

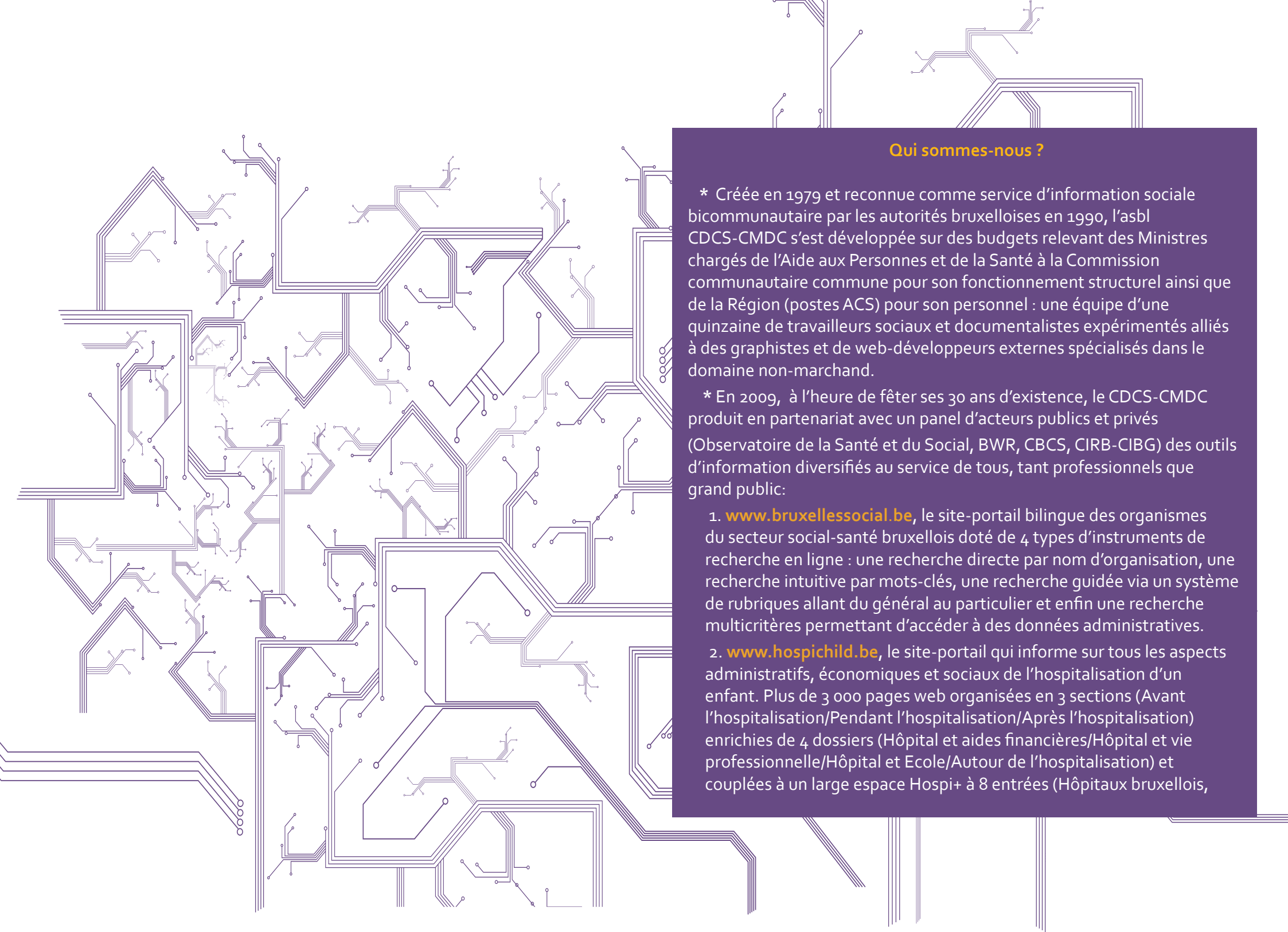


Memorandum régional 2009

Centre de Documentation et de Coordination sociales asbl
www.cdcs-cmdc.be | info@cdcs-cmdc.be
avenue Louise 183 - 1050 Bruxelles | Tél: 02/511 08 00 - Fax: 02/512 25 44

*A l'attention des responsables politiques du Parlement
et du Gouvernement régional*

*Pour une politique urbaine d'information sociale au service de tous
les bruxellois*

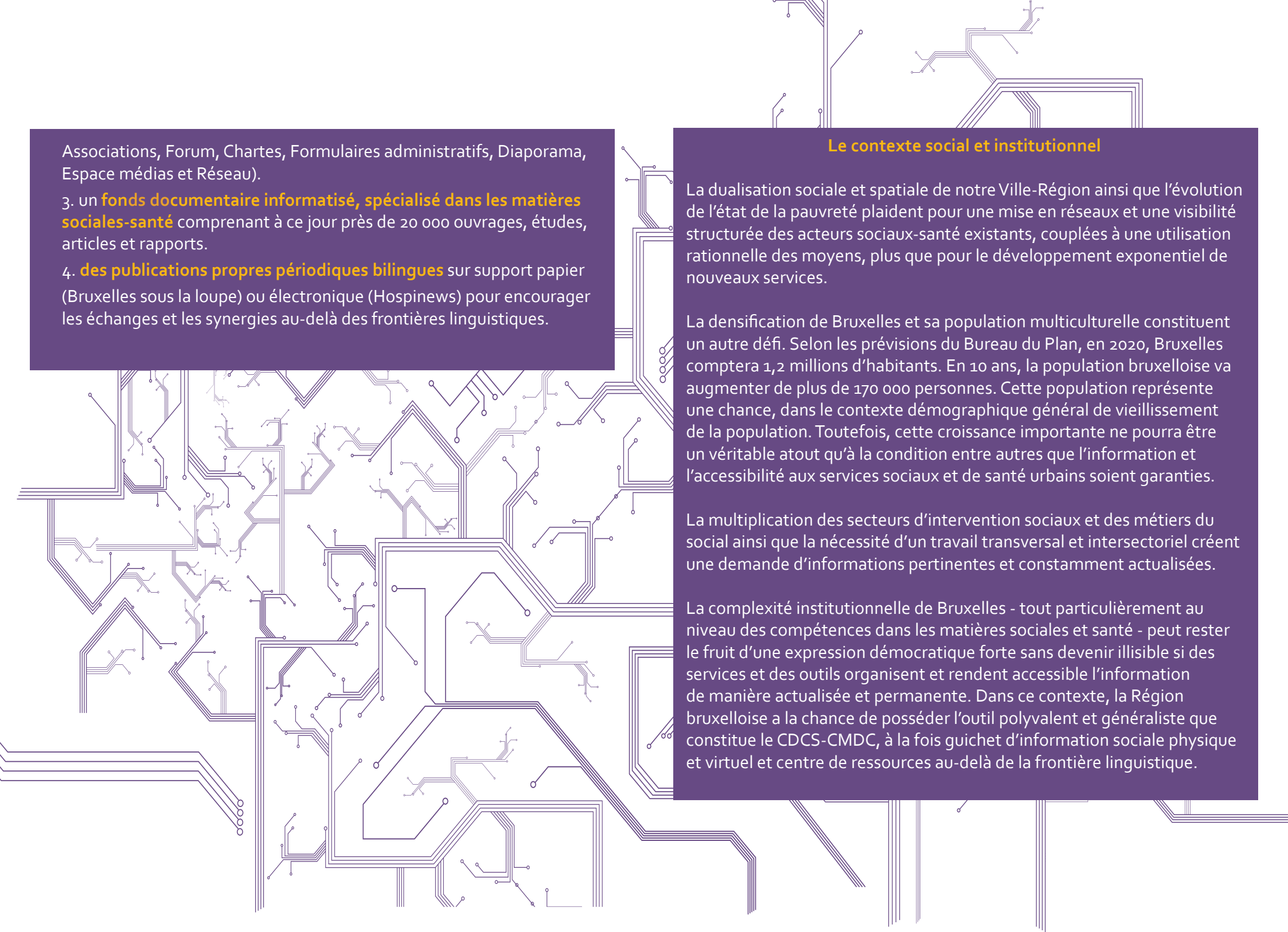


Qui sommes-nous ?

* Créée en 1979 et reconnue comme service d'information sociale bicommunautaire par les autorités bruxelloises en 1990, l'asbl CDCS-CMDC s'est développée sur des budgets relevant des Ministres chargés de l'Aide aux Personnes et de la Santé à la Commission communautaire commune pour son fonctionnement structurel ainsi que de la Région (postes ACS) pour son personnel : une équipe d'une quinzaine de travailleurs sociaux et documentalistes expérimentés alliés à des graphistes et de web-développeurs externes spécialisés dans le domaine non-marchand.

* En 2009, à l'heure de fêter ses 30 ans d'existence, le CDCS-CMDC produit en partenariat avec un panel d'acteurs publics et privés (Observatoire de la Santé et du Social, BWR, CBCS, CIRB-CIBG) des outils d'information diversifiés au service de tous, tant professionnels que grand public:

1. www.bruxellessocial.be, le site-portal bilingue des organismes du secteur social-santé bruxellois doté de 4 types d'instruments de recherche en ligne : une recherche directe par nom d'organisation, une recherche intuitive par mots-clés, une recherche guidée via un système de rubriques allant du général au particulier et enfin une recherche multicritères permettant d'accéder à des données administratives.
2. www.hospichild.be, le site-portal qui informe sur tous les aspects administratifs, économiques et sociaux de l'hospitalisation d'un enfant. Plus de 3 000 pages web organisées en 3 sections (Avant l'hospitalisation/Pendant l'hospitalisation/Après l'hospitalisation) enrichies de 4 dossiers (Hôpital et aides financières/Hôpital et vie professionnelle/Hôpital et Ecole/Autour de l'hospitalisation) et couplées à un large espace Hospi+ à 8 entrées (Hôpitaux bruxellois,



Associations, Forum, Chartes, Formulaire administratifs, Diaporama, Espace médias et Réseau).

3. un **fonds documentaire informatisé, spécialisé dans les matières sociales-santé** comprenant à ce jour près de 20 000 ouvrages, études, articles et rapports.

4. **des publications propres périodiques bilingues** sur support papier (Bruxelles sous la loupe) ou électronique (Hospinews) pour encourager les échanges et les synergies au-delà des frontières linguistiques.

Le contexte social et institutionnel

La dualisation sociale et spatiale de notre Ville-Région ainsi que l'évolution de l'état de la pauvreté plaident pour une mise en réseaux et une visibilité structurée des acteurs sociaux-santé existants, couplées à une utilisation rationnelle des moyens, plus que pour le développement exponentiel de nouveaux services.

La densification de Bruxelles et sa population multiculturelle constituent un autre défi. Selon les prévisions du Bureau du Plan, en 2020, Bruxelles comptera 1,2 millions d'habitants. En 10 ans, la population bruxelloise va augmenter de plus de 170 000 personnes. Cette population représente une chance, dans le contexte démographique général de vieillissement de la population. Toutefois, cette croissance importante ne pourra être un véritable atout qu'à la condition entre autres que l'information et l'accessibilité aux services sociaux et de santé urbains soient garanties.

La multiplication des secteurs d'intervention sociaux et des métiers du social ainsi que la nécessité d'un travail transversal et intersectoriel créent une demande d'informations pertinentes et constamment actualisées.

La complexité institutionnelle de Bruxelles - tout particulièrement au niveau des compétences dans les matières sociales et santé - peut rester le fruit d'une expression démocratique forte sans devenir illisible si des services et des outils organisent et rendent accessible l'information de manière actualisée et permanente. Dans ce contexte, la Région bruxelloise a la chance de posséder l'outil polyvalent et généraliste que constitue le CDCS-CMDC, à la fois guichet d'information sociale physique et virtuel et centre de ressources au-delà de la frontière linguistique.

Pour une politique d'information sociale territorialisée cohérente reposant sur les dynamiques de réseaux

La législature 2004-2009 a donné l'occasion au Centre de Documentation et de Coordination sociales de développer - avec l'appui des différentes autorités publiques bruxelloises - des produits d'information dans un environnement Web 1.0.

Des années 90 au début des années 2000, le Web 1.0 fut essentiellement un outil de distribution de contenus, le plus souvent générés par des professionnels, peu fréquemment renouvelé, à destination d'un public passif.

Dans ce contexte, www.hospichild.be, www.bruxellessocial.be, www.centredesoinsdejour.be proposent à la fois une centralisation, une organisation de l'information et la création d'un réseau d'acteurs. Mais les outils technologiques offerts par le Web 1.0 ne permettent pas encore de donner une place véritablement active aux partenaires des réseaux.

Le web 2.0 tient aujourd'hui la promesse d'origine, à savoir fournir un espace d'échange entre ses utilisateurs. L'outil est devenu un prolongement naturel de l'activité humaine. Il permet le partage, le reformatage, la déconstruction/reconstruction de l'information dans l'optique de sa réutilisation, il offre des interfaces légères, simples d'accès au plus grand nombre (et surtout aux non technophiles), il initie des usages nouveaux fondés sur la co-construction, l'interaction, la désintermédiation des relations. Il soutient la dynamique de réseaux et favorise la constitution de plateformes et permet de penser une politique d'information sociale territorialisée ambitieuse.

Du centre de documentation à l'agence sociale bruxelloise d'information interactive

La législature 2009-2014 devrait permettre au CDCS-CMDC d'adapter ses manières de transmettre l'information en intégrant toutes les potentialités du **Web 2.0**. Le virtuel est alors prétexte à un renforcement de la solidarité et à l'échange de bonnes pratiques ainsi qu'à la co-construction de solutions nouvelles dans le réel. L'utilisateur consommateur cède la place à l'acteur.

Au rythme de ces évolutions, le CDCS-CMDC construit un projet novateur qui l'amène à revendiquer le statut **d'agence sociale bruxelloise d'information interactive**. L'ensemble des thématiques sociales (seniors, personnes en situation de handicap, aide aux détenus, aide aux familles, assuétudes, santé mentale,...) pourraient faire l'objet de projets visant à la fois la centralisation de l'info et la mise en réseau des acteurs. Le champ d'exploration est immense, porteur de création d'emplois et rencontre les aspirations de nombreux jeunes professionnels de tous horizons.

La présidence belge de l'Union Européenne dans le second semestre de 2010 offre l'opportunité de valoriser un outil ouvrant un champ expérimental intense visant à construire une info « online » propre à dynamiser l'action et le progrès sur le terrain (offline). L'agence sociale bruxelloise d'information interactive pourrait être une **vitrine de la vitalité de l'action sociale dans une métropole internationale**.

Nos revendications : des investissements et des moyens proportionnés aux enjeux

En l'espace de trois ans - 2005 à 2008 - le Centre de Documentation et de Coordination sociales a affiché une croissance rapide tant au niveau du volume de son personnel qu'au niveau de ses projets et de son budget. L'équipe est passée de 13 à 17 collaboratrices et collaborateurs soit une augmentation de 30% de son effectif. Trois chantiers de plus d'un an et demi de développement chacun ont été enchaînés (Atlas, Bruxelles Social en ligne, Hospichild.be). Le budget global est passé de 574.892 € à 788.498 €, ce qui correspond à une augmentation de 37% des activités du Centre.

Cette croissance rapide - pour être durable – doit passer par un renforcement et une stabilisation de sa structure. Le Centre de Documentation et de Coordination sociales plaide pour une politique d'information sociale globalisée et intégrée via sa transformation en agence sociale d'information interactive qui présenterait :

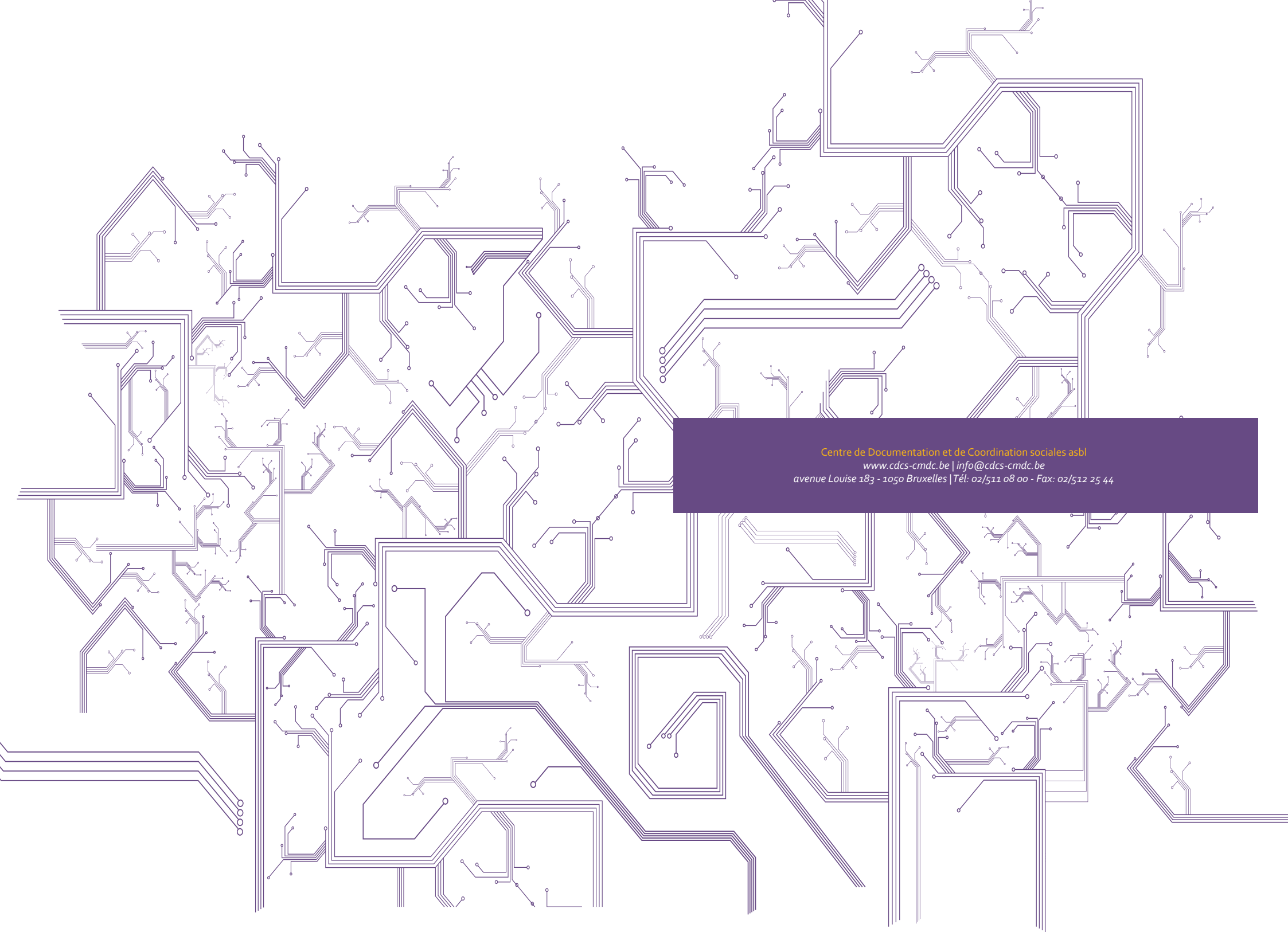
- une dénomination unifiée bilingue,
- un rôle et des missions identifiés clairement et reconnus par Ordonnance,
- une identification et une visibilité matérialisées dans des locaux adéquats et d'accès facile,
- une stabilisation des ressources basée sur une dotation pluriannuelle globalisée,
- un cadre renforcé et élargi à des fonctions d'appui structurelles (20 personnes minimum comprenant juristes, webdesigners et assistants sociaux),
- un statut cohérent et unifié de son personnel.

Nos recommandations pour les élections

Au moment du choix de nouvelles politiques pour la législature 2009-2014, il est important à la fois de consolider les outils existants, www.bruxellessocial.be, www.hospichild.be, www.centredesoinsdejour.be et de les multiplier en appliquant ce type projet internet à d'autres domaines de l'aide aux personnes.

Au-delà de la crise, dans un monde où l'information et la communication sont des enjeux politiques majeurs et où la cohabitation culturelle est un impératif à construire comme condition de la 3ème mondialisation, nous plaçons pour un investissement dans une **Agence sociale bruxelloise d'information interactive**.

Nous sommes à votre disposition - tant avant qu'après le 7 juin – pour tout complément d'information, démonstration individualisée ou visite dans nos locaux.



Centre de Documentation et de Coordination sociales asbl
www.cdcs-cmdc.be | info@cdcs-cmdc.be
avenue Louise 183 - 1050 Bruxelles | Tél: 02/511 08 00 - Fax: 02/512 25 44