

CENTRE DE DOCUMENTATION ET DE COORDINATION SOCIALES

Rapport d'activités 2012

CDCS-CMDC

Avant-propos

Le rapport d'activités 2012 est volontairement compact. Il se limite à lister pour mémoire les activités réalisées dans le cadre des missions du CDCS-CMDC en 2012.

La période consacrée habituellement à la rédaction du rapport d'activités a été mise à profit pour réaliser le rapport « Analyse forces/faiblesses des missions, fonctions et effectifs 2012 & Propositions d'actions en vue du plan stratégique et du plan de développement 2013-2016 » et l'avant-projet de plan stratégique 2013-2016. Le rapport d'activités a surtout cette année une valeur pro-forma.

L'année 2012 fut marquée par la réalisation de l'audit du CDCS-CMDC par la société BA Consultants. Remis en septembre 2012, il fait l'impasse sur un audit coûteux des effectifs, vu le budget alloué. C'est ce manque que comble entre autre le rapport « Analyse forces/faiblesses des missions, fonctions et effectifs 2012 & Propositions d'actions en vue du plan stratégique et du plan de développement 2013-2016 », réalisé de janvier à mai 2013 sur les forces internes.

Le rapport d'audit met largement en évidence la satisfaction et les attentes des stakeholders et de l'équipe mais présente aussi une série de recommandations :

- en termes de mission : clarifier et simplifier les missions,
- en termes stratégiques : rédiger un plan stratégique et un plan de développement à 3 ans dans un premier temps,
- en termes de gouvernance : améliorer la communication entre le COMAcc/CA/Equipe,
- en termes d'environnement : s'appuyer sur les attentes de stakeholders,
- en termes d'organisation : restructurer l'organigramme et se doter d'outils de management simples.

Fin novembre 2012, dans une atmosphère de crise aigüe où la dissolution du CDCS-CMDC sembla plus qu'une hypothèse d'école, le Collège réuni prend une série de décisions dont la fixation du cadre budgétaire et la détermination des missions devant être au minimum rencontrées : Bruxelles Social, Hospichild et appui aux politiques social-santé.

BRUXELLES SOCIAL

Etat des lieux (au 31/12/2012)

Il y a actuellement 13 secteurs en ligne, ce qui représente 3152 fiches sur le site. La base de données interne comprend 4200 fiches.

 Il est créé une fiche par adresse. Un service qui a plusieurs antennes aura donc plusieurs fiches.

 Un service peut se retrouver dans plusieurs secteurs.

o Soit parce qu'il est poly agréé

o Soit parce qu'il répond à différents besoins

Exemple : Les trois pommiers est une ASBL qui est agréée comme

- Agence immobilière sociale - Région Bruxelles-Capitale
- Maison d'accueil - COCOF
- Maison de repos – COCOM

Elle se retrouvera dans les secteurs : Logement, Aide aux sans-abri, Seniors, Famille, Aide aux victimes.

Nombre de fiches (tous secteurs confondus)

	AGREES	SANS AGREMENT	TOTAL
Tous secteurs confondus	1858	1294	3152

Ventilation des agréments

	COCOF	COCOM	VGC	VG)	Communauté Française)	Fédéral	RBC
Ventilation des agréments	543	305	21	340	661	52	134

Nombre d'indexations par secteurs

Thèmes	AGREES	SANS AGREMENT	Nombre total de fiches par secteur
Aide aux auteurs de faits punissables	56	60	116
Aide aux sans-abri	55	50	105
Aide aux victimes	114	77	191
Aide à la jeunesse	101	17	118
Assuétudes	180	83	263
Enfants et jeunes (3-18 ans)	469	171	640
Famille	333	170	503
Jeunes enfants (0-3 ans)	479	233	712
Logement	214	84	298
Personnes en situation de handicap	270	225	495
Santé Physique et mentale	506	365	871
Seniors	499	290	789
Aide sociale générale et privée	Les CPAS et les communes n'ont pas d'agrément		84

	Nombre total d'indexations tous secteurs confondus	5185
--	--	-------------

 92 services reçoivent des subsides mais n'ont pas d'agrément.

Prochains secteurs en ligne :

- Insertion socioprofessionnelle : **361** fiches dont **207** ne sont pas encore sur le site
- Aide aux personnes fragilisées (pauvreté) : **437** fiches dont **109** ne sont pas encore sur le site
- Accueil des primo-arrivants, intégration des personnes d'origine étrangères, cohésion sociale : **244** fiches dont **117** ne sont pas encore sur le site

Après la mise en ligne de ces secteurs, il restera **696** fiches à traiter

Elargissement du site portail www.bruxellessoocial.be à deux nouveaux secteurs :

- Assuétudes
- Aide aux justiciables

Maintenance et actualisation journalière des fiches des opérateurs des secteurs déjà présents sur www.bruxellessoocial.be ainsi que des secteurs qui doivent encore basculer sur www.bruxellessoocial.be (soit 4200 fiches).

Statistiques de visites sur le site

84 863 visites uniques sur Bruxelles Social en ligne au 31/12/2012 (à la place de 32 672 visites en 2011), soit une moyenne de 232 visites journalières. Les statistiques du premier quadrimestre 2013 sont très encourageantes car elles se montent déjà à plus du double de la moyenne annuelle 2012 soit 480 visites journalières au 30/04/2013.

BRUDOC

Réorganisation

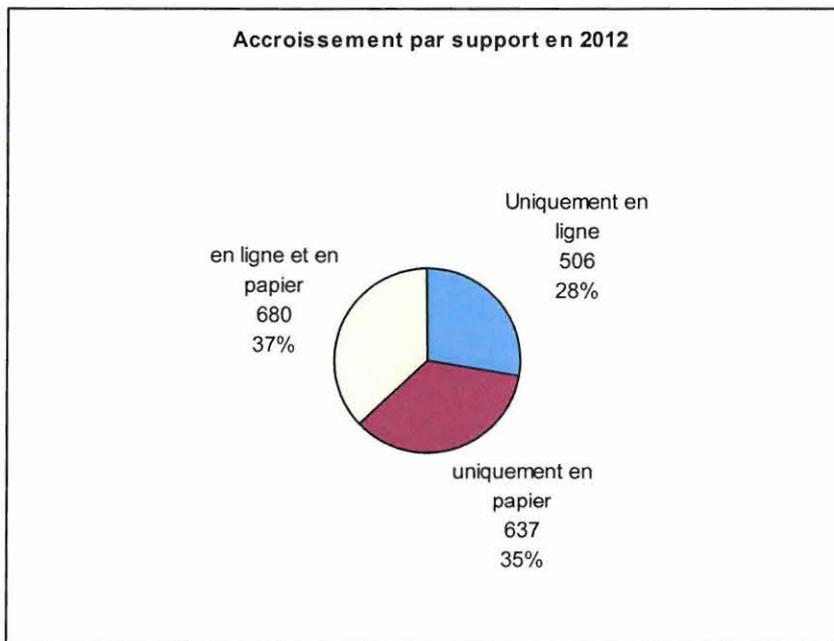
La réorganisation du travail selon le paradigme du respect des savoirs s'est terminée en 2012 : 6 spécialistes de l'aide sociale cataloguaient et répondaient aux demandes documentaires, aujourd'hui ces tâches est géré par une documentaliste, assistée

d'une aide-documentaliste. Ce changement est un véritable succès, pour deux raisons :

- le respect des savoirs favorise le bien-être et l'efficacité des travailleurs
- une belle économie structurelle : les personnes délestées de cette charge peuvent se consacrer à d'autres projets, en phase avec leur spécialisation

Accroissement

Les catalogues comptent au total 15 819 notices. En 2012, 1823 documents ont été catalogués.



Demande documentaire et d'adresses

Au total, 263 (-10%) demandes ont été honorées dont :

- 191 demandes de documentation (+7%)
- 72 d'adresses (-35%)

La promotion de Bruxellesocial.be auprès des professionnels explique la forte diminution du nombre de demande d'adresses : ceux-ci utilisent maintenant Bruxellesocial.be en toute autonomie.

Statistiques de visites sur le site

Pour un catalogue documentaire spécialisé, Brudoc atteint un score honorable : près de 10 000 (+18%) visiteurs qui ont consulté presque 25 000 pages (+27%). Les consultations s'effectuent en grande majorité (86%) à partir de la Belgique et de Bruxelles.

Projets

Rédaction de rubriques bibliographiques dans les newsletters de partenaires

Les nouveautés de Brudoc sont dorénavant relayées dans *Les Brèves du Bis* dans la rubrique *Brudoc, sélection mensuelle de publications*, et dans la newsletter du BWR. Hospinews accueille une rubrique « Brudoc nous informe ».

Fonds spécialisé dans les organismes

Ce fonds recueille les rapports annuels ainsi que les autres documents relatifs à un organisme. Constitué de près de 300 documents, il devra s'étoffer en 2013.

Rédaction et mise en ligne de l'aide de Brudoc

Ce mode d'emploi vise à aider l'utilisateur dans son utilisation du catalogue

Recherche externe

Cette option, en phase de développement, permet de consulter sur Brudoc.be d'autres catalogues, actuellement les publications du KCE.

Politique d'acquisition

La politique d'acquisition a été établie au travers de critères stricts qui permettent de sélectionner rapidement les documents les plus pertinents en regard de la mission du service.

Book art : réutilisation de documents volumineux et obsolètes

Une partie des Moniteurs belges ont été donnés à l'Académie des Beaux-arts de Bruxelles, afin d'éviter leur destruction et leur donner une seconde vie par la création d'œuvres de book-art.

Participation réseaux

Participation active au RBDSanté
Réunions avec les Archives des CPAS de la Ville de Bruxelles

Mise à disposition de l'expertise

Animation d'une formation *Ressources électroniques et Droits d'auteur* au RBDSanté (19/04)

Conseils et expertise concernant les droits d'auteur et la gestion documentaire au Crioc (29/08)

Participation à un cycle radiophonique, *Les Petites bassesses du droit d'auteur. Quid des bibliothèques ?* Radio Panik

Aide à la recherche bibliographique des études *Transport social* et *Cellule intersectorielle*.

APPUI AUX POLITIQUES SOCIAL-SANTE

Études

1. **'Transport social en Région de Bruxelles-Capitale' (suite)**
 - > Commanditaires: ministres bicommunautaires chargés de l'Aide aux personnes
 - > Période de réalisation: 2 mois en 2011 (1/2 ETP) – 5 mois en 2012 (1,5 ETP) (du 19/10/11 au 30/05/12)
 - > Infos complémentaires: projet non encore finalisé : la diffusion de l'étude est prévue pour 2013
2. **Offre des services d'aide à domicile Cocom et besoins spécifiques des personnes désorientées et/ou handicapées à domicile:** réalisation d'une étude sur la mise en œuvre d'une cellule interservices ou autres pistes d'action
 - > Commanditaires: ministres bicommunautaires chargés de l'Aide aux personnes et de la Santé
 - > Période de réalisation: 6 mois (1 ETP) (de juillet à décembre 2012)
 - > Infos complémentaires: Un état des lieux de la réflexion et une proposition concrète de nouveau fil rouge visant à optimiser les attendus du projet initial ont été présentés au COMAcc en décembre 2012.

Publication

3. **Site et dépliant de présentation des services d'aide aux justiciables à destination des professionnels de l'ensemble des secteurs de l'aide aux personnes et santé:** 3^{ème} volet d'une campagne de promotion du travail des services d'aide aux justiciables
 - > Commanditaires : ministres bicommunautaires chargés de l'Aide aux personnes
 - > Période de réalisation: 65 jours répartis entre février et décembre 2012
 - > Infos complémentaires : les phases d'analyse et de clarification de la demande, d'exploration de la littérature/contexte législatif et la concertation intercommunautaire avec le terrain ont été clôturées en 2012. Tout le reste est prévu pour 2013.

Soutien aux acteurs

4. **Administration de la Cocof:** soutien à l'étude préparatoire à l'élaboration de la programmation des services ambulatoires (états des lieux de l'offre ambulatoire accessible aux bruxellois francophones - pour tous les pouvoirs subsidiants, mailings pour envoi du questionnaire d'enquête, comparaison de listing de données, participation aux réunions du comité d'appui et comité d'accompagnement)
 - > Période de réalisation: 7 jours + 6 réunions étalés sur 7 mois (de février à septembre 2012)

5. **Cabinets ministériels:** soutien aux projets locaux intergénérationnels (listings de services à contacter dans le cadre d'un appel d'offre à projets intergénérationnels)
 - > Commanditaires: ministres bicommunautaires chargés de l'Aide aux personnes
via l'administration de la Cocom
 - > Période de réalisation: 1/2 journée en avril 2012

6. **Bruxelles Ville Région en Santé (BVS):** participation aux travaux du Comité technique (depuis 2003)
 - > Commanditaires: ministres de la Région bruxelloise
 - > Période de réalisation: présence à 2 réunions en 2012
7. **Conectar:** participation aux réunions du Comité d'accompagnement
 - > Commanditaires: ministres bicommunautaires chargés de la Santé
 - > Période de réalisation: présence à 1 réunion en 2012
8. **Fédération Bico Federatie/BWR/AMA:** participation à l'organisation de la Semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans-abri
 - > Période de réalisation: 2 réunions en 2012
 - > Infos complémentaires : la semaine '2012' a été transformée en un projet plus grand (une quinzaine) qui aura lieu en avril 2013
9. **Coordination sociale de Laeken:** participation au « Plan Global de Revitalisation de Laeken (PGRL) », état des lieux des besoins du quartier, de ses ressources et proposition de pistes d'actions sociales-santé effectué par l'ensemble des membres de la Coordination (aide à l'inventaire de l'offre, à la recherche documentaire et de données objectives et à la rédaction de la partie 'Petite enfance')
 - > Infos complémentaires: présentation du diagnostic et pistes d'action aux nouveaux échevins prévue en 2013
10. **Coordination sociale d'Ixelles:** suite de la participation à « *Que veulent nos aînés* » (finalisation du diagnostic, diffusion des résultats du diagnostic des besoins des seniors ixellois et pistes d'actions sociales-santé aux acteurs de terrain, soutien méthodologique à la création de nouveaux projets)
 - > Période de réalisation: 16 réunions réparties sur l'année et 1 journée
 - > Infos complémentaires: présentation du diagnostic et pistes d'action aux nouveaux échevins prévue en 2013

11. **Coordination sociale d'Evere:** réflexion autour d'un projet de répertoire des services/associations situées à Evere et inventaire de l'offre
 - > Période de réalisation: 6 réunions
 - > Infos complémentaires : le répertoire n'a pas vu le jour car les travailleurs de terrain ont choisi d'utiliser Bruxellessocial.be et d'être formés à son utilisation