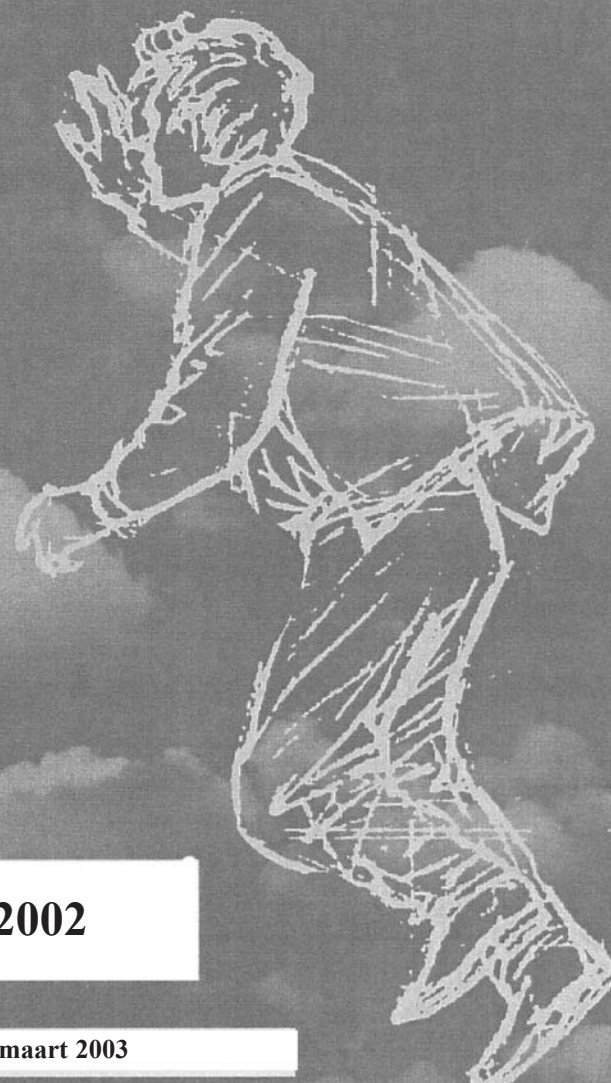




**Centre de Documentation
et de Coordination Sociales** asbl

**Centrum voor Maatschappelijke
Documentatie en Coördinatie** vzw



**Rapport annuel
Jaarverslag**

2002

mars/maart 2003

Sommaire

Inhoud

Institution et équipe ◀ 1 ▶

- I. Histoire et évolution institutionnelle ◀ 3 ▶
- II. Missions ◀ 5 ▶
- III. Fonctionnement ◀ 5 ▶
 - 1. Assemblée générale ◀ 5 ▶
 - 2. Conseil d'Administration ◀ 5 ▶
 - 3. Equipe ◀ 6 ▶
- IV. Politique globale de l'année 2002 ◀ 8 ▶

Mission générale: information et documentation ◀ 9 ▶

- I. Maintenance et développement de la "carte sociale" et du fonds documentaire associé ◀ 11 ▶
- II. Service info ◀ 11 ▶
- III. Publication: du "Digest" à "Bruxelles sous la loupe" ◀ 11 ▶

Réalisations et activités ◀ 13 ▶

Projets en partenariat ou sous convention avec différents acteurs sociaux bruxellois ◀ 15 ▶

- I. Collaboration avec l'Observatoire de la Santé et du Social ◀ 15 ▶
- II. Collaboration avec le BWR, l'AMA et la Fédération des maisons d'accueil bicommunautaires ◀ 15 ▶
- III. Collaboration au Réseau Bruxellois des Centres de documentation en Santé ◀ 17 ▶
- IV. Participation aux travaux de l'Asbl "Bruxelles, Ville-Région en Santé" ◀ 18 ▶

Instelling en team

- I. Historiek en institutionele evolutie
- II. Opdrachten
- III. Werking
 - 1. Algemene Vergadering
 - 2. Raad van bestuur
 - 3. Team
- IV. Algemeen beleid in het jaar 2002

Algemene opdracht: informatie en documentatie

- I. Bijwerken en ontwikkeling van de "sociale kaart" en het documentatiebestand
- II. Dienst info
- III. Publicatie: van "Digest" naar "Brussel onder de loep"

Realisaties en activiteiten

Projecten in samenwerking of geregeld door een overeenkomst met verschillende Brusselse sociale actoren

- I. Samenwerking met het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn
- II. Samenwerking met de Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad, de Association des Maisons d'Accueil (AMA) en de Federatie van de Bicommunautaire Onthaalhuizen
- III. Medewerking aan het Brussels netwerk van centra voor documentatie over gezondheid
- IV. Deelname aan de werkzaamheden van de vzw "Brussel, Gezond Stadsgewest"

V. Prestations de services systématisés et sous convention	◀ 19 ▶	V. Systematische dienstverlening geregeld door een overeenkomst
1. Conseil bruxellois de Coordination sociopolitique	◀ 19 ▶	1. Conseil bruxellois de Coordination sociopolitique
2. Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté	◀ 20 ▶	2. Brussels Forum van Strijd tegen de Armoede
3. Fédération des centres de service social	◀ 20 ▶	3. Fédération des centres de service social
Travaux de production d'information pour les autorités publiques	◀ 21 ▶	Productie van informatie voor de overheid
I. Réactualisation de la brochure "Une formation, l'atout pour votre avenir"	◀ 21 ▶	I. Actualisering van de brochure "Une formation, l'atout pour votre avenir"
II. Conception et réalisation d'un dépliant de promotion des centres de soins de jour	◀ 22 ▶	II. Ontwerpen en realisatie van een folder ter promotie van de bicommunautaire dagverzorgingscentra
III. Actualisation partielle et réédition de la brochure "La Commission communautaire commune au service de tous les bruxellois"	◀ 23 ▶	III. Gedeeltelijke actualisering en heruitgave van de brochure "De Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie ten dienste van alle Brusselaars"
Travaux d'aide à la décision politique sous mandat du Collège réuni de la Commission communautaire commune	◀ 24 ▶	Werkzaamheden ter ondersteuning van de politieke besluitvoering onder mandaat van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie
I. Collecte et organisation des données visant à la réalisation d'un bilan financier des Services d'Aide aux familles et aux Personnes âgées bicommunautaires	◀ 24 ▶	I. Inzamelen en structureren van de gegevens met het oog op de verwezenlijking van de financiële balans van de bicommunautaire Diensten voor Gezins- en Bejaardenhulp
II. Participation à un travail de collecte de données et de recherche sur la situation financière des maisons de repos (MR) et maisons de repos et de soins (MRS) bruxelloises	◀ 25 ▶	II. Deelname aan de opdracht in verband met de inzameling van gegevens over en het onderzoek naar de financiële situatie van de Brusselse rustoorden (ROB) en rust- en verzorgingstehuizen (RVT)
Numérisation du service et construction du site web	◀ 27 ▶	Informatisering van de dienst en constructie van de website
I. Contexte global	◀ 29 ▶	I. Algemene context
II. Contexte propre au CDCS	◀ 30 ▶	II. Context eigen aan het CMDC
III. Nouvelle organisation de la chaîne documentaire	◀ 31 ▶	III. Nieuwe organisatie van de documentaire keten
1. Acquisition et bulletinage	◀ 31 ▶	1. Aanwerving en ontvangstregistratie
2. Les bases documentaires	◀ 32 ▶	2. Documentatiebanken
3. Le langage documentaire	◀ 34 ▶	3. Documentaire taal
4. "Fiches"	◀ 36/35 ▶	4. Fiches
5. Le site internet	◀ 37 ▶	5. Website
IV. Conclusion	◀ 39 ▶	IV. Conclusie

Divers

- I. Appels à la générosité
- II. Fonds d'aide ponctuelle

Perspectives d'avenir 2003

- I. Développement et approfondissement du projet de numérisation du CDCS
- II. Mise en ligne du site WEB du CDCS
- III. Lancement de "Bruxelles sous la loupe"
- IV. Collaboration structurelle avec l'Observatoire de la Santé et du Social
- V. Poursuite et développement des autres collaborations existantes
- VI. Projet d'implantation plus adéquate et de meilleure visibilité des missions du CDCS

◀ 41 ▶

◀ 43 ▶

◀ 43 ▶

◀ 45 ▶

◀ 47 ▶

◀ 48 ▶

◀ 48 ▶

◀ 49 ▶

◀ 49 ▶

◀ 50 ▶

Varia

- I. Beroep op de vrijgevigheid
- II. Fonds voor eenmalige bijstand

Toekomstperspectieven 2003

- I. Verdere informatisering van het CMDC
- II. On line ter beschikking stellen van de website van het CMDC
- III. Lancering "Brussel onder de loep"
- IV. Structurele samenwerking met het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn
- V. Voortzetting en ontwikkeling van de andere samenwerkingen
- VI. Project voor een meer geschikte inplanting en een grotere zichtbaarheid van de opdrachten van het CMDC

Institution et équipe

Instelling en team

I. Histoire et évolution institutionnelle

Au début du XXe siècle, les institutions caritatives travaillaient en ordre dispersé pour soulager les misères d'une société sans législation en matière d'aide sociale.

C'est en vue d'identifier ces institutions, de coordonner leurs efforts et de les rendre plus efficaces que fut créé par l'ensemble des autorités communales de la région, en 1914, l'OFFICE D'IDENTIFICATION DE L'AGGLOMERATION BRUXELLOISE.

Cette initiative devint organisme d'intérêt public par la loi de 1925 sur l'assistance publique. Depuis cette époque, l'Office a rendu d'innombrables services aux travailleurs sociaux. Sa gestion, assumée conjointement par des représentants des communes et des institutions privées était un modèle unique en son genre.

Par la loi organique des centres publics d'aide sociale de 1976, l'Office d'Identification a été dissout. Le projet de loi prévoyait la création d'un tel office dans chaque province mais le législateur, tiraillé entre l'unitarisme et le fédéralisme a laissé tomber les articles concernant les provinces. Ainsi, chaque province a dû, de par sa propre initiative, créer ou promouvoir des centres de documentation provinciaux ou locaux.

La situation de Bruxelles, très particulière sur le plan des réformes de structures, et devant faire face aux besoins de deux communautés, semblait rendre impossible la création d'un nouvel Office d'Identification.

Toutefois, après de nombreuses études, après de nombreuses démarches auprès des autorités nationales et avec la collaboration efficace d'une dizaine d'administrations communales, du Conseil d'Agglomération et de plus de 200 institutions sociales privées, fut créé le 30 mars 1977, le CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES, asbl intercommunale mixte (réunissant services publics et privés), pluraliste et bicommunautaire.

Après quelques années très difficiles, le 28 mars 1979, de nouveaux statuts furent approuvés par l'assemblée générale en salle du Conseil de l'Hôtel de Ville de Bruxelles, là même où en 1914, l'Office d'Identification avait été constitué.

Jusqu'en 1989, la présidence du Centre fut exercée par un collège de cinq présidents. De 1982 à 1989, la présidence est confiée à H. Brouhon, F. Duriau, Y. Melery-Charles, F. Meuleman, E. Pouillet.

I. Historiek en institutionele evolutie

In het begin van de XXste eeuw was er nog geen sprake van sociale wetgeving. De bestaande caritatieve instellingen werkten volledig geïsoleerd van elkaar.

Om dit te verhelpen, besloten de gemeentelijke overheden van onze streek in 1914 samen een IDENTIFICATIEDIENST VAN DE BRUSSELSE AGGLOMERATIE op te richten: deze dienst had als taak de liefdadigheidsinstellingen te identificeren en hun werkzaamheden te coördineren.

In 1925 werd de Identificatiedienst als officiële openbare instelling erkend. De Identificatiedienst was een bijzonder waardevol instrument voor maatschappelijk werkers. Het beleid van de dienst werd verzekerd via een unieke formule, waarin vertegenwoordigers van de gemeenten en vertegenwoordigers van particuliere instellingen samenzetelden. De Identificatiedienst werd ontbonden door de organieke wet op de openbare centra voor maatschappelijk welzijn van 1976.

Het wetsontwerp voorzag wel in de oprichting van een soortgelijke dienst in elke provincie, maar de wetgever, die verscheurd was tussen het unitarisme en federalisme van die periode, liet het artikel in verband met de provincies vallen.

Zo moest uiteindelijk elke provincie op eigen initiatief provinciale of lokale documentatiecentra oprichten of bevorderen.

In Brussel bleek het bijzonder moeilijk om een nieuwe Identificatiedienst op te richten. De structurele hervormingen en de specifieke eisen van de beide taalgemeenschappen waren hier zeker niet vreemd aan.

Na lang onderzoek en talloze verzoeken bij de nationale overheid, en in samenwerking met een 10-tal gemeentebesturen, de Agglomeratieraad en meer dan 200 particuliere organisaties voor sociale dienstverlening, werd op 30 maart 1977 de gemengde (d.w.z. die openbare en particuliere diensten samenbrengt) intercommunale vzw het "CENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE DOCUMENTATIE EN COORDINATIE" opgericht, die een pluralistisch en bicommunautair karakter heeft.

Na enkele heel moeilijke jaren keurde de Algemene Vergadering op 28 maart 1979 de nieuwe statuten goed in de Raadzaal van het stadhuis van Brussel, daar waar in 1914 de Identificatiedienst werd opgericht.

Tot in '89 werd het voorzitterschap van het Centrum door een College van 5 voorzitters waargenomen. Van 1982 tot 1989 werd dit voorzitterschap toevertrouwd aan H. Brouhon, F. Duriau, Y. Melery-Charles, F. Meuleman en E. Pouillet.

Depuis 1986, Monsieur P. Reniers a été amené à remplacer Monsieur Poulet dont la fonction de Ministre devenait incompatible avec son mandat de président du Centre. En 1989 J. Mahaut remplace F. Meuleman.

Par ailleurs, de 1977 à 1985, l'administrateur-délégué fut Gh. Oger décédé au mois d'octobre 1985.

L'Assemblée générale du 12 mars 1986 nomme Solveig Pahud, qui assurait depuis deux ans la direction du Centre, administratrice-déléguée.

En 1989, en prévision de l'évolution institutionnelle attendue et liée à la mise en place de la toute nouvelle Région bruxelloise, le Conseil d'Administration trouve opportun de retourner à une situation où les fonctions d'administrateur-délégué et de direction ne sont plus concentrées sur la même personne.

C'est ainsi qu'en date du 19 avril 1989, Marc Dumont est nommé administrateur et en date du 14 mars 1990 administrateur-délégué.

En juillet 1989, la mise en place de la Région de Bruxelles-Capitale va entraîner une reconnaissance et une institutionnalisation des missions du CDCS.

Ainsi en 1990, une convention (reprenant les missions prévues dans les statuts) signée entre le Collège Réuni de la Commission Communautaire Commune et les présidents du Centre reconnaît le CDCS dans le cadre des institutions bicommunautaires et organise son subventionnement.

Dans ce contexte, le 7 novembre 1990, une A.G. extraordinaire nomme deux nouveaux administrateurs-présidents, mandataires communaux bruxellois néerlandophones: M-J. Schoenmaekers-Clerckx et D. D'Haenens.

En date du 10 avril 93, les membres du C.A. ont dû noter avec regret le décès de Hervé Brouhon, bourgmestre de Bruxelles et président du CDCS depuis sa création.

En 1995 le CA coopte Marc Thommes comme administrateur en remplacement de Charles Hanot, démissionnaire pour raison de santé depuis août 94.

L'année 1996 connaît les démissions successives de F. Duriau (05/96) et J. Mahaut (06/96).

L'Assemblée générale de 2001 (15/03/01) a élu deux nouvelles administratrices-présidentes : Mmes B. de Spirlet (PRL) et A. Herscovici (Ecolo).

Le début de l'année 2002 a été marquée par la **démission de A. Herscovici remplacée fin 2002 par Marc Struyf**. C'est également en **décembre 2002** que **Béatrice de Spirlet** a donné sa **démission** en tant qu'administrateur. Son remplacement est en voie d'être solutionné.

Sinds 1986 vervangt de heer P. Reniers de heer Poulet. Deze kon zijn ministerambt inderdaad moeilijk combineren met zijn mandaat van voorzitter van het Centrum. In '89 volgde J. Mahaut F. Meuleman op.

Van 1977 tot 1985 was Gh. Oger afgevaardigd-bestuurder. Hij overleed in oktober 1985.

De Algemene vergadering van 12 maart 1986 benoemt Solveig Pahud, die reeds twee jaar het bestuur van het Centrum waarnam, tot afgevaardigd-bestuurster.

Omwille van de institutionele evolutie die in het vooruitzicht stond na de oprichting van het gloednieuwe Brussels Gewest, achtte de raad van bestuur het in 1989 wenselijk terug te keren naar een situatie waarin de functies van afgevaardigd-bestuurder en directeur niet meer door éénzelfde persoon waargenomen worden.

Zo werd Marc Dumont op 19 april 1989 tot bestuurder benoemd en op 14 maart 1990 tot afgevaardigd-bestuurder.

De oprichting van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in juli 1989 brengt de erkenning en de institutionalisering van de opdrachten van het CMDC met zich mee.

In 1990 werd het CMDC officieel erkend door een overeenkomst (die de opdrachten vastgelegd in de statuten herneemt) tussen het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de voorzitters van het Centrum, in het kader van de bicommunautaire instellingen en werd ook de subsidiëring van het Centrum door deze overeenkomst geregeld.

In deze context werden tijdens een buitengewone Algemene Vergadering op 7 november 1990 twee nieuwe voorzitters in de raad van bestuur benoemd: mevr. M-J. Schoenmaekers-Clerckx en de heer D. D'Haenens, beiden Nederlandstalige gemeentelijke mandatarissen in het Brusselse. Tot hun leedwezen hebben de leden van de raad van bestuur op 10 april 93 het overlijden vernomen van Hervé Brouhon, burgemeester van Brussel en sinds de oprichting voorzitter van het CMDC.

In 1995 coöpteert de raad van bestuur Marc Thommes als bestuurder in plaats van Charles Hanot, die reeds in augustus 94 om gezondheidsredenen zijn ontslag heeft genomen.

In 1996 nemen F. Duriau (05/96) en J. Mahaut (06/96) achtereenvolgens hun ontslag.

De Algemene Vergadering van 2001 (15/03/01) heeft twee nieuwe bestuursters-voorzitsters gekozen: mevr. B. de Spirlet (PRL) en A. Herscovici (Ecolo).

Begin 2002 werd gekenmerkt door het **ontslag van A. Herscovici die eind 2002 werd vervangen door Marc Struyf**. Eveneens in **décembre 2002** gaf **Béatrice de Spirlet** haar **ontslag** als bestuurster. Voor haar vervanging wordt momenteel een oplossing gezocht.

II. Missions (art. 3 - Annexes au M.B. 17.08.79)

L'association a pour but de contribuer activement à toute initiative de recherche, de documentation, d'étude, de coordination ou de promotion concernant toutes questions d'ordre social, ce terme étant pris dans son sens le plus large, et en outre:

- Rassembler toute documentation concernant les institutions et les questions d'action et de service social.
- Mettre cette documentation à la disposition des services, des travailleurs sociaux et de chacun qui en fait la demande.
- Répertoire les organismes publics et privés de service et d'aide sociale, diffuser ces répertoires.
- Contribuer à l'information et à la formation permanente des travailleurs et volontaires sociaux et à leur recyclage.
- Protéger la population contre les abus dans les appels à la générosité, en coordonnant les interventions des diverses autorités concernées et en diffusant des avis.
- Tenir à jour un fichier des associations sans but lucratif.
- Stimuler la coordination et apporter sa collaboration aux missions qui lui seraient confiées par ses autorités de tutelle, les membres associés, les CPAS, notamment dans le cadre des articles 116 et 117 de la loi du 8 juillet 1976, ainsi qu'aux services d'aide médicale urgente et d'aide sociale urgente, créés par l'agglomération.

III. Fonctionnement

1. Assemblée générale

- Composition: Mme B. de Spirlet, M. D. D'Haenens, M. M. Dumont, Mme Y. Melery-Charles, M. P. Reniers, Mme M-J. Schoenmaekers-Clerckx, M. M. Thommes, M.D. Van De Sype.
- Invités permanents représentant les Ministres
Membres du Collège réuni de la Cocom.
- Invités représentant les secteurs: Brusselse Welzijnsraad et Conseil bruxellois de coordination sociopolitique.
- Réunion: 1 (18/04)

2. Conseil d'Administration

- Composition:
 - Mme B. de Spirlet, M. D. D'Haenens, Mme Y. Melery-Charles, M. P. Reniers, Mme M-J. Schoenmaekers-Clerckx et M. M. Thommes formant le collège des présidents.

II. Opdrachten (art. 3 - Bijlagen bij K.B. 17.08.79)

De vereniging heeft tot doel actief deel te nemen aan alle initiatieven inzake onderzoek, documentatie, studie, coördinatie en bevordering van kwesties betreffende het maatschappelijk leven en de welzijnszorg, en daarenboven:

- Documentatie te verzamelen over instellingen van welzijnszorg en over de verschillende actiedomeinen van de welzijnszorg.
- Deze documentatie te ontsluiten voor alle diensten, welzijnswerkers en al wie het verlangt.
- De openbare en particuliere instellingen van welzijnszorg te repertoriëren en deze repertoria te verspreiden.
- Bij te dragen tot de informatie en de permanente vorming van maatschappelijk werkers en vrijwilligers en hun herscholing.
- De bevolking te beschermen tegen misbruiken die gemaakt worden in het beroep op de vrijgevigheid. Hiertoe de tussenkomsten van de diverse autoriteiten coördineren en adviezen verspreiden.
- Systematisch documentatie bij te houden over de verenigingen zonder winstoogmerk.
- De coördinatie te stimuleren en mee te werken aan de opdrachten die aan het centrum kunnen toevertrouwd worden door de voogdijautoriteiten, door de geassocieerde leden, de OCMW's, o.a. in het kader van de artikels 116 en 117 van de wet van 8 juli 1976 en aan de diensten van dringende geneeskundige hulp en dringende welzijnshulp, opgericht door de agglomeratie.

III. Werking

1. Algemene Vergadering

- Samenstelling: mevr. B. de Spirlet, dhr. D. D'Haenens, dhr. M. Dumont, mevr. Y. Melery-Charles, dhr. P. Reniers, mevr. M-J. Schoenmaekers-Clerckx, dhr. M. Thommes, dhr. D. Van De Sype.
- Vaste genodigden : vertegenwoordigers van de ministers-leden van het Verenigd College van de GGC.
- Uitgenodigde vertegenwoordigers van de sectoren: Brusselse Welzijnsraad en Conseil bruxellois de coordination sociopolitique.
- Bijeenkomst: 1 (18/04)

2. Raad van bestuur

- Samenstelling:
 - mevr. B. de Spirlet, dhr. D. D'Haenens, mevr. Y. Melery-Charles, dhr. P. Reniers, mevr. M-J. Schoenmaekers-Clerckx en dhr. M. Thommes vormen het college van voorzitters.

En 2002, sur demande unanime des membres du conseil d'administration, la **préséance** est revenue, **pour une huitième année consécutive**, à **M-J. Schoenmaekers-Clerckx**, afin de lui laisser mener à bien les nouvelles orientations du Centre.

- M. M. Dumont, administrateur-délégué.

- Invitée:

- S. Pahud, directrice assurant par ailleurs le rôle de rapporteur

- Réunions: 10 (les 25/01, 14/02, 14/03, 18/04, 28/05, 17/06, 30/07, 17/09, 10/10, 14/11).

3. Equipe

A la différence des 3 années précédentes (1999-2000-2001), l'équipe a connu une série de mouvements internes entraînant réorganisation et réorientation de certains postes et/ou fonctions.

Ainsi il faut noter :

- le passage à 4/5 temps de Nicole Mondelaers

- la longue maladie de Marleen De Baerdemaeker : 27/03/02 au 31/12/02 (remplacée par Aby Kamara du 01/05/2002 au 31/12/2002)

- le licenciement de Francisco Repiso en date du 01/11/2002 moyennant un préavis d'une durée de 8 mois

- et enfin, en terme plus positif, l'engagement d'Amélie Jacquet comme bibliothécaire-documentaliste en date du 04/02/2002. Cet engagement a correspondu à un tournant dans les capacités de développement et d'évolution du CDCS.

Le rapport d'activités annuel 2001 s'était longuement étendu sur la double difficulté liée tant au recrutement même (manque de bibliothécaire-documentaliste sur le marché de l'emploi) mais aussi à l'inadéquation d'un niveau A1 (gradué) [(seul accordé par le Comité de gestion de l'Orbem alors que la demande initiale du CDCS était bien d'un niveau 1 (licencié)] pour une fonction demandant des capacités de jugement, de conception et de responsabilité spécifiques importantes liées aux enjeux du passage à l'électronisation complète du service.

Après plus d'une année de recherche décevante et/ou infructueuse et suite à la diffusion insistante et persistante de l'offre d'emploi dans le cadre de la section INFODOC de l'Université Libre de Bruxelles, ce double écueil a donc pu être contourné par l'engagement d'Amélie Jacquet, licenciée en sciences sociales mais terminant un troisième cycle en information et documentation proposé par INFODOC, enseignement essentiellement axé sur les nouvelles technologies de l'information.

In 2002 wordt **M-J. Schoenmaekers-Clerckx** op unanieme vraag van de leden van de Raad van Bestuur **voor de achtste maal op rij** voorzitter opdat zij de nieuwe toekomstplannen van het Centrum tot een goed einde zou brengen.

- dhr. M. Dumont, afgevaardigd bestuurder.

- Uitgenodigd:

- S. Pahud, directrice die tevens de functie van verslaggever vervult.

- Bijeenkomsten: 10 (25/01, 14/02, 14/03, 18/04, 28/05, 17/06, 30/07, 17/09, 10/10, 14/11).

3. Team

In tegenstelling tot de drie voorafgaande jaren (1999-2000-2001) heeft het team een aantal interne wijzigingen ondergaan, die voor een reorganisatie van bepaalde betrekkingen en/of functies hebben gezorgd.

Te noteren valt:

- Nicole Mondelaers is 4/5 gaan werken

- het lange ziekteverlof van Marleen De Baerdemaeker: van 27/03/02 tot 31/12/02 (vervangen door Aby Kamara van 01/05/2002 tot 31/12/2002)

- het ontslag van Francisco Repiso op 01/11/02 met een vooropzeg van acht maanden

- en tot slot - het moet niet altijd negatief nieuws zijn - de indienstreding van Amélie Jacquet als bibliothecaris-documentaliste op 04/02/02. Haar aanwerving betekende een belangrijke wending in de ontwikkeling van het CMDC.

In het jaarlijkse activiteitenrapport voor 2001 werd ruim aandacht besteed aan het dubbele probleem, verbonden aan de aanwerving van een bibliothecaris-documentalist (weinig kandidaten beschikbaar op de markt en het onvoldoende niveau van een A1-gegradueerde voor deze functie waarvoor beoordelingsvermogen, creativiteit en verantwoordelijkheidszin vereist zijn om de overgang naar een volledige automatisering van de dienst tot een goed einde te brengen). Het bestuurscomité van de ORBEM/BGDA stelde slechts een gegradueerde voor, terwijl de oorspronkelijke vraag van het CMDC wel degelijk iemand met een licentiaatsdiploma was.

Na meer dan een jaar vergeefs zoeken en na voortdurend bekendmaken van deze vacature bij de afdeling INFODOC van de Université Libre de Bruxelles, kon deze dubbele hindernis worden genomen door de indienstreding van Amélie Jacquet, licentiate in de sociale wetenschappen, die een bijzondere licentie informatie- en documentatiekunde aan het INFODOC volgt. Deze opleiding staat volledig in het licht van de nieuwe informatietechnologieën.

Celle-ci a acceptée d'être engagée comme graduée moyennant la prise en compte de quelques années d'ancienneté, le temps de réaliser son mémoire sur l'électronisation du CDCS. Il est clair que pour pérenniser l'emploi d'une fonction aussi centrale au sein du Centre, il faudrait pouvoir obtenir une requalification du poste (gradué → licencié).

- Composition: Au 31/12/2002, l'équipe est constituée de
 - 12 professionnels temps plein: 2 fonds propres ; 3 TCT (2 Forem + 1 VDAB) ; 2 ACS "remplacés"; 4 ACS "transformés " dont 1 avec participation de 5% de l'asbl ; 1 nouvel ACS prime B majorée à 95%;
 - 1 professionnel à 4/5 temps (ACS "à prime majorée A")
- Réunions:
 - 10 réunions d'équipe ont rythmé l'année: 31/01, 04/03, 02/04, 13/05, 10/06, 01/07, 09/09, 07/10, 04/11 et 02/12.
- Organigramme:
 - Direction et coordination: Solveig Pahud (Licenciée en droit)
 - Information/documentation: Amélie Jacquet [licenciée en sciences sociales (orientation anthropologie) + diplôme d'études spécialisées en information et documentation (INFODOC)], Yolanda Puttemans (Assistante sociale), Catherine Giet (Assistante sociale), Katelijn Van Cauwenberge (Traductrice), Francisco Repiso (Assistant social).
 - Publication/Etudes: Nicole Mondelaers (Licenciée en philologie germanique, postgradué en archivage) et Sophie Lefèvre (Licenciée en communication, possédant un diplôme d'études complémentaires en sociologie).
 - Gestion Electronique de Documents (GED) et Webmaster: Amélie Jacquet [licenciée en sciences sociales (orientation anthropologie) + diplôme d'études spécialisées en information et documentation (INFODOC)]
 - Secrétariat: Sylvie Deroose (Rédacteur)
 - Economat: Marleen De Baerdemaeker (Commis)
 - Maintenance des bases de données et scanographie: Michel Depriez (Commis), Khadija Kouhail (Rédacteur), Marleen De Baerdemaeker (Commis) et Christiane de Meyer (Rédacteur).

De kandidate was bereid de loonschaal van gegradueerde te aanvaarden, op voorwaarde dat er een aantal jaren anciënniteit in aanmerking werden genomen gedurende de tijd dat zij aan haar scriptie over de automatisering van het CMDC werkt. Het is duidelijk dat er een wijziging van de beroepskwalificaties voor deze functie (gegradueerde à licentiaat) nodig is om deze belangrijke centrale taak in het Centrum te verankeren.

- Samenstelling: Op 31/12/2002 bestaat het team uit
 - 12 voltijdse werknemers: 2 op eigen middelen ; 3 DAC-ers (2 Forem + 1 VDAB) ; 2 Geco's "in vervanging" ; 4 "omgevormde" Geco's ; voor 1 van hen betaalt de vzw een bijdrage van 5%; 1 nieuwe Geco met verhoogde premie B tot 95%;
 - 1 werknemer 4/5 (Geco met verhoogde premie A).
- Vergaderingen:
 - Er waren 10 teamvergaderingen: 31/01, 04/03, 02/04, 13/05, 10/06, 01/07, 09/09, 07/10, 04/11 et 02/12.
- Organogram:
 - Directie en coördinatie: Solveig Pahud (Licentiaat in de rechten)
 - Informatie/documentatie: Amélie Jacquet, licenciate in de sociale wetenschappen (richting antropologie) + bijzondere licentie in informatie- en documentatiekunde (INFODOC), Yolanda Puttemans (sociaal assistente), Catherine Giet (sociaal assistente), Katelijn Van Cauwenberge (vertaalster), Francisco Repiso (sociaal assistent), -
 - Publicaties/Studies: Nicole Mondelaers (licentiate in de Germaanse filologie met postgraduaat archivering) en Sophie Lefèvre (licenciate in de communicatiewetenschappen met bijkomend diploma in de sociologie).
 - Elektronisch documentbeheer en webmaster: Amélie Jacquet, licenciate in de sociale wetenschappen (richting antropologie) + bijzondere licentie in informatie- en documentatiekunde (INFODOC)
 - Secretariaat: Sylvie Deroose (opsteller).
 - Economaat: Marleen De Baerdemaeker (klerk)
 - Dagelijks bijwerken databanken en scanning: Michel Depriez (klerk), Khadija Kouhail (opsteller), Marleen De Baerdemaeker (klerk) en Christiane de Meyer (opsteller).

IV. Politique globale de l'année 2002

Pour diverses raisons - tant conjoncturelle que politique - à propos desquelles nous ne reviendrons pas ici, la "Maison plurielle de l'information sociale", avec les partenaires pressentis initialement, n'a pas pu voir le jour.

Dans ce contexte, le CDCS a choisi de **concentrer ses forces sur l'adaptation de son outil au passage à l'ère numérique afin de pouvoir présenter - quelle que soit la direction que prendra son avenir - des prestations de services documentaires performantes et comprenant une réelle valeur ajoutée par rapport aux possibilités d'accès direct à l'information que constitue internet**. Un chapitre entier est consacré à l'explicitation de l'ampleur de la réorganisation que ce passage à l'information numérique a exigé.

Il était essentiel pour le développement harmonieux et durable du CDCS que ce passage à un centre d'information numérique soit considéré comme un projet en soi nécessitant pendant 12 mois minimum un maximum d'investissement de l'ensemble de l'équipe.

Cet important défi quotidien n'a pas empêché l'équipe de mener à bien plusieurs missions et de poursuivre les collaborations initiées les années précédentes. Ces missions et réalisations sont présentées dans les chapitres qui suivent.

IV. Algemeen beleid in het jaar 2002

Om conjuncturele en politieke redenen die ik hier niet aanhaal, kon het "Multidimensioneel huis voor sociale informatie" niet van start gaan met de partners die oorspronkelijk gepolst werden.

Bijgevolg opteerde het CMDC **ervoor om zich volledig te concentreren op de informatisering van zijn documentair instrument. Zodoende kan het, ongeacht wat de toekomst in petto heeft, een kwaliteitsvolle documentaire dienstverlening leveren met een reële toegevoegde waarde inzake de rechtstreekse toegangsmogelijkheden tot de informatie op het internet**. Een volledig hoofdstuk is gewijd aan deze omvangrijke reorganisatie.

Voor een harmonieuze en duurzame ontwikkeling van het CMDC was het van wezenlijk belang dat de overgang naar een geïnformatiseerd informatiecentrum als een project werd beschouwd dat gedurende minstens 12 maanden een maximale investering van het hele team vergde.

Ondanks deze belangrijke dagelijkse uitdaging is het team erin geslaagd verschillende opdrachten tot een goed einde te brengen en de samenwerkingsprojecten voort te zetten die de vorige jaren werden opgestart. Deze opdrachten en verwezenlijkingen worden voorgesteld in de volgende hoofdstukken.

**Mission générale:
information et
documentation**

*Algemene opdracht:
informatie en
documentatie*

I. Maintenance et développement de la "carte sociale" et du fonds documentaire associé

Outre le travail structurel de collecte, d'identification, de sélection, d'indexation, de traitement et enfin d'actualisation de l'information, l'année 2002 est marquée par le gigantesque travail de numérisation du service largement développé de la p. 27 à la p. 39 au chapitre "Numérisation du service et construction du site web".

II. Service Info

Bref rappel de la situation enregistrée en 2001: avec 584 demandes d'information de janvier à décembre 2001, le taux de fréquentation du service avait significativement baissé (-30%) suite au déménagement intervenu fin décembre 2000. Plusieurs raisons objectives expliquaient cette évolution, cernée et crainte avant le déménagement:

- installation dans des locaux peu visibles et peu accessibles;
- suspension momentanée de la parution du Digest;
- développement d'internet;
- retard pris dans le développement d'un CDCS numérique suite à la difficulté de trouver un documentaliste correspondant aux conditions et au profil attendu.

De janvier à décembre 2002:

Le taux de fréquentation du service a sensiblement remonté.

Ainsi **691 demandes** d'information ont été enregistrées bien que les facteurs pointés ci-dessus et ayant un impact négatif sur la demande soient toujours actifs.

La tendance s'est surtout affirmée durant le deuxième semestre 2002 avec un développement significatif des demandes par courrier électronique.

La mise en ligne du site web du CDCS dans le courant du premier semestre 2003 devrait en toute logique renforcer encore largement le mouvement.

III. Publication: du "Digest" à "Bruxelles sous la loupe"

Le projet pluriel d'information intégrée sur le développement régional qui devait voir le jour en partenariat avec le Secrétariat régional au Développement urbain (SRDU) - en filiation avec le projet porté en commun par la Délégation régionale aux Solidarités urbaines (DRISU) et le CDCS de 1998 à 2000 - n'a finalement pas vu le jour.

I. Bijwerken en ontwikkeling van de "sociale kaart" en het documentatiebestand

Naast het structurele werk dat bestaat uit de inzameling, identificatie, selectie, indexatie, verwerking en actualisering van de informatie stond het jaar 2002 in het teken van de digitalisering van de dienst. Dit omvangrijke werk wordt uitvoerig besproken op p. 27 tot p. 39 van het hoofdstuk "Digitalisering van de dienst en opbouw van de website".

II. Dienst Info

Korte samenvatting van de situatie in 2001:

Er werden 584 vragen naar informatie geregistreerd van januari tot december 2001, wat een scherpe daling van het aantal gebruikers betekende (-30%) ten gevolge van de verhuizing eind december 2000.

Er zijn verschillende objectieve redenen voor deze evolutie waarvoor reeds werd gevreesd vóór de verhuizing:

- huisvesting in lokalen die weinig zichtbaar en toegankelijk zijn;
- stopzetting van de Digest;
- ontwikkeling van internet;
- vertraging in de informatisering van het CMDC wegens het probleem om een documentalist te vinden die voldeed aan de voorwaarden en het profiel.

Van januari tot december 2002:

Het aantal gebruikers is gevoelig gestegen. Er waren **691 vragen** naar informatie hoewel de factoren die hierboven worden aangehaald en die een negatieve impact hebben op het gebruik van de dienst, nog steeds gelden.

De toename laat zich vooral voelen in het tweede semester 2002 met een opmerkelijke stijging van het aantal vragen per e-mail.

Als de website van het CMDC in de loop van het eerste semester 2003 toegankelijk wordt voor het publiek, zal deze tendens zich logischerwijze voortzetten.

III. Publicatie: van "Digest" naar "Brussel onder de loep"

Het multidimensioneel project voor integrale informatie over de gewestelijke ontwikkeling dat op touw werd gezet met het Gewestelijk Secretariaat voor Stedelijke Ontwikkeling (GSSO), is er niet gekomen. Het zou het project opvolgen dat samen met de Gewestelijke Interministeriële Afvaardiging voor Stedelijke Solidariteit (GIASSt) en de CDCS werd geleid van 1998 tot 2000.

En effet, le SRDU, successeur de la DRISU dans les matières relatives à la revitalisation des quartiers en crise, ne compte finalement pas développer de politique spécifique de communication et se concentre essentiellement sur ses priorités en termes d'assistance aux opérateurs locaux chargés de l'exécution des programmes de revitalisation urbaine.

Le Centre de Documentation et de Coordination sociales a donc décidé de relancer une publication propre en solitaire, porté par les 3 raisons suivantes :

- la qualité et l'intérêt du Digest pour les professionnels et les élus bruxellois (spécifiquement relevés par un député régional dans le rapport du 01/12/2000 de l'Assemblée réunie de la Cocom) ;
- la nécessité d'une visibilité régulière ;
- l'importance de produire une information à haute valeur ajoutée, expression de la compétence et de l'expertise globale du CDCS.

Le nouveau projet s'écarte quelque peu du "Digest", tout en restant fidèle à son canevas de base. Il est conçu en tenant compte du développement technologique du CDCS et de l'adaptation de l'organisation interne qu'il a entraîné. Il évolue vers une formule magazine mais dans un cadre "low cost". Ce nouveau départ se concrétise dans un nouveau titre "Bruxelles sous la loupe" le *magazine social au service de tous les bruxellois*. Le thème du premier numéro : Accueil de l'enfance à Bruxelles (0 à 12 ans).

Caractéristiques techniques de ce nouvel outil d'information : semestriel, diffusion en ligne avec au début maintien d'une formule papier, format A4 en une couleur, 2 brochures unilingues (avec traduction de la recherche menée sur l'autre Communauté), 48 pages + 4 pages de couverture (24 pages par communauté).

Contenu : édito, contexte socio-politique, chiffres, législation, échos du terrain, spécificité bruxelloise : problème de l'adaptation des législations communautaires à la réalité régionale bruxelloise, liste des sites et adresses, bibliographie.

Le premier numéro de "Bruxelles sous la loupe" est prévu pour septembre/octobre au moment de l'inauguration du site web du CDCS.

Het GSSO, opvolger van de GIASIS in de materies in verband met de herwaardering van de crisiswijken, is niet langer van plan een specifiek communicatiebeleid te voeren en wijdt zich hoofdzakelijk aan de ondersteuning van lokale operatoren belast met de uitvoering van de programma's voor stedelijke herwaardering.

Het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie heeft bijgevolg besloten om zonder medewerking van derden een eigen publicatie op te starten om de volgende 3 redenen:

- de kwaliteit en het belang van de Digest voor de professionals en de parlementsleden in het Brussels Gewest (dit werd expliciet vermeld door een gewestelijk afgevaardigde in het verslag van 01/12/2000 van de Verenigde Vergadering van de GGC);
- de nood aan regelmatige zichtbaarheid;
- het belang om informatie te bieden met een meerwaarde, als uitdrukking van de competentie en de algemene expertise van het CMDC.

Het nieuwe project is enigszins verschillend van de "Digest", maar blijft trouw aan het uitgangspunt. Het houdt rekening met de technologische evolutie van het CMDC en met de aanpassing van de interne organisatie die ermee gepaard ging en evolueert naar een "low budget" tijdschrift. Deze nieuwe start krijgt uitdrukking in de nieuwe titel "Brussel onder de loep" *tijdschrift over maatschappelijk welzijn ten dienste van alle Brusselaars*. Thema van het eerste nummer is: Opvang van het kind in het Brussels Gewest (0-12 jaar).

Technische kenmerken van dit nieuwe informatie-instrument: verschijnt halfjaarlijks, wordt on line verspreid, papieren versie althans in het begin, A4-formaat in één kleur, twee eentalige brochures (met vertaling van het onderzoek in de andere gemeenschap), 48 bladzijden + 4 bladzijden omslag (24 bladzijden per gemeenschap).

Inhoud: redactioneel artikel, sociaal-politieke context, cijfers, wetgeving, nieuws van het terrein, Brusselse eigenheid: probleem om de gemeenschapswetgeving aan te passen aan de realiteit van het Brussels Gewest, lijst met sites en adressen, bibliografie.

Het eerste nummer is voorzien voor september/oktober samen met de inwijding van de website van het CMDC.

Réalisations et activités

Realisaties en activiteiten

Projets en partenariat ou sous convention avec différents acteurs sociaux bruxellois

Projecten in samenwerking of geregeld door een overeenkomst met verschillende Brusselse sociale actoren

I. Collaboration avec l'Observatoire de la Santé et du Social

Relecture intégrale du 8e rapport sur l'état de la pauvreté en Région de Bruxelles-Capitale (version NL et Fr).

4 personnes de l'équipe ont assumé ce service.

II. Collaboration avec le Brusselse Welzijns-en-GezondheidsRaad, l'Association des Maisons d'Accueil (AMA) et la Fédération des maisons d'accueil bicommunautaires

autour de l'organisation de la seconde édition de la semaine du "Secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri au-delà des frontières linguistiques"

Initiée en 2001 et soutenue par le Fonds Prince Philippe dans le cadre du projet 3+, la semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri a été renouvelée en 2002 vu le succès rencontré en 2001. L'AMA, le BWR, le CDSC et la Fédération bicommunautaire se sont donc serrés les coudes pour donner à l'édition 2002 un éclat tout particulier. C'est au secteur résidentiel que l'opportunité avait été donnée d'ouvrir ses portes la première année. A la demande du secteur, les projecteurs ont été orientés volontairement cette année vers les **services ambulatoires**. Par ailleurs, le projet a été élargi aux services de santé mentale et aux services d'urgence des hôpitaux bruxellois, vu les contacts fréquents que le secteur des sans-abri entretient avec ces acteurs.

L'objectif est resté le même que l'année précédente, à savoir **peaufiner les connaissances et favoriser les collaborations entre les services d'aide aux**

I. Samenwerking met het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn

Integrale herlezing van het 8ste rapport over de staat van de armoede in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (Nederlandstalige en Franstalige versie).

4 teamleden hebben dit werk verricht.

II. Samenwerking met de Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad, de Association des Maisons d'Accueil (AMA) en de Federatie van de Bicommunautaire

Onthaalhuizen in verband met de organisatie van de tweede editie van de week van de "Brusselse Thuislozenzorg over de taalgrenzen heen"

Wegens het succes werd het initiatief opnieuw georganiseerd in 2002.

De AMA, de BWR, het CMDC en de Bicommunautaire Federatie hebben de handen in elkaar geslagen om de **editie 2002** glans te geven. Vorig jaar kreeg de residentiële sector de gelegenheid om zijn deuren te openen. Op vraag van de sector kwamen dit jaar de **ambulante diensten** in de schijnwerpers. Het project werd bovendien uitgebreid tot de diensten voor geestelijke gezondheidszorg en de sociale diensten spoedopname van de Brusselse ziekenhuizen, aangezien de thuislozensector vaak in contact komt met deze actoren.

De **doelstellingen** bleven dezelfde als het vorige jaar, namelijk **het stimuleren van kennismaking en een betere samenwerking binnen de thuislozensector,**

sans-abri au-delà des frontières linguistiques. Si les différents services ont l'habitude d'entretenir des contacts téléphoniques entre eux, par contre ils n'ont quasi jamais l'occasion de visiter les autres organisations. La Semaine a permis d'avoir une image plus concrète de ce qui se fait en ambulatoire tant à l'intérieur du secteur des sans-abri que dans son prolongement.

L'édition 2002 a eu lieu du 15 au 19 avril 2002.

Le programme des visites étalé sur quatre jours et demi avec un maximum de 6 visites par jour. Les visiteurs pouvaient choisir entre deux organisations qui ouvraient leurs portes au même moment. Chaque organisation disposait d'une plage d'une heure trente pour présenter son travail par le biais d'un exposé oral, d'une visite guidée, de dépliants et (éventuellement) de vidéos.

Les visites se sont déroulées dans les deux langues nationales. Chaque participant recevait une fiche bilingue reprenant les données les plus significatives pour chaque organisation concernée. Dans le souci de rencontrer les remarques faites lors de la première édition de la semaine du secteur des sans-abri, le temps prévu entre les visites et la localisation des différents services furent repensés pour permettre à chacun d'avoir la possibilité de parler et d'établir d'éventuels contacts.

27 institutions ont accueilli la proposition de participation avec enthousiasme. La semaine a drainé quelques 425 visiteurs. Les réactions ont été à nouveau cette année particulièrement positives.

Une publication bilingue reprenant les services résidentiels, les services d'habitat accompagné, et une grande partie des services ambulatoires à l'intérieur et dans le prolongement du secteur d'aide aux sans-abri et visant à contribuer au delà des frontières linguistiques à une meilleure collaboration entre services dans et hors secteur de l'aide aux sans-abri est venue clôturer cette activité.

Comme en 2001, le CDCS a garanti le bilinguisme de l'ensemble des étapes de l'organisation de l'événement, jusque et y compris la brochure, permettant ainsi que chaque communauté se sente concernée à part entière par le projet.

4 membres de l'équipe ont travaillé sur ce projet (coordination et relations extérieures, réalisation des fiches de présentation de l'ensemble des acteurs concernés par les deux éditions de la "Semaine", traduction écrite NL vers FR et FR vers NL, traduction orale sur place).

over de taalgrenzen heen. De week richtte zich ook nu weer naar de terreinwerkers binnen de thuislozenzorg. De verschillende diensten kennen elkaar wel via overleg en telefonische contacten, maar krijgen zelden de gelegenheid om de andere organisaties te bezoeken. Doel van de week was dan ook een beter beeld te verkrijgen van de werking van de ambulante voorzieningen binnen en in het verlengde van de thuislozensector.

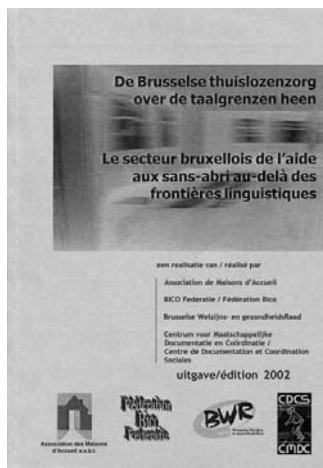
Editie 2002 liep tijdens de week van 15 april tot 19 april 2002.

Het programma van de bezoeken werd gespreid over vier en een halve dag met een maximum van 6 bezoeken per dag. De bezoekers konden kiezen tussen twee organisaties, die hun deuren op hetzelfde tijdstip openstelden. Elke organisatie kreeg anderhalf uur tijd om haar werking aan de hand van rondleidingen, folders en (eventueel) video's uitgebreid voor te stellen. De bezoeken verliepen in beide landstalen. Elke deelnemer kreeg een tweetalige fiche met de belangrijkste gegevens van de betrokken organisatie. Rekening houdend met opmerkingen i.v.m. de vorige Week van de Brusselse Thuislozenzorg werd dit jaar meer tijd voorzien tussen de verschillende bezoeken in. Dat gaf de bezoekers de gelegenheid om wat na te praten en verdere contacten te leggen.

Zevenentwintig voorzieningen hebben enthousiast hun deuren geopend. Zo'n 425 bezoekers schreven zich in. De reacties waren ook dit jaar overweldigend positief. Deze activiteit werd afgesloten met een **tweetalige publicatie** over de residentiële voorzieningen, de diensten voor begeleid wonen, een groot deel van de ambulante diensten binnen en in het verlengde van de thuislozenzorg. Deze publicatie beoogt een betere samenwerking over de taalgrenzen heen binnen en buiten de thuislozensector.

Zoals in 2001 heeft het CMDC de tweetaligheid gewaarborgd van de organisatie, ook van de brochure. Zodoende werd elke gemeenschap volwaardig betrokken bij het project.

Vier teamleden hebben aan dit project gewerkt (coördinatie en public relations, opstellen van voorstellingsfiches van alle voorzieningen die betrokken waren bij de twee edities van de "Week", vertaling van het NL naar het FR en van het FR naar het NL, tolken ter plaatse).



III. Collaboration au Réseau Bruxellois des Centres de documentation en Santé

Devant le volume sans cesse croissant du nombre de publication et le coût de plus en plus élevé du traitement de l'information, le concept de "réseau documentaire" doit être envisagé et sa pertinence explorée, pour proposer une approche diversifiée et pluridisciplinaire dans le domaine de la documentation en santé.

Le réseau bruxellois des centres de documentation en santé s'est constitué le 29 mars 2000. Son

fonctionnement repose sur une collaboration volontaire et étroite coordination entre les partenaires du réseau.

L'idée du réseau des centres de documentation en santé de Bruxelles est née avec la volonté d'associer l'ensemble des centres de

documentation de Bruxelles, d'instaurer un système de partage de l'information, d'échanger la documentation pour une meilleure prise en charge des demandes du public. Il s'agit, à travers ce réseau, d'assurer une réponse optimale aux demandes qui nous parviennent quotidiennement.

Pour répondre à ces objectifs, les documentalistes du réseau ont entre autre réalisé un site visitable à l'adresse **URL :<http://www.rbdsante.be>**. Ce dernier présente chaque centre de documentation, la gamme des services proposés, les documents disponibles, l'accueil et les conditions d'utilisation... et permet d'orienter le public vers le partenaire du réseau le plus apte à répondre à sa demande de documentation pour devenir un guide de référence en la matière.

Les membres du réseau sont : Bibliothèque Espace 27 Septembre - section Enfance-Jeunesse; Centre de Documentation et d'Information de la Fédération Laïque de Centre de Planning Familial (CEDIF), Centre de Documentation et de Coordination Sociales (CDCS); Centre de Documentation Santé CLPS de Bruxelles; Centre de documentation sur l'asthme et les allergies; Centre de documentation VIH/SIDA; C.R.I.O.C. Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs; Cultures et Santé; EURIDIS - Service d'information



III. Medewerking aan het Brussels netwerk van centra voor documentatie over gezondheid

Er is een niet-aflatende stroom van publicaties en de prijs om deze informatie te verwerken wordt steeds hoger. Daarom moet het concept van "documentair netwerk" overwogen en onderzocht worden teneinde een gediversifieerde en multidisciplinaire aanpak in het domein van de documentatie over gezondheid te kunnen voorstellen.

Het Brussels netwerk van centra voor documentatie over gezondheid werd opgericht op 29 maart 2000. De werking steunt op vrijwillige medewerking en nauwe coördinatie tussen de partners.

De bedoeling van het netwerk is alle Brusselse documentatiecentra te verenigen, een systeem van verdeling van de informatie in het leven te roepen, documentatie uit te wisselen om de vragen van het publiek beter te beantwoorden.

Het netwerk dient een optimaal antwoord te geven op de vragen die ons dagelijks worden gesteld.

Daartoe hebben de documentalistes van het netwerk onder andere een website gecreëerd:

"<http://www.rbdsante.be>". Elk documentatiecentrum, de dienstverlening, de beschikbare documenten, het onthaal en de gebruiksvoorwaarden worden er voorgesteld. Deze website verwijst bovendien het publiek door naar de partner in het netwerk die het meest geschikt is om de vraag naar documentatie te beantwoorden en fungeert zodoende als gids.

De leden zijn: Bibliothèque Espace 27 Septembre - section Enfance-Jeunesse ; Centre de Documentation et d'Information de la Fédération Laïque de Centre de Planning Familial (CEDIF), Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie (CMDIC); Centre de Documentation Santé CLPS de Bruxelles; Centre de documentation sur l'asthme et les allergies; Centre de documentation VIH/SIDA; O.I.V.O Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties; Cultures et Santé; EURIDIS-Service d'information et de documentation; Fondation contre les Affections Respiratoires et pour l'Education à la Santé (FARES); Fondation Travail et Santé; Habitat et Participation; Infor-Drogues; Informatiecentrum voor Gezondheidsopvoeding; PIPSA; Prevent; Prospective Jeunesse; Question Santé; RESOdoc; Univers Santé.

et de documentation; Fondation contre les Affections Respiratoires et pour l'Education à la Santé (FARES); Fondation Travail et Santé; Habitat et Participation; Infor-Drogues; Infor-Santé; PIPSA; Prevent; Prospective jeunesse; Question Santé; RESOdoc; Univers Santé.

La bibliothécaire-documentaliste du CDCS participe aux réunions qui se tiennent tour à tour dans les locaux de chacun des membres au rythme d'1/mois.

IV. Participation aux travaux de l'asbl "Bruxelles, Ville-Région en Santé"

en partenariat avec les administrations de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire française, de la Commission communautaire commune, de la Vlaamse Gemeenschapscommissie et du tissu associatif bruxellois

L'inscription de la Région de Bruxelles-Capitale dans le réseau des Villes et Régions en Santé de l'Organisation mondiale de la Santé a fait l'objet d'un accord politique et a été reprise dans les déclarations gouvernementales adoptées par les trois assemblées communautaires en début de législature en juillet 1999.

Le Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale a également affirmé en juin 2001 sa volonté de voir la Région de Bruxelles-Capitale adhérer au réseau des Villes et Régions en Santé de l'Organisation mondiale de la Santé.

Les lignes de force de ce projet sont : réduire les inégalités en matière de santé, favoriser la coopération intersectorielle et notamment réduire les risques environnementaux, susciter la participation communautaire des bénéficiaires, privilégier l'approche promotionnelle de la santé.

L'engagement d'une ville dans ce projet signifie "mettre de la santé" dans les politiques urbaines, au-delà des soins et des actes médicaux. La santé devrait idéalement devenir une priorité lorsque les pouvoirs publics ont une décision à prendre, quel que soit le domaine concerné.

La pérennité de ce programme est assurée par la mise en place d'une coordination permanente d'acteurs et d'opérateurs bruxellois dont le CDCS fait partie.

Plusieurs réunions ont eu lieu tout au long de l'année 2002 : 22/04/2002, 16/05/2002, 30/05/2002, 21/06/2002, 19/09/2002, 07/10/2002, 14/11/2002 et 28/11/2002.

De bibliothécaresse/documentaliste van het CMDC neemt deel aan de vergaderingen die 1 keer in de maand beurtelings in de lokalen van 1 van de leden worden gehouden.

IV. Deelname aan de werkzaamheden van de vzw "Brussel, Gezond Stadsgewest"

in partnership met de administraties van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Franse Gemeenschapscommissie, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, de Vlaamse Gemeenschapscommissie en Brusselse verenigingen

De inschakeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in het "Gezonde Steden" netwerk van de Wereldgezondheidsorganisatie (WGO) werd bekrachtigd door een politiek akkoord en opgenomen in de regeringsverklaringen zoals overgenomen door de drie Colleges van de Gemeenschapscommissie bij de aanvang van de legislatuur in juli 1999.

De Raad van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gaf in juni 2001 zijn goedkeuring aan het lidmaatschap tot het "Gezonde Steden" netwerk van de WGO.

De krachtlijnen van het project zijn: de ongelijkheden inzake gezondheid reduceren, streven naar intersectoriële samenwerking en de milieurisico's beperken, de deelname van de burgers aanmoedigen en gezondheid promoten.

Het lidmaatschap van een stad veronderstelt dat gezondheid in het stedelijk beleid wordt geïntegreerd, waarbij gezondheid meer betekent dan zorgverstrekking. De gezondheid zou idealiter prioritair moeten zijn bij de besluitvoering in om het even welk domein.

De duurzaamheid van het programma is gewaarborgd door de oprichting van een permanent coördinatieteam van Brusselse actoren en operatoren, waaronder het CMDC.

Er waren verschillende vergaderingen in het eerste semester van 2002: 22/04/2002, 16/05/2002, 30/05/2002, 21/06/2002, 19/09/2002, 07/10/2002, 14/11/2002 en 28/11/2002.

Het programma ging werkelijk van start op 24 en 25 januari 2003 met het colloquium "Gezondheid in de stad, participatie bevorderen" en de projectenoproep (liep van

Le véritable lancement du programme s'est fait les 24 et 25 janvier 2003 avec l'organisation du Colloque "Santé dans la Ville: Promouvoir la participation" et le lancement d'un appel à projets (prenant cours le 01/02/2003 et se terminant le 31/03/2003).

Le CDCS a apporté un large soutien à la mise en place de ces deux journées de travail :

- participation au groupe de travail restreint pour l'organisation du colloque
- réalisation d'une "carte sociale" du périmètre d'expérimentation: avant d'étendre l'expérience de ville en santé à toute la Région, un terrain d'expérimentation a été choisi (une partie de 6 communes bruxelloises : Schaerbeek, Saint-Josse, Evere, Jette, Laeken et Molenbeek). Dans le cadre de ce périmètre, le CDCS a réalisé un relevé exhaustif des ressources locales social-santé-enseignement tant bi que monocommunautaires.
- animation par deux membres de l'équipe de 2 ateliers lors de la deuxième journée de travail.

4 personnes de l'équipe ont contribué à l'opérationnalisation de ce partenariat.

V. Prestations de services systématisés et sous convention

1. Convention d'utilisation réciproque de services entre le CDCS et l'Asbl Conseil bruxellois de Coordination sociopolitique (CBCS)

Dans le cadre de la réalisation de la revue Bruxelles Informations Sociales, le CDCS réalise une lecture active préalable des articles à paraître dans la revue et l'écriture de un à deux articles par an, selon les disponibilités et les thématiques abordées dans la revue. En outre, il propose d'initiative des thématiques qui lui semblent pertinentes à aborder.

Parution de 2 numéros de 2002:

n° 150: Vieillesse et diversité culturelle

n° 151: Solidarités entre générations.

De son côté, le Conseil bruxellois de Coordination sociopolitique participe au développement du fonds documentaire du CDCS et contribue à sa diffusion vers les acteurs francophones de l'action sociale.

Le CDCS assure en outre l'hébergement des deux permanents du CBCS.

Dans la mesure où le conseil d'administration du CBCS a décidé de déménager vu l'inadéquation persistante des locaux et le non aboutissement du projet de Maison plurielle de l'information sociale, le partenariat entre les deux Asbl sera redéfini dans les premiers mois de 2003.

01/02/2003 tot 31/03/2003).

Het CMDC heeft ruim bijgedragen tot de organisatie van deze twee dagen:

- deelname aan de stuurgroep voor de organisatie van het colloquium;
- verwezenlijking van een "sociale kaart" van de proefperimeter: voordat het project wordt uitgebreid tot het hele gewest, werd een proefgebied gekozen (een deel van 6 Brusselse gemeenten: Schaerbeek, Sint-Joost-ten-Node, Evere, Jette, Laken en Molenbeek). Het CMDC heeft een exhaustieve lijst opgesteld van de plaatselijke bi- en monocommunautaire voorzieningen voor welzijn, gezondheid en onderwijs;
- leiding van twee werkgroepen door twee teamleden op de tweede dag van het colloquium.

V. Systematische dienstverlening

4 teamleden hebben meegewerkt aan dit partnership.

geregeld door een overeenkomst

1. Overeenkomst inzake wederzijdse dienstverlening tussen het CMDC en de vzw Conseil bruxellois de Coordination sociopolitique (CBCS)

Het CMDC herleest de artikels die nog moeten verschijnen in het tijdschrift Bruxelles Information Sociales en schrijft jaarlijks een tweetal artikels afhankelijk van de beschikbaarheid en de thema's die in het tijdschrift worden behandeld. Het CMDC stelt eveneens thema's voor die relevant lijken.

In 2002 zijn 2 nummers verschenen:

nr. 150: "Vieillesse et diversité culturelle"

nr. 151: "Solidarités entre générations"

De Conseil bruxellois de Coordination sociopolitique werkt mee aan de aanvulling van de documentatiebank van het CMDC en helpt mee aan de verspreiding ervan onder de Franstalige welzijnsactoren.

Het CMDC zorgt voor de huisvesting van de twee vaste medewerkers van de CBCS.

De raad van bestuur van de CBCS heeft echter besloten om te verhuizen aangezien de lokalen niet geschikt zijn en het project van het Multidimensioneel huis voor sociale informatie niet doorgaat. De samenwerking tussen beide vzw's wordt opnieuw vastgelegd in de eerste maanden van 2003.

2. Dienstverlening aan de vzw Brussels Forum van Strijd tegen de Armoede

Realisatie van de rubriek "Informations sociales" in

2. Prestations pour l'Asbl Forum bruxellois de Lutte contre la pauvreté

Réalisation de la rubrique "Informations sociales" de "l'Envers du décor", périodique trimestriel du Forum.

3. Prestations pour l'Asbl Fédération des centres de service social

Réalisation d'une revue de presse périodique sur tous les thèmes sociaux d'actualité pour l'équipe de la Fédération des centres de service social.

"l'Envers du décor", driemaandelijks tijdschrift van het Forum.

3. Dienstverlening aan de vzw Fédération des centres de service social

Realisatie van een persoverzicht van alle actuele sociale thema's voor de teamleden van deze vzw.

I. Actualisering van de brochure "Une formation, l'atout pour

Travaux de production d'information pour les autorités publiques

Productie van informatie voor de overheid

I. Réactualisation de la brochure "Une formation, l'atout pour votre

avenir" en collaboration avec Carrefour Formation et la Fédération bruxelloise des organismes d'insertion socio-professionnelle (FEBISP) sur commande de la Commission communautaire française

Le CDCS a assumé par le passé la coordination des deux précédentes éditions de la publication. **Cette troisième édition** allait plus loin qu'une simple actualisation et **impliquait une réorganisation structurelle de la brochure** tant dans sa partie rédactionnelle que documentaire.

Dans ce contexte, le CDCS a assuré : la coordination, la réorganisation et l'actualisation des textes, la réécriture et/ou adaptation de textes, la présentation et description d'éléments nouveaux, la réalisation de nouveaux interviews de stagiaires, l'actualisation de l'offre de formation, la collaboration à la conception graphique, la relecture globale.

15.000 exemplaires ont été imprimés.

Deux personnes de l'équipe (responsable conceptualisation et rédactionnel/responsable documentaire) ont assumé cette commande.



vosre avenir" in samenwerking met Carrefour Formation en de Fédération bruxelloise francophone des organismes d'insertion socio-professionnelle (FEBISP) in opdracht van de Franse Gemeenschapscommissie

Het CMDC heeft in het verleden de twee vorige edities van de publicatie gecoördineerd. **Deze derde editie** ging veel verder dan een actualisering en **hield de structurele reorganisatie in van de brochure** zowel wat de tekst als het documentaire deel betrof.

Het CMDC zorgde voor de coördinatie, de reorganisatie en de actualisering van de teksten, herschreef en/of paste de teksten aan, stelde nieuwe elementen voor en beschreef ze, nam nieuwe interviews af van

de cursisten, actualiseerde het opleidingsaanbod, werkte mee aan het grafische ontwerp en herlas de teksten.

Er werden 15.000 exemplaren gedrukt.

II. Ontwerpen en realisatie van

Twee teamleden (1 verantwoordelijk voor de vormgeving en de redactie/1 verantwoordelijk voor het documentair gedeelte) hebben aan deze opdracht gewerkt.

II. Conception et réalisation d'un dépliant de promotion des centres de soins de jour

à la demande des Ministres-Membres du Collège Réuni compétents pour la santé

Les centres de soins de jour, structures alternatives d'accueil visant à apporter à la personne âgée et à son entourage le soutien nécessaire à la réalisation du maintien à domicile ne sont pas encore assez connus et utilisés par les intervenants médicaux, paramédicaux, hospitaliers et sociaux au sens large.

Ce livret de promotion veut sensibiliser les médecins généralistes, les maisons médicales, les services sociaux des hôpitaux, les services sociaux des communes, les kinésithérapeutes, les services d'aide à domicile, les services d'aide aux familles et aux personnes âgées, ... de l'existence et des possibilités offertes par ces initiatives qui permettent, grâce à l'accompagnement et aux soins apportés pendant la journée, de retarder des placements (en maison de repos), d'éviter ou d'abrégé les hospitalisations et de faciliter la récupération d'autonomie après une maladie.

Ce document est toujours sur le métier car le projet initial a été modifié en cours de parcours.

En effet, initié par l'asbl "Association pour la promotion des centres de soins de jour dans la Région de Bruxelles-Capitale", le projet portait au départ uniquement sur la promotion des centres de soins de jour bicommunautaires.

een folder ter promotie van de bicommunautaire

dagverzorgingscentra

op vraag van de ministers-leden van het Verenigd College bevoegd voor gezondheid

De dagverzorgingscentra zijn een alternatieve opvangstructuur. Zij bieden hulp aan bejaarde personen die verzorging nodig hebben, zodat ze thuis kunnen blijven wonen. Zij zijn echter te weinig gekend en worden onderbenut door de ziekenhuizen, de medische, paramedische en sociale actoren.

Deze brochure is bedoeld om artsen, wijkgezondheidscentra, sociale diensten van de ziekenhuizen, sociale diensten van de gemeenten, kinesisten, diensten voor thuiszorg,

diensten voor gezins- en bejaardenhulp, ... op de hoogte te brengen van het bestaan en de mogelijkheden van deze voorzieningen die ondersteuning en zorg verlenen tijdens de dag. Zodoende kan de plaatsing van de bejaarde (in het rusthuis) worden uitgesteld, ziekenhuisopname vermeden of verkort en de zelfredzaamheid na ziekte bevorderd.

Dit document is nog niet afgewerkt want het initiële project werd gewijzigd.

Het was oorspronkelijk een initiatief van de vzw "Vereniging ter promotie van de centra voor dagverzorging in het Brussels Gewest" met de bedoeling de bicommunautaire centra voor dagverzorging te promoten.



Dans un souci de clarté pour le public bruxellois et dans le but de donner une information complète, l'initiative a été élargie aux centres de soins de jour de la Commission communautaire française et dans ce contexte entièrement reprise par les Ministres-membres du Collège réuni compétents pour la santé (les Ministres Gosuin et Chabert).

Trois personnes de l'équipe (coordination/rédaction/traduction) assument cette commande.

III. Actualisation partielle et réédition de la brochure "La Commission communautaire commune au service de tous les Bruxellois"



Teneinde duidelijke en volledige informatie te verschaffen aan het Brussels publiek werd het initiatief uitgebreid tot de centra voor dagverzorging van de Franse Gemeenschapscommissie en derhalve overgenomen door de ministers-leden van het Verenigd College bevoegd voor gezondheid (de ministers Gosuin en Chabert).

Drie teamleden (coördinatie/redactie/vertaling) werken aan deze opdracht.

III. Gedeeltelijke actualisering en heruitgave van de brochure "De Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie ten dienste van alle Brusselaars"

Travaux d'aide à la décision politique sous mandat du Collège réuni de la Commission communautaire commune

*Werkzaamheden ter ondersteuning van de
politieke besluitvoering onder mandaat van het
Verenigd College van de Gemeenschappelijke
Gemeenschapscommissie*

I. Collecte et organisation des données visant à la réalisation d'un bilan financier des Services d'Aide aux familles et aux Personnes âgées bicommunautaires (sous mandat des Ministres-Membres du Collège réuni de la Cocom compétents pour l'Aide aux Personnes)

Dans le cadre de l'application et des éventuelles répercussions de l'accord non-marchand au sein des services bicommunautaires publics de la Région de Bruxelles-Capitale, le pouvoir politique régional est en attente d'une photographie la plus précise possible des services d'aide aux familles et aux personnes âgées dépendant des CPAS, lui permettant de prendre des arrêtés d'exécution installant un nouveau système de subvention tenant compte au plus près de la réalité du terrain.

En 2001, le CDCS avait débuté cette mission en analysant les données de l'ensemble des services publics. **En 2002, la mission a été étendue aux services bicommunautaires communaux ou de CPAS organisés sous forme d'asbl à savoir ceux de Bruxelles/Ganshoren/Woluwe-Saint-Lambert.**

Les 2 membres de l'équipe ayant clôturé la première phase du travail ont pris en charge cette seconde partie de la mission.

I. Inzamelen en structureren van de gegevens met het oog op de verwezenlijking van de financiële balans van de bicommunautaire Diensten voor Gezins- en

Bejaardenhulp (onder
mandaat van de ministers-
leden van het Verenigd
College van de GGC
bevoegd voor Bijstand aan
Personen)

Wolu Social - Asbl
Wolu Sociaal - VZW

*Aides familiales et
aides-seniors de
Ganshoren -*

*Gezins
Bejaarden
Ganshoren*

*Dienst voor
hulp aan Brusselse
Gezinnen-Vzw*

*Service d'aide
aux familles
bruxelloises-Asbl*

In het raam van de toepassing en de mogelijke gevolgen van het social-profitakkoord voor de openbare bicommunautaire diensten van Brussel-Hoofdstad, wacht de gewestregering op de nauwkeurige doorlichting van de diensten voor gezins- en bejaardenhulp die afhangen van de OCMW's zodat zij uitvoeringsbesluiten kan nemen inzake

een nieuw subsidiëringssysteem dat zoveel mogelijk rekening houdt met de realiteit van het terrein.

In 2001 is het CMDC begonnen met de analyse van de gegevens van alle openbare diensten. **In 2002 werd de opdracht uitgebreid met de bicommunautaire diensten van gemeente of OCMW die als vzw zijn opgericht, namelijk die van Brussel, Ganshoren en Sint-Lambrechts-Woluwe.**

De twee teamleden die de eerste fase van het werk hebben afgesloten, hebben ook aan het tweede deel van de opdracht gewerkt.

II. Participation à un travail de collecte de données et de recherche sur la situation financière des maisons de repos (MR) et maisons de repos et de soins (MRS) bruxelloises

en collaboration avec l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale et les Fédérations de maisons de repos sur base d'une Convention de service signée tant par les Ministres, Membres du Collège réuni de la Cocom chargés de l'Aide aux personnes et le Ministre-Membre du Collège de la Cocof, chargé du Budget, de l'Action sociale et de la Famille

Dans ce cadre, le travail du CDCS consistait en :

- envoi et collecte des questionnaires de l'enquête ;
- attribution d'un numéro d'identification aux questionnaires afin de les anonymiser ;
- transmission des questionnaires anonymisés à l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale au moins tous les 15 jours ;
- recueil des éventuelles questions relatives aux questionnaires en vue de leur traitement par le Comité d'accompagnement ;
- transmission au besoin et de manière anonymisée des données complémentaires détenues par les Administrations nécessaires à l'interprétation des résultats de l'enquête ;
- rappel des établissements n'ayant pas renvoyé le questionnaire rempli ou un questionnaire lacunaire ou erroné.

A l'heure d'écrire ce rapport, la phase d'intervention du CDCS est clôturée. Suite aux différentes étapes d'envoi et de collecte des questionnaires (1er envoi, 2e envoi avec notice explicative, rappels téléphoniques), le Centre enregistrait la situation suivante au 27/02/2003 :

	Retour	Aucune réponse	Refus ou impossibilité de répondre argumentée	Fermeture	Total
MR-Cocom	76*	61	9	3	149
MR-Cocof	26**	30	3	2	61
Total	102	91	12	5	210

* Dont 18 n'ont pas répondu aux demandes de précision

** Dont 12 n'ont pas répondu aux demandes de précision

II. Deelname aan de opdracht in verband met de inzameling van gegevens over en het onderzoek naar de financiële situatie van de Brusselse rustoorden (ROB) en rust- en verzorgingstehuizen

(RVT) in samenwerking met de Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de Federatie van Rustoorden op basis van een dienstovereenkomst getekend door de ministers, leden van het Verenigd College van de GGC, bevoegd voor Bijstand aan Personen en de minister-lid van het College van de Franse Gemeenschapscommissie, bevoegd voor Begroting, Maatschappelijke Actie en Gezin

De rol van het CMDC bestond in:

- het verzenden en verzamelen van de vragenlijsten van de enquête;
- het toekennen van een identificatienummer aan de vragenlijsten teneinde ze anoniem te behandelen;
- het overmaken van de anonieme vragenlijsten aan de Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest minstens om de twee weken;
- inventariseren van de eventuele vragen omtrent de vragenlijst met het oog op de behandeling ervan door het begeleidingscomité;
- het anoniem overdragen in voorkomend geval van de bijkomende gegevens vanwege de administraties die noodzakelijk zijn voor de interpretatie van de resultaten van de enquête;
- de contactname met de instellingen die de vragenlijst niet, onvolledig of fout hebben ingevuld.

Op het tijdstip dat dit verslag wordt opgesteld, is de interventie van het CMDC afgesloten. Na het versturen en het verzamelen van de vragenlijsten (1ste zending, 2de met verklarende nota, telefonische contacten) noteert het Centrum de volgende stand van zaken op 27/02/2003:

De samenwerking met de Vereniging van de Stad en de

	Antwoord	Geen antwoord	Weigert te antwoorden of kan geen antwoord geven	Sluiting	Totaal
ROB-GGC	76*	61	9	3	149
ROB-Cocof	26**	30	3	2	61
Totaal	102	91	12	5	210

* 18 hebben geen antwoord gegeven op de vraag naar verduidelijking

** 12 hebben niet geantwoord op de vraag naar verduidelijking

La collaboration avec l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale s'est avérée très positive. Néanmoins, à l'avenir, les compétences et l'expertise du CDCS pourraient être plus adéquatement valorisées.

Une personne de l'équipe a été désignée comme personne de référence. Elle a été aidée ponctuellement par deux ou trois autres membres de l'équipe.

Gemeenten van het Gewest van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest was zeer positief. Niettemin dienen de competentie en de expertise van het CMDC in de toekomst op een meer adequate wijze te worden aangewend.

Een lid van het team werd aangeduid als referentiepersoon. Deze persoon werd bijgestaan door twee of drie andere teamleden.

Numérisation du service et construction du site web

*Informatisering van de
dienst en constructie van
de website*

I. Contexte global

Envisagée de l'extérieur, la gestion quotidienne d'un centre de documentation peut paraître simple : acquisition de documents, dépouillement et stockage de ceux-ci, diffusion de l'information auprès de l'utilisateur... Or, d'une part, derrière cette façade, se cachent d'autres activités sous-jacentes telles que la constitution et la mise à jour d'un langage documentaire¹. D'autre part, à l'heure actuelle, un centre de documentation se doit de revoir son mode de fonctionnement interne. En effet, les nouvelles technologies ont complètement bouleversé notre rapport à l'information. C'est la technologie qui agit sur l'information et non l'inverse comme par le passé². L'informatique touche l'ensemble de la société et de plus en plus, via Internet, le public bénéficie d'un accès direct à l'information. Dans un tel contexte, un centre de documentation ne peut rester performant et rencontrer les attentes des utilisateurs sans envisager l'informatisation, du moins partielle, de ses fonctions et sans repenser la valeur ajoutée des produits à offrir.

C'est dans ce même contexte que le Centre de Documentation et de Coordination sociales a acquis dans le courant de l'année 2001, le logiciel documentaire Cindoc.

De cette façon, le centre pourra optimiser son fonctionnement, et cela sur plusieurs plans : gestion quotidienne du fonds documentaire, recherche au sein de ce fonds, accès aux documents, qualités des services rendus aux utilisateurs et des produits documentaires... Sans une telle démarche, le CDCS, qui a déjà vu sa fréquentation par le public diminuer, ne pourrait continuer à lui offrir des services et produits performants et uniques.

Une telle entreprise requiert que le centre au complet s'investisse, de façon à ce qu'elle constitue le projet de chacun. En effet, informatisation est synonyme de changements à la fois techniques et organisationnels : les tâches et postes de travail se voient redéfinis partiellement, voire dans leur entièreté. Il s'agit donc que chacun se sente impliqué et motivé. En outre, des changements de ce type ne peuvent être menés à bien en quelques jours, voire en quelques semaines. L'implantation et la mise en œuvre d'un logiciel tel que Cindoc au sein d'un centre de documentation ne peuvent se faire de

¹ Langage construit, destiné à formaliser les données contenues dans les documents et dans les questions des utilisateurs.

² ACCART J.-P., RETHY M.-P., *Le Métier de Documentaliste*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 1999.

I. Algemene context

Voor een buitenstaander lijkt het dagelijks beheer van een documentatiecentrum misschien eenvoudig: documenten verzamelen, uitpluizen, opslaan en de informatie verspreiden... Maar minder zichtbaar zijn de activiteiten zoals het opstellen en de bijwerking van de documentaire¹ taal. Bovendien moet een documentatiecentrum heden ten dage zijn werkingswijze herzien. De nieuwe technologieën hebben immers de informatieverstrekking compleet gewijzigd. Het is de technologie die de informatie beïnvloedt en niet omgekeerd zoals in het verleden het geval was². De informatica treft de hele samenleving en via Internet krijgt de burger steeds vaker rechtstreeks toegang tot de informatie. In het licht hiervan kan een documentatiecentrum enkel performant blijven en aan de verwachtingen van de gebruiker beantwoorden als het zijn werking, eventueel gedeeltelijk, informatiseert en zijn dienstverlening een toegevoegde waarde biedt.

Daarom heeft het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie in de loop van vorig jaar het programma Cindoc gekocht.

Zodoende kan het centrum zijn werking optimaliseren op verschillende niveaus zoals het dagelijks beheer van het documentatiebestand, de opzoekingen in het bestand, de toegang tot de documenten, de kwaliteit van de dienstverlening en van de documentaire producten... Zonder deze aankoop zou het CMDC, dat het aantal gebruikers zag dalen, niet langer kwaliteitsvolle en unieke producten kunnen leveren.

Dergelijke onderneming vereist de inzet van alle teamleden en dient een project te zijn waar iedereen aan werkt. Informatiseren houdt technische en organisatorische veranderingen in : taken en functies worden gedeeltelijk of zelfs helemaal opnieuw gedefinieerd. Iedereen moet zich dus betrokken en gemotiveerd voelen. Bovendien kunnen dergelijke wijzigingen niet in enkele dagen of weken worden uitgevoerd. De plaatsing en de operationalisering van Cindoc staan niet los van de andere activiteiten van het centrum, maar hebben gevolgen voor de werking. De hele documentaire keten moet worden herzien en eventueel worden gewijzigd in functie van de nieuwe mogelijkheden en vereisten van Cindoc. Het is tevens de gelegenheid om de negatieve punten van de huidige organisatie vast te stellen en de nodige verbeteringen aan te brengen. Het CMDC is vanaf maart 2002 met dit project begonnen.

¹ Taal bedoeld om de gegevens uit de documenten en uit de vragen van gebruikers te formaliseren.

² ACCART J.-P., RETHY M.-P., *Le Métier de Documentaliste*, Paris, Editions du Cercle de la Librairie, 1999.

manière isolée. Elles ont des répercussions sur l'ensemble des activités du centre et impliquent que toute la chaîne documentaire soit revue et éventuellement modifiée en fonction des nouvelles possibilités et exigences de Cindoc. Par la même occasion, il s'agit d'identifier les points négatifs de l'organisation actuelle du centre et d'y apporter les améliorations nécessaires. Cette démarche fut amorcée au CDCS dès mars 2002.

II. Contexte propre au CDCS

La chaîne documentaire mise en place au CDCS présentait quelques lacunes vu que ce sont des assistants sociaux qui ont jusqu'alors assuré les fonctions d'un documentaliste. Ceux-ci se sont plutôt concentrés sur l'information contenue dans les documents recueillis par le centre que sur la recherche d'une méthode documentaire.

Pour ce qui est de l'acquisition et de la réception des documents, aucun enregistrement ne venait attester de leur bonne arrivée. Certaines publications n'étaient donc jamais reçues sans que personne ne s'en aperçoive. De même, aucune réponse ne pouvait être apportée à la demande d'un utilisateur désireux de savoir si le centre avait reçu tel numéro de telle publication, voire telle brochure, à moins de parcourir les collections, démarche assez longue. Quant aux acquisitions, aucune liste mise à jour des publications reçues régulièrement par le centre, via un abonnement ou un système d'échange, n'avait jamais été constituée. Impossible donc d'énumérer exactement les différentes publications disponibles au centre. De même, aucune trace n'était conservée des publications commandées. Par conséquent, il arrivait qu'une publication soit commandée à plusieurs reprises.

En ce qui concerne la phase d'indexation des documents (caractériser sous forme condensée leur contenu intellectuel afin de pouvoir y accéder par sujet), le CDCS a utilisé jusqu'alors un plan de classification, c'est-à-dire que chaque publication se voit attribuer un indice alphanumérique en fonction du thème qu'elle aborde. Cet indice détermine ensuite l'endroit de son stockage physique. Or, d'une part, le plan conçu par le CDCS présente de nombreux défauts conceptuels et d'autre part, ce type d'outil se révèle incompatible avec l'utilisation d'un logiciel de gestion électronique de documents. En effet, la finalité de ce projet est de supprimer la conservation papier des publications. Il est donc inutile d'avoir recours à un langage dont la fonction principale est d'assurer une classification des ouvrages en vue de leur classement méthodique sur les rayons. Dans ce contexte, l'indice

II. Contexte eigen aan het CMDC

De documentaire keten in het CMDC vertoonde lacunes aangezien het maatschappelijk assistenten zijn die de functie van documentalist vervullen. Zij hebben eerder oog voor de informatie in de documenten dan voor de opbouw van een documentaire methodiek.

De aanwerving en de ontvangst van de documenten werden nooit geregistreerd. Niemand merkte dat sommige tijdschriften ontbraken. Als een gebruiker wilde weten of het centrum over een bepaalde publicatie of brochure beschikte, moest de hele collectie worden doorlopen, een tijdrovend werk. Wat de aanwervingen betreft, was er geen enkele actuele lijst van de publicaties die het centrum regelmatig ontving via abonnement of ruil. Het was dus niet mogelijk om de verschillende publicaties op te sommen die beschikbaar zijn op het centrum. Er was ook geen enkel geschreven spoor van de bestelde publicaties. Bijgevolg werd een publicatie soms verschillende keren besteld.

Voor de indexering van de documenten (op beknopte wijze de inhoud beschrijven zodat men er per onderwerp toegang toe krijgt), gebruikte het CMDC een classificatieschema waarbij elke publicatie een alfanumeriek teken kreeg in functie van het behandelde thema. Dit teken bepaalt vervolgens waar de publicatie wordt opgeslagen.

Dit schema dat uitgedacht werd door het CMDC bevat echter talrijke theoretische fouten en is niet compatibel met het gebruik van een programma voor elektronisch documentbeheer. De doelstelling van dit project is om de publicaties niet langer op papier te bewaren.

Het is dus niet nodig om een taal te gebruiken die de werken classificeert met het oog op hun systematische rangschikking in de rekken. Het alfanumerieke teken wordt dus een overbodige tussenstap tussen het thema representatief voor de inhoud van het document en het document zelf en geeft bijgevolg niet rechtstreeks toegang tot de informatie. Het is echter van wezenlijk belang dat de documenten in een minimum van tijd kunnen worden geraadpleegd. Bovendien is dit systeem zeer rigide: een document kan slechts beschreven worden door één teken, tenzij het gekopieerd wordt. De publicaties die verschillende thema's behandelen kan men slechts onder één thema rangschikken. Indien men niet zoekt onder dit bepaalde thema, kan men het document niet terugvinden en krijgt de gebruiker een onvolledig antwoord. Dit classificatiesysteem is moeilijk te actualiseren en past zich dus niet aan aan de wijzigingen die zich voordoen in de domeinen die het beschrijft.

De sociale sector in België evolueert echter voortdurend.

alphanumérique devient un intermédiaire superflu entre le thème représentatif du contenu du document et le document lui-même et par conséquent, ne favorise en aucune manière l'accès direct à l'information. Or, à l'heure actuelle, il est essentiel d'accéder aux documents en un temps minimum. De plus, ce système fait preuve d'une rigidité excessive, un document ne pouvant être décrit que par un seul indice, à moins d'être dupliqué. Les publications qui abordent plusieurs thèmes ne peuvent être classées que sous un seul. Dans ce cas, si la recherche n'est pas abordée via ce thème, le document ne peut être retrouvé et la réponse sera incomplète. Enfin, un langage classificatoire supporte difficilement les mises à jour et s'adapte donc mal aux changements qui affectent les domaines d'activité qu'il décrit. Or, la sphère sociale belge est en constante évolution et il est indispensable que le langage documentaire employé par le centre en soit le reflet exact.

III. Nouvelle organisation de la chaîne documentaire

Afin de pallier ces différentes lacunes et d'adapter le fonctionnement du centre au logiciel Cindoc, il est essentiel que le CDCS mène à bien plusieurs projets documentaires : paramétrage d'applications de gestion de l'acquisition et de la réception des documents, construction et mise en place d'un nouveau langage documentaire, paramétrage et mise en place des applications documentaires et traitement des documents qui leur sont antérieurs. En outre, il s'agira de remettre en état la base de données qui reprend les coordonnées et activités du secteur psycho-médico-social bruxellois. En effet, celle-ci contient une grande quantité de données obsolètes et repose également sur un langage classificatoire.

1. Acquisition et bulletinage¹

Au niveau de l'acquisition et de la réception des publications, deux² applications Cindoc ont été constituées et inaugurées dans le courant du mois de mai 2002. L'une présente l'ensemble des abonnements du centre (titre, périodicité, ISSN³, nom et adresse de l'éditeur, référence de

¹ Enregistrement sur une fiche de l'entrée des numéros des périodiques reçus régulièrement dans le service de documentation.

² Quatre en réalité vu qu'elles existent dans les deux langues (français et néerlandais).

³ International Standard Serials Number - Numéro qui identifie sur le plan international chaque titre des publications en série.

De documentaire taal die door het centrum wordt gebruikt, moet dit exact kunnen weergeven.

III. Nieuwe organisatie van de documentaire keten

Teneinde de verschillende lacunes weg te werken en de werking van het centrum aan te passen aan Cindoc, is het belangrijk dat het CMDC verschillende documentaire projecten tot een goed einde brengt zoals het vastleggen van parameters voor de toepassingen die de aanwerving en de ontvangst van de documenten beheert, de constructie en de toepassing van een nieuwe documentaire taal, vastleggen van parameters en implementatie van de documentaire toepassingen en de verwerking van de documenten die eraan voorafgaan. Bovendien dient de databank met de coördinaten en de activiteiten van talrijke verenigingen in orde gebracht te worden, want zij bevat een groot deel verouderde gegevens en is eveneens gebaseerd op een classificatietaal.

1. Aanwerving en ontvangstregistratie¹

Voor de aanwerving en de ontvangst van de publicaties werden twee² Cindoc-toepassingen gecreëerd en in gebruik genomen in de loop van de maand mei. Een toepassing stelt alle abonnementen van het centrum voor (titel, frequentie, ISSN³, naam en adres van de uitgever, referentie van het abonnement of vermelding van de kosteloosheid van de publicatie). De andere toepassing registreert elk fysiek document - tijdschrift, boek, brochure... - dat toekomt op het centrum (type, titel, auteur, publicatiedatum, uitgever, nummer). Zodoende kan de ontvangst van de documenten makkelijk worden gecontroleerd.

Een derde toepassing vereenvoudigt het beheer van de bestellingen. Iedereen kan de referenties van een publicatie die hij interessant vindt, intypen. De persoon die hiervoor verantwoordelijk is, voert de bestelling uit. Voor de optimale werking van dit systeem is er slechts een persoon die de abonnementen en bestellingen beheert. De aanwerving wordt geregistreerd door de persoon die de publicatie leest.

¹ Registratie op fiche van de ontvangst van de nummers van tijdschriften die de documentatiedienst regelmatig binnenkrijgt.

² In werkelijkheid zijn het er vier aangezien ze in beide talen bestaan (Frans en Nederlands).

³ International Standard Serials Number - Internationaal nummer dat elke titel van publicaties die in serie verschijnen, identificeert.

l'abonnement ou mention de la gratuité de la publication). L'autre enregistre tous les numéros des publications périodiques reçus par le centre (titre, date de publication, numéro). De cette façon, il est facile de vérifier la bonne réception de ces publications.

En outre, une troisième application facilite la gestion des commandes. Toute personne jugeant une publication intéressante peut encoder ses références et la personne responsable passera commande. Afin d'optimiser le fonctionnement de ce système, une seule personne gère les abonnements et commandes tandis que les publications périodiques sont enregistrées par la personne en charge de leur lecture.

2. Les bases documentaires

Afin d'organiser le traitement des documents récoltés par le centre, deux applications ont été paramétrées en Cindoc, l'une en français et l'autre en néerlandais, destinées à recevoir respectivement les publications francophones et néerlandophones.

Chaque document est scanné et ocrisé¹ et dans un second temps, lié à une fiche signalétique le décrivant. Ces applications consistent donc en un ensemble de fiches couplées chacune à un document. Les informations contenues dans une fiche permettent d'identifier le document qui lui est associé. Par exemple, un livre est identifié par son titre, son auteur, son éditeur, son année d'édition, son éventuelle collection et son ISBN². Une fois le document scanné et ocrisé sauvegardé, celui-ci peut être physiquement jeté. A noter que les documents totalisant plus de vingt pages ne se voient scanner que leurs couvertures et table des matières. Scanner l'ensemble des documents à intégrer dans le fonds documentaire du centre nécessiterait une personne supplémentaire affectée à cette tâche, ce qui n'est pas réalisable. Les publications qui ne sont pas scannées dans leur intégralité reçoivent donc une cote numérique intégrée à leur fiche Cindoc et permettant de les retrouver physiquement.

Pour ce qui est de la modélisation et du paramétrage de ces applications, il s'agissait d'identifier d'une part, les différents types de documents centralisés par le

2. Documentatiebanken

Om de documenten die op het centrum toekomen, te verwerken werden twee toepassingen van parameters voorzien in Cindoc, een in het Nederlands en een in het Frans. In deze toepassingen worden respectievelijk de Nederlandstalige en de Franstalige publicaties opgenomen.

Elk document wordt gescand en gedigitaliseerd¹ en vervolgens gelinkt aan een beschrijvende fiche. Deze toepassingen bestaan dus uit een geheel van fiches die elk gekoppeld worden aan een document. Met de informatie in de fiche kan het document dat eraan verbonden is, worden geïdentificeerd. Een boek wordt bijvoorbeeld geïdentificeerd door titel, auteur, uitgever, editiejaar, eventuele collectie en ISBN². Het oorspronkelijke document kan na het scannen en digitaliseren worden weggegooid. Van de documenten met meer dan twintig pagina's worden enkel de omslag en de inhoudstafel gescand. Om alle documenten uit het documentatiebestand te scannen is er een extra personeelslid nodig, wat niet haalbaar is. De publicaties die niet volledig worden gescand, krijgen een volgnummer dat in hun Cindoc-fiche wordt opgenomen en waarmee ze fysiek kunnen worden teruggevonden.

Er werd een model opgesteld van de bovenvermelde documentaire toepassingen in Cindoc en deze werden van parameters voorzien. Hiervoor dienden enerzijds de verschillende types van documenten die door het centrum worden verzameld, geïdentificeerd te worden (artikels, boeken, colloquiumverslagen, studies, activiteitenverslagen, eindwerken, persdossiers, manifesten) en anderzijds de velden die nodig zijn voor de beschrijving (titel, auteur, publicatiedatum, uitgever, ISBN, enz.). Deze toepassingen bevatten sedert januari 2003 ook referenties van internetsites over thema's die het centrum behandelt. De toepassingen worden sinds juli 2002 gebruikt. Iedereen kreeg een handleiding voor het intypen van de documenten.

Naast de documenten die de teamleden dagelijks doornemen, dienen eveneens de publicaties van vóór de introductie van dit systeem in de toepassingen te worden opgenomen. Het betreft 2000 artikels die reeds gescand en omgezet werden in PDF-formaat en een zaal vol publicaties. De teamleden zullen eerst de 2000 gescande documenten intypen. Dat zal enige tijd in beslag nemen

¹ Procédure qui consiste à coder le texte des documents scannés de façon à pouvoir organiser une recherche dans le texte (full text).

² International Standard Book Number - Numéro qui identifie sur le plan international chaque titre ou chaque édition d'un titre d'un éditeur déterminé.

¹ Procedure waarbij de tekst van de gescande documenten gecodeerd wordt zodat in de tekst kan worden gezocht (full text).

² International Standard Book Number - Internationaal nummer dat elke titel of elke uitgave van een titel door een bepaalde uitgever definieert.

centre (articles, ouvrages, brochures, actes de colloque ou de congrès, rapports de recherche, rapports d'activités, répertoires, communiqués de presse, manifestes) et d'autre part, les champs nécessaires à leur description (titre, auteur, date de publication, éditeur, ISBN, etc.). En outre, depuis janvier 2003, ces applications rassemblent également des références de sites Internet portant sur des matières couvertes par le centre. Ces applications ont été utilisées dès le mois de juillet 2002. Un mémento a d'ailleurs été mis à la disposition de chacun afin de faciliter l'encodage des documents.

Outre les documents issus des lectures quotidiennes des membres du centre, il s'agissait également d'intégrer dans ces applications les publications antérieures à la mise en place de ce système, ce qui représente à peu près 2000 articles déjà scannés et convertis au format PDF et une salle entière remplie de publications en tout genre. Dans un premier temps, le centre s'est attaché à l'encodage des 2000 documents scannés qui ont été répartis entre les membres du centre. L'ensemble des autres documents en collection ne pourra être intégré au fonds numérique. En effet, cela représenterait une charge de travail trop lourde et donc impossible à gérer par le centre. La décision a donc été prise d'exclure les articles de ce processus. Ceux-ci proposent une information qui a souvent une durée de validité limitée. Leur présence dans le fonds documentaire numérique n'est donc pas essentielle. Ils sont par conséquent conservés dans des classeurs annotés d'une rubrique issue de l'ancien plan de classification et correspondant au thème qu'ils abordent. Lors d'une demande, il s'agit donc également de parcourir ces documents. Par contre, pour ce qui est des autres publications, celles-ci seront systématiquement triées en fonction de la valeur de l'information qu'elles renferment et par la suite, scannées et intégrées au fonds documentaire numérique. Ce processus a été amorcé dès janvier 2003 avec les ouvrages.

A l'heure d'écrire ces lignes, les applications francophone et néerlandophone totalisent respectivement environ 2800 et 2300 documents, c'est-à-dire :

- 4846 articles de presse ou de périodiques ;
- 39 rapports d'activités ;
- 69 ouvrages ;
- 5 manifestes ;
- 41 rapports de recherche ;
- 71 brochures ;
- 38 actes de colloque ;
- 9 répertoires ;
- 4 sites Internet ;
- 2 communiqués de presse.

omdat iedereen nog andere taken heeft. De andere documenten in het centrum kunnen niet allemaal worden opgenomen in het numerieke bestand. Dat zou te omslachtig zijn en dus niet haalbaar. Daarom werd besloten deze artikels voorlopig nog niet in het nieuwe systeem te integreren. De informatie die ze bevatten, is vaak van voorbijgaande aard. Hun opname in het numerieke documentatiebestand is niet van wezenlijk belang. Deze artikels worden bewaard in mappen voorzien van een rubriek uit het oude classificatieplan en die overeenkomt met het thema dat ze behandelen. Als er een vraag naar informatie komt, moeten ook deze documenten worden doorlopen. De andere publicaties zullen systematisch worden geselecteerd in functie van hun nieuwsaarde en vervolgens worden gescand en geïntegreerd in het numerieke documentatiebestand. In januari 2003 werd gestart met de boeken.

Op het tijdstip dat het verslag werd geschreven, bevatten de Franstalige en de Nederlandstalige toepassingen respectievelijk ongeveer 2800 en 2300 documenten:

- 4846 artikels uit kranten of tijdschriften;
- 39 jaarverslagen;
- 69 boeken;
- 5 manifesten;
- 41 studies;
- 71 brochures;
- 38 verslagen van colloquia;
- 9 repertoria;
- 4 internetsites;
- 2 persmappen.

In deze bestanden kan men tegelijkertijd zoeken op alle elementen die opgenomen zijn in de beschrijvende fiche van de documenten. Men kan dus alle artikelen opzoeken van dezelfde auteur in een bepaald tijdschrift door zowel te zoeken op het veld "auteur" als op het veld "tijdschrift".

Cindoc biedt eveneens de mogelijkheid om in de tekst te zoeken. Alle woorden in de documenten worden opgeslagen in het softwareprogramma en gebruikt als zoekcriteria. Deze methode is echter niet altijd even doeltreffend. Een document kan handelen over een thema zonder evenwel de term te bevatten die naar het thema verwijst. Omgekeerd kan een opzoeking op onderwerp waarbij het thema als zoekcriterium wordt ingevoerd, een tekst opleveren die niet relevant is.

Het is dus van wezenlijk belang dat de documenten beschreven worden met behulp van een daartoe opgebouwde documentaire taal, die weliswaar minder gebruiksvriendelijk is dan het opzoeken in "full text", maar performanter inzake de beschrijving van de inhoud van de documenten.

La recherche au sein de ces bases peut se faire de façon simultanée sur tous les éléments repris sur la fiche signalétique des documents. Par exemple, on pourrait imaginer rechercher tous les articles d'un même auteur parus dans une même revue. Pour cela, il s'agit de faire porter la requête simultanément sur les champs "auteur" et "revue".

Cindoc propose également un mode de recherche en texte intégral, c'est-à-dire que l'ensemble des mots de tous les documents sont mémorisés par le logiciel et utilisés comme critères de recherche. Mais cette voie n'est pas toujours très performante en ce sens qu'un document peut porter sur un thème sans pour autant contenir tel quel le terme qui désigne ce thème. A l'inverse, tout en comportant le thème critère d'une recherche par sujet, un texte peut ne pas être pertinent dans le cadre de cette recherche.

Il est donc essentiel que les documents soient décrits grâce à un langage documentaire construit à cet effet, bien que moins convivial pour l'utilisateur final que la recherche en texte intégral, mais plus performant en terme de description du contenu des documents.

3. Le langage documentaire

Un tel langage existait déjà au CDCS sous la forme d'une classification, mais, suite aux inconvénients entraînés par les langages classificatoires et exposés ci-dessus, il a été décidé, dès février 2002, de construire une liste de mots clés qui, à terme, supplanterait l'actuel plan de classification. Cette liste consiste en une série de termes hiérarchisés entre eux en fonction de leur sémantique. Lors de l'indexation, il convient d'affecter au document tous les termes nécessaires à la description de son contenu. De même, lors de la recherche, il s'agit d'extraire et de combiner les termes adéquats afin de décrire au mieux la requête que l'on entend confronter au fonds documentaire. Un tel langage présente de nombreux avantages face à un plan de classification. Les opérations d'indexation et de recherche se font sans intermédiaire entre le document et son contenu. En outre, il est plus intuitif et immédiat de faire une recherche sur un mot clé que sur un indice alphanumérique qui, instinctivement, ne renvoie à aucune réalité. Vu que les mots clés peuvent être combinés à l'infini, il n'est plus nécessaire d'identifier au sein du document un thème prévalent unique. Les opérations de mise à jour se font très facilement, et cela sans qu'elles n'aient dû être prévues à la construction du langage. Enfin, ce type de langage est tout à fait approprié à l'utilisation d'un logiciel de gestion électronique des documents. Cindoc offre d'ailleurs la possibilité de

3. Documentaire taal

Het CMDC beschikte al over een dergelijke taal in de vorm van een classificatie, maar deze talen zijn, zoals we hebben uiteengezet, niet geschikt.

Bijgevolg werd in februari 2002 besloten om een trefwoordenlijst aan te leggen die op termijn het huidige classificatieschema vervangt. De lijst bestaat uit een reeks termen die in functie van hun semantiek hiërarchisch worden ingedeeld. Bij de indexatie krijgt het document de nodige trefwoorden toegekend om de inhoud te beschrijven. Bij het opzoeken dient men de gepaste trefwoorden te gebruiken en te combineren om de zoektocht zo efficiënt mogelijk te laten verlopen. Een dergelijke taal biedt veel meer voordelen dan een classificatieschema. De indexering en het opzoeken gebeuren zonder tussenfase tussen het document en zijn inhoud.

Bovendien is het opzoeken aan de hand van een trefwoord intuïtiever en directer dan een alfanumerieke code die naar geen enkele werkelijkheid verwijst. Aangezien de trefwoorden oneindig kunnen worden gecombineerd, moet men het document niet met een enkel thema identificeren. De bijwerking is zeer eenvoudig, zelfs indien niet voorzien bij de opbouw van de taal. Deze taal is uiterst geschikt voor het gebruik van een programma van elektronisch documentbeheer. Met Cindoc is het bovendien mogelijk om een hiërarchische trefwoordenlijst te parametren en te beheren. Dit criterium ligt gedeeltelijk aan de basis van het gebruik van een dergelijke lijst door het CMDC.

Vanaf half maart werkt het centrum samen met de Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique een à twee namiddagen per week aan de constructie van deze taal.

Gezien de bicommunautaire context van het CMDC gaat het in zekere zin om dubbel werk. De trefwoorden moeten zowel in het Nederlands als in het Frans voorkomen. Het gaat hier niet om een simpele vertaling aangezien er geen systematisch verband is tussen de Franstalige en de Nederlandstalige werkelijkheid.

Twee verschillende lijsten, die echter grote gelijkenissen vertonen, zijn in opbouw. Het werk werd georganiseerd op de volgende wijze. Uit het classificatieschema werden de termen geselecteerd die in de nieuwe taal moeten voorkomen. Naargelang de thema's werden aangepakt die het CMDC bestrijkt, werden bijkomende termen toegevoegd. De trefwoorden werden vervolgens toegepast op een staal van documenten om na te gaan of ze geschikt waren.

paramétrer et de gérer une liste hiérarchique de mots clés, critère qui est en partie à l'origine de l'adoption d'une telle liste par le CDCS.

Dès la mi-mars 2002, l'ensemble du centre, en ce compris le Conseil Bruxellois de Coordination sociopolitique (CBCS), s'est attelé à la construction de ce langage, et cela à raison d'une ou deux après-midi par semaine. Dans le contexte bicommunautaire du CDCS, ce travail est en quelque sorte double. Les mots clés doivent exister à la fois en français et en néerlandais. Il ne peut s'agir d'une simple traduction vu qu'il n'existe pas de correspondance systématique entre les réalités francophone et néerlandophone. Deux listes distinctes, bien que présentant un grand nombre de similarités, ont donc été construites.

Le travail a été organisé de la manière suivante. Du plan de classification ont été extraits les termes à inclure dans le nouveau langage. Au fur et à mesure que les thèmes couverts par le CDCS étaient abordés, des termes supplémentaires étaient identifiés. En parallèle, ces termes ont été confrontés à un échantillon de documents afin de vérifier leur adéquation. Cette démarche a également permis de sélectionner des termes ignorés jusque là. Au total, près de 500 termes ont été retenus dans chaque langue. Dans un deuxième temps, l'ensemble des termes ont été ordonnés et hiérarchisés entre eux selon une logique propre.

Une fois ce langage documentaire finalisé, il s'agissait encore de le tester et de former ses futurs utilisateurs de façon à ce que l'indexation se fasse de manière homogène. Cette étape a débuté en septembre 2002. Dans un premier temps, l'ensemble des termes retenus ont été passés en revue de façon à ce que tout le monde s'entende sur leur signification et les conditions de leur utilisation. Ensuite, lors de la phase de test, qui a consisté en quatre réunions hebdomadaires, les membres du CDCS et du CBCS ont indexé individuellement une série de documents à l'aide de ce langage et par la suite, ont confronté leurs résultats. Cette démarche a permis à chacun d'exposer ses difficultés et d'obtenir l'une ou l'autre réponse.

A l'heure actuelle, ce langage a définitivement remplacé l'ancienne classification. Des réunions ont lieu tous les mardi après-midi au cours desquelles chacun peut exposer les problèmes qu'il rencontre dans le cadre de l'utilisation de ce langage. La liste de mots clés fait donc l'objet de mises à jour assez fréquentes suite à ces réunions. D'ici quelques mois, il s'agira de passer en revue chaque mot clé et, en fonction de sa fréquence d'utilisation, de décider de sa conservation ou de sa suppression.

Na deze test kwamen nog een aantal nieuwe trefwoorden uit de bus. In totaal zijn er ongeveer 500 termen voor elke taalgroep. Zij werden geordend en hiërarchisch ingedeeld volgens een eigen logica.

Deze documentaire taal moest worden getest. De teamleden moesten leren hoe ze de indexatie op homogene wijze konden toepassen. Deze fase is gestart in september 2002. Eerst werd nagegaan of iedereen de termen die geselecteerd werden, op dezelfde wijze begreep en op dezelfde wijze gebruikte. Deze testfase nam vier namiddagen in beslag. De teamleden van het CMDC en de CBCS dienden elk een reeks documenten te indexereren aan de hand van deze taal. De resultaten werden daarna vergeleken en de problemen besproken. Deze taal heeft de vroegere classificatie definitief vervangen. Elke dinsdagnamiddag zijn er vergaderingen om problemen in verband met het gebruik van de taal te berde te brengen en om de trefwoordenlijst, indien nodig, aan te passen.

Binnen enkele maanden wordt elk trefwoord getoetst op zijn frequentie en wordt op basis daarvan beslist om het te houden of te schrappen.

De documenten die ingevoerd werden vóór deze lijst bestond, zijn geïndexeerd met behulp van de rubrieken van het vroegere classificatieplan. In Cindoc staan deze rubrieken in het veld bestemd voor de trefwoorden uit de nieuwe lijst. Deze documenten -ongeveer 3500- dienen zo snel mogelijk voorzien te worden van trefwoorden. Het is moeilijk te schatten hoeveel tijd daarvoor nodig is gezien het groot aantal documenten. Bovendien moeten de teksten opnieuw gelezen worden.

4. Fiches

Naast het documentatiebestand stelt het CMDC een databank ter beschikking van de gebruikers. Deze bevat de coördinaten en de activiteiten van de Brusselse organisaties¹.

De beschrijving van de activiteiten gebeurt aan de hand van een ander classificatieschema dat vrij gelijkaardig is aan het bovenvermelde. Voor elke geïdentificeerde vereniging wordt een fiche in Cindoc opgemaakt die verschillende alfanumerieke rubrieken vermeldt overeenkomstig de aard van de activiteiten.

¹ Momenteel zijn ongeveer 12000 organisaties opgenomen in deze toepassing.

A noter également que les documents ayant été encodés avant la mise en place de cette liste sont indexés à l'aide des rubriques de l'ancien plan de classification. En Cindoc, celles-ci figurent dans le champ destiné à recevoir les mots clés issus de la nouvelle liste. Il s'agira donc dès que possible de passer en revue tous ces enregistrements, ce qui représente à peu près 3.500 documents, et de leur affecter les mots clés correspondant à ces rubriques. Il est difficile d'estimer le temps nécessaire à la finalisation de cette étape tant le volume de documents à réindexer est important. De plus, cette opération demandera assez souvent une relecture systématique des textes afin d'en appréhender le contenu.

4. "Fiches"

Outre ce fonds documentaire, le CDCS met également à la disposition des utilisateurs une base de données reprenant les coordonnées et activités du monde associatif bruxellois¹. La description de ces activités se fait via un autre plan de classification assez similaire à celui mentionné plus haut. Une fiche Cindoc est créée pour chaque association identifiée et mentionne notamment différents indices alphanumériques correspondant à la nature de ses activités. Ces indices présentent les inconvénients communs à tous les langages classificatoires, exposés plus haut. Dans un avenir aussi proche que possible, il est donc essentiel que le centre s'attache à la construction d'une deuxième liste de mots clés réservée à cette base de données. Dans un deuxième temps, il s'agira de passer en revue l'ensemble des fiches et de transformer les indices en mots clés.

Fin août 2002 a débuté une vaste opération de mise à jour de cette application. En effet, un grand nombre des associations qui y sont répertoriées n'existent plus, d'autres ont changé d'adresse ou de numéro de téléphone, voire diversifié leurs activités, etc. Malgré le dépouillement du Moniteur ASBL et de la presse, certains de ces changements passent inaperçus. Il s'agit donc de passer en revue l'ensemble de ces fiches, de vérifier leur contenu et d'y apporter certaines corrections si nécessaires. Beaucoup d'énergie sera nécessaire pour mener ce projet à bien. Retrouver la trace de certaines associations implique de nombreuses recherches et coups de téléphone. En outre, de plus en plus d'associations possèdent une adresse email et développent leur site Internet. Il s'agit donc

Deze rubrieken vertonen de reeds vermelde nadelen eigen aan alle classificatietalen. Het is dus belangrijk dat het centrum heel binnenkort een tweede trefwoordenlijst aanlegt voor de databank. Vervolgens moeten de rubrieken van de fiches vervangen worden door trefwoorden.

Eind augustus 2002 werd met de bijwerking van deze toepassing gestart. Een groot deel van de verenigingen bestaat niet meer, andere zijn verhuisd of kregen een nieuw telefoonnummer, nog andere hebben hun activiteiten gediversifieerd, enz. Hoewel de bijlage tot het Staatsblad en de pers wordt nageplozen, blijven sommige wijzigingen onopgemerkt. De inhoud van alle fiches moet worden geverifieerd en verbeterd indien nodig. Dit project vergt heel wat energie. Om bepaalde verenigingen op te sporen zullen heel wat opzoekingswerk en telefoongesprekken nodig zijn. Bovendien bezitten steeds meer organisaties een e-mailadres en een website. Er moet dus ook gezocht worden op het internet om informatie op te sporen. Aangezien slechts zeven personen werken aan dit project en ieder van hen nog andere taken heeft, zal het bijwerken van de databank minstens een jaar duren.

Niet alleen moeten de fiches inhoudelijk worden bijgewerkt, ook de bijbehorende fardes moeten worden nagekeken. Voor elke organisatie of vereniging in onze databank is er een fardes met knipsels uit kranten of gespecialiseerde tijdschriften, jaarverslagen, folders, statuten en wijzigingen van statuten die verschenen zijn in de bijlage tot het Staatsblad. Er werd besloten om deze artikels niet op te nemen in de geïnformatiseerde documentatiebank en in de fardes te bewaren. De publicaties van het Staatsblad betreffende de statuten worden wel gescand en gelinkt aan de fiches in Cindoc. Dat geldt ook voor de folders, tenzij de vereniging een website heeft die voldoende informatie verschaft. De meest recente jaarverslagen worden bewaard en opgenomen in de andere documentatiebanken.

Van augustus 2002 tot januari 2003 werden de eerste rubrieken van het classificatieplan bijgewerkt. De activiteiten van de organisaties in de databank worden immers beschreven aan de hand van een classificatieplan gelijkaardig aan datgene dat vroeger werd gebruikt om de documenten te indexeren. Een crèche bijvoorbeeld krijgt de rubriek 52121 toegekend. De rubrieken worden verdeeld onder de verschillende teamleden die meewerken aan dit project. Ze moeten de bijbehorende fiches bijwerken binnen een bepaalde tijd. Vanaf januari 2003 werd de sector voor de opvang van het jonge kind bijgewerkt, het onderwerp van de nieuwe Digest.

¹ Environ 10 000 organisations sont répertoriées à ce jour dans cette application.

également de procéder à des investigations sur le Web afin de retrouver ces informations. Vu que seulement sept personnes participent à ce projet et que chacun a d'autres tâches à effectuer, il faudra probablement au moins un an pour que l'ensemble de la base de données soit mise à jour.

Outre à la mise à jour du contenu des fiches, il sera également procédé au tri de leurs fardes correspondantes. En effet, chaque association ou organisme figurant dans cette base de données est relié à une farde qui contient des articles de presse ou de revues spécialisées à son sujet, ses rapports d'activités, ses brochures de présentation ainsi que ses statuts et modifications de statut parus au Moniteur ASBL. Il a été décidé de ne pas intégrer ces articles au fonds documentaire informatisé mais bien de les conserver dans ces fardes. Par contre, toutes les publications du Moniteur ASBL concernant les statuts sont scannées et reliées aux fiches Cindoc. Il en va de même pour les brochures de présentation sauf si l'association possède un site Internet assez complet. Pour ce qui est des rapports d'activités, seules les dernières versions sont conservées et intégrées dans les autres bases documentaires.

De août 2002 à janvier 2003 ont été mises à jour les premières rubriques du plan de classification. En effet, les activités des organismes repris dans la base de données sont décrites à l'aide d'une classification semblable à celle utilisée auparavant dans le cadre de l'indexation des documents. Par exemple, une crèche se voit affecter la rubrique 52121. Pour ce qui est de la répartition du travail, les rubriques sont attribuées aux différentes personnes participant à ce projet et celles-ci sont tenues de mettre à jour les fiches correspondantes en un certain laps de temps. Dès janvier 2003, cette démarche a porté sur le secteur de l'accueil de la petite enfance, thème du nouveau Digest.

5. Le site Internet

Suite à l'ampleur que prend Internet aujourd'hui, le CDCS a pris la décision d'y développer son propre site¹ qui sera en ligne dès la fin de ce mois d'avril 2003. En effet, une part croissante du public, d'une part, y a facilement accès et d'autre part, acquiert le réflexe de se tourner vers Internet au moindre besoin d'information. Dans ce contexte, il est presque vital pour un centre de documentation d'y proposer ses services.

¹ Le CDCS s'est adressé au CIRB (Centre d'Informatique de la Région Bruxelloise) pour tout ce qui concerne la réalisation technique de son site.

5. Website

Wegens het toenemende belang van het internet heeft het CMDC besloten zijn eigen website¹ te creëren die eind van de maand april 2003 operationeel moet zijn. Steeds meer gebruikers hebben gemakkelijk toegang tot het internet en gaan bij de minste behoefte aan informatie surfen op het net. Het is voor het documentatiecentrum als het ware van vitaal belang om er zijn diensten op voor te stellen.

Het CMDC heeft vanaf september 2002 een beroep gedaan op het Centrum voor Informatica van het Brussels Gewest (CIBG) voor de technische realisatie van zijn website. Naast de startpagina zijn er acht rubrieken binnen dewelke de gebruiker kan surfen:

- wie zijn wij? ; dienstverlening ; abonnementen ;
- publicatie ; links ; andere activiteiten ;
- documentatiebanken ; Brusselse actualiteit.

De gebruiker komt eerst op een pagina terecht waar hij zijn taal kan kiezen: Nederlands of Frans. Maar hij kan op elk ogenblik, op om het even welke pagina, overschakelen op de andere taal.

Op de startpagina is er een link naar de vragenlijst waarop de verenigingen hun coördinaten kunnen vermelden zodat ze in de databank van het centrum kunnen worden opgenomen. Er is eveneens een link naar een lijst waarop de personen zich kunnen inschrijven, die onze publicatie willen ontvangen. In de rubriek "wie zijn wij?" wordt het centrum voorgesteld: geschiedenis, toekomst, teamleden en raad van bestuur.

"Dienstverlening" biedt een overzicht van de diensten aan de gebruikers in het raam van de documentaire activiteiten van het centrum: onthaal, hulp, doorverwijzing, kopieën, enz.

"Abonnementen" vermeldt alle tijdschriften waarop het centrum zich geabonneerd heeft en alle titels in collectie. Er wordt eveneens informatie gegeven over de uitgever, de frequentie, enz.

In de rubriek "publicatie" wordt de Digest en diens nieuwe formule voorgesteld. Alle verschenen nummers kunnen worden gedownload in PDF-formaat.

¹ Het CMDC doet een beroep op het CIBG (Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest) voor de technische realisatie van de website.

Dès septembre 2002, le CDCS s'est donc adressé au Centre d'Informatique de la Région bruxelloise (CIRB) pour la réalisation technique de son site. Outre une page d'accueil, celui-ci comporte huit rubriques au sein desquelles l'utilisateur peut voyager librement :

- qui sommes-nous ? ; services ; abonnements ; publication ; signets ; autres activités ; bases documentaires ; Bruxelles Echos Divers.

A noter que le site comporte également une page d'entrée à partir de laquelle l'utilisateur peut choisir sa langue : français ou néerlandais. Mais l'utilisateur a à tout moment la possibilité de basculer dans l'autre langue, et cela quelle que soit la page sur laquelle il se situe.

Sur la page d'accueil se trouvent d'une part, un lien vers un questionnaire grâce auquel des associations peuvent transmettre leurs coordonnées afin de figurer dans la base de données du centre et d'autre part, un lien vers une mailing list sur laquelle peuvent s'inscrire les personnes désireuses de recevoir notre publication.

La rubrique "qui sommes-nous ?" présente le centre: son histoire, son avenir, son équipe et son conseil d'administration.

"Services" donne un aperçu des services qui peuvent être offerts aux utilisateurs dans le cadre des activités documentaires du centre : accueil, aide, orientation, photocopies, etc.

Les pages "abonnements" reprennent les périodiques auxquels le centre est couramment abonné ainsi que les titres possédés en collection. En outre, d'autres informations y sont disponibles telles que l'éditeur, la périodicité, etc.

La rubrique "publication" présente le Digest ainsi que sa nouvelle formule. Tous les numéros parus y sont téléchargeables en format PDF.

"Signets" propose une sélection non exhaustive de sites Internet francophones, néerlandophones et bilingues dans les matières couvertes par le centre. Ceux-ci y sont organisés en une série de thèmes de manière à faciliter les recherches de l'utilisateur.

La page "réalisations" expose les activités non documentaires du centre : réalisation de brochures, participation à des recherches, etc.

Les applications Cindoc mentionnées ci-dessus ne seront accessibles en ligne que vers juin 2003 en raison de difficultés techniques à résoudre dès que possible avec le CIRB et le fournisseur du logiciel. A terme, toutes les références des documents possédés par le centre seront consultables en ligne via une interface de recherche plus ou moins complexe. Il en ira de même pour la base de données d'organismes.

"Links" geeft een niet-exhaustieve lijst van Franstalige, Nederlandstalige en tweetalige websites over thema's behandeld door het centrum. Deze sites worden ingedeeld in een aantal thema's om het zoeken te vergemakkelijken.

De pagina "andere activiteiten" belicht de niet-documentaire activiteiten van het centrum: realisatie van brochures, deelname aan onderzoek, enz.

De hierboven vermelde Cindoc-toepassingen zijn pas vanaf juni 2003 on line toegankelijk wegens technische problemen waarvoor zo vlug mogelijk een oplossing moet gevonden worden samen met het CIBG en de softwareleverancier. Op termijn kunnen alle referenties van documenten in het bezit van het centrum on line worden geraadpleegd via een vrij complexe zoekinterface. Dat geldt ook voor de databank met de organisaties. Statuten en wijzigingen van statuten zullen eveneens on line kunnen worden geraadpleegd, maar niet de andere types van documenten waarvoor auteursrechten gelden. Alleen hun referenties zullen beschikbaar zijn. Er worden hulprubrieken ter beschikking gesteld van het publiek teneinde het gebruik van deze toepassingen te vergemakkelijken. Deze beschrijven onder andere de basisprincipes van een opzoeking en de logica achter de selectie en de indexering van de documenten.

De rubriek "Brusselse actualiteit" biedt allerhande informatie in verband met de thema's die het centrum behandelt en bestaat uit drie delen:

- Nieuws van de organisaties; adreswijzigingen, nieuwe initiatieven, enz.

- Actualiteit: kort dossier over actuele onderwerpen met gegevens zoals contactpersonen, internetlinks, adressen, enz.

- Wetgeving: wijzigingen en nieuwigheden inzake de wetgeving op het vlak van gezondheidszorg en welzijn.

De informatie in deze laatste rubriek wordt aangebracht door een redactiecomité dat wekelijks samenkomt. Daarbij wordt achtereenvolgens een keuze gemaakt uit de onderwerpen en worden de definitieve teksten goedgekeurd.

De vergaderingen worden elke dinsdagnamiddag gehouden en vallen samen met de vergaderingen over het gebruik van de trefwoorden.

Les statuts et modifications de statut seront également consultables en ligne, ce qui ne sera pas le cas des autres types de document pour des raisons de droit d'auteur. Seules leurs références seront disponibles. Afin de faciliter l'exploitation de ces applications par le public, des rubriques d'aide seront mises à sa disposition. Celles-ci décriront, entre autres, les principes de base d'une recherche et la logique qui sous-tend la sélection et l'indexation des documents.

Enfin, les pages de la rubrique "Bruxelles Echos Divers" proposent une série d'informations concernant les matières traitées par le centre et réparties en trois sections :

- Nouvelles des institutions : changements d'adresse, mise en place d'initiatives nouvelles, etc.
- Actualité : thèmes d'actualité traités sous forme d'un petit dossier reprenant divers renseignements tels que personnes de contact, liens Internet, adresses, etc.
- Législation : mise en avant des changements et nouveautés concernant la législation des matières de santé et d'aide aux personnes.

L'alimentation de cette dernière rubrique se fait via un comité de rédaction qui se réunit de manière hebdomadaire. Ces réunions sont successivement consacrées au choix des sujets à développer et à la validation des textes définitifs.

Elles ont lieu tous les mardi après-midi et sont donc fusionnées avec les réunions concernant l'utilisation des mots-clés.

IV. Conclusion

Il est certain que ces différents projets représentent une charge de travail gigantesque pour le personnel du CDCS. Ceux-ci seront d'autant plus difficiles à mener à bien que la mission du centre ne se limite pas à cet aspect documentaire et que, par conséquent, ses membres poursuivent d'autres activités. Pourtant, il n'est pas envisageable de mettre de côté l'un ou l'autre de ces projets vu qu'ils sont étroitement liés. Par exemple, la mise en ligne de la base de données impose que celle-ci soit soigneusement mise à jour. De même, l'informatisation du centre ne peut être réalisée sans un langage documentaire adapté. En outre, il est essentiel que ces projets ne soient pas concentrés dans les mains de quelques personnes vu que le processus d'informatisation aura des répercussions sur le travail de chacun. Sans l'implication de tout le personnel du centre, l'exploitation des nouveaux systèmes mis en place risque de poser de nombreux problèmes.

IV. Conclusie

Deze verschillende projecten houden zeer veel werk in voor het personeel van het CMDC. Daarbij komt nog dat de opdracht van het centrum verder reikt dan het documentaire aspect en dat de teamleden bijgevolg nog andere taken moeten vervullen. Het is echter niet mogelijk om met een van deze projecten te wachten aangezien ze nauw verweven zijn met elkaar. De databank bijvoorbeeld kan pas on line worden geconsulteerd na een zorgvuldige actualisering. De informatisering van het centrum is niet mogelijk zonder een geschikte documentaire taal. Bovendien is het belangrijk dat de projecten niet ten laste komen van enkele personen aangezien de informatisering impact heeft op ieders werk. Indien niet alle personeelsleden bij de projecten betrokken worden, dreigt de ingebruikname van de nieuwe systemen talrijke problemen te veroorzaken.

Divers *Varia*

I. Appels à la générosité

Depuis sa création, le Centre a toujours tenu à poursuivre le but de protection de la population contre les abus dans les appels à la générosité, but reconnu en son temps à l'Office d'Identification et repris dans les statuts de 1979.

Depuis 1991, vu l'évolution des techniques de collecte, les incertitudes juridiques planant sur ce secteur et l'attente toujours reportée d'un nouveau cadre législatif, le Centre de documentation a décidé, en l'absence de moyens humains suffisants, de mettre en veilleuse l'aspect "contrôle" et de conserver la dimension "information" de son activité dans ce secteur.

Il semble, de plus, que si la législation est votée, le contrôle de sa bonne application relèvera alors des compétences du Ministère de l'Intérieur.

II. Fonds d'aide ponctuelle (ex Caisse Philanthropique)

Comme chaque année le Centre de Documentation et de Coordination sociales a joué les rôles d'interface, de boîte aux lettres et de service administratif pour le Fonds d'aide ponctuelle, asbl proche des fondateurs de l'Office d'Identification.

Le Fonds effectue habituellement une cinquantaine d'interventions/an pour une moyenne de l'ordre de 225 □.

Les secteurs d'intervention ont été, par ordre décroissant :

Habitat	37 %
Santé	34 %
Scolarité	19 %
Financier	7 %
Transport	3 %

La majorité des bénéficiaires ont été des étrangers en situation de précarité extrême.

I. Beroep op de vrijgevigheid

Van meet af aan heeft het Centrum er steeds belang aan gehecht de bevolking te beschermen tegen misbruiken die gemaakt worden in het kader van het beroep op de vrijgevigheid. Dit was vroeger ook de eerste functie van de Identificatiedienst en werd hernomen in de statuten van 1979.

Gezien de ontwikkeling van de inzamelingsstechnieken, de rechtsonzekerheid in deze sector en het voortdurend wachten op een nieuwe wetgeving vanaf 1991 heeft het Documentatiecentrum beslist, gezien het tekort aan menselijk potentieel, het "controle"-aspect van zijn activiteiten te laten rusten en de klemtoon te leggen op het aspect "informatie" over deze sector.

Bovendien zal indien over deze wetgeving gestemd wordt, de controle op de correcte toepassing ervan waarschijnlijk behoren tot de bevoegdheid van de ministerie van Binnenlandse Zaken.

II. Fonds voor eenmalige bijstand (ex-Philantropenkas)

Zoals ieder jaar heeft het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie als interface, als brievenbus gediend en administratief werk verricht voor de vzw Fonds voor eenmalige bijstand, een instelling die in oorsprong verwant is aan de Identificatiedienst.

Het Fonds voert per jaar gewoonlijk een vijftigtal interventies uit van gemiddeld □ 225. De interventies betreffen de volgende sectoren, in dalende lijn:

Huisvesting	37%
Gezondheid	34%
School	19%
Financieel	7%
Vervoer	3%

De meeste begunstigden zijn vreemdelingen die zich in een uiterst precaire situatie bevinden.

Perspectives d'avenir 2003
Toekomstperspectieven 2003

I. Développement et approfondissement du projet de numérisation du CDCS

En 2001, le CDCS a fait l'acquisition d'un logiciel de gestion électronique de documents dont le déploiement devait se dérouler en 2 phases successives :

- Exportation et mise à jour des bases de données (référencement des documents) (2002)
- **Mise sur le WEB des informations (2003)** à savoir toutes les références des documents possédés par le centre consultables en ligne via une interface de recherche plus ou moins complexe. Même procédure pour la base de données d'organismes. Les statuts et modifications de statuts seront également consultables en ligne, ce qui ne sera pas le cas des autres documents pour des raisons de droit d'auteur. Seules les références seront disponibles. Afin de faciliter l'exploitation de ces applications par le public, des rubriques d'aide seront mises à sa disposition. Celles-ci décriront, entre autres, les principes de base d'une recherche et la logique qui sous-tend la sélection et l'indexation des documents.

C'est cette dernière phase qui doit être menée à bien au cours de l'année 2003. Il est prévu qu'elle soit opérationnelle au plus tôt en juin 2003 en raison des multiples difficultés techniques à résoudre avec le CIRB et le fournisseur de logiciel. La mise en œuvre de cette deuxième étape nécessite :

- La mise à disposition d'un nouveau serveur WEB au CDCS ;
- La maintenance de ce serveur par le CIRB ;
- La sécurisation de l'accès à ce serveur pour éviter les intrusions dans le réseau local (dont la base de données CINDOC) : firewall fourni et maintenu par le CIRB ;
- La modification de l'abonnement ADSL afin d'obtenir un débit d'accès à l'internet suffisant en "upload" (critère de vitesse de transfert de l'information du serveur vers l'internet-utilisateur).

Cette solution (hébergement du serveur WEB dans les locaux du CDCS) permet de :

- Assurer un service de qualité aux usagers actuels demandeurs d'informations auprès du CDCS;
- Rester cohérent par rapport au choix fait lors de l'acquisition CINDOC ;
- Simplifier la maintenance de l'outil CINDOC car son installation au CDCS reste conforme à la philosophie pour lequel il a été développé ;
- Assurer un niveau de sécurité suffisant et un délai d'intervention acceptable (tous deux réalisés par le CIRB) tenant compte des contraintes du CDCS;

I. Verdere informatisering van het CMDC

Het CMDC heeft in 2001 software voor elektronisch documentbeheer aangekocht. De implementatie dient in 2 opeenvolgende fasen te verlopen:

- Export en bijwerking van de databanken (documenten van referenties voorzien) (2002)
- **Webhosting van de informatie (2003)**: alle referenties van de documenten in het centrum kunnen on line worden geraadpleegd via een vrij complexe zoekinterface. Dezelfde procedure voor de databank van de verenigingen. De statuten en de wijzigingen van de statuten zullen ook on line kunnen worden geraadpleegd. Dat geldt niet voor de andere documenten wegens de auteursrechten. Enkel de referenties zullen beschikbaar zijn. Hulprubrieken worden ter beschikking gesteld van het publiek teneinde het gebruik van deze toepassingen te vergemakkelijken. Zij beschrijven onder andere de basisprincipes van een opzoeking en de logica achter de selectie en de indexering van de documenten.

Deze laatste fase moet in de loop van het jaar 2003 tot een goed einde worden gebracht. Wegens technische problemen die samen met het CIBG en de softwareleverancier moeten worden opgelost, zal Cindoc ten vroegste in juni 2003 via het internet beschikbaar zijn. De inwerkingtreding van deze tweede fase vereist het volgende:

- Het ter beschikking stellen van een nieuwe WEB-server;
- Het onderhoud ervan door het CIBG;
- De beveiliging van de server om te vermijden dat in het plaatselijk netwerk (waaronder de Cindoc-databank) wordt binnengedrongen: firewall geleverd en onderhouden door het CIBG.
- De wijziging van het ADSL-abonnement met het oog op een toegangsdebit tot internet met voldoende "upload" (criterium voor de snelheid waarmee de informatie van de server naar de internetgebruiker wordt doorgestuurd).

Dankzij deze oplossing (plaatsing van WEB-server in de lokalen van het CMDC) kan:

- Een kwalitatieve dienstverlening worden geboden aan de huidige gebruikers van het CMDC;
- Het CMDC consequent blijven in verband met de keuze die het heeft gemaakt toen het Cindoc heeft aangekocht;
- Het onderhoud van de Cindoc-software eenvoudiger worden want de installatie ervan op het CMDC blijft conform aan de filosofie waarvoor de software werd ontwikkeld;
- Een voldoende hoog veiligheidsniveau en een aanvaardbare interventietijd worden verzekerd (beide gerealiseerd door het CIBG) rekening houdend met de verplichtingen van het CMDC;

➤ Conserver un service performant sur le WEB, sachant que l'interface WEB de Cindoc est peu "gourmand" en bande passante car très léger au niveau graphique.

II. Mise en ligne du site WEB du CDCS

Le site du CDCS sera en ligne mi-avril 2003 (adresse: <http://www.cdcs.irisnet.be>).

Il entrera alors dans une première phase d'expérimentation. L'annonce de sa mise en ligne sera communiquée à un ensemble d'acteurs politiques et professionnels bruxellois "acquis" à la cause du CDCS afin de tester son intérêt et sa convivialité. D'avril à septembre, toutes les remarques et suggestions seront les bienvenues afin d'optimiser la présentation et la pertinence des informations fournies dans la rubrique "Bruxelles Echos Divers". Pour rappel cette rubrique est la rubrique "dynamique" du site et va proposer régulièrement des informations actualisées concernant les matières traitées par le centres et réparties en 3 sections : nouvelles des institutions (changements d'adresse, mise en place de nouvelles initiatives, ouverture de nouveaux départements ou secteurs d'activités au sein d'ASBL existantes...), actualités (thèmes d'actualité traités sous forme de petit dossier synthétique reprenant par ailleurs divers renseignements complémentaires tels que personnes de contact, liens Internet, adresses... et en fin législation (mise en exergue des changements et nouveautés concernant la législation en matière d'aide aux personnes).

Cette phase test clôturée, le CDCS organisera fin septembre/début octobre une matinée de découverte et de familiarisation à ce nouvel outil d'information et d'expression des travailleurs sociaux bruxellois couplée à une réception/inauguration. Par ailleurs, à cette période, les bases de données seront consultables via le WEB (cfrt point1) et le premier numéro de "Bruxelles sous la loupe" sera bouclé et une version électronique accessible on line.

III. Lancement de " Bruxelles sous la loupe "

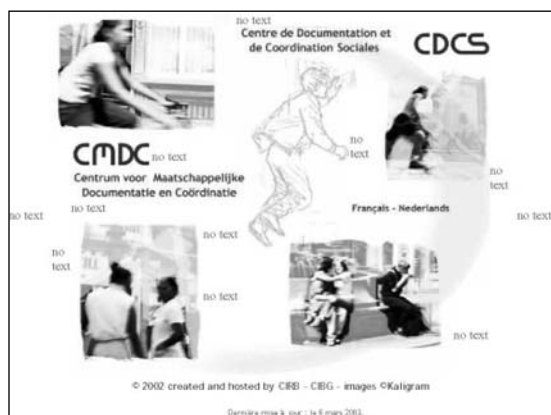
Le numéro 0 de "Bruxelles sous la loupe" consacré à l' "Accueil de l'enfance à Bruxelles" sortira de presse fin septembre. Version papier et version électronique cohabiteront.

➤ Het centrum een hoogwaardige dienstverlening bieden op het web dankzij de web-interface van Cindoc die op grafisch niveau weinig bandbreedte vereist.

II. On line ter beschikking stellen van de website van het CMDC

De site van het CMDC is on-line beschikbaar vanaf half april 2003 (adres:

<http://www.cmdc.irisnet.be>). Het betreft een eerste testfase. Politieke actoren en professionals in het Brussels Gewest die "gewonnen" zijn voor het CMDC, wordt gevraagd de website te evalueren en te testen



op gebruiksvriendelijkheid. Van april tot september zijn hun opmerkingen en suggesties welkom teneinde de voorstelling en de relevantie van de informatie in de rubriek "Brusselse actualiteit" te optimaliseren. Deze rubriek is de "dynamische" rubriek van de site en stelt regelmatig actuele informatie voor over de thema's die het centrum behandelt, opgesplitst in drie delen : nieuws van de instellingen (adreswijzigingen, nieuwe initiatieven, nieuwe afdelingen of activiteiten binnen bestaande vzw's...), actualiteit (actuele thema's worden voorgesteld in een beknopt dossier dat verschillende bijkomende inlichtingen bevat zoals contactpersonen, links, adressen... en wetgeving (veranderingen en nieuwigheden in de wetgeving betreffende welzijn).

Na de testfase kunnen de genodigden op de receptie/inwijding van eind september/begin oktober kennis maken met dit nieuwe informatie- en uitdrukingsmiddel voor de maatschappelijk werkers in het Brussels Gewest. De databanken zullen dan eveneens toegankelijk zijn via het web (zie punt 1). Het eerste nummer van "Brussel onder de loep" zal klaar zijn en de elektronische versie on-line beschikbaar zijn.

III. Lancering "Brussel onder de loep"

Het nulnummer van "Brussel onder de loep" is gewijd aan de "Opvang van het kind in het Brussels Gewest" en verschijnt eind september in een versie op papier en een elektronische versie.

IV. Structurele samenwerking met

IV. Collaboration structurelle avec l'Observatoire de la Santé et du Social

L'actualisation et la modernisation de la Convention liant le CDCS au Collège réuni de la Commission communautaire commune prévoit au point 5 de son article 1 "d'installer une collaboration structurelle avec l'Observatoire de la Santé et du Social, constitué par l'Ordonnance du 27 avril 1995 portant constitution de services du Collège Réuni de la Commission communautaire commune de Bruxelles-Capitale à gestion séparée, modifiée par l'ordonnance du 19 juillet 2001 . Les modalités de cette collaboration seront réglées par une convention particulière entre le Centre et 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".

Cette collaboration a débuté dès le début 2003 par plusieurs demandes documentaires venant de l'Observatoire et dont la plus importante consiste dans la réalisation d'un dossier documentaire sur le surendettement dans le cadre de la préparation du 9ème Rapport annuel régional sur la pauvreté (2004).

L'évaluation de cette collaboration couplée à la rédaction d'une convention particulière entre l'Observatoire et le CDCS fixant les modalités techniques de cette collaboration sont à l'ordre du jour en 2003.

V. Poursuite et développement des autres collaborations existantes

- Participation à la troisième édition de la semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri au-delà des frontières linguistiques (du 05/05/03 au 09/05/03).
- Actualisation de la collaboration avec le Conseil bruxellois de Coordination sociopolitique.
- Poursuite de la collaboration avec le Forum bruxellois de lutte contre la pauvreté.
- Réalisation d'outils d'information pour différents acteurs sociaux bruxellois.

het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn

De overeenkomst tussen het CMDC en het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie werd aangepast en stipuleert bijgevolg in punt 5 van artikel 1 "een structurele samenwerking aan te gaan met het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, opgericht door de Ordonnantie van 27 april 1995 houdende oprichting van diensten van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad met afzonderlijk beheer, zoals gewijzigd door de ordonnantie van 19 juli 2001. De voorwaarden van deze samenwerking worden geregeld in een afzonderlijke overeenkomst tussen het Centrum en het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn. Deze opdracht sluit de samenwerking met andere centra voor informatie en documentatie en de realisatie van werkzaamheden voor derden geenszins uit, zolang de samenwerking met het Observatorium niet in het gedrang komt".

Deze samenwerking is begin 2003 ingezet met verschillende vragen naar documentatie vanwege het Observatorium. De omvangrijkste vraag betrof de samenstelling van een documentair dossier over schuldoverlast ter voorbereiding van het 9de jaarlijks gewestverslag over de armoede.

De evaluatie van de samenwerking die gekoppeld is aan een afzonderlijke overeenkomst tussen het Observatorium en het CMDC dat de technische voorwaarden van de samenwerking vastlegt, is in 2003 aan de orde.

V. Voortzetting en ontwikkeling van de andere samenwerkingen

- Deelname aan de derde editie van de week van de Brusselse thuislozenzorg over de taalgrenzen heen (van 05/05/03 tot 09/05/03).
- Actualisering van de samenwerking met de Conseil bruxellois de Coordination sociopolitique.
- Voortzetting van de samenwerking met het Brussels Forum van Strijd tegen de Armoede.
- Realisatie van informatie-instrumenten voor verschillende sociale actoren in het Brussels Gewest.

VI. Projet d'implantation plus adéquate et de meilleure visibilité des missions du CDCS

Pour diverses raisons - tant conjoncturelle que politique (projet concurrent de vaste centre d'information porté par une autre institution) - à propos desquelles nous ne reviendrons pas ici, la "Maison plurielle de l'information sociale", avec les partenaires pressentis initialement n'a pu voir le jour. Trouver de nouveaux partenaires ne s'improvise pas d'autant plus que les acteurs ayant manifesté leur intérêt pour le concept étaient non seulement très complémentaires dans leur action à celle du Centre de Documentation et de Coordination sociales mais - et c'est essentiel pour la crédibilité d'un projet d'une telle envergure - avaient tous eu par ailleurs l'occasion de capitaliser préalablement des expériences de collaboration réussie avec le CDCS.

Le projet garde par contre toute actualité et sa raison d'être puisqu'il vise à renforcer les missions sociales de l'information en participant à la transformation de l'essor technologique en progrès social.

Dans ce contexte, le CDCS a été contacté dans le cadre d'une étude de faisabilité sur un vaste projet (bilingue, européen et multi-partenaires) de "Cité des Métiers" dans le site de Tour & Taxis à Bruxelles porté par la sprl Isa-Media. D'autres opérateurs ont également été approchés (entre autre Carrefour Formation (FR) et Trace (NL)). Un peu à l'image de la Maison plurielle de l'information sociale, le projet de Cité des Métiers se présente comme un espace intégré d'information et de services mais dans le domaine de l'insertion sociale et professionnelle, permettant la lisibilité des dispositifs existants et enfin l'accès aux services adaptés à la demande des usagers. Le CDCS était pressenti dans ce cadre pour assurer le pôle "connaissance des droits et citoyenneté responsable".

Le dossier est en suspens mais il est clair que c'est ce type d'opportunité qui peut à terme apporter une réponse aux difficultés du centre quant à sa visibilité et l'inadéquation des locaux.

VI. Project voor een meer geschikte inplanting en een grotere zichtbaarheid van de opdrachten van het CMDC

Om verschillende conjuncturele en politieke redenen (concurrerend project voor een groot informatiecentrum van een andere instelling) die ik hier niet aanhaal, kon het "Multidimensioneel huis voor sociale informatie" niet van start gaan met de partners die oorspronkelijk werden gepolst. Het is niet zo eenvoudig nieuwe partners vinden. De werking van de actoren met belangstelling voor het concept sloot volledig aan bij de werking van het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie.

Bovendien hadden zij geslaagde samenwerkingservaringen met het CMDC, wat van wezenlijk belang is voor de geloofwaardigheid van een dergelijk project.

Het project blijft echter zijn actualiteit en bestaansreden behouden, aangezien het de sociale opdracht van de informatieverstrekking wenst te versterken door zijn bijdrage aan de transformatie van de technologische vooruitgang naar sociale vooruitgang.

Het CMDC werd in dit verband gecontacteerd door de BVBA Isa-Media in het kader van een haalbaarheidsonderzoek over "Cité des Métiers" een omvangrijk project (tweetalig, Europees en met verschillende partners) op de site van Thurn & Taxis in Brussel. Andere operatoren werden eveneens benaderd (onder andere Carrefour Formation en Tracé). Dit project wil, net zoals het Multidimensioneel huis voor sociale informatie, informatie en diensten aanbieden maar dan op het domein van de socioprofessionele inschakeling. Het project zou tevens zichtbaarheid geven aan de bestaande voorzieningen en toeleiden naar diensten op maat van de gebruikers. Het CMDC werd gepolst om als informatiepunt voor "kennis van de rechten en burgerzin" te fungeren.

Het dossier is hangend, maar het is duidelijk dat dergelijke projecten op termijn een oplossing kunnen bieden voor de problemen van het centrum inzake zichtbaarheid en lokalen.

couverture interne

couverture externe