletter hebdomadaire contenant les nouveautés
- Création du dépôt institutionnel numérique sous Creative Commons qui donne accès aux focus des Hospinews et des Bico-info (février-avril).
- Configuration des flux rss
- Nettoyage des données : mise en majuscule des index Editeurs et Périodiques

Sur la diffusion et le service aux lecteurs

- Création d'une enquête de satisfaction à destination des lecteurs qui viennent sur place
- Rédaction et diffusion d'un communiqué de presse
- Création de formulaire en ligne « Prendre un rendez-vous » et « Recevez votre documentation par la poste »
- Affinage des documents internes de comptage des statistiques de demande



Collaborateurs (trices):

- Chris De Meyer (équipement, élagage, rangement, bulletinage)
- Renaud Germain (maintenance et développement site)
- Daniel Aronowicz (maintenance et développement site)

Responsables de projet:

- Stephanie Wolbeek
- Yolanda Puttemans

BICO-INFO

■ Description

► BICO-Info est la lettre d'information électronique du CDCS-CMDC. Conçue comme une vitrine des activités des secteurs bicommunautaires bruxellois de l'aide aux personnes et de la santé mais aussi comme un outil anticipatif du projet de « Maison du bicommunautaire » et de renforcement de la visibilité de l'activité bicommunautaire, on y propose :

- Des interviews et des articles de fond sur les acteurs et enjeux de ces secteurs (rubrique « Articles »)
- Des brèves (rubrique « Varia »)
- Un relevé systématique de l'activité législative de la Commission communautaire commune avec les liens vers le Moniteur belge (rubrique « Lex »)
- Un relevé des questions posées lors des séances plénières, commissions des Affaires sociales, de la Santé et réunies de l'Assemblée réunie de la COCOM avec les liens vers les comptes-rendus (rubrique « Parlement »)

Depuis 2010, BICO-Info c'est aussi un site. Ce dernier recueille l'ensemble des informations déjà parues dans un environnement organisé et facilement consultable. Ce choix permet une consultation permanente des informations dont la plupart présente une validité sur le moyen et long terme.

■ Opérations:

lecture exploratoire : ouvrages, articles, rapports ; veille internet des sites de référence dans ces domaines ; contacts/rencontres/interviews des acteurs-clés du secteur bicommunautaire ; dépouillement du Moniteur belge et des documents parlementaires ; rédaction de contenu ; actualisation de la liste de diffusion.

► Partenaire centraux:

L'ensemble des acteurs des secteurs bicommunautaires de l'aide aux personnes et de la santé: plateformes de concertation ; sections du conseil consultatif de la Santé et de l'Aide aux personnes, fonctionnaires, fédérations, opérateurs de terrain



Pour Rappel:

Dans le cadre de l'«*Accord institutionnel pour la sixième réforme de l'Etat*» du 11 octobre 2011, la COCOM s'est vu dotée d'importantes compétences supplémentaires au profit des Bruxellois et des établissements, centres et services établis sur le territoire bilingue de Bruxelles-Capitale. Un site propre à la Commission communautaire commune de Bruxelles-capitale est inauguré en septembre 2011. Ce nouveau contexte a amené le CDCS-CMDC à mettre momentanément en veilleuse le développement de sa lettre d'information BICO-Info afin de se donner le temps de s'assurer des attentes des acteurs politiques, administratifs et de terrain dans la constellation future.

Cette mise en veilleuse n'est en aucune manière une mise en retrait. Que du contraire ! Le CDCS-CMDC a les compétences et l'expérience pour faire une proposition de service : utiliser temporairement BICO-Info comme point de départ d'une Plateforme d'information, d'échange, de dialogue et de co-construction entre le politique, les responsables administratifs et les responsables sur le terrain dans la phase de transfert des compétences de l'Etat fédéral à la Commission communautaire commune. Cette option concrète et facilitatrice de la mise en œuvre à Bruxelles de la dernière réforme de l'état en cours sera soumise à nos autorités régionales.

► Web & Webdesign:

- Daniel Aronowicz
- Renaud Germain

► Responsable de projet:

Amélie Jacquet

Brochure d'information à destination des familles et proches des détenus des prisons bruxelloises (2^e volet d'une campagne de promotion du travail des services d'aide aux justiciables en région bruxelloise)

■ Description

► Le produit final comprend **deux brochures** (chacune en deux versions de langue): l'une pour les prisons de **Forest et de Saint-Gilles**, l'autre adaptée spécifiquement à la population féminine de **Berkendael**.

La présentation intérieure est conçue en deux volets:

- l'un **fixe** avec des informations communes à toutes les prisons (informations générales, informations juridiques, informations sociales et financières, informations sur la santé en prison),
- l'autre **mobile** sous formes de fiches adaptées aux réalités différentes de chaque prison (courrier, téléphone, visites, argent + cantine) + **plan** reprenant les 8 services d'aide aux justiciables et les 3 prisons bruxelloises



► **Partenaire central:**
Coordination de l'aide aux justiciables de la COCOM + les 8 services bruxellois d'aide sociale aux justiciables

► **Commanditaires:**
Ministres bicommunautaires chargés de l'aide aux personnes

► **Collaboratrices:**
- Valérie Wispenninckx
- Amélie Jacquet
- Katelijn Van Cauwenberge

► **Responsable de projet:**
Valérie Wispenninckx

► **Graphiste externe:**
Société Piezo

■ Opérations:

réflexion, conceptualisation, rédaction, vulgarisation, veille internet + lecture des documents et ouvrages existants, coordination et préparation des réunions avec les partenaires, contacts individualisés avec les professionnels des secteurs connexes, traduction.



Pour Rappel:

Campagne de promotion de l'action des services d'aide aux justiciables en région bruxelloise en 3 volets:

- **2010:** « *La prison, s'en sortir* » - brochure d'information à destination des détenus
- **2011:** « *Informations pour les familles et les proches des détenu(e)s* » - brochure à destination des familles et proches des détenus
- **2012:** Site et dépliant à destination des professionnels de l'ensemble des secteurs de l'aide aux personnes et de la santé

► **Période de réalisation:** 5 mois (01/08/2011 au 31/12/2011)

► **Livraison:** 05/01/2012

Recherche et rédaction de contenu pour le nouveau site de la COCOM (pages « *Institutions agréées* »)

■ Description

► Le produit final comprend une cinquantaine de pages web présentant des **fiches d'information** sur les **33 secteurs d'interventions** de la COCOM tant en politique de la santé qu'en aide aux personnes:

hôpitaux aigus, hôpitaux chroniques, hôpitaux psychiatriques, maisons de soins psychiatriques (MSP), initiatives d'habitations protégées, services de santé mentale, maisons de repos et de soins, centres de soins de jour, services de soins à domicile, maladies transmissibles, dépistage, promotion de la santé par et dans la pratique du sport, maisons de repos, résidences-services, habitations pour personnes âgées, centres d'accueil de jour, centres d'accueil de nuit, courts séjours, services d'aide à domicile, centres de jours pour PH, centres d'hébergement pour PH, services d'habitat accompagné, services d'aide à la vie journalière, accès aux chiens d'assistance dans les lieux ouverts au public, centres offrant un premier accueil social, services d'aide aux justiciables, centres de planning, centres d'aide sociale urgente, centres d'hébergement de nuit inconditionnel, maisons d'accueil, services de guidance psychosociale, budgétaire ou administrative à domicile, services accompagnant des personnes vivant dans la rue, services de médiation de dettes, protection de la jeunesse.

■ Opérations:

réflexion, conceptualisation, rédaction, vulgarisation, veille internet + lecture des documents et ouvrages existants, traduction.

► **Partenaire central:**
Administration de la COCOM



► Collaboratrices:

- Amélie Jacquet
- Valérie Wispeninckx
- Corinne Malchair
- Katelijn Van Cauwenberge

► Responsable de projet:

Amélie Jacquet

► Architecte web

externe:
Société Sword

► **Période de réalisation:** 4 mois (15/04/2011 au 15/08/2011) ► **Livraison:** 15/08/2011

Aide aux justiciables à Bruxelles: actualisation du chapitre consacré à la situation bruxelloise du « *Handboek Forensisch Welzijnswerk* » (Édition Academia Press)

■ **Description**

- Actualisation du chapitre concernant le secteur de l'aide aux justiciables en région bruxelloise **Een verkenning van het forensisch werkveld in Brussel**
- D1. Het Brusselse gevangeniswezen
 - 2. Een kort overzicht van het justitieel welzijnswerk te Brussel
 - 3. De diensten justitieel welzijnswerk erkend door de GGC
 - 3.1. Historiek
 - 3.2. Het institutioneel kader
 - 3.3. De opdrachten
 - 3.4. Budgettaire middelen en personeel
 - 3.5. Samenwerking
 - 4. De coördinatierol van de GGC inzake justitieel welzijnswerk
 - 4.1. Het overlegcomité justitieel welzijnswerk
 - 4.2. Het strategisch plan

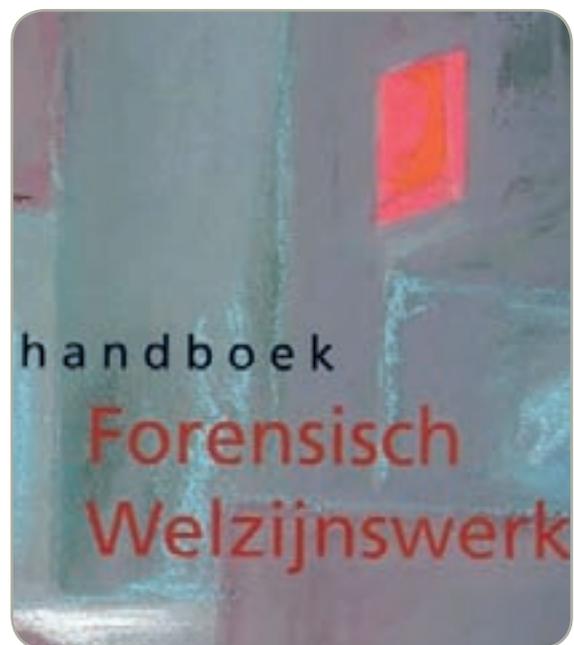
■ **Opérations:**

recherche, actualisation et adaptation, traduction.



Pour Rappel:

Cette commande est une conséquence de la qualité et de la renommée des articles de fond rédigés pour BICO-Info, la lettre d'information électronique du CDCS-CMDC.



► **Commanditaire:**
VUB

► **Responsable de projet:**
Amélie Jacquet

► **Collaboratrices:**
- Amélie Jacquet
- Katelijn Van Cauwenberge

► **Période de réalisation:** 1 mois ½ (15/08/2011 au 30/09/11) ► **Livraison:** 30/09/2011



Semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri: (Im)possibles rencontres ?

■ Description

- ▶ Assurer une information et un soutien bilingue à toutes les étapes de l'organisation : documents, réunions, interprétariat sur place



Pour Rappel:

Pour la 11^e année consécutive, la Fédération BICO, le Centre de Documentation et de Coordination sociales (CDCS-CMDC), le Brusselse Welzijns-en gezondheidsRaad (BWR), et l'Association des Maisons d'Accueil et de Services d'aide aux sans-abri (AMA) organisent conjointement une semaine de rencontres entre les institutions francophones, néerlandophones et bilingues. Cette semaine est l'occasion idéale pour les travailleurs sociaux de rencontrer leurs collègues au-delà de la frontière linguistique et faciliter les éventuelles collaborations.

■ Opérations:

réunions, courriers aux organismes, dépliants, invitations, affiche, participation à la journée d'études, présence sur place dans les associations participantes:

*Éducateurs de rue de Saint-Gilles (17/10),
Cellule d'appui du Smes (18/10),
La Fontaine (18/10),
Hope in Stations (19/10),
La Rencontre (19/10),
Infirmiers de Rue (20/10),
L'Aire de Rien (20/10)*

- ▶ **Période de réalisation:** 2 semaines (réparties sur l'année) + 5 jours lors de la semaine du 17/10/2011 au au 21/10/2011



▶ Commanditaires:

Ministres bilingues chargés de l'aide aux personnes

▶ Partenaires centraux:

Fédération BICO, A.M.A, Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad (BWR)

▶ Responsable de projet:

Katlijn Van Cauwenberge

- ▶ **Fin de projet:** 21/10/2011



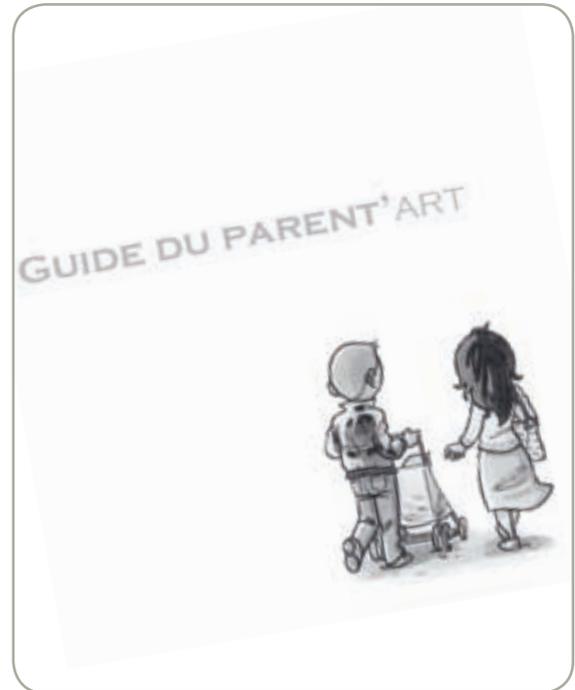
Projet: Coordination sociale de Laeken

■ Description

► - Soutien à l'élaboration du **guide social de Laeken** : dans un premier temps, les membres de la coordination ont pointé sur une carte tous les acteurs/actions connus. Le CDCS-CMDC a complété ce travail avec les informations reprises dans Bruxellessocial et le fichier interne.

- Participation au sous-groupe petite enfance: action 2011: création d'un outil à destination des familles, le **guide du Parent'Art**. C'est un outil pour informer le public sur les différentes démarches à effectuer, de l'annonce d'une grossesse à l'entrée à l'école. L'animation se déroule sur base du vécu et des connaissances du public. Les travailleurs de la petite enfance de Laeken ont pu se rendre compte de difficultés rencontrées par le public de leurs services dans cette étape de leur vie familiale: démarches à faire ? à quel moment ? difficultés de comprendre les règles de vie dans les milieux d'accueil et différencier ces milieux... Cet outil comporte deux volets: des repères temporels par rapport aux démarches mais aussi des situations ouvrant sur le débat par rapport à la vie en milieu d'accueil.

La participation du CDCS-CMDC a consisté à faire un inventaire des ressources (brochures, actions entreprises ailleurs...) traitant de ce sujet. Le CDCS-CMDC a participé à la phase test en tant que référent extérieur, a participé à la rédaction du mode d'emploi et a assuré sa mise en page.



► **Commanditaires:**

Ministres bicommunautaires
chargés de l'aide aux personnes

► **Responsable de projet:**

Catherine Giet

► **Graphiste interne:**

Renaud Germain



Pour Rappel:

Les participations aux coordinations sociales permettent de faire connaître le CDCS-CMDC auprès des acteurs de terrain. Cela permet aussi au CDCS-CMDC d'être au courant des actions menées par les différents acteurs, de mieux cerner la réalité de terrain, de connaître personnellement des personnes clés des secteurs. Participant depuis plusieurs années à la coordination sociale de Laeken, le CDCS-CMDC est clairement identifié comme l'organisme de référence pour tous les aspects documentaires et d'information.

► **Période de réalisation:** 10 jours (9 jours répartis sur l'année)
AG, formation, réunions thématiques
+ 1 jours de mise en page

► **Fin de projet:** 30/11/2011

Diagnostic approfondi du secteur du transport social (au bénéfice des personnes à mobilité réduite – dont les personnes âgées, des personnes handicapées tant pour des raisons sociales, médicales non urgentes ou encore de loisirs) en région bruxelloise

■ Description

► Le produit final doit présenter un **inventaire** complet et détaillé des **opérateurs recensés**, une **synthèse/réflexion**, des **pistes** et des **recommandations**. Informations à collecter auprès de chaque opérateurs (+/- 60) :

- Public visé
- Service-accompagnement proposé (raisons acceptées, priorité donnée, horaire, territoire, mode de transport,...)
- Prix effectifs – utilisation des titres-services (et difficultés liées à celle-ci)
- Conditions de réservation et délais
- Profil et statut des chauffeurs et autres professionnels du service (administratifs, coordination) et modes de subsidiations
- Partenariat
- Statistiques annuelles (2010)
- Travail en réseau ?
- Question des refus (raisons, réorientation ?)
- Informatisation ?
- Top 5 des difficultés rencontrées



■ Opérations:

réflexion, conceptualisation, enquêtes auprès des organisations, rédaction.

► Commanditaires:

Ministres bicommunautaires chargés de l'aide aux personnes

► Collaboratrices:

- Corinne Malchair
- Amélie Jacquet
- Valérie Wispeninckx
- Katelijn Van Cauwenberge

► Responsable de projet:

Corinne Malchair

► Période de réalisation: 8 mois (19/10/2011 au 30/05/2012)

► Fin de projet: Mai 2012

Inventaire des organisations et actions existant spécifiquement pour les jeunes de 18 à 25 ans en région bruxelloise / Rapport 2012 sur la pauvreté

■ Description

Le produit final consiste en un **inventaire qualitatif des organisations et actions spécifiques pour les jeunes de 18 à 25 ans** dans les secteurs suivants (FR/NL/Bico):

- Soutien scolaire/lutte contre le décrochage scolaire
- Les CASG, CAP et CAW
- Les services de médiation de dettes
- Les services d'aide aux justiciables
- Les plannings familiaux
- Les services de santé mentale
- Le secteur de la toxicomanie



■ Opérations:

analyse des données de Bruxelles Social, sélection des acteurs, confrontation des informations/diverses autres sources, prise de contact avec des acteurs clés, rédaction de l'inventaire qualitatif.

▶ Commanditaires:

Ministres bicommunautaires chargés de l'aide aux personnes et de la santé

▶ Partenaires centraux:

Observatoire de la Santé et du Social, service d'études de l'Administration de la COCOM

▶ Responsables de projet:

- Catherine Giet
- Katelijn Van Cauwenberge

▶ Période de réalisation: 2 mois (24/10/2011 au 25/01/2012)

▶ Livraison: Janvier 2012



2 Mission additionnelle

Mission additionnelle

Projet Hospichild: site trilingue d'information pour les parents d'enfants gravement malades hospitalisés et réseau d'acteurs pédiatriques

Hospichild c'est:

- un site qui informe sur tous les aspects administratifs, économiques, scolaires, sociaux et professionnels de l'hospitalisation d'un enfant de moins de 16 ans. Pas d'informations médicales sur le site.
- Un réseau d'acteurs de terrain, des partages d'informations, de connaissances, de pratiques et aussi des projets communs.
- Une lettre d'information mensuelle Hospichild: agendas des colloques et des formations, initiatives, reportages et nouvelles rubriques sur le site.

Une cheffe d'orchestre (sur subside spécifique):

Emmanuelle Vanbesien, coordinatrice-conceptrice, assure les dimensions polyvalentes du projet:

- gestion de la politique rédactionnelle du site après avis et suggestions des membres du Réseau Hospichild ;
- rédaction des articles ;
- mise à jour du site en collaboration avec des spécialistes externes ;
- récolte des nouvelles du Réseau ;
- veille permanente des sites belges et étrangers en liaison avec la thématique d'Hospichild ;
- rencontre des acteurs de terrain pour maintenir et développer le réseau ;
- participation aux colloques et séminaires liés à la thématique des enfants malades hospitalisés ;
- organisation d'événements ponctuels, fédérateurs du Réseau.

Elle est assistée par **Catherine Minet**, animatrice des membres néerlandophones du Réseau et gestionnaire des contenus de langue néerlandaise du site.

Le soutien ponctuel et sur mesure du CDCS-CMDC:

Solveig Pahud, directrice assure la pérennisation du projet, la bonne gestion des budgets en concertation avec la coordinatrice, assiste au Comité d'Accompagnement et coordonne les réunions d'équipe.

Emmanuel Spitaels, assistant de direction assure le suivi comptable et les aspects budgétaires et financiers du projet

Stéphanie Wolbeek, responsable de la gestion documentaire, assure la visibilité de la littérature Hospichild sur le net via Brudoc et assure ponctuellement des travaux de recherche bibliographique et un rôle de correctrice.

Katelijan Van Cauwenberge, traductrice, assure ponctuellement des travaux de traduction ou de relecture finale.

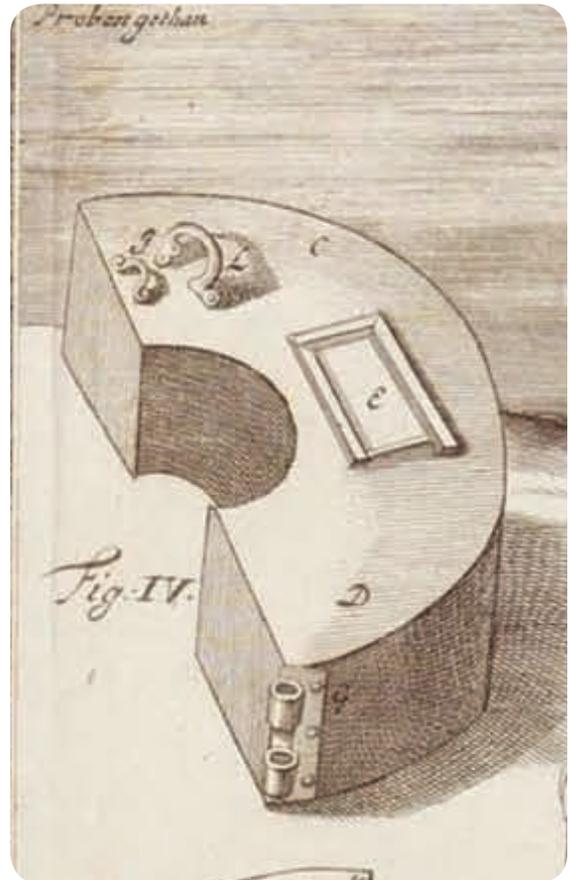
Renaud Germain, infographiste et Webmaster & designer du Team TIC, assure la mise en page des rapports, flyers et affiches.

Michel Depriez, helpdesk 1^{ère} ligne du Team TIC, assure les modifications techniques de routine du site et la maintenance PC et réseau. Il assure également la mise en page et l'envoi de la lettre mensuelle électronique d'information, Hospinews.

Daniel Aronowicz, développeur/programmeur du Team TIC, offre un apport tant au niveau développement informatique que rédactionnel.

Un projet additionnel est un projet qui ne rentre pas directement dans le cadre des missions structurales du CDCS-CMDC mais dont l'adossement au CDCS-CMDC est une valeur ajoutée en termes de ressource et de réseau. Concrètement, un projet additionnel bénéficie d'un conventionnement, d'un subventionnement et d'un Comité d'accompagnement spécifique.

Cette dynamique est vertueuse tant pour le CDCS que pour le projet Hospichild. Le modèle est transposable à d'autres projets sectoriels d'information sociale-santé qui par leur ancrage au CDCS-CMDC peuvent bénéficier directement des avantages d'une plate-forme transversale et bicommunautaire.





3 ► Mission connexe historique: la collaboration avec le Fonds d'Aide ponctuelle

Mission connexe historique: la collaboration avec le Fonds d'Aide ponctuelle (ex-Caisse Philanthropique)

On ne trouve aucune trace de la relation entre le Fonds d'Aide ponctuelle (FAP-FEB) - ex-Caisse Philanthropique - et le Centre de Documentation et de Coordination sociales: ni dans les statuts du CDCS-CMDC, ni dans les statuts du FAP-FEB, ni dans la convention de missions liant le Centre et le Collège réuni de la Commission communautaire commune.

Pourtant l'histoire entre les deux organisations est longue, très longue. Elle remonte en fait aux origines des deux services. Les fondateurs de l'Office d'Identification (EUP) et de la Caisse Philanthropique étaient les mêmes. C'est pourquoi on parle de mission connexe historique.

À l'époque, ces fondateurs ont alimenté un fonds dont les intérêts annuels sont utilisés pour venir en aide à des situations de détresse et de précarité pour lesquelles aucune autre solution n'a pu être trouvée et dont le coup de pouce ponctuel peut aider à ne pas verser dans une totale désaffiliation.

La relation s'est maintenue au fil des années sur plus de 57 ans grâce à la loyauté et la confiance installée entre les responsables des deux institutions et formalisée par la présence de la direction du CDCS-CMDC au sein du CA du FAP-FEB.

Le but du FAP-FEB est – en dehors de toute préoccupation d'ordre politique et philosophique – d'apporter une aide financière ponctuelle en vue du soulagement de situations de détresse et de précarité qui lui sont présentées principalement par des services sociaux privés actifs dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Concrètement, le FAP-FEB assure des interventions financières ponctuelles non récurrentes en fonction de la situation familiale des bénéficiaires et en limitant les interventions par organismes demandeurs pour couvrir le maximum de demandes:

- 150 € pour une personne seule
- 225 € pour un couple
- 325 € pour une famille de plus de 3 personnes
- 1500 € par service/an
- 1 intervention par service/mois

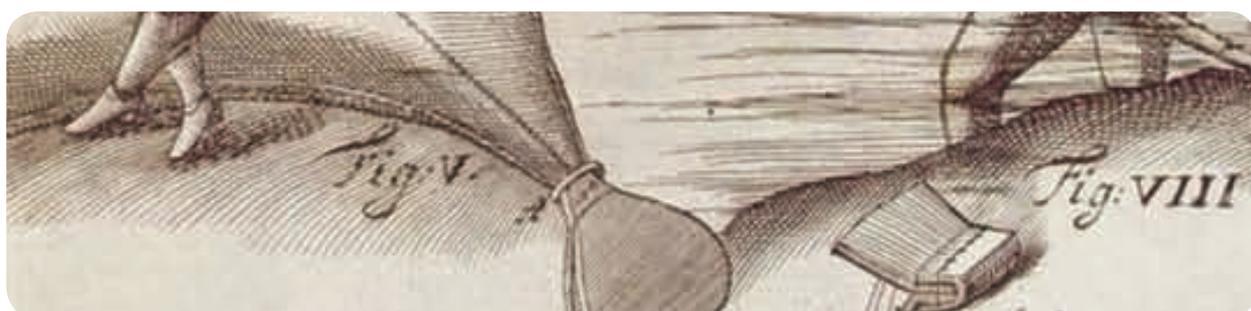
Une convention de collaboration fixe les engagements du CDCS-CMDC et du FAP-FEB. La collaboration avec le CDCS-CMDC permet au FAP-FEB de limiter au maximum les coûts administratifs de sa structure et par ailleurs de s'assurer de la qualité et

de la crédibilité des associations sociales faisant appel aux aides du Fonds. En effet, les dons sont versés aux opérateurs sociaux et non directement aux bénéficiaires finaux.

Le CDCS-CMDC se charge:

- d'enregistrer, de traiter et de clarifier les demandes d'aide ;
- de contacter systématiquement les services sociaux demandeurs ;
- de répondre aux demandes d'information concernant le FAP-FEB ;
- d'assurer le suivi administratif de l'association (prise de notes, courrier, rédaction des pv, actualisation des statuts,...).

En 2011, une centaine de situations ont trouvé une solution grâce à l'action conjointe du FAP-FEB et du soutien logistique du CDCS-CMDC.





4 ► Ventilation par type de missions

Ventilation par type de missions

Les graphiques de la page 29 ont été réalisés sur base des timesheet remplis quotidiennement par l'ensemble des collaborateurs.

Les règles d'encodage des activités privilégient les projets. Très concrètement cela veut dire que si un collaborateur infographiste preste des heures sur le layout d'une publication, son temps de travail est repris dans la rubrique « publication » et non dans « layout » ; même dynamique pour la direction qui aurait réalisé un courrier de présentation de la publication pour les autorités publiques, son temps de rédaction sera repris dans la rubrique « publication » et non dans « direction/coordination ». Cela implique que ne reste en activités de « *support interne* » que les prestations intéressant/faisant avancer/ accompagnant l'ensemble du CDCS-CMDC et ne pouvant être attribuées plus spécifiquement à l'un ou l'autre projet.

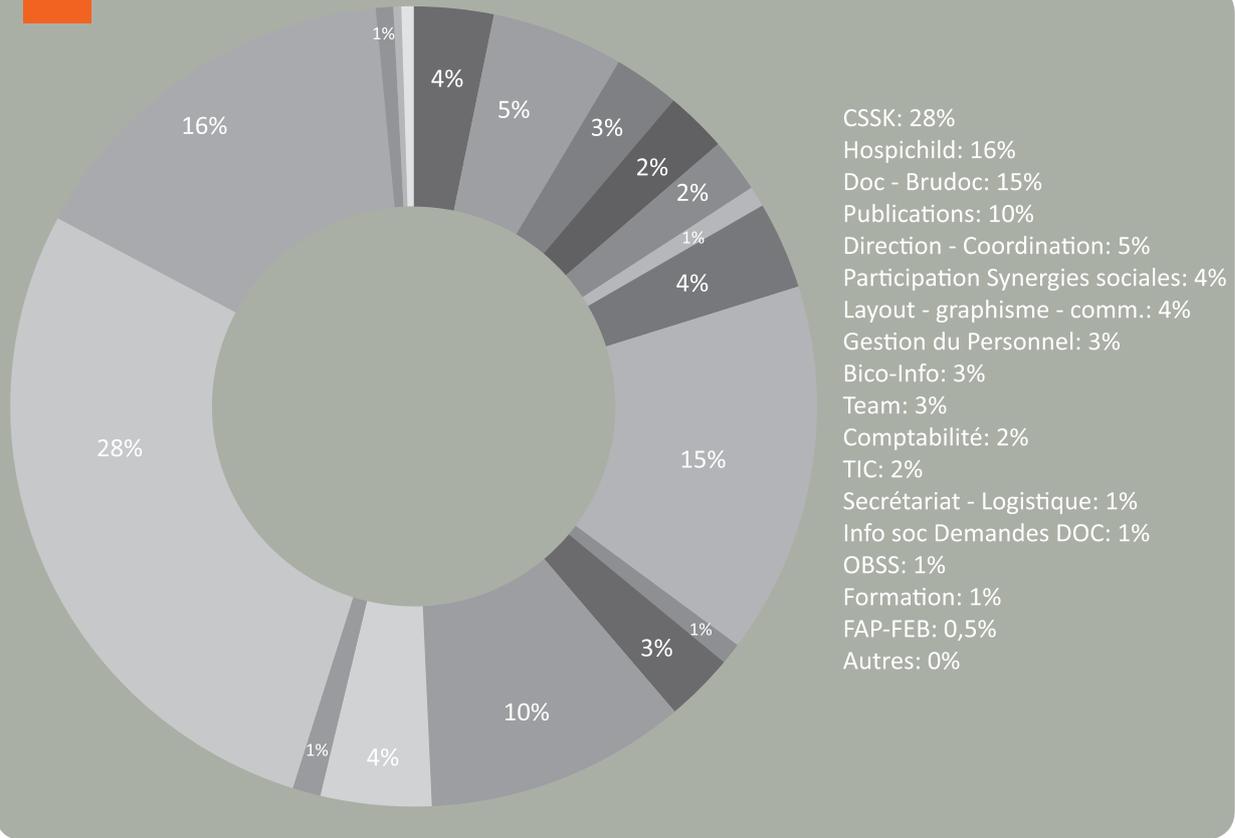
Le schéma A reprend les données brutes des collaborateurs.

Le schéma B vise à recomposer les activités entre les missions structurelles, la mission additionnelle, la mission connexe/historique et les missions de support.

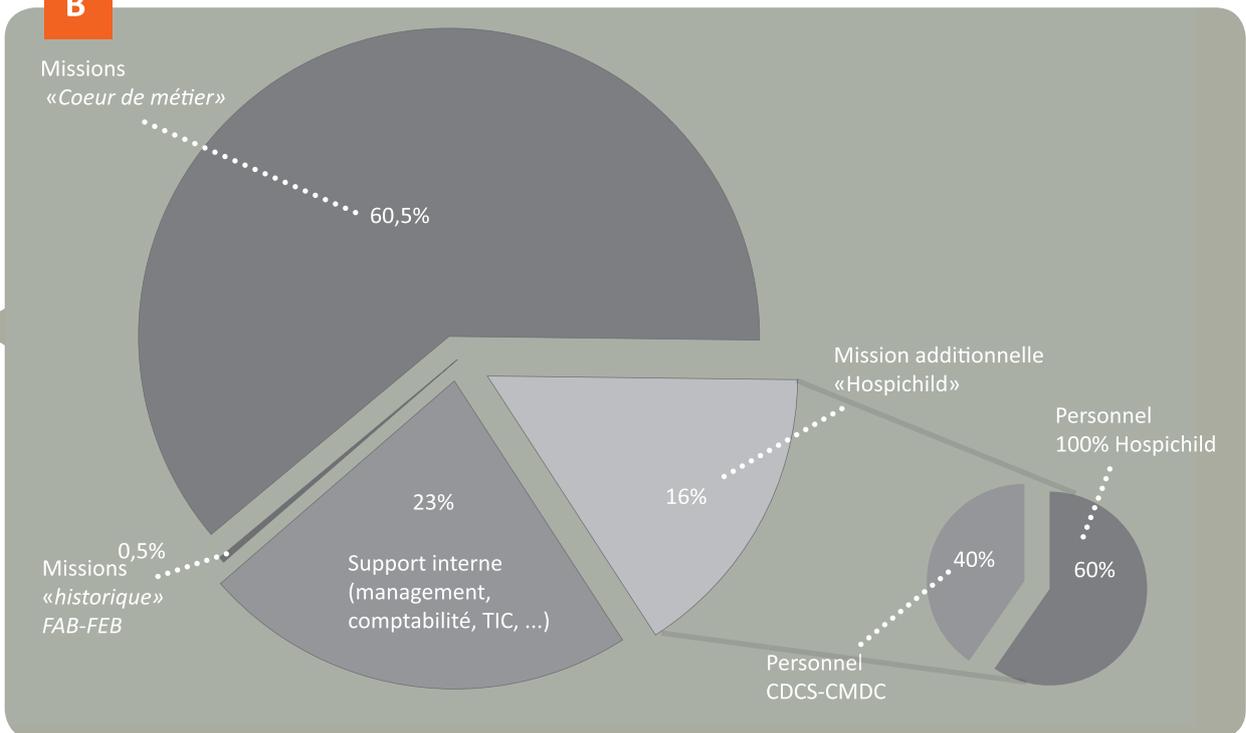
Quelques commentaires:

- les missions cœur de métier pèsent pour 60,5% des activités et ce en toute logique
- la mission additionnelle Hospichild pèse pour 16%.
Ces 16% comprennent 60% d'activités générées par le personnel dédié 100% à Hospichild et 40% d'activités générées ponctuellement par les collaborateurs du CDCS. On voit là l'intérêt de la mutualisation des forces
- la mission connexe historique pèse un poids dérisoire de 0,5%
- le support administratif et technologique interne hors activité spécifique est évalué à 23% de l'activité globale

A



B





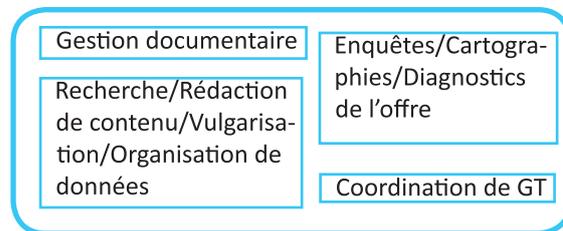
5 ▶ Le processus de construction de l'expertise

Le processus de construction de l'expertise

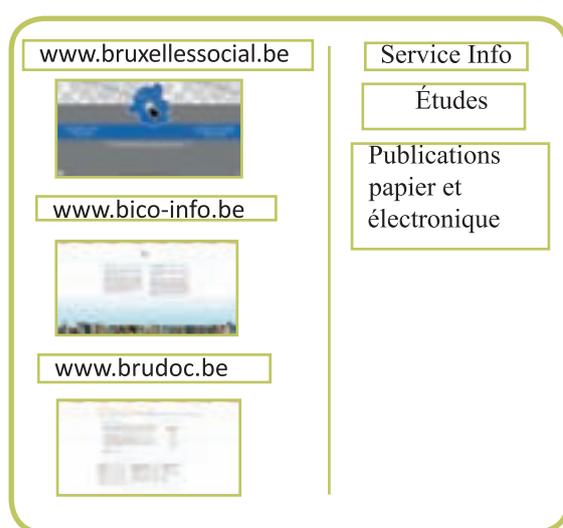
Facteurs



Traitement de l'information



Résultats



Participation aux coordinations sociales

- Coordination sociale de Laeken – AG : 18/01, 17/05, 9/06, 04/10
- Coordination sociale de Laeken : Comité petite enfance : 24/01, 17/02, 31/03, 5/05, 5/07, 04/08, 18/08, 14/10, 01/02
- Coordination sociale d'Ixelles – AG : 24/02/, 14/10
- Coordination sociale d'Ixelles : Groupe personnes âgées : 04/05, 06/07, 14/07, 13/10, 17/11, 01/12, 15/12
- Coordination sociale de Saint-Gilles : contacts informels
- Coordination sociale de Woluwe-Saint-Lambert : participation à la semaine de la démocratie sur les droits des seniors : 13/10/11
- Coordination sociale d'Evere : 25/10, 20/12

Participation à des Plateformes de concertation

- Réunion de l'Interfédération ambulatoire - Dépliage d'expériences de communication intersectorielle : 30/06
- Comité d'accompagnement de Conectar : 03/03
- Comité technique Bruxelles Ville Région en Santé : 03/05/11

Participation aux colloques, journées d'études, séminaires, ateliers, inaugurations

- 11/01 : Conférence de presse de la ministre Huytebroeck : « *Mineurs en difficulté ou en danger, secteur à renforcer !* » : répondre à la saturation de l'Aide à la jeunesse
- 28/01 : Forum de lutte contre la pauvreté : *Les écoles de devoirs un outil de lutte contre la pauvreté*
- 01/02: Mini débat Alter Echos : *Métiers du social : une vraie audience via le web?*
- 17/03 + 16/05 : CBCS/FCSS/Agence Alter : *Les pauvres font de la politique. Impacts, impasses et perspectives de la participation*
- 22/03 : Agence Alter/Convivial : Colloque Migrant(e)s âgé(e)s : bien vieillir et mourir ici
- Ateliers du PRDD : 26/04, 07/06, 20/06, 27/06
- 02/05 : CBCS : Minis débats « *Participation politique des usagers* »
- 12/05 : Studievoormiddag « *Jong in Brussel* » : présentation van een onderzoek gevoerd door het Jeugdonderzoeksplatform (JOP)
- 16/05 : CBCS : Minis débats « *Participation politique des usagers* »
- 26/05 : Twitter day du SPF Sécurité Sociale
- 27/05 : Debatlunch rond « *Multifunctionele centra* » binnen de bijzondere jeugdzorg
- 15/06 : Présentation recherche handicap et aide à la jeunesse (Facultés Universitaires Saint-Louis)
- 21/06 : Studiedag thuislozenzorg
- 28/06 : Collectif Solidarité contre l'Exclusion : *MMPP, accompagnement obligatoire, régionalisation...vers de nouvelles formes de chasse aux chômeurs ?*
- 20/09 : Openbaar debat « *Thuisloos in Brussel* » naar aanleiding van het thematische rapport in het

Armoederapport 2010

- 20/09 : Matinée « *Alzheimer* » organisé par Alzheimer Belgique
- 30/09 : Inauguration Résidence Van AA
- 06/10 : Communicatiemoment « *Integrale jeugdhulp in de toekomst* »
- 21/10 : Studiedag in het kader van de « *Week van de thuislozenzorg* » : (On)mogelijke ontmoetingen
- 28/10 : Inauguration des logements sociaux du site Ernotte du Foyer Ixellois
- 15/11 : CBAI - CRACS : *4^e rencontre du secteur de la cohésion sociale*
- 28/11 : Observatoire de l'accueil et de l'accompagnement de la personne handicapée en Région bruxelloise : *Les besoins des jeunes bruxellois âgés de 18 à 28 ans en situation d'handicap : évaluation et recommandations*
- 29/11 : *Inhuldiging Huis der gezinnen en generaties van de stad Brussel*
- 12/12 : CBCS : Minis débats « *Participation politique des usagers* »
- 13/12 : CBCS : *Présentation des premiers résultats de la DEQ*

Participation au Conseil consultatif bicommunautaire

- Section des Institutions et services de l'Action sociale : 20/01, 15/02, 15/03, 14/06, 08/11
- Section des Institutions et services pour la Famille: 03/03, 05/05, 30/06, 10/11, 01/12
- Section des Institutions et services pour les Personnes handicapées : 14/03, 09/05, 20/06, 12/09

Participation au Conseil consultatif Cocof

- Section des Institutions et services pour les Personnes handicapées : 02/02, 06/04, 04/05, 01/06, 09/11, 07/12

Participation à des réseaux, des démarches participatives

- 23/02 : Ontmoetingsmoment met de BWR en BON in het kader van de werkgroep Brussel Babylon. De werkgroep onderzoekt de mogelijkheden om structureel rond meertalige hulpverlening samen te werken
- 26/06 + 01/09 + 08/09 + 15/09 : Let's go vers une démarche inclusive pour construire le décret inclusion de la Cocof
- 06/10 : Comité de référence relatif à l'intervention d'une tierce personne dans la vie relationnelle, affective et sexuelle d'une personne en situation de handicap

Participation aux AG et/ou CA d'organisations parallèles, complémentaires ou similaires

- ASBL Plateforme Infor-Home/Home-Info
- ASBL Conseil bruxellois de coordination sociopolitique
- ASBL Brusselse Welzijns-en GezondheidsRaad
- ASBL Centre d'Expertise et de Ressources pour l'Enfance
- ASBL Service Droit des Jeunes de Bruxelles



6 ► Nouveau modèle cohérent

Nouveau modèle cohérent d'économie interne

Construire une future Agence d'Information sociale interactive bruxelloise ne pouvait s'envisager qu'en réussissant **la mutation: placer l'information et non la documentation au cœur du métier du CDCS.**

Autrement dit, le défi consistait à réduire le poids des ressources humaines dédiées au travail documentaire, tout en accroissant sa professionnalisation, afin de renforcer celui consacré à l'information sous toutes ses formes (diagnostics, cadastres, études, publications, démonstration des outils, réponses aux demandes d'information,...).

Cette transformation délicate touchait à l'histoire même de l'organisation. En route depuis la Convention de 2003 entre le CDCS-CMDC et le Collège réuni de la COCOM – prévoyant que le fonds documentaire du Centre ne soit développé que dans le périmètre défini par les exigences de la production de la carte sociale digitale – elle n'a pu aboutir définitivement qu'en 2011 après de multiples étapes.

Coup d'œil dans le rétroviseur

1978-2003: le CDCS-CMDC se développe avec une équipe composée exclusivement d'assistants sociaux, en grande proximité avec les écoles sociales et sans la présence de bibliothécaire-documentaliste. Ancrés dans la mouvance sociale bruxelloise d'après 68, les fondateurs du Centre privilégient, à l'époque, l'idée que pour bien transmettre l'information, il est préférable qu'un assistant social/documentaire s'adresse à un assistant social de terrain.

2003-2008: l'arrivée des NTIC dans le secteur social-santé associatif montre les limites de cette conception. Un professionnel de la documentation rejoint l'équipe et assure avec virtuosité l'informatisation des bases de données littérature et opérateurs sociaux-santé.

Encouragé au niveau des autorités politiques, le modèle de la « *paperless library* » semble alors en prise avec le futur et écoresponsable. 5 ETP ½ - à la fois professionnels du social et de la documentation - collaborent au projet dans une dynamique d'hybridation des savoirs où chacun(e) tente d'appréhender, petit à petit, les savoirs de l'autre. Les processus documentaires deviennent chronophages.

2009: les retombées de la première crise de 2008, le coût élevé des logiciels propriétaires (CinDoc) et les questions éthiques que leur usage soulève, associés à la prise en compte des restrictions dans l'évolution du droit d'auteur fragilisent les piliers du fonctionnement du Centre. La responsable de la gestion documentaire entame – étape après étape et souvent avec beaucoup de réticence de la part

de l'équipe – une véritable révolution interne visant quatre objectifs:

- la prise compte des contraintes de la législation sur le droit d'auteur (arrêt du modèle de bibliothèque numérique totale),
- la lutte contre l'info-obésité avec l'organisation d'un élagage écologique systématique,
- le passage aux logiciels libres
- et enfin, cerise sur le gâteau, la mise en ligne des catalogues documentaires (création de Brudoc)

2010: voit l'accouchement effectif de **Brudoc**, plateforme de consultation de documents en ligne établie par le développeur/programmeur sous PMB, un logiciel libre et professionnel de gestion de bibliothèque. Cette application 100% web permet de cataloguer non seulement des textes imprimés mais aussi des documents électroniques, disponibles sur le web.

En phase avec les technologies actuelles, Brudoc ouvre les possibles en offrant de nouveaux services aux lecteurs: dorénavant ils peuvent consulter les catalogues documentaires sans se déplacer dans les locaux du CDCS.

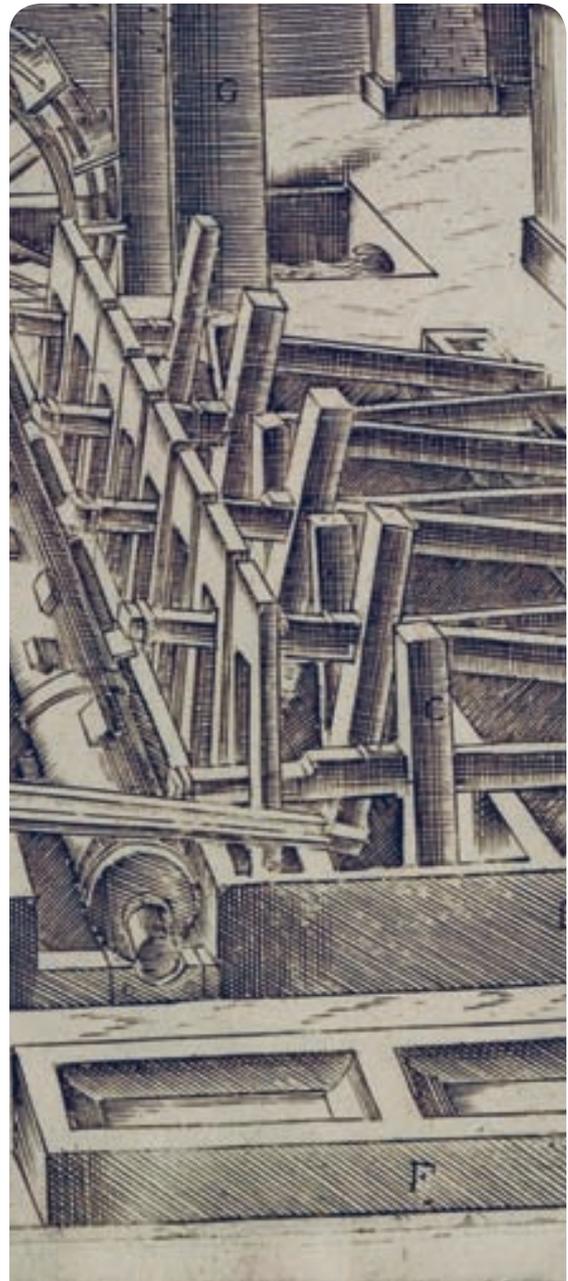
Un seul hic: la gestion de Brudoc ne ressemble en aucune manière à celle de CinDoc, l'ancien logiciel. Mis à part la responsable de la gestion documentaire, l'équipe ne se sent pas à l'aise avec le nouvel outil et a l'impression de perdre en compétence. Au même moment, le CDCS est de plus en plus reconnu comme observatoire bruxellois de l'offre sociale-santé: les projets et commandes se bousculent.

Le CDCS est contraint d'accroître les moyens humains affectés à la satisfaction des demandes d'information.

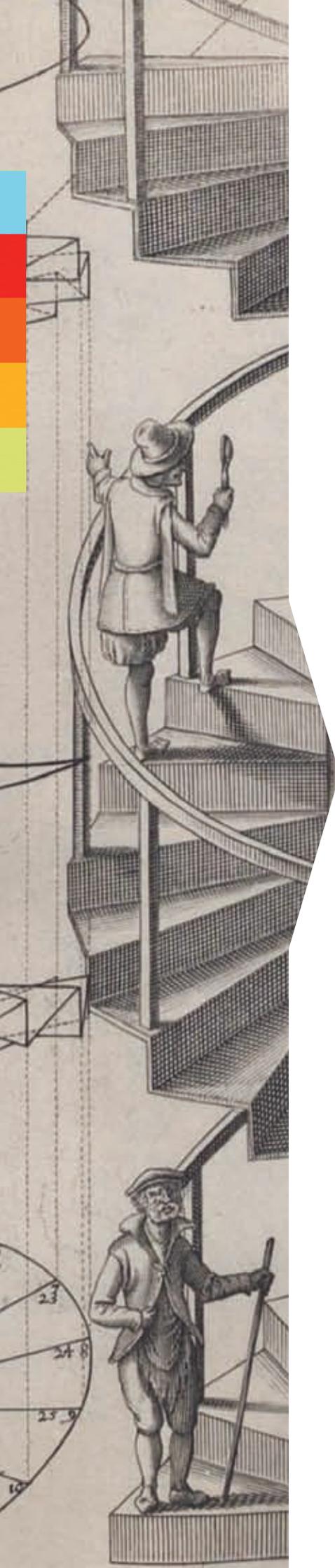
2011: cet ensemble de facteurs a raison des dernières réticences et permet d'officialiser la place de l'information - et non plus de la documentation - au cœur du métier du CDCS-CMDC. Cette mutation s'accompagne du remplacement du paradigme d'hybridation des savoirs – laissant toujours insatisfait et ne tenant pas assez compte des déterminants personnels dans les choix de formation – par celui du respect des savoirs selon lequel chacun(e) excelle dans sa spécialité.

Pleins feux sur l'avenir

Dès 2012, 2 pilotes aux commandes du véhicule documentaire et un maximum de passagers libres de créer, publier, diagnostiquer, lister, comparer, etc.



Tout est en place pour que Brudoc, le service de documentation du CDCS-CMDC fonctionne avec 2 ETP ½ en lieu et place de 5 ETP ½. 3 ETP sont donc dégagés de leur travail documentaire pour se concentrer sur la recherche, l'organisation et la diffusion de l'information sous forme écrite, parlée, électronique, multimédia, etc. Et cela marche !



► Analyse du trafic sur les sites

Analyse du trafic sur les sites

Bruxellessocial

Période du 1^{er} mars 2011 au 31 décembre 2011

Nombre de visiteurs uniques:

32672, 1,55 pages par visite, 60,78% fr, 20,89% nl

Nombre de visites:

42308 avec un taux de rebond de 86,35%. Environ 260 visites quotidiennes en semaine, 80 les samedis et 60 les dimanches. Durant les mois de juillet et août, le nombre de visites est de moitié par rapport au reste de l'année et en septembre, du tiers.

Visites de durée supérieure à 60 sec:

9,03%, soit 3820, ce qui correspond environ à 17 visites quotidiennes en semaine. Les visites de cette durée consultent 37,19 % de la globalité des pages visitées.

65.42% des accès se font via la page d'entrée,
9.87% des accès sont des fins de sessions
4.69% des accès sont des erreurs
les 20% restants sont des accès directs aux fiches.

Période de deux mois du 13 janvier 2012 au 13 mars 2012 (après stabilisation du site)

Nombre de visiteurs uniques:

13157, 1,18 pages par visite, 61,83% fr, 20,7% nl

Nombre de visites:

16245 avec un taux de rebond de 88.09 %. Environ 350 visites quotidiennes en semaine, une centaine les samedis et environ 125 les dimanches.

Visites de durée supérieure à 60 sec:

7,74%, soit 1257, ce qui correspond environ à 27 visites quotidiennes en semaine. Les visites de cette durée consultent 17,83 % de la globalité des pages visitées.

69.65% des accès se font via la page d'entrée,

Bico-info

*Période du 1er mars 2011 au 31 décembre 2011
! Plus d'activités depuis la création du site internet de la CoCom*

Nombre de visiteurs uniques:

2525, 1,87 pages par visite, 61,87% fr, 21,9% nl

Nombre de visites:

3108 avec un taux de rebond de 76,19%. Environ 14 visites quotidiennes en semaine, quelques unes les samedis et dimanches. Durant les mois de juillet et août, le nombre de visites est stable par rapport au reste de l'année.

Visites de durée supérieure à 60 sec:

14,67%, soit 456, ce qui correspond environ à 2 visites quotidiennes en semaine. Les visites de cette durée consultent 46,43 % de la globalité des pages visitées.

56,29% des accès se font via le site cdcs-cmdc.be,
10,6% des accès via google

cdcs-cmdc.be

Période du 1er janvier 2011 au 31 décembre 2011

Nombre de visiteurs:

7688, 2,4 pages par visite, 59,18% fr, 23,8% nl

Nombre de visites :

9488 avec un taux de rebond de 60,67%. Environ 26 visites quotidiennes. Le nombre de visites est très instable et les week-ends ne sont pas marqués. Durant les mois de juillet et août, le nombre de visites est stable par rapport au reste de l'année.

Visites de durée supérieure à 60 sec:

23,25%, soit 2206, ce qui correspond environ à 6 visites quotidiennes. Les visites de cette durée consultent 65,76 % de la globalité des pages visitées.

20,61% des accès se font via le site brudoc.be,

13,97% des accès via bruxelles.irisnet.be

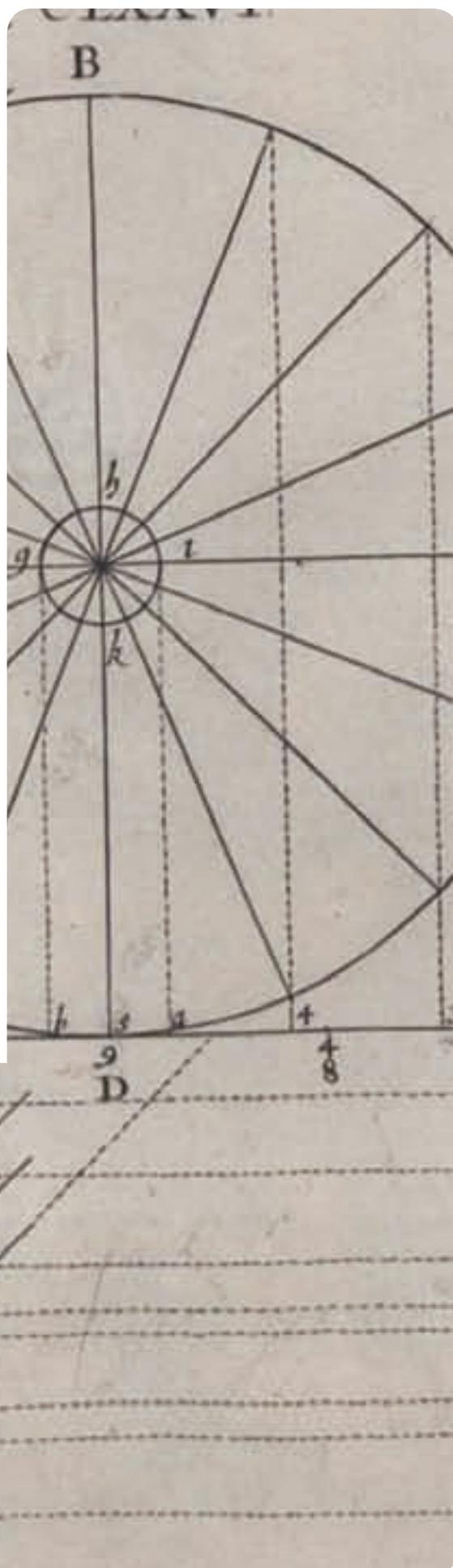
4,42% des accès via bruxellessocial.irisnet.be

2,78% des accès via google.be

2,02% des accès via hospichild.be

Brudoc.be

De nombreux problèmes techniques liés à l'usage de google-analytics sur ce site, ne permettent pas d'effectuer d'analyse significative pour l'année 2011.





Les collaborations

Les collaborations

Maillon informationnel documentaire, rédactionnel ou stratégique, le Centre de Documentation et de coordination sociales interagit au cœur de dynamiques de collaborations multiples et variées couvrant une expertise allant de l'information factuelle la plus simple (quelle est la dénomination exacte de tel ou tel opérateur, quelle est la législation en vigueur pour l'organisation de tel ou tel service, démonstration des outils internet, qui est compétent dans telle ou telle matière...) jusqu'à l'information la plus complexe (diagnostic sur l'offre dans tel ou tel quartier, cadastre des difficultés de l'offre dans tel ou tel autre secteur...) en passant par une information rédactionnelle vulgarisée, simplifiée ou encore réorganisée (brochures, publications sur des thématiques spécifiques,...). En 2011, les partenaires - dans l'un ou l'autre cadre - ont été les suivants:

- l'Administration de la Commission Communautaire Commune de Bruxelles-Capitale
- le SPF Intérieur
- le SPF Justice
- l'École de Santé publique de l'ULB
- Universiteit Gent
- l'ONEM
- l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale
- l'IESSID
- l'ASBL Agence de Développement Territorial
- l'ASBL Bruxelles Ville-Région en Santé
- la Ville de Bruxelles/Service petite enfance
- l'ASBL Conseil bruxellois de coordination sociopolitique (CBCS)
- l'Agence Alter
- Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad VZW
- Centrum Basiseducatie Brussel VZW
- Kenniscentrum Woonzorg Brussel VZW
- CAW De Papaver VZW
- l'ASBL Centre d'appui au secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri - La Strada
- l'ASBL FdSSB
- l'ASBL Infor-Homes/Home-Info
- l'ASBL STICS
- l'ASBL Plate-forme de Concertation pour la Santé Mentale en Région de Bruxelles-Capitale
- la Coordination des services d'aide aux justiciables de la Commission Communautaire de Bruxelles-Capitale
- l'ASBL Fédération Bico
- la Coordination sociale de Laeken
- la Coordination sociale de la Senne
- la Coordination sociale d'Ixelles
- la Coordination sociale de Saint-Gilles
- la Coordination sociale d'Evere
- l'ASBL Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-Abri

- l'ASBL Fédération des centres de services social mutualistes
- l'ASBL Réseau Multidisciplinaire Local Bruxelles-RMLB
- l'ASBL Tela
- le Réseau Bruxellois de Documentation en promotion de la santé
- l'ASBL Réseau des Initiatives Enfants-Parents-Professionnels/RIEPP
- l'ASBL Centre d'Expertise et de Ressources pour l'Enfance/ CERE
- l'ASBL Question Santé





9 ► Analyse SWOT

Analyse SWOT

POSITIF

ORIGINE INTERNE

- Observatoire de l'offre sociale-santé en région bruxelloise
- Conception et développement de produits d'information transversaux, intersectoriels, bilingues, uniques et facilement identifiables: www.bruxellessocial.be, www.hospichild.be, www.brudoc.be
- Maintenance et actualisation des informations
- Évolution des outils sur base des besoins des travailleurs de terrain
- Longévité de l'institution (33 ans)
- Réputation de sérieux et de fiabilité
- Une équipe alliant un noyau de collaborateurs expérimentés (+ de 20 ans d'ancienneté) à une frange de collaborateurs trentenaires apportant énergie, créativité et compétences spécifiques liées au NTIC
- Une direction déterminée et stable (33 ans d'expérience)
- Budget annuel à l'équilibre par une discipline budgétaire stricte
- «Passeur de frontières» entre les acteurs sociaux des deux communautés linguistiques

FORCES

ORIGINE EXTERNE

- Défaillance de certaines bases de données sectorielles
- Quasi monopole de l'information sociale-santé dans sa dimension régionale
- Centralisation potentielle de l'information dans de nouvelles thématiques (troisième âge, handicap)
- Densification croissante des dispositifs au sein de la région bruxelloise entraînant une demande accrue d'outils d'information sociale dans le chef des acteurs (partenariats avec l'ADT-ATO, l'Observatoire de la Santé et du Social, les cabinets ministériels)
- Besoin de planification dans le domaine social-santé illustré dans le PRDD

OPPORTUNITES

NÉGATIF

- Lieu de l'activité dans les locaux de la COCOM (pas de visibilité, exigüité)
- Pas d'autonomie suffisante dans la maintenance technologique des produits
- Équipe composée au 2/3 de personnel sous statut ACS
- Fonctions-clés manquantes impossibles à pourvoir dans le cadre des ACS
- Compétences non valorisées de collaborateurs-clés de l'équipe
- Besoin de formation pour certains membres du personnel
- Budget structurellement insuffisant pour cause de non adaptation du montant du subside structurel à l'élargissement progressif de l'équipe
- Dénomination « *vieille* » du Centre
- Organigramme maintenu en râteau par impossibilité de valoriser financièrement des prises de responsabilités intermédiaires
- Insuffisance de la stratégie de communication

FAIBLESSES

- Tergiversation et absence de consensus politique autour de l'avenir du Centre de Documentation
- Avenir de la politique de l'emploi à Bruxelles et sort des ACS
- Objet social rendant difficile l'obtention de financement autre que public

MENACES





10 Les perspectives 2012

Les perspectives 2012

Plan d'action 2012-2013

L'année 2012 est annoncée comme l'année du renouveau mais à l'heure d'écrire ce rapport beaucoup de points d'interrogation planent encore sur le projet de maison du bicommunautaire avec son cortège de questions non résolues. Quelle organisation interne ? Mutualisation des forces ? Avec quels partenaires ? Avec combien de partenaires ? Déménagement ? Dans quel quartier ?

Les questions restent également ouvertes sur les conditions de faisabilité du Portail « bien-être », pointe de l'iceberg d'une politique d'information sociale transversale et intersectorielle, interrompu en 2011 mais qui pourrait reprendre fin 2012.

Ces nombreuses incertitudes nous amènent à ne présenter que les actions dont la réalisation est sûre et certaine en 2012.

1. Maintien de l'équilibre budgétaire et affinement des outils de gestion
2. Exécution de l'audit « *Vers un centre de ressources multimédia pour une politique d'information sociale transversale et intersectorielle en RBC* » dans un climat participatif et de concertation et implémentation des axes d'amélioration
3. Abandon du logiciel propriétaire CINDOC pour la gestion de CSSK
4. Bruxelles Social en ligne: poursuite du développement
 - Basculement sur le site des opérateurs actifs dans le domaine des assuétudes, de la pauvreté, de la justice (dont l'aide sociale aux justiciables), de l'accompagnement des LGBT, de l'accueil des primo-arrivants
 - Collaboration avec l'Université Libre de Bruxelles - École de santé publique concernant l'utilisation des données sur l'offre sociale-santé du CDCS-CMDC dans le cadre de l'étude préparatoire à l'élaboration de la programmation des services ambulatoires en région bruxelloise
 - Collaboration avec la Plate-forme de concertation pour la santé mentale en région de Bruxelles-Capitale concernant l'utilisation des données sur l'offre sociale-santé du CDCS-CMDC dans le cadre des missions de concertation de la Plate-forme
 - Promotion ciblée auprès des acteurs associatifs, administratifs et politiques
5. Brudoc : poursuite du développement
 - Visibiliser les usages du fonds documentaire en créant des produits d'information
 - Mise en place des « *Brudoc teatime* »

- Mise en œuvre du prêt en interne

6. Publications

- Dépliant + Site d'information sur le secteur de l'aide sociale aux justiciables à destination des professionnels de l'action sociale générale

7. Étude comportant le cadastre et un diagnostic de la situation du secteur du transport social en région bruxelloise

8. Recherche-action visant à identifier les conditions de faisabilité de la mise sur pied d'une cellule inter-service d'aide à domicile COCOM





11 ► L'organisation

L'organisation

11.1. Les collaborateurs

2011

Nombres de collaborateurs

19

STATUT

Fonds propres	5
Agents Contractuels Subventionnés*	11
Derde ArbeidsCircuit	1
Maribel CP 329	1
ALE	1

GENRE

Hommes	5
Femmes	14

ÂGE

+ de 40 ans	11
30 ans - 40 ans	6
20 ans - 30 ans	2

ANCIENNETÉ

+ de 20 ans	3
10 ans - 20 ans	4
5 ans - 10 ans	4
0 - 5 ans	8

RÔLE LINGUISTIQUE

Néerlandophones	5
Francophones	14

NIVEAU BARÉMIQUE

Niveau A	5
Niveau B	6
Niveau C	7
Niveau D	0

RÉGIME DE TRAVAIL

Temps plein	15
Temps partiel**	4

MESURES EN FAVEUR DE L'EMPLOI

Interruption de carrière complète	1
Interruption de carrière d'1/5 ^e temps	1

TÉLÉTRAVAIL

Télétravail régulier (1 jour fixe/semaine).....	3
Télétravail régulier aléatoire	8
Télétravail exceptionnel	4
Télétravail néant	4

* dont un contrat de remplacement

** dont 1 travailleur à mi-temps, 2 travailleurs à 4/5^e temps et un travailleur à 9/10



DIRECTION

Direction:
Solveig Pahud

Assistant de direction, budget, comptabilité, administration du personnel:
Emmanuel Spitaels

SERVICES SUPPORT

Tic/Web/Layout:
Michel Depriez
Daniel Aronowicz
Renaud Germain

Traduction:
Katelijn Van Cauwenberge (½)

Accueil/Intendance/FAP-FEB:
Chris de Meyer (½)

GESTION DES BASES DE DONNÉES

Bruxellessocial.be:
Khadija Kouhail
Hanan Aaquab (½)
Francesca Parrinello

Brudoc.be:
Chris de Meyer (½)
Stéphanie Wolbeek (½)

SERVICES INFO

Portail/Diagnostic/Synergie sociale:
Katelijn Van Cauwenberge (½)
Yolanda Puttemans
Catherine Giet
Corinne Malchair

Brudoc:
Stephanie Wolbeek (½)

Publications/Recherches:
Amélie Jacquet
Valérie Wispenninckx

Projet Hospichild:
Emmanuelle Vanbesien
Catherine Minet



11.2. La structure



(1x/an)

(1x/an)

1 sur
subside
structurel

Assistant | Budget
Comptabilité | Administration du personnel

1 sur subside structurel

SUPPORT

DES BASES DE DONNÉES

CSSK

Nombre
de collaborateurs
1 ACS
1 ½ sur subside
spécifique

+ ALE

TIC | WEB LAYOUT

Nombre
de collaborateurs
2 ACS
1 Fond Maribel

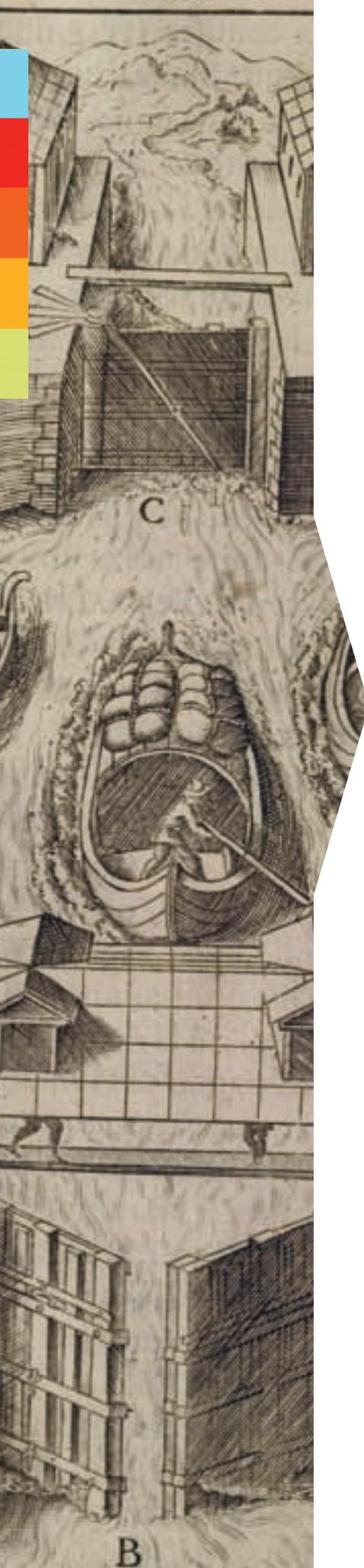
TRADUCTION

Nombre
de collaborateurs
½ DAC

+ bénévole

ACCUEIL LOGISTIQUE FAB-FEB

Nombre
de collaborateurs
½ ACS



États financiers

Recettes

Ventes de prestations	3.224 €
Ventes de prestations	2.831 €
Service divers	303 €
Participation Canal Santé	90 €
Subside structurel	245.000 €
Subside Hospichild.be	104.000 €
Subside Hospichild.be (2010-2011)	104.000 €
Subside Carte Sociale	95.000 €
Subside Carte Sociale COCOM	50.000 €
Subside Carte Sociale COCOF	30.000 €
Subside Carte Sociale VGC	5.000 €
Subside Carte Sociale Région	10.000 €
Subsides PRC	358.282 €
Intervention Actiris (primes ACS)	324.442 €
Intervention Maribel CP 329.03	33.840 €
Intérêts bancaires	821 €
Total des recettes	806.327 €

Dépenses

Frais de personnel	733.054 €
Locaux	7.399 €
Frais informatiques	8.289 €
Frais administratifs	26.687 €
Documentations	5.227 €
Frais spécifiques Hospichild.be	20.842 €
Frais financiers	986 €
Charges exceptionnelles	1.000 €
Total des charges	803.484 €

12 ► États financiers



12.1. Ventilation des recettes et des dépenses réalisées en 2011

