

RAPPORT D'ACTIVITÉS JAARVERSLAG ▶ 2010



RAPPORT D'ACTIVITÉS JAARVERSLAG ▶ 2010

AVRIL/APRIL 2011



INLEIDING AVANT-PROPOS

Avant – propos

Pour caractériser l'année 2010, le plus approprié est de parler **d' « effet montagne russe »** : un premier semestre « euphorique » avec une montée en puissance sur l'élan amorcé après les élections régionales de 2009 et ancré sur « les priorités de la Commission communautaire commune 2009 à 2014 » identifiant clairement le Centre de Documentation et de Coordination sociales comme point d'appui à la communication et l'information des secteurs et publics concernés dans le cadre de la lutte contre la pauvreté et à la mise en place d'une conférence interministérielle (CIM) social-santé bruxelloise doublé d'un rôle d'impulsion dans la recherche d'un immeuble pouvant abriter la future « Maison du bico » ; un second semestre - après la chute du gouvernement fédéral en avril 2010 - se signalant par un arrêt brusque de l'envol marqué par des difficultés budgétaires liées au sous-financement structurel tant du corps business du CDSCS-CMDC que de son projet phare Bruxelles Social en ligne, des questionnements et des divergences de vue au niveau du comité d'accompagnement sur le fonctionnement et le rôle du CDSCS-CMDC à l'avenir.

Le premier semestre a donc connu - outre bien évidemment la poursuite et l'amélioration constante de ses projets-phares www.bruxellessocial.be et www.hospichild.be – un investissement d'une part dans la recherche intensive de nouveau locaux, et d'autre part dans la réflexion, la conception et la rédaction d'une nouvelle architecture de conventionnement adaptée à l'évolution du CDSCS-CMDC (la dernière convention datant de 2003) articulant un projet de convention-cadre et de conventions spécifiques par projet tel Bruxelles Social et Hospichild. Cette

Inleiding

2010 kan het beste gekenschetst worden aan de hand van **het 'roetsjbaaneffect'**: een eerste «euforische» helft met een opleving die werd ingezet na de regionale verkiezingen van 2009 en gebaseerd op de prioriteiten van de 'Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie 2009 tot 2014' die het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie duidelijk identificeren als steunpunt voor de communicatie en informatie van de sectoren en groepen die betrokken zijn bij de strijd tegen armoede en voor de organisatie van de Brusselse Interministeriële Conferentie (BIC) Sociale zaken-gezondheid met daarnaast een leidende rol bij het zoeken naar een gebouw voor het toekomstige 'Bico huis'; een tweede semester - na de val van de federale regering in april 2010 - gekenmerkt door een abrupt einde van de hoge vlucht wegens budgettaire problemen door de structurele onderfinanciering van de kernactiviteit van het CMDC-CDSCS maar ook van zijn speerproject Sociaal Brussel online, en door meningsverschillen in het begeleidingscomité over de toekomstige werking en rol van het CMDC-CDSCS.

Niet alleen werden tijdens het eerste trimester de speerprojecten – www.sociaalbrussel.be en www.hospichild.be – uiteraard voortgezet en verbeterd, werd actief gezocht naar een nieuw pand en werd na gezamenlijke reflectie een nieuwe overeenkomst opgesteld afgestemd op de evolutie van het CMDC-CDSCS (de laatste overeenkomst dateert van 2003) gestructureerd rond een ontwerp van kaderovereenkomst en van specifieke overeenkomsten per project, zoals Sociaal Brussel en Hospichild. Dit bouwen aan de toekomst ging gepaard met een verbetering van de kennis en het

construction de l'avenir s'est accompagnée d'une amélioration de la connaissance et de la pratique active du néerlandais sur le lieu de travail et de l'affinement des outils de gestion (tableaux de trésorerie et tableaux analytiques par projets plus poussés et plus précis).

Le **second semestre** a lui été frappé d'une réduction de voilure significative accompagnée d'une gestion hyper-prudente impliquant :

- une diminution des frais généraux : administratifs et documentaires
- le non engagement des extensions techniques de versions pour le site Bruxelles Social en ligne ;
- le licenciement d'une encodeuse travaillant au projet carte sociale et donc le ralentissement du développement de Bruxelles Social ;
- une diminution des frais généraux : administratifs et documentaires

Par ailleurs, ce contexte de ralentissement du projet de carte sociale digitale a été mis à profit pour « prendre soin » des fonds du Centre à savoir ses bases documentaires francophone et néerlandophone. La lecture de ce rapport montre clairement la place prise durant l'année 2010 par la réflexion sur les droits d'auteur, l'élagage du fonds documentaire, par l'export du fonds vers PMB (logiciel libre de gestion documentaire) et la formation du personnel y associée.

Cette situation a également été propice à la disponibilité et au rassemblement des forces de l'équipe du CDCS-CMDC autour d'un projet-phare du département Hospichild : l'organisation du symposium « Vécu et Ressources du soignant » dans les locaux de

actieve gebruik van het Nederlands op de werkvloer en van het verfijnen van de beheersinstrumenten (meer geavanceerde en meer nauwkeurige thesaurietabellen en analytische tabellen per project).

Tijdens het **tweede semester** werden de zeilen gereven wat gepaard ging met een hypervoorzichtig beheer met:

- een verlaging van de algemene administratieve en documentatiekosten
- de niet-uitvoering van de technische versie-uitbreidingen voor de website Brussel Sociaal online
- het ontslag van een codeerster die aan het project sociale kaart werkte en dus de vertraging van de ontwikkeling van Sociaal Brussel

Bovendien werd deze vertraging van het project van de digitale sociale kaart gebruikt om 'te zorgen' voor de middelen van het Centrum: de Nederlandstalige en Franstalige documentatiedata-banken. Bij de lezing van dit rapport zult u duidelijk zien dat 2010 sterk gekenmerkt werd door een reflectie over de auteursrechten, het wieden van het documentatiefonds door de export van het fonds naar PMB (vrije software voor documentbeheer) en de opleiding van het personeel hiervoor.

Dit was ook bevorderlijk voor de beschikbaarheid en het bundelen van de krachten van het team van het CMDC-CDSC rond een speerproject van de afdeling Hospichild: de organisatie van het symposium 'Drijfveer en ervaring van de Zorgverlener' in de gebouwen van de Koninklijke Bibliotheek van België. Een

la Bibliothèque royale de Belgique. Moment fédérateur, lumineux et intense dans un environnement général de questionnement et de restriction.

Enfin, cette conjoncture spécifique a accéléré la réflexion autour de l'avenir du CDSCS-CMDC. Cinq réunions de comité d'accompagnement ont été organisées entre juin et décembre 2010. Ces observations, réflexions et échanges ont amené le CDSCS-CMDC à clôturer l'année 2010 par la présentation d'une **note stratégique pour une politique d'information sociale transversale et intersectorielle** (voir en annexe) balisant - sur base de son expertise de plus de trente ans et d'une enquête sur les usages du web par les professionnels du social réalisée par l'Agence Alter asbl - le futur d'une politique d'information ambitieuse en région bruxelloise.

bundelend, helder en intens moment in een algemene omgeving van invraagstelling en beperking.

Ten slotte heeft deze specifieke situatie de discussie over de toekomst van het CMDC-CDSC versneld. Tussen juni en december 2010 is het begeleidingscomité vijf keer samengekomen. Deze opmerkingen, beschouwingen en uitwisselingen brachten het CMDC-CDSC ertoe 2010 af te sluiten met de voorstelling van **een strategische nota voor een transversaal en intersectoraal maatschappelijk informatiebeleid** (zie bijlage) die - op basis van meer dan dertig jaar ervaring, een onderzoek naar het webgebruik bij welzijnswerkers door de vzw Agence Alter - de toekomst uitstippelt van een ambitieus informatiebeleid in het Brussels Gewest.

1

STRUCTURELE OPDRACHTEN - KERNACTIVITEITEN MISSIONS STRUCTURELLES – CŒUR DE METIER

1.1 Bruxelles Social en ligne : « Info sociale accessible, action sociale renforcée »

1.1.1. Objectif

Réaliser un cadastre et offrir un panorama très accessible, complet bilingue FR-NL avec géo-localisation de l'offre de services sociaux et de santé à Bruxelles tant aux professionnels qu'au grand public. Tout citoyen est confronté plusieurs fois à la recherche de ce type d'informations au cours de sa vie ; ce nouvel outil facilite grandement la connaissance des services qui peuvent lui apporter différents types d'aide dans une ville-région en phase d'accroissement démographique et de diversité culturelle.

L'outil transversal et intersectoriel est à la fois convivial et sophistiqué et propose 4 modes de recherche en ligne :

- une recherche basique par dénomination d'organisation,
- une recherche guidée par secteur via un système de rubriques allant du général au particulier,
- une recherche intuitive par mots-clés,
- une recherche avancée permettant d'accéder à des données administratives

1.1.2. Sur la ligne du temps

- 2005/2006 : Réflexion, négociations et conception
- 2006/2007 : Finalisation de la conception et développement 1^{ère} phase (aide aux seniors, aide aux sans-abri et logement)
- 2007/2008 : Finalisation développement 1^{ère} phase et inauguration

1.1 Sociaal Brussel online: ‘Toegankelijke welzijnsinformatie ter versterking van de sociale actie’

1.1.1. Doelstelling

Een kadaster tot stand brengen en een zeer toegankelijk, volledig en tweetalig (NL-FR) overzicht volgens locatie geven van het aanbod aan welzijns- en gezondheidsdiensten in Brussel, zowel voor beroeps mensen als voor het grote publiek. Elke burger dient tijdens zijn leven meermaals een beroep te doen op dit soort informatie; dit nieuwe instrument vergemakkelijkt aanzienlijk de kennis van de diensten die hem verschillende soorten hulp kunnen bieden in een stadsgewest dat gekenmerkt wordt door een demografische groei en een toename van de culturele diversiteit.

Dit transversale en intersectorale instrument is zowel gebruiksvriendelijk als technisch geavanceerd en biedt 4 online zoekmethoden aan:

- eenvoudig zoeken op organisatiennaam
- geassisteerd zoeken op sector via een systeem van algemene tot specifieke rubrieken
- intuïtief zoeken op sleutelwoorden
- geavanceerd zoeken met toegang tot administratieve gegevens.

1.1.2. Op de tijdslijn

- 2005/2006: Reflectie, onderhandeling en ontwerp
- 2006/2007: Afronding ontwerp en ontwikkeling 1^e fase (ouderenzorg, thuislozenzorg en huisvesting)
- 2007/2008: Afronden ontwikkeling 1^e fase en inhuldiging

- **2009:** Finalisation de la 2^{ème} phase (aide aux personnes en situation de handicap), démarrage et finalisation de la 3^{ème} phase (aide aux jeunes - 12 à 18 ans)), démarrage de la 4^{ème} phase (santé)
- **2010 :** Finalisation de 4^{ème} phase (santé), démarrage de la 5^{ème} phase (santé mentale) et démarrage de la 6^{ème} phase (petite enfance - 0 à 3 ans)
- **2011/2012 :** Finalisation des 5ème et 6^{ème} phases (santé mentale et petite enfance – 0 à 3 ans), démarrage et finalisation de la 7^{ème} phase (famille), démarrage et finalisation de la 8^{ème} phase (enfance – 3 à 12 ans), démarrage de la 9^{ème} phase (accueil des primo-arrivants, aide sociale aux justiciables)
- **2013/2014 :** Thématiques dans le pipe-line : lutte contre la pauvreté, insertion socioprofessionnelle, sexualité, cohésion sociale et lutte contre les discriminations.

1.1.3. Gestion ralenti

Les mesures prises par le conseil d'administration pour faire face au déficit budgétaire enregistré pour l'année 2009 et prévu pour 2010 - à savoir entre autre le licenciement d'une des deux téléprospectrices-encodeuses – ont affecté directement la progression du projet de la carte sociale en ligne. Sans garantie de financement structurel, le projet a été mis quelques mois au ralenti au profit d'une modernisation des fonctions de base du service (voir point 1.2 Fonds documentaire, p. 22).

1.1.4. Amélioration du site : nouvelles fonctionnalités et affinement de la structure

La pratique interne, les démonstrations sur le terrain, les réponses

- **2009:** Afronden van de 2^e fase (gehandicaptenzorg), opstarten en afronden van de 3^e fase (jongeren - 12 tot 18), opstarten van de 4^e fase (gezondheid)
- **2010:** Afronden van de 4^e fase (gezondheid), opstarten van de 5^e fase (geestelijke gezondheidszorg) en opstarten van de 6^e fase (jonge kinderen - 0-3 jaar),
- **2011/2012:** Afronden van de 5^e en 6^e fase (geestelijke gezondheid jonge kinderen - 0-3 jaar), opstarten en afronden van de 7^e fase (gezin), opstarten en afronden van de 8^e fase (kinderen - 3 tot 12 jaar), opstarten van de 9^e fase (onthaal van nieuwkomers, justitieel welzijnswerk)
- **2013/2014:** Thema's in de pipeline: armoedebestrijding, sociale en professionele inschakeling, seksualiteit, sociale cohesie en bestrijding van discriminatie

1.1.3. Vertraagd beheer

De maatregelen van de raad om het voor 2009 geboekte en voor 2010 verwachte begrotingekort aan te pakken - onder meer door het ontslag van één van de twee teleprospectrices-codeersters - hadden een rechtstreekse impact op de voortgang van het project sociale kaart online. Doordat er geen waarborg was voor een structurele financiering werd het project een paar maanden op een laag pitje gezet, wat gunstig was voor de modernisering van de basisfuncties van de dienst (zie punt 1.2 Documentatiefonds, p. 23).

1.1.4. Verbetering van de website: nieuwe functies en bijstellen van de structuur

De interne praktijk, de demonstraties op het terrein, de antwoorden

aux demandes et les retours utilisateurs ont amené l'équipe à formuler de nouvelles demandes de modification/amélioration des fonctionnalités du site.

Déclinaison des principales demandes :

- affichage des organismes sans adresse
- recherche par terme
- envoi d'une page à un ami
- présentation des secteurs dans les résultats de recherche
- gestion des suggestions de corrections
- renvoi vers la page de recherche depuis les moteurs de recherche
- affichage sur la fiche de la localisation type Google Maps

Une version 3.2 a été présentée et budgétée par le CIRB-CIBG. La situation de déficit budgétaire a également entraîné le report de l'implémentation de ces nouvelles fonctionnalités. En 2011, le développement pourra reprendre grâce à l'intervention du Ministre chargé de l'Informatique dans les coûts.

1.1.5. Comité de suivi

Un Comité de suivi est instauré afin de garantir l'optimisation et la durabilité du projet Bruxelles Social en ligne. Le Comité est composé de représentants du CDCS-CMDC, du CIRB-CIBG et du BWR. Le Comité recueille les remarques des utilisateurs, réfléchit sur les pistes d'évolution, détermine un plan d'action et fixe les priorités. Deux réunions se sont tenues les 09/04/10 et 14/06/10.

op vragen en de feedback van gebruikers brachten het team ertoe opnieuw te verzoeken om wijzigingen/ verbeteringen van de functionaliteiten van de website.

De belangrijkste wensen waren:

- weergave van de instellingen zonder adres
- zoeken op term
- verzenden van een pagina naar een vriend
- voorstelling van de sectoren in de zoekresultaten
- beheer van de suggesties voor verbeteringen
- terugkeer naar de zoekpagina vanuit de zoekmachines
- weergave van de plaats op de fiche zoals in Google Maps

Versie 3.2 werd voorgesteld en begroot door het CIRB-CIBG. Door het begrotingstekort werd ook de implementatie van deze nieuwe functionaliteiten uitgesteld. In 2011 zal de ontwikkeling kunnen hervatten dankzij de bijdrage in de kosten door de minister bevoegd voor Informatica.

1.1.5. Opvolgingscomité

Er werd een opvolgingscomité opgericht dat de optimalisering en de duurzaamheid van het project Sociaal Brussel online verzekert. Het bestaat uit vertegenwoordigers van het CMDC-CDCS, van het CIRB-CIBG en de BWR. Het Comité verzamelt de feedback van gebruikers, denkt na over mogelijke ontwikkelingen, bepaalt een actieplan en legt prioriteiten vast. Het is twee keer samengekomen, namelijk op 09/04/10 en 14/06/10.

1.1.6. Finalisation de la 4ème phase: mise en ligne du secteur santé (à l'exclusion de la santé mentale et des assuétudes) (fin février 2010)

Après un travail systématique en back office de prospection, sélection, actualisation, validation, traduction, catégorisation, indexation des données (voir rapport d'activités 2009), 770 services et associations (391 FR, 243 FR-NL et 136 NL) ont basculé sur www.bruxellessocial.be, classés selon une arborescence thématique créée sui generis et organisée au départ de quelque 50 catégories et sous-catégories à savoir :

aide aux aidants proches/information concernant l'accueil de court séjour, accueil de nuit, accueil de jour/soutien aux aidants proches ; dons d'organe et dons de sang ; qualité de vie/information, documentation et promotion de la santé/activités physiques et sportives/activités prévention en santé/alimentation/groupes et activités bien-être/ logement et promotion de la santé/vie sociale et culturelle ; santé et environnement/adaptation du logement/information et prévention/nuisances sonores/rénovation/sécurité et salubrité du logement ; santé et social/aides financières/aides à domicile/droits du patient/fin de vie/informations sociales liées à la santé/interprétariat social et médiation interculturelle/matériel médical et paramédical/transport médical non urgent/visiteurs de malades à l'hôpital et à domicile ; santé physique/maladie/maltraitance/publics cibles et santé physique/secourisme/soins médicaux/sécurité des malades à domicile/vaccination ; soutien aux professionnels de la santé/appui méthodologique/documentation, information, outils/fonds financiers/formations/reseaux et coordinations/éthique et bioéthique/supervision

1.1.6. Afronden van de 4e fase: online plaatsen van de gezondheidssector (behalve de geestelijke gezondheidszorg en verslaving) (eind februari 2010)

Na systematische backofficewerkzaamheden op het vlak van prospectie, selectie, actualisering, validatie, vertaling, categorisering, indexering van de gegevens werden 770 diensten en organisaties ingevoerd op www.sociaalbrussel.be. Ze werden geklasseerd volgens een boomstructuur en georganiseerd op basis van ongeveer 50 categorieën en subcategorieën, namelijk:

hulp voor mantelzorgers/informatie over de opvang voor een kort verblijf, nachtopvang, dagopvang/ondersteuning van mantelzorgers; orgaandonaties en bloeddonaties; levenskwaliteit/informatie, documentatie en bevordering van de gezondheid/fysieke en sportieve activiteiten/gezondheidspreventie/voeding/welzijnsgroepen en -activiteiten/huisvesting en bevordering van de gezondheid/sociaal en cultureel leven; gezondheid en milieu/aanpassing van de huisvesting/informatie en preventie/geluidsoverlast/renovatie/eigheid en gezondheid van de huisvesting; gezondheid en welzijn/financiële steun/thuisverpleging/rechten van patiënten/inde van het leven/sociale informatie met betrekking tot gezondheid/sociale tolkdiensten en culturele bemiddeling/medisch en paramedisch materiaal/niet-dringend medisch vervoer/bezoekers van zieken in het ziekenhuis en thuis; lichamelijke gezondheid/ziekte/misbruik/doelpubliek en lichamelijke gezondheid/eerste hulp/medische zorg/veiligheid van de patiënt thuis/vaccinatie; ondersteuning van gezondheidszorgverstrekkers/methodologische ondersteuning/documentation, informatie, tools/financiële fondsen/opleidingen/netwerken en coördinatie/ethiek en bio-ethiek/toezicht

1.1.7. Démarrage et lancement de la prospection pour la 5^{ème} phase: secteur de la petite enfance (0-3 ans) (avril 2010)

Etape 1 : Exploration et définition du périmètre du champ avec l'aide d'un acteur privilégié : le Centre d'expertise et de ressources pour l'enfance (CERE) reconnu par la région bruxelloise dans le cadre du « Plan crèches ».

Etape 2 : Démarrage de la prospection de 770 organisations et services.

Etape 3 : Finalisation prévue au premier trimestre 2011 vu le ralentissement de la gestion pendant 6 mois.

1.1.8. Démarrage et lancement de la prospection pour la 6^{ème} phase: secteur de la santé mentale (à l'exclusion à ce stade du secteur des assuétudes)

Etape 1 : Exploration et définition du périmètre du champ avec l'aide d'un acteur privilégié : la Plate-forme de Concertation pour la Santé Mentale en Région de Bruxelles-Capitale reconnue le Fédéral et la Commission communautaire commune.

Etape 2 : Démarrage de la prospection de 229 organisations et services.

Etape 3 : Finalisation prévue au deuxième trimestre 2011 vu le ralentissement de la gestion pendant 6 mois.

1.1.9. Collaboration structurelle avec le BWR et actualisation interne

Une collaboration structurelle avec le Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad (BWR) prévoit l'échange des données actualisées concernant l'offre sociale-santé néerlandophone.

1.1.7 Opstarten en lanceren van de prospectie voor de 5^e fase: jonge kinderen (0-3 jaar) (april 2010)

Stap 1: Verkenning en afbakening van de perimeter van het gebied met de hulp van een bevoordeerde actor: het Centre d'expertise et de ressources pour l'enfance (CERE) dat door het Brussels Gewest erkend is in het kader van het 'Kinderopvangplan'.

Stap 2: Begin van de prospectie van 770 organisaties en diensten.

Stap 3: Afronding gepland in het eerste kwartaal van 2011, gezien de vertraging in het beheer gedurende 6 maanden.

1.1.8. Opstarten en lanceren van de prospectie voor de 6^e fase: geestelijke gezondheidszorg (met uitzondering in dit stadium van de drugszorg)

Stap 1: Verkennen en afbakenen van de perimeter van het gebied met de hulp van een bevoordeerde actor: Overlegplatform voor de Geestelijke Gezondheid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest erkend door de federale regering en door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

Stap 2: Begin van de prospectie van 229 organisaties en diensten.

Stap 3: Afronding gepland in het tweede kwartaal van 2011, gezien de vertraging in het beheer gedurende 6 maanden.

1.1.9. Structurele samenwerking met de BWR en interne actualisering

Een structurele samenwerking met de Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad (BWR) voorziet in de uitwisseling van de geactualiseerde gegevens inzake het Nederlandstalige aanbod op het vlak van welzijn en gezondheidszorg.

Des réunions d'ajustement ont lieu périodiquement : 15/02/2010, 25/02/2010, 06/07/2010, 24/09/2010, 25/11/2010.

L'actualisation de l'offre globale est assurée quotidiennement en interne par plusieurs canaux : retours des utilisateurs via le bouton « suggestion de correction » sur le site www.bruxellessocial.be, le dépouillement systématique de la presse et des revues spécialisées, la participation à des colloques, coordinations et groupes thématiques et enfin le dépouillement réguliers des annexes du Moniteur Belge. La création de nouveaux services dans le cadre de nouveaux projets (ex : Protocole 3 : nouvelles initiative en matière de soins aux personnes âgées) ou des propositions d'affinement proposé par les secteurs (ex : secteur soins palliatifs après contact avec Palliabru) va parfois au-delà de l'actualisation et entraîne une modification de la structure arborescente

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

Promotion de www.bruxellessocial.be dans la publication des fiches communales d'analyse des statistiques locales en région bruxelloise avec une version adaptée à la réalité de chaque commune.

L'objectif de ces fiches est d'offrir aux décideurs et aux acteurs locaux un outil simple pour appréhender certaines caractéristiques de la population avec laquelle ils travaillent et les aider à orienter leurs stratégies.

Er vinden periodiek aanpassingsvergaderingen plaats: 5/02/2010, 25/02/2010, 06/07/2010, 24/09/2010, 25/11/2010.

De actualisering van het totale aanbod wordt dagelijks intern verzekerd via verschillende kanalen: feedback van de gebruikers via de knop 'Foutmelding verzenden' op de site www.sociaalbrussel.be, het systematisch doornemen van de pers en vakbladen, het bijwonen van colloquia, coördinatie en themagroepen en tot slot, het regelmatig doornemen van de bijlagen bij het Belgisch Staatsblad. De oprichting van nieuwe diensten als onderdeel van nieuwe projecten (bv. Protocol 3: nieuw initiatief inzake ouderenzorg) of suggesties voor verfijning voorgesteld door de sectoren (bv. palliatieve zorg na het contact met Palliabru) gaat soms verder dan de actualisering en leidt tot een wijziging in de boomstructuur.

1.1.10. Samenwerking met het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn

Promotie van www.sociaalbrussel.be in de Gemeentelijke fiches voor de analyse van lokale statistieken in het Brussels Gewest met een versie afgestemd op de situatie van elke gemeente.

Het doel van deze fiches is de beleidsorganen en lokale actoren een eenvoudig instrument aan te bieden om bepaalde kenmerken van de bevolking waarmee zij werken te vatten en hen te helpen om hun strategieën te oriënteren.

1.1.11. Statistiques d'accès du 1er janvier 2010 au 31/12/2010

Site de référence : <http://www.bruxellessocial.be/awstats/awstats.pl?>

Préalables

L'outil d'analyse AWSTAT est proposé gratuitement par le CIRB-CIBG. Il n'est pas des plus performants. Il faut donc prendre les commentaires ci-dessous avec précaution. Le CIRB-CIBG a proposé au CDSCS-CMDC un outil payant plus intéressant PIWIK. Contrairement à Awstat, Piwik fait l'analyse en temps réel, offre un interface utilisateur très avancé et facile à utiliser et enfin peut regrouper en un seul tableau de bord les statistiques d'accès même si le site est hébergé sur plusieurs serveurs. Le CDSCS-CMDC renonce pour l'instant pour raisons budgétaires à acquérir cet outil.

Tel le dictionnaire, www.bruxellessocial.be doit être considéré comme un site de référence. On ne l'utilise pas tous les jours mais quand on en a besoin, il faut l'avoir sous la main sous peine d'être fortement handicapé dans sa recherche ou d'avancer en aveugle.

Par ailleurs, le contenu du site Bruxelles Social en ligne n'est pas indexé pour des raisons techniques par les moteurs de recherche. Or, nous avons pu constater par l'analyse de la fréquentation des autres sites du CDSCS-CMDC que près de 80% des internautes aboutissent sur les sites via les moteurs de recherche

1.1.11. Toegangsstatistieken van 1 januari 2010 tot 31/12/2010

Referentiesite: <http://www.sociaalbrussel.be/awstats/awstats.pl?>

Voorwaarden

De analyse tool AWSTAT wordt gratis aangeboden door het CIRB-CIBG. Hij is niet erg efficiënt. De volgende opmerkingen moeten dus voorzichtig geïnterpreteerd worden. Het CIRB-CIBG heeft aan het CMDC-CDSCS een interessanter, betalende tool voorgesteld, namelijk PIWIK. Piwik voorziet, in tegenstelling tot Awstat, in een real-time analyse, heeft een zeer geavanceerde en gemakkelijke gebruikersinterface en kan de toegangsstatistieken samenvoegen in één enkel overzicht, zelfs indien de website op meerdere servers wordt gehost.

Om budgettaire redenen plant het CMDC-CDSCS voorlopig niet de aankoop van deze tool.

Zoals het woordenboek moet www.sociaalbrussel.be als een referentiesite worden beschouwd. Je gebruikt het niet dagelijks, maar als je het nodig hebt, dan moet je het bij de hand hebben; anders ben je sterk beperkt in je zoekmogelijkheden of tast je in het duister.

Bovendien wordt de inhoud van de site Sociaal Brussel online om technische redenen niet geïndexeerd door de zoekmachines. Toch hebben wij via een bezoekanalyse van de andere sites van het CMDC-CDSCS vastgesteld dat bijna 80% van de surfers op de sites belanden via zoekmachines.

Analyse commentée

Awstat donne pour la période qui nous occupe 3979 visites, ce excluant les robots.

Si on se penche sur la variation de fréquentation mensuelle, on constate une surprenante constante. Aucune variation estivale marquée n'apparaît. La variation, par rapport à la moyenne, la plus importante est constatée en avril et est une diminution 1,08 %. Durant le mois d'août, on constate une augmentation de trafic de 0,66 %. On peut donc s'interroger sur la validité des données fournies.

La moyenne mensuelle du nombre de visites est de 331,6. De ces visites, la durée de 32,1 % d'entre elles est inférieure à 30 secondes. Comme une durée aussi brève ne permet pas une consultation du site, ceci ramène le nombre de visites effectives mensuelles à 225,14 (soit 11,25 visites quotidiennes en considérant vingt jours ouvrables par mois).

Si on considère que les visites jusqu'à deux minutes sont insignifiantes, cela ramène le nombre effectif à 209,22 visites mensuelles (soit 10,46 visites quotidiennes en considérant vingt jours ouvrables par mois).

On peut constater aussi que 3,22% des visites s'effectue entre minuit et cinq heures. L'outil fourni ne permet pas de connaître la durée de ces visites. Comme nous avons déjà soustrait du nombre total des visites celles qui sont courtes, il serait peu sérieux de soustraire sans pondération celles-ci ; malheureusement, la manière dont le site a été conçu ne permet pas de connaître la provenance de ces connexions. On peut supposer que leur grande majorité provient de pays utilisant un fuseau horaire éloigné du

Bcommentarieerde analyse

Awstat geeft voor de periode in kwestie 3979 bezoeken, dit zonder de robots.

Als we kijken naar de variatie van de maandelijkse bezoeken, dan zien we een verrassende constante. We stellen geen uitgesproken variatie in de zomer vast. De grootste variatie ten opzichte van het gemiddelde wordt waargenomen in april, namelijk een daling van 1,08%. Tijdens de maand augustus is er een toename van het bezoek met 0,66%. We kunnen ons dus vragen stellen over de validiteit van de verstrekte gegevens.

Het maandgemiddelde van het aantal bezoeken is 331,6. 32,1% van deze bezoeken duurt minder dan 30 seconden.

Aangezien deze duur te kort is om de site te raadplegen, komt het feitelijke aantal bezoeken per maand op 225,14 (of 11,25 bezoeken per dag als we uitgaan van twintig werkdagen per maand).

Als we ervan uitgaan dat de bezoeken tot twee minuten te verwaarlozen zijn, dan daalt het feitelijke aantal bezoeken per maand tot 209,22 (of 10,46 bezoeken per dag als we uitgaan van twintig werkdagen per maand).

We zien ook dat 3,22% van de bezoeken plaatsvindt tussen middernacht en vijf uur. De verstrekte tool laat niet toe om de duur van deze bezoeken te kennen. Aangezien wij van het totaal aantal bezoeken reeds de kortstondige bezoeken hebben afgetrokken, zou het van weinig ernst getuigen om deze bezoeken zonder weging af te trekken; helaas kunnen we door de manier waarop de site is ontworpen niet weten waar deze verbindingen vandaan komen. Vermoedelijk is de overgrote meerderheid

nôtre. Il convient donc d'en soustraire un certain nombre non définissable ; le choix est dans soustraire encore arbitrairement la moitié, soit 1.61 %.

Il est à remarquer aussi que 30.5% du nombre total de visites (soit 5.0 visites quotidiennes) ont une durée supérieure à une heure, ce qui signifie aussi que le site est consulté durant cette période puisqu'une déconnexion automatique s'effectue au bout de 60 minutes d'inactivité.

On peut donc penser que le site est visité environ dix fois par jour ouvrable dont cinq visites utilisant le site de manière prolongée. Ce qui est tout à fait honorable quand on sait que Bruxelles Social est logé dans une niche relativement étroite (le psycho-médico-social à Bruxelles) et n'a pas encore pu bénéficier d'une promotion de grande envergure.

Les conclusions - tout à fait transposables à Bruxelles - d'une récente étude « Enquête de terrain sur les usages du web par les professionnels du social en Wallonie » menée par l'Agence Alter asbl sont également très rassurantes pour un projet comme www.bruxellessocial.be qui investit un créneau correspondant à l'attente majeure des professionnels du social à savoir bénéficier dans les différents domaines de l'action sociale d'une information courte, fonctionnelle et bien organisée produite par un producteur de contenu fiable. Pour ce qui concerne le panorama complet des acteurs sociaux-santé bruxellois au-delà de la frontière linguistique, Bruxelles Social est LE produit de référence rencontrant cette attente.

afkomstig uit landen met een sterk verschillende tijdzone van de onze.

Bijgevolg moet er een niet-definieerbaar aantal bezoeken afgetrokken worden. Daarom wordt de helft ervan afgetrokken, namelijk 1,61%.

Er dient ook opgemerkt te worden dat 30,5% van het totaal aantal bezoeken (namelijk 5,0 bezoeken per dag) langer duurt dan één uur, wat ook betekent dat de website tijdens die periode geraadpleegd wordt, omdat de verbinding automatisch verbroken wordt na 60 minuten inactiviteit.

Dit suggereert dat de website ongeveer tien keer per werkdag bezocht wordt, waarvan vijf keer gedurende langere tijd. Wat zeker niet slecht is, aangezien Brussel Sociaal gericht is op een relatief kleine niche (de welzijns- en gezondheidssector in Brussel) en nog niet uitgebreid gepromoot is.

De bevindingen - die zeker ook gelden voor Brussel - van de recente studie 'Enquête de terrain sur les usages du web par les professionnels du social en Wallonie', uitgevoerd door de vzw Agence Alter, zijn ook heel geruststellend voor een project als www.sociaalbrussel.be dat gericht is op een niche die voldoet aan de grote verwachtingen van de welzijnswerkers om in de verschillende domeinen van het welzijnswerk te kunnen beschikken over korte, functionele en goed georganiseerde informatie afkomstig van een producent van betrouwbare inhoud. Wat het volledige panorama van de Brusselse welzijns- en gezondheidsactoren over de taalgrens betreft, is Sociaal Brussel HET referentieproduct dat aan deze verwachting voldoet.

1.1.12. Agenda des démonstrations

- 12/02/10 – Présentation à l'occasion du colloque de la Coordination Laïque de l'Action sociale et de la Santé (CLASS) sur la « Méthodologie du travail en réseau au bénéfice de l'usager ».
- 12/05/10 – Présentation aux membres du Réseau bruxellois de Documentation en Promotion de la Santé (RBD Santé)
- 20/05/10 – Présentation aux travailleurs sociaux des CPAS bruxellois en collaboration avec la Section CPAS de l'Association de la Ville et des Communes de la Région de Bruxelles-Capitale (AVCB-VSGB) et le Centre Informatique pour la Région bruxelloise (CIRB-CIBG)
- 27/05/10 – Présentation à l'Assemblée générale de la Coordination Laïque de l'Action sociale et de la Santé (CLASS)
- 02/10/10 – Présentation à un Speed Dating organisé par le BWR pour les organisations et services d'Ixelles-Etterbeek
- 10/10/10 – Présentation aux étudiants de première année en baccalauréat assistant social à l'Institut d'Enseignement Supérieur Social et des Sciences de l'Information et de la Documentation (IESSID)
- 13/10/10 – Présentation à la nouvelle équipe de Conectar

1.1.12. Agenda van de demonstraties.

- 12/02/10 - Presentatie op het colloquium van de Coordination Laïque de l'Action sociale et de la Santé (CLASS) over de 'Méthodologie du travail en réseau au bénéfice de l'usager.'
- 12/05/10 – Presentatie voor de leden van het Réseau bruxellois de Documentation en Promotion de la Santé (RBD Santé)
- 20/05/10 – Presentatie voor de maatschappelijk werkers van de Brusselse OCMW's in samenwerking met het OCMW van de Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (AVCB-VSGB) en het Centrum voor Informatica voor het Brussels Gewest (CIRB-CIBG)
- 27/05/10 – Presentatie op de algemene vergadering van de Coordination Laïque de l'Action sociale et de la Santé (CLASS)
- 02/10/10 – Presentatie op een Speed Dating georganiseerd door de BWR voor de organisaties en diensten van Elsene-Etterbeek
- 10/10/10 - Presentatie voor eerstejaars baccalorstudenten maatschappelijk werk aan het Institut d'Enseignement Supérieur Social et des Sciences de l'Information et de la Documentation (IESSID)
- 13/10/10 - Presentatie voor het nieuwe Conectar-team

18/10/10 – Présentation aux étudiants de première année en baccalauréat assistant social à l’Institut d’Enseignement Supérieur Social et des Sciences de l’Information et de la Documentation (IESSID)

18/10/10 - Presentatie voor de eerstejaars baccelorstudenten maatschappelijk werk aan het Institut d’Enseignement Supérieur Social et des Sciences de l’Information et de la Documentation (IESSID)

1.2. Fonds documentaire : en route vers Brudoc

1.2.1. Objectif

Le fonds documentaire du CDCS-CMDC est développé dans un périmètre bien défini : appui à la production, à la gestion et à la diffusion de la carte sociale de Bruxelles. Comprendre le contexte, avoir connaissance des législations, des questions d'actualité et des débats animant les secteurs est indispensable à une connaissance transversale de l'ensemble des dispositifs sociaux-santé bruxellois.

Ainsi circonscrit, il est accessible aux lecteurs sur place et sur internet.

1.2.2. Contexte

Dans le contexte d'inquiétude institutionnelle et budgétaire, le CDCS-CMDC a mis à profit le ralentissement imposé dans le développement de Bruxelles Social en ligne pour renforcer son action d'assainissement et de réorganisation de son fonds documentaire. Ce fut une manière constructive de préparer l'avenir en ajustant les outils et les mentalités.

Avec les technologies de l'information et de la communication, la gestion de l'information et de la documentation est passée d'une économie de la rareté à une économie de l'abondance.

Autant la rareté de l'information conduisait à « pas assez » de résultats, autant l'abondance d'information aboutit à « trop » de résultats.

Ce phénomène majeur d'« info-obésité » pousse à penser que

1.2. Documentatiefonds: op weg naar Brudoc

1.2.1. Doelstelling

Het documentatiefonds van het CMDC-CDCS is ontwikkeld om de productie, het beheer en de verspreiding van de sociale kaart van Brussel te ondersteunen. Inzicht in de context, kennis van de wetgeving, de actuele thema's en de debatten die de sectoren bezien, is van essentieel belang voor een transversale kennis van alle Brusselse voorzieningen voor welzijn en gezondheid. Het is toegankelijk voor de lezer op het internet en op het centrum.

1.2.2. Context

In de context van institutionele en budgettaire ongerustheid heeft het CMDC-CDCS de vertraging in de ontwikkeling van Sociaal Brussel online aangewend om de sanering en de reorganisatie van zijn documentatiefonds te bevorderen. Dit was een constructieve manier om de toekomst voor te bereiden en de tools en attitudes aan te passen.

Met de komst van de informatie- en communicatietechnologieën is het beheer van informatie en documentatie overgegaan van een economie van schaarste naar een economie van overvloed. Waar de informatieschaarste te weinig resultaten opleverde, leidt de overvloed aan informatie tot te veel resultaten.

Door dit belangrijke fenomeen van 'informatie-obesitas' blijkt een exhaustieve catalogus voortaan een utopie. De meerwaarde ligt nu niet langer in de volledigheid maar in de selectie van

dorénavant un catalogue exhaustif est une utopie. Aujourd’hui, la plus-value se situe, non plus dans l’exhaustivité, mais dans la sélection de documents de qualité et la production d’un catalogue raisonné.

En conséquence, la conception de la gestion documentaire change radicalement. Du centre de documentation considéré comme temple du savoir tourné vers l’accumulation et la transmission d’un savoir statique et sur mesure, nous devons travailler à notre mutation vers un centre de documentation comme espace public et social, véritable portail qui permet à l’usager de surfer entre les documents papier et les flux informationnels numériques, un lieu de développement de connaissances multiples, aiguisant le sens critique et citoyen.

1.2.3. Le budget documentation en baisse

La politique d'austérité est significativement visible dans ce secteur de l'activité du Centre. Le budget Documentation (commande de monographie et abonnements) a été réduit d'un tiers.

L'opération de restriction a été menée de manière ciblée et constructive :

- désabonnement à toute une série de revues, pour des raisons de brièveté de l'information, d'obsolescence trop rapide du contenu, ou encore de non-pertinence en regard de l'évolution de nos critères d'acquisition.
- dématérialisation des abonnements aux quotidiens : abandon du format papier des quotidiens au profit de l'abonnement en ligne. L'économie réalisée s'élève à un peu plus de 60% !

kwaliteitsvolle documenten en de productie van een gedegen catalogus.

Bijgevolg ondergaat het documentatiebeheer een radicale verandering. Van een tempel van kennis die statische en aangepaste kennis accumuleert en doorgeeft, moet het documentatiecentrum evolueren naar een openbare en sociale ruimte, een echt portaal, waar de gebruiker kan surfen tussen papieren documenten en digitale informatie, een plaats voor de ontwikkeling van veelzijdige kennis, waar kritische geest en burgerzin worden aangescherpt.

1.2.3. Het budget voor documentatie neemt af

Het bezuinigingsbeleid is duidelijk zichtbaar in deze sector van het Centrum. Het budget voor Documentatie (bestelling van monografieën en abonnementen) werd met een derde verlaagd. De bezuinigingen vonden plaats op gerichte en constructieve wijze:

- opzegging van een hele reeks abonnementen op magazines, om redenen van beknotheid van de informatie, te snelle veroudering van de inhoud, of niet-relevantie wegens onze veranderende aanschaffingscriteria;
- dematerialisatie van de abonnementen op dagbladen: inruilen van het papieren formaat van dagbladen voor online abonnementen. De besparingen zijn goed voor iets meer dan 60%!

1.2.4. Les acquisitions et diversifications des collections

En 2010, avant le passage à Brudoc/PMB, 928 documents ont été encodés.

La diversification des types de documents s'est poursuivie. Entre 2009 et 2010, le taux de présence des articles est passé de 83% à 68%. Cette diversification est due à l'arrêt de l'encodage des articles de quotidiens et à l'élagage des liens GED, devenus obsolètes (voir ci-dessous).

Accroissement des collections par type et par langue

	FR	NL	FR + NL
articles/artikelen	3727	7880	16438
ouvrages/boeken	333	137	470
manifestes/manifesten	17	18	35
rapports/studies	649	450	1099
brochures	513	234	747
site web/websites	48	48	96
colloques/colloquia	163	74	237
memorandum/memoranda	39	13	52
Rapports d'activité /jaarverslag	80	142	222
dossier/dossiers	339	91	430
autres documents/andere documenten	89	70	159
	5997	4842	10889

Soit -9117 fiches mais + 928 nouvelles fiches

1.2.4. Aanwinsten en diversificatie van collecties

In 2010, vóór de overstap naar Brudoc/PMB, werden 928 documenten gecodeerd.

De diversificering van de soorten documenten werd voortgezet. Tussen 2009 en 2010 daalde het percentage artikelen van 83% naar 68%. Deze diversificatie is het gevolg van het feit dat de artikelen van dagbladen niet meer ingevoerd worden en dat de verouderde Ged-links verwijderd werden (zie hieronder).

Toename van de collecties volgens soort en volgens taal

	FR	NL	FR + NL
articles/artikelen	3727	7880	16438
ouvrages/boeken	333	137	470
manifestes/manifesten	17	18	35
rapports/studies	649	450	1099
brochures	513	234	747
site web/websites	48	48	96
colloques/colloquia	163	74	237
memorandum/memoranda	39	13	52
Rapports d'activité /jaarverslag	80	142	222
dossier/dossiers	339	91	430
autres documents/andere documenten	89	70	159
	5997	4842	10889

-9117 fiches maar + 928 nieuwe fiches

Répartition des collections 2010



Opdeling van de collecties 2010

	Autres documents/Andere documenten 124 (1%)
	rapports / studie 1099 10%
	ouvrages / boeken 470 4%
	rapport d'activités activiteitenverslag 222 2%
	manifestes manifesten 35 0%
	brochures 747 7%
	Colloques / colloquium 237 2%
	articles / artikels 7292 68%
	memorandum/memoranda 52 1%
	sites web /websites 96 1%
	dossier 430 4%

1.2.5. Elagage des archives

Face à cette abondance informationnelle et documentaire, la lutte contre l'info-obésité et l'info-pollution devient essentielle. Elle passe notamment par un élagage des archives d'avant 2002. Commencée en 2009, elle a été clôturée en 2010.

Aujourd'hui il ne reste que 20 mètres d'étagères sur les 115 mètres d'étagères que comptait le fonds, 83% de ce fonds a été élagué. 13,5% (15,5 mètres) de ce fonds a fait l'objet de dons.

La promotion du CDCS par les dons de documents

L'idée de réorienter certains documents sous forme de dons vers d'autres centres de documentation spécialisés permettait de donner une seconde vie aux documents, qui sans cette décision, étaient voués à être jetés.

Ces dons ont été l'occasion de promouvoir le service Doc du CDCS, de rencontrer les responsables d'autres centres de documentations et de nouer ou renforcer des liens.

Cette opération a été un succès ! Le CEDIEP, la Fondation contre le Cancer, La Strada, Rosa Bibliotheek, documentatiecentrum en archief voor gelijke kansen, feminism en vrouwenstudies, la Coordination des ONG pour le droits de l'enfant, Yapaka, le CLPS, le centre de documentation des PMS Cocof, les archives du CPAS, InforDrogues, l'Association pour le droit des étrangers et l'Observatoire du Sida et des sexualités ont montré un grand intérêt pour ces dons documentaires.

1.2.5. Wieden van de archieven

Tegenover deze overvloed aan informatie en documentatie is het indijken van de informatie-obesitas en -vervuiling van wezenlijk belang. Dit gebeurt via het wieden van de archieven van vóór 2002. Deze operatie, die in 2009 van start gegaan is, werd afgesloten in 2010.

Vandaag zijn er nog slechts 20 meter rekken van de 115 meter die het fonds oorspronkelijk telde; 83% van dit fonds werd gewied. 13,5% (15,5 meter) van dit fonds werd weggeschonken.

De promotie van het CMDC door schenkingen van documenten

Door bepaalde documenten aan andere gespecialiseerde documentatiecentra te schenken, krijgen deze documenten, die anders gedoemd zouden zijn om te worden weggegooid, een nieuw leven.

Deze schenkingen waren een goede gelegenheid om de Doc-dienst van het CMDC te promoten, om de verantwoordelijken van andere documentatiecentra te ontmoeten en om betrekkingen aan te knopen of te versterken.

Deze operatie was een succes! De documentatiegiften werden aanvaard door het CEDIEP, de Stichting tegen Kanker, La Strada, Rosa Bibliotheek, documentatiecentrum en archief voor gelijke kansen, feminism en vrouwenstudies, de Coordination des ONG pour le droits de l'enfant, Yapaka, het CLPS, het documentatiecentrum van de PMS-centra van de FGC, de archieven van het OCMW, InforDrogues, de Association pour le droit des étrangers en het Observatoire du Sida et des sexualités.

La création d'une salle de réunion

L'élagage a permis de libérer assez d'espace libre pour permettre de créer une salle de réunion. Depuis, cette salle est utilisée quotidiennement.

1.2.6. Les droits d'auteur

Commencées en août 2009, les démarches juridiques entreprises avec un cabinet d'avocats spécialisé dans le droit de la diffusion numérique se sont terminées un an plus tard, soit en juillet 2010. L'illégalité de la reproduction par scan, de leur conservation (y compris en Intranet) et de leur diffusion (en extranet) est confirmée et appliquée au CDCS.

L'impasse

Consternée par cet état de fait venant fracasser la puissance et le confort des outils de consultation et confrontée à la réorganisation en profondeur du service Doc, la responsable de la gestion documentaire lance deux pistes de solution permettant de garder légalement les scans qui s'avèreront en fin de compte illusoires vu le contexte.

La première (juridique) : obtenir l'autorisation expresse de l'auteur ou de l'ayant-droit de l'œuvre. Cette possibilité a été abandonnée pour plusieurs raisons :

- La gestion des demandes d'autorisation à 2589 ayants-droits
- La dépendance au bon-vouloir de l'ayant-droit, qui aboutit à une gestion au cas par cas, kafkaïenne.

Het creëren van een vergaderruimte

Door het wieden van de archieven kwam er plaats vrij om een vergaderruimte te creëren. Sindsdien wordt deze ruimte dagelijks gebruikt.

1.2.6. Auteursrechten

De juridische stappen, die in augustus 2009 werden ondernomen met een advocatenkantoor dat gespecialiseerd is in de wetgeving op digitale verspreiding, werden één jaar later, in juli 2010, afgerond. De illegaliteit van de reproductie van documenten door ze te scannen, te bewaren (met inbegrip op het intranet) en te verspreiden (op het extranet), is bevestigd en geldt ook voor het CMDC.

De impasse

Verbijsterd door deze situatie, die de raadplegingstools hun kracht en comfort onneemt, en geconfronteert met de ingrijpende reorganisatie van de Doc-dienst lanceert het hoofd van het documentatiebeheer twee mogelijke oplossingen om scans legaal te bewaren, oplossingen die, gezien de context, uiteindelijk een illusie zullen blijken.

De eerste (juridische) : het verkrijgen van de uitdrukkelijke toestemming van de auteur of de rechthebbende van het werk. Deze mogelijkheid werd om verschillende redenen opgegeven:

- Er dient toestemming gevraagd te worden aan 2589 rechthebbenden.
- Men is afhankelijkheid van de goede wil van de rechthebbende, wat tot een kafkaïaans beheer leidt.

La seconde (technologique) : sur base du paragraphe 3 de l'article 21 de la loi du 22 mai 2005, une autre solution, de type technologique, a été envisagée : créer un moteur de recherche full text fondé sur un scan provisoire – supprimé après traitement automatique de l'information. Toutefois, ce caractère transitoire des scans handicape sérieusement l'efficacité des recherches full text, étant donné l'impossibilité de vérifier directement, dans les scans, la pertinence des résultats de recherche.

Retour à la case départ et long travail de deuil sur les outils puissants et confortables à abandonner au profit d'autres outils et d'autres méthodologies, finalement plus traditionnels du monde documentaire. Cette mutation - au sein de la mutation globale - ne se fait pas sans grincement et douleur. En effet, les outils mis à disposition de l'équipe « historique » d'assistants sociaux documentalistes avaient une puissance et un confort qui permettait à des professionnels non rôdés aux techniques de gestion et de réponses documentaires de proposer des réponses sur mesure et de haute qualité aux utilisateurs. L'hybridation des savoirs entre professionnels de la documentation et professionnels du social afin de pouvoir renforcer la confiance dans le savoir-faire des uns et des autres est un des grands défis de l'année 2011.

La solution en plusieurs étapes :

a. La suppression des liens GED obsolètes

Différentes propositions de critères efficaces d'élagage ont été faites à l'équipe :

- Supprimer automatiquement toutes les références liées à des

De tweede (technologische): op basis van paragraaf 3 van artikel 21 van de wet van 22 mei 2005 werd een andere, technologische oplossing in overweging genomen: een full tekst-zoekmachine creëren gebaseerd op een voorlopige scan, die na de automatische verwerking van de informatie verwijderd wordt. Het tijdelijke karakter van de scans vormt echter een grote hinderpaal voor de doeltreffendheid van full text-zoeken, aangezien het onmogelijk is om rechtstreeks binnen de scans de relevantie van de zoekresultaten te controleren.

Terugkeer naar de beginsituatie en een lang rouwproces omdat krachtige en comfortabele tools ingeruimd moeten worden voor andere uiteindelijk traditionelere documentatiertools en -methoden. Deze verandering - als deel van de globale verandering - gebeurt niet zonder tandengeknars en geweeklaag. De tools die ter beschikking gesteld werden van het «historische» team van maatschappelijk assistenten-documentalisten waren zo krachtig en gebruiksvriendelijk dat beroepsmensen die niet helemaal vertrouwd waren met de technieken van documentatiebeheer en -antwoorden aan gebruikers toch goede aangepaste oplossingen konden bieden. De kruising van de kennis van de documentatiedeskundigen met die van de welzijnswerkers moet het vertrouwen in de kennis van beide vergroten en is één van de grote uitdagingen van 2011.

De oplossing in meerdere fasen:

a. Vernwijderen van verouderde GED-links

Aan het team werden verschillende voorstellen voor doeltreffende snoeicriteria gedaan:

- automatisch verwijderen van alle verwijzingen met betrekking

revues non conservées

- Supprimer automatiquement les articles de quotidien datant d'avant une année de référence.

Ces propositions d'automatisation n'ont pas rencontré de consensus au sein de l'équipe qui a considéré qu'il était nécessaire d'appliquer une expertise thématique systématique. Cette conception n'est que partiellement fondée en ce qu'elle fait l'impasse sur les lois qui régissent l'édition, notamment le fait que l'obsolescence d'un périodique est proportionnelle à son intervalle de parution. La priorité a été donné à la sécurisation de l'équipe .

Cette suppression au cas par cas, longue parce qu'artisanale, a commencé le 24 février et s'est terminée le 12 juillet pour la FR Team et vers le 15 novembre pour la NL team. Elle a été l'occasion, pour certains membres de l'équipe, d'étoffer les mots-clés.

Les catalogues Doc sont passés de 19 921 documents référencés à 10 804. Près de la moitié (46%) des références ont été supprimées.

Cette performance s'explique par le primat des articles, issus notamment des quotidiens, ces derniers constituant près de 20% des références collectées, tous types confondus. En effet, première source d'actualité, les articles connaissent l'obsolescence la plus rapide : ils s'attachent aux faits, sans analyse.

tot niet-bewaarde tijdschriften

- automatisch verwijderen van alle dagbladartikelen van vóór een referentiejaar

Er kwam geen consensus tot stand rond deze automatiseringsvoorstellen. Een deel van het team vond het immers nodig om een stelselmatige expertise toe te passen. Deze denkwijze is slechts gedeeltelijk gegrond omdat zij geen rekening houdt met en voorbijgaat aan wetten die de ten grondslag liggen aan een uitgave, en meer bepaald aan het feit dat de veroudering van een tijdschrift evenredig is aan zijn verschijningsinterval. Er werk echter verkozen het team gerust te stellen.

Het snoeiwerk, dat wegens haar ambachtelijke karakter veel tijd in beslag nam, begon op 24 februari en werd afgerond op 12 juli voor het FR Team en op 15 november voor het NL team. Ze vormde voor sommige teamleden een goede gelegenheid om de trefwoorden uit te breiden.

De Doc-catalogussen daalden van 19 921 tot 10 804 gereferentieerde documenten. Bijna de helft (46%) van de referenties werden verwijderd.

Dit percentage valt te verklaren door de voorrang van de artikelen, voornamelijk uit dagbladen, die allemaal samen goed waren voor bijna 20% van de verzamelde referenties. Dagbladartikelen, de primaire nieuwsbron, verouderen namelijk het snelst: zij zijn gewijd aan feiten, zonder analyse.

b. La rematérialisation des scans : le privilège des liens profonds, facteurs d'efficacité et d'économie budgétaire

En raison de la suppression de la source primaire (le document en format papier) et du mode thématico-artisanal du tri, il a été nécessaire de procéder à une rematérialisation des documents scannés jugés pertinents, environ plus d'un millier.

Cette rematérialisation a été effectuée selon un principe d'économie selon lequel :

- Si le document existe en ligne, la mention du lien profond dans les données bibliographique suffit à garantir son accès
- Si la publication sous format papier du document est disponible, la commande es passée
- Pour tous les autres cas, une impression du scan est indispensable

Cette rematérialisation a commencé le 17 août 2010 et s'est terminée en décembre.

La recherche des liens profonds a été effectuée en renforçant l'équipe d'aide-documentalistes par l'apport d'un stagiaire, Eric Kuta qui a passé son stage (3 semaines) à ajouter les hyperliens aux références bibliographiques.

c. L'étiquetage des revues et l'apparition de données d'exemplaires

En raison de la fin du confort fourni par la recherche intégrale et la gestion électronique de documents, les revues et leurs boîtiers ont été étiquetés. Ceci, afin d'améliorer la recherche d'un exemplaire.

La responsable « Equipement des documents » a commencé par les revues dont la date de parution est égale ou postérieure à 2005 et terminé par celles égales ou postérieures à 2002.

PMB offre une gestion professionnelle des données d'exemplaire, qui permettent de localiser le document.

b. Hermaterialisering van de scans: het voorrecht van dieplinks, factoren van doeltreffendheid en budgettaire besparing

Door de verwijdering van de primaire bron (het document in papieren vorm) en de thematisch-ambachtelijke wijze van sorteren moesten de relevant geachte gescande documenten gehermaterialiseerd worden; het waren er meer dan duizend.

Deze hermaterialisering gebeurde volgens het volgende uitsparingsprincipe:

- Als het document online bestaat, dan is de vermelding van de dieplink in de bibliografische gegevens voldoende om de toegankelijkheid te waarborgen.
- Als de publicatie van het document in papieren formaat beschikbaar is, dan wordt een bestelling geplaatst.
- Voor alle andere gevallen moet de scan afgedrukt worden.

Deze hermaterialisering begon op 17 augustus 2010 en eindigde in december.

Voor het zoeken naar dieplinks werd het team van hulpdocumentalisten uitgebreid met een stagiair, Eric Kuta, die tijdens zijn stage (3 weken) de hyperlinks toevoegde aan de bibliografische referenties.

c. De etikettering van tijdschriften en het verschijnen van exemplaargegevens

Omdat het gemak van het integrale zoeken naar en het elektronische beheer van documenten verdween, werden de tijdschriften en hun dozen gelabeld. Dit om gemakkelijk een exemplaar te kunnen zoeken.

De verantwoordelijke «Uitrusting van de documenten» begon met de tijdschriften met een publicatiедatum in of na 2005 en eindigde met de tijdschriften met een publicatiедatum in of na 2002. PMB biedt een professioneel beheer van exemplaargegevens, zodat het document gelokaliseerd kan worden.

d. Le plan de classement

Le travail de fin d'étude 2010-2011 d'Alain Smeets, stagiaire, porte sur la rénovation du plan de classement bilingue, la création d'une signalétique et d'un étiquetage pour les monographies du CDCS.

Abandonné lors de l'informatisation du centre, la reprise de ce plan de classement permettra de relativiser la mainmise du catalogue sur la recherche documentaire. En effet, il mettra fin à l'obligation de consulter le catalogue pour satisfaire les demandes les plus simples. De plus, il devient aisément d'avoir une vue synthétique des thèmes les plus fournis, un coup d'œil suffira pour assurer une gestion équilibrée des acquisitions.

1.2.7. PMB, le logiciel libre de gestion documentaire

Fin septembre 2010, après leur élagage et leur nettoyage, les bases documentaires sur Cindoc sont exportées vers PMB (PhpMyBiblio).

Ce logiciel permet une gestion professionnelle des besoins documentaires du CDCS. Ses atouts sont notamment :

- Logiciel libre basé sur la licence Cecil (libre accès au code source, libre utilisation, libre modification, libre redistribution) adaptée aux valeurs fondamentales du CDCS et à son budget
- Multilingue, notamment en français et en néerlandais, il économise les frais de traduction
- Respect des normes bibliothéconomiques internationales, (ISBD, Z39.50, Unimarc, ISO 2709), qui permet notamment un export/import aisément de notices
- Application 100% web et multiplateforme (Windows, Linux,

d. Het classificatieplan

Het eindwerk 2010-2011 van Alain Smeets, stagiair, gaat over de aanpassing van het tweetalige classificatieplan, plaatsaanduiding en etikettering van de monografieën van het CMDC.

Het herstel van dit classificatieplan, dat opgegeven werd bij de informatisering van het centrum, zal ervoor zorgen dat de voorrang van de catalogus op de document-retrieval gerelativeerd kan worden. Zo zal de catalogus niet meer geraadpleegd moeten worden om aan de meest eenvoudige vragen te beantwoorden. Bovendien krijgt men vlot een overzicht van de rijkste thema's; één oogopslag zal volstaan om de aanwinsten evenwichtig te beheren.

1.2.7. PMB, gratis software voor documentbeheer

Eind september 2010 werden de documentatielijstbanken op Cindoc, na het uittunnen en opkuisen ervan, geëxporteerd naar PMB (PHPMyBiblio).

Dankzij deze software is een professioneel beheer van de documentatiebehoeften van het CMDC mogelijk. De voordelen zijn onder meer:

- vrije software gebaseerd op de Cecil-licentie (gratis toegang tot de broncode, gratis gebruik, gratis wijziging, gratis herverdeling) aangepast aan de fundamentele waarden van het CMDC en zijn begroting;
- door de meertaligheid, meer bepaald Nederlands en Frans, kan bespaard worden op vertaalkosten;
- naleving van de internationale bibliotheeknormen (ISBD, Z39.50, UNIMARC, ISO 2709), wat een eenvoudige export/import van bibliografische inschrijvingen mogelijk maakt;

- Mac), qui garantit son fonctionnement sous tous types d'ordinateur
- Composé d'un module de gestion et d'un module d'interrogation (OPAC : Open Public Acces Catalog), il s'adapte aux besoins tant de l'équipe qu'à ceux des lecteurs.

Les affres de l'accouchement : l'export vers PMB, les débug et la formation du personnel

L'export des bases Doc de Cindoc vers PMB a nécessité plus de 5 semaines de nettoyage. Ce nettoyage indispensable à la migration des données a été effectué par un stagiaire, Thomas Verlinden.

Les migrations finales vers PMB ont eu lieu le 27 septembre 2010 (BrudocFR) et le 26 janvier 2011 (BrudocNL). De courtes périodes de débug ont suivi et la configuration spécifique au CDSCS s'est mise en place.

Des mémentos ont été écrits par la responsable Doc et les stagiaires (Thomas Verlinden, Alain Smeets)

Dates de réunion : 1/03, 11/03, 25/03, 6/04, 19/04, 26/04, 28/05, 6/07, 13/07, 10/08, 11/08, 23/08, 27/08, 20/09, 28/09, 25/10, 3/11, 17/11

Les errements sociaux d'une méthodologie documentaire qui se cherche

Les projets Doc 2010 ont été révélateurs de méthodologies peu adaptées au fonctionnement actuel d'un centre de documentation. Ces méthodologies aboutissent à un surplus conséquent dans la

- 100% web- en multiplatformtoepassing (Windows, Linux, Mac), waardoor de software op alle soorten computers werkt;
- de software, die uit een management module en een query module (OPAC: Open Public Access Catalog) bestaat, is afgestemd op de behoeften van het team maar ook op die van de lezers.

Een moeilijke bevalling: export naar PMB, debugging en opleiding van het personeel

Om de Doc-databanken van Cindoc te kunnen exporteren naar PMB waren meer dan 5 weken clean-up vereist. Deze clean-up, die essentieel was voor de migratie van de gegevens, werd uitgevoerd door een stagiair, Thomas Verlinden.

De definitieve migratie naar PMB vond plaats op 27 september 2010 (BrudocFR) en 26 januari 2011 (BrudocNL). Hierna volgde een korte debuggingperiode en werd de specifieke CMDC-configuratie geïmplementeerd.

De Doc-verantwoordelijken en de stagiairs (Thomas Verlinden, Alain Smeets) schreven handleidingen.

Vergaderdata: 1/03, 11/03, 25/03, 6/04, 19/04, 26/04, 28/05, 6/07, 13/07, 10/08, 11/08, 23/08, 27/08, 20/09, 28/09, 25/10, 3/11, 17/11

De sociale omzwervingen van een documentatiemethodiek

De Doc-projecten 2010 waren indicatief voor methodieken die slecht afgestemd zijn op de huidige werking van een

charge de travail, aboutissant à un sentiment de burn out.

Le choix de lire la littérature à encoder « pour être au courant » de l'actualité

Cette conception de la formation continuée indispensable dans les vingt premières années du CDSCS-CMDC aboutit aujourd’hui à un rendement peu efficace, pour plusieurs raisons :

- Même diagonale, la lecture des documents à encoder prend du temps
- Passant d’un thème à l’autre, ce type de lecture, n’amène pas à une mémorisation de l’information, parce que l’information lue n’est pas structurée
- Cette lecture ne répond pas à un besoin documentaire précis
- Les 2 objectifs (encoder et se tenir au courant) que recèle cette lecture entraînent un surplus d’attention : être attentif à ce qu’il faut encoder et être attentif à ce qu’il faut savoir.

De plus cette conception confond « lire » et « être informé ». En effet, dans notre société multimédia de l’information, il est possible d’être informé sans lire : par les JT, la participation à des colloques, la lecture de newsletter, la présence sur le terrain, etc.

Une solution est de dissocier l’encodage de la formation continuée. Dès lors, pour encoder/dépouiller, la lecture doit être guidée uniquement par l’objectif « trouver les bonnes informations » pour rédiger la notice. Et ce n’est que lorsqu’un besoin documentaire précis apparaît qu’une lecture plus approfondie des documents encodés devient nécessaire

documentatiecentrum. Deze methodieken resulteren in een te grote werkdruk en bijgevolg in een gevoel van burn-out.

De keuze om de te coderen literatuur te lezen «om op de hoogte te zijn van de actualiteit»

Dit concept van permanente vorming dat onmisbaar was tijdens de eerste twintig jaar van het CMDC-CDSCS- leidt vandaag om verschillende redenen tot weinig efficiëntie:

- zelfs het diagonaal lezen van te coderen documenten kost tijd;
- dit soort lezen, waarbij men van het ene thema naar het andere gaat, leidt niet tot het memoriseren van de informatie omdat de gelezen informatie niet gestructureerd is;
- deze lezing voldoet niet aan een specifieke documentatiebehoefte;
- de 2 doelstellingen (invoeren en op de hoogte blijven) van deze lezing vragen extra aandacht: aandacht voor wat ingevoerd moet worden en aandacht voor wat geweten moet zijn.

Bovendien worden in deze opvatting «lezen» en «op de hoogte blijven» met elkaar verward. In onze multimediamaatshappij is het namelijk mogelijk om op de hoogte te blijven zonder te lezen: door informatietechnologie, het bijwonen van colloquia, het lezen van nieuwsbrieven, aanwezigheid op het terrein, enzovoort.

Een oplossing bestaat erin de invoering los te koppelen van de permanente opleiding. Daarom moet, met het oog op het invoeren/doornemen van documentatie, alleen worden gestreefd naar «het vinden van de juiste informatie» om de bibliografische inschrijving op te stellen. En het is pas wanneer een specifieke documentatie ontstaat dat een grondigere lezing van de ingevoerde documenten nodig wordt.

Le choix d'un découpage thématique pour encoder les documents

Ce choix se justifie par la connaissance de pointe qu'exige la mise en ligne d'un secteur sur Bruxellessocial.be.

Or, pour la mise à jour de Brudoc, une connaissance aussi pointue n'est pas nécessaire, une connaissance générale suffit.

La connaissance facilitatrice du clavier

Le clavier a pris une place centrale dans les activités quotidiennes du CDSCS : communication interne, externe, gestion documentaire, recherche d'information, etc.

Dans ce contexte, acquérir une connaissance qui assure un confort maximal dans l'utilisation de cet outil devient indispensable.

Au final quand même un beau BB: Brudoc.be, les catalogues documentaires en ligne

L'Opac de PMB, Brudoc.be, donne accès aux notices bibliographiques des documents conservés au CDSCS.

Son interface sobre et simple permet aux lecteurs de faire des recherches avant de prendre rendez-vous. Cette nouvelle autonomie de l'internaute entraîne la nécessité, en 2011, de repenser la stratégie de réponse aux demandes en fonction de l'existence de ce catalogue en ligne.

Le suivi des consultations du site internet Brudoc.be est effectué via Google Analytics. Une première analyse révèle un excellent référencement du catalogue et de son contenu par le web, ce qui lui assure une visibilité auprès des internautes qui font des recherches bibliographiques à partir de les moteurs de recherche.

De keuze van een thematische verdeling om documenten te coderen

Deze keuze wordt gerechtvaardigd door de grondige kennis die nodig is voor het online plaatsen van een sector op sociaalbrussel.be. Voor de actualisering van Brudoc is echter niet zo'n grondige kennis vereist; een algemene kennis volstaat.

Professioneel gebruik van het toetsenbord

Het toetsenbord bekleedt een centrale plaats in de dagelijkse activiteiten van het CMDC: interne en externe communicatie, documentatiebeheer, informatieretrieval, etc.

In deze context is een professionele kennis van deze tool essentieel, niet alleen voor een snelle uitvoering, maar ook voor een groter comfort van het werk.

Op het einde toch een mooie BB: Brudoc.be, de documentatiecatalogussen online

Als Opac van PMB biedt Brudoc.be toegang tot de bibliografische inschrijvingen van de in het CMDC bewaarde documenten.

Door de sobere en eenvoudige interface kunnen lezers opzoeken doen alvorens een afspraak te maken. Deze nieuwe autonomie komt de surfer ten goede.

De follow-up van de raadplegingen van de website Brudoc.be geschiedt via Google Analytics. Een eerste analyse duidt erop dat de catalogus en zijn inhoud door het web uitstekend gerefereert worden, wat de zichtbaarheid bevordert bij surfers die bibliografische opzoeken doen in de zoekmachines.

1.2.8. La technologie et le graphisme

Étape après étape, le CDSCS-CMDC quitte les logiciels propriétaires et se réoriente vers les logiciels Open Source afin de sortir de la dépendance financière des fournisseurs IT.

Dans cette logique, le site internet Brudoc a été entièrement développé sous PMB, système libre intégré de gestion de bibliothèque. Le déploiement de Brudoc sous PMB a demandé au développeur de l'équipe TIC du CDSCS-CMDC une analyse préalable approfondie de la base de données de PMB et ensuite la création de programmes permettant la migration des données de CINDOC (logiciel propriétaire préexistant) vers PMB.

Le graphiste de l'équipe TIC a, quant à lui, assuré la création du logo spécifique à Brudoc ainsi que la personnalisation globale du site (choix des couleurs (pour suivre la charte graphique du CDSCS-CMDC), choix des icônes, illustrations et mise en page)

1.2.8. Technologie en design

Geleidelijk aan ruilt het CMDC-CDSCS de commerciële software in voor open source software om niet langer financieel afhankelijk te zijn van IT-leveranciers.

Met dit gegeven voor ogen werd de website Brudoc ontwikkeld onder PMB, een gratis geïntegreerd systeem voor bibliotheekbeheer. Voor de ontwikkeling van Brudoc onder PMB moest de ontwikkelaar van het ICT-team van het CMDC-CDSCS eerst de PMB-databank grondig analyseren; daarna moest hij dan programma's maken te maken voor de migratie van de gegevens van CINDOC (reeds bestaande commerciële software) naar PMB.



De ontwerper van het ICT-team focuste zich ondertussen op de creatie van een specifiek Brudoc-logo en op de globale personalisatie van de website (keuze van de kleuren (om het corporate design van CMDC-CDSCS te volgen), keuze van pictogrammen, illustraties en lay-out).

1.2.9. Les stages, accélérateurs de progrès

Alain Smeets, en 2e Bibliothèque et Documentation de l'IESSID, a fait un stage de 6 semaines du 18 janvier au 26 février. Son programme :achever l'élagage du fonds datant d'avant 2002. Eric Kuta, étudiant au Centre de formation professionnelle de la Ligue Braille, a effectué un stage mi-temps du 20 janvier au 26 février. Il a participé à la rematérialisation de l'information, en ajoutant des liens profonds aux fiches bibliographiques dans Cindoc.

Sylviane Zaragoza, étudiante à l'Institut J-P Lallemand (enseignement de promotion sociale) a fait un stage de 120h, du 22 mars au 15 avril. Outre les tâches courantes, elle a participé à la rematérialisation des documents et a préparé une formation sur la méthodologie Wikipedia.

Thomas Verlinden, étudiant en 3^e Bibliothèque et Documentation de l'IESSID, a fait son TFE, intitulé Accompagnement du CDSCS dans sa migration de données depuis Cindoc vers PMB.

Jonathan Martins, étudiant en 3^e Bibliothèque et Documentation de l'IESSID a effectué un stage du 22 novembre au 23 décembre. Il a accompagné activement la formation à PMB de l'équipe francophone.

La charge de travail due aux changements majeurs de 2010 a été grandement atténuée par la présence de ces stagiaires. En effet, leur travail représente environ 20 semaines à temps complet.

1.2.9. Stages bespoedigen de vooruitgang

Alain Smeets, student in het tweede jaar Bibliotheek en Documentatie van het IESSID, heeft een stage gedaan van 6 weken, van 18 januari tot 26 februari. Zijn programma: het fonds van vóór 2002 verder wieden.

Eric Kuta, student aan het Centre de formation professionnelle de la Ligue Braille, deed een halftijdse stage van 20 januari tot 26 februari. Hij werkte mee aan de hermaterialisering van informatie door het dieplinks toe te voegen aan de bibliografische fiches in Cindoc.

Sylviane Zaragoza, studente aan het Institut J-P Lallemand (onderwijs voor sociale promotie) heeft 120 uur stage gedaan, van 22 maart tot 15 april. Naast algemene taken werkte zij mee aan de hermaterialisering van de documenten en bereidde zij een opleiding voor over de Wikipedia-methodologie. Thomas Verlinden, student in het 3e jaar Bibliotheek en Documentatie van het IESSID, heeft een eindwerk gemaakt met als titel Accompagnement du CDSCS dans sa migration de données depuis Cindoc vers PMB.

Jonathan Martins, student in het derde jaar Bibliotheek en Documentatie van het IESSID, heeft een stage gedaan van 22 november tot 23 december. Hij begeleidde actief de PMB-opleiding van het Franstalige team.

De werklast als gevolg van de grote veranderingen in 2010 werd dankzij de aanwezigheid van deze stagiairs sterk verlicht. Hun werk was namelijk goed voor zo'n 20 voltijdse weken.

1.3. BICO-Info : la lettre électronique du secteur bicomunautaire

BICO-Info est la lettre d'information électronique du Centre de Documentation et de Coordination sociales (CDCS-CMDC). Conçue comme une vitrine des activités des secteurs bicomunautaires bruxellois de l'aide aux personnes et de la santé mais aussi comme un outil anticipatif du projet de « Maison du bico » et d'une dynamique bicomunautaire renforcée et visibilisée, on y trouve:

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

Quatre numéros parus (n° 4 - 5 - 6 - 7)

mars 2010 : Thème central : l'aide sociale aux justiciables

Article 1 : « *L'aide sociale aux détenus à Bruxelles : le rôle central de la Commission communautaire commune* » sur base d'une interview de Florence Dufaux, coordinatrice des services d'aides aux justiciables CCC

Article 2 : « *Aide sociale aux justiciables : une rencontre* »

1.3. BICO-Info: de elektronische brief van de bicomunautaire sector

BICO-Info is de elektronische nieuwsbrief van het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie (CMDC-CDCS). Deze nieuwsbrief fungeert als vitrine voor de activiteiten van de Brusselse communautaire welzijns- en gezondheidssectoren maar ook als proactieve tool van het project 'Bico huis' en van een grotere en zichtbaar gemaakte bicomunautaire dynamiek; hij bevat:

- interviews en achtergrondartikelen over de actoren en uitdagingen van deze sectoren (Artikelen)
- korte berichten (Varia)
- een systematisch overzicht van het wetgevende werk van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie met links naar het Belgisch Staatsblad (Lex)
- een overzicht van de mondelinge vragen op de plenaire vergaderingen, de Commissie voor de Sociale Zaken, de Commissie voor de Gezondheid en de Verenigde Commissies van de Verenigde Vergadering van het GGC met links naar de verslagen (Parlement)

Vier nummers verschenen (nr. 4 - 5 - 6 - 7)

maart 2010: Centraal thema: justitieel welzijnswerk

Artikel 1: 'Maatschappelijke hulp- en dienstverlening aan gedetineerden in Brussel: de centrale rol van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie' gebaseerd op een interview met Florence Dufaux, coördinatrice van de diensten voor justitieel welzijnswerk GGC.

sur base d'une double interview d'Isabelle Etienne, assistante sociale et coordinatrice du Service de réinsertion sociale (SRS) et Daphné Vandenberghe, assistante sociale à la Fondation pour l'assistance morale aux détenus (FAMD) deux services d'aide aux justiciables agréés par la Commission communautaire commune.

mai 2010 : Thème central : rencontre avec les nouveaux ministres bicommunautaires de l'aide aux personnes

Article 1 : Interview de la Ministre Evelyne Huytebroeck

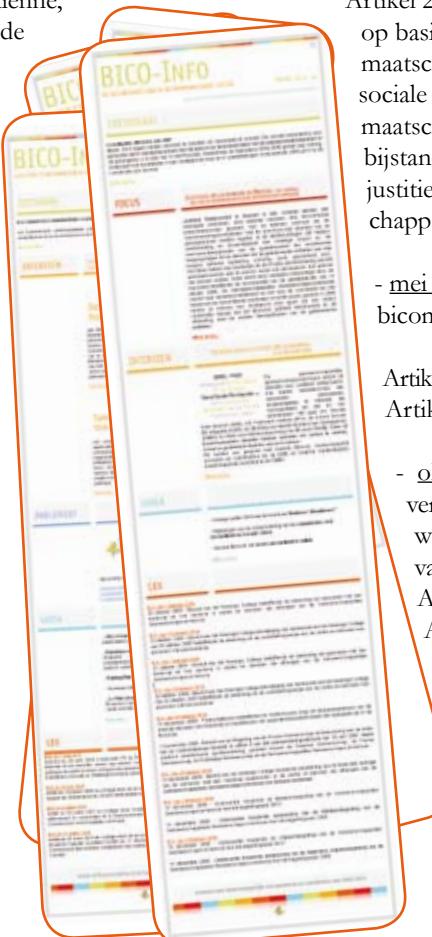
Article 2 : Interview de la Ministre Brigitte Grouwels

octobre 2010 : Thème central : rencontre avec les fonctionnaires responsables des départements social et santé de l'administration de la Commission communautaire commune

Article 1 : Interview de Brigitte Paternostre
Article 2 : Interview de Sophie Verhaegen

décembre 2010 : Thème central : les soins palliatifs à Bruxelles

Article 1 : « Focus sur la plate-forme de soins palliatifs de Bruxelles » sur base d'une interview de Marie-Laure Soulier, coordinatrice de cette plate-forme



Artikel 2: 'justitieel welzijnswerk: een ontmoeting'

op basis van een dubbel interview met Isabelle Etienne, maatschappelijk werkster en coördinatrice bij de dienst sociale re-integratie (DSR) en Daphne Vandenberghe, maatschappelijk werkster bij de Stichting voor morele bijstand aan gedetineerden (SMBG), twee diensten voor justitieel welzijnswerk die erkend zijn door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie.

- mei 2010: Centraal thema: ontmoeting met de nieuwe bicomunautaire ministers voor bijstand aan personen

Artikel 1: Interview met minister Evelyne Huytebroeck
Artikel 2: Interview met minister Brigitte Grouwels

- oktober 2010: Centraal thema: ontmoeting met de verantwoordelijken van de departementen welzijn en gezondheidszorg van de administratie van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie
Artikel 1: Interview met Brigitte Paternostre
Artikel 2: Interview met Sophie Verhaegen

- december 2010: Centraal thema: palliatieve zorg in Brussel

Artikel 1: 'Focus op het platform van de palliatieve zorg van Brussel' op basis van een interview met Marie-Laure Soulier, coördinatrice van dit platform

La lettre est envoyée à quelque 1 000 abonnés : membres des cabinets ministériels, parlementaires, mandataires locaux, fonctionnaires des trois commissions communautaires (COCOM, COCOF, VGC), opérateurs de terrain, tous concernés par le secteur social-santé.

Au-delà de la lettre : un véritable site

L'idée du site s'est imposée comme un moyen d'offrir un accès organisé à l'ensemble des informations déjà parues mais également d'offrir une information actualisée des rubriques Lex, Parlement et Varia en dehors du rythme de diffusion de la lettre qui comprend en plus des focus et interviews spécifiques.



De brief wordt verstuurd naar ongeveer 1000 abonnees: leden van ministeriële kabinetten, parlementsleden, lokale mandatarissen, ambtenaren van de drie gemeenschapscommissies (Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, FGC, VGC), actoren op het terrein, die allen betrokken zijn bij de welzijns- en gezondheidssector.

Naast de nieuwsbrief: een echte website

Het idee van de website kwam tot stand om een georganiseerde toegang te verschaffen tot alle reeds verschenen informatie maar ook om actuele informatie te bieden over de rubrieken Lex, Parlement en Varia, naast de verspreiding van de brief, die bovendien focussen en specifieke interviews bevat.



La technologie et le graphisme

Toujours dans la logique du rapatriement étape par étape des compétences technologiques en interne et de l'abandon des logiciels propriétaires au profit des logiciels libres, le site BICO-Info a été développé entièrement en interne par l'équipe TIC sous le logiciel Wordpress, système de gestion de contenu libre écrit en PHP et reposant sur une base de données MySQL.

Le graphiste de l'équipe TIC a, de plus , assuré l'homogénéité de la charte graphique du site avec la charte graphique de la newsletter préexistante.

Statistiques

Le site ayant été mis en ligne fin décembre 2010, les premières mesures statistiques seront affichées en 2011.

Technologie en design

Met het oog op een geleidelijke ‘repatriëring’ van de technische competenties en de inruiling van commerciële software voor gratis software werd de site BICO-Info volledig in-house ontwikkeld door het ICT-team in de software Wordpress, een gratis systeem voor content management geschreven in PHP en gebaseerd op een MySQL-database.

De grafische vormgever van het ICT-team heeft bovendien het corporate design van de site in overeenstemming gebracht met dat van de nieuwsbrief.

Statistieken

De site is online sinds eind december 2010; de eerste statistieken zullen beschikbaar gesteld worden in 2011.

1.4. Service Info – Statistiques 2010

En 2010, il y a eu 395 demandes documentaires, soit près d'un cinquième de plus par rapport à 2009 (320 demandes)!

Vue globale



Professionnels - Futur pro - Particulier
Professionnels - Toekomstige professionelen - Particulieren
169 188 38

public/publiek
395

1.4. Infodienst - Statistieken 2010

In 2010 waren er 394 documentatieaanvragen, dit is bijna een vijfde meer dan in 2009 (320 aanvragen)!

Globaal overzicht



Sur place - Tél - E-mail
Ter plaatse - Tel - E-mail
144 100 148

communication/communicatie
392



Bruxellessocial - Brudoc
Sociaalbrussel - Brudoc
130 254

Type
384

Demandes

Plus de la moitié des demandes concerne de la documentation (66%) et le reste, des adresses (34%).

Aanvragen

Meer dan de helft van de aanvragen gaan over documentatie (66%) en de rest over adressen (34%).



Brudoc (documentation): 254 (66%)

Bruxellessocial - CSSK (adresses): 130 (34%)

Brudoc (documentatie): 254 (66%)

Sociaalbrussel - CSSK (adressen): 130 (34%)

Public

La majorité des demandes émanent de futurs professionnels (47%), suivis par les professionnels (43%) et dans une moindre mesure (10%) des particuliers.

Publiek

Het merendeel van de aanvragen kwam van toekomstige professionals (47%), gevolgd door de professionals (43%) en in mindere mate (10%) de particulieren.



Particulier: 38 (10%)

Professionnels: 169 (43%)

Futurs professionnels: 188 (47%)

Particulieren: 38 (10%)

Professionelen: 169 (43%)

Toekomstige professionelen: 188 (47%)

Communication

La communication par mail (38%) et la consultation sur place (37%) sont les modes les plus fréquents de communication, tandis que le téléphone est moins utilisé (25%).

Sur place: 144 (37%)
Téléphone: 100 (25%)
E-mail: 148 (38%)



Le temps de travail lié aux réponses aux demandes d'information varie entre 15 minutes et 2 voire 3 jours. Quelques exemples de demandes conséquentes :

- demande d'information et de soutien au diagnostic de l'offre dans le secteur de l'aide à la jeunesse
- demande d'un inventaire de tous les acteurs actifs dans le cadre de la lutte contre les inégalités sociales en santé
- demande d'un listing d'organisations permettant à des chercheurs de se mettre en contact avec le public cible de leur étude visant à identifier le regard porté sur la scolarité par les personnes d'origine étrangère
- envoi de listing ciblé pour la promotion d'évènement sociaux-santé de grande envergure
- demande de listing ciblé d'opérateurs (personnes âgées, personnes handicapées, personnes précarisées) dans le cadre de projets spécifiques liés au contrat de quartier

Communicatie

Communicatie via e-mail (38%) en raadpleging ter plaatse (37%) zijn de meest voorkomende vormen van communicatie, terwijl de telefoon minder gebruikt wordt (25%).

Ter plaatse: 144 (37%)
Telefoon: 100 (25%)
E-mail: 148 (38%)

De werktijd om informatievragen te beantwoorden verschilt van 15 minuten tot zelfs 2 of 3 dagen. Enkele voorbeelden van logische vragen:

- verzoek om informatie en ondersteuning bij de diagnose van het aanbod in de sector van de jeugdzorg
- verzoek om een inventaris van alle actieve actoren in de strijd tegen sociale ongelijkheid in gezondheid
- verzoek om een lijst van organisaties zodat onderzoekers in contact kunnen komen met de doelgroep van hun onderzoek betreffende het beeld dat allochtonen hebben van het onderwijs
- versturen van specifieke lijsten voor de promotie van grote evenementen op het vlak van welzijn en gezondheidszorg
- verzoek om specifieke lijsten van actoren (ouderen, personen met een handicap, personen die in bestaanszekerheid leven) in het kader van specifieke projecten in verband met het wijkcontract

1.5. Soutien au secteur bicommunautaire

1.5.1. Recherche d'un immeuble pour abriter la « Maison du bico »

Depuis plusieurs années, les asbl de coordination relevant des compétences santé et aide aux personnes de la COCOM, dont le CDCS-CMDC, sont à l'étroit dans leurs locaux actuels et souhaitent disposer d'une plus grande surface de travail. Outre cette problématique de manque de surface, se trouve également la volonté politique de concentrer les asbl travaillant au profit de l'ensemble de la population bruxelloise dans un seul et même endroit qui constituerait la vitrine des actions menées par les politiques bicommunautaires. Plusieurs démarches avaient été entamées par l'Administration de la COCOM depuis 2006 dans ce sens mais sans résultat probant.

Le Comité d'accompagnement du 20/11/2009 charge le CDCS-CMDC de reprendre à sa charge les démarches et visites en tenant compte des besoins et des critères repris dans une note au Collège réuni. A la suite de cette décision, un membre de l'équipe s'attelle au premier semestre 2010 à la prospection, à diverses démarches, à des contacts et enfin à la visite de deux immeubles en compagnie de la direction, du président du Centre et de représentants de l'administration:

- les anciens bâtiments de l'ISCAM (Institut Supérieur pour les Carrières Auxiliaires de la Médecine) - Rue du Trône 218 - Ixelles
- les anciens bâtiments de l'Agentschap voor Infrastructuur in het Onderwijs - Rue Royale 94 – Bruxelles

1.5. Ondersteuning van de bicommunautaire sector

1.5.1. Zoektocht naar een gebouw voor het 'Bico huis'

De coördinerende vzw's die onder de bevoegdheden Welzijn en Gezondheidszorg van het GGC vallen, waaronder het CMDC-CDCS, kampen al verschillende jaren met plaatsgebrek, en wensen dan ook te beschikken over een grotere werkruimte. Naast dit gebrek aan ruimte is er ook het politieke voornemen om de vzw's die voor de gehele Brusselse bevolking werken, te verenigen op één en dezelfde locatie die dan de vitrine vormt voor de acties van het bicommunautaire beleid.

Sinds 2006 heeft de Administratie van het GGC verschillende initiatieven in die zin genomen, maar zonder overtuigend resultaat.

Het begeleidingscomité van 20/11/2009 geeft het CMDC-CDCS de opdracht om opnieuw initiatieven te nemen en bezoeken te brengen rekening houdend met de behoeften en criteria vermeld in een nota aan het Verenigd College. Naar aanleiding van deze beslissing ging een lid van het team tijdens het eerste semester van 2010 op verkenning, ondernam verschillende acties, legde contacten en bracht tot slot een bezoek aan twee gebouwen samen met de directie, de voorzitter van het Centrum en vertegenwoordigers van de administratie:

- de oude gebouwen van het ISCAM (Institut Supérieur pour les Carrières Auxiliaires de la Médecine - Troonstraat 218 - Elsene
- de oude gebouwen van het Agentschap voor Infrastructuur in Het Onderwijs - Koningsstraat 94 - Brussel

L'Administration de la COCOM a émis un avis négatif sur l'acquisition du bâtiment rue du Trône et la découverte du second bâtiment s'est faite après la chute du gouvernement fédéral en avril 2010 entraînant un réajustement des priorités. Le CDSC-CMDC a alors été déchargé de cette mission au profit d'un bureau d'expert immobilier professionnel chargé de faire une étude approfondie des coûts en termes de loyer/remboursement d'achat mais aussi des charges (eau, électricité,...) pour un projet qui engloberait le relogement non seulement des plateformes bicommunautaires mais aussi de l'administration.

Convaincue désormais que le déménagement du CDSC-CMDC ne serait sans doute à nouveau pas pour cette législature, l'équipe a mis en œuvre d'importants aménagements internes afin de répondre dans toute la mesure du possible aux inconvénients de la surpopulation du plateau. Parallèlement, le télétravail est encouragé comme deuxième mamelle de la politique interne face à l'éloignement de la perspective de déménagement,

1.5.2. Soutien à l'Observatoire de la Santé et du Social

- Contribution au chapitre « Annexes » du Plan d'action bruxellois de lutte contre la pauvreté

L'objectif de ces annexes est de donner une image de ce que les différentes autorités politiques bruxelloises ont déjà investi dans les secteurs liés à la lutte contre la pauvreté, et ce dans une perspective historique.

Le CDSC-CMDC a assuré les démarches, les contacts, la collecte des données chiffrées relatives à l'annexe 3 consacrée au **logement social**

De administratie van het COCOM heeft een negatief advies gegeven over de aankoop van het gebouw in de Troonstraat, en het tweede gebouw werd ontdekt na de val van de federale regering in april 2010, wat resulteerde in een prioriteitsaanpassing. Het CMDC-CDSC werd daarmee ontheven van deze taak ten behoeve van een professioneel vastgoedkantoor. Dit kantoor diende een grondige studie te maken van de huur/terugbetaling van de aankoop maar ook van de lasten (water, elektriciteit,...) voor een project dat niet alleen de bicommunautaire platforms maar ook de administratie zou huisvesten.

In de overtuiging dat de verhuizing van het CMDC-CDSC wellicht niet meer voor deze legislatuur zal zijn, heeft het team intern grote aanpassingswerken uitgevoerd om, voor zover mogelijk, de nadelen van de overbevolkte ruimte op te vangen. Ook wordt telewerken gestimuleerd als een tweede pijler van het interne beleid aangezien de verhuizing nog niet voor morgen lijkt.

1.5.2. Ondersteuning van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn

- Bijdrage van een hoofdstuk in de bijlagen van het Brussels actieplan inzake de strijd tegen de armoede van het Brussels rapport 2010.

Het doel van deze bijlagen is een historisch beeld te geven van wat de verschillende Brusselse politieke autoriteiten reeds gedaan hebben op het vlak van armoedebestrijding.

Het CMDC-CDSC heeft acties ondernomen, contacten gelegd en cijfermateriaal verzameld in verband met bijlage 3 betreffende de **sociale huisvesting**.

- [Relecture et correction de la traduction en néerlandais des fiches communales d'analyse des statistiques locales en région bruxelloise.](#)

Ces fiches rassemblent les plus importantes données sociales et de santé disponibles au niveau communal élargi à des indicateurs relatifs au logement et à l'enseignement.

L'objectif de ces fiches est d'offrir aux décideurs et aux acteurs locaux un outil simple pour appréhender certaines caractéristiques de la population avec laquelle ils travaillent et de les aider à orienter leurs stratégies.

- [Collaboration à l'étude lancée par la Ministre bruxelloise en charge de la mobilité sur la question du transport des personnes vulnérables en région bruxelloise](#) suite aux recommandations du rapport pauvreté 2008 et dans la continuité des recherches pour « *L'Atlas : Vivre chez soi après 65 ans* » paru en 2007.

Cette collaboration a consisté à jouer le rôle d'intermédiaire avec les organismes francophones (traduction de courrier, envoi de questionnaires aux acteurs de terrain et retransmission des réponses à la Ministre).

- [Soutien à la gestion documentaire](#)

Mise à disposition d'une aide-documentaliste de l'équipe du CDCS-CMDC pour l'équivalent d'1/5 temps pour des travaux d'encodage et de classement des ouvrages, périodiques et rapports collationnés par l'Observatoire.

- [Herlezing en correctie van de Nederlandse vertaling van de Gemeentelijke fiches voor de analyse van de lokale statistieken in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.](#)

Deze fiches bevatten de belangrijkste op gemeentelijk niveau beschikbare gegevens op het vlak van welzijn en gezondheidszorg, alsook indicatoren over huisvesting en onderwijs.

Het is de bedoeling van deze fiches om aan de beleidmakers en lokale actoren een eenvoudig instrument aan te bieden om bepaalde kenmerken van de bevolking waarmee zij werken te vatten en hen te helpen om hun strategieën te bepalen.

- [Medewerking aan de studie gelanceerd door de Brusselse minister belast met mobiliteit over het vervoer van maatschappelijk kwetsbare mensen in het Brussels Gewest](#) naar aanleiding van de aanbevelingen van het armoederapport 2008 en in het verlengde van het onderzoek voor ‘*Atlas: Thuis wonen na je 65ste*’, die gepubliceerd werd in 2007.

Deze medewerking bestond erin de link te leggen naar de Franstalige organisaties (vertaling van de briefwisseling, verzenden van vragenlijsten naar de actoren en doorgeven van de resultaten aan de minister).

- [Ondersteuning van het documentatiebeheer](#)

Ter beschikking stellen van een hulpdocumentalist van het CMDC-CDCS voor het equivalent van 1/5 van de tijd voor data-invoer en klasseren van de werken, tijdschriften en rapporten die het Observatorium collationeert.

1.5.3. Soutien à l'organisation du colloque « L'urgence de l'urgence sociale »

Le 22 juin 2010, à l'initiative des Ministres-Membres du Collège réuni en charge de l'Aide aux personnes, est organisé un grand colloque au Parlement bruxellois visant à préparer au mieux le plan d'accueil hivernal pour les personnes sans-abri en région bruxelloise.

Au programme :

En matinée, une succession de plusieurs orateurs :

- Lionel Thelen (European Research Council Executive Agency) : le concept « urgence sociale » dans l'aide aux sans-abri : une approche éthico-politique
- Christine Maegh (CPAS Anvers) : organisation de l'urgence sociale en Flandre
- Suzanne Huygens (Relais Social Charleroi) : organisation de l'urgence sociale en Wallonie
- Pascale Peraita (Samusocial) : l'organisation de l'urgence sociale dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Dans l'après-midi, 3 ateliers :

- Atelier 1 : les principes de l'urgence sociale
- Atelier 2 : vers une évaluation du dispositif hivernal dans la Région de Bruxelles-Capitale
- Atelier 3 : la répartition des compétences

Le CDCS-CMDC a assuré - aux côtés de l'Administration de la COCOM - le secrétariat et le compte-rendu de l'atelier 3 ainsi qu'une aide à l'accueil.

1.5.3. Ondersteuning van het colloquium 'Hoe urgent is de sociale urgencie'

Op 22 juni 2010 werd, op initiatief van de ministers-leden van het Verenigd College belast met de Hulp aan personen, een groot colloquium georganiseerd in het Brussels Parlement om zo goed mogelijk de winteropvang voor te bereiden voor de daklozen in het Brussels Gewest.

Op het programma:

In de ochtend, een opeenvolging van verschillende sprekers:

- Lionel Thelen (European Research Council Executive Agency): het concept 'sociale urgencie' in de thuislozenzorg: een ethisch-politieke benadering
- Christine Maegh (OCMW Antwerpen): de organisatie van sociale urgencie in Vlaanderen
- Suzanne Huygens (Relais Social Charleroi): de organisatie van sociale urgencie in Wallonië
- Pascale Peraita (Samusocial): de organisatie van sociale urgencie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

In de namiddag, drie workshops:

- Workshop 1: de beginselen van sociale urgencie
- Workshop 2: naar een evaluatie van de winterhulp in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- Workshop 3: de verdeling van de bevoegdheden

Het CDCS-CMDC heeft, samen met de administratie van het GGC, het secretariaat en het verslag van workshop 3 verzorgd en geholpen bij het onthaal.

1.5.4. Soutien aux missions de Conectar

CONECTAR est le service intégré de soins à domicile (SISD) bicommunautaire à Bruxelles. Une institution dont la mission générale est de veiller à l'organisation pratique et au soutien des professionnels des soins à domicile ainsi qu'à la construction d'un réseau de coordination autour et avec le patient, en vue de son maintien à domicile.

Le SISD bicommunautaire a été mis en place fin 2008 et le «protocole 3» a été une bonne locomotive pour faire démarrer Conectar.

Si en 2008, dans la phase de démarrage, le rôle du CDCS-CMDC a tenu en l'apport de réflexion méthodologique de travail social et d'information sur les services et associations offrant des aides aux seniors dans la prolongation de l'expertise pour l'Atlas (Vivre chez soi après 65 ans), en 2009-2010 c'est plutôt par son rôle de média social que le CDCS-CMDC a soutenu l'action de Conectar. L'investissement est à ce jour arrêté vu que la Plateforme n'existe plus

Le Comité d'accompagnement s'est réuni les: 18/03/10 et 22/09/10

1.5.5. Soutien à l'Association pluraliste de soins palliatifs de la Région de Bruxelles-Capitale

Soutien informatique de première ligne sur place et à distance par l'équipe TIC du Centre.

Quelques exemples d'interventions : insertion d'un nouveau PC

1.5.4. Ondersteuning van de opdrachten van Conectar

Conectar is de bicomunautaire geïntegreerde dienst voor thuiszorg (GTDS) in Brussel. De algemene doelstelling bestaat erin te zorgen voor praktische organisatie en ondersteuning van de thuiszorg en voor de uitbouw van het coördinatienetwerk rond en met de patiënt, met het oog op zijn behoud in de thuisomgeving. De bicomunautaire GTD werd eind 2008 opgericht en werd in gang gezet door het 'protocol 3'.

In de opstartfase in 2008 bestond de rol van het CMDC-CDSC in de inbreng van methodologische reflectie op het vlak van maatschappelijk werk en informatie over de diensten en verenigingen die hulp bieden aan ouderen, op basis van de expertise van de Atlas (Thuiswonen na je 65ste). In 2009-2010 fungeert het CMD-CDSC eerder als sociaal medium ter ondersteuning van de actie van de vzw Conectar.

De acties werden nu stopgezet omdat het platform niet meer bestaat.

Het begeleidingscomité is bijeengekomen op: 18/03/10 en 22/09/10.

1.5.5. Ondersteuning van de Pluralistische Vereniging voor Palliatieve Zorg van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

Eerstelijns IT-ondersteuning ter plaatse en op afstand door het ICT-team van het Centrum.

Enkele voorbeelden van interventies: toevoeging van een nieuwe pc aan een lokaal netwerk, installatie van extra geheugen op pc's,

dans un réseau local, installation de mémoires supplémentaires sur des pc, installation de programmes permettant de travailler à distance, reconfiguration de pc, contrôle antivirus,...
Plus de 50 h réparties sur 12 jours (27/05/10, 11/06/10, 18/06/10, 13/07/10, 14/07/10, 03/08/10, 05/08/10, 16/08/10, 17/08/10, 23/08/10, 24/08/10, 01/09/10).

1.5.6. Participation aux réunions de concertation « coordination sociale »

Réunions : 11/06/10, 01/10/10

1.5.7. Participation aux sections du Conseil consultatif COCOM

Section « Institutions et services pour la famille » - 02/12/2010

1.5.8. Participation à la Coordination Infor-Homes – Home Info

Cette plate-forme se concentre sur l'analyse de l'offre institutionnelle proposant des services aux personnes âgées et le suivi de l'évolution dans ce domaine. Participation à des réunions de travail et à l'assemblée générale (15/12/10).

1.5.9. Participation au Comité technique de Bruxelles Ville-Région en santé

Afin de respecter les politiques menées dans le cadre du projet « ville santé » du réseau de l'OMS, l'asbl « Bruxelles Ville-Région

installatie van programma's om op afstand te werken, herconfiguratie van pc's, viruscontrole, ...

Meer dan 50 uur, verdeeld over 12 dagen (27/05/10, 11/06/10, 18/06/10, 13/07/10, 14/07/10, 03/08/10, 05/08/10, 16/08/10, 17/08/10, 23/08/10, 24/08/10, 01/09/10).

1.5.6. Deelname aan de overlegvergaderingen 'sociale coördinatie'

Vergaderingen: 11/06/10, 01/10/10.

1.5.7. Deelname aan de afdelingen van de Adviesraad van het GGC

Afdeling 'Instellingen en diensten voor het Gezin' - 02/12/2010.

1.5.8. Deelname aan de Coördinatie Infor-Homes – Home Info

Dit platform concentreert zich op de analyse van het institutionele aanbod van dienstverlening aan ouderen en de follow-up van de ontwikkelingen op dit gebied. Deelname aan werkvergaderingen en de algemene vergadering (15/12/10).

1.5.9. Deelname aan het technisch comité van Brussel Gezond Stadsgewest

De vzw Brussel Gezond Stadsgewest werd in 2002 opgericht door de 8 ministers en staatssecretarissen om het beleid in het kader van het project 'gezonde stad' van het WHO te verwezenlijken. 'Brussel, Gezond Stadsgewest' werkt samen met

en santé » fut créée en 2002 par les 8 Ministres et Secrétaires d'Etat. « Bruxelles, Ville-Région en santé » travaille avec un large partenariat qui se constitue de partenaires politiques et techniques. La vocation de « Bruxelles, Ville-Région en santé » est de travailler à décloisonner la santé en privilégiant une approche transversale, où les facteurs économiques, urbanistes, environnementaux et sociaux sont déterminants dans l'état de « bien être » ou de « santé subjective » du citoyen. L'action de l'asbl consiste aussi à réunir autour de projets communs une variété d'acteurs institutionnels, politiques, académiques, sociaux, citoyens. Son principal objectif étant d'encourager la mobilisation citoyenne au service d'une meilleure qualité de vie dans les quartiers. L'asbl « Bruxelles, Ville-Région en santé » est le partenaire chef de file du projet Voisins d'Europe. Dans le cadre du projet son rôle majeur est de se charger de la coordination globale du projet et des liens particuliers avec la commission européenne et ses représentants. A l'instar d'autres membres du comité technique, le CDCS-CMDC peine à trouver une articulation entre ses priorités d'institution et les projets effectivement développés par BVS. La question même du rôle du comité technique n'est pas claire. La richesse de la transversalité de BVS est jusqu'ici difficilement transformable en plus value pour sa propre institution. C'est dans ce contexte qu'un audit a été commandé par le gouvernement bruxellois. Le CDCS-CMDC a participé au processus dans le cadre de réunions collectives et d'entretien individuel avec le STICS (Service pour la transformation, l'Innovation et le Changement Social) (25/08/2010).

Réunions : 29/01/10, 19/03/10, 23/03/10, 16/07/10, 27/08/10, 14/10/10, 29/10/10 et 09/11/10

een heleboel politieke en technique partners. De bedoeling van 'Brussel Gezond Stadsgewest' is de ontzuiling van de gezondheidszorg via een transversale aanpak waarbij de economische, stedenbouwkundige, milieugereleerde en sociale factoren bepalend zijn voor het 'welzijn' en de 'subjectieve gezondheid' van de burger. De vzw brengt zeer diverse institutionele, politieke, academische en sociale actoren samen rond gezamenlijke projecten. Het hoofddoel daarbij bestaat erin de burgers te mobiliseren voor een grotere leefkwaliteit in de wijken. De vzw Brussel Gezond Stadsgewest is partner van het project 'Europese Buren' en staat in voor de algemene coördinatie van het project en de specifieke betrekkingen met de Europese commissie en haar vertegenwoordigers.

Net als de andere leden van het technisch comité heeft het CMDC-CDCS het moeilijk om zijn prioriteiten als instelling en de projecten ontwikkeld door BGS op elkaar af te stemmen. De rol van het technisch comité is ook niet duidelijk. Het is moeilijk om de rijkdom van de transversaliteit van BGS om te zetten in een meerwaarde voor de eigen instelling. Het is in die context dat een audit besteld werd door de Brusselse regering. Het CMD -CDCS heeft deelgenomen aan dit proces in het kader van groepsbijeenkomsten en individuele gesprekken met de STICS (Service pour la transformation, l'Innovation et le Changement Social) (08/25/2010).

Samenkomsten: 29/01/10, 19/03/10, 23/03/10, 16/07/10, 27/08/10, 14/10/10, 29/10/10 et 09/11/10.

1.6. Synergies sociales: échange, circulation et capitalisation de l'information

1.6.1. Collaboration avec l'Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-abri (A.M.A.), la Fédération « Bico » Federatie et le Brusselse Welzijns –en Gezondheidsraad BWR).

Pour la 10^{ème} édition de la semaine du secteur bruxellois de l'aide aux sans abri (25/10/10 au 29/10/10), le choix s'est porté sur une revue des 10 dernières années, la mise en exergue des initiatives qui ont été mises sur pied et des services qui se sont créés pour répondre à l'évolution des questions sociales et du public cible.

Le thème choisi pour les rencontres « portes ouvertes » comme pour la journée d'étude qui clôturait la semaine portait sur « *10 ans de diversité et de flexibilité dans de secteur de l'aide aux sans-abri* »

Préparation et évaluation:

7 réunions (16/02/10, 06/05/10, 30/06/10, 24/08/10, 09/09/10, 23/09/10, 14/10/10)

Les visites au cœur même des associations et services:

Rue Verte, Accueil Montfort, Transit, Centre de Prévention des Violences conjugales et familiales, Nachtasiel, Spullenhulp, Talita

Lieu et date pour la journée d'étude:

29/10/2010 - Gemeenschapscentrum De Krikelaar
Comme chaque année, le CDCS-CMDC a garanti le bilinguisme du dispositif.

1.6. Sociale synergie: uitwisseling, doorstroming en kapitalisatie van de informatie

1.6.1. Samenwerking met de Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-abri (A.M.A.), de 'Bico' Federatie en de Brusselse Welzijns- en Gezondheidsraad (BWR).

Voor de 10e editie van de week van de Brusselse thuislozensector (25/10/10 tot 29/10/10) viel de keuze op een evaluatie van de voorbije 10 jaar, het onder de aandacht brengen van de initiatieven die genomen en de diensten die in het leven geroepen werden om te reageren op de veranderende maatschappelijke vraagstukken en de veranderende doelgroep.

De opendeurontmoetingen en de studiedag stonden beide in het teken van '*10 jaar diversiteit en flexibiliteit in de thuislozensector*'

Voorbereiding en evaluatie:

7 samenkomsten (16/02/10, 06/05/10, 30/06/10, 24/08/10, 09/09/10, 23/09/10, 14/10/10).

Bezoeken aan de verenigingen en diensten:

Rue Verte, Accueil Montfort, Transit, Centre de Prévention des Violences conjugales et familiales, Nachtasiel, Spullenhulp, Talita.

Plaats en datum voor de studiedag:

29/10/2010 - Gemeenschapscentrum De Krikelaar.
Zoals elk jaar stond het CDC-CMDC in voor de tweetaligheid.

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

Devant le développement exponentiel des technologies et du coût de plus en plus élevé du traitement de l'information, le concept de "réseau documentaire" est une évidence en ce qu'il permet une approche pluridisciplinaire dans le domaine de la documentation en santé.

Le RBD Santé s'est constitué le 29 mars 2000. Son fonctionnement repose sur une collaboration volontaire et une étroite coordination entre les partenaires du réseau. Cette idée est née avec la volonté d'associer l'ensemble des centres de documentation de Bruxelles, d'instaurer un système de partage de l'information, d'échanger la documentation pour une meilleure prise en charge des lecteurs mais aussi d'assurer une formation continue des professionnels de l'infodoc, confrontés au développement incessant des technologies de l'information et de la documentation.

Depuis 2008, le CDCS-CMDC fait partie du comité de coordination du RBD Santé. Dans ce cadre, le CDCS est amené à rencontrer de nouveaux centres de documentation. Cette année, le comité de coordination a visité la bibliothèque du service de santé mentale Le Méridien et le centre de documentation de l'Apedaf (Association des parents d'enfants déficients auditifs francophones). Le RBD Santé a tenu une table de présentation des acteurs composant le Réseau lors du colloque *Vécu et Souffrances du soignant* organisé par Hospichild.

Le RBD Santé s'est réuni le 17 février (formation à PubMed), le 12 mai (Bruxellessocial), le 25 juin (Wikipedia), le 4 octobre et le 7 décembre.

1.6.2. Medewerking aan Réseau Bruxellois des Centres de documentation en Santé

In het licht van de exponentiële ontwikkeling van de technologieën en de gestaag stijgende kosten van de informatieverwerking is een documentair netwerk evident aangezien het een multidisciplinaire aanpak op het vlak van gezondheidsdocumentatie mogelijk maakt.

Het RBDsanté werd opgericht op 29 maart 2000. De werking steunt op vrijwillige medewerking en nauwe coördinatie tussen de partners. De bedoeling van het netwerk is alle Brusselse documentatiecentra voor gezondheid te verenigen, een systeem van verdeling van de informatie in het leven te roepen, documentatie uit te wisselen om de vragen van het publiek beter te beantwoorden maar ook de permanente vorming van de professionelen geconfronteerd met de continue ontwikkeling van de informatie- en documentatietechnologieën te verzekeren.

Het CMDC-CDCS maakt sinds 2008 deel uit van het coördinatiecomité van het RBD Santé. In die context dient het CMDC nieuwe documentatiecentra te ontmoeten. Dit jaar heeft het coördinatiecomité de bibliotheek van de dienst voor geestelijke gezondheidszorg Le Meridien en het documentatiecentrum van de Apedaf (Association des parents d'enfants déficients auditifs francophones) bezocht.

Het RBD Santé hield een panelpresentatie van de actoren van het Netwerk tijdens het colloquium *Vécu et Souffrances du soignant*, dat georganiseerd werd door Hospichild.

Het RBD Santé kwam samen op 17 februari (opleiding in PubMed), 12 mei (SociaalBrussel), 25 juni (Wikipedia), 4 oktober en 7 december.

La coordination et l'animation du réseau est l'occasion de diffuser et mettre en valeur le savoir-faire et le professionnalisme du CDSCS en terme de gestion documentaire et de sciences de l'information. En ce sens, 2 formations ont été données en 2010 :

- A l'occasion de la mise en ligne du secteur Santé, présentation des possibilités offertes par Bruxellessocial.be (12 mai - Fares)
- Une formation sur la méthodologie et l'épistémologie de Wikipedia (25 juin –Prospective Jeunesse)

En 2008, le site web (www.rdbssante.be) destiné au grand public s'est doublé d'un blog (<http://reseaublog.wordpress.com>), destiné à la communication entre membres. En 2010, pour des questions d'économie budgétaire, il est question d'exporter les informations du site vers le blog, afin de supprimer le seul coût récurrent du RBD Santé.

1.6.3. Collaboration à l'asbl Conseil bruxellois de Coordination Sociopolitique (CBCS)

Le Conseil bruxellois de coordination sociopolitique constitue une plate-forme de contact entre les principales organisations privées francophones de l'action sociale et de la santé ambulatoire en Région de Bruxelles-Capitale. Il est un acteur clé de diffusion de l'information sociale dans le secteur francophone bruxellois. Echange d'information systématisé et participation au conseil d'administration.

Réunions : 25/01/10, 30/03/10, 27/04/10, 01/06/10, 22/06/10, 07/09/10, 16/11/10.

De coördinatie en de activiteiten van het netwerk is een goede gelegenheid om de knowhow en de professionaliteit van het CMDC op het vlak van documentatiebeheer en informatiewetenschappen te verspreiden en onder de aandacht te brengen. In deze zin werden in 2010 twee opleidingen georganiseerd:

- Ter gelegenheid van het online plaatsen van de Gezondheidssector, voorstelling van de mogelijkheden van sociaalbrussel.be (12 mei - Fares)
- Een opleiding over de methodologie en de epistemologie van Wikipedia (25 juni-Prospective Jeunesse)

In 2008 kreeg de website (www.rdbssante.be), die bestemd is voor het grote publiek, een blog (<http://reseaublog.wordpress.com>), bestemd voor de communicatie tussen de leden. In 2010 diende, om redenen van budgettaire besparingen, de informatie van de site geëxporteerd te worden naar de blog, om de enige recurrente kosten van het RBD Santé weg te nemen.

1.6.3. Samenwerking met de vzw Conseil bruxellois de Coordination Sociopolitique (CBCS)

De Conseil bruxellois de coordination sociopolitique is een contactplatform voor de belangrijkste Franstalige privéorganisaties voor maatschappelijke actie en ambulante gezondheidszorg in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het vervult een sleutelrol in de verspreiding van informatie over welzijn in de Brusselse Franstalige sector. Stelselmatige uitwisseling van informatie en deelname aan de raad van bestuur.

Samenkomsten: 25/01/10, 30/03/10, 27/04/10, 01/06/10, 22/06/10, 07/09/10, 16/11/10.

1.6.4. Participation à la section personnes handicapées du Conseil consultatif bruxellois francophone de l'Aide aux personnes et de la Santé (COCOF)

La collaboratrice du CDSC-CMDC, référente interne pour la thématique « personnes handicapées » a pris le relais de la direction au sein de la section. Cette présence permet de suivre l'actualité institutionnelle du secteur handicap, indispensable à la mise à jour de www.bruxellessocial.be et de promouvoir les différents services offerts par le CDSC-CMDC, en complémentarité avec les participations aux sections du Conseil consultatif COCOM.
Réunions : 02/06/10, 11/08/10, 08/09/10

1.6.5. Soutien méthodologique au groupe de travail « guide senior » du Conseil Consultatif des Seniors de la Ville de Bruxelles

Le Conseil Consultatif des Seniors de la Ville de Bruxelles entame un projet de publication d'un document destiné au grand public et aux associations ou services spécialisés compilant ce qui se fait à la Ville et sur le territoire de la Ville pour les seniors.

Sa publication est prévue courant du mois de janvier 2011.

L'expertise méthodologique du CDSC-CMDC basée tant sur la réalisation de Bruxelles Social que sur l'aide apportée à la réalisation du guide des seniors d'Ixelles a convaincu la Ville de Bruxelles de solliciter notre expertise et méthodologie.

Réunions : 22/02/10, 24/02/10, 19/03/10

1.6.4. Deelname aan de afdeling personen met een handicap van Conseil consultatif bruxellois francophone de l'Aide aux personnes et de la Santé (COCOF)

De medewerkster van het CMDC-CDSC, interne referentiepersoon voor het thema «personen met een handicap», heeft de fakkel overgenomen van de directie binnen de afdeling. Deze aanwezigheid maakt het mogelijk om de institutionele actualiteit van de gehandicaptensector te volgen, wat absoluut noodzakelijk is voor de actualisering van www.sociaalbrussel.be, en de verschillende diensten van het CMDC-CDSC te promoten, naast de deelnames aan de afdelingen van de Adviesraad van het GGC.

Vergaderingen: 02/06/10, 11/08/10, 08/09/10

1.6.5. Methodologische ondersteuning van de werkgroep ‘gids voor senioren’ van de Adviesraad voor Senioren van de Stad Brussel

De Adviesraad voor Senioren van de Stad Brussel bereidt de publicatie voor van een document voor het grote publiek en voor de verenigingen of gespecialiseerde diensten waarin wordt gecompileerd wat er in de stad en op het grondgebied van de stad gedaan worden voor senioren. De publicatie wordt verwacht in de maand januari 2011.

De methodologische expertise van het CMDC-CDSC die gebaseerd is op de realisatie van Sociaal Brussel en op de bijdrage aan de realisatie van de gids voor senioren van Elsene heeft de stad Brussel ertoe gebracht een beroep te doen op onze knowhow en methodologie.

Vergaderingen: 22/02/2010, 24/02/2010, 19/03/2010

1.6.6. Participation aux coordinations sociales locales

Cet ancrage est essentiel à maintenir et à développer pour:

- à la fois être à la pointe de l'information sur les nouveaux projets, maintenir un ancrage au cœur du « terrain », mesurer l'état des questionnements des travailleurs sociaux bruxellois, avoir une bonne connaissance des manques détectés
- mais aussi pour promotionner l'outil d'information qu'est le CDSCS-CMDC de manière concrète et décentralisée (apport d'informations législatives, de documents comparatifs, échos d'initiatives dans d'autres communes, transfert de bonnes pratiques, présentation de www.bruxellessocial.be, participation à la création de nouveaux projets...).

Coordination sociale de Laeken

La collaboratrice du CDSCS-CMDC, référente interne pour la thématique « enfance et jeunesse » est inscrite dans le groupe de travail «petite enfance».

Agenda des réunions: 16/03/10, 27/04/10, 07/06/10, 26/10/10, 09/11/10, 25/11/10, 30/11/10

Coordination sociale d'Ixelles (CSXL)

La collaboratrice du CDSCS-CMDC, référente interne pour la thématique « seniors » participe aux assemblées générales et est inscrite dans le sous groupes de travail « personnes âgées ».

Les AG

Celles-ci sont l'occasion de rencontrer les travailleurs sociaux des différents secteurs, de découvrir de nouveaux services créés à Ixelles, de tisser des liens même ténus. A chaque fois, de

1.6.6. Deelname aan sociale coördinaties

Het is zeer belangrijk deze verankering te handhaven en te ontwikkelen om:

- aan de spits te staan van de informatie over nieuwe projecten, een centrale verankering op het terrein te behouden, op de hoogte te zijn van de vragen van de Brusselse hulpverleners, een goede kennis te hebben van de lacunes;
- om het informatie-instrument waar het CMDC-CDSCS voor staat (aanbieden van wetgevende informatie, vergelijkende documenten, nieuws over initiatieven in andere gemeenten, overdracht van goede praktijken, presentatie van www.sociaalbrussel.be, meewerken aan de creatie van nieuwe projecten...) concreet en gedecentraliseerd te promoten.

Sociale coördinatie van Laken

De medewerkster van het CMDC-CDSCS, de interne referentiepersoon voor het thema «kinderen en jeugd», maakt deel uit van de werkgroep «kleine kinderen».

Agenda van de vergaderingen: 16/03/10, 27/04/10, 07/06/10, 26/10/10, 09/11/10, 25/11/10, 30/11/10

Sociale coördinatie van Elsene (CSXL)

De medewerkster van het CDSCS-CMDC, de interne referentiepersoon voor het thema «senioren», neemt deel aan de algemene vergaderingen en maakt deel uit van de subwerkgroepen «ouderen».

De AV's

Zij bieden de gelegenheid om de maatschappelijk workers uit verschillende sectoren te ontmoeten, nieuwe diensten in Elsene te ontdekken, en zelfs hechte banden te smeden. Op elke

nouveaux membres sont présenté et une thématique est abordée (présentation par une ou plusieurs associations spécialisées du thème et questions-discussions) + infos diverses. (28/01/10, 12/03/10, 01/04/10, 11/06/10, 24/09/10).

Le groupe de travail « personnes âgées » (animation assurée par le CDCS-CMDC)

Le Groupe est centré sur la construction de projets. Il permet une connaissance approfondie des réalités de terrain et d'avoir une réelle fonction de service d'information sociale et d'appui pour les travailleurs de terrain.

Réunions : 21/01/10, 25/02/10, 18/03/10, 23/09/10

Projets portés :

a. Promotion du répertoire XL'âge

Il reprend les différentes ressources disponibles pour les seniors ixellois. Les organisations reprises ont été répertoriées alphabétiquement et par besoin. Pour ce faire, il s'est basé sur les besoins mis en lumière par l'« Atlas : Vivre chez soi après 65 ans ». Le Groupe de travail a ainsi désiré créer un outil d'information utile tant aux seniors ixellois et leur entourage, qu'aux professionnels. Chacun y apportant son expertise, le CDCS a pu faire profiter le groupe de son expérience acquise suite à sa participation à l'Atlas, de sa base donnée reprenant les organisations actives dans le secteur social-santé bruxellois et de son expertise en publication. A travers cette expérience, il s'est enrichi de l'apport des travailleurs de terrain.

vergadering worden nieuwe leden voorgesteld en komt een thema aan bod (presentatie door een of meerdere organisaties gespecialiseerd in het thema en vragen-debat) + diverse info. (28/01/10, 12/03/10, 01/04/10, 11/06/10, 24/09/10).

De werkgroep 'ouderen' (geleid door het CMDC-CDCS)

De groep richt zich op nieuwe projecten. Dankzij de deelname aan de werkgroep verwerft het CMDC-CDCS een grondige kennis van de realiteit op het terrein en fungert het als dienst voor welzijnsinformatie en ondersteuning voor de werknemers op het terrein.

Vergaderingen: 21/01/10, 25/02/10, 18/03/10, 23/09/10

Projecten:

a. Repertorium Bejaardenhulp Elsene

Het bevat het dienst- en hulpverleningsaanbod voor de Elsense senioren. De organisaties staan alfabetisch en per behoefte geklasseerd, net zoals de behoeften die in de 'Atlas: thuiswonend na je 65ste' werden belicht. Met dit repertorium heeft de werkgroep een informatie-instrument gecreëerd dat nuttig is voor de Elsense ouderen en hun omgeving maar eveneens voor de professionele hulpverleners.

Elk lid van de werkgroep heeft zijn expertise ingebracht. Het CMDC heeft gebruik gemaakt van de ervaring opgedaan bij zijn medewerking aan de Atlas, van zijn database van de organisaties uit de Brusselse welzijns- en gezondheidssector en van zijn expertise op het vlak van publicaties. De inbreng van de werknemers op het terrein was daarbij verrijkend.

b. Projet de service centralisé d'information pour les seniors ixellois

Il existe de nombreux services pour les seniors à Ixelles. Par contre, les seniors, leur entourage et les professionnels semblent peu informés de ce qui existe. Le répertoire XL'âge et le site Bruxelles social sont 2 outils bien utiles. Mais la population des personnes âgées à Ixelles est fort diversifiée. Une bonne partie de la population précarisée semble avoir une culture exclusivement orale. Un n° de téléphone centralisé pour toutes informations concernant les seniors semble une bonne piste pour répondre à ce besoin.

Mais avant de se lancer dans la construction d'un nouveau projet, le groupe a décidé de faire un diagnostic sur deux ans sur les besoins des seniors à Ixelles afin de valider ou invalider cette hypothèse. Depuis octobre 2009, le groupe réfléchi, fait des choix méthodologiques et co-construit cette nouvelle expérience de diagnostic social avec l'appui méthodologique de professeurs de l'IESSID.

1.6.7. Participation colloques, rencontres et journées d'études

01/02/2010 - Rencontre irisée du CBCS en collaboration avec l'Agence Alter, la CLASS, la FIAS-ACFI « Jeunesse, Aide à la Jeunesse et Aide aux personnes handicapées » avec la Ministre E. Huytebroeck

02/02/2010 - Colloque organisé par l'ASPH dans le cadre de ses 90 ans : Manque de places en hébergement et Budget d'AssistancePersonnelle : Façades de bonnes intentions ?

18/02/2010 – « La Belgique, l'Europe et la pauvreté : un bilan,

b. Project inzake een gecentraliseerde informatiedienst voor de Elsene senioren

Elsene telt heel wat diensten voor senioren. Senioren, hun omgeving en professionelen zijn echter onvoldoende op de hoogte van wat er bestaat. Het repertorium Bejaardenhulp Elsene en de site Sociaal Brussel zijn 2 nuttige instrumenten. De oudere bevolking van Elsene is echter sterk gediversifieerd. Een groot deel van de kwetsbare bevolking hanteert een uitsluitend mondelinge cultuur. Een centraal telefoonnummer voor informatie voor ouderen lijkt dan ook een interessante optie.

Voor de groep een nieuw project op poten zet, heeft ze besloten om gedurende twee jaar een diagnose te stellen van de noden van de ouderen in Elsene om deze hypothese te valideren of te ontkrachten. Sinds oktober 2009 denkt de groep na, maakt methodologische keuzes en bouwt samen deze nieuwe ervaring m.b.t. sociale diagnose op. Dat laatste gebeurt met de methodologische ondersteuning van docenten van het IESSION.

1.6.7. Deelname aan colloquia, ontmoetingen en studiedagen

01/02/2010 - Iris-ontmoeting van de CBCS in samenwerking met Agence Alter, CLASS, FIAS-ACFI 'Jeunesse, Aide à la Jeunesse et Aide aux personnes handicapées' met minister E. Huytebroeck

02/02/2010 - Colloquium georganiseerd in het kader van 90 jaar ASPH: Manque de places en hébergement et Budget d'Assistance Personnelle : Façades de bonnes intentions ?

18/02/2010 – 'La Belgique, l'Europe et la pauvreté : un bilan, des défis' georganiseerd door 'Pour la Solidarité'

des défis » organisé par «Pour la Solidarité» et le «Mouvement Européen-Belgique»

25/02/2010 – Rondetafel kansarmoede en thuiszorg georganiseerd door Solidariteit voor het Gezin en Familiehulp, diensten voor gezinszorg

26/02/2010 – Werken met jongeren en hun ouders : het cliëntperspectief in de jeugdhulpverlening onder de loep – BWR

26/02/2010 – Recht op gezondheid hertekenen vanuit mensen in armoede georganiseerd door BAPN

04/03/2010 – « *La crise économique 1 an après : impact sur les CPAS bruxellois* » organisé par l'AG de la Section CPAS de l'Association de la Ville et des communes de la Région de Bruxelles-Capitale

08/03/2010 – Rencontre irisée du CBCS en collaboration avec l'Agence Alter sur la « Cohésion sociale » avec le Ministre-Président Charles Picqué

19/03/2010 – debatlunch : Gesloten instellingen : nooit plaats genoeg – Contactcomité van organisaties voor jeugdzorg regio Brussel

19/03/2010 – Gedachtenwisseling rond de thematiek «Zorg voor ouderen» georganiseerd door het Kenniscentrum Woonzorg Brussel

25/03/2010 - Conférence sur «*La vie affective et sexuelle des personnes âgées* » organisée par l'Echevinat de la Famille de Bruxelles-Ville

25/03/2010 – Gezondheidsmeeting Huis van Gezondheid

26/03/2010 – Matinée des Groupe d'entraide organisée par les Femmes Prévoyantes Socialistes

02/04/2010 - Les avantages octroyés aux personnes handicapées

en 'Mouvement Européen-Belgique'

25/02/2010 – Rondetafel over kansarmoede en thuiszorg georganiseerd door Solidariteit voor het Gezin en Familiehulp, diensten voor gezinszorg

26/02/2010 – Werken met jongeren en hun ouders: het cliëntperspectief in de jeugdhulpverlening onder de loep – BWR

26/02/2010 – Recht op gezondheid hertekenen vanuit mensen in armoede georganiseerd door BAPN

04/03/2010 – ‘*La crise économique 1 an après : impact sur les CPAS bruxellois*’ georganiseerd door de AV van de Afdeling OCMW van de Vereniging van de Stad en de Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

08/03/2010 - Iris-ontmoeting van de CBCS in samenwerking met Agence Alter over sociale cohesie met minister-president Charles Picque

19/03/2010 – Debatlunch: Gesloten instellingen: nooit plaats genoeg – Contactcomité van organisaties voor jeugdzorg regio Brussel

19/03/2010 – Gedachtenwisseling rond het thema ‘Zorg voor ouderen’ georganiseerd door het Kenniscentrum Woonzorg Brussel

25/03/2010 - Conferentie over ‘*La vie affective et sexuelle des personnes âgées*’ georganiseerd door het Schepenambt van het Gezin van Brussel-Stad

25/03/2010 – Gezondheidsmeeting Huis van Gezondheid

26/03/2010 – Matinée des Groupe d'entraide georganiseerd door les Femmes Prévoyantes Socialistes

02/04/2010 - Les avantages octroyés aux personnes handicapées

- en matière de santé, rencontre organisé par Solidarités Nouvelles Bruxelles
- 20/04/2010 - Midi de l'Autisme: Solutions d'accueil pour adultes avec autisme et accompagnement des familles
- 27/04/2010 - Conférence « *La pauvreté et le vieillissement* » organisée par la Fondation Roi Baudouin en soutien au Think Tank européen « Pour la Solidarité »
- 28/04/2010 – Matinée de réflexion sur l'autonomie des personnes âgées organisée par Question Santé
- 06/05/2010 - L'intégration socioprofessionnelle des Personnes handicapées, rencontre organisée par Solidarités Nouvelles Bruxelles
- 28/05/2010 – debatlunch : Flexibele norm : onderzoeksresultaten – Contactcomité van organisaties voor jeugdzorg regio Brussel
- 10/06/2010 - Protection sociale des enfants handicapés, rencontre organisée par Solidarités Nouvelles Bruxelles
- 01/06/2010 - Midi de Badje (en collaboration avec le CEMO): rencontre-débat avec Mme la Ministre Huytebroeck (Jeunesse, Aide à la Jeunesse et aide aux Personnes handicapées)
- 03/06/2010 - Groupe de travail « politique transversale » émanant du Conseil Consultatif Bruxellois des personnes handicapées- Rencontre avec les Centres d'accueil d'urgence (CAU)
- 17/06/2010 - Assemblée générale du Service Droits des Jeunes
- 24/06/2010 - GGZ in Brussel georganiseerd door BWR
- en matière de santé, ontmoeting georganiseerd door Solidarités Nouvelles Bruxelles
- 20/04/2010 - Midi de l'Autisme: Solutions d'accueil pour adultes avec autisme et accompagnement des familles
- 27/04/2010 - Conferentie 'La pauvreté et le vieillissement' georganiseerd door de Koning Boudewijnstichting ter ondersteuning van de Europese Think Tank 'Pour la Solidarité'
- 28/04/2010 – Denkvoormiddag over de zelfstandigheid van ouderen georganiseerd door Question Santé
- 06/05/2010 - L'intégration socioprofessionnelle des Personnes handicapées, een ontmoeting georganiseerd door Solidarités Nouvelles Bruxelles
- 28/05/2010 – Debatlunch: Flexibele norm: onderzoeksresultaten – Contactcomité van organisaties voor jeugdzorg regio Brussel
- 10/06/2010 - Protection sociale des enfants handicapés, een ontmoeting georganiseerd door Solidarités Nouvelles Bruxelles
- 01/06/2010 - Midi de Badje (in samenwerking met CEMO): discussiebijeenkomst met minister Huytebroeck (Jeunesse, Aide à la Jeunesse et aide aux Personnes handicapées)
- 03/06/2010 - Werkgroep 'politique transversale' uitgaande van de Brusselse adviesraad van personen met een handicap - Ontmoeting met de Centra voor dringende opvang (CDO)
- 17/06/2010 - Algemene Vergadering van de Service Droits des Jeunes
- 24/06/2010 - GGZ in Brussel georganiseerd door BWR

29/06/2010 – « *Let's Go 4* »: Table-ronde de l'Observatoire de l'accueil et de l'accompagnement de la personne handicapée : rapport d'activités, recommandations, perspectives et présentation de cinq études associatives spécifiques

06/09/2010 - Colloque Etat des lieux de l'alphabétisation : bilan de 4 éditions.

21/09/2010 - Matinée de lancement de la Ligue des Droits des Personnes handicapées

07/10/2010 – Journée d'étude « Evaluation en question » organisée par la FEBISP

14/10/2010 – Deelname aan De smaak van Elsene – Bezoek aan de ateliers van psycho-sociaal centrum Sint Alexius, PVT Sanatia en Den Teirling

15/10/2010 – Infosessie BWR armoede en (geen) werk – Bezoek aan CAD De Werklijn te Anderlecht

19/10/2010 - Walking lunch à l'occasion de l'installation des nouveaux membres du Conseil consultatif COCOM

21/10/2010 – Symposium Hospichild : « *Vécu et ressources du soignant* »

28/10/2010 – Studiedag ter afsluiting van de « *week van de thuislozenzorg* » : 10 jaar diversiteit en flexibiliteit

17/11/2010 – Matinée de réflexion sur les familles monoparentales organisée par Question Santé

22/11/2010 – Welzijnsronde minister Van Deurzen (avond)

23/11/2010 - Réunion de l'ABD sur la littérature grise

30/11/2010 - Table ronde Rapport Pauvreté 2010 organisée par l'Observatoire de la Santé et du Social

29/06/2010 – ‘*Let's Go 4*’: Table-ronde de l'Observatoire de l'accueil et de l'accompagnement de la personne handicapée : rapport d'activités, recommandations, perspectives et présentation de cinq études associatives spécifiques

06/09/2010 - Colloquium Etat des lieux de l'alphabétisation : bilan de 4 éditions.

21/09/2010 - Startvoormiddag van de Ligue des Droits des Personnes handicapées

07/10/2010 - Studiedag «Evaluation en question», georganiseerd door de FEBISP

14/10/2010 – Deelname aan De smaak van Elsene – Bezoek aan de ateliers van psychosociaal centrum Sint Alexius, PVT Sanatia en Den Teirling

15/10/2010 – Infosessie BWR armoede en (geen) werk – Bezoek aan CAD De Werklijn te Anderlecht

19/10/2010 - Walking lunch ter gelegenheid van de installering van de nieuwe leden van de adviesraad van het GGC

21/10/2010 – Symposium Hospichild: ‘*Drijfveer en erringen van de zorgverlener*’

28/10/2010 – studiedag ter afsluiting van de ‘*week van de thuislozenzorg*’: 10 jaar diversiteit en flexibiliteit

17/11/2010 – Denkvoormiddag over eenoudergezinnen georganiseerd door Question Santé

22/11/2010 – Welzijnsronde minister Van Deurzen (avond)

23/11/2010 - Bijeenkomst van de BVD over Grijze Literatuur

30/11/2010 - Ronde tafel Armoederapport 2010 georganiseerd door het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn

- 10/12/2010 - debatlunch : Proeftuinproject voor meisjes « De Switch » - Contactcomité van organisaties voor jeugdzorg regio Brussel
- 10/12/2010 – Concertation CIVIO XL (concertation communale autour de la violence conjugale) – présentation du bilan des activités et des perspectives
- 17/12/2010 - Journée Réseau des stratégies concertées MGF organisée par l'Observatoire du sida et des sexualités

- 10/12/2010 - Debatlunch: Proeftuinproject voor meisjes 'De Switch' - Contactcomité van organisaties voor jeugdzorg regio Brussel
- 10/12/2010 – Overleg CIVIO XL (gemeentelijke overleg rond geweld binnen het huwelijk) – voorstelling van de activiteitenbalans en van de vooruitzichten
- 17/12/2010 - Journée Réseau des stratégies concertées MGF georganiseerd door het Observatoire du sida et des sexualités

2

BIJKOMENDE OPDRACHTEN MISSIONS ADDITIONNELLES

2.1. Projet « Hospichild.be » : « informer pour humaniser »

2.1.1. Objectif

Offrir sur le web un site d'information sur les aspects administratifs, économiques, scolaires, sociaux et professionnels de l'avant, le pendant et l'après de l'hospitalisation d'un enfant gravement malade et impulsions d'une dynamique de travail en réseau dans le milieu pédiatrique bruxellois.

2.1.2. Hospichild V2 : retard de plus d'un an

Le projet de renouvellement de l'interface graphique et technologique sous Joomla 1.5.9 devait être terminé pour le début de l'année 2010. Ce projet comporte la correction préalable des contenus ainsi que le travail technologique et le transfert des contenus.

Le retard est du à plusieurs raisons dont l'énorme quantité d'informations à corriger avec le concours de plusieurs acteurs d'une part, et d'autre part, un problème de gestion de projet dans le chef de la société Piezoworks, responsable de la part technologique du projet Hospi V2 .

Le dialogue serein a pu se maintenir grâce à une énorme bonne volonté de la part du CDSCS-CMDC qui a fait le choix stratégique de ne pas rentrer en conflit de manière à pouvoir faire aboutir le projet au-delà des obstacles. Cette situation a placé l'équipe dans l'incapacité de pouvoir continuer le débat post symposium sur le nouveau site, comme projeté, avec les participants et autres

2. 1. Project ‘Hospichild.be’: ‘informeren op mensenmaat’

2.1.1. Doelstelling

Op de website informatie bieden over de administratieve, economische, schoolgerelateerde, sociale en professionele aspecten vóór, tijdens en na de ziekenhuisopname van een ernstig ziek kind en een impuls geven tot een netwerkdynamiek in de Brusselse pediatrische sector.

2.1.2. Hospichild V2: meer dan één jaar vertraging

De vernieuwing van de grafische en technologische interface in Joomla 1.5.9 moest normaal gezien klaar zijn tegen begin 2010. Dit project bestaat uit de voorafgaande correctie van de inhoud en het technologisch werk en de overdracht van de inhoud.

De vertraging is te wijten aan verschillende redenen, waaronder: de enorme hoeveelheid die gecorrigeerd dient te worden met de hulp van verschillende actoren enerzijds, en anderzijds, een probleem met het projectbeheer door het bedrijf Piezoworks, dat verantwoordelijk is voor het technologische deel van het project Hospi V2.

Er kon een serene dialoog in stand gehouden worden dankzij de enorme goede wil van het CMDC-CDSCS dat de strategische beslissing nam om niet in conflict te treden teneinde het project tot een goed einde te brengen ondanks de hindernissen. Door deze situatie kon het team het debat na het symposium niet

internautes concernés par la thématique de la souffrance du soignant.

L'inauguration de cette nouvelle version est postposée au deuxième trimestre 2011.

2.1.3. Correction des contenus : travail en partenariat et sous convention

La correction des contenus se fait de manière continue pour les informations relatives aux associations qui nous contactent pour signaler les changements d'adresse ou de personne de contact. Pour la partie « Aspects financiers », nous bénéficions de l'aide de la Coordination des Centres de Service social de l'Union des Mutualités Socialistes avec laquelle une trentaine de documents sont partagés sur googledocs. Lorsque des changements barémiques ou des modifications de loi interviennent, les modifications sont signalées par mail et placées dans ces documents partagés.

La même approche a été installée en ce qui concerne les congés spécifiques pour les salariés et les fonctionnaires. Ces contenus sont maintenus par des juristes spécialisés dans la matière via des documents partagés.

Par ailleurs une série d'autres contenus doivent aussi être maintenus, dans les parties Avant, Pendant et Après l'hospitalisation. Cette période de transition entre les deux sites web est très lourde car l'équipe doit à la fois maintenir le site existant et effectuer les corrections dans la version en développement du nouveau site Hospichild.

voortzetten op de nieuwe site, zoals gepland was, met de deelnemers en andere surfers die betrokken waren bij het thema 'Het lijden van de zorgverlener'.

De lancering van deze nieuwe versie is uitgesteld tot het tweede trimester 2011.

2.1.3. Correctie van de inhoud: samenwerking en subovereenkomst

De inhoud wordt permanent gecorrigeerd met informatie over verenigingen die ons wijzigingen in adresgegevens of contactpersonen meedelen.

Voor het deel 'Financiële aspecten' kunnen wij rekenen op de hulp van de Coordination des Centres de Service social de l'Union des Mutualités Socialistes waarmee wij een dertigtal documenten delen op googledocs. Baremwijzigingen en wetswijzigingen worden meegedeeld per mail en in deze gedeelde documenten geplaatst.

Dezelfde aanpak werd gehanteerd wat betreft het specifieke verlof voor loontrekkenden en ambtenaren. Gespecialiseerde juristen houden deze inhoud actueel via gedeelde documenten.

Ook andere inhoud moet actueel gehouden worden, in de delen Vóór, Tijdens en Na de hospitalisatie. Deze overgangsperiodes tussen de twee websites is zeer zwaar want het team moet enerzijds de bestaande site up-to-date houden en anderzijds correcties aanbrengen in de ontwikkelingsversie van de nieuwe Hospichild-site.

2.1.4. Traduction en anglais

La traduction en anglais des contenus choisis pour apparaître dans le nouveau site a été réalisée par Piezoworks et livrée en deux parties.

La qualité de la traduction n'a pas encore été validée par un anglophone. Cependant, beaucoup de remarques effectuées dans les marges des contenus juridiques par les traducteurs indiquent que le travail a été effectué avec attention, dans ce type de contenu.

Hospichild V2 doit être opérationnel pour pouvoir inclure cette troisième version.

2.1.5. Le réseau

S'inscrivent dans le réseau Hospichild les personnes qui se sentent appartenir à un même monde - en l'occurrence celui du monde pédiatrique bruxellois - qu'ils soient soignants ou aidants. Ce sentiment d'appartenance doit être soutenu par plusieurs approches. La lettre d'information Hospinews (voir ci-dessous) est un des vecteurs d'appartenance et d'échange. Elle permet d'informer des activités des uns et des autres.

Le second vecteur est celui des moments d'échange de « réseau », comme la journée de symposium (voir ci-dessous).

2.1.6. La lettre électronique mensuelle d'information

Hospinews : rythme et continuité

Actuellement, la newsletter Hospinews est envoyée mensuellement à plus ou moins 600 personnes principalement en Belgique,

2.1.4. Vertaling in het Engels

De Engelse vertaling van de inhoud van de nieuwe site werd gemaakt door Piezoworks en geleverd in twee delen.

De kwaliteit van de vertaling werd nog niet gevalideerd door een Engelstalige. De vele opmerkingen door de vertalers in de kantlijnen van de juridische inhoud wijzen er echter op dat de vertalingen zorgvuldig gemaakt zijn.

Hospichild V2 moet operationeel zijn om deze derde versie te kunnen integreren.

2.1.5. Het netwerk

De personen die zich inschrijven bij het Hospichild-netwerk voelen dat zij tot eenzelfde wereld behoren, namelijk die van de Brusselse pediatrie, of het nu gaat om zorgverstrekkers of hulpverleners.

Dit gevoel van verbondenheid moet worden ondersteund door verschillende benaderingen. Eén van de middelen om de verbondenheid en de uitwisseling te stimuleren is de nieuwsbrief Hospinews (zie hieronder). Via deze brief kan informatie uitgewisseld worden over elkaars activiteiten.

Een tweede middel bestaat in de 'netwerkmomenten' zoals de symposiumdag (zie verder).

2.1.6. De maandelijkse elektronische nieuwsbrief

Hospinews: tempo en continuïteit

Op dit moment wordt de nieuwsbrief Hospinews maandelijks naar ongeveer 600 personen gestuurd, hoofdzakelijk in België,

quelques destinataires résident aussi en France et au Canada. Elle est destinée aux professionnels de toutes les disciplines du monde pédiatrique et est relayée via plusieurs acteurs comme le Canal Santé, Culture et Démocratie asbl, Question Santé, etc. Elle sort mensuellement, sauf pour les mois d'été où une seule lettre est publiée pour les mois de juillet et août.

Elle comporte plusieurs rubriques:
agenda – initiatives – annonces – hospiclic
– focus.

Les rubriques sont nourries en fonction de l'actualité du domaine social santé en rapport avec l'enfance malade et hospitalisée, et les demandes de parution émanant des hôpitaux bruxellois et belges, associations, universités, etc.

Une collaboration est également en place avec certains journalistes de presse spécialisée comme le Journal du Médecin, Question Santé, les brèves du BIS, Alter Echo, etc.

Janvier: *Les Cliniclowns soufflent leurs 15 bougies*

Interview de Valérie Van Gastel, coordinatrice générale.

Février: *De la santé mentale aux soins à domicile*

Entretien avec le Docteur Jean-Pierre Ermans, psychiatre, Président de l'asbl Conectar.



maar ook naar een paar personen in Frankrijk en Canada. Hij is bedoeld voor beroeps mensen uit alle disciplines van de pediatrische wereld en wordt verspreid via verschillende actoren zoals de Channel Gezondheid, Cultuur en Democratie vzw Gezondheid Vragen, etc. De brief verschijnt maandelijks, behalve in de zomermaanden; dan verschijnt er slechts één voor de maanden juli en augustus.

Hij bevat verschillende rubriken:
- Kalender - Initiatieven - advertenties
- hospiclic - focus.

De rubrieken worden ingevuld met welzijns- en gezondheidsnieuws over zieke en gehospitaliseerde kinderen, en de verzoeken om publicatie uitgaande van Brusselse en Belgische ziekenhuizen, verenigingen, universiteiten, enz.

Er wordt ook samengewerkt met een aantal journalisten van vakbladen zoals Journal du Médecin, Question Santé, brèves du Bis, Alter Echo, etc.

Januari: *De CliniClowns blazen 15 kaarsjes uit*

Interview met Valérie Van Gastel, algemene coördinatrice.

Februari: *Van geestelijke gezondheidszorg tot thuiszorg*

Gesprek met dr. Jean-Pierre Ermans, psychiater, voorzitter van de vzw Conectar.

Mars: *Tour d'horizon du métier d'infirmière de liaison*

Entretien avec Sonja Develter, infirmière de liaison aux Cliniques Universitaires saint-Luc.

Avril: *Animations des services pédiatriques aux Cliniques Universitaires Saint-Luc à Bruxelles*

Entretien avec Martine Delrée, coordinatrice de l'équipe d'animateurs pédiatriques

Mai: *Projet National Douleur Aiguë de l'Enfant*

Interview de Josette Fontaine, infirmière coordinatrice du Projet.

Juin: *Muco*

Rencontre avec Johan Veys, responsable de la défense des intérêts et de la logistique de l'association Muco, Association Belge de Lutte contre la Mucoviscidose.

JUILLET – AOÛT: *30 ans d'existence et de reconnaissance pour le service La Vague asbl*

Rencontre avec André Petit, directeur depuis la fondation de l'asbl.

Septembre: *Famisol asbl fête ses 15 années d'existence*

Entretien avec Jean-Michel Marchal, responsable de la communication de l'association et animateur durant les journées de loisirs en groupe.

Octobre: *La fonction d'infirmière en chef en pédiatrie*

Entretien avec Stéphanie De Loof travaillant depuis une dizaine d'années en tant qu'infirmière en chef à l'Hôpital Sainte-Elisabeth.

Maart: *Alle aspecten rond het beroep transserverpleegster*

Gesprek met Sonja Develter, transserverpleegster in de Cliniques Universitaires Saint-Luc.

April: *Animaties van de pediatrische Dienst van de Cliniques Universitaires Saint-Luc*

Gesprek met Martine Delrée, coördinatrice van het team van pediatrische animatoren

Mei: *Nationaal project 'Acute pijn bij kinderen'*

Interview met Josette Fontaine, verpleegster-coördinatrice van het Project.

Juni: *Muco*

Ontmoeting met Johan Veys, verantwoordelijk voor de belangenverdediging en logistiek van de Mucovereniging, Belgische Vereniging voor de strijd tegen Mucoviscidose.

JULI – AUGUSTUS: *30 jaar bestaan en erkennung voor de vzw Vague*

Ontmoeting met André Petit, directeur sinds de oprichting van de vzw.

September: *Famisol asbl viert zijn 15e verjaardag*

Gesprek met Jean-Michel Marchal, communicatieverantwoordelijke van de organisatie en animator tijdens de groepsuitstappen

Oktober: *De functie van hoofdverpleegkundige in de kindergeneeskunde*

Gesprek met Stéphanie De Loof die al een tiental jaar als hoofdverpleegkundige werkt in het St. Elisabeth Ziekenhuis.

Novembre: Ligue Francophone Belge contre l'Epilepsie

Rencontre avec Gisèle Motheu, collaboratrice spécialisée dans le champ de l'info – Doc et assurant également les permanences d'accueil.

Décembre: Huis voor Gezondheid

Entretien avec la coordinatrice, le Docteur Caroline Verlinden.

2.1.7. Symposium « Vécu et Ressources du Soignant »

Un symposium basé sur la coopération

Anne Debra, psychologue clinicienne, superviseuse et formatrice de soignants, a aidé de bout en bout l'équipe Hospichild dans la démarche de mise sur pied du symposium. Elle a servi de guide dans le choix des orateurs ainsi que dans les contacts avec les opérateurs, formés pour le reportage « Voix du Soignant », et proposé une méthode de travail pour les ateliers. Plusieurs réunions de travail ont réuni les membres d'Hospichild mais aussi les partenaires externes pour mettre au point les techniques d'animation des ateliers.

Les interventions prévues étaient organisées de manière à pouvoir décliner la thématique du vécu et des ressources du soignant, selon ses causes tant du côté du soignant lui-même que de son contexte de travail et des patients, des moyens de prise en charge psychologiques et physiologiques. Les orateurs se sont exprimés en français ou en néerlandais, toutes les communications ont été traduites simultanément.

Cet évènement a sollicité la coopération de toute l'équipe du CDSC-CMDC tant dans la préparation que l'organisation de la journée.

November: Ligue Francophone Belge contre l'Epilepsie

Ontmoeting met Gisèle Motheu, gespecialiseerde medewerkster op het vlak van info – Doc, die tevens de onthaalpermanenties verzorgt.

December: Huis voor Gezondheid

Gesprek met de coördinatrice, dr. Caroline Verlinden.

2.1.7. Symposium «Drijfveer en ervaring van de zorgverlener»

Een symposium op basis van samenwerking

Anne Debra, klinisch psycholoog, supervisor en trainer van zorgverleners, heeft het Hospichild-team van het begin tot het einde geholpen bij de organisatie van het symposium. Zij fungeerde als gids bij de keuze van de sprekers en bij de contacten met de actoren, opgeleid voor de reportage «Stem van de zorgverlener», en heeft een werkmethode voorgesteld voor de workshops. Er werden verschillende werkvergaderingen gehouden met de leden van Hospichild maar ook met externe partners om de technieken van de workshops te verfijnen.

De toespraken gingen allemaal op de één of de andere manier over de drijfveer en ervaringen van de zorgverlener; zo werd, al naargelang het geval, aandacht besteed aan de zorgverlener zelf, maar ook aan zijn werkcontext, aan de patiënten en aan de manieren om psychologische en fysiologische ondersteuning te bieden. De sprekers spraken zich in het Nederlands of het Frans; alle mededelingen werden simultaan vertaald.

Voor deze gebeurtenis moest heel het team van het CMDC-CDSC samenwerken, zowel bij de voorbereiding als bij de organisatie van de dag.

Pour un retour approfondi sur le contenu des interventions et de l'organisation de la journée, le présent rapport renvoie au rapport spécifique réalisé par la coordinatrice du projet Hospichild.



Voor een grondige feedback over de inhoud van de toespraken en de organisatie van de dag verwijst dit verslag naar het specifieke verslag dat opgesteld werd door de coördinatrice van het Hospichild-project.

Public

Le Symposium a connu une forte participation. Un peu plus de 200 personnes en provenance d'hôpitaux, d'associations, d'universités, de mutuelles, de la presse.

Ateliers

L'option ateliers corporatifs a été privilégiée. En effet, les soignants se retrouvent au quotidien à devoir travailler de manière interdisciplinaire et lorsqu'ils se retrouvent pour des études de cas, des groupes de paroles, bien souvent, cela se fait avec les collègues des autres disciplines. Il semblait donc intéressant de proposer aux participants de se retrouver avec leurs pairs, pour exprimer, partager et débattre de sensations, vécu, problèmes, ressources qui sont typiquement les leurs en fonction des actes thérapeutiques ou des situations professionnelles particulières. La méthode utilisée pour animer les ateliers est le Méplana.



Openbaar

Het symposium was een succes. Iets meer dan 200 deelnemers uit ziekenhuizen, verenigingen, universiteiten, ziekenfondsen, de pers.

Workshops

De voorkeur ging uit naar corporate workshops. Zorgverleners moeten namelijk dagelijks interdisciplinair samenwerken en wanneer zij samenkommen voor case studies en praatgroepen dan is dit met collega's van andere disciplines. Het leek dan ook interessant om aan de deelnemers voor te stellen om samen te komen met gelijkgestemden om te praten

over gevoelens, ervaringen, problemen en drijfveren waarmee zij geconfronteerd worden in functie van therapeutische handelingen of specifieke professionelsituaties.

Tijdens de workshops werd de 'Metaplan'-methode gebruikt.

2.1.8. Team Hospichild.be: écolage de la nouvelle collaboratrice NL

Plusieurs mois ont été nécessaires pour que la nouvelle collaboratrice engagée en août 2009 puisse appréhender toutes les sous-thématiques du site et faire connaissance peu à peu avec les acteurs du monde hospitalier et associatif bruxellois.

Des formations spécifiques en technologie web ont été nécessaires pour qu'elle puisse assurer la mise en ligne ou la modification d'articles sur le site actuel ainsi que sur le site V2 en Joomla. D'autre part, le volume de connaissances généralistes à acquérir est important pour s'y retrouver dans la correction et la maintenance des thématiques spécifiques en droit du travail, en droit social, mais aussi par rapport aux acteurs du soin à domicile, du soin palliatif, de la convalescence, du transport, du handicap, du deuil, de la scolarité et des nombreuses autres thématiques présentes sur le site. Cette prise de connaissance a demandé de mettre sur pied des visites de terrain ainsi que de nombreuses réunions de travail avec la coordinatrice du projet et la direction.



2.1.8. Team Hospichild.be: opleiding van de nieuwe NL medewerkster

Er waren verschillende maanden nodig om de nieuwe medewerkster die in augustus 2009 in dienst genomen werd inzicht te doen krijgen in alle subthema's van de site en haar te laten kennismaken met de actoren van de Brusselse ziekenhuizen en verenigingen. Zij moest een specifieke opleiding in webtechnologie krijgen om artikelen online te kunnen plaatsen op de huidige site en op de site V2 in Joomla. Anderzijds moet heel wat algemene kennis verworven worden om specifieke thema's

te kunnen corrigeren en actualiseren; deze thema's kunnen gaan over arbeidsrecht en sociale wetgeving, maar ook over de actoren van de thuiszorg, palliatieve zorg, revalidatie, vervoer, gehandicaptenzorg, rouw, onderwijs, en vele andere aspecten. Dit maakte dat er vele bezoeken ter plaatse en werkvergaderingen met de coördinatrice van het project en met de directie georganiseerd moesten worden.

2.1.9. Comité d'accompagnement

Le projet Hospichild.be repose sur une convention propre renouvelable d'année en année, possède un budget propre, doit remettre des rapports annuels individualisés et enfin a son propre comité d'accompagnement.

Membres du comité d'accompagnement

- Sonja Develter – Interface pédiatrique Cliniques Universitaires Saint-Luc UCL – coordinatrice de la Maison de Répit de Bruxelles Capitale
- Karin Van der Straeten – Infirmière pédiatrique au Bureau Délégué Général Droits de l'Enfant
- Marion Faingnaert – Présidente Aremis - Sémiramis
- Béatrice Vandenberge – Service social Mutualités Chrétiennes
- Eric Colle – Directeur Service social Mutualités Chrétiennes
- Jean Desbeek – Directeur Service social Cliniques Universitaires Saint-Luc UCL
- Chris Heremans – Liga Tegen Kanker
- Marlies Vos – Conseiller Santé au Cabinet Vanraes
- Philippe Henry de Generet – Conseiller Santé au Cabinet Cerekhe
- Laurent Van der Elst – Cabinet Vanraes
- François Du Mortier – CIRB-CIBG
- Hélène Morel – Cabinet Grouwels
- Ethel Savelkoul – Cabinet Vanraes
- Solveig Pahud – Direction CDSCS-CMDC asbl
- Catherine Minet – Responsable NL Hospichild

2.1.9. Begeleidingscomité

Het project Hospichild.be steunt op een eigen overeenkomst die jaarlijks verlengd wordt; het beschikt over een eigen budget, moet afzonderlijke jaarverslagen afleveren en heeft tot slot een eigen begeleidingscomité.

Leden van het begeleidingscomité

- Sonja Develter – Pediatric Interface Cliniques Universitaires Saint-Luc UCL – coordinatrice van het Respijthuis van Brussel-Hoofdstad
- Karin Van der Straeten - Kinderverpleegster op het Bureau Délégué Général Droits de l'Enfant
- Marion Faingnaert - Voorzitster Aremis - Sémiramis
- Béatrice Vandenberge - Sociale Dienst Christelijke Ziekenfondsen
- Eric Colle - Directeur Sociale Dienst Christelijke Ziekenfondsen
- Jean Desbeek - Directeur Sociale Dienst Cliniques Universitaires Saint-Luc UCL
- Chris Heremans – Liga Tegen Kanker
- Marlies Vos - Gezondheidsadviseur op het kabinet Vanraes
- Philip Henry de Generet - Gezondheidsadviseur op het kabinet Cerekhe
- Laurent Van der Elst - Kabinet Vanraes
- François Du Mortier – CIBG-CIRB
- Hélène Morel – Kabinet Grouwels
- Ethel Savelkoul – Kabinet Vanraes
- Solveig Pahud – Directie CMDC-CDSCS vzw

- Renaud Germain – Graphisme CDCS-CMDC asbl
 - Emmanuelle Vanbesien – Coordinatrice Hospichild
-
- Catherine Minet – NL verantwoordelijke Hospichild
 - Renaud Germain - Grafische vormgeving CMDC-CDCS vzw
 - Emmanuelle Vanbesien - Coördinatrice Hospichild

2.2. Convention avec l'ASBL Fédération des Centres de Service Social Mutualistes bruxellois

Réalisation complète (coordination, rédaction, mise en page, graphisme et illustrations) du feuillet de communication et d'information de la Fédération des Centres de Service Social Mutualistes Bruxellois: le MUTM@IL.

Parution d'un double numéro:

Sommaire n° 23-24 (Octobre-Novembre 2010): éditorial ; Dossier sur secret professionnel (1ère partie) Voyage au pays extraordinaire du secret professionnel (Pierre De Proost – 1^{er} Conseiller CPAS de Molenbeek) ; annonce du symposium «*Vécu et ressources du Soignant* » organisé par Hospichild.



2.2. Overeenkomst met de vzw Verbond van Centra voor Maatschappelijk Werk van de Ziekenfondsen uit het Brusselse

Complete realisatie (coördinatie, redactie, lay-out, grafische vormgeving en illustraties) van het communicatie- en informatieblad van het Verbond van Centra voor Maatschappelijk Werk van de Ziekenfondsen uit het Brusselse: MUTM@IL.

Verschijning van een dubbel nummer:

Inhoudsopgave nr. 23-24 (oktober-november 2010): editoriaal; Dossier over het beroepsgeheim (1e deel) Reis naar het buitengewone land van het beroepsgeheim (Pierre De Proost - 1^e adviseur OCMW van Molenbeek); aankondiging van het symposium 'Drijfveer en ervaringen van de Zorgverlener' georganiseerd door Hospichild.

2.3. Conventions avec l'ASBL Fonds d'Aide Ponctuelle – FAP-FEB

Le Fonds d'Aide Ponctuelle (ex-Caisse Philanthropique) est une ASBL qui historiquement fut proche des fondateurs de l'Office d'Identification. Son objectif est d'apporter une aide financière ponctuelle en vue du soulagement de situations de détresse et de précarité qui lui sont présentées principalement par des services sociaux actifs en Région de Bruxelles-Capitale.

Dans le cadre d'une convention d'utilisation de services, le Centre de Documentation et de Coordination sociales se charge pour le Fonds:

- d'enregistrer, de traiter et de clarifier les demandes d'aide;
- de contacter systématiquement les services sociaux demandeurs;
- d'effectuer les versements pour les situations de détresse présentées;
- de répondre aux demandes d'information concernant le F.A.P-F.E.B d'assurer le suivi administratif de l'association (prise de notes, courrier, invitations au AG et CA, rédaction des procès-verbaux, actualisation des statuts, création de logo...).

Une centaine de demandes est traitée chaque année.

Date de l'AG: 19/05/2010

2.3. Overeenkomst met de vzw Fonds voor Eenmalige Bijstand (F.E.B-F.A.P)

Het Fonds voor Eenmalige Bijstand (de vroegere Filantropische Kas) is een vzw die historisch dicht aanleunde bij de oprichters van de Identificatiedienst. Doelstelling is eenmalige financiële hulp te verlenen om enige verlichting te bieden in situaties van tegenspoed en kwetsbaarheid die vooral door de sociale diensten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest worden doorverwezen.

In het kader van een overeenkomst voor gebruik van diensten, neemt het CMDC-CDCS volgende taken voor zijn rekening namens het Fonds:

- registreren, verwerken en verduidelijken van hulpaanvragen;
- systematisch contact opnemen met de aanvragende sociale diensten;
- betalingen verrichten voor de voorgestelde situaties van tegenspoed;
- reageren op verzoeken om informatie over de het F.E.B-F.A.P. met het oog op de administratieve follow-up van de vereniging (het maken van notities, e-mail, uitnodigingen voor de AV en de RB, het opstellen van de notulen, het bijwerken van de statuten, ontwerpen van logo, ...).

Elk jaar wordt een honderdtal aanvragen behandeld.

Datum van de AV: 19/05/2010

2.4. Contrat de consultance avec l'Agence de Développement Territorial pour la Région de Bruxelles-Capitale (ADT-ATO)

Dans le cadre général du Plan Régional de Développement Durable (PRDD) et plus spécifiquement de l'établissement d'un état des lieux exhaustif de l'offre en équipements et en services à la population sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, l'ADT a demandé au CDSCS-CMDC une collaboration à deux niveaux :

- l'autorisation d'utiliser la base de données des opérateurs des secteurs du social et de la santé (au sens large),
- une consultance en termes d'expertise dans ces secteurs.

Le contrat de consultance visait à obtenir une expertise dans les secteurs social-santé (au sens large) couvert par le Centre : informations et explications sur les secteurs, assistance à la réalisation d'une typologie, une évaluation des analyses réalisées et la formulation de remarques et recommandations pour les phases de travail ultérieures.

De manière très concrète, la consultance a été un conseil/ accompagnement du travail effectué par la sprl Bureau de Recherches en Aménagement du Territoire (BRAT) pour l'ADT dans :

- la constitution d'une typologie pour l'inventaire à constitué ;
- l'aide à l'encodage de la base de données par la mise en miroir des codes d'encodage du CDSCS-CMDC et de la typologie choisie par BRAT et ADT ;
- des conseils concernant les définitions et notices explicatives de la typologie dont la correction de toutes les listes d'agrément et pouvoirs subsidants par catégories ;

2.4. Consultancycontract met het Agentschap voor Terroriale Ontwikkeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (ATO-ADT)

In het algemene kader van het Gewestelijk Plan voor Duurzame Ontwikkeling (GPDO) en meer specifiek de opstelling van een uitgebreide inventaris van het aanbod aan uitrusting en diensten voor de bevolking op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft het ATO aan het CMDC-CDSCS verzocht om op twee niveaus samen te werken:

- de toestemming om de database van de actoren van de welzijns- en gezondheidsssectoren (in ruime zin) te gebruiken,
- consult in termen van expertise in deze sectoren.

Het consultancycontract beoogde een beroep te kunnen doen op de welzijns- en gezondheidsexpertise (in ruime zin) van het Centrum: informatie en uitleg over de sectoren, hulp bij de uitwerking van een typologie, evaluatie van de uitgevoerde analyses en formulering van opmerkingen en aanbevelingen voor toekomstige werkfasen.

Zeer concreet bestond de consultancy in het verstrekken van advies over/begleiding van het werk dat de bvba Bureau de Recherches en Aménagement du Territoire (BRAT) verrichtte in opdracht van het ATO:

- de uitwerking van een typologie voor de inventaris;
- hulp bij de codering van de databank door het harmoniseren van de coderingscodes van het CMDC-CDCS en de door BRAT en het ATO gekozen typologie;
- advies over de definities en toelichtingen van de typologie waaronder correctie van alle lijsten van erkenningen en

- une lecture attentive et critique des cartes analytiques, dont une comparaison entre les zones d'influences théoriques choisies par BRAT et les zones d'action indiquées par les associations et services au CDSCS ;
- une lecture par chaque référente de thèmes du CDSCS des notices explicatives de la typologie, des cartes des opérateurs et commentaires finaux proposés par BRAT. Un relevé des erreurs et propositions de modifications a été transmis.

Conclusions à mi-parcours:

Concernant notre outil :

- La base de données du CDSCS s'est avérée largement la plus complète et précise pour les secteurs couverts ;
- Il manque manifestement d'un outil centralisé de diagnostic de l'offre pouvant servir d'aide à la planification politique et aux chercheurs. La base de données du CDSCS pourrait aisément devenir cet outil dans la mesure d'un renforcement de ses moyens et d'une collaboration rapprochée avec le politique et d'autres plate-formes;
- Les limites des secteurs couverts par le CDSCS devront probablement être élargies au vu de l'évolution des limites du secteur-santé et de ses liens avec, par exemple, une partie du secteur socioculturel ;
- Il est important de maintenir la qualité de travail et donc de ne pas sous évaluer le temps et l'expertise nécessaires pour pouvoir répondre à ce type de besoins.

- subsidiërende overheden per categorie;
- een zorgvuldige en kritische lezing van de analytische kaarten, waaronder een vergelijking tussen de door BRAT gekozen theoretische invloedgebieden en de door de verenigingen en diensten aan het CMDC gemelde actiezones;
- een lezing door iedere themareferentiepersoon van het CMDC van de toelichtingen van de typologie, van de kaarten van de actoren en de eindopmerkingen voorgesteld door BRAT. Er werd een overzicht van fouten en voorgestelde wijzigingen voorgelegd.

Tussentijdse conclusies:

Inzake onze tool:

- De database van het CMDC is ruimschoots de meest complete en nauwkeurige gebleken voor de betrokken sectoren;
- Er ontbreekt duidelijk een gecentraliseerde tool voor de diagnose van het aanbod dat kan dienen als hulpmiddel bij de planning van het beleid en voor de onderzoekers. De database van het CMDC kan zonder problemen deze tool worden als er voldoende middelen worden toegekend en in het kader van een structurele samenwerking met het beleid en andere platformen;
- De grenzen van de door het CMDC bestreken sectoren zullen waarschijnlijk uitgebreid moeten worden in het licht van de veranderende grenzen van de gezondheidssector en van zijn banden met, bijvoorbeeld, een deel van de sociaal-culturele sector;
- Het is belangrijk om de kwaliteit van het werk op peil te houden en dus de nodige tijd en expertise niet te onderschatten.

Concernant notre expertise:

Ce type de commande révèle la situation de monopole du CDSCS dans son approche polyvalente, transversale et intersectorielle de l'offre sociale-santé à Bruxelles. Les trois mamelles de son expertise sont l'approche théorique (lectures), l'approche engagée (connaissance politique) et l'approche de proximité (implication dans les coordinations sociales).

Pour pouvoir maintenir le niveau d'exigence – voire l'amélioré - ces dimensions doivent être renforcées par un élargissement de l'équipe et des formations.

Inzake onze expertise:

Uit dit soort bestelling blijkt het monopolie van het CMDC in zijn polyvalente, transversale en intersectorale benadering van het welzijns- en gezondheidsaanbod in Brussel. Zijn expertise steunt op drie pijlers: een theoretische benadering (lezingen), een geëngageerde benadering (politieke kennis) en een lokale benadering (betrokkenheid bij sociale coördinatie). Om het eiseniveau op peil houden of te verbeteren, moeten deze aspecten versterkt en het team en de opleidingen uitgebreid worden.

2.5. Collaboration avec l'asbl Autrement pour la réalisation de la publication « Les services d'aide externes : la prison : s'en sortir » visant à mieux faire connaître les services d'aide aux détenus.

L'objectif de la brochure publiée en quatre langues (FR, NL, EN, ESP) était de réaliser un outil de qualité destiné à la fois à encourager

le recours aux services d'aide externe par les détenus et à valoriser le travail essentiel mené par les professionnels du secteur:

accompagnement psycho-social, accompagnement au niveau de la toxicomanie, formation pour les analphabètes,

apprentissage des langues, formation certifiante, soutien au maintien et au développement des liens familiaux.

Sans oublier un aspect fondamental : une réflexion et un travail par rapport à l'acte commis et à la victime.

La brochure, tant dans son contenu que dans sa forme porte le message des secteurs à savoir que les prisons deviennent des lieux où le temps peut être mis à profit pour réfléchir, se former, apprendre un métier mais aussi pour conscientiser les auteurs de faits

2.5. Samenwerking met de vzw Autrement voor de publicatie «Externe hulpdiensten: wegwijs in de gevangenis» met als doel de hulpdiensten voor gedetineerden beter bekend te maken.



Het doel van de in vier talen (NL, FR, EN, SP) gepubliceerde brochure was een kwaliteitstool te maken, enerzijds om gedetineerden ertoe aan te zetten een beroep te doen op externe hulpdiensten, anderzijds om het vitale werk van de professionals uit de sector onder de aandacht te brengen: psychosociale begeleiding, begeleiding bij verslavingen, opleiding voor analfabeten, het leren van talen, gecertificeerde opleiding, ondersteuning van het behoud en de ontwikkeling van familiebanden. Verder wordt ook aandacht besteed aan en gewerkt rond het gepleegde feit en het slachtoffer.

De brochure draagt zowel qua vorm als qua inhoud de boodschap van de sectoren uit: in gevangenissen kan de tijd gebruikt worden om na te denken,

délictueux aux souffrances causées par tel ou tel passage à l'acte et bien sûr pour se construire ou se reconstruire et prendre un nouveau départ !

Le CDSC-CMDC a joué un rôle de coordination et d'ensemblier favorisant et organisant les relations entre l'asbl Autrement et la SNC Piezo, société de services dans le secteur du graphisme et de la communication, en matière rédactionnelle, graphique, de traduction tout en assurant la relecture finale des quatre versions de langue.

opleidingen te volgen, een beroep te leren, maar ook om de daders van strafbare feiten bewust te maken van het lijden dat ze veroorzaakt hebben door het misdrijf dat ze gepleegd hebben, en uiteraard ook om zich te herpakken en een frisse start te maken!

Het CMDC-CDSC vervulde de functie van coördinator en adviseur en stimuleerde en organiseerde de relaties tussen de vzw Autrement en de SNC Piezo - dienstverlenende onderneming in de sector van de grafische vormgeving en de communicatie - bij de redactie, grafische vormgeving en vertaling, en heeft de vier taalversies gereviseerd.

3

ACTIEPLAN 2011-2012 PLAN D'ACTION 2011-2012

3. PLAN D'ACTION 2011-2012

I. Rétablissement de l'équilibre budgétaire (réduction des investissements et recherche de sponsoring) et affinement des outils de gestion

II. Approfondissement du plan stratégique d'information sociale transversale et intersectorielle

III. Lancement de la procédure d'audit

IV. Abandon du logiciel propriétaire CINDOC pour la gestion de CSSK

V. Evolution de la stratégie de gestion documentaire et des réponses aux demandes d'information en fonction de brudoc.be, les catalogues documentaires en ligne

VI. Bruxelles Social en ligne

- Version 3.2 de www.bruxellessocial.be
- Basculement sur le site des secteurs de la petite enfance (0-3 ans), de la santé mentale, de la famille, de l'enfance 3-12 ans et de l'aide aux justiciables
- promotion systématique

VII. Hospichild.be

- Lancement de Hospichild V2.
- Publication des Actes du Symposium « *Vécu et Ressources du Soignant* ».
- Enquête de satisfaction auprès des parents et des travailleurs sociaux.

3. ACTIEPLAN 2011-2012

I. Herstellen van het budgettaire evenwicht (vermindering van investeringen en zoeken naar sponsors)

II. Uitdiepen van het strategisch plan en bijstellen van de beheertools

III. Lanceren van de auditprocedure

IV. Stopzetten van de commerciële software CINDOC voor het beheer van CSSK

V. Evolutie van de strategie voor het documentatiebeheer en van de aanvragen naar informatie in functie van Brudoc.be, de online documentatiecatalogussen

VI. Sociaal Brussel online

- Versie 3.2 van www.sociaalbrussel.be
- Op de site plaatsen van de sectoren jonge kinderen (0-3 jaar), geestelijke gezondheidszorg, gezin, kinderen (3-12 jaar) en justitieel welzijnswerk
- Systematische promotie

VII. Hospichild.be

- Lancering van Hospichild V2.
- Publicatie van de verslagen van het Symposium ‘*Drijfveer en ervaring van de zorgverlener*’.
- Tevredenheidsonderzoek bij ouders en maatschappelijk workers.

VIII. Campagne de promotion du CDCS-CMDC et de ses outils

- Affiches, posters, flyers spécifiques de présentation de chaque site-outil : Hospichild, Brudoc, Bruxelles Social, Bico-Info
- Pochette CDCS-CMDC reprenant l'ensemble des sites-outils
- Planification de démonstrations aux acteurs associatifs et politiques

VIII. Promotiecampagne van het CDCS-CMDC - en van zijn tools

- Affiches, posters, flyers specifiek voor de presentatie van elke site-tool: Hospichild, Brudoc, Sociaal Brussel, Bico-Info
- CMDC-CDCS-mapjes met alle site-tools
- Plannen van demonstraties bij politieke actoren en organisaties

4

INSTELLING EN TEAM INSTITUTION ET TEAM

4.1. Survol historique et institutionnel

La mise en place de la Région de Bruxelles-Capitale en **juillet 1989** va entraîner une reconnaissance et une institutionnalisation des missions du CDSCS-CMDC.

Cette reconnaissance intervient après plus de dix années d'une vie institutionnelle précaire - au sein d'une entité bruxelloise marquée par un déficit d'identité propre - reposant essentiellement sur les cotisations des communes bruxelloises membres et la mise à disposition de personnel via les programmes de résorption du chômage.

Ainsi **en mars 1990**, une convention signée entre le Collège Réuni de la Commission communautaire commune et les présidents du Centre reconnaît le CDSCS-CMDC dans le cadre des institutions bicommunautaires et organise son subventionnement structurel.

En juillet 2003, après avoir fonctionné 12 ans dans le contexte de cette première convention, le CDSCS-CMDC connaît une évolution importante avec l'actualisation et la modernisation de celle-ci.

Cette étape poursuit deux objectifs:

- d'une part, une adaptation des missions du CDSCS-CMDC aux bouleversements technologiques profonds apparus dans les domaines des techniques de collecte, de traitement et de diffusion de l'information et de la documentation;
- d'autre part, une identification plus claire de la position du CDSCS-CMDC dans le paysage institutionnel bruxellois en

4.1. Historiek en institutionele evolutie in vogelvlucht

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

Deze erkenning komt er nadat de vzw meer dan tien moeilijke achter de rug had – in een Brusselse entiteit die geen eigen identiteit bezat – en afhankelijk was van de financiële bijdrage van de Brusselse gemeenten die lid waren en van de programma's ter opslorping van de werkloosheid voor de aanwerving van personeel.

In maart 1990 wordt het CMDC-CDCS als bicommunautaire instelling erkend door een overeenkomst ondertekend door het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapsscommissie en de voorzitters van het Centrum en wordt de subsidiëring structureel vastgelegd.

Nadat het CMDC-CDCS 12 jaar heeft gewerkt op basis van deze eerste overeenkomst, vormen de actualisering en de modernisering van de overeenkomst **in juli 2003** een belangrijke evolutie voor het Centrum.

Deze fase heeft twee doelstellingen:

- enerzijds de aanpassing van de opdrachten van het CMDC-CDCS aan de verregaande technologische veranderingen op het vlak van de technieken voor inzameling, verwerking en verspreiding van informatie en documentatie;
- anderzijds een duidelijke identificatie van de positie van het CMDC-CDCS in het Brusselse institutionele landschap

installant une collaboration structurelle avec l'Observatoire de la Santé et du Social, basée sur la complémentarité de leurs ressources et compétences.

Fin décembre 2007, l'octroi par les Ministres bicommunautaires chargés de la Politique d'Aide aux Personnes d'un subside d'impulsion à la publication en ligne de la carte sociale bruxelloise marque un nouveau tournant dans le développement du CDSCS-CMDC et consacre son rôle central de coordination de l'information sociale au sein du paysage institutionnel bruxellois.

Juillet 2009 (après élections de du 7 juin), les déclarations gouvernementales COCOM et COCOF officialisent le rôle du CDSCS-CMDC tant dans le cadre de la politique de lutte contre la pauvreté et la grande exclusion que dans le cadre du soutien aux transversalités des politiques sociales et de santé aux côtés de l'Observatoire Social et de la Santé.

La poursuite du projet Hospichild est également clairement signifiée dans le chapitre dédié à la santé.

door een structurele samenwerking aan te gaan met het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, gebaseerd op de complementariteit van hun middelen en competenties.

Eind december 2007 betekent de toekenning, door de bicomunautaire ministers belast met de Bijstand aan Personen, van een impulssubsidie voor tot de onlinepublicatie van de Brusselse sociale kaart een nieuw keerpunt in de ontwikkeling van het CMDC-CDCS. Deze toekenning bekraftigt de centrale rol die het Centrum vervult op het vlak van coördinatie en welzijnsinformatie in het Brusselse institutionele landschap.

In juli 2009 (na de verkiezingen van 7 juni) wordt de rol van het CMDC-CDCS in de regeringsverklaringen van de GGC en de COCOF geofficialiseerd zowel in het kader van het beleid inzake de bestrijding van armoede en uitsluiting als in het kader van de ondersteuning, samen met het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, van het transversale welzijns- en gezondheidsbeleid. In het hoofdstuk over gezondheid wordt duidelijk melding gemaakt van de voortzetting van het Hospichild-project.

4.2. Missions statutaires - art. 3 des statuts publiés aux annexes du Moniteur Belge - Personnes morales le 16 mars 2005

L'association a pour but de contribuer activement – en région de Bruxelles-Capitale – à toute initiative de recherche, de documentation, d'étude, de coordination ou de promotion concernant toutes questions d'ordre social, et en outre:

- 1° Rassembler toute documentation concernant les institutions et les questions d'ordre social.
- 2° Répertorier tous les organismes sociaux publics et privés, agréés ou non, et diffuser ces répertoires.
- 3° Mettre cette documentation à la disposition de tous et notamment des services et travailleurs sociaux.
- 4° Contribuer à la formation permanente des intervenants sociaux et à leur recyclage.

Elle poursuit la réalisation de ce but par tous moyens et notamment, sans que cette énumération soit limitative, par:

- la production et la distribution de la carte sociale digitale de région de Bruxelles-Capitale;
- l'édition de publications ou de sites Internet dans le domaine de l'aide aux personnes;
- la constitution d'un pôle d'échanges, de circulation et de capitalisation de l'information entre les centres et services actifs sur le terrain de l'aide aux personnes;
- la collaboration avec les partenaires concernés;
- la réalisation d'études pour ses autorités de tutelle destinées à servir de support aux politiques sociales à mener en région de Bruxelles-Capitale;
- la participation à la constitution d'outils d'observation de la

4.2. Statutaire opdrachten - art. 3 van de statuten gepubliceerd in de bijlagen tot het Belgisch Staatsblad - Rechtspersonen op 16 maart 2005

De vereniging heeft tot doel in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest actief bij te dragen tot alle initiatieven betreffende opzoeken, documentatie, onderzoek, coördinatie en promotie van welzijnsproblematieken en bovendien:

- 1° alle documentatie te verzamelen over de bestaande instellingen en problematieken op het vlak van welzijn;
- 2° alle erkende en niet-erkende openbare en private welzijnsorganisaties te inventariseren en deze inventaris te verspreiden;
- 3° deze documentatie te ontsluiten voor iedereen en voor de diensten en welzijnswerkers in het bijzonder;
- 4° bij te dragen tot de continue vorming en de bijscholing van de welzijnsactoren.

De vereniging streeft de verwezenlijking van haar doelstelling met alle middelen na, ondere andere door:

- de productie en verspreiding van de digitale sociale kaart van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- de realisatie van publicaties of websites in het domein van de bijstand aan personen;
- het oprichten van een pool voor uitwisseling, doorstroming en kapitalisering van informatie tussen de centra en diensten actief inzake de bijstand aan personen;
- de samenwerking met de betrokken partners;
- het uitvoeren van studies voor de voogdijoverheden ter ondersteuning van het welzijnsbeleid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;

vie associative en région de Bruxelles-Capitale;
- toute initiative en vue de répondre à ses buts.

L'association se rattache aux principes de la liberté et de l'égalité et marque sa volonté de construire une société juste, progressiste, solidaire et émancipatoire, assurant à chacun des droits égaux, la liberté de pensée et d'expression.

- de medewerking aan de creatie van instrumenten ter observatie van het verenigingsleven in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- alle initiatieven die aan deze doelstellingen beantwoorden.

De vereniging onderschrijft de principes van vrijheid en gelijkheid en wil een rechtvaardige, progressieve, solidaire en emancipatorische samenleving tot stand helpen brengen waarin gelijke rechten en vrijheid van gedachte en meningsuiting worden gewaarborgd.

4.3. Missions conventionnelles - art. 1 de la convention signée en 2003 avec le Collège Réuni de la Commission communautaire commune

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

- De produire et de distribuer la «sociale»: à savoir la collecte, le traitement et la diffusion des données et de la documentation pertinentes relatives à l'offre des centres et services actifs sur le terrain de l'aide aux personnes au sens large du terme; et ce avec le soutien de l'outil informatique et plus spécifiquement du site web; cela induisant l'exigence d'un soutien dans l'utilisation de l'informatique;
- D'éditer des publications afin de valoriser de manière optimale l'information et la documentation collectées;
- De constituer un pôle d'échanges, de circulation et de capitalisation de l'information entre les centres et services;
- D'assurer, à la demande du Collège Réuni, la réalisation d'études destinées à servir de support aux politiques à mener;
- D'installer une collaboration structurelle avec l'Observatoire de la Santé et du Social.

4.3. Opdrachten via overeenkomst - art. 1 van de overeenkomst getekend in 2003 met het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie

Het Verenigd College geeft het Centrum de opdracht op het grondgebied van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest:

- De sociale kaart te produceren en te verspreiden: het verzamelen, verwerken en verspreiden van relevante informatie en documentatie met betrekking tot het aanbod van verenigingen en diensten actief op het vlak van de bijstand aan personen in de ruime zin van het woord, met behulp van informatica-instrumenten en de website in het bijzonder. Dit vergt een ondersteuning van het gebruik van informatica;
- publicaties te verzorgen die de ingezamelde informatie en documentatie optimaal valoriseren;
- de uitwisseling, doorstroming en kapitalisatie van informatie tussen verenigingen en diensten te organiseren;
- beleidsondersteunend onderzoek uit te voeren op vraag van het Verenigd College;
- een structurele samenwerking met het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn uit te bouwen.

4.4. Fonctionnement

4.4.1. Assemblée générale

Composition :

M. D. D'Haenens, Mme M. Dehing-van den Broeck, M. M. Dumont, Mme Y. Melery-Charles, M. P. Reniers, M. M. Thommes, M. G. Maissin (Confédération bruxelloise des Entreprises du Non-Marchand/CBENM) et Mme D. Wautier. Invités permanents représentant les Ministres Membres du Collège réuni de la COCOM.

Invités représentant les secteurs : Brusselse Welzijns- en GezondheidsRaad et Conseil bruxellois de coordination sociopolitique.

Réunion : 1 (04/05/10)

4.4.2. Conseil d'Administration

Composition :

- M. D. D'Haenens, Mme M. Dehing-van den Broeck, Mme Y. Melery-Charles, M. P. Reniers, M. M. Thommes et Mme D. Wautier.
- M. M. Dumont, administrateur-délégué (démission du poste).

Présidence: fonctionnement en tandem bicommunautaire avec M. D. D'Haenens à la présidence et M. M. Thommes à la vice-présidence.

Invité(e)s :

- S. Pahud, directrice et E. Spitaels, assistant de direction et assurant le rôle de rapporteur.

Réunions : 6 (26/01/10, 04/05/10, 23/06/10, 23/09/10, 25/11/10, 16/12/10).

4.4. Werking

4.4.1. Algemene vergadering

Samenstelling:

dhr. D. D'Haenens, mevr. M. Dehing-van den Broeck, dhr. M. Dumont, mevr. Y. Melery-Charles, dhr. P. Reniers, dhr. M. Thommes, mevr. B. Byl (Brusselse Confederatie van Social-Profit Ondernemingen /BCSPO) en mevr. D. Wautier. Vaste genodigden: vertegenwoordigers van de ministers-leden van het Verenigd College van de GGC.

Uitgenodigde vertegenwoordigers van de sectoren: Brusselse Welzijns- en gezondheidsRaad en Conseil bruxellois de coordination sociopolitique.

Samenkomst: 1 (04/05/10)

4.4.2. Raad van bestuur

Samenstelling:

- dhr. D. D'Haenens, mevr. M. Dehing-van den Broeck, Mevr. Y. Melery-Charles, dhr. P. Reniers, dhr. M. Thommes en mevr. D. Wautier.
- dhr. M. Dumont, afgevaardigd bestuurder.

Voorzitterschap: tandemsamenwerking met dhr. D. D'Haenens als voorzitter en dhr. M. Thommes als vicevoorzitter.

Uitgenodigd:

- S. Pahud, directrice en E. Spitaels, directieassistent en verslaggever

Samenkomsten: 6 (26/01/10, 04/05/10, 23/06/10, 23/09/10, 25/11/10, 16/12/10).

4.4.3. Comité d'accompagnement

L'article 6 de la Convention liant le Collège réuni de la Commission communautaire commune et le Centre de Documentation et de Coordination sociales (2003) prévoit la mise en place d'un Comité d'accompagnement chargé du suivi de l'exécution des missions confiées au CDSCS-CMDC. Ce comité d'accompagnement est composé d'un représentant de chaque Membre du Collège Réuni et des représentants désignés par le Centre. Il a pour mission d'analyser les rapports d'activités semestriels et de faire toute proposition au Collège Réuni.

Le comité d'accompagnement se réunit au minimum deux fois par an, à savoir en octobre et avril.

La dynamique amorcée en comité d'accompagnement de novembre 2009 a été entièrement stoppée. Pour rappel, la première réunion du comité d'accompagnement fixait les objectifs prioritaires du CDSCS-CMDC en début de législature à savoir :

- actualisation de la convention structurelle de 2003 et rédaction d'une convention spécifique pour couvrir le projet Bruxelles Social ;
- et de recherche d'un bâtiment pour accueillir la « Maison du bico ».

Changement complet de cap: vu les difficultés institutionnelles globales (chute du gouvernement fédéral en avril 2010) et la situation financière inquiétante du CDSCS-CMDC (AG 4 mai 2010), le comité d'accompagnement s'est réuni non pas deux mais cinq fois de juin à décembre 2010 (16/06/10, 02/09/10, 07/09/10, 16/11/10, 16/12/10).

4.4.3. Begeleidingscomité

Artikel 6 van de Overeenkomst tussen het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie (2003) bepaalt dat er een begeleidingscomité wordt opgericht die de uitvoering van de aan het CMDC-CDSCS toevertrouwde opdrachten opvolgt. Dit comité is samengesteld uit een vertegenwoordiger van elk lid van het Verenigd College en uit vertegenwoordigers aangesteld door het Centrum. Het begeleidingscomité dient de halfjaarlijkse activiteitenverslagen te analyseren en voorstellen te formuleren bij het Verenigd College. Het komt minstens 2 maal per jaar samen, namelijk in oktober en april.

De in het begeleidingscomité van november 2009 begonnen dynamiek is volledig gestopt. Ter herinnering: de eerste vergadering van het begeleidingscomité stelde de prioritaire doelstellingen van het CMDC-CDSCS bij het begin van de legisluur vast, namelijk:

- actualisering van de structurele overeenkomst van 2003 en opstelling van een specifieke overeenkomst met betrekking tot het project Sociaal Brussel;
- en het zoeken naar een gebouw voor het 'Bico huis'.

Volledige koerswijziging: gezien de institutionele problemen (val van de federale regering in april 2010) en de verontrustende financiële toestand van het CMDC-CDSCS (AV 4 mei 2010) is het begeleidingscomité niet twee maar vijf keer samengekomen van juni tot december 2010 (16/06/10, 02/09/10, 07/09/10, 16/11/10, 16/12/10).

De l'ensemble de ces rencontres se sont dégagées les lignes de force suivantes :

- consensus pour assurer le financement de Bruxelles Social en ligne au plus près de l'enveloppe des € 105.000 en 2010 et 2011 ;
- consensus pour réaliser un audit d'accompagnement au développement du CDSCS-CMDC en 2011 ;
- consensus pour continuer à fonctionner sous la convention structurelle de 2003 tant que les résultats de l'audit ne seront pas connus ;
- consensus pour ne pas signer de convention spécifique pour Bruxelles Social en ligne tant que les résultats de l'audit ne seront pas connus ;
- consensus pour la rédaction par le CDSCS-CMDC d'une note stratégique pour une politique d'information transversale et intersectorielle en région bruxelloise ;
- consensus pour l'arrêt de toutes les prestations effectuées par le Centre au service des plateformes bicommunautaires et sortant de ses missions de base.

4.4.4. Équipe

Composition : Le cadre de l'équipe est constitué de 18 postes (au 31/12/2010, 17 postes étaient pourvus)

- 16 professionnels temps plein sous CDI: 4 fonds propres (dont 2 sur le budget spécifique Bruxelles Social); 1 DAC (VDAB) ; 1 ACS à prime majorée A ; 2 ACS « remplaçés »; 3 ACS « transformés »; 2 ACS prime B majorée à 95%, 1 ACS prime B majorée à 95% dans le cadre de l'appel à projet 2006 relatif à l'accueil de l'enfance et enfin 2 ACS « spéciaux » issus de la transformation de TCT ayant dépendu du Forem

Uit deze bijeenkomsten zijn de volgende krachtlijnen naar voor gekomen:

- consensus om Sociaal Brussel online te financieren afgestemd op de enveloppe van € 105.000 in 2010 en 2011;
- consensus om een begeleidende audit uit te voeren voor de ontwikkeling van het CMDC-CDSCS in 2011;
- consensus om te blijven opereren onder de structurele overeenkomst van 2003 zolang de resultaten van de audit niet bekend zijn;
- consensus om geen specifieke overeenkomst voor Sociaal Brussel online te ondertekenen zolang de resultaten van de audit niet bekend zijn;
- consensus voor de opstelling door het CMDC-CDSCS van een strategische nota voor een transversaal en intersectoraal maatschappelijk informatiebeleid in het Brussels Gewest;
- consensus om alle diensten stop te zetten die het Centrum verricht ten behoeve van de bicomunautaire platformen en die niet tot zijn basisopdrachten behoren.

4.4.4. Team

Samenstelling: op 31/12/2010 bestaat het team uit 17 personen (er zijn 18 posten voorzien):

- 16 voltijdse COD-werknemers: 4 op eigen middelen (onder wie 2 op het specifieke budget voor Sociaal Brussel); 1 dac (Vlaams Subsidieagentschap voor Werk en Sociale Economie); 1 gesco met verhoogde premie A; 2 'vervangen' gesco's; 3 'omgevormde' gesco's; 2 gesco's met tot 95% verhoogde premie B; 1 gesco met tot 95% verhoogde premie B in het kader van de projectoproep 2006 betreffende kinderopvang en tot slot 2 'speciale' gesco's uit de omvorming van het

- 1 professionnel à temps plein sous CDI sur le budget spécifique Hospichild.be.
- 1 professionnel à temps plein sous CDI à charge à la fois du budget spécifique Bruxelles Social et d'une subvention du Fonds Maribel du Secteur Socioculturel.

Remarque: la situation financière inquiétante a entraîné la prise de mesures spécifiques :

- licenciement de la travailleuse effectuant un remplacement pour congé de maternité d'une des deux collaboratrices de la Cellule encodage et téléprospection du Département Bruxelles Social
- postposition du remplacement de la collaboratrice assurant le pôle NL du service études et publications du Centre

Réunions d'équipe:

Dates de réunions: les 12/03/10, 22/04/10, 24/06/10, 23/09/10, 20/12/10

Entretiens de fonctionnement

L'entretien de fonctionnement est un entretien de suivi individuel entre les 18 collaborateurs et la direction dans le cadre duquel sont discutés tant les progrès par rapport aux objectifs que les problèmes éventuels, la collaboration mutuelle, l'esprit qui règne au sein de l'équipe. Les accords qui résultent de l'entretien sont consignés dans un document de suivi (reprenant les objectifs, les points forts, les points à développer, la formation, les souhaits et les soucis)

Ces entretiens se sont tenus au mois de mai et juin.

Chaque entretien a une durée moyenne de 2h (07/05/10, 10/05/10, 12/05/10, 21/05/10, 26/05/10, 03/06/10, 04/06/10,

dac-statut die afhingen van de Forem

- 1 voltijdse COD-werknemer op het specifieke budget voor Hospichild.be

- 1 voltijdse CBD-werknemer voor een periode van 6 maanden in het kader van een subsidie van het Sociaal Fonds Maribel voor de Socioculturele Sector.

Opmerkingen: de alarmerende financiële situatie heeft geleid tot specifieke maatregelen:

- ontslag van de vervangster van één van de twee medewerksters van de Cel Codering en teleprospectie van de afdeling Sociaal Brussel die met bevallingsverlof was
- uitstel van de vervanging van de medewerkster die instond voor de NL pool van de studie- en publicatiedienst

Teamvergaderingen:

Vergaderdatums: les 12/03/10, 22/04/10, 24/06/10, 23/09/10, 20/12/10

Functioneringsgesprekken

Het functioneringsgesprek is een individueel follow-upgesprek tussen de 18 medewerkers en de directie tijdens welk de geboekte vooruitgang ten aanzien van de doelstellingen, eventuele problemen, de onderlinge samenwerking en de teamgeest besproken worden. De overeenkomsten die voortvloeien uit het gesprek worden opgetekend in een follow-updocument (met de doelstellingen, sterke punten, gebieden voor ontwikkeling, opleiding, wensen en zorgen).

Deze gesprekken vonden plaats in mei en juni. Elk gesprek duurt gemiddeld 2 uur (07/05/10, 10/05/10, 12/05/10, 21/05/10, 26/05/10, 03/06/10, 04/06/10, 08/06/10, 09/06/10, 10/06/10,

08/06/10, 09/06/10, 10/06/10, 11/06/10, 17/06/10, 18/06/10)

Formation :

Au niveau des départements Info et synergie sociale, Bruxelles social et publication et études

Cours de néerlandais sur le lieu de travail organisé par le VDAB pendant 8 mois à raison de deux fois par semaine pour deux groupes de niveau distinct (19/02/10, 23/02/10, 25/02/10, 17/03/10, 23/03/10, 26/03/10, 30/03/10, 13/04/10, 15/04/10, 20/04/10, 27/04/10, 04/05/10, 06/05/10, 10/05/10, 11/05/10, 25/05/10, 27/05/10, 28/05/10, 03/06/10, 18/06/10, 28/06/10, 29/06/10, 01/07/10, 02/07/10, 06/07/10, 08/07/10, 13/07/10, 15/07/10, 20/08/10 (test premier groupe) et 26/08/10 (test second groupe).

Les résultats de cette première session sont encourageants mais pas suffisants pour conforter les nouvelles habitudes. Pour renforcer encore l'équilibre dans l'emploi des langues en interne, il faudrait à l'avenir prévoir une seconde session sous la forme de tables de conversation au rythme d'une fois par semaine ou toutes les deux semaines en présence des collègues néerlandophones.

Au niveau du département DOC

Lecture rapide et efficace (Ligue d'enseignement les 18 - 19/11/10)
Cette formation permet, en deux jours, de doubler les performances à la lecture, tant du point de vue de la vitesse que de la compréhension et de la mémorisation.

Au niveau du département Info et synergie sociale

Master (3 ans – démarré en septembre 2008) en ingénierie et

11/06/10, 17/06/10, 18/06/10).

Opleiding:

Op de afdelingen Info en sociale synergie, Sociaal Brussel en publicatie en studies

Cursussen Nederlands op de werkvloer georganiseerd door de VDAB gedurende 8 maanden a rato van twee keer per week voor twee afzonderlijke niveaus (19/02/10, 23/02/10, 25/02/10, 17/03/10, 23/03/10, 26/03/10, 30/03/10, 13/04/10, 15/04/10, 20/04/10, 27/04/10, 04/05/10, 06/05/10, 10/05/10, 11/05/10, 25/05/10, 27/05/10, 28/05/10, 03/06/10, 18/06/10, 28/06/10, 29/06/10, 01/07/10, 02/07/10, 06/07/10, 08/07/10, 13/07/10, 15/07/10, 20/08/10 (eerste testgroep) en 26/08/10 (tweede testgroep).

De resultaten van deze eerste sessie zijn bemoedigend, maar niet voldoende om nieuwe gewoonten te bewerkstelligen. Om het evenwicht in het intern taalgebruik in de toekomst nog te versterken, dient een tweede sessie gepland te worden in de vorm van conversatiesessies a rato van één keer per week of per twee weken in de aanwezigheid van Nederlandstalige collega's.

Op de afdeling DOC

Snel en doeltreffend lezen (Ligue d'enseignement op 18 - 19/11/10)
Dankzij deze opleiding kunnen in twee dagen de leesprestaties verdubbeld worden, zowel op het vlak van snelheid als op het vlak van begrijpen en memoriseren.

Op de afdeling Info en sociale synergie

Master (3 jaar – gestart in september 2008) in maatschappelijke engineering en actie georganiseerd door het IESSID (sociaal

action sociales (MIAS) organisé par l'IESSID (pôle social de la Haute Ecole Paul-Henri Spaak) et l'ULB suivi par la collaboratrice du CDCS-CMDC chargée des matières santé et personnes âgées (FR) présente dans des coordinations sociales et différents lieux de concertation

Organigramme:

Direction :

Solveig Pahud (Licenciée en droit);

Assistant de direction, gestion du personnel, comptabilité :

Emmanuel Spitaels (Titulaire d'une CESS, d'une certification en gestion des ressources humaines – assistance de direction, d'une formation au logiciel de gestion comptable, commerciale et de factures WinBooks et enfin d'un certificat universitaire en management associatif);

Département TIC/ Webmaster/ Web Design :

Renaud Germain (Titulaire d'un CESS et formation à l'Académie des Beaux-Arts de Bruxelles), **Michel Depriez** (Titulaire d'un CESI et d'un diplôme de technicien en utilisation de logiciels standards) et **Daniel Aronowicz** (Titulaire d'un baccalauréat en sciences physiques et en techniques du son)

Gestion documentaire/Information et synergie sociale :

Stéphanie Wolbeek (Licenciée en Philosophie et titulaire d'un diplôme d'études spécialisées en Sciences du Livre/option bibliothèques publiques et scientifiques), **Yolanda Puttemans**

departement van de Haute Ecole Paul-Henri Spaak) en de ULB gevolgd door een medewerkster van het CMDC-CDCS die belast is met de thema's 'gezondheid' en 'ouderen' (FR) en deelneemt aan sociale coördinaties en verschillende overlegorganen

Organogram:

Directie:

Solveig Pahud (licentiaat in de rechten);

Directieassistent, personeelsbeheer, boekhouding:

Emmanuel Spitaels (houder van het diploma van hoger secundair onderwijs, van een getuigschrift HR-beheer – directieassistentie, van een opleiding in Winbooks, software voor het beheer van boekhouding, commercieel beheer en beheer van facturen en tot slot houder van een universitair getuigschrift in verenigingsmanagement)

ICT-departement / webmaster / webdesign:

Renaud Germain (houder van het diploma van hoger secundair onderwijs en opleiding in de Académie des Beaux-Arts de Bruxelles), **Michel Depriez** (diploma lager secundair onderwijs en diploma van technicus in standaardsoftware) en **Daniel Aronowicz** (bachelor in fysieke wetenschappen en geluidstechnieken)

Documentatiebeheer/Informatie en sociale synergie:

Stéphanie Wolbeek (licentiaat in de filosofie en houder van een diploma van een diploma van gespecialiseerde studies in de wetenschappen van het boek/optie openbare en wetenschappelijke

Assistante sociale), **Catherine Giet** (Assistante sociale), **Katelijn Van Cauwenberge** (Traductrice) **Corinne Malchair** (Assistante sociale)

Cellule carte sociale: maintenance de la base de données, téléprospection et encodage :

Khadija Kouhail (Rédacteur), **Hanan Aaquab** (titulaire d'un CESS) remplacée pendant une partie de son congé d'accouchement par **Khadija Akel** du 01/04/10 au 30/06/10 et **Francesca Parinello** (titulaire d'un CESI)

Publications :

Amélie Jacquet (licenciée en sciences sociales (orientation anthropologie) + diplôme d'études spécialisées en information et documentation (INFODOC) et **Najet Boulafdal** (Licenciée en langues et littérature orientales) jusqu'au 07/10/10

Projet Hospichild :

Emmanuelle Vanbesien (Licenciée en arts plastiques, visuels et de l'espace) et **Catherine Minet** (Baccalauréat « Algemene Cultuurwetenschappen » - Amsterdam)

Accueil, intendance, classement, encodage et scanographie:

Chris de Meyer (Titulaire d'un CESS)

bibliothèken) **Yolanda Puttemans** (graduaat maatschappelijk werk), **Catherine Giet** (graduaat maatschappelijk werk), **Katelijn Van Cauwenberge** (licentiaat vertaler) **Corinne Malchair** (graduaat maatschappelijk werk)

Cel sociale kaart, onderhoud database, teleprospectie en codering:

Khadija Kouhail (houder van het diploma van hoger secundair onderwijs), **Hanan Aaquab** (houder van het diploma van hoger secundair onderwijs) wordt gedurende een deel van haar zwangerschapsverlof vervangen door **Khadija Akel** van 01/04/10 tot 30/06/10 en **Francesca Parinello** (houder van het diploma lager secundair onderwijs)

Publicaties:

Amélie Jacquet (licentiaat in de sociale wetenschappen, richting antropologie) + diploma van gespecialiseerde studies in informatie en documentatie INFODOC) en **Najet Boulafdal** (licentiaat in de Oosterse talen en letteren) tot 07/10/10

Project Hospichild:

Emmanuelle Vanbesien (licentiaat in de plastische, visuele en ruimtelijke kunsten) en **Catherine Minet** (bachelor algemene cultuurwetenschappen - Amsterdam)

Onthaal, materiaal, klasseren, coderen en scannen:

Chris de Meyer (houder van het diploma van hoger secundair onderwijs)



4.3. Politique globale 2009-2014

Sous cette cinquième législature, l'ambition du CDCS-CMDC vise à poursuivre l'inscription durable de l'institution dans le paysage institutionnel bruxellois et cela en poursuivant 4 grands objectifs :

- développer des outils centralisés d'information au service de tous les bruxellois ;
- confirmer son rôle d'expertise comme centre de données sur l'offre sociale-santé ;
- renforcer son rôle de «passeur de frontières» et de «vitrine du bicommunautaire» ;
- poser les jalons d'une Agence bruxelloise d'information sociale interactive.

4.3 Algemeen beleid 2009-2014

Het CMDC-CDCS heeft de ambitie tijdens deze vijfde legislatur de duurzame profiling in het Brusselse institutionele landschap voort te zetten en dit op basis van 4 grote doelstellingen:

- ontwikkelen van gecentraliseerde informatie-instrumenten voor alle Brusselaars;
- bevestigen van zijn expertise als datacentrum voor het welzijns- en gezondheidsaanbod;
- versterken van zijn 'grensoverschrijdende' rol en zijn rol van 'bicommunautair uitstalraam';
- voorbereiden van een Brussels Agentschap voor interactieve welzijnsinformatie



5

STRATEGISCH PLAN PLAN STRATEGIQUE

Plan Statégique

1. Le Plan bruxellois de lutte contre la pauvreté 2010 marque une nouvelle étape dans la réalisation, l'affinement et la coordination de la politique de lutte contre la pauvreté en Région bruxelloise. Les défis sont particulièrement élevés et exigent une politique commune qui favorise la qualité sociale dans la Région, préventive, plurielle et participative.

Parmi les 34 objectifs stratégiques, l'objectif 3 vise tout particulièrement « l'amélioration des informations sur les services existants et les personnes qui font appel aux services et aux centres concernés » (p. 47). L'objectif 3B quant à lui vise directement la mission cœur de métier du CDSCS, à savoir la « mise à disposition des informations sur la prestation de services existants », notamment à travers la « carte sociale numérique » (action 3.6) et « Hospichild » (action 3.10) (p. 57).

2. Au-delà de ces deux outils indispensables mais non suffisants, la présente note stratégique attire votre attention sur l'opportunité d'optimiser la recherche d'informations sociales à travers non seulement un véritable site portail social, entrée unique pour valoriser l'ensemble des acteurs et outils bruxellois du domaine social-santé mais aussi à travers une politique de diffusion « multisupports », intégrant les avantages des supports traditionnels de l'information. La diversification des supports et des modes de communication permet d'offrir un accès à l'information à chacun, qu'il travaille dans un bureau, ou pas.

Le développement d'un portail Internet, couplé à cette politique multisupport, permet de créer les synergies et de développer une véritable « intelligence sociale » dans notre Région.

Strategisch plan

1. Het Brusselse Plan Armoedebestrijding 2010 markeert een nieuwe fase in de uitvoering, de coördinatie en de verfijning van het beleid tegen de armoede in het Brussels Gewest. De uitdagingen zijn bijzonder groot en vereisen een gemeenschappelijk beleid dat de sociale kwaliteit in het Gewest bevordert, een beleid met een preventief, participatief en pluraal karakter.

Van de 34 strategische doelstellingen richt in het bijzonder doelstelling 3 zich op het «verbeteren van de informatie over de bestaande dienstverlening en over de mensen die een beroep doen op de betrokken diensten en centra». Doelstelling 3B daarentegen focust zich rechtstreeks op de kernopdracht van het CMDC: het «beschikbaar stellen van informatie over de bestaande dienstverlening», met name door middel van de 'digitale sociale kaart' (actie 3.6) en via 'Hospichild' (actie 3.10) (p. 57).

2. Afgezien van deze twee onmisbare, maar ontoereikende tools, vestigt deze strategische nota de aandacht op de mogelijkheid om het zoeken naar sociale informatie te optimaliseren, niet alleen via een echte sociale portaalsite, een uniek middel om de Brusselse actoren en tools uit de gezondheids- en welzijnssector te promoten, maar ook via een 'multisupport'-beleid, dat de voordelen van de traditionele informatiedragers integreert. Door de diversificatie van dragers en communicatievormen heeft elke profiel van gebruikers toegang tot informatie. De ontwikkeling van een internetportaal, gekoppeld aan dit 'multisupport'-beleid, biedt de mogelijkheid synergieën tot stand te brengen en in ons Gewest een echte 'sociale intelligentie' te ontwikkelen.

Dans ce domaine particulier, la mise à disposition des informations sur la prestation de services existants ne se pose pas dans les mêmes termes pour le citoyen, le professionnel ou le décideur politique. A cet égard, une série de constats doivent être posés.

3. Les constats :

a) pour le citoyen : les citoyens sont confrontés à un marché de l'information segmenté et non organisé. Plusieurs opérateurs offrent parfois, quand elles existent, des informations sur les mêmes sujets, qui se recoupent mais qui manquent d'une approche transversale et intersectorielle.

Si la majorité des opérateurs sociaux-santé développent depuis plusieurs années des sites internet, ceux-ci sont essentiellement statiques et sectoriels. Ils ne présentent habituellement que la mission et les activités de l'association ainsi que la liste de ses membres. Ils se présentent, mais ne mettent pas leurs services en perspective ou ne les intègrent pas dans un contexte global. Une minorité d'opérateurs sociaux-santé proposent toutefois de véritables services sur leur site, mais les découpages sont multiples et l'information est redondante et dispersée.

Exemples : www.arianetirisnet.be (tout le social en Belgique francophone), www.desocialekaart.be (een overzicht van de voorzieningen uit de welzijns –en gezondheidssector in Vlaanderen en Brussel), www.zorgzoeker.be (gezondheids - en welzijnsgegevens uit Brussel en Vlaamse rand), www.guidesocial.be (le guide du secteur psychologique, médical et social en Belgique francophone), www.alter.be (le journal de l'actualité sociale à Bruxelles et en Wallonie).

In deze specifieke context geschieht het beschikbaar stellen van informatie over de bestaande dienstverlening niet op dezelfde wijze voor de burger, de professional en de beleidemaker. In verband hiermee moeten een aantal vaststellingen gedaan worden.

3. Vaststellingen:

a) voor de burger: burgers worden geconfronteerd met een gesegmenteerde ongeorganiseerde informatiemarkt. Meerdere actoren bieden soms, wanneer zij bestaan, informatie aan over dezelfde onderwerpen, die elkaar overlappen, maar op een wijze waarbij het ontbreekt aan een transversale en intersectorale benadering.

Hoewel de meeste welzijns- en gezondheidsactoren al meerder jaren websites ontwikkelen, zijn deze vooral statisch en sectoraal van aard. Meestal stellen zij alleen de opdracht en de activiteiten van de vereniging voor en bevatten zij een ledenlijst. Zij stellen zichzelf voor, maar plaatsen hun diensten niet in perspectief en integreren ze niet in een algemene context.

Een minderheid van de welzijns- en gezondheidsactoren biedt op haar site echter echte diensten aan, maar deze zijn vaak opgedeeld en de informatie is omslachtig en versnipperd.

Voorbeelden : www.arianetirisnet.be (al het sociale nieuws in Franstalig België), www.desocialekaart.be (een overzicht van de voorzieningen uit de welzijns –en gezondheidssector in Vlaanderen en Brussel), www.zorgzoeker.be (gezondheids - en welzijnsgegevens uit Brussel en Vlaamse rand), www.guidesocial.be (de gids welzijn- en gezondheidssector in Franstalig België), www.alter.be (het journaal van de sociale actualiteit in Brussel en Wallonië).

Dans les deux cas, La vision bruxelloise intégrée est absente excepté pour www.bruxellesirisnet.be (où le spectre est trop large pour rendre effectivement compte de manière fine de l'activité sociale), www.bruxellessocial.be (répertoire cartographié, transversal et intersectoriel de l'ensemble des opérateurs sociaux-santé bruxellois), www.home-info.be + www.inforhomes-asbl.be (site sectoriel d'information fine sur toutes les formes d'hébergement pour les personnes âgées en région bruxelloise), www.ctb-odb.be (site sectoriel d'information sur l'aide et les soins aux personnes toxicomanes en région bruxelloise).

b) pour le professionnel : les travailleurs sociaux sont souvent submergés par les demandes des usagers/bénéficiaires et n'ont ni le temps de rechercher les outils d'information dispersés, ni la possibilité structurelle de communiquer sur l'évolution de leur réalité. Lors de la Table ronde du Rapport Pauvreté 2010 (30/11/2010), les travailleurs sociaux ont fait le constat que les structures de concertation, de coordination et de consultation sectorielle existent en suffisance, mais que les relations et le flux des informations entre elles doivent être améliorés.

La création d'un portail permettrait de dépasser l'habituelle promotion des opérateurs et de créer des outils collaboratifs nouveaux : courrier électronique, forums de discussion, espaces de publication, moteur de recherche, bases de données, etc., centrés sur l'action sociale à Bruxelles et sur la communauté des travailleurs sociaux.

De plus, une politique de diffusion multisupport permet d'atteindre les professionnels des secteurs ambulatoires et des

In beide gevallen is de geïntegreerde Brusselse visie afwezig behalve voor

www.bruxellesirisnet.be (waar het spectrum te breed is om effectief en exact rekenschap te geven van de sociale activiteit), www.bruxellessocial.be (in kaart gebrachte, transversale en intersectorale inventaris van alle Brusselse welzijns- en gezondheidsactoren), www.home-info.be + www.inforhomes-asbl.be (sectorale site met informatie over alle vormen van huisvesting voor ouderen in het Brussels Gewest), www.ctb-odb.be (sectorale site met informatie over hulp en zorgverstrekking aan verslaafden in het Brussels Gewest).

b) voor de professional: maatschappelijk werkers worden vaak overspoeld met vragen van gebruikers/begunstigden en hebben niet de tijd om in de her en der verspreide informatietools opzoeken te doen of niet de mogelijkheid om gestructureerd te communiceren over de evolutie van deze tools. Tijdens de rondetafel Armoederapport 2010 (11/30/2010) hebben de maatschappelijk werkers vastgesteld dat er voldoende sectorale overleg- en coördinatiestructuren bestaan, maar dat de relaties en informatiestromen tussen deze structuren verbetering behoeven.

Door het oprichten van een portaalsite kan verder gegaan worden dan het promoten van de gebruikelijke actoren en kunnen nieuwe samenwerkingstools gecreëerd worden: e-mail, discussieforums, publicatierruimten, een zoekmachine, databases, enz., gericht op het maatschappelijk welzijn in Brussel en op de gemeenschap van maatschappelijk werkers.

Bovendien kunnen via een ‘multisupport’-beleid ook de

petites structures, qui n'ont souvent, qu'un accès au web limité, ou même inexistant.

L'expérience d'Hospichild montre qu'il est tout à fait possible de créer de nouvelles dynamiques à partir de la création d'un site Internet.

c) pour le décideur politique : la collaboration que le CDCS-CMDC mène actuellement avec l'Agence pour le développement territorial ADT-ATO, révèle la nécessité d'apporter au politique une information encore plus fine que celle qui existe déjà dans Bruxelles Social en ligne lui permettant de développer des politiques sur base d'outils d'observation et de diagnostic de l'offre complets, fiables, actualisés et dynamiques.

4. Proposition de schéma d'action :

Finalité 1 : Permettre à tout citoyen de trouver au moment adéquat, l'information sociale précise dont il a besoin.

► **Objectif général** : créer - à partir de l'expérience de Bruxelles Social en ligne - un portail social bruxellois qui pourrait s'intituler www.bruxellessolidarités.be (par analogie à www.bruxellesmobilité.be) et qui offrirait une porte d'entrée unique sur une information vivante, accessible, organisée sur l'ensemble des ressources et services présents en Région bruxelloise.

► **Objectif intermédiaire** : construire un vaste réseau de collaborations en termes d'information sur base de conventions afin de garantir l'organisation et l'alimentation de

professionals uit de ambulante sectoren en uit de kleine结构ure bereikt worden, want deze hebben vaak slechts een beperkte of zelfs helemaal geen toegang tot het web.

De Hospichild-ervaring leert dat het heel goed mogelijk om via de creatie van een website een nieuwe dynamiek tot stand te brengen.

c) Voor de beleidemaker: uit de actuele samenwerking tussen het CMDC-CDCS en het Agentschap voor Ruimtelijke Ontwikkeling ATO-ADT blijkt dat beleidmakers nood hebben aan nog preciezere informatie dan deze die reeds bestaat in Sociaal Brussel online, dit om hen in staat te stellen een beleid te ontwikkelen op basis van complete, betrouwbare, geactualiseerde en dynamische tools voor de observatie en de diagnose van het aanbod.

4. Voorstel voor een actieschema:

Finaliteit 1: Iedere burger in staat stellen op het juiste moment de precieze sociale informatie te vinden die hij nodig heeft.

► **Algemene doelstelling**: op basis van de ervaring van Sociaal Brussel online een Brusselse sociale portaalsite creëren met als eventuele benaming www.solidairbrussel.be (naar analogie met www.mobielbrussel.be), die een unieke toegangspoort zou vormen tot levendige, toegankelijke en georganiseerde informatie over alle middelen en diensten die aanwezig zijn in het Brussels Gewest.

► **Tussenliggende doelstelling**: op basis van overeenkomsten een uitgebreid samenwerkingsverband tot stand brengen in

ce portail en se reposant sur les forces existantes.

► **Conditions de réussite** : le succès de cette stratégie pour une information accessible à tous suppose la réunion de trois conditions :

- un consensus politique + un appui des administrations
- + la participation des acteurs sectoriels et des plateformes bicommunautaires, mono-communautaires (BWR et CBCS) ;
- une étude de faisabilité ;
- un plan de développement (cahier des charges et timing).

Finalité 2 : Permettre à tout professionnel de trouver, au moment adéquat, l'information sociale précise dont il a besoin et lui donner accès à des plateformes d'échanges et de participation, à des services de partage documentaire ainsi qu'à des outils spécifiques.

► **Objectif général** : Développer sous l'onglet « Professionnels » de ce nouveau portail, des pages dédiées à la communauté des travailleurs sociaux actifs en Région bruxelloise avec Forum et Plateforme d'échanges. Ce lieu virtuel serait un outil concret de participation qui permettraient à la fois de faire remonter de manière structurelle les visions et questions du terrain et de favoriser la concertation horizontale, entre autres, des travailleurs sociaux de monde différents comme ceux des CPAS et des services privés.

Centraliser sur ces mêmes pages une série d'outils d'informations et de connaissances.

► **Objectif intermédiaire** : construire un vaste réseau de

termen van informatieverstrekking om zo deze portaalsite te organiseren en van gegevens te voorzien steunend op bestaande sterke punten.

► **Voorwaarden voor succes**: opdat iedereen toegang zou hebben tot de nodige informatie moet aan drie voorwaarden voldaan zijn:

- een politieke consensus + steun van de administraties
- + participatie van de sectorale actoren en van de bicommunautaire en monocommunautaire platformen (BWR en CBCS);
- een haalbaarheidsstudie;
- een ontwikkelingsplan (specificaties en timing).

Finaliteit 2: Iedere professional in staat stellen om op het juiste moment de exacte sociale informatie te vinden die hij nodig heeft en hem toegang geven tot platformen voor uitwisseling en participatie, tot diensten voor het delen van documentatie en tot specifieke instrumenten.

► **Algemene doelstelling**: Onder de tab 'Professionals' van deze nieuwe portaalsite pagina's ontwikkelen over de gemeenschap van maatschappelijk werkers die actief zijn in het Brussels Gewest, met een Forum en Uitwisselingsplatform. Deze virtuele plek zou een concreet participatie-instrument zijn om de visies en vragen van het terrein op gestructureerde wijze 'upstream' te leiden en het horizontale overleg, onder andere, tussen maatschappelijk werkers uit verschillende werelden zoals OCMW's en private diensten, te bevorderen.

participation afin d'optimaliser les échanges intersectoriels et de permettre la remontée structurelle des visions et questions du terrain.

► **Conditions de réussite** : le succès de cette stratégie pour une dynamique participative structurelle de tous les travailleurs sociaux bruxellois suppose la réunion de trois conditions :

- un consensus politique + un appui des administrations
- + la participation des acteurs sectoriels et des plateformes bicommunautaires, mono- communautaires (BWR et CBCS)
- + la participation de la Section CPAS de l'AVCB-VSGB ;
- une étude de faisabilité ;
- un plan de développement (cahier des charges et timing).

Finalité 3 : Permettre au décideur politique de disposer de l'information lui permettant de développer des politiques sociales sur base d'outils d'observation et de diagnostic de l'offre complets, fiables, actualisés et dynamiques

► **Objectif général** : renforcer, pérenniser et élargir les limites de l'outil Bruxelles Social en ligne par l'implémentation de

- champs supplémentaires : information sur les capacités, les places disponibles
- secteurs supplémentaires : suivant évolution de la réalité sociale

► **Objectif intermédiaire** : construire un vaste réseau de collaborations en termes d'information sur base de conventions afin de garantir l'organisation et l'alimentation du site

Op deze pagina's een reeks informatie- en kennisinstrumenten centraliseren.

► **Tussenliggende doelstelling**: een uitgebreid participatienetwerk uitbouwen om de intersectorale uitwisselingen te optimaliseren en de visies en vragen van het terrein op gestructureerde wijze 'upstream' te leiden.

► **Voorwaarden voor succes**: opdat deze structurele participativedynamiek van alle Brusselse maatschappelijk workers zou slagen, moet aan drie voorwaarden voldaan zijn:

- een politieke consensus + steun van de administraties
- + participatie van de sectorale actoren en van de bicommunautaire en monocommunautaire platformen (BWR en CBCS) + de participatie van de OCMW-afdeling van de VSGB-AVCB;
- een haalbaarheidsstudie ;
- een ontwikkelingsplan (specificaties en timing).

Finaliteit 3: Ervoor zorgen dat de beleidsmaker over informatie kan beschikken om een sociaal beleid uit te werken op basis van complete, betrouwbare, bijgewerkte en dynamische tools voor de observatie en de diagnose van het aanbod.

► **Algemene doelstelling**: de grenzen van de tool Sociaal Brussel online versterken, duurzaam maken en uitbreiden door de implementering van

- extra velden: informatie over de capaciteit, de beschikbare plaatsen
- extra sectoren: volgens de evolutie van de sociale realiteit

► **Conditions de réussite :** le succès de cette stratégie d'amélioration de la qualité des outils de diagnostic de l'offre suppose la réunion de trois conditions:

- un consensus politique + un appui des administrations
+ la participation des acteurs sectoriels;
- une étude de faisabilité ;
- un plan de développement (cahier des charges et timing).

► **Tussenliggende doelstelling:** op basis van overeenkomsten een uitgebreid samenwerkingsverband tot stand brengen in termen van informatieverstrekking om zo de intersectorale en transversale site www.sociaalbrussel.be te organiseren en van gegevens te voorzien.

► **Voorwaarden voor succes:** opdat de kwaliteit van de tools voor de diagnose van het aanbod verbeterd zou kunnen worden, moet aan drie voorwaarden voldaan worden:

- politieke consensus + steun van de administraties
+ participatie van de sectorale actoren;
- een haalbaarheidsstudie;
- een ontwikkelingsplan (specificaties en timing).



INHOUDSTAFEL TABLE DES MATIÈRES

Avant-propos

1. Missions structurelles - Coeur de metier

- 1.1. Bruxelles Social en ligne : « *Info sociale accessible, action sociale renforcée* »
 - 1.1.1. Objectif
 - 1.1.2. Sur la ligne du temps
 - 1.1.3. Gestion ralentie
 - 1.1.4. Amélioration du site : nouvelles fonctionnalités et affinement de la structure
 - 1.1.5. Comité de suivi
 - 1.1.6. Finalisation de la 4^{ème} phase: mise en ligne du secteur santé (à l'exclusion de la santé mentale et des assuétudes)
 - 1.1.7. Démarrage et lancement de la prospection pour la 5^{ème} phase: secteur de la petite enfance (0-3 ans)
 - 1.1.8. Démarrage et lancement de la prospection pour la 6^{ème} phase: secteur de la santé mentale (à l'exclusion à ce stade du secteur des assuétudes)
 - 1.1.9. Collaboration structurelle avec le BWR et actualisation interne
 - 1.1.10. Collaboration avec l'Observatoire de la Santé et du Social
 - 1.1.11. Statistiques d'accès du 01/01/2010 au 31/12/2010
 - 1.1.12. Agenda des démonstrations
- 1.2. **Fonds documentaire: en route vers brudoc**
 - 1.2.1. Objectifs
 - 1.2.2. Contexte
 - 1.2.3. Le budget documentation en baisse
 - 1.2.4. Les acquisitions et diversifications des collections
 - Répartition des collections 2010
 - 1.2.5. Elagage des archives

5 Inleiding

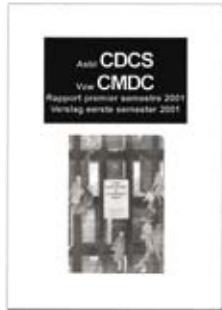
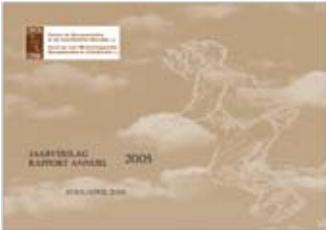
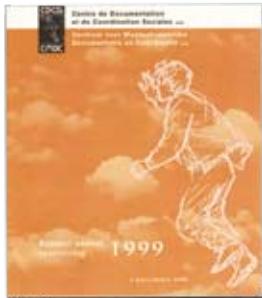
9 1. Structurele opdrachten - Kernactiviteiten

- 11 1.1 Sociaal Brussel online: 'Toegankelijke welzijnsinformatie ter versterking van de sociale actie'
 - 12 1.1.1 Doelstelling
 - 1.1.2. Op de tijdslijn
 - 1.1.3. Vertraagd beheer
 - 1.1.4. Verbetering van de website: nieuwe functies en bijstellen van de structuur
 - 13 1.1.5. Opvolgingscomité
 - 1.1.6. Afronden van de 4e fase: online plaatsen van de gezondheidssector (behalve de geestelijke gezondheidszorg en verslaving)
 - 14 1.1.7 Opstarten en lanceren van de prospectie voor de 5^e fase: jonge kinderen (0-3 jaar)
 - 15 1.1.8. Opstarten en lanceren van de prospectie voor de 6^e fase: geestelijke gezondheidszorg (met uitzondering in dit stadium van de drugszorg)
 - 1.1.9. Structurele samenwerking met de BWR en interne actualisering
 - 16 1.1.10. Samenwerking met het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn
 - 17 1.1.11. Toegangsstatistieken van 01/01/2010 tot 31/12/2010
 - 20 1.1.12. Agenda van de demonstraties.
 - 22 1.2. **Documentatiefonds: op weg naar Brudoc**
 - 1.2.1. Doelstelling
 - 1.2.2. Context
 - 23 1.2.3. Het budget voor documentatie neemt af
 - 24 1.2.4. Aanwinsten en diversificatie van collecties
 - Opdeling van de collecties 2010
 - 25 1.2.5. Wieden van de archieven

1.2.6. Les droits d'auteur	27	1.2.6. Auteursrechten
1.2.7. PMB, le logiciel libre de gestion documentaire	31	1.2.7. PMB, gratis software voor documentbeheer
1.2.8. La technologie et le graphisme	35	1.2.8. Technologie en design
1.2.9. Les stages, accélérateurs de progrès	36	1.2.9. Stages bespoedigen de vooruitgang
1.3. BICO-Info: la lettre électronique du secteur bicomunautaire	37	1.3. BICO-Info: de elektronische brief van de bicomunautaire sector
- Au-delà de la lettre : un véritable site	39	- Naast de nieuwsbrief: een echte website
1.4. Service Info – Statistiques 2010	41	1.4. Infodienst - Statistiken 2010
1.5. Soutien au secteur bicomunautaire	45	1.5. Ondersteuning van de bicomunautaire sector
1.5.1. Recherche d'un immeuble pour abriter la « Maison du bico »	45	1.5.1. Zoektocht naar een gebouw voor het 'Bico huis'
1.5.2. Soutien à l'Observatoire de la Santé et du Social	46	1.5.2. Ondersteuning van het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn
1.5.3. Soutien à l'organisation du colloque « L'urgence de l'urgence sociale »	48	1.5.3. Ondersteuning van het colloquium 'Hoe urgent is de sociale urgente'
1.5.4. Soutien aux missions de Conectar	49	1.5.4. Ondersteuning van de opdrachten van Conectar
1.5.5. Soutien à l'Association pluraliste de soins palliatifs de la Région de Bruxelles-Capitale	50	1.5.5. Ondersteuning van de Pluralistische Vereniging voor Palliatieve Zorg van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
1.5.6. Participation aux réunions de concertation « coordination sociale »	50	1.5.6. Deelname aan de overlegvergaderingen 'sociale coördinatie'
1.5.7. Participation aux sections du Conseil consultatif COCOM	52	1.5.7. Deelname aan de afdelingen van de Adviesraad van het GGC
1.5.8. Participation à la Coordination Infor-Homes – Home Info	52	1.5.8. Deelname aan de Coördinatie Infor-Homes – Home Info
1.5.9. Participation au Comité technique de Bruxelles Ville-Région en santé	53	1.5.9. Deelname aan het technisch comité van Brussel Gezond Stadsgewest
1.6. Synergies sociales: échange, circulation et capitalisation de l'information	52	1.6. Sociale synergie: uitwisseling, doorstroming en kapitalisatie van de informatie
1.6.1. Collaboration avec l'Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-abri (A.M.A.), la Fédération « Bico » Federatie et le Brusselse Welzijns- en Gezondheidsraad	52	1.6.1. Samenwerking met de Association des Maisons d'Accueil et des Services d'Aide aux Sans-abri (A.M.A.), de 'Bico' Federatie en de Brusselse Welzijns- en Gezondheidsraad (BWR).
1.6.2. Collaboration au Réseau Bruxellois des Centres de documentation en Santé	53	1.6.2. Medewerking aan Réseau Bruxellois des Centres de documentation en Santé

1.6.3. Collaboration à l'asbl Conseil bruxellois de Coordination Sociopolitique (CBCS)	54	1.6.3. Samenwerking met de vzw Conseil bruxellois de Coordination Sociopolitique (CBCS)
1.6.4. Participation à la section personnes handicapées du Conseil consultatif bruxellois francophone de l'Aide aux personnes et de la Santé (COCOF)	55	1.6.4. Deelname aan de afdeling personen met een handicap van Conseil consultatif bruxellois francophone de l'Aide aux personnes et de la Santé (COCOF)
1.6.5. Soutien méthodologique au groupe de travail « guide senior » du Conseil Consultatif des Seniors de la Ville de Bruxelles	56	1.6.5. Methodologische ondersteuning van de werkgroep 'gids voor senioren' van de Adviesraad voor Senioren van de Stad Brussel
1.6.6. Participation aux coordinations sociales locales <ul style="list-style-type: none">- Coordination sociale de Laeken- Coordination sociale d'Ixelles (CSXL)<ul style="list-style-type: none">- Les AG- Le groupe de travail « personnes âgées » (animation assurée par le CDCS-CMDC)- Promotion du répertoire XL'âge- Projet de service centralisé d'information pour les seniors ixellois	57	1.6.6. Deelname aan sociale coördinaties <ul style="list-style-type: none">- Sociale coördinatie van Laken- Sociale coördinatie van Elsene (CSXL)<ul style="list-style-type: none">- De AV's- De werkgroep 'ouderen' (geleid door het CMDC-CDCS)- Repertorium Bejaardenhulp Elsene- Project inzake een gecentraliseerde informatiedienst voor de Elsense senioren
1.6.7. Participation colloques, rencontres et journées d'études	58	1.6.7. Deelname aan colloquia, ontmoetingen en studiedagen
2. Missions additionnelles	64	2. Bijkomende opdrachten
2.1. Projet « Hospichild.be » : « <i>informer pour humaniser</i> »	67	2. 1. Project 'Hospichild.be': '<i>informeren op mensenmaat</i>'
2.1.1. Objectif	68	2.1.1. Doelstelling
2.1.2. Hospichild V2 : retard de plus d'un an	69	2.1.2. Hospichild V2: meer dan één jaar vertraging
2.1.3. Correction des contenus : travail en partenariat et sous convention		2.1.3. Correctie van de inhoud: samenwerking en subovereenkomst
2.1.4. Traduction en anglais		2.1.4. Vertaling in het Engels
2.1.5. Le réseau		2.1.5. Het netwerk
2.1.6. La lettre électronique mensuelle d'information Hospinews : rythme et continuité		2.1.6. De maandelijkse elektronische nieuwsbrief Hospinews: tempo en continuïteit
2.1.7. Symposium « <i>Vécu et Ressources du Soignant</i> »	72	2.1.7. Symposium ' <i>Drijfveer en ervaring van de zorgverlener</i> ' <ul style="list-style-type: none">- Een symposium op basis van samenwerking
- Un symposium basé sur la coopération		

- Public	
- Ateliers	
2.1.8. Team Hospichild.be: écolage de la nouvelle collaboratrice NL	
2.1.9. Comité d'accompagnement	
2.2. Convention avec l'ASBL Fédération des Centres de Service Social Mutualistes bruxellois	
2.3. Conventions avec l'ASBL Fonds d'Aide Ponctuelle – FAP-FEB	
2.4. Contrat de consultance avec l'Agence de Développement Territorial pour la Région de Bruxelles-Capitale (ADT-ATO)	
- Conclusions à mi-parcours	
2.5. Collaboration avec l'asbl Autrement pour la réalisation de la publication « Les services d'aide externes : la prison : s'en sortir » visant à mieux faire connaître les services d'aide aux détenus».	
3. Plan d'action 2011-2012	
4. Institution et team	
4.1. Survol historique et institutionnel	
4.2. Missions statutaires	
4.3. Missions conventionnelles	
4.4. Fonctionnement	
4.4.1. Assemblée générale	
4.4.2. Conseil d'Administration	
4.4.3. Comité d'accompagnement	
4.4.4. Équipe	
- Organigramme	
4.5. Politique globale 2009-2014	
5. Plan stratégique	
- Openbaar	
- Workshops	
2.1.8. Team Hospichild.be: opleiding van de nieuwe NL medewerkster	
74 2.1.9. Begeleidingscomité	
75 2.2. Overeenkomst met de vzw Verbond van Centra voor Maatschappelijk Werk van de Ziekenfondsen uit het Brusselse	
77 2.3. Overeenkomst met de vzw Fonds voor Eenmalige Bijstand (F.E.B-F.A.P)	
78 2.4. Consultancycontract met het Agentschap voor Territoriale Ontwikkeling van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest ATO-ADT	
79 - Tussentijdse conclusies	
2.5. Samenwerking met de vzw Autrement voor de publicatie 'Externe hulpdiensten: wegwijs in de gevangenis' met als doel de hulpdiensten voor gedetineerden beter bekend te maken'.	
82 3. Actieplan 2011-2012	
87 4. Instelling en team	
90 4.1. Historiek en institutionele evolutie in vogelvlucht	
93 4.2. Statutaire opdrachten	
95 4.3. Opdrachten via overeenkomst	
97 4.4. Werking	
98 4.4.1. Algemene vergadering	
99 4.4.2. Raad van bestuur	
100 4.4.3. Begeleidingscomité	
100 4.4.4. Team	
103 - Organogram:	
106 4.5 Algemeen beleid 2009-2014	
108 5. Strategisch plan	



Commission
communautaire
commune
Gemeenschappelijke
Gemeenschapscommissie



Commission
communautaire française



Vlaamse
Gemeenschapscommissie

