

# Rapport annuel 2014

« Des chiffres meilleurs que prévus aux comptes de résultat 2014 ne doivent pas occulter une situation financière qui reste fragile. Il faut rester prudent et poursuivre l'effort au minimum jusque la fin de la législature pour atteindre une consolidation pérenne ».

Marc Thommes, président du CDCS-CMDC

**Centre de Documentation & de Coordination Sociales - asbl**

---

Tél 02/511.08.00  
Télécopie 02/512.25.44

Avenue Louise, 183  
1050 - Bruxelles

[www.cdcs-cmdc.be](http://www.cdcs-cmdc.be)  
[info@cdcs-cmdc.be](mailto:info@cdcs-cmdc.be)

---

## Table des matières

<b>Avant-propos</b>	<b>3</b>
Le mot des président et coprésident et de la direction.....	3
Le CDCS-CMDC: une mission, un défi, des principes.....	5
<b>Panorama général</b>	<b>7</b>
Faits marquants et structurants.....	7
Incidence de la restriction de personnel.....	11
Plan d’actions 2014 : évaluation de la progression.....	12
Faits saillants de production.....	23
Faits financiers saillants.....	27
Perspectives.....	28
<b>Données financières</b>	<b>29</b>
Résultats Financiers.....	29
Bilan.....	30
Compte de résultat.....	32
<b>Annexes</b>	<b>35</b>
Mémoire Régional 2014 – 2019.....	36
Indicateurs d’activités 2014.....	42
<b>Informations de contact</b>	<b>68</b>

## Avant-propos

### Le mot des président et coprésident et de la directrice

Il n'était pas gagné d'avance que nous puissions écrire cette préface du rapport annuel 2014 quand on repense à la période de crise à laquelle le Centre de Documentation et de Coordination sociales a dû faire face tout au long de la législature 2009-2014 avec son paroxysme et un risque de faillite/fermeture en décembre 2012, réactivé en fin d'année 2013.

La satisfaction est à la mesure de l'ampleur de la bataille. Le rebond est vraiment le fruit d'une action collective sans laquelle rien n'aurait été possible : travailleurs et leur très constructive délégation syndicale, direction privilégiant la paix sociale, conseil d'administration uni derrière le président et le co-président, parlementaires bruxellois engagés, partenaires associatifs, institution de financement solidaire, et enfin responsables politiques sensibilisés.

Cette bataille a laissé des traces. Le CDCS-CMDC n'est plus tout à fait le même ; le combat commun pour la survie a créé une culture interne partagée de résilience.

Le Centre de Documentation et de Coordination sociales est aujourd'hui une institution assainie, avec une mission cœur de métier claire et reconnue tant par les autorités politiques que par les professionnels de l'action social-santé.

Sur cette situation d'assainissement financier et de clarification du rôle de notre institution, l'avenir va pouvoir se déployer en donnant la priorité durant cette législature 2014-2019 à la solidification de l'organisation dans une vision politique concertée.

L'opportunité ouverte par la 6ème réforme de l'état pour repenser le modèle d'aide et de soins à Bruxelles donne à la mission d'information du CDCS-CMDC une actualité renouvelée comme appui dans l'approche locale et transversale d'un système intégré orienté patient/bénéficiaire qui semble être privilégié pas à pas.

Malgré le stress lié au choc de la restructuration organisationnelle (perte de collègues appréciés et compétents) et du redressement financier (restrictions et perte d'avantages), l'équipe du CDCS-CMDC a réalisé 80% des actions prévues dans son plan de développement 2014 comme vous pourrez le lire en détail dans les pages qui suivent.

Le Centre de Documentation et de Coordination sociales est un organisme qui a traversé les différentes réformes de l'état en naviguant pendant trente ans sur un océan d'incertitudes et de conflits larvés. Les nouvelles technologies ont donné à son cœur de métier la collecte d'information sur l'offre social-santé la chance incroyable de jouer un rôle central dans la Région bruxelloise de demain et après-demain.



Marc Thommes  
Président



Dirk D'Haenens  
Coprésident



Solveig Pahud  
Directrice

## Le CDCS-CMDC : une mission, un défi, des principes

### Une mission générale

La mission générale consiste en collecter des données, assurer le traitement des données pour en faire de l'information, diffuser l'information sous tous types de support, assurer la transmission de l'information et enfin développer et mettre à disposition une expertise et des connaissances à propos de l'offre de services dans les domaines social et de santé à Bruxelles.

Dans le cadre de cette mission générale, les pouvoirs publics confie au CDCS-CMDC depuis plusieurs années trois missions spécifiques :

- ✓ Les deux premières sont des missions structurelles :
  - Les projets BRU « cœur de métier »: BRUXELLES SOCIAL EN LIGNE comprenant de manière indissociable et complémentaire BRUDOC,
  - HOSPICHILD, site et réseau d'informations non médicales pour les parents d'enfants malades hospitalisés
- ✓ La troisième mission spécifique est additionnelle et ponctuelle<sup>1</sup>. Elle fait l'objet de commandes du gouvernement et des collèges bruxellois sur base de subventions elles aussi spécifiques. C'est une mission spécifique "d'appui "aux politiques social-santé développées dans la région.

### Un défi

Contribuer à améliorer l'accès de tous les bruxellois à l'offre de services sociaux et de santé dans un contexte de densification urbaine et d'hyperdiversité.

Amener le site [www.bruxellessocial.be](http://www.bruxellessocial.be) sur l'écran de tous les acteurs professionnels intéressés de près ou de moins par la cohésion sociale de la Région de Bruxelles-Capitale et

---

<sup>1</sup> Cette mission est provisoirement suspendue. Elle ne pourra redémarrer que dans le cadre de financement ponctuels complémentaires et de cahier des charges précis.

plus loin encore s'installer dans une fonction de data provider dans l'intérêt des futurs utilisateurs professionnels de tous secteurs.

## Des principes

### De Service public & bicommunautaire...

Egalité et universalité - Continuité - Gratuité – Impartialité

### ...Et de bonne gestion

- ✓ Transparence et communication : accessibilité, lisibilité et compréhension par l'ensemble du public ;
- ✓ Efficacité et efficience: utilisation optimale des moyens disponibles et analyse du coût des activités.

« Le calme (et les comptes) après la tempête »

## Panorama général

### Faits marquants et structurants

#### La sortie de crise

La législature 2009-2014 se termine sur un accord politique global :

-sur le **cadre de subventionnement structurel transinstitutionnel** (cfrt décision du Collège réuni du 29/11/2012 )

COCOM 300.000€ (aide aux personnes) + 12.000€ (santé) + 90.000€ (santé pour projet spécifique Hospichild)

REGION<sup>2</sup> 15.000€

COCOF 15.000€ (action sociale) + 15.000€ (santé)

-sur le **plan de redressement financier pluriannuel** (2014-2018) qui peut être résumé en trois dates :

31/12/13 : premier retour à l'équilibre budgétaire aux comptes de résultat

31/12/17 : fin des plans de remboursement des prêts Crédal et FAP-FEB (4 ans)

31/12/18 : l'avoir social au bilan revient à zéro, voire en positif (5 ans)

-sur le cadre de **mission resserré provisoirement sur le coeur de métier** (cfrt avenant à la Convention de mission de 2003 ) : la carte sociale bruxelloise (BRUSO+BRUDOC)

-sur la **non autonomisation de Hospichild** et son maintien au sein du CDCS-CMDC.

Le comité d'accompagnement du 28/04/2014 de fin de législature 2009-2014 a entériné l'ensemble de ces points.

---

<sup>2</sup> Compétences du Ministre-Président.

**Le mémorandum 2014-2019<sup>3</sup> aux autorités politiques bruxelloises : « Investir dans une politique durable d'information pour une action social-santé renforcée ! »**

La mise en œuvre d'une politique bruxelloise cohérente d'information sur l'offre social-santé pour soutenir les dispositifs de proximité et le travail en réseaux, tel est le credo du CDCS-CMDC qui plaide pour remplir un rôle central de Plateforme générale d'information social-santé. Cette Plateforme générale d'information social-santé vise structurellement :

- l'amélioration de l'accessibilité des services et organisations des secteurs social-santé à l'ensemble de la population bruxelloise,
- le soutien des administrations communautaires/régionales/communales dans leurs tâches de programmation et de réalisation de plan de développement,
- l'encouragement et le soutien au travail en réseau et la création de partenariat dans le secteur social-santé,
- l'implusion d'une articulation entre les politiques social-santé, les politiques régionales et locales,
- le soutien à la création de plateformes numériques spécifiques dans le domaine social-santé,
- l'articulation entre les connaissances des milieux professionnels de terrain et les connaissances scientifiques théoriques,
- le soutien au travail de recherche.

**La nouvelle implantation : du mirage à la réalité**

Le déménagement dans de nouveaux locaux situés rue Royale 109-111 se précise après 10 années d'expectative.

Le **CDCS-CMDC** rejoint dans le projet maison du Bico les différentes plateformes d'information et de concertation bicommunautaires: asbl **Conectar** (concertation des prestataires de l'aide et des soins à domicile), asbl **La Strada** (appui à la politique de l'aide aux sans-abri), asbl **Plates-forme de concertation en soins de santé mentale** (concertation des prestataires du secteur de la santé mentale) et asbl **Palliabru** (plateforme d'information sur les soins palliatifs). L'asbl Rivage/Den Zaet, service de

---

<sup>3</sup> Voir Annexe

santé mentale pour adultes, enfants et adolescents agréé et subsidié par la COCOM sera hébergé dans un bâtiment connexe ayant son entrée rue de l'Association 15.

Les futurs colocataires ont été réunis à plusieurs reprises au premier semestre (20/05/14, 28/05/14, 03/06/14). Les équipes ont pu visiter les lieux et testé l'adéquation des mesures sur plan (25/06/2014).

Le déménagement effectif est programmé pour août 2015.

### Les démarches prometteuses auprès des responsables du nouveau Gouvernement régional issu des élections de juin 2014 :

Les contacts sont relancés dès le mois de septembre avec les nouveaux ministres de tutelle, Céline Frémault et Pascal Smet et plus largement avec la nouvelle équipe en place.

Un comité d'accompagnement est réuni le 12/12/14. Cette première rencontre est sécurisante et prometteuse :

-pas de remise en cause du **cadre de financement garanti** par l'équipe précédente ;

-**soutien sans faille à la Carte sociale** qui se traduit par une action immédiate pour répondre au risque de crash du site Bruxelles Social en ligne, confirmé par le CIRB-CIBG. La technologie utilisée pour développer le site [www.bruxellessocial.be](http://www.bruxellessocial.be) est devenue complètement obsolète (2006). Le développement d'un nouveau site n'est pas un luxe mais une nécessité. Une phase d'analyse est commandée au CIRB-CIBG pour le début de l'année 2015. Le CIRB estime pouvoir faire l'analyse pour un montant de 15.000€, à la condition expresse que l'équipe du CDCS-CMDC donne la priorité en interne à l'accompagnement de l'analyse, car des retards à ce niveau ne permettraient de rester dans l'enveloppe des 15.000 €. Le CDCS-CMDC s'engage à adapter son plan d'actions 2015 en conséquence.

### La concertation sociale

Depuis la crise en 2013, le CDCS-CMDC dispose d'une délégation syndicale représentant et défendant les intérêts des travailleuses et travailleurs du Centre de Documentation.

Dans le prolongement de l'action constructive menée durant la crise, la DS a mené avec la direction un vaste chantier sur la **clarification de la politique salariale** du Centre avec des actions en faveur de l'équité et sur la régularisation et le rattrapage barémique des salaires de plusieurs collaborateurs(trices). Deux réunions ( 03/07/2014 et 02/12/2014) ont permis l'apaisement social et le renforcement de la motivation.

### La modernisation de la gouvernance : l'élaboration et la collecte d'indicateurs

Démarrée timidement avant la crise de 2013, l'élaboration et la collecte d'indicateurs est désormais un axe majeur du management du CDCS-CMDC. La crise de 2013 a montré à quel point le décideur - même dans le non-marchand - doit se transformer en pilote face à l'accélération du changement, aux exigences accrues de performance, à la complexification des processus et à la multiplication des exigences transversales. Il a besoin d'outils de contrôle multiples, simples, en temps réels qui objectivent les situations, facilitent la négociation, justifient les décisions et crédibilisent les résultats.

A ce stade de développement de la politique d'indicateurs, chaque service a ses propres paramètres et références :

**BRUXELLES SOCIAL(BRUSO)** : service qui développe et diffuse des connaissances et une expertise sur l'offre des associations et des services (francophones, néerlandophones et bilingues) actifs dans le secteur social-santé *sensu lato* à travers une base de données bilingue répertoriant de façon systématique et standardisée des informations relatives à l'offre de services.

Le tableau de bord 2014 est repris in extenso dans la partie Annexes<sup>4</sup>

**BRUDOC** : service documentaire associé à BRUSO qui permet la consultation de documentation, imprimée ou électronique en français ou en néerlandais relative au secteur social-santé offrant ainsi une possibilité de contextualiser, de comprendre, de connaître les débats et les défis des acteurs socio-sanitaire répertoriés dans Bruso.

Le tableau de bord 2014 est repris in extenso dans la partie Annexes<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Voir annexe

<sup>5</sup> Voir annexe

**HOSPICHILD** : plateforme d'information concernant les aspects administratifs, économiques, scolaires, sociaux et professionnels de l'hospitalisation d'un enfant de moins de 16 ans

Le tableau de bord 2014 est repris in extenso dans le rapport d'activités séparé.

## Incidence de la restriction de personnel

### La sécurité informatique en danger

Tous les sites Web sont sujets aux attaques et ce malgré les protections prévues pour les repousser. Ces attaques sont parfois bénignes, parfois entièrement destructrices mais nécessitent toujours l'intervention d'un programmeur.

Suite au licenciement du programmeur polyvalent fin décembre 2013, les opérations suivantes sont au frigo et fragilisent surnoisement le CDCS-CMDC :

- toute intervention sur les sites actuels nécessitant une intervention sur le code php ;
- la mise à jour des logiciels utilisés pour le développement des sites. Dans la situation actuelle, il s'agit de Joomla et de PMB ; il faut savoir que ces mises à jour sont indispensables pour pallier les failles de sécurité des versions utilisées, découvertes et largement publiées ;
- toute inclusion dans les sites d'articles à la structure compliquée qui nécessitent un codage en html ;
- l'extension des fonctionnalités des sites ;
- l'établissement de cahier des charges indispensable à la définition de produits informatiques à réaliser en sous-traitance ainsi qu'à la réception de ceux-ci ;
- tout développement informatique telle que la migration de données d'un gestionnaire de base à une autre ;
- certains dépannages informatiques exigeant des compétences plus larges que celle du seul référent TIC préservé dans l'équipe du Centre.

### Le stress des collaborateurs en surpolyvalence

Si la polyvalence professionnelle est une notion de gestion des ressources humaines qui représente la recherche d'une optimisation des compétences « transversales » du travailleur au sein de l'a.s.b.l, la surpolyvalence (informatique, juridique, mise en page, promotion) des responsables de projet entraînée par les restrictions de personnel au sein du CDCS-CMDC a une incidence sur la santé du personnel, davantage sujet à des épisodes de stress et de décompression. Un plan complet de politique du personnel sera présenté en 2015.

Plan d'actions 2014 : évaluation de la progression<sup>6</sup>

## Légende :

-texte en **vert** = actions réalisées-texte en **rouge** = actions postposées ou à reconsidérer

Objectifs opérationnels 2014/Gestion	Actions	Evaluation/février 2015
1. Piloter le redressement financier	1.2 Système vertueux de paiement ONSS (avances)	<p>-remboursement des dettes ONSS avec le montant du prêt octroyé par Crédal au 01/01/2014</p> <p>-demande formelle de remboursement des majorations ONSS</p> <p>-remboursement accordé (courrier ONSS du 26/03/2014) sous forme de crédit sur le paiement des cotisations ONSS du second trimestre 2014</p> <p>-système vertueux mis en place avec paiement systématique des avances depuis janvier 2014</p>
	1.3 Suivi plan de trésorerie (situation trimestrielle CA, situation semestrielle Comité de suivi)	<p>-Point sur les comptes en CA du :</p> <p>30/01/2014</p> <p>27/02/2014</p> <p>27/03/2014</p> <p>24/04/2014</p> <p>03/07/2014</p> <p>23/10/2014</p> <p>-Suivi de la situation financière au COMIDAC et Comité de suivi financier du :</p> <p>28/04/2014</p> <p>12/12/2014</p> <p>-Rédaction FR/NL des invitations et PV des réunions</p>
	1.4 Suivi comptabilité (situation trimestrielle CA)	-Point sur les comptes en CA du : 30/01/2014

<sup>6</sup> Sur base du plan repris dans le rapport d'activités 2013 (page 60)

		<p>27/02/2014 27/03/2014 24/04/2014 03/07/2014 23/10/2014</p>
	1.5. Suivi des aménagements des conventions ACTIRIS	<p>Démarches, mails, téléphone et courrier ont abouti à la :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-prise en charge des ACS à 100%</li> <li>-requalification de 2 postes ACS B101 vers le niveau A101</li> <li>-suppression d'un poste ACS (contrepartie)</li> </ul>
	2.1 Tableau d'évolution des coûts/Mesures de restructuration	Les coûts en 2014 suivent ce qui avait été budgété sans dépassement (sauf en informatique <sup>7</sup> )
2. Améliorer les outils financiers	2.2 Tableau de bord de concordance OS/PR/€	<b>Postposé à 2016</b>
	2.3 Approfondissement de la clé de répartition analytique	<p style="text-align: center;"><b>Formation postposée à 2016</b></p> <p>Pour rappel, le CDCS pratique déjà une comptabilité analytique de base depuis</p>
	3.1 Suivi dossier de reconnaissance auprès du SPP Politique scientifique	<p>Démarches, mails, téléphone et courrier ont abouti à la :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-reconnaissance du CDCS-CMDC comme établissement scientifique en application de l'article 275<sup>3</sup> du CIR. Information obtenue par courrier du 28/07/2014. Reconnaissance rétroactive au 01/05/2013.</li> </ul>
3. Rechercher de nouvelles recettes	3.2 Service documentaire payant	<p>Depuis le 01/01/2014, un forfait de 5 € est demandé aux lecteurs pour une année de consultation sur place.</p> <p>Organisation et gestion de la formule payante par la coordinatrice BRUDC.</p>

<sup>7</sup> Cfr page 4 : la sécurité informatique en danger

		Cette mesure n'a eu aucun impact sur le taux de fréquentation et aucun lecteur n'a fait de remarque négative
	3.3 Reconnaissance comme institution habilitée à recevoir des libéralités déductibles fiscalement (Hospichild)	Postposé à 2016
	3.4 Stimuler le mécénat (Hospichild)	Postposé à 2016
	3.5 Démarche auprès des fonds sociaux	Piste abandonnée car reposant sur des informations invalidées par des experts siégeant dans les Fonds
4. Piloter les mesures de réduction des charges salariales	4.1 Finalisation des mesures de licenciement	Les démarches administratives concernant le dernier des 4 préavis donnés en 2013 ont été clôturées en février 2014.
	4.2 Finalisation de la modification du poste subsidié par le Maribel social	Les démarches administratives (contact téléphonique, courrier, nouveaux documents à remplir,...) pour transférer le subside Maribel de la tête d'un travailleur licencié (dans le cadre de la restructuration) vers un autre travailleur de l'association ont été réalisées et clôturées positivement.
	4.3 Mise en place du 4/5 de la direction	Les démarches administratives à remplir tant par l'employeur que par le travailleur pour le crédit temps pour fin de carrière de la direction ont été menées à bien et le système est en place depuis le 01/01/2014.
	4.4 Diminution de la valeur faciale des chèques repas	Les conventions chèque repas de chaque collaborateur ont été revues pour entériner le passage d'un montant de 5,60 euro à 4 euro à partir du 01/01/2014
5. Installer un management de la qualité	5.1 Installer une opération de réflexion collective sur la réorganisation interne avec l'aide d'un consultant externe	Réflexion et démarche de la direction auprès d'un consultant externe spécialisé (Consulting Hefboom).  Vu le coût et les urgences, le CA postpose la démarche en profondeur à la période 2016

		<b>après le déménagement. Jusque-là, la priorité est donnée à une réorganisation light centrée sur les objectifs à atteindre à court terme (voir point 6).</b>
	5.2 Réalisation de documents stratégiques	-Adaptation du plan d'actions 2013-2016 aux conséquences de la restructuration (voir rapport d'activités 2013 page 43) -Plan détaillé des actions 2014 (voir rapport d'activités 2013 page 60)
	5.3 Construction d'outils de gestion, organisation et évaluation du travail	<b>Associé au point 5.1 et donc postposé à la fin 2015</b>
	5.4 Organiser la communication interne	Mise en place de réunions d'équipe mensuelles (+ PV) 21/01/14 18/02/14 18/03/14 19/08/14 23/09/14 21/10/14 18/11/14 16/12/14
	5.5 Organiser la communication CA/COMIDAC/Comité de suivi	Le CDCS prend en charge les invitations, PV et rédige des notes préparatoires d'avis pour améliorer l'efficacité de la communication
6. Gestion des pôles d'activités	6.1 Organiser le pôle Bruso en fonction des impératifs de la restructuration	-Clarification des champs respectifs des collaborateurs Bruso et Brudoc -Réorganisation des attributions des référentes thématiques Bruso---Engagement d'une téléprospectrice-encodeuse sur le poste ACS resté ouvert -Formation de 2 référentes : sur le thème « Animer un groupe et installer un climat propice à la réalisation des tâches » (14/11/14 et 21/11/14) -Amélioration de l'organisation de la production par une gestion partagée et collective : . 9 réunions plénières 20/01/14, 06/03/14, 29/04/14, 17/06/14,

		08/07/14, 05/08/14, 14/10/14, 13/11/14, 09/12/14 . 80 réunions en duo/tandem
	6.2 Construire des indicateurs de suivi et de résultat pour Bruso	Présentation des indicateurs d'activités quantitatifs et qualitatifs en annexe page
	6.3 Ouvrir la place de coordinateur de Bruso	Associé au point 5.1 et donc postposé à 2016
	6.4 Organiser le pôle Brudoc en fonction des impératifs de la restructuration	Réorganisation basée sur : -la polyvalence de la coordinatrice Brudoc qui est amenée à prendre en charge, outre la gestion documentaire, les aspects TIC, infographie et programmation - l'accroissement des responsabilités de l'aide-documentaliste -l'affectation partielle d'une ressource Bruso à Brudoc (dépouillement des revues NL) -formation complémentaire du seul technicien TIC restant encore dans l'équipe.
	6.5 Construire des indicateurs de suivi et de résultat pour Brudoc	Présentation des indicateurs d'activités quantitatifs et qualitatifs en annexe page
	6.6 Former à la gestion de projet les collaborateurs concernés	Associé au point 5.1 et donc postposé à 2016
8. Installer un dispositif alternatif TIC/Projets	8.1 BRUSO	Mise en œuvre d'un dispositif « bipède » : -contrat d'intervention avec fournisseur externe (Société Libert) pour le logiciel interne CINDOC -appui du CIRB pour la plateforme Web
	8.2 BRUDOC	Mise en œuvre d'un dispositif « tripode » : -polyvalence de coordinatrice soutenue par des formations spécifiques (PMB portail/services les 8 et 9/04/2014) -contrat d'hébergement et de maintenance avec fournisseur externe (Clé2web) -formation complémentaire de l'unique référent TIC maintenu dans l'équipe

9. Défendre une politique d'information social-santé cohérente et efficace en RBC (mémoire élections 2014)	9.1 Rédiger une première épreuve du mémorandum	Première rédaction assurée par la direction en collaboration avec le président.
	9.2 Confronter la première épreuve à l'équipe	Un GT au sein de l'équipe a proposé des ajouts, adaptations, restructuration.
	9.3 Epreuve finale	La direction a assuré le mixage de l'ensemble des éléments et formulations. Une mise en page « avec les moyens du bord » a été assurée par une collaboratrice non graphiste mais virtuose.
	9.4 Traduction	La traduction a été assurée par le service interne de traduction.
	9.5 Diffusion	Large promotion avec les « moyens du bord » auprès des parlementaires, des ministres en place, des responsables associatifs, des services publics. Liens permanents sur le site du CDCS, du CBCS et de l'AVCB : <a href="http://www.cdcs-cmdc.be/images/stories/pdf/cmdc-cdcs_memorandum2014_2019.pdf">http://www.cdcs-cmdc.be/images/stories/pdf/cmdc-cdcs_memorandum2014_2019.pdf</a>  <a href="http://cbcs.be/Pour-une-plateforme-generale-d">http://cbcs.be/Pour-une-plateforme-generale-d</a>  <a href="http://www.avcb-vsgb.be/nl/newsletter/newsletter-191.html">http://www.avcb-vsgb.be/nl/newsletter/newsletter-191.html</a>

Objectifs opérationnels/ Production	Actions	Suivi/février 2015
1. Finaliser le développement du contenu de Bruso V3 (nouveaux secteurs à intégrer on line + secteurs on line à	Secteurs à intégrer on line	
	1.1 Secteur ISP	-Collecte, traitement, validation, catégorisation, indexation hiérarchique et mise en ligne de 355 fiches de services et organisations du secteur ISP
	1.2 Secteur aide aux	-Collecte, traitement, validation, traduction, catégorisation, indexation hiérarchique et mise en ligne de 537 fiches de services

actualiser/restructurer + secteurs on line à revoir)	plus démunis	et organisations du secteur de la lutte contre la pauvreté et l'exclusion.
	1.3 Secteur accueil primo-arrivants/intégration	<p><b>-Collecte, traitement, validation, traduction, catégorisation, indexation hiérarchique et mise en ligne</b> des fiches des services d'interprétariat social (8) et des services de médiation interculturelle (intégré dans l'offre d'aide et de soins d'autres institutions comme les hôpitaux)</p> <p><b>-Travail documentaire en amont (lié à la spécificité du thème) sur le critère de recherche « offre linguistique » :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- avec un élargissement du contenu du menu à de nouvelles langues sur base des dénominations standardisées (+ appellations alternatives)</li> <li>-avec un élargissement du contenu du menu à « appel à un service d'interprétariat social » et à « appel à un service de médiation interculturelle »</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>MAIS finalisation postposée à fin 2015</b></p>
	1.4 Secteur aide juridique	<b>Finalisation postposée à fin 2015</b>
	1.5 Orientation sexuelle et identité de genre	<b>-Collecte, traitement, validation, traduction, catégorisation, indexation hiérarchique et mise en ligne</b> de <b>29</b> fiches de services et organisations du secteur de l'aide aux personnes LGBTQIA
	1.6 Egalité Diversité Inclusion	<p><b>-Collecte, traitement, validation, traduction, catégorisation, indexation hiérarchique et mise en ligne</b> de <b>35</b> fiches de services et organisations de l'égalité F/H, gens du voyage et Roms sédentaires, bateliers, droits humains</p> <p><b>-Annonce diffusée</b> avec « les moyens du bord » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-via la Brudoc News</li> <li>-auprès des organisations concernées</li> <li>-auprès des éditeurs du champ social-santé</li> <li>-sur le site du CDCS-CMDC</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>Reste encore à finaliser : égalité des chances des personnes en situation de handicap, égalité des chances des personnes</b></p>

	démunies, égalité des chances des migrants
1.7 Secteur coordinations et soutien aux professionnels intersectoriels	<p><b>-Collecte, traitement, validation, traduction, catégorisation, indexation hiérarchique et mise en ligne de 44 fiches de services et organisations du secteur de la coordination sociale</b></p> <p>Reste encore à finaliser : le volet soutien aux professionnels (16 fiches sur 37 sont déjà intégrées au site.)</p>
1.8 Secteur des fiches dites « orphelines » <sup>8</sup>	<p><b>OK</b></p> <p><b>Cohérence globale et assainissement de la BD interne :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-redéfinition du champ d'action de Bruso au vu de l'évolution du secteur social-santé et du travail de Bruso</li> <li>-attribution d'un thème/secteur à des fiches de services sans affectation</li> <li>-suppression de fiches de services ne correspondant pas ou plus au champ d'action de Bruso</li> <li>-identification des fiches de services demandant une réflexion en équipe au moment de la finalisation en 2015.</li> </ul>
Secteurs on line à actualiser/restructurer (changement législatif)	
1.8 Secteur PH	<p><b>OK</b></p> <p><b>Adaptation des agréments des institutions du secteur PH/NL à la politique flamande d'inclusion (MFC, FAM, RTH, ...)</b></p>
1.9 Secteur accueil petite enfance (0-3 ans)	<p><b>OK</b></p> <p><b>Ont pu être actualisées les fiches de 331 milieux d'accueil agréés par l'ONE.</b></p> <p><b>Poursuite de l'actualisation des milieux d'accueil agréés par K&amp;G en 2015</b></p>
1.10 Aide à la jeunesse	<b>Postposé pour la fin 2015</b>
Secteurs on line à revoir (amélioration de l'existant)	

<sup>8</sup> Les fiches dites « orphelines » sont les fiches d'organisations n'ayant été reprises dans aucun des secteurs repris sur Bruso

	1.11 Secteur aide aux justiciables (auteurs et victimes)	Postposé à 2015
	1.12 Secteur assuétudes	Postposé à 2015
2. Organiser l'actualisation systématique malgré la contraction de l'équipe « prospection & encodage » de Bruso	2.1 Identifier les priorités	<b>1 priorité : renforcer et accélérer l'actualisation des données afin de rencontrer les exigences au rôle de Plateforme bruxelloise d'information social-santé</b>
	2.2 Identifier les forces	<b>2 ETP téléprospection et encodage + à partir de septembre engagement d'une téléprospectrice complémentaire</b>
	2.3 Organiser le nouveau processus	<b>A partir de septembre, mise en place d'un processus basé essentiellement sur une actualisation systématique par année, toutes thématiques confondues.</b>
3. Renforcer la qualité de la recherche d'info sur Bruso V3 (cohérence globale de la structure arborescente + thesaurus + logique intuitive des portes d'entrée)	3.1 Identifier les incohérence, doublons, redondances	<b>A réévaluer en 2015 dans le cadre de l'analyse high level de la migration de l'application Bruso actuelle vers une nouvelle plateforme faisant appel aux technologies de dernière génération</b>
	3.2 Créer les thesaurus (FR + NL)	<b>A réévaluer en 2015 dans le cadre de l'analyse high level de la migration de l'application Bruso actuelle vers une nouvelle plateforme faisant appel aux technologies de dernière génération</b>
	3.3 Implémenter le thesaurus	<b>A réévaluer en 2015 dans le cadre de l'analyse high level de la migration de l'application Bruso actuelle vers une nouvelle plateforme faisant appel aux technologies de dernière génération</b>
	3.4 Revoir la logique et les objectifs de la recherche par secteurs	<b>A réévaluer en 2015 dans le cadre de l'analyse high level de la migration de l'application Bruso actuelle vers une nouvelle plateforme faisant appel aux technologies de dernière génération</b>
4. Planifier une communication simple de Bruso (demandant très	4.1 Communiquer sur l'actualité	<b>Mémoire</b> <b>Large promotion avec les « moyens du bord » auprès des parlementaires, des ministres en place, des responsables associatifs, des services publics.</b>

peu d'investissement humain et financier)	du CDCS-CMDC	<p><b>Liens permanents sur le site du CDCS, du CBCS et de l'AVCB :</b>  <a href="http://www.cdcs-cmdc.be/images/stories/pdf/cmdc-cdcs_memorandum2014_2019.pdf">http://www.cdcs-cmdc.be/images/stories/pdf/cmdc-cdcs_memorandum2014_2019.pdf</a></p> <p><a href="http://cbcs.be/Pour-une-plateforme-generale-d">http://cbcs.be/Pour-une-plateforme-generale-d</a></p> <p><a href="http://www.avcb-vsgeb.be/nl/newsletter/newsletter-191.html">http://www.avcb-vsgeb.be/nl/newsletter/newsletter-191.html</a></p> <p><b>Rapport d'activités</b>  <b>Sur le site du parlement bruxellois</b>  <a href="http://www.parlbruparl.irisnet.be/annexes/b_13_3/Annexe8.pdf">http://www.parlbruparl.irisnet.be/annexes/b_13_3/Annexe8.pdf</a></p>
	4.2 Communiquer lors de chaque mise en ligne de nouveaux secteurs avec l'appui des fédérations et des plateformes	<p><b>ISP</b> annonce diffusée avec « les moyens du bord » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-via la Brudoc News</li> <li>-auprès des organisations concernées</li> <li>-auprès des éditeurs du champ social-santé</li> <li>-sur le site du CDCS-CMDC</li> </ul> <p><a href="http://www.cdcs-cmdc.be/images/stories/pdf/cdcs-cmdc_communique-isp_bxlsocial_21022014_site.pdf">http://www.cdcs-cmdc.be/images/stories/pdf/cdcs-cmdc_communique-isp_bxlsocial_21022014_site.pdf</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-sur le site de Tracé Brussel, BWR, CBCS</li> </ul> <p><a href="http://www.tracebrussel.be/nl/nieuws/nieuwsbrief/trace-brussel-nieuws-266/nu-ook-sector-039socioprofessionele-inschakeling039-toegevoegd-op-sociaal-brussel/">http://www.tracebrussel.be/nl/nieuws/nieuwsbrief/trace-brussel-nieuws-266/nu-ook-sector-039socioprofessionele-inschakeling039-toegevoegd-op-sociaal-brussel/</a></p> <p><a href="http://www.bwr.be/nieuwsuitdesector.php?mfmdetail&amp;id=1253">http://www.bwr.be/nieuwsuitdesector.php?mfmdetail&amp;id=1253</a></p> <p><a href="http://www.cbcs.be/L-insertion-socioprofessionnelle">www.cbcs.be/L-insertion-socioprofessionnelle</a></p> <p><b>LGBTQIA</b> annonce diffusée avec « les moyens du bord » :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-via la Brudoc News</li> <li>-auprès des organisations concernées</li> <li>-auprès des éditeurs du champ social-santé</li> <li>-sur le site du CDCS-CMDC</li> </ul> <p><a href="http://www.cdcs-cmdc.be/images/stories/pdf/cmdc-cdcs_perscommuniqué-LGBTQIA-SC_socbr_NL.pdf">http://www.cdcs-cmdc.be/images/stories/pdf/cmdc-cdcs_perscommuniqué-LGBTQIA-SC_socbr_NL.pdf</a></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-<b>CS</b> annonce diffusée avec « les moyens du bord » :</li> <li>-via la Brudoc News</li> <li>-auprès des organisations concernées</li> <li>-auprès des éditeurs du champ social-santé</li> <li>-sur le site du CDCS-CMDC</li> </ul>
	4.3	- Service d'Inspection de l'Administration de la COCOM et Brus-

	Sensibilisation des acteurs administratifs et associatifs	<p>team (06/03/2014)</p> <p>-Projet « cultuurgevoelige jeugdhulp » en collaboration avec le BWR (14/03/2014)  <a href="http://www.cultuurgevoeligejeugdhulp.be/nl/netwerk/acties/ontmoetingstraject-jeugdhulp-brussel.html">http://www.cultuurgevoeligejeugdhulp.be/nl/netwerk/acties/ontmoetingstraject-jeugdhulp-brussel.html</a>  <a href="http://www.bwr.be/upload/BWN205_Ontmoetingstraject.pdf">http://www.bwr.be/upload/BWN205_Ontmoetingstraject.pdf</a>  <a href="http://www.bwr.be/nieuwsuitdesector.php?mfm=detail&amp;id=1288">http://www.bwr.be/nieuwsuitdesector.php?mfm=detail&amp;id=1288</a></p> <p>-Concertation des coordinations sociales COCOM (21/05/2014)</p> <p>-Coordinations sociales locales (Ixelles, Laeken, Evere, Jette)</p> <p>-Colloque sur “ l’innovation sociale en Région bruxelloise” organisé par le Forum de lutte contre la pauvreté (17/10/2014)</p>
5. Renforcer la qualité de recherche sur Brudoc	4.1 Assurer la cohérence linguistique de Brudoc	<b>Important travail de traduction vers le NL de l’ensemble des documents et circulaires accessibles sur site</b>
6. Promouvoir Brudoc	6.1 Action vers la presse spécialisée et intégration des media sociaux	<p>-Participation au <a href="#">Groupe LinkedIn</a> de l’ABD-BVD, de l’AAFB, du <a href="#">Commnet-KMnet</a> (réseau des communicateurs et des gestionnaires de connaissances fédéraux), <a href="#">Social security in Belgium</a></p> <p>-Participation à la liste <a href="#">PMB user</a></p> <p>-<a href="#">Pearltrees</a> : connexion d’utilisateurs selon leurs intérêts en partageant les collections au-delà du public cible de Brudoc en atteignant les “amateurs éclairés”. Premier essai concluant avec 660 vues sur le “sans-abrisme”</p> <p>-Participation/Contribution aux newsletters des partenaires monocommunautaires du secteur de l’information, BWR (<i>BWR Nieuwsbrief</i>) et CBCS (<i>Bruxelles Informations Sociales +</i>)</p> <p>-Rédaction de deux articles dans les Cahiers de la Documentation: “Internet, une histoire belge” (09/2014) et “Promotion de la santé &amp; documentation” (10/2014)</p>

### Synthèse de la progression en bref

80% des actions réalisées

20% des actions reportées pour 2 raisons :

a) priorité donnée à l'obtention rapide de résultats concrets dans le plaisir et la confiance retrouvés plutôt qu'au changement en profondeur prévu fin 2013 (la réorganisation interne est reportée à 2016)

b) maladie de longue durée d'un collaborateur Brusso, suite à la longue période de crise institutionnelle et financière (la thématique des « migrants » est reportée à la fin 2015)

### Faits saillants de production

#### BRUXELLES SOCIAL(BRUSO)<sup>9</sup>

- Mise en ligne de 5 secteurs complémentaires = **1000** fiches de services et organisations

-**Insertion socio-professionnelle** = 355 fiches de services et organisations

-**Aide aux plus démunis** = 537 fiches de services et organisations

-**Egalité-Diversité-Inclusion** : Droits humains, Egalité Femmes-Hommes, Gens du voyage et Roms sédentaires, Bateliers = 35 fiches de services et organisations

-**Orientation sexuelle et identité de genre (LGBTQIA)** = 29 fiches de services et organisations

-**Coordinations et soutien aux professionnels intersectoriels** = 44 fiches de services et organisations

---

<sup>9</sup> Pour plus de détails, voir page le tableau de bord des indicateurs Brusso

- Progression remarquable de l'audience sur internet<sup>10</sup>

Les chiffres de consultation du site [www.bruxellesocial.be](http://www.bruxellesocial.be) ne font qu'augmenter avec le temps. Selon Google Analytics, on note en 2014 par rapport à 2013 :

- + 40% d'utilisation de l'application
- + 37% d'utilisateurs

### BRUDOC :

- Catalogage des documents imprimés, électroniques et audiovisuels relatifs au secteur social-santé bruxellois : **1072** documents supplémentaires dont 486 documents en néerlandais et 591 documents en français.
- Pénétration et installation durable dans milieu professionnel de l'Information et de la Documentation :
  - Membre du conseil d'administration de l'Association belge de documentation (ABD-BVD)
  - Membre du comité de gestion du Réseau de documentation en promotion de la santé
  - Participation au Groupe Linked'in de l'Association belge de documentation (ABD-BVD)
  - Intégration de Brudoc dans un cours de recherche documentaire pour les étudiants en 1<sup>er</sup> BAC Assistant Social de l'Institut d'Enseignement Supérieur Social et Sciences de l'Information & Documentation (IESSID)
- Partage de conseils et expertises<sup>11</sup> en InfoDoc sur des éléments en pleine évolution des TIC : utilisation avancée de Google, fonctionnement du dépôt légal, droits d'auteur, migration vers PMB (logiciel documentaire libre)
- Progression sensible des demandes documentaires -documentation, consultance, démonstration, aide à l'utilisation des sites- sur place : **286** demandes ( + 31%). Dans le cadre des mesures prises en vue du redressement financier, les consultations sur place sont devenues payantes au 01/01/2014. Un forfait de 5 € est demandé pour une année de

---

<sup>10</sup> Pour plus de détails, voir page le tableau de bord des indicateurs Brusoc.

<sup>11</sup> Au bénéfice d'universités, de centres de recherche, de fédérations : Université des femmes, Crioc, Fares, Euridis, Urias, Iessid

consultation. Cette mesure n'a eu aucun impact négatif sur la taux de fréquentation ni suscité d'irritation des utilisateurs.

**HOSPICHILD** : voir rapport autonome, puisque Hospichild dépend d'autres ministres de tutelle (Ministres bicommunautaires chargés de la Santé, Didier Gosuin et Guy Vanhengel), dispose à ce titre de sa propre convention, de son propre subside et doit déposer son propre rapport d'activités.

Lors du Comité d'accompagnement de décembre (12/12/2014), le Centre a plaidé pour une globalisation des Comités d'accompagnement en un seul (Centre, suivi financier, Brusco/Brudoc et Hospichild), ce qui sera non seulement plus efficace, mais aussi symboliquement plus relevant de la réalité à savoir que le Centre est l'organisme faîtière assurant une mission générale d'information déclinée à ce jour en trois missions spécifiques structurelles : Brusco (la carte sociale)/Brudoc (les catalogues documentaires), et Hospichild. Cela pourrait déboucher sur une globalisation des subsides, la Cocom ne payant plus qu'un seul subside, et s'arrangeant ensuite avec les autres entités pour que chacun continue à apporter sa pierre si importante à l'édifice. Les représentants des cabinets prennent acte de la proposition mais n'ont pris aucun engagement à ce niveau.

### **APPUI aux politiques social-santé**

#### **Proposition pour un Point d'appui interservices en soutien l'aide à domicile à Bruxelles** *(engagé depuis 2011)*

En juin 2014, le CDCS mettait la touche finale à une étude dont l'objectif était de réfléchir aux modalités d'une collaboration plus structurée entre les acteurs du secteur du handicap et ceux du secteur de l'aide à domicile. Cette étude commanditée par les Membres du Collège réuni de la COCOM compétents en matière d'Aide aux personnes et de Santé devait aboutir à une proposition concrète dont les modalités devaient être rapidement opérationnelles.

Face à, d'un côté, la perte grandissante d'autonomie d'une partie de la population bruxelloise et, d'autre part, l'intégration des personnes handicapées dans la société, il s'agissait de réfléchir à des mesures à mettre en œuvre sur le terrain pour améliorer et opérationnaliser le maintien à domicile. Étude commanditée par les Membres du collège réunion de la COCOM compétents pour la politique d'aide aux personnes et pour la politique de santé.

Cette note de 61 pages propose la création d'un Point d'appui interservices en soutien à l'aide à domicile à Bruxelles qui soit à la fois bilingue, intersectoriel, transversal et bicommunautaire.

Elle a été remise aux cabinets commanditaires en juin 2014. Elle a également été présentée à divers acteurs du terrain : la FSB, Conectar, BWR, l'Observatoire du Social et de la Santé, le CA des Services d'aide à domicile de septembre 2014.

**Semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri - 13<sup>ème</sup> édition du 20 au 24 octobre 2014.** *(engagé depuis 2001 et limité à un investissement minimum depuis 2013 (crise))*

Une collaboration entre la Fédération Bico, l'AMA, le BWR et le CMDC-CMDC a été initiée il y a 13 ans sous l'impulsion des ministres de l'Aide aux personnes bicommunautaires avec l'objectif - dans le secteur des sans-abri - de stimuler les échanges entre professionnels au-delà de la frontière linguistique. Chacune des organisations intervient dans le respect de ses missions et de ses compétences.

En 2014, le thème des liens entre l'aide aux justiciables et l'aide aux sans-abri est mis en avant. 39 services du secteur de l'aide aux sans-abri et de l'aide aux justiciables ont ouvert leurs portes afin de présenter leurs projets, leurs missions, leurs modes de fonctionnement mais aussi d'échanger leurs expériences et questionnements. L'objectif poursuivi lors de ces visites est la rencontre des travailleurs sociaux afin qu'ils apprennent à mieux se connaître, sur leur lieux de travail, institutions. Ils pourront ainsi renforcer leur réseau, au-delà des frontières linguistiques et des cloisonnements tant sectoriels qu'entre services publics et associatifs.

La quinzaine s'est clôturée par une journée d'étude le 24/10/14 : Sans-abrisme et aide aux justiciables : « Au-delà des étiquettes ».

Le CDCS-CMDC intervient en tant que facilitateur comme chaque année en fluidifiant les échanges entre les équipes des institutions francophones et les professionnels néerlandophones en visite.

## Faits financiers saillants

### Un résultat des comptes 2014<sup>12</sup> meilleur que prévu

-un **boni de 201.583,78€**, bien supérieur au budget prévu ;

#### -l' explication

- les produits exceptionnels pour un montant de 84.804,35€, grâce aux remboursements de majorations ONSS et du Précompte professionnel;
- les produits non budgétés<sup>13</sup> pour un montant de 41.035,34€, comprenant des récupérations de Précompte professionnel, les variations sur pécule de vacance et avances Actiris, et le budget trop pessimiste par rapport au versement des primes ACS.
- les subsides à recevoir pour un montant de 140.700,25€ comprenant 15.000€ de la COCOF santé et 15.000€ provenant de la COCOF cohésion sociale 2014, les primes ACS de décembre, les soldes de tous les subsides 2014 (subside de fonctionnement structurel Cocom et subside Hospichild), ce qui a entraîné une compression du total des charges (total des charges en 2014 : 755.046,16€, à titre de comparaison ce total était de 861.479,13€ en 2013)..

### Prudence car l'image est en trompe l'œil

La situation comptable positive ne peut occulter la situation financière qui reste fragile :

- ce sont les produits exceptionnels qui ont majoritairement rendu possible le résultat. Il faut donc rester prudent ;
- les surplus qui se dégagent sont à utiliser pour combler le passif, tant au point de vue de l'avoir social négatif que des dettes auprès d'organismes extérieurs ;
- le surplus au niveau trésorerie qui se dégagerait devra permettre à l'ASBL de pouvoir sortir définitivement des zones de turbulences qu'elle a connu depuis sa reconnaissance par la Cocom. L'objectif est d'avoir une trésorerie permettant à l'avenir de gérer les situations difficiles sans avoir à s'endetter à nouveau ou de risquer de refaire tomber l'avoir social en négatif.

---

<sup>12</sup> Voir Bilan et Comptes 2014 page 29 et suivantes

<sup>13</sup> Par prudence car exactitude des montants non connue au moment de faire le budget.

## Perspectives

La feuille de route du CDCS-CMDC est très claire et bien rythmée :

Année 2015 : une « année de transition »

-pour **consolider l'existant** tant au niveau de la politique du bien-être du personnel que de la gestion de l'organisation et des contenus ainsi que de la sécurité des outils informatiques (matériel et sites),

-pour **définir avec les autorités publiques la stratégie d'avenir pour une politique d'information** au service du renforcement de l'action psycho-médico-sociale en Région de Bruxelles-Capitale,

- ET pour **réussir le déménagement**

Année 2016-2020 : déploiement par phases du nouveau plan stratégique défini fin 2015.

---

## Données financières

---

### Résultats Financiers

Le compte de résultat de l'année **2014** se termine par un résultat positif de **201.583,78€**.

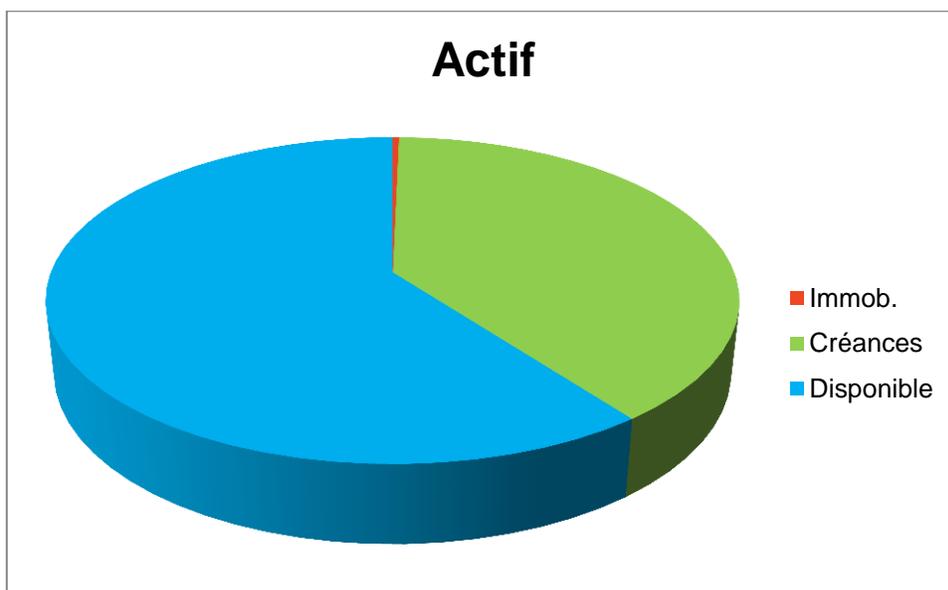
Comme expliqué ci-dessus (p.27) ce résultat exceptionnel (au point de vue comptable du terme) ne doit pas occulter que le CDCS-CMDC suit au plus près un plan de redressement approuvé par le Collège réuni. Un prêt a été accordé par la banque CREDAL afin d'avoir une trésorerie permettant de ne plus avoir de retards et d'amendes tant au niveau de l'ONSS que du précompte professionnel.

Le résultat de l'année 2014, comme convenu dans le plan de redressement, servira au Bilan à résorber l'avoir social négatif, tout en permettant une trésorerie qui permettra de pouvoir passer à travers les zones de turbulences à venir (déménagement, frais liés au nouveau bâtiment, nouvelle réglementation Actiris, etc.) sans avoir à s'endetter à nouveau, condition sine qua non du prêt accordé par le CREDAL.

Ce bon résultat permettant de rencontrer le premier objectif financier du plan de redressement (à savoir combler l'avoir social négatif), la vigilance doit rester de mise pour les années à venir, afin de remplir les objectifs restant à atteindre d'ici 2018, à savoir le remboursement total des crédits (CREDAL et FAP-FEB).

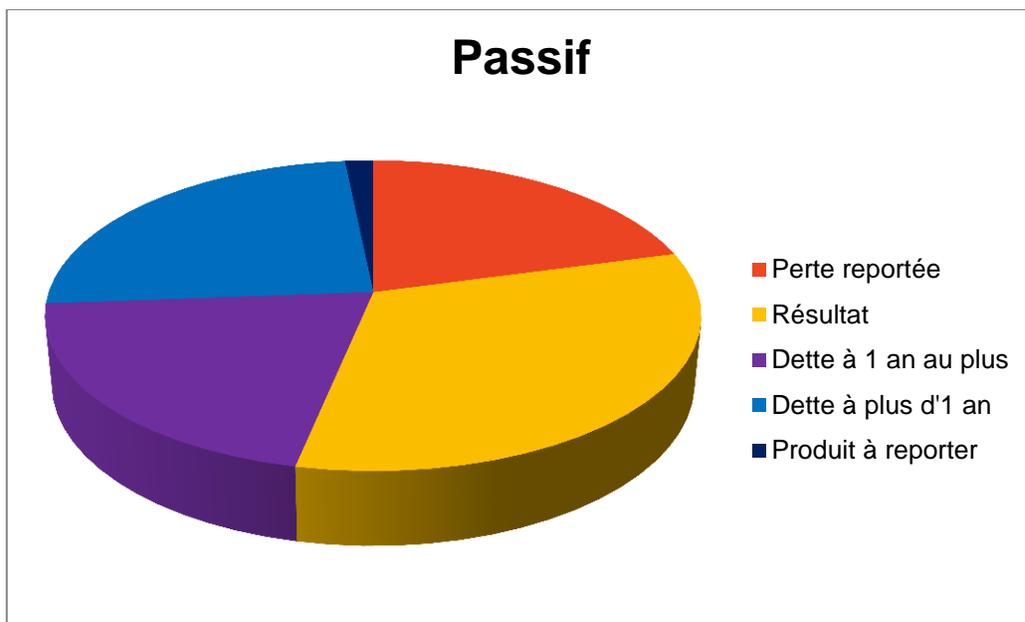
**Bilan****Actif**

Immobilisations corporelles :		1.212,19€
Créances :	Clients	40,25€
	Subsides à recevoir	144.324,78€
	Avance salaire et acompte ONSS	1.100,03€
Disponible :		215.758,89€
<b>Total</b>		<b>362.436,14€</b>



**Passif**

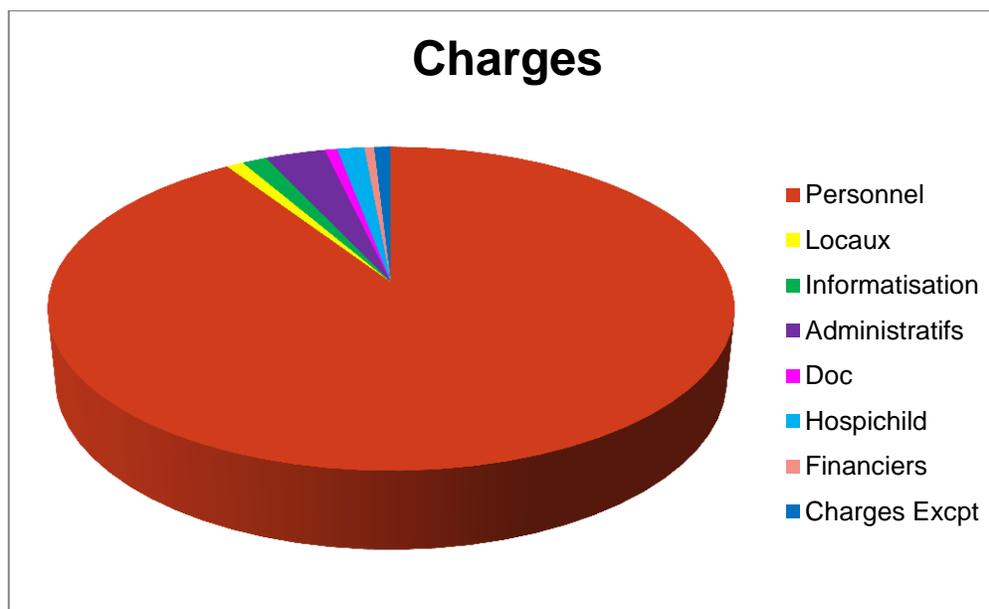
Avoir social :	Perte reportée	-129.067,51€
	Résultat	201.583,78€
Dette à 1 an au plus :	Fournisseurs/Facture à recevoir	3.546,26€
	Acomptes Actiris	18.597,06€
	Provision pécule vacance	102.606,18€
	Dettes sociales	2.671,64€
Dette à plus d'1 an :	Dette FAP-FEB	40.000,00€
	Dette CREDAL	112.498,73€
Produit à reporter		10.000,00€
<b>Total</b>		<b>362.436,14€</b>



## Compte de résultat

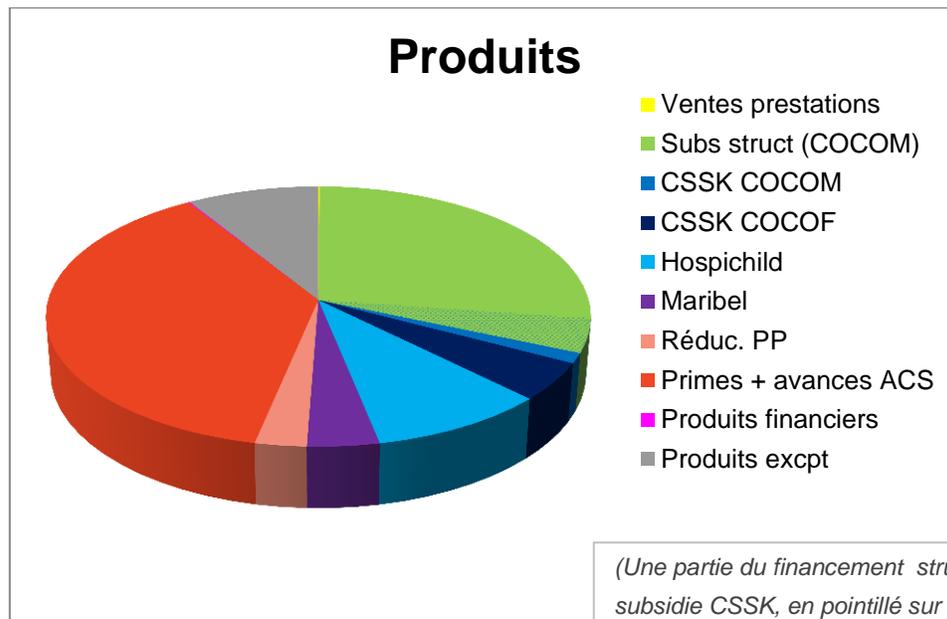
## Charges

Frais de personnel	685.002,94€
Locaux	7.092,04€
Frais d'informatisation	10.367,07€
Frais administratifs	25.053,61€
Documentation, colloques,...	5.186,34€
Frais spécifiques Hospichild ( <i>hors personnel</i> )	11.336,51€
Frais Financiers	4.033,08€
Charges exceptionnelles	6.974,57€
<b>Total</b>	<b>755.046,16€</b>



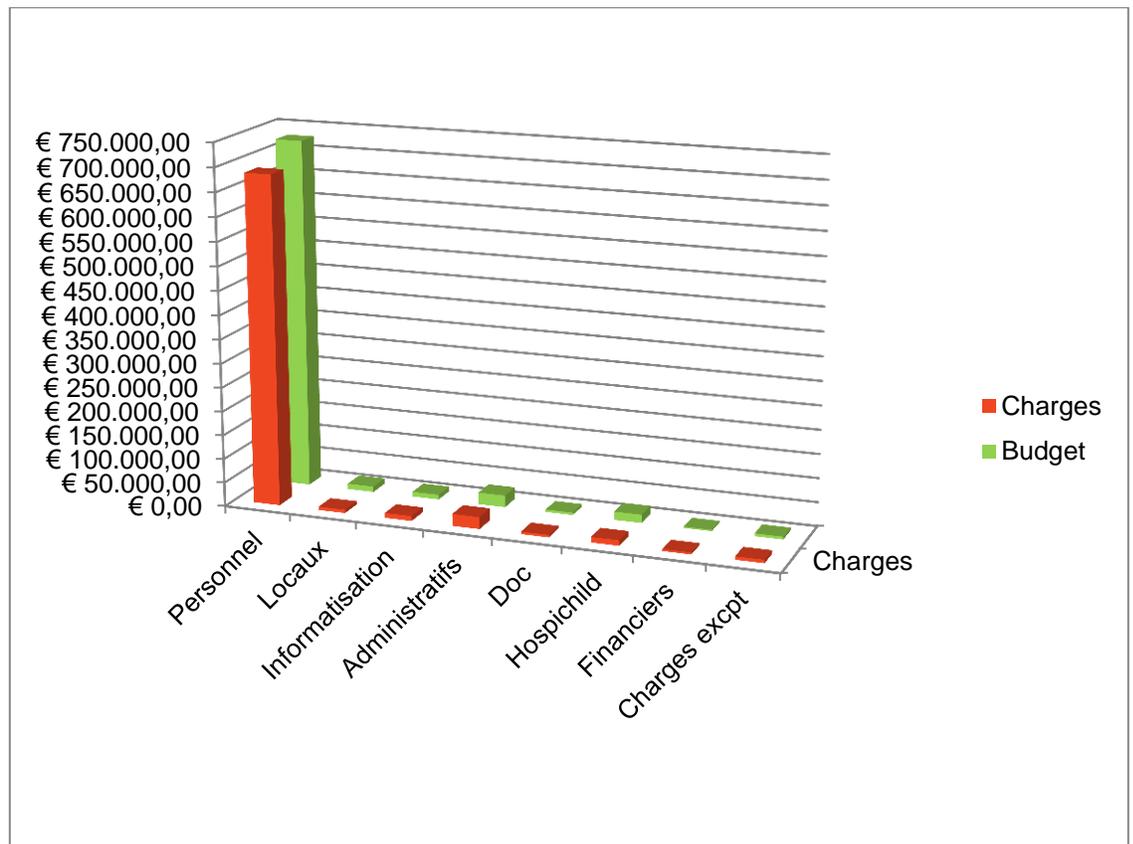
**Produits**

Produits d'exploitation	Ventes prestations	797,76€
	Subside structurel (COCOM)	300.000,00€
	Subside CSSK COCOM	12.000,00€
	Subside CSSK COCOF	45.000,00€
	Subside Hospichild	90.000,00€
	Maribel 329.03	36.219,70€
	Réduction Préc. Prof.	25.974,06€
	Primes ACS	357.685,56€
	Variation sur avances ACS	3.380,74€
Produits Financiers		767,77€
Produits exceptionnels		84.804,35€
<b>Total</b>		<b>956.629,94€</b>



*(Une partie du financement structurel subsidie CSSK, en pointillé sur le graphique)*

Un comparatif du résultat (au niveau des charges) par rapport au budget montre bien que les efforts sont maintenus, et que nous collons au budget.



	Charges	Budget
Personnel	€ 685.002,94	€ 727.196,08
Locaux	€ 7.092,04	€ 11.549,87
Informatisation	€ 10.367,07	€ 10.000,00
Administratifs	€ 25.053,61	€ 24.654,57
Doc	€ 5.186,34	€ 5.000,00
Hospichild	€ 11.336,51	€ 17.500,00
Financiers	€ 4.033,08	€ 2.816,94
Charges excpt	€ 6.974,57	€ 5.853,00

---

---

# *Annexes*

---

---

---

## Mémorandum Régional 2014-2019

---

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## Le CDCS-CMDC en action

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

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

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

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

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

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

## Ce que nous attendons de la législature 2014-2019

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

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

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

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

- prévoient les **budgets nécessaires pour permettre la pérennisation et l'efficacité des missions d'information** via la refonte des sites tant au niveau technologique que des contenus ;
- et enfin assurent **le déménagement et l'installation** dans un lieu qui amplifierait la visibilité du CDCS-CMDC ainsi que la collaboration avec d'autres partenaires.

## Conclusion

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

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

## Contact

### Centre de Documentation et de Coordination sociales CDCS-CMDC

Avenue Louise, 183  
1050 - Bruxelles  
T : 02/511.08.00  
F : 02/512.25.44  
Email : [info@cdcs-cmdc.be](mailto:info@cdcs-cmdc.be)  
Site : [www.cdcs-cmdc.be](http://www.cdcs-cmdc.be)



---

## Indicateurs d'Activités 2014

---

### Travail du service BRUSO en quelques chiffres

---

---

BRUSO est le service du CDCS-CMDC qui développe et met à disposition des connaissances et expertises sur l'offre social-santé bruxelloise.

#### Les activités du service BRUSO en bref

---

---

##### L'offre social-santé bruxelloise répertoriée

---

La base de données BRUSO reprend l'ensemble des organismes et associations du secteur non-marchand psycho-médico-social<sup>14</sup> actifs en Région bruxelloise. Sont repris les services offerts :

- par une autorité publique : services publics locaux, régionaux, communautaires ou fédéraux ;
- par une association ou une organisation privée agréée et/ou subventionnée par les pouvoirs publics, de quelque niveau que ce soit ; toute information sur une association qui perdrait son agrément public sera retirée du site ;
- par une association ou une organisation privée non agréée ni subsidiée mais développant un travail notoirement reconnu par le terrain et/ou porteuse de projets innovants.

Ce filtre donne une garantie sur la crédibilité de l'association MAIS ne constitue en aucune manière un outil d'évaluation de la qualité des actions menées par les différents acteurs du terrain.

---

<sup>14</sup> Pour précision, le terme 'psycho-médico-social' comprend l'ensemble de l'offre social-santé, pas l'enseignement ni l'offre purement culturelle.

Elle présente l'ensemble de cette offre tant en français qu'en néerlandais et précise :

- Les dénominations (officielle, usuelle, acronyme)
- Les coordonnées (adresse du lieu d'activité, téléphone, fax, mail, site) ;
- Les activités ;
- Des précisions sur les bénéficiaires ciblés par l'organisation ;
- La zone d'action (quartier(s)<sup>15</sup>, commune(s), région(s)) ;
- La langue dans laquelle l'utilisateur peut être reçu (111 langues répertoriées) ;
- Le type d'offre (sur place, à domicile, par téléphone, online, travail de rue, résidentiel) ;
- La manière de prendre un premier contact, s'il y a des particularités (uniquement par téléphone, uniquement via un autre service, etc.) ;
- L'horaire d'ouverture pour un premier contact ;
- Le titre de revue ou publication papier ou électronique ;
- L'agrément et le pouvoir agréant ou autres subventionnements ;
- Le statut (ASBL, fondation, service public, etc.) et le texte des buts officiels lorsqu'il s'agit d'une ASBL ;
- Le statut linguistique officiel (Fr, NI, Bi) ;
- Et les remarques utiles.

Ces informations sont contenues dans une base de données interne et mises à disposition gratuitement via le site [www.bruxellesocial.be](http://www.bruxellesocial.be).

Pour que les utilisateurs du site puissent trouver les informations qu'ils cherchent et les utiliser, plusieurs modes de recherche et d'export ont été conçus.

Il existe 4 modes de recherches :

**Bienvenue sur la carte sociale de la Région de Bruxelles – Capitale**

CE SITE EST OPTIMISÉ POUR MOZILLA FIREFOX OU GOOGLE CHROME. Tous les secteurs ne se trouvent pas encore en ligne. Utilisez les 4 modes de recherche pour trouver et localiser une ou plusieurs organisations. Si vous n'obtenez pas de résultat contactez le CDCS-CHDC au 02/511.08.00.

**1 par nom**

Recherche d'organisation

Liste des organisations

**Rechercher**

Introduisez une partie du nom ou le sigle d'une association ou service. Cliquez sur une proposition pour accéder directement à la description détaillée

**2 par secteur**

- 01 Aide sociale générale publique et privée
- 02 Aide à la jeunesse
- 03 Aide aux auteurs de faits punissables
- 04 Aide aux plus démunis
- 05 Aide aux sans-abri
- 06 Aide aux victimes
- 07 Assuétudes
- 08 Egalités - Diversités - Inclusions
- 09 Enfants et jeunes (3-18 ans)

Sélectionnez un secteur. Cliquez ensuite sur une catégorie pour affiner la recherche

**3 par terme**

Recherche par termes   Début de mot

**Rechercher**

Introduisez un mot et cliquez sur « Rechercher ». Vous trouverez des catégories et/ou organisations qui vous permettront de continuer votre recherche

**4 par critère spécifique ou multicritères**

**Recherche multi-critères**

Cliquez ici pour effectuer votre recherche à partir d'autres critères : rue, langue, statut, agrément ...

<sup>15</sup> La zone d'offre sur un ou plusieurs quartiers est construite sur base des quartiers statistiques bruxellois.

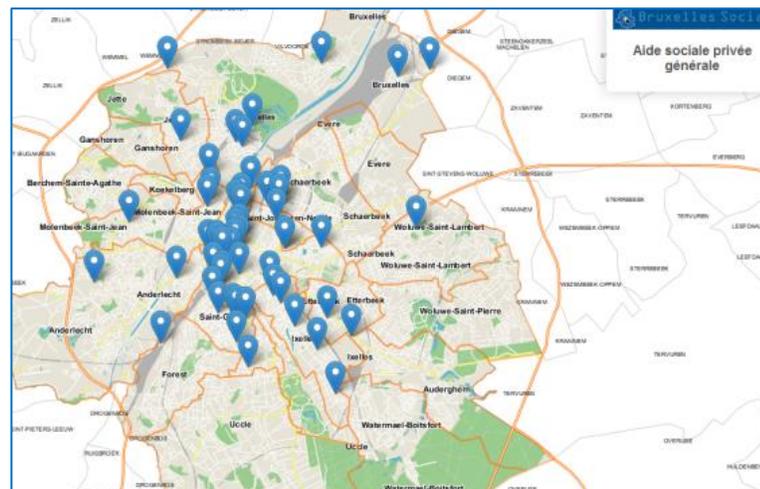
- par nom d'organisation ou acronyme,
- par secteur : selon un arbre thématique organisé par catégories et sous-catégories, celles-ci correspondant à la réponse à un besoin,
- par terme,
- par critère spécifique (offre linguistique, recherche par rue, par agrément, par pouvoir agréant, type d'offre, statut linguistique officiel et statut juridique) ou multicritères (croisement de plusieurs de ces critères).

Les informations trouvées par ces modes de recherches peuvent être affinées par des filtres :

- linguistique : offre francophone, offre néerlandophone ;
- géographique : zone d'action ou situation géographique.

Il existe 4 modes d'export des informations :

- impression d'une fiche,
- envoi d'une fiche par mail,
- création d'un fichier Excel reprenant les noms et coordonnées d'une organisation permettant notamment un mailing,
- création d'une carte avec une ou plusieurs organisations (ex. une sélection personnalisée de fiches, l'ensemble d'une catégorie, un agrément, etc.).



Le site permet donc à un utilisateur qui cherche une ou quelques organisations de les trouver aisément et gratuitement sans l'intermédiaire d'un membre de l'équipe BRUSO.

La base de données interne, quant à elle, offre d'autres fonctionnalités et d'exports permettant une recherche plus particulière ou plus large.

The screenshot shows a web application interface with a table of records and a detailed view of a specific record. The table has columns for FICHE, INFOR, ETAT, OFFICIELE BENAMING, and NOM OFFICIEL. The detailed view shows the following information for record 017068:

FICHE	017068
INFOR	27/01/15, Corinne
ETAT	Approbation
OFFICIELE BENAMING	OCMW SINT-LAMBRECHT-WOLUWE - DIENST VOOR THUISZORG
NOM OFFICIEL	CPAS WOLUWE-SAINT LAMBERT - SERVICE D'AIDE À DOMICILE
ADRES	Karrestraat
ADRESSE	Rue de la Charrette
NUMERO	29
POSTNL	1200 BRUSSEL
POSTFR	1200 BRUXELLES
ZIP	1200

Par exemple :

- Le site, dans sa version actuelle, limite les résultats d'une recherche à maximum 200 organisations alors que les possibilités de recherche sont illimitées dans la base de données (voir capture d'écran ci-dessus) ;
- La base de données interne permet une recherche aisée sur plusieurs secteurs, sur un quartier ;
- Etc.

### À quoi et à qui servent ces données

Nos données sont utilisées dans différents cadres. Voici une typologie synthétique des utilisations<sup>16</sup>:

- Orientation de tous les Bruxellois (francophones ou néerlandophones) en recherche d'aide.  
*Utilisation du site ou demandes adressées par téléphone ou mail.*

<sup>16</sup> Ces informations ne sont pas chiffrables car nous ne pouvons pas connaître l'utilisation que font les internautes des données qu'ils recueillent sur notre site.

- Soutien aux demandeurs d'emploi en recherche d'adresses d'employeurs potentiels (secteur social-santé) dans le cadre de candidatures spontanées.  
*Utilisation du site ou accompagnement individualisé sur place, dans les locaux du CDCS.*
- Appui auprès des travailleurs sociaux pour l'orientation de leurs usagers.  
*Utilisation du site (qui est le guide social bruxellois bilingue) ou demandes adressées par téléphone ou mail.*
- Information et formation sur mesure concernant les organisations francophones et bilingues pour les travailleurs néerlandophones qui sont en contact avec des utilisateurs francophones ou multilingues (et vice-versa).  
*Ex. Formation aux travailleurs du CAW Vilvoorde, Formation concernant l'aide à la jeunesse ([www.bwr.be/upload/BWN205\\_Ontmoetingstraject.pdf](http://www.bwr.be/upload/BWN205_Ontmoetingstraject.pdf)).*  
*Ex. Collaboration structurelle dans le cadre de formations sur mesure 'De Sociale GPS' (aide à l'utilisation des bases de données existantes sur l'offre social-santé bruxelloise).*
- Facilitation du travail en réseau par la recherche de partenaires potentiels.  
*Utilisation du site, demandes adressées majoritairement lors de nos présences en coordinations ou plateformes ou par téléphone ou mail.*
- Création de mailing dans le cadre de l'organisation de colloques, la communication autour de nouveaux services, etc.  
*Utilisation du site ou demandes adressées par téléphone ou mail.*
- Fourniture de listing d'adresses correspondant aux critères de sélection d'une association caritative (aide matérielle ou financière aux organisations) ou d'une entreprise dans le cadre de la responsabilité sociale.
- État des lieux de l'offre sur une commune, un quartier, pour un secteur, avec ou sans cartographie (demandes émanant de coordinations, de fédérations, de cabinets ministériels, de responsables de services, d'organisations ou prestataires de soins indépendants afin de décider dans quel quartier s'implémenter, etc.).  
*Utilisation du site ou demandes adressées par téléphone ou mail (répertoire sur mesure fourni).*
- Étude en lien avec l'offre social-santé.  
*Etudes thématiques réalisées par nos services à la demande de cabinets ministériels bruxellois ou soutien à des études effectuées par d'autres services (ex. Rapport pauvreté de l'Observatoire social santé).*
- Programmation de l'offre social-santé en Région bruxelloise.  
*Ex. Soutien au travail de ADT-ATO dans le cadre du PRDD (<http://www.adt-ato.be/sites/default/files/documents/Inventaire cartographique Equipements et Services a l a population FR.pdf>).*

*Ex. Informations et listing concernant les organisations bicommunautaires et néerlandophones qui accueillent en français dans le cadre de l'étude préparatoire à la programmation Cocof.*

- Échange de données mutuelle entre acteurs de l'information social-santé bruxelloise.  
*Ex. Echanges réguliers (partenariat) avec le BWR concernant l'information sur les organisations bruxelloise du social-santé avec statut linguistique nl et bi.*

Le site bruxellessocial.be et/ou la base de données interne étant les seuls à reprendre tous les secteurs et à rendre disponible les informations sur les organisations en français et néerlandais (site bilingue), BRUSO est le seul service à pouvoir répondre à l'ensemble de ces besoins.

Récolter les différentes données, les traiter, les organiser pour les mettre à dispositions, offrir les outils techniques et répondre aux demandes adressées directement au service BRUSO nécessite diverses activités/tâches. Les indicateurs chiffrables liés à celles-ci, disponibles pour 2014, sont exposés au chapitre 1.3 de ce rapport.

Afin d'en faciliter la compréhension, un schéma du processus de travail au sein du service BRUSO et un schéma des ressources et outils utilisés pour ce travail sont dessinés.

---

#### **Processus de travail : schéma synthétique**

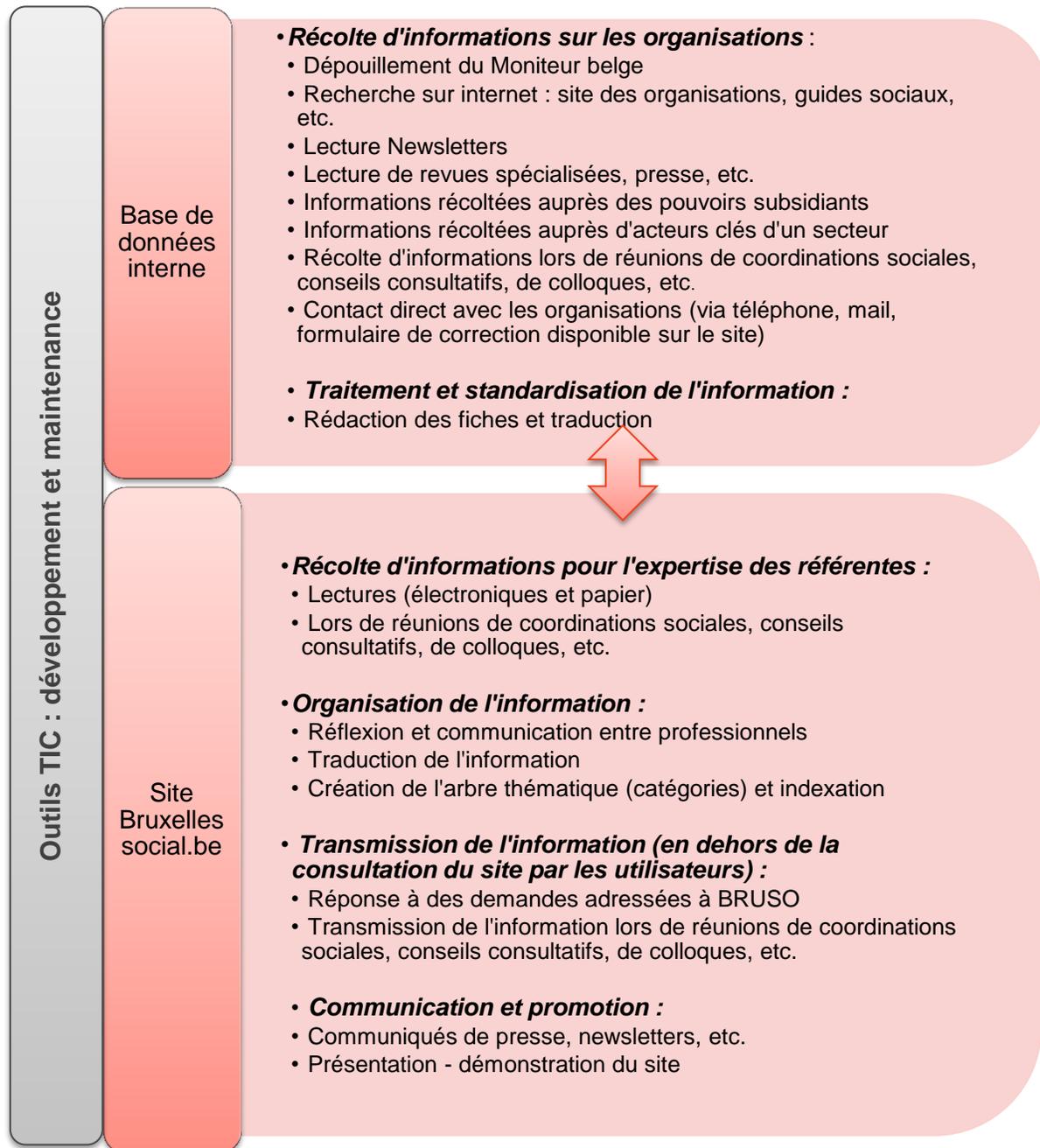
---

La base de données BRUSO est constituée de 3 outils liés : la base de données 'interne' (où sont constituées les fiches informatives sur les organisations), le site [www.bruxellessocial.be](http://www.bruxellessocial.be) (où les informations sont organisées et mises à disposition du publics) et un module technique qui fait lien entre ces deux bases (interne et externe).

Le processus de travail peut être schématisé ainsi<sup>17</sup> :

---

<sup>17</sup> Précisons que tout schéma est réducteur : la succession et les interactions entre les différentes étapes présentées ici sont dans les faits un peu plus variées et flexibles.



La récolte d'informations sur les organisations demande d'utiliser diverses sources afin d'assurer la plus grande exhaustivité possible (détection de la création d'une organisation ou d'un service, des activités mises en place, du développement et évolution de celles-ci dans le temps, etc.).

Les données récoltées sont des éléments bruts. Elles sont traitées et encodées dans le logiciel, sous forme de fiche par lieu d'activité, selon des règles très précises, garantissant la qualité et la cohérence de l'ensemble de projet<sup>18</sup>.

Ces informations traitées doivent être validées par les organisations elles-mêmes (avant la publication sur site de leur fiche), traduites et actualisées régulièrement.

La mise sur site de ces données demande :

- la compréhension de la structuration d'un secteur social-santé (dans sa réalité francophone, néerlandophone et bicommunautaire),
- la détection et compréhension des besoins auxquels les organisations répondent et la construction d'un système d'indexation en conséquence (arbre thématique avec diverses catégories et mots-clés),
- la traduction des données afin qu'elles soient disponibles sur le site tant en français qu'en néerlandais.

La transmission des informations sur l'offre social-santé bruxelloise s'effectue notamment :

- par le biais du site,
- par l'assistance (téléphone, mail) offerte par notre équipe aux utilisateurs souhaitant obtenir des informations (particuliers ou professionnels n'ayant pas accès à internet ou manquant d'autonomie dans leur pratiques sur internet),
- par la production, par les référentes BRUSO, de documents, rapports ou inventaires sur mesure basés sur la consultation de notre base de données interne, pour des utilisateurs qui formulent des demandes nécessitant un apport complémentaire d'expertise et/ou des fonctionnalités de recherche ou d'export plus poussées<sup>19</sup>,

---

<sup>18</sup> La méthodologie construite en interne, sui generis, se base tant sur le droit administratif (agrément, etc.), les conventions de division du territoire (quartiers statistiques du monitoring des quartiers), les conventions terminologiques informelles de terrain (termes utilisés par les professionnels ou usagers) que sur des besoins liés aux fonctions techniques de recherche de la base de données.

<sup>19</sup> Pour rappel, les fonctionnalités actuelles du site ne couvrent pas l'entièreté des fonctionnalités de la base de données interne. Des exemples de demandes sont cités au chapitre 1.1.2 « A quoi et à qui servent ces données ».

- par la présence de nos collaboratrices dans des coordinations ou autres réseaux qui ont besoin de notre expertise 'en direct' lors de réunion de travail, etc.

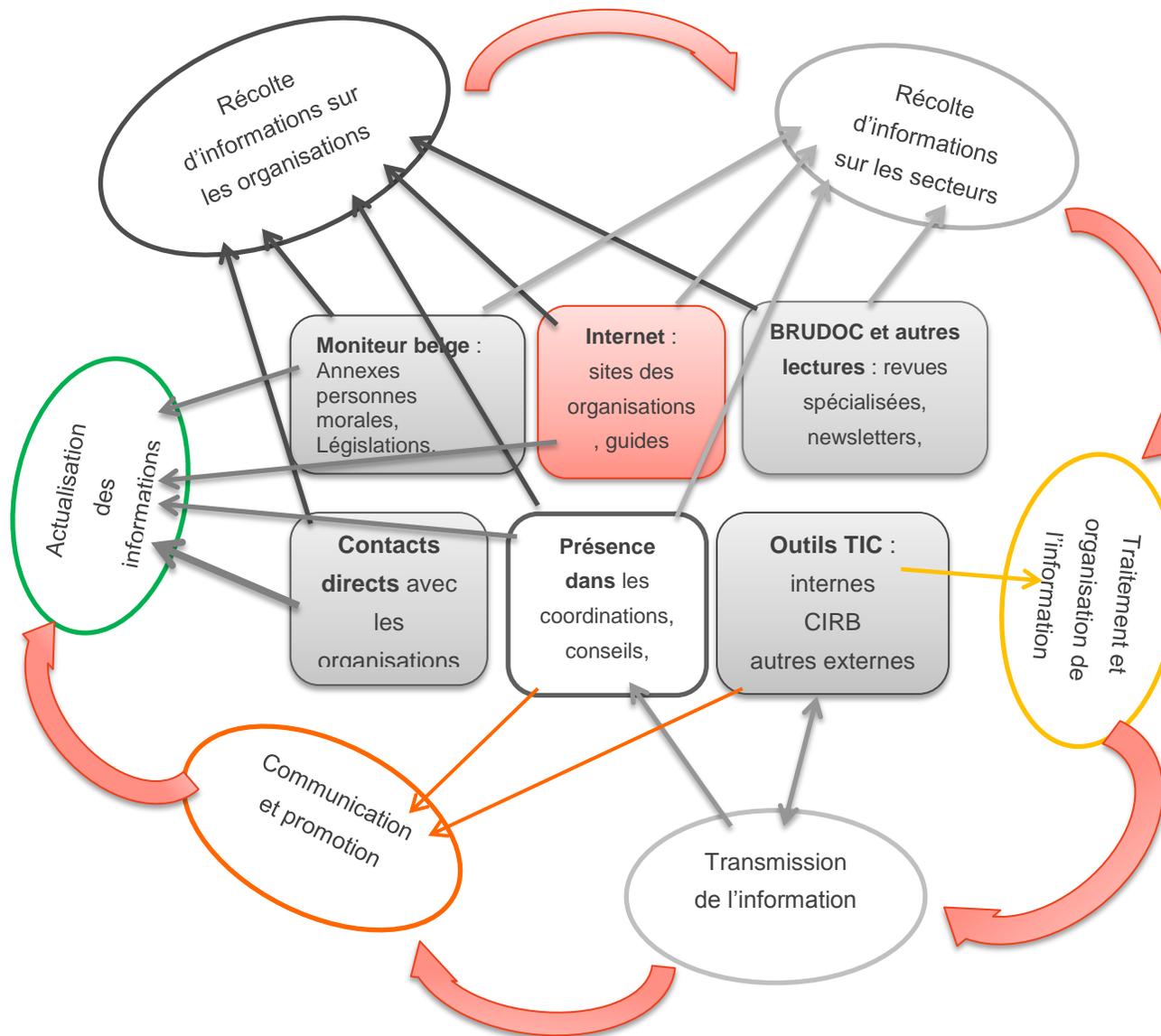
Lors de tout changement important sur [www.bruxellessocial.be](http://www.bruxellessocial.be) (nouveau secteur mis sur site, etc.), une communication auprès des organisations concernées et des acteurs clés du social-santé est nécessaire. Des démonstrations/présentations sur mesure du site ou de secteurs particuliers sont organisées à la demande.

Enfin, une grande partie du travail se déroule dans un environnement technologique. Certains outils TIC sont gérés par le CDCS, la gestion d'autres outils et applications est prise en main en externe (CIRB pour le site [www.bruxellessocial.be](http://www.bruxellessocial.be), etc.). Une partie de ceux-ci ont été conçus par ou en partenariat avec le CDCS et des activités de recherche et développement sont entreprises pour les faire évoluer selon les besoins des utilisateurs et/ou du travail interne, selon les moyens financiers et humains disponibles. Par ailleurs, tout au long du processus de travail, des activités de manipulations (tâches techniques), de maintenance ou d'amélioration de ces outils sont effectuées.

Après une photographie chiffrée du site actuel, des indicateurs correspondant à chacune des étapes du processus de travail schématisé ci-dessus sont présentés dans ce rapport.

Avant cela, afin de visualiser les multiples utilisations des ressources et outils dans le cadre du processus de travail, voici un second schéma.

## Utilisations des ressources et outils



Comme le montrent les deux schémas, une même ressource est utilisée à divers moments du processus de travail, certaines d'entre elles étant dans les faits utiles pour toutes les étapes (ex. outils TIC). Ceci se reflètera dans la présentation des indicateurs qui suit.

---

**Equipe de BRUSO**

---

10 travailleurs du CDCS-CMDC travaillent à temps plein ou temps partiel<sup>20</sup> pour le service BRUSO :

- 6 'référentes' (3 fr et 3 nl) se partagent l'expertise des nombreux secteurs social-santé. Chaque secteur est couvert par une référente fr et une référente nl (l'organisation des politiques sociale-santé étant souvent différentes selon les pouvoirs communautaire, un travail de transversalité et réflexion commune est essentiel dans le cadre de BRUSO) :
  - *Référente fr 1* : Aide aux plus démunis, Aide sociale générale publique et privée, Aide à la jeunesse, Jeunes enfants (0-3 ans), Enfants et jeunes (3-18 ans), Insertion socioprofessionnelle.
  - *Référente fr 2* : Assuétudes, Egalités – Diversités – Inclusions, Famille, Orientation sexuelle et identité de genre (LGBTQIA), Santé (tout sauf santé mentale), Seniors, Intersectoriel (coordinations sociales intersectorielles, etc.).
  - *Référente fr 3* : Aides aux auteurs de faits punissables, Aide aux victimes, Aide aux sans-abri, Logement, Migrants, Personne en situation de handicap, Santé mentale.
  - *Référente nl 1* : Algemene sociale dienstverlening, Bijzondere jeugdzorg, Jonge kinderen (0-3 jaar), Kinderen en jongeren (3-18 jaar), Gezin, Huisvesting, Hulp aan kansarmen, Hulp aan thuislozen.
  - *Référente nl 2* : Hulp voor daders van strafbare feiten, Hulp voor slachtoffers, Migranten, Socioprofessionele inschakeling.
  - *Référente nl 3* : Gelijkheid – Diversiteit – Inclusie, Gezondheid, geestelijke gezondheid, Intersectorale (Intersectorale sociale coördinaties, enz), Ouderen, Personen met een handicap, Seksuele geaardheid en genderidentiteit (LGBTQIA), Verslaving.

Les référentes (dont l'une d'entre-elle est traductrice français-néerlandais) effectuent également le travail de traduction nécessaire au bilinguisme du site.

- 3 travailleurs se centrent sur le travail de dépouillement des Annexes personnes morales du Moniteur belge et le contact direct avec les organisations.
- 1 travailleur est le référent TIC du CDCS-CMDC.

---

<sup>20</sup> La plupart des travailleurs du service BRUSO travaillent également pour d'autres services du CDCS-CMDC (ex. tâches internes au CDCS-CMDC, service BRUDOC, traduction pour les différents services, etc.). Par ailleurs, certains travailleurs prestent à temps partiel.

---

## Une photographie chiffrée du site en 2014

---

---

### Nombre d'organisations répertoriées sur le site

---

Pour rappel, notre base de données est mise à disposition de tous gratuitement via le site [www.bruxellessocial.be](http://www.bruxellessocial.be).

En 2014, il présente **3523 lieux d'activités** (une organisation pouvant avoir plusieurs lieux d'activités).

---

### Site en mouvement et actualisation continue

---

Le travail sur la base de données et sur l'organisation des données sur le site est continu :

- Les données des organisations sont régulièrement actualisées et de nouvelles fiches sont créées (nouvelles asbl, nouveaux services, etc.) :
  - Le site est mis à jour **quotidiennement** ;
  - **1380 fiches** présentes sur le site (plus d'1/3) ont été créées ou actualisées complètement en 2014 ;
  - **145 autres fiches** ont été traitées en 2014 mais pas encore finalisées (elles seront sur le site en 2015) ;
  - 43 fiches ont été modifiées à la demande des organisations elles-mêmes. Le reste des actualisations est dû à un travail proactif de la part de l'équipe
- Des catégories et mots-clés sont ajoutés lors de l'apparition de nouveaux types d'activités ou pour améliorer l'efficacité de la recherche sur le site.

---

### Pouvoirs subsidiaires ou organisateurs

---

L'offre social-santé en Région bruxelloise est organisée, agréée ou subsidiée par différents niveaux de pouvoir. Il est donc nécessaire de centraliser l'information pour en avoir une vue d'ensemble.

Nombre d'organisations sur le site agréées par une autorité publique ou de services offerts par les autorités publiques (certaines associations sont agréées par plusieurs instances, le total des indicateurs ci-dessous ne correspond donc pas au total des fiches sur le site) :

Organisations agréées :

- la COCOM : 307
- la COCOF : 516
- PHARE : 93

- la VGC : 23
- la VG : 198
- le VAPH: 51
- Kind en Gezin : 126
- la Communauté française : 169
- l'ONE : 443
- la RBC: 150
- la SLRB: 31
- le niveau fédéral : 55

Services publics<sup>21</sup> (750 dont 362 ont un agrément) :

- Services publics locaux (commune et CPAS) : 491
- Services publics communautaires (Cocof, Cocom, VGC, VG, CF) : 187
- Services publics régionaux (RBC) : 31
- Services publics fédéraux ou interfédéraux : 41

Nombre total de fiches sur le site non agréées : 832

Les fiches pointées « non agréées » recouvrent les associations subsidiées (nouvelles initiatives par ex) mais non agréées et des associations fonctionnant sur le volontariat et le mécénat mais dont le travail est reconnu par les pairs agréés ou publics du secteur.

---

### Les secteurs couverts et leur amplitude

---

En Belgique, l'action psycho-médico-sociale est organisée par de nombreux acteurs francophones, néerlandophones ou bilingues et ceux-ci mènent des actions qui touchent souvent différents publics. Pour pouvoir trouver un service qui répond à un besoin spécifique, il faut organiser un répertoire en conséquence.

- Bruxelles Social est le seul site à reprendre tous les secteurs social-santé et à reprendre **tous les acteurs actifs en Région bruxelloise**, quel que soit leur statut<sup>22</sup> et leur offre linguistique.

---

<sup>21</sup> Il s'agit uniquement de services publics actifs dans le champ social-santé selon les contours définis par BRUSO - voir en page 2.

<sup>22</sup> Pour rappel, les initiatives privées marchandes ne sont pas répertoriées par Bruxellesocial.be, sauf les services résidentiels pour seniors répertoriés par Infor-homes Bruxelles et Home-info Brussel.

- Il est organisé, entre autres par secteurs, eux-mêmes comportant des catégories correspondant à des besoins. Voici la liste des secteurs couverts ainsi que le nombre d'organisations actives dans ceux-ci (une même organisation est parfois active dans plusieurs secteurs) :

<b>SECTEURS</b>	<b>Nombre de fiches d'organisation agréées</b>	<b>Nombre de fiches d'organisations sans agrément (mais parfois subventionnées ou services publics)</b>	<b>Nombre total de fiches</b>
<i>Aide sociale générale publique et privée</i>	71	38	<b>109</b>
<i>Aide à la jeunesse</i>	100	27	<b>127</b>
<i>Aide aux auteurs de faits punissables</i>	56	60	<b>116</b>
<i>Aide aux plus démunis</i>	275	262	<b>537</b>
<i>Aide aux sans-abri</i>	59	52	<b>111</b>
<i>Aide aux victimes</i>	114	80	<b>194</b>
<i>Assuétudes</i>	175	82	<b>257</b>
<i>Egalités – diversités – Inclusions</i>	5	30	<b>35</b>
<i>Enfants et jeunes (3-18 ans)</i>	470	207	<b>677</b>
<i>Famille</i>	341	192	<b>533</b>
<i>Insertion socioprofessionnelle</i>	216	139	<b>355</b>
<i>Jeunes enfants (0-3 ans)</i>	532	148	<b>680</b>
<i>Logement</i>	210	107	<b>317</b>
<i>Orientation sexuelle et identité de genre (LGBTQIA)</i>	5	24	<b>29</b>

<i>Personnes en situation de handicap</i>	295	215	<b>510</b>
<i>Santé physique et mentale</i>	546	406	<b>952</b>
<i>Seniors</i>	490	316	<b>806</b>
<i>Coordinations et soutien aux professionnels intersectoriels</i>	4	40	<b>44</b>
<b>Secteur pas encore sur le site mais à venir :</b>			
<i>Migrants</i>	<b>602</b> fiches		

---

#### Consultation du site par les utilisateurs

---

L'audience du site [www.bruxellessocial.be](http://www.bruxellessocial.be) ne fait qu'augmenter avec le temps et, selon les indicateurs fournis par google analytics, est devenue réellement importante ces dernières années : 204.695 utilisateurs en 2014 (dont 69,32 % de nouveaux visiteurs et 30,68 % de visiteurs fidèles), 148.635 en 2013, 84.863 en 2012, 32.672 en 2011.

Dimension	2013	2014	Progression
Sessions <sup>23</sup>	201.465	282.308	+40,13%
Utilisateurs <sup>24</sup>	148.635	204.695	+37,72%
Pages vues <sup>25</sup>	242.884	351.620	+44,77%
Pages par session	1.21	1.25	+3,31%
Durée moy. des sessions <sup>26</sup>	00:00:52	00:01:05	+24,77%

### Le processus de travail en chiffres

Les indicateurs disponibles pour 2014 concernant les différentes étapes du processus de travail schématisé en début de rapport sont ici présentés.

#### Récolte d'informations sur les organisations

La récolte d'information sur des organisations s'effectue à partir de différentes ressources :

<sup>23</sup> Sessions : Il s'agit du nombre total de sessions sur la période. Une session est la période pendant laquelle un utilisateur est actif sur son site Web, ses applications, etc. Toutes les données d'utilisation (visionnage de l'écran, événements, etc.) sont associées à une session.

<sup>24</sup> Utilisateurs : Il s'agit du nombre d'utilisateurs ayant exécuté au moins une session sur la période sélectionnée. Cette statistique inclut à la fois les utilisateurs nouveaux et connus.

<sup>25</sup> Pages vues : Il s'agit du nombre total de pages consultées. Les visites répétées d'un internaute sur une même page sont prises en compte.

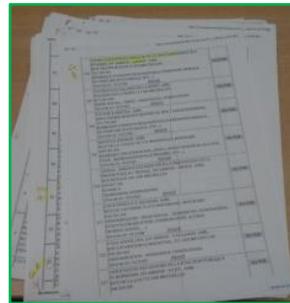
<sup>26</sup> Durée moyenne des sessions : Il s'agit de la durée moyenne d'une session.

### *le Dépouillement du Moniteur belge – Annexe personnes morales*

---

La détection de la création de nouvelles asbl se fait essentiellement par le dépouillement des Annexes personnes morales du Moniteur belge (MB) : relevé des asbl actives en région bruxelloise, lecture des buts afin de sélectionner celles qui entrent dans le champ social-santé, recherche sur le net d'informations complémentaires sur ces associations et envoi d'un questionnaire à celles-ci.

En 2014, **17.731 parutions** dans les Annexes du MB **ont été dépouillées**. Parmi celles-ci, **335** informations utiles ont été détectées et traitées.



Les Annexes publient également le changement de siège, le changement de mission et la dissolution d'une asbl. Lors de l'actualisation de la fiche d'une asbl présente sur le site, une vérification de ces données est systématiquement faite.

En 2014, une vérification a été effectuée pour **739** asbl.

### *La recherche d'informations sur internet*

---

La détection de la création de services publics, associations de faits, etc. ne pouvant se faire via le MB, d'autres sources sont nécessaires. Une de ces sources est internet via les sites de pouvoirs ou organismes publics et associations, divers répertoires thématiques en ligne, etc.

En 2014, des informations sur internet ont été cherchées pour **1525 fiches**.

### *la Lecture de newsletters, revues spécialisées, etc.*

---

Une autre source de récolte d'information sur les organisations est la lecture de newsletters et revues spécialisées.

En 2014, **78 newsletters** la plupart hebdomadaires et **125 revues spécialisées** mensuelles ou trimestrielles ont été dépouillées (les revues sont à dispositions des référentes grâce au service BRUDOC, service de documentation du CDCS-CMDC).

Précisons que la lecture de ces newsletters et revues sert également à la récolte d'information pour l'expertise sectorielle des référentes. Ces indicateurs seront donc repris à ce niveau.

#### ***la Participation aux réunions de coordinations sociales, conseils consultatifs, colloques, etc.***

---

La présence à des réunions ou activités rassemblant des acteurs de terrain et traitant de thématiques liées au secteur social-santé permet également de récolter des informations non disponibles ailleurs car échangées oralement.

En 2014, des référentes ont participés :

- aux réunions de 5 coordinations sociales locales pour un total de **29 réunions**,
- aux réunions de 3 conseils consultatifs de la Cocom pour un total de **11 réunions**,
- aux réunions ou activités de 4 autres réseaux pour un total de **16 réunions**,
- à **15 colloques**<sup>27</sup>.

Ces présences permettant également de récolter de l'information pour l'expertise des référentes et de transmettre de l'information aux acteurs de terrain, ces indicateurs réapparaîtront à ces propos dans ce rapport.

#### ***Les contacts directs avec les organisations***

---

Enfin, les organisations sont contactées pour compléter et valider les informations recueillies ou les actualiser.

Pour rappel, **1380 fiches** présentes sur le site (plus d'1/3) ont été créées ou actualisées complètement en 2014.

Pour ce faire:

---

<sup>27</sup> Les détails concernant ces participations seront présentés dans le rapport d'activité 2014 du CDCS-CMDC.

- **1212 mails** ont été envoyés pour qu'une organisation **complète** et **valide** sa fiche avant sa traduction et sa mise sur site ;
- **865 contacts téléphoniques** et **605 mails** ont été nécessaires pour actualiser les fiches déjà sur le site (seul **43 fiches** ont été modifiées à la demande des organisations elles-mêmes).

Ces indicateurs montrent qu'il est souvent nécessaire d'envoyer plusieurs mails ou de téléphoner à plusieurs reprises à une organisation afin d'obtenir une réponse.

---

### Traitement et standardisation de l'information

---

Pendant le processus de récolte d'informations (et principalement avant le contact direct avec l'organisation), les données sont traitées et transformées via la rédaction de fiches encodées dans le logiciel de la base de données interne et selon une méthodologie précise<sup>28</sup>.

En 2014, un travail de rédaction a été effectué pour les **1380 fiches** mises sur site ou actualisées, ainsi que pour les **145 fiches** partiellement traitées en 2014 (pas encore sur le site).

Les **1380 fiches** précitées ont été traduites afin d'être disponibles sur le site tant en français qu'en néerlandais.

#### CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES

AUTRES DENOMINATIONS : CDCS, CDCS-CMDC

Avenue Louise,183  
1050 BRUXELLES (BRUXELLES - CENTRE)

#### ACTIVITES :

Service bilingue et bicommunautaire d'informations transversales et intersectorielles sur l'offre du secteur social-santé dans la Région Bruxelles-Capitale :

- BRUXELLES SOCIAL: développement et mises à jour de [www.bruxellessocial.be](http://www.bruxellessocial.be), la carte sociale thématique et bilingue reprenant des informations standardisées sur les organisations néerlandophones, francophones et bilingues du secteur social-santé bruxellois. Des informations plus fines ou plus poussées et des recherches spécifiques ou complexes sur le contenu de la base de données en ligne ou sur la base interne de données élargies sont accessibles par mail ou par téléphone
- BRUDOC : centre de documentation lié à l'offre du secteur social-santé (catalogue en ligne sur [www.brudoc.be](http://www.brudoc.be))
- HOSPICHILD : site d'information sur les aspects administratifs, juridiques, économiques et sociaux de l'hospitalisation d'un enfant et réseau interdisciplinaire d'acteurs du monde pédiatrique, une newsletter (hospinews, organisation de colloque, etc.)
- Newsletter électronique BICO-Info : lettre d'information du secteur bicommunautaire (rédigée entre 2009 et 2011)
- Réalisation d'outils d'aide à la décision politique et de publications tel que des sites internet ou brochures concernant l'offre du secteur bruxellois social-santé sur commande

#### CENTRUM VOOR MAATSCHAPPELIJKE DOCUMENTATIE EN COORDINATIE

ANDERE BENAMINGEN : CMDC, CMDC-CDCS

Louizalaan,183  
1050 BRUSSEL (BRUSSEL - CENTRUM)

#### ACTIVITEITEN :

Tweetalige, bicommunautaire dienst voor transversale en intersectorale informatie over het welzijns- en gezondheidsaanbod in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:

- SOCIAAL BRUSSEL: ontwikkeling en update van [www.sociaalbrussel.be](http://www.sociaalbrussel.be), de tweetalige thematische sociale kaart met gestandaardiseerde informatie over de Nederlandstalige, Franstalige en tweetalige organisaties in de Brusselse welzijns- en gezondheidssector. Informatie- en dienstverlening bij specifieke vragen of meer complexe zoekopdrachten met betrekking tot de inhoud van de online databank of van de meer omvangrijke interne databank: telefoonsch of per e-mail
- BRUDOC: documentatiecentrum rond het aanbod in de Brusselse welzijns- en gezondheidssector (onlinecatalogus op [www.brudoc.be](http://www.brudoc.be))
- HOSPICHILD: tweetalige site met informatie over alle administratieve, juridische, economische en sociale aspecten van de ziekenhuisopname van ernstig zieke kinderen, interdisciplinair netwerk van actoren in de pediatrie, nieuwsbrief (hospinews, organiseren van studiedagen, enz.)
- Elektronische nieuwsbrief BICO-Info: informatie over de bicommunautaire sector (uitgegeven tussen 2009 en 2011)
- Realisatie van beleidsondersteunende studies en publicaties zoals websites of brochures met betrekking tot het Brusselse welzijns- en gezondheidsaanbod op aanvraag

<sup>28</sup> Voir page 7.

---

### Récolte d'informations pour l'expertise des référentes

---

Comme précisé dans « *Les activités du service BRUSO* »<sup>29</sup>, les données récoltées sont organisées sur le site pour permettre 4 modes de recherches : par nom d'organisation, par secteur et catégories (correspondant à un besoin), par terme, par critère spécifique ou multicritères.

Les référentes de secteurs du service BRUSO, organisées en tandems Fr-NI<sup>30</sup>, doivent donc créer pour chaque secteur :

- un système d'indexation hiérarchique (arbre thématique avec catégories et sous-catégories) lié aux activités et besoins rencontrés par les services et associations,
- des mots-clés facilitant la recherche par terme,
- etc.

Cette hiérarchisation des informations est toujours construite dans une démarche intercommunautaire afin de respecter les réalités CFr, VG, Cocom, Cocof, Région, Fédéral et du terrain. Pour ce faire, une réelle expertise et un travail en commun est nécessaire.

La récolte d'information pour l'expertise se fait principalement via des lectures<sup>31</sup>, le suivi des législations, des travaux parlementaires et le contact avec des acteurs de terrain ou des experts.

Les indicateurs concernant ces activités ont été présentés plus haut (voir 13.1.3 et 1.3.1.4).

---

<sup>29</sup> Voir page 3.

<sup>30</sup> Voir le chapitre « Equipe de BRUSO ».

<sup>31</sup> Dans ce cadre, les référentes du service BRUSO ont besoin d'avoir à disposition les documents utiles à leur travail. Le centre de documentation du CDCS-CMDC, BRUDOC, dispose de plusieurs milliers de documents en français et en néerlandais (ouvrages, dossiers et articles de revues spécialisées, rapports, actes de colloques, rapports annuels, mémorandum, etc.).

---

### Organisation de l'information

---

#### **Création d'un arbre thématique et indexation**

Comme évoqué plus haut, chaque secteur a un arbre thématique constitué de catégories. Celles-ci sont créées selon la logique d'une réponse à un besoin. Ces catégories sont organisées selon la logique d'un arbre avec des branches, sous-branches et catégories.

Exemple : L'arbre thématique du secteur '*Aide aux sans-abri*' comprend plusieurs branches (sans chiffre d'indexation), dont l'*Hébergement pour sans-abri*' qui comprend des catégories (avec chiffre d'indexation) et une sous-branche '*Maisons d'accueil*' qui elle-même comprend des catégories :

- **Hébergement pour sans-abri**
  - o Accueil de crise pour sans-abri (10)
  - o Accueil de nuit pour sans-abri (98)
  - o Habitat accompagné (18)
  - o Habitats communautaires (103)
  - o Logement de transit (104)
  - o Maisons d'accueil
    - Maisons d'accueil pour femmes avec ou sans enfants (7)
    - Maisons d'accueil pour hommes seuls (6)
    - Maisons d'accueil pour tous (8)

Certaines catégories sont définies afin d'en préciser le contenu. Des mots-clés sont attribués à certaines catégories afin de faciliter la recherche par terme.

Lorsque l'arbre thématique d'un secteur est finalisé, il est encodé dans le module technique qui fait lien entre la base de données interne et le site. Ce module attribue un chiffre aux catégories et ceux-ci sont attribués aux organisations qui y correspondent (indexation des fiches).

En 2014, ont été créées

- **37 branches et sous-branches,**
- **175 catégories** qui ont été attribuées à **925 fiches,**
- **75 définitions,**
- **36 mots-clés fr et 25 nl** (le besoin de synonymes étant différent pour ces deux langues).

#### **Traduction de l'arbre**

---

Tout comme les fiches (voir 1.3.2.), l'ensemble des branches, catégories, définitions et des mots-clés sont traduits pour assurer le bilinguisme du site.

Ainsi, en 2014, les **37 branches et sous-branches, 175 catégories, 75 définitions** ont été traduits vers le néerlandais ou le français.

<p><b>+ 03 Fysieke en geestelijke gezondheid</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▣ <b>Categorieën (9)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Gezondheid en sociaal welzijn</li> <li>▣ Levenskwaliteit (gezondheids promotie, preventie, risicobeperking ....)</li> <li>▣ Fysieke gezondheid</li> <li>▣ Geestelijke gezondheid</li> <li>▣ Gezondheid en leefomgeving</li> <li>▣ Werk en gezondheid</li> <li>▣ Mishandeling en geweld</li> <li>▣ Mantelzorg (hulp aan)</li> <li>▣ Coördinatie en ondersteuning van de professionelen uit de gezondheidssector</li> </ul> </li> </ul>	<p><b>+ 16 Santé physique et mentale</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▣ <b>Catégories (9)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Santé et social</li> <li>▣ Qualité de vie (promotion de la santé, prévention, réduction des risques....)</li> <li>▣ Santé physique</li> <li>▣ Santé mentale</li> <li>▣ Santé et environnement</li> <li>▣ Travail et santé</li> <li>▣ Maltraitance et violence</li> <li>▣ Aidants proches (aide aux)</li> <li>▣ Coordination et soutien aux professionnels de la santé</li> </ul> </li> </ul>
---	---

### *Réflexion et communication entre professionnels*

Pour harmoniser, faciliter l'échange entre membres de l'équipe et coordonner ce travail, ont été organisés en 2014

- **9 réunions d'équipe BRUSO**
- et **80 réunions** de tandem de référentes (c'est-à-dire 1 réunion par semaine pendant la durée de travail autour de la mise sur site d'un secteur).

### *Création et maintien de l'outil technique*

Nos outils de travail sont des outils TIC. Tout au long du processus de travail, des activités de manipulations (tâches techniques), de maintenance ou d'amélioration de ces outils sont effectuées.

En 2014,

- Des backups ont été effectués **quotidiennement** ;
- Des actualisations du site Bruxellessocial.be ont été faites **quotidiennement** (utilisation du module technique qui fait lien entre la base de données interne et le site) ;
- Des échanges et demandes d'intervention de nos partenaires informatiques ont eu lieu autour de **14 questions ou problèmes techniques**.

---

### Transmission de l'information

---

En parallèle à l'utilisation du site par les utilisateurs, les activités de transmissions d'informations ont été les suivantes :

#### *Réponse à des demandes adressées au service BRUSO*

---

En 2014, des demandes ont été adressées par téléphone ou mail au service BRUSO par

- des particuliers ou professionnels n'ayant pas accès à internet ou manquant d'autonomie dans leurs pratiques sur internet : **71 demandes d'adresses** ;
- des professionnels en demande de carte sociale : **1** carte sociale de quartier, **2** cartes sociales de commune et **4** cartes sociales thématiques.

#### *Transmission de l'information 'en direct'*

---

Des coordinations ou autres réseaux ont besoin de notre expertise 'en direct' lors de réunion de travail, etc. Ces transmissions sont soit préparées (demandes à l'avance), soit s'effectuent lors des échanges en réunions (indicateurs voir 1.3.1.4).

---

### Communication et promotion

---

#### *Communiqués de presse, via newsletters, etc.*

---

Lorsqu'un nouveau secteur apparaît sur [www.bruxellesocial.be](http://www.bruxellesocial.be), des actions de promotion sont menées.

En 2014, **2** annonces ont été effectuées pour le secteur *Insertion socio-professionnel* d'une part et d'autre part pour les secteurs *Orientation sexuelle et identité de genre* et *Coordinations et soutien intersectoriels aux professionnels* :

- communication par mail auprès des organisations concernées : **427** et **66** organisations ;
- communication par mail aux éditeurs du champ social-santé : **137** éditeurs ;
- annonce sur le site CDCS-CMDC ;
- communication via la newsletter de BRUDOC.



**La newsletter de Brudoc**

**Catégorie, mots-clés, tag, métadats, index, thématiques...**  
 Vous utilisez ces outils de termes pour obtenir de l'information. Ils déterminent vos résultats de recherche et influencent le "page ranking" l'ordre d'affichage des ressources. Sans eux, pas de résultat pertinent, voire pas de résultat du tout.

Brudoc accueille Antonella, assistante sociale et étudiante en infodoc pour son travail de fin d'étude qui porte sur la réinvention des mots-clés. Après avoir créé un modèle, elle le testera sur les documents du secteur Sans-abri. Le but : améliorer la précision des résultats de vos recherches.

**En direct du CDCS-CMDC**  
 Nouveaux secteurs sur [Bruxellessocial.be](http://Bruxellessocial.be)  
 Les secteurs "Orientation sexuelle et identité de genre" ainsi que "Coordinations et soutien intersectoriels aux professionnels" sont disponibles sur [Bruxellessocial.be](http://Bruxellessocial.be). Pour en savoir plus, [leec.le.commissariat.de.presse](http://leec.le.commissariat.de.presse).

Semaine du secteur Bruxellois de l'aide aux sans-abri... et de l'aide aux justiciables (20-24 octobre)  
 Katelyn, notre traductrice, vous propose cet événement : 3 jours de découverte des services d'aide aux sans-abri et aux d'aide aux justiciables et une journée d'étude. Plus d'info sur [le site de l'AMM](http://le site de l'AMM).



### Présentation et démonstration du site

Afin de stimuler et faciliter l'utilisation de [www.bruxellessocial.be](http://www.bruxellessocial.be), des présentations/démonstrations sur mesure sont faites soit individuellement dans les locaux du CDCS, soit collectivement lorsqu'une association ou un service en fait la demande (par exemple, présentation du site dans son ensemble ou présentation d'un secteur en particulier, etc.).

Une aide à l'utilisation par téléphone est parfois demandée par de nouveaux utilisateurs.

En 2014, ont été effectuées

- **66** présentations individuelles,
- **3** présentations collectives sur mesure,
- **14** aides à l'utilisation par téléphone.

### Tableau synthétique des indicateurs d'activités 2014 du service BRUSO

Pour clôturer ce chapitre sur les activités 2014 liées au processus de travail du service BRUSO, voici un tableau synthétique des indicateurs d'activités :

Activités	Indicateurs 2014	
<i>Nombre de fiches</i>	<b>3523</b> fiches sur le site en date du 31/12/14 <b>1380</b> fiches créées ou actualisées en 2014	
<i>Dépouillement du MB</i>	<b>17.731</b> parutions dépouillées <b>355</b> informations utiles détectées et traitées <b>739</b> vérifications effectuées lors d'actualisation de fiches d'ASBL	
<i>Recherche sur le net</i>	Informations cherchées pour <b>1525</b> fiches	
<i>Lectures</i>	<b>78</b> newsletters et <b>125</b> revues spécialisées dépouillées	
<i>Contacts avec des acteurs de terrains et experts (récolte infos et transmission)</i>	Participation à <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 5 coordinations sociales locales : <b>29</b> réunions ;</li> <li>▪ 3 conseils consultatifs : <b>11</b> réunions ;</li> <li>▪ 4 autres réseaux : <b>16</b> réunions ;</li> <li>▪ <b>15</b> colloques</li> </ul>	
<i>Contacts directs avec les organisations</i>	<b>865</b> contacts téléphoniques <b>1817</b> mails <b>43</b> demandes de modifications (formulaire en ligne) traitées	
<i>Arbre thématique et indexation</i>	ont été créées en 2014 <b>37</b> branches et sous-branches, <b>175</b> catégories qui ont été attribuées à <b>925</b> fiches, <b>75</b> définitions, <b>36</b> mots-clés fr et <b>25</b> nl	Total sur le site en 2014 : <b>620</b> catégories qui ont été attribuées à <b>3461</b> fiches, <b>254</b> définitions <b>314</b> mots-clés fr et <b>353</b> nl
<i>Traductions du Fr au NI ou vice-versa</i>	<b>1380</b> fiches <b>37</b> branches et sous-branches <b>175</b> catégories <b>75</b> définitions	

<i>Réunions de travail internes</i>	<p><b>9</b> réunions d'équipe BRUSO</p> <p><b>80</b> réunions de tandem de référentes</p>
<i>Demandes adressées au service BRUSO</i>	<p><b>71</b> demandes d'adresses</p> <p><b>6</b> cartes sociales</p>
<i>Consultation du site</i>	<p><b>282.308</b> sessions</p> <p><b>204.695</b> utilisateurs dont <b>94, 71%</b> en Belgique</p> <p><b>351.620</b> pages vues pour une durée moyenne de <b>1,05 min</b></p>
<i>Communication</i>	<p><b>2</b> annonces :</p> <p>mails à <b>493</b> organisations et <b>137</b> éditeurs</p> <p><b>2</b> annonces sur le site CDCS-CMDC</p> <p><b>2</b> communications via la newsletter de BRUDOC</p> <p>Présentations et démonstrations du site :</p> <p><b>66</b> présentations individuelles</p> <p><b>3</b> présentations collectives sur mesures</p> <p><b>14</b> aides à l'utilisation par téléphone</p>
<i>Travail TIC</i>	<p>Backups <b>quotidiens</b></p> <p>Actualisations du site Bruxellesocial.be <b>quotidiennes</b></p> <p><b>14</b> échanges avec partenaires externes pour questions ou problèmes techniques</p>

Informations de contact



**Centre de Documentation & de Coordination Sociales - asbl**

Avenue Louise, 183  
1050 - Bruxelles

**Tél** 02/511.08.00

**Télécopie** 02/512.25.44

[www.cdcs-cmdc.be](http://www.cdcs-cmdc.be)

[info@cdcs-cmdc.be](mailto:info@cdcs-cmdc.be)



[www.bruxellessocial.be](http://www.bruxellessocial.be)  
02/511.08.00



[www.brudoc.be](http://www.brudoc.be)  
02/639.60.25



[www.hospichild.be](http://www.hospichild.be)  
02/639.60.29