



# 2021

## RAPPORT ANNUEL

LE CDCS-CMDC SOUS LE SIGNE DU RENOUVEAU

CDCS-CMDC <sup>ASBL</sup>  
<sup>VZW</sup>

CDCS-CMDC <sup>ASBL</sup>  
<sub>VZW</sub>

**RAPPORT ANNUEL 2021**

LE CDCS-CMDC SOUS LE  
SIGNE DU RENOUVEAU

# TABLE DES MATIÈRES

Éditorial.....	8
<b>1<sup>ER</sup> CHAPITRE</b> Tour d'horizon.....	9
Section 1 : 2021, un synopsis.....	10
1.1 GOUVERNANCE.....	10
1.2 ÉVOLUTION INSTITUTIONNELLE.....	11
1.3 SOCIAL BRUSSELS CARE.....	12
1.4 BORN IN BRUSSELS.....	12
1.5 COLLABORATION TRANSCOMMUNAUTAIRE « ARS COLLABORANDI ».....	13
1.6 L'IMPACT DE LA CRISE SOCIALE ET SANITAIRE DE COVID-19.....	14
1.7 CHIFFRES CLÉS DES DIFFÉRENTS DÉPARTEMENTS.....	14
Section 2 : Vision, mission et objectifs stratégiques.....	15
2.1 VISION.....	15
2.2 MISSION.....	15
2.3 OBJECTIFS STRATÉGIQUES.....	17
Section 3 : Départements et dynamique opérationnelle.....	18
Section 4 : Ressources humaines.....	21
4.1 ORGANIGRAMME.....	21
4.2 ÉQUIPE.....	22
4.3 CONSEIL D'ADMINISTRATION.....	23
4.4 FORMATIONS.....	23
4.5 DÉLÉGATION SYNDICALE.....	23
Section 5 : Données financières.....	24
5.1 INTRODUCTION.....	24
5.2 SUBVENTIONNEMENT.....	25
5.2.1 SUBSIDE GLOBALISÉ DE LA COCOM.....	25
5.2.2 SUBSIDE D'INITIATIVE POUR SOCIAL BRUSSELS CARE.....	25
5.2.3 SUBSIDE D'INITIATIVE POUR BORN IN BRUSSELS.....	26
5.2.4 VUE D'ENSEMBLE DES SUBSIDES VERSÉS EN 2021.....	26
5.3 BILAN.....	27
5.4 COMPTES DE RÉSULTAT.....	28

<b>2ÈME CHAPITRE</b> Réalisation des objectifs transversaux.....	29
Section 1 : Accompagnement à l'implémentation durable d'un management innovatif et à l'optimisation de la gestion stratégique, administrative et financière.....	30
1.1 ACCOMPAGNEMENT À LA TRANSITION DE GOUVERNANCE INTERNE.....	30
1.1.1 LES RÉSULTATS ET L'IMPACT POSITIF.....	31
1.1.2 LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX DU CHANGEMENT ORGANISATIONNEL.....	32
1.1.3 PILOTAGE DYNAMIQUE DE L'ASBL VIA RÔLES.....	32
1.1.4 MISE EN PLACE GRADUELLE.....	34
1.2 OPTIMISATION DE LA GESTION STRATÉGIQUE, ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE.....	34
1.2.1 OPTIMISATION D'OUTILS ET PROCESSUS LIÉS À LA GESTION FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE.....	35
1.2.2 DÉVELOPPEMENT D'OUTILS DE GESTION STRATÉGIQUE.....	35
Section 2 : Adaptations technologiques pendant la période de crise sanitaire.....	36
Section 3 : Plan d'action pour l'amélioration du bien-être au travail.....	38
3.1 LES 5 DOMAINES D'INTERVENTION.....	39
3.1.1 ORGANISATION DU TRAVAIL.....	39
3.1.2 CONTENU DU TRAVAIL/DE LA FONCTION.....	40
3.1.3 LES RELATIONS INTERPERSONNELLES AU TRAVAIL.....	41
3.1.4 CONDITIONS DE TRAVAIL.....	41
3.1.5 ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL.....	41
3.2 PERSPECTIVES 2022.....	42
Section 4 : Participation à la préparation de l'avenir du partenariat par les Services du Collège réuni.....	43
4.1 PRÉPARATION DU FUTUR.....	45
4.2 PERSPECTIVES 2022.....	45
Section 5 : Panorama du social et de la santé (Ars Collaborandi).....	46
<b>3ÈME CHAPITRE</b> Les départements : réalisation des objectifs.....	47
Section 1 : Bruxelles Social.....	48
1.1 BRUXELLES SOCIAL, EN BREF.....	48
1.2 TOUR D'HORIZON 2021.....	50
1.3 SOCIAL BRUSSELS CARE.....	52

<b>1.4 COMMUNICATION ET PROMOTION</b>	54
1.4.1 CRÉATION DE CONTENU VIDÉO	55
1.4.2 LANCEMENT D'UNE NEWSLETTER	56
1.4.3 POURSUITE DE LA COMMUNICATION SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX	58
1.4.4 RÉDACTION D'ACTUALITÉS SUR LE SITE WEB	60
1.4.5 CRÉATION D'UNE PAGE GOOGLE MY BUSINESS	60
1.4.6 RÉALISATION DE PRÉSENTATIONS COLLECTIVES	61
1.4.7 MATÉRIEL DIDACTIQUE SUR LE SITE WEB SOCIAL.BRUSSELS	62
1.4.8 PERSPECTIVES 2022	62
<b>1.5 RELATIONS</b>	64
1.5.1 COLLABORATION INTERNE AVEC BORN IN BRUSSELS	64
1.5.2 RÉPONSE AUX DEMANDES SPÉCIFIQUES	65
1.5.3 PROJETS EN COLLABORATION EXTERNE	67
1.5.4 SOUTIEN À UNE ÉTUDE LIÉE À LA PROGRAMMATION SOCIALE-SANTÉ	69
1.5.5 TRAVAIL EN RÉSEAU ET REPRÉSENTATIONS EXTERNES STRUCTURELLES	69
<b>1.6 PLATEFORME</b>	70
<b>1.7 DONNÉES</b>	71
1.7.1 AMÉLIORATION DES THÈMES ET DES CATÉGORIES	72
1.7.2 CRISE COVID-19 ET ACTUALISATION DES DONNÉES : ENVOI D'EMAILING AUX ORGANISATIONS	72
1.7.3 TABLEAU SYNTHÉTIQUE DES ACTIVITÉS DE BRUXELLES SOCIAL EN TERMES DE TRAITEMENT DE L'INFORMATION	73
<b>1.8 INDICATEURS CHIFFRÉS</b>	75
1.8.1 UTILISATION DU SITE SOCIAL.BRUSSELS	75
1.8.2 NEWSLETTER	76
1.8.3 RÉSEAUX SOCIAUX	76
1.8.4 VISITES DE LA PAGE ACTUALITÉS DU SITE WEB	81
1.8.5 SUCCÈS DE BRUXELLES SOCIAL SUR GOOGLE MY BUSINESS	81
1.8.6 DÉMONSTRATIONS SUR MESURE	81
<b>Section 2 : Brudoc</b>	82
<b>2.1 INTRODUCTION</b>	82
2.1.1 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES	82
2.1.2 IMPACT DU TÉLÉTRAVAIL	82
<b>2.2 RELATIONS</b>	83
<b>2.3 PLATEFORME</b>	85
<b>2.4 DONNÉES</b>	85
<b>2.5 COMMUNICATION ET PROMOTION</b>	86

<b>Section 3 : Hospichild</b>	87
<b>3.1 INTRODUCTION ET MISSIONS</b>	87
<b>3.2 DÉJÀ 15 ANS D'EXISTENCE</b>	87
<b>3.3 MISSIONS ET VISION D'HOSPICHILD</b>	88
<b>3.4 RELATIONS</b>	89
3.4.1 PARTENAIRES STRUCTURELS	89
3.4.2 DEMANDES ET RENCONTRES AVEC LE SECTEUR	91
<b>3.5 PLATEFORME</b>	94
3.5.1 AMÉLIORATION SEO	94
3.5.2 MUTUALITÉS PARTENAIRES ET MATERNITÉS	95
<b>3.6 DONNÉES : CONTENU DU SITE HOSPICHILD</b>	96
3.6.1 ACTIVITÉ DU SITE WEB HOSPICHILD (CHIFFRES GOOGLE ANALYTICS)	96
3.6.2 CONTENU FIXE D'HOSPICHILD	98
3.6.3 CONTENUS VOLATILES D'HOSPICHILD	98
<b>3.7 COMMUNICATION ET PROMOTION</b>	100
3.7.1 RÉSEAUX SOCIAUX	100
3.7.2 HOSPINEWS	102
<b>3.8 PERSPECTIVES 2022</b>	103
<b>Section 4 : Born in Brussels</b>	104
<b>4.1 INTRODUCTION</b>	104
<b>4.2 RELATIONS : PARTENAIRES STRUCTURELS ET SOUTIEN EXPERT</b>	105
4.2.1 BORN IN BRUSSELS : UN PROJET COLLABORATIF	105
4.2.2 ÉQUIPE INTERNE	106
4.2.3 PARTENAIRES STRUCTURELS	106
4.2.4 SOUTIEN EXPERT - CONSULTATION DU TERRAIN	107
4.2.5 FREINS ET POINTS D'ATTENTION	108
<b>4.3 PLATEFORME</b>	109
4.3.1 ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA CONCEPTION DE LA FUTURE PLATEFORME BORN IN BRUSSELS	109
4.3.2 FREINS	111
<b>4.4 CONTENUS</b>	111
4.4.1 ÉTAT D'AVANCEMENT DU TRAVAIL RÉDACTIONNEL DES CONTENUS BORN IN BRUSSELS	111
4.4.2 FREINS À L'AMÉLIORATION DU CONTENU RÉDACTION BORN IN BRUSSELS ET POINTS D'ATTENTION	112
<b>4.5 COMMUNICATION ET PROMOTION</b>	112
4.5.1 DESCRIPTION DES CANAUX DE COMMUNICATION	112
4.5.2 PRÉSENTATIONS DU PROJET	114
4.5.3 FREINS ET POINTS D'ATTENTION	115
4.5.4 PERSPECTIVES 2022	115

Cher.e.s lecteur.rice.s, cher.e.s professionnel.le.s de la santé et du social bruxellois,

En tant que nouveau Président de l'asbl CDCS-CMDC, j'ai l'honneur de m'exprimer pour la première fois au sein de ce rapport annuel retraçant les activités de l'année 2021.

Il est tout d'abord important à mes yeux de remercier les anciens administrateurs et en particulier le Président, Marc Thommes, et Vice-Président, Dirk D'Haenens, pour l'engagement dont ils ont fait preuve durant ces nombreuses années. J'aimerais aussi tirer mon chapeau à la directrice historique de l'association, Solveig Pahud, qui a continué à assurer ses missions avec brio jusqu'au début de l'année dernière. Et bien sûr, je remercie l'ensemble du personnel et la nouvelle directrice, Valérie Wispenninckx, pour leur investissement et leur dévouement. Je leur fais confiance, et je salue leur travail tenace et significatif au service du secteur social-santé à Bruxelles.

Apporter un appui à la gestion de crise dans la société fait notamment partie de leurs multiples missions. Chacun, selon ses compétences, a su se rendre utile pour aider la population à faire face à la pandémie ou plus récemment à contribuer à un accueil plus humain des réfugiés ukrainiens.

J'ai ainsi accepté avec conviction cette nouvelle présidence, car le Centre, comme l'appelait Solveig, mérite réellement d'être soutenu ; surtout dans ce moment charnière à de nombreux points de vue.

En effet, le CDCS-CMDC ne cesse d'évoluer et d'inclure de nouvelles responsabilités dans ses missions déjà bien remplies et variées. Récemment, deux nouveaux projets ont vu ou verront prochainement

le jour : *Social Brussels CARE* et *Born in Brussels*.

Le premier, *Social Brussels CARE*, est l'évolution logique de Bruxelles Social. Il tend notamment à inclure l'ensemble des prestataires de soins indépendants dans une nouvelle plateforme web, afin d'offrir aux utilisateurs un regard optimal sur l'ensemble de l'offre social-santé à Bruxelles. *Social Brussels CARE* vise ainsi à réduire les inégalités sociales et de santé et à contribuer à la mise en place d'un écosystème digital performant de l'information social-santé en Région de Bruxelles-Capitale.

Le second projet, *Bornin.brussels*, est un tout nouveau site web et dispositif créé au sein du département Hospichild. Born in Brussels a pour but de fournir des informations et des ressources au sujet du désir d'enfant, de la grossesse, de la naissance et de la petite enfance à Bruxelles.

Enfin, il est important de souligner qu'un processus d'évolution institutionnelle est actuellement en cours. L'asbl va probablement, dès 2023, être incorporée au sein des Services du Collège réuni de la Commission communautaire commune et en particulier au sein de l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale. Les deux équipes sont très enthousiastes à l'idée de travailler prochainement ensemble et de mutualiser leurs nombreuses compétences.

Il ne me reste plus qu'à vous souhaiter une bonne lecture et un agréable moment dans l'univers du Centre de Documentation et de Coordination sociales (CDCS-CMDC) et de ses quatre services : Bruxelles Social, Brudoc, Hospichild et – le nouveau venu – Born in Brussels.

**Votre bien dévoué Président, Luc Detavernier**



## TOUR D'HORIZON

## SECTION 1

### 1. 2021, UN SYNOPSIS

L'asbl Centre de Documentation et de Coordination sociales (CDCS-CMDC) est confrontée depuis les deux dernières années à plusieurs transitions parallèles et à un changement d'échelle de ses activités. Ces transitions détaillées au sein de cette introduction, concernent d'une part la gouvernance et l'évolution institutionnelle de l'asbl, et d'autre part le développement de nouveaux projets innovants qui trouvent leur origine et ancrage dans l'expertise transversale et digitale acquise au fil des années au sein du CDCS-CMDC asbl. Cette introduction détaillera enfin l'impact de la crise sociale et sanitaire sur l'équipe, l'environnement de travail, et les missions avant de clôturer le synopsis de 2021 avec une mise en évidence de la valeur et de l'impact des différents départements via quelques chiffres clés.

#### 1.1 GOUVERNANCE

Les transitions concernent tout d'abord les différents organes de gouvernance du CDCS-CMDC asbl. Au 1er janvier 2021, une nouvelle directrice, Mme Valérie Wispeninckx, a été désignée à la suite du départ à la pension de Mme Solveig Pahud. Issue de la mobilité interne, et étant auparavant en charge de la coordination du département Cœur de métier « Bruxelles Social », elle peut assurer une certaine continuité, appréciée au sein d'un contexte et environnement en évolution constante. Criminologue de formation, elle a suivi ces dernières années un post-graduat en management public et associatif auprès de l'Antwerpen Management School, afin de disposer des connaissances, expertises et outils

nécessaires à cette prise de responsabilités supplémentaires.



Deuxièmement, lors de l'Assemblée générale du CDCS-CMDC asbl, qui s'est tenue le 30 mars 2021, un changement de présidence a eu lieu. Monsieur Marc Thommes et Monsieur Dirk D'Haenens ont démissionné de leurs fonctions de président et de co-président du Conseil d'administration et Monsieur Luc Detavernier et Monsieur Paul Ballegeer ont été nommés respectivement président et co-président. Quelques mois avant ce changement, Monsieur Detavernier et Monsieur Ballegeer participaient déjà aux réunions du Conseil d'Administration en tant qu'invités, et ils connaissaient par ailleurs le Centre depuis de nombreuses années. Ils ont reformulé leur soutien envers le CDCS-CMDC, dont ils avaient déjà témoigné auparavant, en acceptant de prendre la relève de président et de co-président sortants et en assurant ainsi la pérennité des missions poursuivies par l'asbl.

Le président sortant, Monsieur Thommes, et le co-président sortant, Monsieur D'Haenens, restent tous les deux membres de l'Assemblée générale. Ils continuent ainsi à faire preuve de leur engagement de taille et de longue durée vis-à-vis du CDCS-CMDC. Effectivement, suite à leur démission du Conseil, celui-ci compte deux valeurs sûres en moins. Monsieur D'Haenens a été président du CDCS-CMDC de 2006 à 2013 avant de devenir co-président. Il a toujours été aux côtés de la direction et n'a jamais hésité à apporter son soutien et ses bons conseils. Le CDCS-CMDC a pu compter sur son implication et sa capacité à interpeller les autorités dans les moments cruciaux. Monsieur Thommes est le président qui a permis à l'asbl de passer le cap crucial et complexe de la crise financière de 2014. Il a apporté ses connaissances et son expertise en management et a emmené le CDCS-CMDC sur la route de la professionnalisation du management financier et administratif, nécessaire pour faire face à l'échelle grandissante de ses activités et à la gestion complexe des différents subsides alloués à l'asbl. Il s'est intéressé de près à toutes les activités du Centre et sa longue expérience dans le secteur public et associatif a été précieuse pour la bonne poursuite des missions de l'asbl. L'asbl est très reconnaissante pour l'engagement qu'ils ont mis à l'œuvre pendant ces nombreuses années et espère pouvoir honorer et remercier Monsieur Thommes et Monsieur D'Haenens, ainsi que la directrice sortante Mme Solveig Pahud, dans de bonnes conditions une fois la situation sanitaire améliorée.

Le redesign de la gouvernance de l'asbl via un

mode de gouvernance holacratique constitue une troisième transition qui a caractérisé l'année 2021. Ce redesign et l'implémentation via la mise en place de rôles holocratiques sont toujours en cours et ont été échelonnés en plusieurs phases afin de mener à bien ce processus avec le « change » inhérent aux autres transitions en cours.

#### 1.2 ÉVOLUTION INSTITUTIONNELLE

Les transitions de gouvernance susmentionnées s'inscrivent toutes dans une transition d'une dimension bien plus vaste. Il s'agit du projet d'intégration, qui entraînera l'incorporation de l'asbl CDCS-CMDC au sein des services du Collège réuni de la Cocom. Si la décision de principe prise cette année par le Collège réuni de la Cocom sera formellement approuvée par cette même instance début 2022, le CMDC-CDCS sera intégré à l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, et plus globalement parlant au sein des SCR de la Cocom en début 2023. Ce projet, dont le principe a également été approuvé par l'Assemblée générale de l'ASBL, répond à une demande structurelle de consolidation de la sécurité financière et juridique de l'ASBL. En effet, les missions d'intérêt général menées par l'ASBL ne sont pas en adéquation avec le cadre juridique et financier dans lequel elle évoluait jusqu'à présent (à savoir une convention entre l'ASBL et les SCR de la Cocom couplée à une demande annuelle d'une subvention de fonctionnement facultative pour l'ensemble des activités de l'association). Ce point est détaillé au sein du 2e chapitre.

### 1.3 SOCIAL BRUSSELS CARE

À ces transitions susmentionnées se superposent enfin les nouveaux chantiers - qui ont montré leur pertinence pendant la période de crise du coronavirus. Il s'agit plus concrètement de la confirmation et la concrétisation **du rôle de l'institution en tant qu'acteur central de liaison/régulation pour la fourniture d'information dans le secteur social-santé sur le territoire bruxellois, concrétisé par le projet Social Brussels CARE.**

**Avec Social Brussels CARE, le CDCS-CMDC** propose de réaliser l'objectif repris dans l'accord gouvernemental de la RBC de 2019-2024 de création d'une « base de données social-santé intégrée ». Cela impliquera **d'élargir le scope du dispositif existant Bruxelles Social** (<https://social.brussels>), notamment pour inclure des données et informations relatives aux activités et à l'offre des prestataires de soins indépendants actifs en RBC.

Fin 2021, un soutien politique à la mise en place des phases d'analyses de ce projet s'est concrétisé via l'octroi d'un subside spécifique au projet par la Commission communautaire commune. Via ce subside, le CDCS-CMDC contractera des prestations informatiques et juridiques auprès de fournisseurs afin de mener à bien les phases exploratoires d'analyse informatique et juridique nécessaires au démarrage de ce projet multi-dimensionnel et complexe.

Le CDCS-CMDC met tout en œuvre pour inscrire ce projet dans des projets régionaux plus

globaux relatifs aux stratégies web, data et de simplification administrative, et espère pouvoir compter sur la confirmation des perspectives politiques pour les phases ultérieures liées au développement informatique.

### 1.4 BORN IN BRUSSELS



« Bruxelles voit naître chaque année plus de 23.000 bébés, dont plus d'un tiers dans une famille vulnérable. Cela signifie notamment que toutes les mamans ne disposent pas toujours des soins nécessaires au cours de leur grossesse. Cela engendre des conséquences sur leur santé et bien sûr, sur celle de leur enfant à naître.

L'analyse réalisée par la Cocom et l'Observatoire bruxellois de la Santé et du Social, explicitée dans le « Plan Périnatalité » ainsi que dans l'Etude « Des inégalités dès la naissance », effectuée en 2017 par l'ESP/ULB, indique que la périnatalité est un enjeu majeur de santé publique car elle touche aux inégalités sociales en santé. Les chercheurs identifient une corrélation entre le nombre de grossesses à risques et la précarité.

Les problèmes identifiés par ces rapports et études font état de « services de soins périnataux morcelés qui ne favorisent pas l'émergence d'une offre de soins intégrale et accessible pour les femmes les plus fragiles et leurs enfants ».

Le projet de plateforme web Born in Brussels, en cours de construction et de finalisation au sein du département Hospichild-Born in Brussels, rencontre certains objectifs du Plan Périnatalité bruxellois. Il s'agit de proposer un site web et de fédérer un réseau de professionnels dans l'optique de devenir un point relais facilitateur pour les parents, futurs parents et professionnels de l'information. Le dispositif Born in Brussels a pour ambition de proposer des ressources autour de la périnatalité avec une attention prioritaire aux parents et mamans fragilisés.e.s en Région bruxelloise. Les informations proposées par Born in Brussels concernent une période allant du désir d'enfant jusqu'aux mille jours de celui-ci. Ce projet est soutenu en tant que projet-pilote par la Cocom depuis 2019 et a reçu un subside de développement fin de l'année 2021.

### 1.5 COLLABORATION TRANSCOMMUNAUTAIRE « ARS COLLABORANDI »

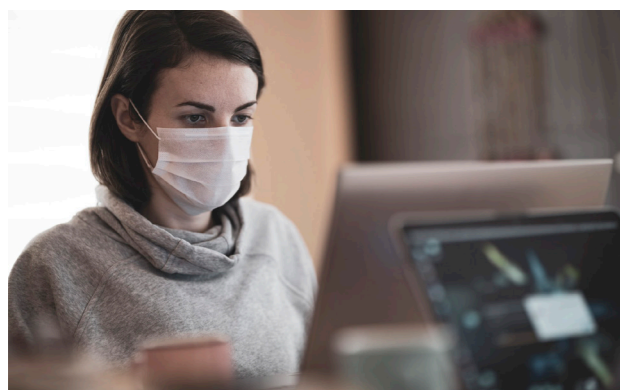
Comme point d'orgue sur la carrière de Mme Solveig Pahud, directrice du CDCS-CMDC asbl jusqu'à fin 2020, est apparue en 2021 la brochure « Panorama du social et de la santé à Bruxelles »

La brochure est la réalisation d'un travail en équipe de la collaboration Ars Collaborandi (voir ci-dessous), Mme Solveig Pahud ayant été une des forces actives dans la réalisation de cette brochure juste avant de clôturer sa riche carrière au sein du secteur social-santé en Région de Bruxelles-Capitale.

Toute personne active dans le domaine du social ou de la santé à Bruxelles sait par expérience que ces secteurs sont très riches mais aussi extrêmement complexes. Dès lors, la brochure 'Panorama du social et de la santé à Bruxelles' a pour but de démêler le fonctionnement du secteur social et santé à Bruxelles et de fournir des réponses sur l'origine de la complexité institutionnelle actuelle, la répartition des compétences entre les niveaux fédéral, régional et local ainsi que ses conséquences sur l'organisation de l'aide sociale et des soins de santé. Ce guide est également illustré d'une série d'exemples concrets de collaboration et d'un poster donnant un aperçu des types de services existants, par communauté, en fonction du secteur et du public cible. Les données se basent sur le recensement transcommunautaire fourni par l'équipe de Bruxelles Social. Cette brochure est une initiative d'Ars Collaborandi, une plateforme d'échange entre différentes structures d'appui issus des trois communautés bruxelloises. Il s'agit d'une invitation à collaborer tous ensemble, de manière constructive, au-delà des frontières institutionnelles, pour une meilleure santé et protection sociale à Bruxelles.

## 1.6 L'IMPACT DE LA CRISE SOCIALE ET SANITAIRE DE COVID-19

Les défis sociaux et sanitaires de la Région de Bruxelles-Capitale, les missions du CDCS-CMDC et last but not least, le bien-être du personnel, ont de nouveau été fort impactés par la crise de COVID-19 en 2021. L'équipe contrainte au télétravail obligatoire, dans des conditions parfois difficiles voire défavorables. L'équilibre vie privée-professionnelle qui a été chamboulé en raison du télétravail, de quarantaines à respecter, de crèches ou d'écoles fermées, d'accès limité à une vie sociale et culturelle... Des moments de retour au bureau, moyennant toutefois des mesures de distanciation, d'hygiène et de port du masque... Tout cela a indéniablement eu un impact sur le bien-être et la cohésion sociale du personnel ainsi que sur la bonne exécution des missions. L'équipe est toutefois résiliente, se réinvente au jour le jour, se partage parfois des ressources ou des bonnes pratiques et s'est également investie (migration vers Office 365 et l'environnement TEAMS) afin de faciliter le travail et la communication à distance. Le bilan n'est pas simple à faire, et le secteur social-santé devra être résilient pour digérer les effets de la crise sociale et sanitaire.



## 1.7 CHIFFRES CLÉS DES DIFFÉRENTS DÉPARTEMENTS

Les activités mises en place par les départements de l'asbl sont décrites en détail plus loin dans ce rapport annuel. Ci-dessous est présentée une sélection de quelques chiffres clés des projets entièrement déployés en 2021 (Bruxelles Social, Brudoc et Hospichild, Born in Brussels étant encore dans le stade « projet de dispositif ») afin d'offrir une vue transversale de l'activité menée par l'asbl.

La carte sociale bilingue de l'offre sociale-santé, Bruxelles Social, recense actuellement près de 4.100 lieux d'activités d'organisations et de services. Leur offre de services est rendue lisible grâce à la structuration thématique en 687 types d'activités et Bruxelles Social relève également les modifications dans environ 233 agréments « social-santé ». L'outil en ligne est gratuitement accessible à tous et compte fin 2021 308.500 utilisateurs annuels et 426.569 sessions. Le catalogue documentaire BRUDOC recense 19 601 notices bibliographiques dont 6963 sont accessibles électroniquement. Le site Hospichild.be a eu 154.300 pages vues en 2021, et sa page Facebook atteint désormais 1.164 abonnés. Entre 7 et 13 tweets sont publiés chaque mois sur la page d'Hospichild et obtiennent en moyenne, pour tous les tweets du mois, 3.000 impressions (vues).

Environ une à deux demandes par jour en moyenne sont adressées à Hospichild par des professionnels, des étudiants ou des particuliers, ce qui équivaut environ à 350 questions ou suggestions reçues sur toute l'année 2021.

## 2. VISION, MISSION ET OBJECTIFS STRATÉGIQUES

L'asbl Centre de Documentation et de Coordination sociales (CDCS-CMDC) est chargée depuis 1979 de poursuivre une mission de documentation, d'information et de prospection dans les matières psycho-socio-sanitaires sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale. Depuis 1990, le Collège réuni de la COCOM confirme cette mission par une convention plusieurs fois actualisée et dont la version la plus récente a été signée en janvier 2018. Les missions officielles sont reprises dans cette convention qui est téléchargeable [sur la page suivante du site web du CDCS-CMDCS](#).

Via un processus de co-création et de consultation de l'équipe, et sous accompagnement d'un consultant externe (voir le chapitre sur la réalisation des objectifs transversaux), le CDCS-CMDC a remis au gout du jour sa vision, ses missions et ses objectifs stratégiques.

### 2.1 VISION

Le CDCS-CMDC œuvre pour l'amélioration de la qualité de vie de tous les citoyens et usagers de la Région de Bruxelles-Capitale. Ses actions favorisent la mise en place d'une offre d'aide

et de soins accessible, intégrée, territorialisée, centrée sur et venant effectivement en réponse aux besoins de la population. En investissant les domaines de l'innovation digitale et de l'open data tout en étant attentif aux défis liés à la fracture numérique et à l'accessibilité des informations, le CDCS-CMDC contribue au développement de la ville intelligente et inclusive de demain.

### 2.2 MISSION

Le CDCS-CMDC collecte, traite scientifiquement, organise et diffuse de l'information et de la documentation en français et en néerlandais relative à **l'offre social-santé** francophone, néerlandophone et bicommunautaire en Région de Bruxelles-Capitale, et en facilite l'accès et la compréhension aux citoyens, ainsi qu'aux services et institutions.

De plus, le CDCS-CMDC, grâce à sa vision complète, transversale et systémique du secteur social-santé, développe une expertise unique qui en fait un acteur essentiel dans l'appui aux politiques en la matière.



Pour certains thèmes, le CMDC-CDCS propose des informations et des ressources plus spécialisées. Ces missions sectorielles se concrétisent lorsqu'il s'agit, au sein d'un secteur, de tendre vers une offre plus intégrée et d'améliorer ainsi l'accès aux droits et services auxquels les citoyens peuvent faire appel.



**Son action contribue à réduire les inégalités sociales et de santé**, favoriser l'empowerment (pouvoir d'agir) de tous les Bruxellois(es) et de répondre aux besoins auxquels ils-elles sont confronté·e·s tout au long de leur vie, en :

- facilitant le **décloisonnement géographique, sectoriel et communautaire**

**taire** du secteur social-santé et des acteurs ;

- appuyant les professionnels du secteur social-santé, les fonctionnaires, les mandataires, les universitaires, les enseignants et les entrepreneurs sociaux dans leurs actions au service des citoyens ;
- **favorisant** les actions de proximité, **la création de réseaux sectoriels** ou trans-sectoriels et d'initiatives et approches nouvelles ;
- soutenant le développement d'une **programmation intégrée et territorialisée de l'offre d'aide et de soins** ;
- fournissant des informations et des ressources plus spécialisées et approfondies sur certains sujets, en se positionnant en tant que facilitateur entre les citoyens et les professionnels et fédérant les professionnels.

Grâce à ses portails numériques, l'information et l'expertise créées au sein du CDCS-CMDC deviennent **accessibles à tous**. Enfin, via son inscription dans la dynamique de l'« open-data », il promeut la réutilisation de données issues de sources authentiques et facilite l'intégration des informations collectées au profit des pouvoirs régionaux et locaux ou d'organismes social-santé. Ses actions contribuent ainsi à la mise en place d'un **écosystème d'informations social-santé en Région bruxelloise**.



## 2.3 OBJECTIFS STRATÉGIQUES

utilisateur en Région de Bruxelles-Capitale.

**OS1** : Améliorer l'accessibilité, la lisibilité et la compréhension et l'utilisation effective de l'offre social-santé sur le territoire de la Région de Bruxelles-Capitale, via des portails d'informations numériques et – pour certaines thématiques – en devenant un relais entre les citoyens et les professionnels.

**OS2** : Se positionner comme un acteur essentiel d'appui aux autorités et aux acteurs de terrain dans la création d'une offre social-santé territorialisée, intégrée et orientée

**OS3** : Se positionner comme un acteur pivot dans la transition vers une Ville-Région intelligente et résiliente, dotée d'un écosystème d'information social-santé.

**OS4** : Ancrer l'asbl comme organisation innovante, socio & éco-responsable et apprenante.

**OS5** : Consolider la structure financière de l'asbl, optimiser ses processus administratifs et pérenniser ses missions d'intérêt public.

## SECTION 3

### 3. DÉPARTEMENTS ET DYNAMIQUE OPÉRATIONNELLE

Le CDCS-CMDC met à disposition des acteurs professionnels et du grand public de l'information et une expertise transversale dans le domaine du secteur social-santé.

TROIS DÉPARTEMENTS SONT DÉVELOPPÉS DANS CE CADRE :



#### NOTRE CŒUR DE MÉTIER

**Bruxelles Social** : Service d'information et d'expertise relatif à l'offre social-santé en Région Bruxelles-Capitale, qui réalise la carte bilingue en ligne <https://social.brussels>. À travers le développement et la diffusion d'informations, d'outils et d'une expertise transversale et transcommunautaire, Bruxelles Social œuvre pour faciliter l'accès à l'aide et aux soins en Région de Bruxelles-Capitale et soutient les

acteurs locaux et régionaux dans leurs actions en réponse aux besoins des habitants. L'offre proposée par Bruxelles Social s'adresse aux citoyens et usagers, professionnels, réseaux et plateformes, institutions de recherches et mandataires politiques locaux et régionaux des secteurs social-santé en Région bruxelloise. Sa carte bilingue en ligne de l'offre social-santé offre un accès simple et rapide à des informations fiables et standardisées concernant près de 4.100 lieux d'activités d'organisations et services francophones, néerlandophones, et bilingues actifs dans le secteur social-santé bruxellois.



#### NOTRE BIBLIOTHÈQUE NUMÉRIQUE

**Brudoc** : Ce service documentaire offre sur Internet un catalogue bilingue relatif au secteur social-santé bruxellois. Destiné aux (futurs) professionnels de l'action sociale, il fournit un accès à une documentation sur

papier et/ou en ligne. Brudoc redistribue des documents numériques et permet de consulter au sein de l'ASBL plusieurs milliers de documents (ouvrages, dossiers et articles de revues spécialisées, rapports, actes de colloques, rapports annuels, mémorandum, etc.) relatifs au secteur social-santé.



#### NOTRE DISPOSITIF SOCIAL-SANTÉ AUTOUR DE L'ENFANT HOSPITALISÉ

**Hospichild** : Dispositif (site, ressources, réseau de professionnels et point relais facilitateur) qui tend à faciliter l'épreuve des parents

confrontés à la maladie grave et au handicap d'un enfant âgé de 0 à 16 ans, hospitalisé en Région bruxelloise.

Hospichild, de par son expérience dans le secteur des hôpitaux et plus largement auprès des acteurs de la santé a été chargé d'un projet-pilote : Born in Brussels.



#### EN COUVEUSE DANS LE DÉPARTEMENT HOSPICHILD

**Born in Brussels** : Projet de dispositif (site, réseau de professionnels et point relais facilitateur) qui propose aux (futurs) parents et pro-

fessionnels de l'information et des ressources autour de la périnatalité à destination prioritaires des parents et mamans fragilisées en Région bruxelloise. Ce projet est en cours de construction en tant que projet-pilote depuis 2019 et sera déployé effectivement comme dispositif en 2022.

Pour la réalisation de sa mission, et à travers ces trois départements, le CDCS-CMDC développe des activités qui tournent autour de trois **macroprocessus/pôles d'activités**.

Cela veut dire que le CDCS-CMDC met en œuvre, dans chacun de ses départements quel qu'il soit (Bruxelles Social, Brudoc, Hospichild et Born in Brussels (en germe)) 3 macroprocessus analogues qui s'organisent autour de trois pôles d'activités.



**UN PÔLE/PROCESSUS « DATA-INFO-DOC » :**

le CDCS-CMDC collecte, traite scientifiquement, organise et diffuse des données sur l'offre social-santé, de l'information et de la documentation en phase avec une approche territoriale de l'action sociale et de la santé ;



**UN PÔLE/PROCESSUS « RELATIONS, PARTENARIATS ET RÉSEAUX » :**

Le CDCS-CMDC contribue au maillage de divers partenaires et réseaux, formels ou informels. Il vise à créer des synergies avec une série d'acteurs de l'action sociale et de la santé aussi bien francophones, néerlandophones que bilingues ;



**UN PÔLE/PROCESSUS « PLATEFORMES » :**

Le CDCS-CMDC concrétise, pérennise et partage gratuitement ses données et informations en développant pour chacun de ses services un site internet.

Un quatrième pôle d'activité, celui de la **COMMUNICATION**, vient en appui des trois processus clés.



**UN PÔLE/PROCESSUS D'APPUI « COMMUNICATION » :**

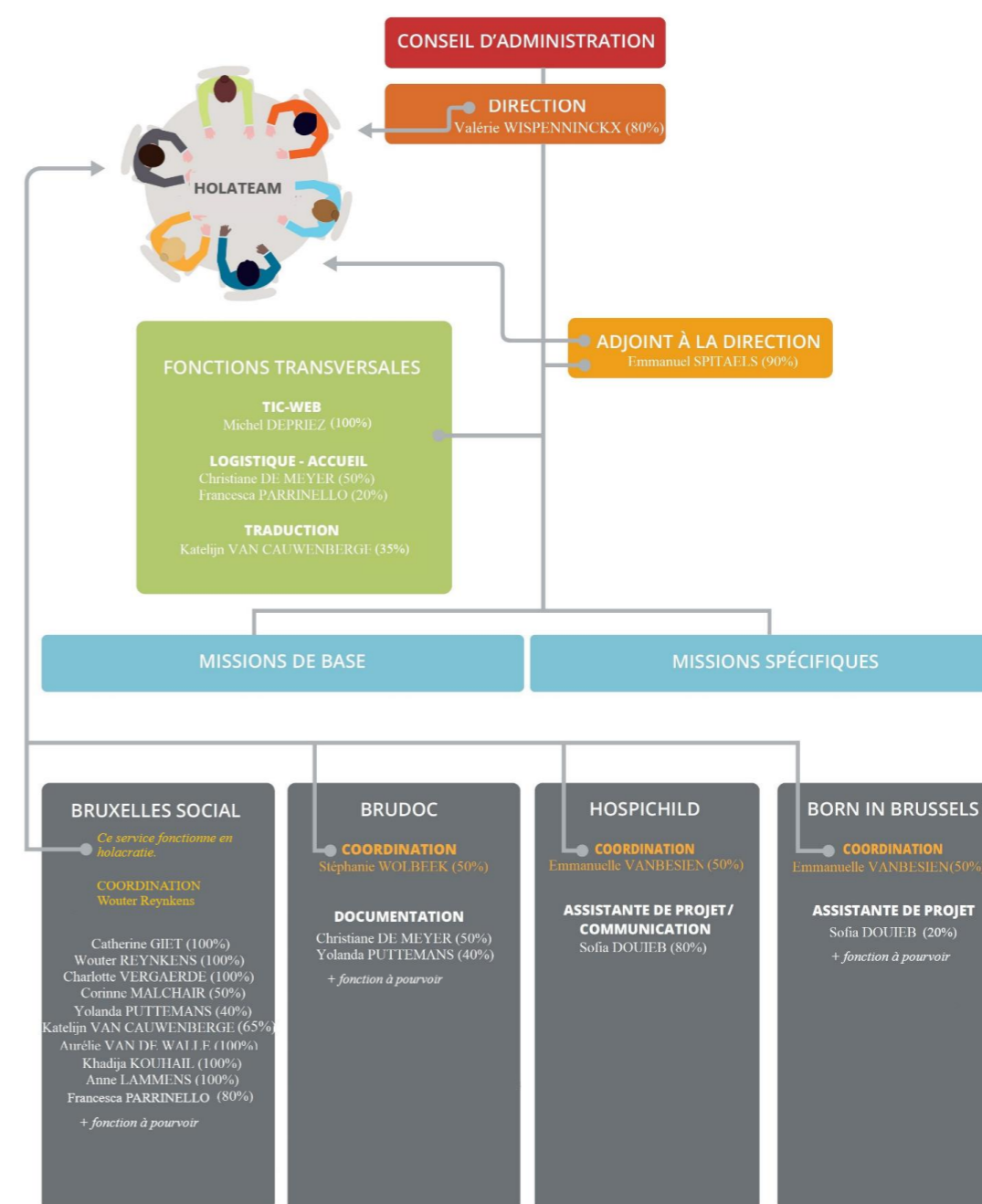
des actions de communication et de promotion de l'asbl et de chaque produit sont mises en place, tout en valorisant les synergies internes. Ces actions consistent en l'alimentation de contenu sur les sites web tels que la rédaction d'articles informatifs du secteur social-santé bruxellois, le développement de la présence sur les réseaux sociaux, l'envoi de newsletters, des campagnes d'envois massifs, la création de vidéos tutorielles ou de webinaires.

**L'INTERACTION COMPLÉMENTAIRE ENTRE LES COMPOSANTES RELATIONS, PLATEFORME ET QUALITÉ DES DONNÉES EST UN ÉLÉMENT IMPORTANT DE LA VALEUR AJOUTÉE DU CENTRE EN TANT QU'ACTEUR DE LIAISON ENTRE LES AUTRES SERVICES ET ORGANISATIONS BRUXELLOISES.**

**4. RESSOURCES HUMAINES**

Dans cette section sont détaillés les éléments en lien avec les ressources humaines de l'asbl CDCS-CMDC : l'organigramme, les membres de l'équipe, les formations et, enfin, la délégation syndicale. Deux éléments sont toutefois détaillés dans le chapitre « Réalisation des objectifs transversaux » car il s'agit de nouveaux projets transversaux entamés en 2021 : la mise en place de la gouvernance par holacratie au niveau de l'asbl, ainsi que le plan d'amélioration du bien-être au travail.

**4.1 ORGANIGRAMME**



## 4.2 ÉQUIPE

### LISTE DES MEMBRES DE L'ÉQUIPE DU CDCS-CMDC AU 31/12/2021

Elhadj Thierno Bah	Co-coordonateur
Chris de Meyer	Aide-documentaliste, économat et secrétariat
Michel Depriez	Référent informatique de 1ere ligne
Sofia Douieb	Adjointe à la coordination, rédaction
Catherine Giet	Référente thématique, chargée de projet
Khadija Kouhail	Relevé Moniteur belge, prospection et encodage
Anne Lammens	Prospection et encodage
Corinne Malchair	Référente thématique, chargée de projet
Francesca Parrinello	Prospection et encodage, secrétariat
Yolanda Puttemans	Référente thématique, documentaliste NL
Wouter Reynkens	Coordinateur
Emmanuel Spitaels	Adjoint à la direction
Emmanuelle Van Besien	Coordinatrice
Katelijn Van Cauwenberge	Référente thématique et traduction
Aurélien Van de Walle	Chargée de communication
Charlotte Vergaerde	Référente thématique
Valérie Wispeninckx	Directrice
Stephanie Wolbeek	Coordinatrice

## 4.3 CONSEIL D'ADMINISTRATION

### LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Luc Detavernier	Président
Paul Ballegeer	Co-président
Dominique Wautier	Administratrice
Pascal Gardinal	Administrateur
Youcef Hammani	Administrateur
Christine Dekoninck	Administratrice
Terry Sarah Kaway	Invitée
Zoé Vanhecke	Invitée

## 4.4 FORMATIONS

Il est à signaler que l'année 2021 a été caractérisée par la crise de COVID-19 et son impact sur l'organisation de formations collectives. Une formation « respect au travail » a par exemple dû être postposée en raison des règles sanitaires en vigueur. Plusieurs collaborateurs ont tout de même suivi des formations externes ou internes ou assisté à des colloques ou journées d'étude.

- 5 collaborateurs ont suivi une vingtaine de formations dans des domaines variés tels que le secourisme (mise à niveau), langue, la communication digitale, le marketing numérique et le management d'équipe (vu la situation sanitaire, ces formations ont été à 85% des webinaires) ;
- 4 collaborateurs ont suivi 8 colloques ou journées d'étude ;
- 1 nouveau collaborateur de Brudoc a suivi la formation interne à l'utilisation du logiciel PMB.

Au niveau des perspectives, il est à signaler

qu'en fin 2021 les premières étapes pour un plan de formation 2022 ont été entreprises. Cela permettra d'orienter et de structurer au mieux les formations suivies par le personnel du CDCS-CMDC.

## 4.5 DÉLÉGATION SYNDICALE

La délégation syndicale est composée de :

- pour SETca-BBTK Bruxelles Halle Vilvoorde : Emmanuelle Van Besien ;
- pour ACV Puls Brussel – CSC : Wouter Reynkens.

Les deux délégués syndicaux relaient les questions et les éventuelles difficultés rencontrées par les membres de l'équipe à leurs représentants syndicaux respectifs ainsi qu'à la direction. Ce travail de médiation et de relai nécessite des réunions mensuelles avec la direction. Dans le cadre de la future intégration du CDCS-CMDC asbl au sein des Services du Collège réuni de la Cocom, les représentants sont aussi le point de relai entre les employés de l'asbl d'une part, et la direction et le Conseil d'Administration d'autre part.

## 5. DONNÉES FINANCIÈRES

### 5.1 INTRODUCTION

Au niveau du **Bilan**, l'exercice 2021 se clôture sur un montant de 574.424,28€.

Au passif, on peut constater que l'avoir social du Centre est en positif, pour un montant de 23.552,99€. L'ASBL a également des provisions pour un montant de 10.465,67€ afin de garantir notamment des risques de remboursements de partie de subside (pour non justification ou justification incomplète) ou d'exonération de précompte. Les dettes (pour un montant de total de 540.405,62€) sont principalement constituées du précompte professionnel de décembre, du solde d'ONSS de l'année 2021 (tous deux payés en janvier 2022) ainsi que de la provision pour pécule de vacances. La ligne de crédit auprès de CREDAL est toujours ouverte, afin de garantir toute faille de trésorerie, mais au 31/12/2021 tous les montants utilisés ont pu être remboursés grâce au versement des avances de deux subsides spécifiques. Ces deux subsides (pour les projets Born in Brussels et Social Brussels CARE, voir 1.5.2 Subventionnement) seront en totalité utilisés en 2022, d'où le montant important (294.000€) indiqué en Produit à reporter.

Au niveau de l'actif, les subsides à recevoir restent important (222.756,75€), mais ce montant est compensé par la trésorerie (valeurs disponibles : 279.386,23€) apportée par le paiement de l'avance des deux subsides spécifiques en décembre 2021. Le début d'année 2022 sera donc plus serein que ne l'a été le début 2021.

Au niveau du **compte de résultat**, l'exercice 2021 se termine par un résultat de -4.219,90€ après reprise de provision (pour un montant de 25.000€).

Ce résultat s'écarte sensiblement de celui prévu dans la dernière modification budgétaire, qui se clôturait à l'équilibre. Deux raisons principales expliquent cette mauvaise nouvelle, dont il faut toutefois relativiser l'impact sur la santé financière de l'association :

- La mise en « irrécouvrable » d'une créance de 12.000 € sur la COCOM qui persistait au bilan, correspondant à un solde de subside pour l'année 2018-19. Cet abandon de créance n'a toutefois pas d'effet direct sur la trésorerie ;
- L'inscription d'une dotation supplémentaire de 10.849€ en provision pour péculs de vacances. Ce montant ne peut malheureusement pas être intégré aux justificatifs pour le subside de la COCOM, et détériore donc le résultat de l'exercice. Il ne s'agit toutefois que d'une écriture comptable sans impact sur la trésorerie.

Les tableaux repris ci-après illustrent de façon lisible que la charge principale reste les rémunérations (83% des charges totales, les frais de fonctionnement ne représentant que 12 % du total, avec un montant encore légèrement inférieur à celui de 2020. Il faut donc rappeler que les frais de fonctionnements restent limités pour ne pas aggraver la santé financière de l'ASBL.

Un déploiement digne de ce nom des produits web de l'ASBL demanderait une augmentation des subsides correspondantes). Du côté des produits, on constate que ce sont les subsides qui en constituent toujours quasiment l'entièreté des produits (98% du total des produits). Comme écrit dans les rapports précédents, cela confirme l'inscription des outils du CDCS-CMDC dans une logique de service public.

### 5.2 SUBVENTIONNEMENT

Le CDCS-CMDC bénéficie de plusieurs sources de financement : des subventions pour le fonctionnement structurel ou pour des projets spécifiques (Cocom et Cocof), des primes d'aides à l'emploi (ACS et Maribel) et, enfin, des réductions du précompte professionnel pour certains travailleurs liés à la reconnaissance comme établissement scientifique par BELSPO. Ci-dessous se trouvent à la fois une explication de quelques spécificités relatives aux subventions versées durant l'année 2021, ainsi qu'une vue d'ensemble, présentée sous forme de tableau.

#### 5.2.1 SUBSIDE GLOBALISÉ DE LA COCOM

Depuis 2020, la Cocom octroie un subside global pour le fonctionnement structurel et l'ensemble des activités de l'a.s.b.l., conditionnée à l'identification d'objectifs opérationnels et de critères d'évaluation. Ce modèle et cette vision intégrée des missions du CDCS-CMDC défendus par les organes de décision du Centre de Documentation permettent à l'asbl une gestion plus agile et plus souple avec des priorités pluriannuelles.

Les principes installés par la convention de 2018 restent d'application au risque de voir les projets-pilotes rentrer en concurrence

avec les missions de base et pérennisées. Le CDCS-CMDC est par ailleurs toujours tenu à organiser deux comités d'accompagnement par an afin d'assurer un encadrement et suivi politique et administratif des moyens attribués et des activités mises en place.

En 2021, le subside globalisé n'a pas été indexé et s'élevait à 684.000 €, dont 649.000 € pour les missions de base et pérennisées (Bruxelles Social, Brudoc et Hospichild) et 35.000 € pour le projet-pilote additionnel Born in Brussels.

La réalisation des objectifs repris dans l'arrêté de subventionnement globalisé du CDCS-CMDC est détaillée dans les deux chapitres suivants.

#### 5.2.2 SUBSIDE D'INITIATIVE POUR SOCIAL BRUSSELS CARE

Début 2021, le CDCS-CMDC a reçu, via son arrêté de subventionnement structurel de la Cocom, un mandat pour entamer la procédure d'agrément de Bruxelles Social/Social Brussels CARE comme « banque de données issues de sources authentiques ».

Le 23 novembre 2021, le CDCS-CMDC a reçu l'arrêté « FacSub/21/255 » octroyant un subside complémentaire et spécifique de 150.000 € afin de lui permettre de mener à bien la phase d'analyse (informatique et juridique) du projet Social Brussels CARE.

L'arrêté de subventionnement "Fac-Sub/21/255" couvre des dépenses durant la période du 15/08/21 au 15/08/22 et accorde une subvention pour « le projet Social Brussels CARE : plateforme bilingue des prestataires du secteur social et de la santé actifs en Région de Bruxelles-Capitale, reconnue comme banque de données issues de sources authentiques. »

L'objectif visé est de permettre :

« 1° de conduire une étude informatique high level via un processus de co-création avec les stakeholders concernés ;

2° de conduire une analyse juridique : étude de faisabilité juridique concernant :

- La reconnaissance comme « banque de données issues de sources authentiques » ;
- L'élargissement de Bruxelles Social à des données relatives aux prestataires de soins indépendants agréés via l'arrêté royal 78 ;
- Les incitations ou obligations pour les organisations et les prestataires de s'inscrire dans la base de données et tenir leurs données à jour.

La subvention est octroyée à titre d'intervention dans les frais de fonctionnement, plus précisément pour couvrir les dépenses liées aux missions d'analyse juridique et informatique qui seront menées par des prestataires externes. Les réalisations 2021 et perspectives 2022 sont détaillées dans le chapitre « Bruxelles Social ».

### 5.2.3 SUBSIDE D'INITIATIVE POUR BORN IN BRUSSELS

Vers la mi-décembre 2021, le CDCS-CMDC a reçu l'arrêté « FacSub/21/208 » octroyant un subside complémentaire et spécifique de 144.000 € afin de permettre le réel déploiement du dispositif Bornin Brussels – Plateforme bilingue de ressources et d'informations autour de la périnatalité en Région bruxelloise.

La subvention est octroyée à titre d'intervention dans les frais de fonctionnement et les frais de personnel et vise la conception et le développement d'une plateforme web accessible et claire qui développe du contenu depuis le désir d'enfant jusqu'au deux ans et demi de celui-ci. La période couverte par la subvention s'étend du 01/04/2021 au 31/12/2022.

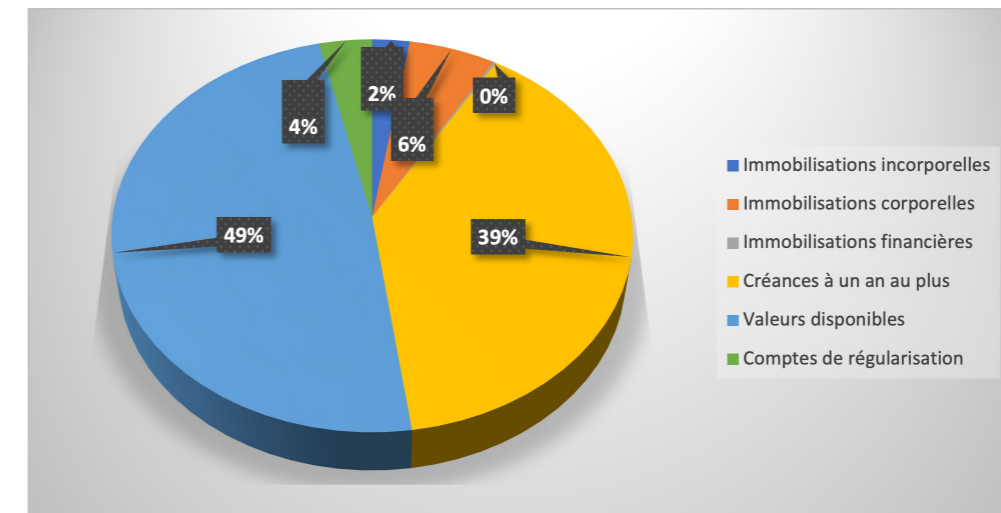
La réalisation des objectifs est détaillée dans le dernier chapitre de ce rapport annuel.

### 5.2.4 VUE D'ENSEMBLE DES SUBSIDES VERSÉS EN 2021

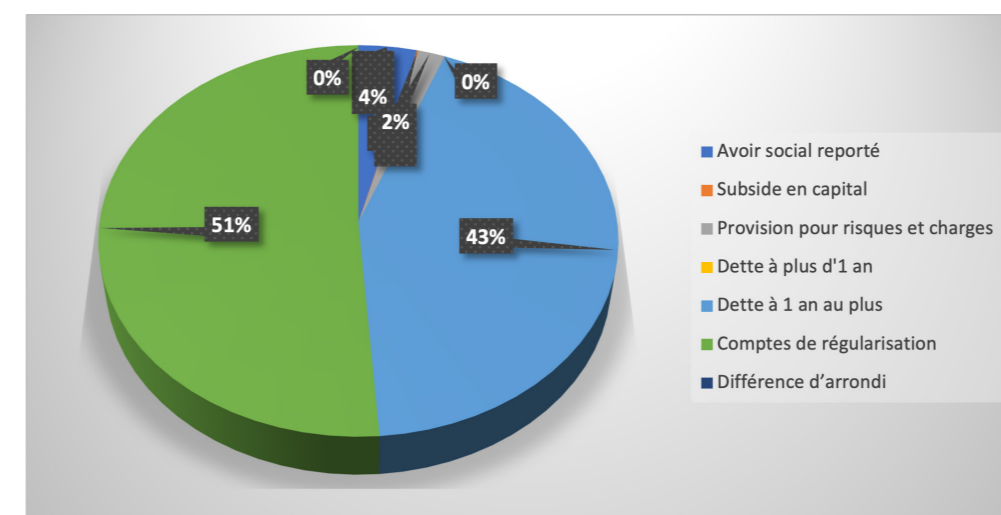
POUVOIR SUBSIDIANT	MONTANT	CONCERNE LE PROJET	ANNÉE
COCOM	684.000€	Subside structurel, Brudoc, Bruxelles Social, Hospichild, Born in Brussels	2021
COCOM	150.000€	Social Brussels CARE	2021-2022
COCOM	144.000€	Born in Brussels	2021-2022
COCOF - Santé	15.000€	Bruxelles Social	2021
COCOF - Cohésion Sociale	15.000€	Bruxelles Social	2021
COCOF - Action sociale et famille	15.000€	Bruxelles Social	2021
Région Bruxelles-Capitale / Actiris	405.915,47€	Politique d'aide à l'emploi – primes ACS > Bruxelles Social, Brudoc, Fonct. général	2021
Fonds social Maribel 329.03 ...	83.884,20€	Primes d'aide à l'emploi – Bruxelles Social	2021
Fédéral – BELSPO	28.947,46€	Reconnaissance recherche scientifique > Réductions précompte professionnel	2021

### 5.3 BILAN

ACTIF	
Immobilisations incorporelles	14.681,33€
Immobilisations corporelles	33.931,56€
Immobilisations financières	1.046,25€
Créances à un an au plus	224.766,16€
Valeurs disponibles	279.386,23€
Comptes de régularisation	20.612,75€
<b>Total</b>	<b>574.424,28€</b>



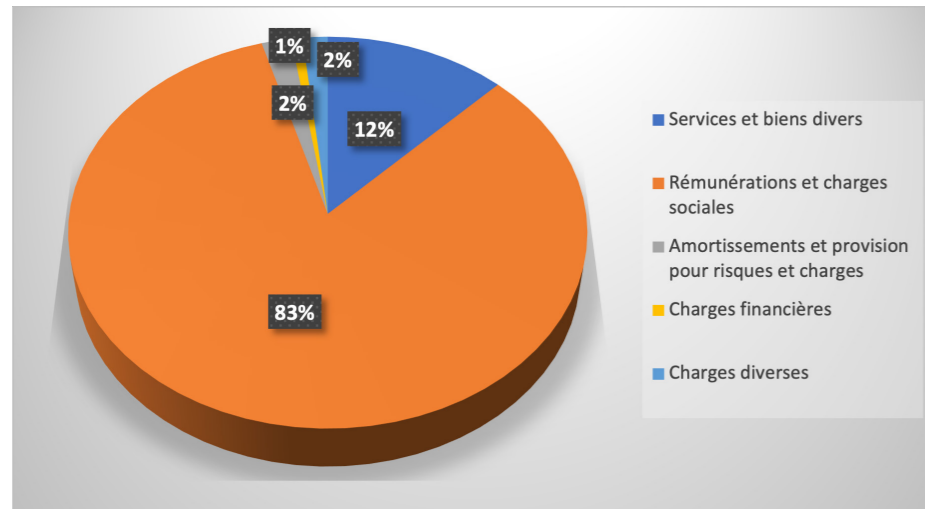
PASSIF	
Avoir social reporté	22.862,67 €
Subside en capital	690,32 €
Provision pour risques et charges	10.465,67 €
Dette à plus d'1 an	0€
Dette à 1 an au plus	246.405,62 €
Comptes de régularisation	294.000,00 €
Différence d'arrondi	0€
<b>Total</b>	<b>574.424,28 €</b>



## 5.4 COMPTES DE RÉSULTAT

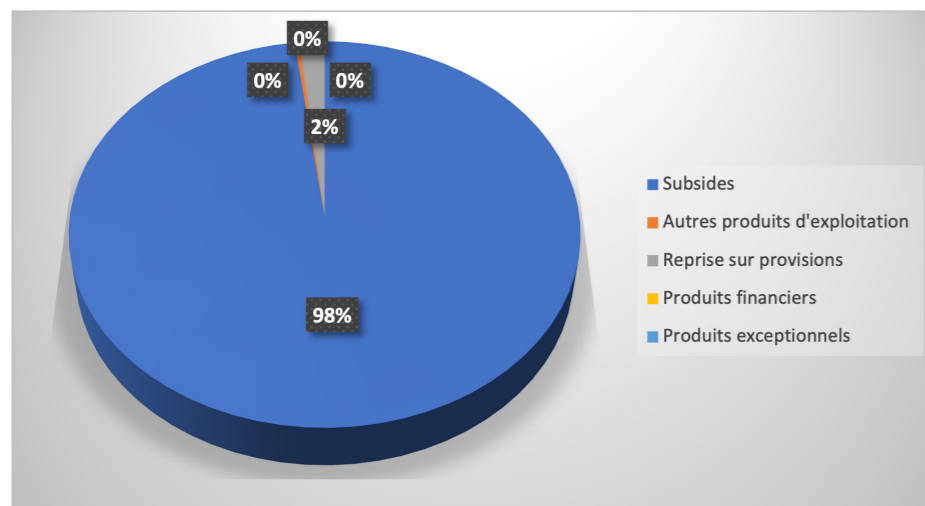
### CHARGES

Services et biens divers .....	178.286,00 €
Rémunérations et charges sociales .....	1.192.869,83 €
Amortissements et provision pour risques et charges .....	28.914,57 €
Charges financières .....	11.232,50 €
Charges diverses .....	24.605,15 €
<b>Total .....</b>	<b>1.435.908,05 €</b>



### PRODUITS

Subsides .....	1.402.190,49 €
Autres produits d'exploitation .....	4.459,55 €
Reprise sur provisions .....	25.000,00 €
Produits financiers .....	9,32 €
Produits exceptionnels .....	28,79 €
<b>Total .....</b>	<b>1.431.688,15 €</b>



## RÉALISATION DES OBJECTIFS TRANSVERSAUX

## SECTION 1

La description de la réalisation des objectifs transversaux au sein de ce chapitre et des objectifs opérationnels des départements détaillée dans le chapitre suivant, se basent sur la structure de l'Arrêté de subvention du CDCS-CMDC a.s.b.l. sous référence FacSub/21/192 dont l'article 2 §1er qui précise l'objectif visé par la subvention et §2 qui en détaille la réalisation.

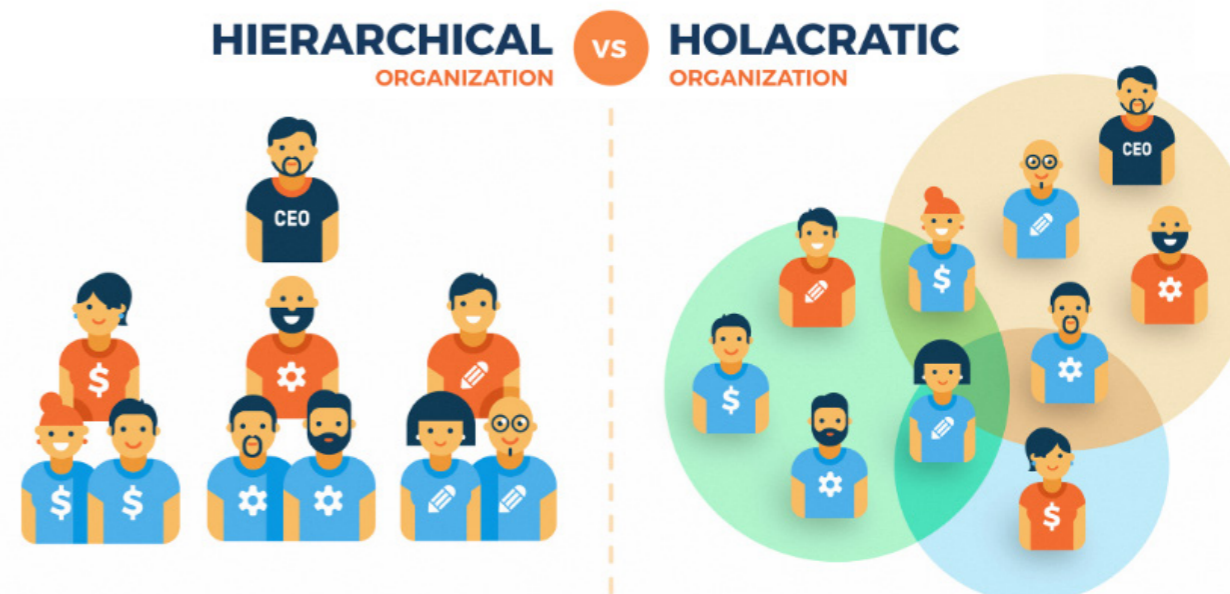
### 1. ACCOMPAGNEMENT À L'IMPLÉMENTATION DURABLE D'UN MANAGEMENT INNOVATIF ET À L'OPTIMISATION DE LA GESTION STRATÉGIQUE, ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

En 2021 comme en 2020, l'asbl a fait appel à deux prestataires externes pour un accompagnement professionnel et expert de l'évolution vers un management innovatif et une structure agile, ainsi que pour l'amélioration de la gestion stratégique, administrative et financière. Les résultats sont enthousiasmants et à la hauteur des attentes. Les multiples transitions en cours au sein du CDCS-CMDC (voir ci-dessus) ont eu néanmoins un impact certain sur le timing, le contenu et le déroulement de ces consultances.

#### 1.1 ACCOMPAGNEMENT À LA TRANSITION DE GOUVERNANCE INTERNE

*Accompagnement à la transition de gouvernance interne et à la mise en place de la gouvernance par holocratie (Art.2 §1 5° 1°)*

Pour rappel, en 2020, une consultance a été lancée pour accompagner le CDCS-CMDC vers une gestion innovante et la transformation du mode de gouvernance. La consultance a proposé une approche basée sur une combinaison de pratiques basées sur une gouvernance par des rôles, s'inspirant de la sociocratie et de l'holocratie, et de l'organisation basée sur les processus. Cette approche a été préparée, développée et effectivement déployée et expérimentée au niveau de l'équipe Bruxelles social au cours du 2e semestre 2020. En 2021, cette approche a été élargie, développée et implémentée au niveau de la gouvernance même de l'asbl, toujours en se faisant accompagner dans ce processus par le même consultant (après avoir lancé une mise en concurrence): Hendrik Deroo - Clarity Upgrades.



#### 1.1.1 LES RÉSULTATS ET L'IMPACT POSITIF

- L'objectif du changement organisationnel est clarifié ;
- Les perspectives de la gouvernance de l'asbl sont traduites en rôles et les attentes liées aux perspectives de gouvernance de l'asbl ont été déterminées (partiellement) ;
- La méthode de travail pour la mise en œuvre effective de la gouvernance par des rôles a été établie (partiellement) ;
- L'explication de la méthode de travail et de la méthodologie à l'équipe du CDCS-CMDC
- La formulation d'une proposition d'une période d'expérimentation au C.A. et constitution d'un suivi d'un membre du C.A. du trajet en cours ;
- Une équipe de gouvernance holacratique baptisée « Holateam » a été créée au sein de l'asbl. Elle se compose d'une sous-équipe ou noyau de quatre personnes. Ces personnes, sont, pour certaines perspectives, renforcées par quatre personnes supplémentaires ;
- La méthodique de réunions de concertation opérationnelles a été lancée et est fonctionnelle pour le noyau de l'Holateam ;
- Les personnes qui font partie de l'Holateam ont pris des responsabilités nouvelles dans l'exercice des rôles de gouvernance qui leur sont attribués ;
- La prise en compte des perspectives de l'asbl est partagée par un plus grand nombre de personnes ;
- La gouvernance de l'asbl et la prise de décision sont devenues plus participatives, transparentes, agiles, performantes et efficaces ;
- La confiance dans le management formel est renforcée et celui-ci opère de façon moins isolée ;
- La communication entre les perspectives de l'asbl et les perspectives des départements est devenue plus fluide.



### 1.1.2 LES OBJECTIFS GÉNÉRAUX DU CHANGEMENT ORGANISATIONNEL

- Accroître la capacité d'adaptation à l'évolution rapide, tant des situations sociales en Région bruxelloise, que des environnements, outils et opportunités digitaux ;
- Offrir des emplois de qualité avec le moins de stress possible et le plus d'opportunités d'apprentissage possible ;
- Amélioration des résultats grâce à la co-création et l'intelligence collective ;
- Optimisation du déploiement des employés en fonction de leurs talents et de leurs qualités ;
- Prise de décision facilitée et transparence accrue.

### 1.1.3 PILOTAGE DYNAMIQUE DE L'ASBL VIA RÔLES

Le travail basé sur les rôles est appliqué dans les organisations qui pensent que la co-création et l'intelligence collective conduisent à de meilleurs résultats sociaux et internes. L'application de la méthodologie du travail basé sur les rôles accroît la transparence de l'espace de décision dont dispose chaque employé, dans le cadre de travail convenu, afin d'atteindre les objectifs plus facilement et plus rapidement. Le travail basé sur les rôles offre aux employés

la clarté et la certitude dont ils ont besoin afin d'obtenir ensuite l'espace (mental) nécessaire pour prendre des initiatives appropriées dans l'intérêt de la mission de l'organisation et dans le cadre de travail convenu. Nous constatons que, tant pour les employés qui privilégient la certitude que pour les employés plus entreprenants, il s'agit d'une méthode de travail très productive.

Le travail basé sur les rôles permet de trouver le juste équilibre entre l'alignement productif et la rapidité de la prise de décision. Dans le cadre du travail basé sur les rôles, le point de départ est que la personne qui a le rôle est également le décideur. En général, on ajoute un accord interne selon lequel il faut demander l'avis d'au moins un autre rôle au préalable afin d'accroître la transparence et la qualité de la décision. Cette méthode de travail simplifie la prise de décision, chaque interlocuteur sait de quelle position il parle.

Il va de soi que les stratégies organisationnelles et des éléments impactant fortement l'asbl seront toujours ratifiés par le Conseil d'Administration et l'Assemblée générale, conformément à la législation et aux accords internes existants en la matière. Le travail basé sur les rôles dans les opérations quotidiennes n'y change rien.



Ci-dessous sont détaillés comment les différentes perspectives de gouvernance ont été traduites en rôles au sein de l'asbl CDCS-CMDC. Pour chaque rôle, l'objectif général ou la mission est détaillé (voir ci-dessous). Ce travail a été affiné afin de détailler les différentes attentes liées à la prise en charge de chaque rôle.

TRADUCTION DES PERSPECTIVES DE GOUVERNANCE EN RÔLES	
RÔLE	OBJECTIF GÉNÉRAL/MISSION
Gestion asbl	Contrôler l'exécution correcte et en temps voulu des obligations (légales) en tant que asbl.
Circle Lead	Suivi de la concrétisation et de la réalisation de la mission de l'organisation et affectation des ressources.
Réputation	Développer une perception positive autour de l'organisation.
Relations asbl	Créer un réseau fiable et stable de partenaires qui peuvent être intéressés par les activités de l'asbl.
Développeur Plateformes	Évoluer vers une organisation dotée d'applications communes et interopérables.
Gardien datacohérence	Simplifier l'échange d'informations validées entre les différentes initiatives au sein de l'asbl.
Représentant/Ambassadeur Hospichild et Born in Brussels	Faire de 'Hospichild' un dispositif nécessaire avec un impact social qualitatif.
	Faire de 'Born in Brussels' un dispositif nécessaire avec un impact social qualitatif.
Représentant/Ambassadeur Bruxelles Social	Faire de 'Bruxelles Social' un dispositif nécessaire avec un impact social qualitatif.
Représentant/Ambassadeur Brudoc	Faire de 'Brudoc' un dispositif nécessaire avec un impact social qualitatif.
Budgetbeheer (Interne werking)	Assurer la bonne gestion financière de l'asbl.
Human ressources (Interne werking)	Assurer une gestion moderne et correcte du personnel.
IT/FM (Interne werking)	Assurer un environnement de travail agréable et sain.

### 1.1.4 MISE EN PLACE GRADUELLE

Plus concrètement, l'élaboration et l'implémentation d'une gouvernance basée sur les rôles au niveau de la direction de l'asbl a fait l'objet d'une mise en place graduelle qui est toujours en cours.

#### PHASE DE PRÉPARATION

Sous l'accompagnement du consultant, une équipe réduite composée de la direction et de quelques personnes ressources au sein de l'asbl s'est chargée entre mars et juin 2021 d'élaborer une proposition de définition de rôles de direction et de l'objectif du changement organisationnel. Cette proposition a été ensuite soumise au Conseil d'administration. Après l'approbation par le C.A. des principes présentés, une phase d'expérimentation a été convenue.

#### PHASE D'EXPÉRIMENTATION

Depuis septembre 2021, et en complémentarité avec la gouvernance formelle de l'asbl, la méthode de travail de gouvernance holacratique est mise en œuvre par la distribution de rôles de gouvernance et par le biais de la méthodologie des réunions opérationnelles facilitées par le consultant.

Le noyau de l'équipe « Holateam », se réunit sur une base hebdomadaire et prend des décisions opérationnelles liées à des éléments qui touchent à la gestion de l'asbl.

Un membre du Conseil d'Administration s'est porté volontaire pour soutenir et accompagner la mise en place de ce mode de gouvernance innovatif.

### PHASE D'ÉVALUATION ET D'IMPLÉMENTATION DURABLE

Le processus a été impacté, comme expliqué ci-dessus, par la gestion du changement inhérent aux multiples transitions en cours au sein de l'asbl CDCS-CMDC. Certains chantiers ont par conséquent été postposés. En 2022, l'objectif sera de terminer la période d'expérimentation par une évaluation et des recommandations claires pour l'implémentation durable de ce mode de gouvernance, à la fois au sein de l'équipe Bruxelles Social, et, au niveau de l'asbl. Les recommandations devront tenir compte des possibilités d'évolution institutionnelle de l'asbl.

### 1.2 OPTIMISATION DE LA GESTION STRATÉGIQUE, ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE

*Accompagnement à la transition dans la gestion (outils de management, financiers et administratifs) (Art.2 §1 5° 1° et 2° et Art. 2 §2 1°)*

En 2021 comme en 2020, une consultance a été lancée pour accompagner le CDCS-CMDC vers une gestion administrative et financière adaptée au passage vers une organisation qui dispose de ressources humaines et financières importantes. En effet, l'asbl devait pouvoir se doter d'outils de gestion de données et de management, financier et administratifs puissants (tableau croisé dynamique complexe, indicateurs de gestion,...). Les résultats sont à la hauteur des attentes et sont détaillés ci-dessous.

L'accompagnement s'est concrétisé sur deux volets : l'optimisation d'outils et processus liés à la gestion financière et administrative d'une part, et le développement d'outils de gestion stratégique d'autre part.

### 1.2.1 OPTIMISATION D'OUTILS ET PROCESSUS LIÉS À LA GESTION FINANCIÈRE ET ADMINISTRATIVE

Afin de continuer à améliorer la gestion financière de l'ASBL, la Direction et le consultant externe (M. Olivier Christophe) ont travaillé sur plusieurs fronts :

- Élaboration d'une base de données fiable et complète relative aux rémunérations ;
- Développement (amélioration) du simulateur salarial ;
- Traduction des comptes 2020 sous forme analytique ;
- Suivi budgétaire 2021 trimestriel, sous forme comptabilité générale et ventilation analytique ;
- Élaboration du budget 2022 sous forme comptabilité générale et ventilation analytique ;
- Accompagnement et échange lors de l'introduction des demandes de subsides ou la justification de ceux-ci.

Ce travail se poursuivra en 2022 avec les chantiers suivants :

- Optimisation de certains processus, dont le processus « achat » ;
- Suivi budgétaire 2022 trimestriel, sous forme comptabilité générale et ventilation analytique.



### 1.2.2 DÉVELOPPEMENT D'OUTILS DE GESTION STRATÉGIQUE

Comme prévu, la consultance s'est dans un premier temps concentrée sur l'accompagnement de l'équipe Bruxelles Social. L'objectif initial était de pouvoir déterminer des indicateurs d'évaluation du travail, de fluidifier les processus existants et de déterminer les projets et actions prioritaires des prochains mois.

Cet exercice a facilité l'élaboration ultérieure du premier projet de carte stratégique, étape importante vers un plan stratégique et la constitution d'un Balanced Scorecard.

Un processus collaboratif de définition d'un plan stratégique est en cours, avec l'ensemble des membres du cercle holacratique concerné.

Une première formulation de la vision, des missions, des objectifs stratégiques et d'une série d'objectifs opérationnels a fait l'objet d'une analyse et d'ajustements au sein de ce cercle holacratique. La vision, les missions et les objectifs stratégiques sont repris dans le premier chapitre de ce rapport annuel. L'affinement de ceux-ci et le travail sur les objectifs opérationnels doivent encore être enrichis par l'ensemble de l'équipe et validés par le Conseil d'administration de l'asbl.

La phase de formulation des projets, contribuant à ces objectifs, est en cours. Lesdits projets seront ensuite priorisés en co-construction avec l'ensemble du personnel. Une méthodologie d'élaboration, d'exécution, de suivi et d'évaluation du plan stratégique sera définie en parallèle, également selon un mode collaboratif.

## SECTION 2

### 2. ADAPTATIONS TECHNOLOGIQUES PENDANT LA PÉRIODE DE CRISE SANITAIRE

Afin de faire face aux défis technologiques imposés par le télétravail accru dû à la crise de COVID-19, l'ASBL a posé les actes suivants :

- Tout le parc informatique de l'ASBL a migré vers l'environnement Microsoft Office 365, afin de pouvoir utiliser les outils de visioconférence (Teams) et de partage de documents (cloud) (voir le détail ci-dessous) ;
- Tous les ordinateurs de l'ASBL ont été équipés de webcam et de casques-micros ;
- Du matériel a été prêté aux travailleurs afin de faciliter le travail maison ;
- Le logiciel de comptabilité (Winbooks) a été passé en licence Server, avec deux connections sur PC distants possibles.



Ces changements ont pu garantir une continuité harmonieuse du travail malgré la situation compliquée imposée par la crise sanitaire en 2021.

#### LE PROJET DE TRANSITION D'OFFICE 2019 VERS MICROSOFT 365

Un appel d'offre avait été lancé en 2020 afin de trouver un prestataire en mesure d'accompagner l'asbl Centre de Documentation et de Coordination sociales (CDCS-CMDC) dans sa transition d'Office 2019 vers Microsoft 365 (Business), y compris la migration des adresses mails (domaine Gmail).

Le choix avait été porté sur le prestataire qui garantissait un accès à la version d'Office

365 Business Premium NON PROFIT, ce qui représente un prix réduit au niveau des licences du logiciel.

La migration a eu lieu durant le premier semestre de 2021 et était une opération complexe qui comprenait plusieurs phases et volets. En bonne collaboration avec les personnes ressources à l'intérieur au CDCS-CMDC, le prestataire a mené le projet complexe à bien et dans les temps impartis.

Concrètement, sur un plan quantitatif :

- Les mails, contacts et agenda de 60 boîtes (domaine Gmail) ont été migrés vers Office 365 ;
- La suite bureautique Office 365 a été installée sur 20 PC + configuration Outlook et smartphone ;
- Les documents présents sur le serveur partagé, et sur la Dropbox, ont été migrés vers Onedrive/Teams/Sharepoint pour un partage interne et externe de l'organisation plus efficace et professionnalisé ;
- Une procédure de configuration de la boîte pour les 40 autres boîtes a été envoyée.

Sur le plan qualitatif, cette transition vers la suite informatique « Microsoft 365 » est perçue et expérimentée comme un élément essentiel dans la poursuite des missions confiées à l'asbl dans un contexte de télétravail. Elle harmonise et professionnalise les outils informatiques utilisés au quotidien par une équipe d'une vingtaine de personnes. Elle dote l'asbl d'outils

et logiciels performants pour assurer ses missions complexes. Effectivement, le fait de disposer au sein d'une seule interface de chat, appel visio, whiteboard interactif, outils de planification, calendrier, etc. est un réel plus et facilite le travail en équipe.

L'équipe a reçu une formation « flash » suite à la migration et a pu faire appel au prestataire tout au long de l'année pour répondre à des questions ou régler des problèmes techniques.

Opportunité d'amélioration : même si les outils sont déjà fort utilisés et appréciés dans les multiples opérations quotidiennes effectuées par les membres de l'équipe de l'asbl, on a toutefois constaté que la prise en main de ce nouvel environnement nécessitera davantage de formations/interventions pour que certains soucis soient réglés et que chaque personne acquière une maîtrise de différentes fonctionnalités et volets de cet « environnement ». Cela fera partie du plan de formation pour l'année 2022.



## SECTION 3

### 3. PLAN D'ACTION POUR L'AMÉLIORATION DU BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL



Le bien-être au travail nous concerne tous ! En poursuivant l'analyse des risques psychosociaux réalisée par le service de prévention externe Mensura fin 2020, le CDCS-CMDC a établi un plan d'action d'amélioration du bien-être au travail. Durant les mois de mars et avril, le plan a été rédigé sur base des constats et recommandations de l'analyse des risques et suivant les consignes expertes de Mensura. La délégation syndicale a été consultée avant la finalisation du plan.

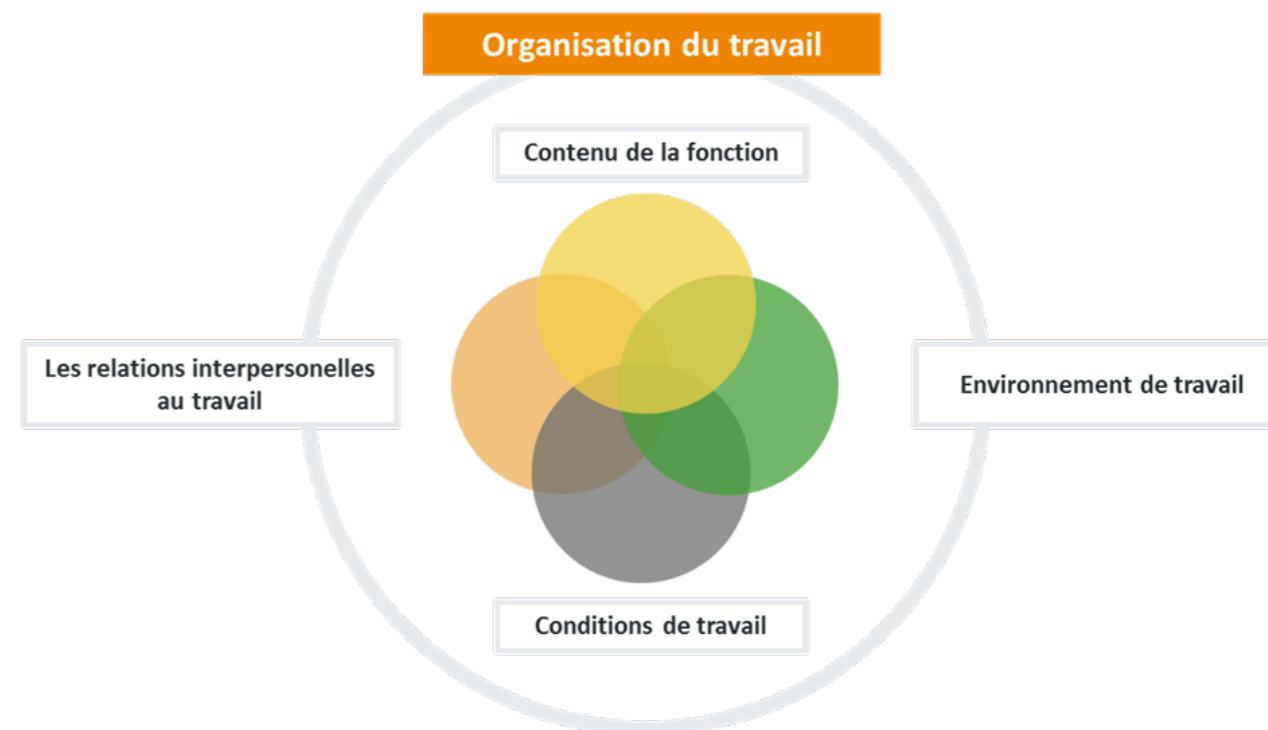
Fin avril, une réunion d'équipe était dédiée à la thématique du bien-être. Le personnel qui n'avait pas encore pu prendre connaissance

des constats de l'analyse des risques a reçu une présentation synthétique préparée par Mensura. Ensuite, le plan d'action leur a été présenté.

Il s'agit d'un plan annuel ; cela implique que les actions ont été priorisées selon leur degré d'importance et en portant attention aux fondations nécessaires pour l'amélioration du bien-être. Plusieurs projets transversaux avaient par ailleurs été mis en place par l'asbl dans le but notamment d'améliorer le bien-être des travailleurs. Ils ont trouvé donc naturellement leur place dans les actions détaillées dans le plan.

L'objectif du plan est de mettre en œuvre des actions permettant de garder et renforcer certaines ressources, ou alors de réduire et limiter certains risques. À cet effet, **16 priorités** ont été déterminées, réparties selon **les 5 domaines d'intervention** dans l'amélioration du bien-être au travail.

Pour chaque priorité, une ou plusieurs actions ont été détaillées, auxquelles un responsable et un timing ont été associés. En-dessous de l'image se trouve une synthèse des priorités et actions par domaine d'intervention, ainsi qu'un compte rendu de leur mise en œuvre en 2021.



Les 5 domaines d'intervention au travail - MENSURA

#### 3.1 LES 5 DOMAINES D'INTERVENTION

##### 3.1.1 ORGANISATION DU TRAVAIL

Le domaine de l'organisation du travail concerne classiquement la structure de l'organisation (horizontale - verticale), la manière dont les tâches sont réparties, les procédures opérationnelles, le style de

gestion, ou la politique générale menée dans l'entreprise. Au sein de l'asbl, cinq priorités ont été listées pour 2021 : une gestion participative de la gouvernance, une attention pour les flux de communication interne au CDCS-CMDC, une gestion transparente des décisions de gouvernance, une clarification et amélioration de la prise en charge des fonctions internes et externes liées à la protection du bien-être au travail, et une clarification du cadre ainsi qu'une veille attentive au respect du cadre.

Plusieurs actions ont effectivement été réalisées avec succès. De façon non-exhaustive, nous en détaillons quelques-unes ci-dessous. Premièrement, la gouvernance par holocratie a effectivement été préparée durant le premier semestre et une période d'expérimentation a été entamée durant les 4 derniers mois. Les détails de cette expérience se trouvent dans la partie 1.1 Accompagnement à la transition de gouvernance interne. Deuxièmement, les rôles liés à la protection du bien-être, à la fois externe et interne, ont été clarifiés. La fonction de conseiller en prévention psycho-sociale et la fonction de personne de confiance sont tenues par le service externe Mensura. La fonction de conseiller en prévention interne est assurée depuis quelques années par l'adjoint à la direction. Une personne supplémentaire, qui assume à la fois des missions au sein de l'équipe Bruxelles Social et des missions liées au secrétariat, a été désignée, durant le processus de nomination holocratique, pour prendre le rôle de 2e conseiller en prévention interne. Les deux personnes vont suivre début 2022 la formation légalement prescrite dans cette matière. Le règlement de travail a été actualisé et mis à jour. Les membres de l'équipe ont été invités à respecter les règles relatives au respect au travail, et des interventions plus sur mesure ont eu lieu là où le besoin se faisait ressentir.

### 3.1.2 CONTENU DU TRAVAIL/DE LA FONCTION

Le domaine du contenu du travail et de la fonction concerne classiquement des éléments liés à la nature de la tâche, la complexité et la variation des tâches en contact avec des tiers, la charge psychique et physique ou encore la clarté des tâches.

Trois priorités avaient été listées pour l'année 2021 : facilitation de la prise d'autonomie dans l'exécution du travail, un focus sur le contenu

du travail au sein de l'équipe Bruxelles Social, et le boost des collaborations et synergies entre départements.

Rétrospectivement, la mise en place de l'holocratie a effectivement résulté dans une participation plus large et plus structurée, et dans la prise de responsabilités par la redistribution de rôles liés à la gestion de l'asbl. Grâce à la participation de plusieurs personnes, les priorités sont déterminées et ajustées ensemble, semaine après semaine. L'autonomie est ainsi renforcée, la gestion des départements facilitée, et la vue transversale des activités au sein de l'asbl partagée entre plus de personnes que la directrice et le directeur-adjoint.

Par rapport au zoom sur le département Bruxelles Social, des réflexions sur la restructuration de certains rôles ont été menées, mais n'ont pas encore totalement abouti. C'est aussi avec le département Bruxelles Social que la réflexion sur les orientations stratégiques, la définition d'objectifs opérationnels et la priorisation de projets a été entamée pour ensuite être élargie au reste de l'asbl. L'équipe de Bruxelles Social est donc effectivement en route vers une plus grande clarté sur à la fois les rôles, la redistribution de projets et missions, et leur planification. Le travail sera poursuivi et finalisé en 2022.



Enfin, l'asbl a fortement insisté sur l'opportunité et l'importance de renforcer la collaboration entre les départements de la structure. Cette collaboration s'est concrétisée à la fois pour pallier des manques en ressources humaines ou financières de l'un ou l'autre département, et à la fois pour saisir des synergies potentielles via des projets spécifiques. Un exemple est que la newsletter du département Bruxelles Social a commencé à insérer une sélection de références bibliographiques du département Brudoc. Le lecteur est ainsi nourri de deux sources d'information complémentaires au sein d'une seule news.

### 3.1.3 LES RELATIONS INTERPERSONNELLES AU TRAVAIL

Le domaine des relations interpersonnelles au travail concerne aussi bien les relations internes (collègues, supérieurs hiérarchiques) que la relation avec des tiers (clients, élèves) et la communication interne.

Suivant les recommandations de l'analyse des risques, deux grandes priorités ont été définies : l'amélioration de l'ambiance au travail et la prévention ou la gestion de conflits et le renforcement du sentiment d'appartenance et de cohésion au sein de l'équipe. Une des actions clés, à savoir la formation collective au « respect au travail », a malheureusement dû être postposée en raison des règles sanitaires en vigueur au moment auquel elle était organisée. Plusieurs actions ont toutefois eu lieu, telles que le rappel oral et écrit de la possibilité pour tous les membres de l'équipe de contacter le conseiller en prévention psycho-sociale de Mensura, le rappel régulier des règles reprises dans le règlement de travail qui concernent les relations entre collègues, et une gestion rapide des conflits ou des situations problématiques.



### 3.1.4 CONDITIONS DE TRAVAIL

Les conditions de travail ont trait à des éléments tels que la nature du contrat, le type de grille horaire, les possibilités de formation, la gestion de carrière ou les procédures d'évaluation.

Au CDCS-CMDC, 4 priorités ont été déterminées : préserver les ressources en matière de conciliation entre vie professionnelle et vie privée (après le switch de direction, et en préparation de l'avenir avec les SCR de la Cocom), la transparence et l'équité dans les mesures de conciliation entre vie privée et vie professionnelle, le plan de formation, et les entretiens de fonctionnement.

La préparation du nouveau plan de formation a été entamée en 2021 et sera finalisée début 2022, et les entretiens de fonctionnement auront lieu avant la fin de l'année suivant la rédaction du plan d'action, entre mi-février et fin avril 2022.

### 3.1.5 ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL

L'environnement de travail couvre une multitude d'aspects importants pour assurer le confort et la santé des travailleurs durant leur travail. Par exemple : l'aménagement des lieux de travail, les outils de travail, le bruit, l'éclairage, les produits utilisés,...

Au CDCS-CMDC, deux priorités ont été déterminées : l'attention pour les conditions de l'environnement de travail à la maison, et la veille sur l'entretien régulier des filtres du système de ventilation et chauffage présents dans les bureaux du CDCS-CMDC.

Le CDCS-CMDC a cherché des solutions lorsque des travailleurs ont reporté des problèmes liés à l'environnement du télétravail : l'emprunt du matériel disponible au sein du CDCS-CMDC a été encouragé et structuré (2e écran, portable, chaise ergonomique) et certains achats ont été effectués afin d'améliorer les conditions de travail au domicile des travailleurs. Il va de soi que les investissements réalisés dans le cadre de la migration informatique vers l'environnement TEAMS font partie intégrante de l'amélioration des conditions du télétravail.



### 3.2 PERSPECTIVES 2022

Après une évaluation de la mise en œuvre du plan d'action 2021, un nouveau plan pour améliorer le bien-être au travail sera rédigé début 2022. Quelques actions sont déjà au programme :

- Une formation collective en présentiel avec toute l'équipe autour du bien-être au travail (initialement programmée en décembre 2021, mais postposée dû aux restrictions liées à la crise sanitaire) ;
- Une formation des deux conseillers en prévention interne (qui devra aboutir dans la rédaction du plan d'action 2022 d'amélioration du bien-être au travail) ;
- La finalisation de l'implémentation d'un management plus innovatif et de l'optimisation d'un management stratégique, financier et administratif adapté à une organisation aux missions élargies, au budget

renforcé et au cadre de personnel étendu ;

- Une attention particulière à l'impact de la crise COVID-19 sur l'adhésion à l'équipe, les relations interpersonnelles et les conditions du télétravail ;
- Une attention particulière aux préparatifs du changement institutionnel qui caractérisera l'année 2022 et plus particulièrement à l'impact de ce changement sur les perspectives d'évolution des différents départements d'une part et sur les perspectives professionnelles et le bien-être des membres de l'équipe d'autre part.

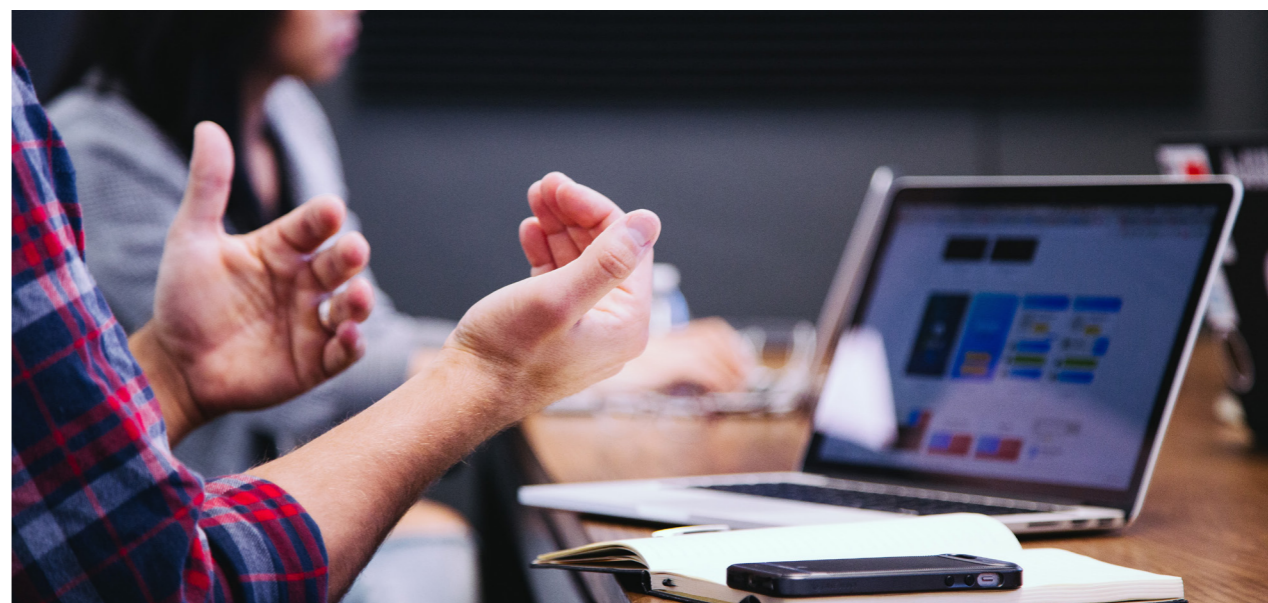
Lorsque cela s'avère nécessaire, il sera fait appel à un prestataire externe pour une supervision dans la globalité, un appui précis par rapport à certains domaines d'attention, ou encore pour l'organisation de formations.

## 4. PARTICIPATION À LA PRÉPARATION DE L'AVENIR DU PARTENARIAT PAR LES SERVICES DU COLLÈGE RÉUNI

Le 17 mars 2021, le Comité d'Accompagnement du CDCS-CMDC asbl s'est réuni. Le cabinet du Ministre Alain Maron, représenté par M. O. Petit (Directeur de Cabinet adjoint du Ministre Maron) et M. D. Hercot, et en présence de M. O. Gillis (Directeur de l'Observatoire de la Santé et du Social), ont présenté un projet permettant de consolider et pérenniser les missions de l'asbl aux représentants de l'asbl CDCS-CMDC : M. M. Thommes (Président CDCS-CMDC), M. L. Detavernier (Administrateur CDCS-CMDC), Mme D. Wautier (Administratrice CDCS-CMDC), Mme V. Wispenninckx (Directrice CDCS-CMDC), M. Spitaels (Adjoint à la direction).

Il s'agit du projet d'intégration, qui entraînera l'incorporation de l'asbl CDCS-CMDC dans les Services du Collège réuni de la Commission communautaire commune (Cocom). Si la décision de principe confirmée vers la fin du

premier semestre 2021 par le Collège réuni de la Cocom sera formellement approuvée par cette même instance début 2022, le CMDC-CDCS sera intégré à l'Observatoire de la Santé et du Social, et plus globalement parlant au sein des SCR de la Cocom, début 2023. Ce projet, dont le principe a par la suite été également approuvé par l'Assemblée générale de l'ASBL, moyennant le respect de certaines conditions, répond à une demande structurelle de consolidation de la sécurité financière et juridique de l'ASBL. En effet, les missions d'intérêt général menées par l'ASBL ne sont pas en adéquation avec le cadre juridique et financier dans lequel elle évoluait jusqu'à présent (à savoir une convention entre l'ASBL et les SCR de la Cocom couplée à une demande annuelle d'une subvention de fonctionnement facultative pour l'ensemble des activités de l'association).



## MOTION SIGNÉE PAR LE PRÉSIDENT SORTANT M. MARC THOMMES ET LE CO-PRÉSIDENT SORTANT M. DIRK D'HAENENS ET APPROUVÉE PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DU CDCS-CMDC AU 30 MARS 2021

« Le CDCS-CMDC asbl réuni en Assemblée Générale en date du 30 mars 2021, après avoir entendu le rapport du C.A. d'une part de la réunion du Comité d'accompagnement réuni le 17 mars 2021 et d'autre part concernant le document de travail fourni à cette occasion par les Services du Collège Réuni de la Cocom **accueille favorablement le principe d'une collaboration plus étroite avec l'Observatoire de la Santé et du Social relevant lui-même des Services du Collège réuni de la Cocom.**

Il constate effectivement que la proposition formulée pour la mise en œuvre de cette collaboration renforcée, est **l'intégration** du CDCS-CMDC au sein des Services du Collège réuni et **aux côtés de l'Observatoire.**

En effet, cette appartenance à un service public lui permettra de **doter le CDCS-CMDC d'une base légale et réglementaire** – notamment via un accord de coopération entre la Région et la Cocom - lui garantissant les cofinancements nécessaires ainsi que le développement de ses missions qui lui confiées depuis près de 40 ans par les pouvoirs publics, mais souvent dans une précarité financière et institutionnelle.

A cet égard, l'AG rappelle que cela fait 10 ans que le CDCS-CMDC revendique auprès des autorités publiques une consolidation légale et institutionnelle de ses missions qui rencontrent les objectifs poursuivis par la Région de Bruxelles Capitale en matière de politique sociale et de santé.

Elle charge le C.A. du CDCS-CMDC ainsi que sa direction d'entamer, avec les services du Collège réuni et avec l'Observatoire, des **négociations en vue d'établir un plan d'action pour concrétiser cette intégration.**

Dans cette optique, et au-delà d'une vision globale indispensable concernant la mise en place d'un éco-système d'information social-santé en Région de Bruxelles-Capitale, l'AG tient à affirmer **les 5 principes d'actions prioritaires** qui doivent guider l'élaboration de ce plan permettant l'intégration du CDCS-CMDC au sein des Services du Collège Réuni.

1) **Maintenir l'identité du CDCS-CMDC** et de ses **missions** remplies par son équipe dans l'identification, l'actualisation et la diffusion de l'information, de la documentation, et de l'expertise relative aux **acteurs de l'offre « social-santé »** en Région de Bruxelles-Capitale. <...> ;

2) **Préserver le fonctionnement holacratique, participatif et collaboratif**, ainsi que la **souplesse d'action** du CDCS-CMDC et de son équipe de travail, indispensables à la réalisation de ses missions, notamment dans les nécessaires rapports de **partenariat** basés sur la **confiance construite** patiemment **avec le secteur associatif bruxellois** ;

3) **Préserver la qualité et la quantité de l'emploi ainsi que les rémunérations de l'équipe de travail** <...> ;

4) Assurer un **développement continu et de qualité** en matière **d'outils informatiques** désormais inhérents et essentiels aux missions du CDCS-CMDC ;

5) **Doter le CDCS-CMDC d'une base légale et réglementaires** lui permettant de remplir officiellement ses missions tout **en maintenant la confiance de ses partenaires** existants et futurs. »

## 4.1 PRÉPARATION DU FUTUR

Le projet d'intégration avait été annoncé vers la mi-mars de 2021. L'équipe du CDCS-CMDC a reçu peu après une première information globale sur l'évolution institutionnelle en vue. Finalement, la décision de principe du Collège réuni n'a eu lieu que durant l'été 2021. Vers la fin des mois d'été, les premières rencontres informelles ont été organisées entre la fonctionnaire dirigeante, Mme N. Noël, le directeur de l'Observatoire M. Gillis, ainsi que la direction et le nouveau président de l'asbl CDCS-CMDC.

Par la suite, un comité de pilotage (composé de représentants des SCR de la Cocom, de l'Observatoire de la Santé et du Social, du cabinet du Ministre Maron, et de représentants de l'asbl CDCS-CMDC) s'est formellement constitué afin de gérer la mise en place et mise en œuvre du trajet d'intégration. Bien entendu, le Conseil d'administration de l'asbl fait régulièrement le point sur l'évolution du trajet.

En 2021, le CDCS-CMDC a prêté par ailleurs son concours à deux chantiers : le choix du consultant qui devra accompagner certaines parties du trajet d'intégration en 2022, et le calcul de l'impact financier de cette opération complexe.

Le 15 décembre 2021, les Services du Collège réuni ont organisé une communication envers le personnel du CDCS-CMDC (via visioconférence). Cela a permis de rappeler le contexte et l'objectif de l'intégration du CDCS-CMDC, de détailler les missions et l'organisation des Services du Collège réuni (Cocom) d'une part, et de l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale d'autre part. En fin de présentation, la gouvernance du projet d'intégration et le rétroplanning ont

été présentés.

## 4.2 PERSPECTIVES 2022

En 2022, seront développés notamment la nouvelle vision, mission, les valeurs et la future structure de l'Observatoire de la Santé et du Social dans lequel le CMDC-CDCS et ses départements (Bruxelles Social, Brudoc, Hospichild & Born in Brussels) auront été intégrés. À cet effet, un processus participatif qui inclura l'ensemble du personnel, sera mise en place et accompagné par des consultants externes.

Les différentes tâches et composants du trajet d'intégration seront concrètement mis en place via des groupes de travail « ressources humaines », « juridique », « communication », « IT/data » et « mission, vision, valeur ».

La gouvernance du trajet se fera via le comité de pilotage et les décisions prises devront être validées par les organes décisionnels du CDCS-CMDC asbl d'autre part. L'objectif sera, entre autres, d'articuler au mieux les missions de ces deux institutions et de faciliter les synergies, comme le renforcement du fonctionnement de la nouvelle entité élargie sur base des compétences disponibles au sein de l'équipe élargie. L'alignement dans la stratégie plus globale poursuivie par les SCR de la Cocom, ainsi que les interactions avec les autres départements des SCR de la Cocom feront bien entendu également partie intégrante de ce projet. Une attention toute particulière sera portée à la communication aussi bien interne qu'externe autour du projet. Il va de soi que le fonctionnement habituel de l'asbl sera fortement impacté par l'investissement de temps, d'énergie et d'attention que demanderont ces chantiers importants.

## SECTION 5

### 5. PANORAMA DU SOCIAL ET DE LA SANTÉ (ARS COLLABORANDI)

Comme point d'orgue sur la carrière de Mme Solveig Pahud, directrice du CDCS-CMDC asbl jusqu'à la fin 2020, a été publiée en 2021 la brochure « Panorama du social et de la santé à Bruxelles » Solveig Pahud a été une des forces vives dans la réalisation de cette brochure.



Toute personne active dans le domaine du social ou de la santé à Bruxelles sait par expérience que ces secteurs sont très riches mais aussi extrêmement complexes. Dès lors, la brochure 'Panorama du social et de la santé à Bruxelles' a pour but de démêler le fonctionnement du secteur social et santé à Bruxelles et de fournir des réponses sur l'origine de la complexité institutionnelle actuelle, la répartition des compétences entre les niveaux fédéral,

régional et local, ainsi que ses conséquences sur l'organisation de l'aide sociale et des soins de santé. Ce guide est également illustré d'une série d'exemples concrets de collaboration et d'un poster donnant un aperçu des types de services existants, par communauté, en fonction du secteur et du public cible. Données qui se basent sur le recensement transcommunautaire fournies par l'équipe de Bruxelles Social.

Cette brochure est une initiative d'Ars Collaborandi, une plateforme d'échange entre différentes structures d'appui issus des trois communautés bruxelloises. Il s'agit d'une invitation à collaborer tous ensemble, de manière constructive, au-delà des frontières institutionnelles, pour une meilleure santé et protection sociale à Bruxelles.

#### À propos d'Ars Collaborandi

Ars Collaborandi ou « l'art de travailler ensemble » est une collaboration bruxelloise entre différentes structures d'appui de la Commission communautaire commune, de la Commission communautaire française et de la

Communauté flamande. Elle réunit :

- l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale, le Centre de Documentation et de Coordination Sociales – CDCS-CMDC et Brusano (COCOM) ;
- le Kenniscentrum Welzijn, Wonen, Zorg (Kenniscentrum WWZ) ; Huis voor Gezondheid ; BruZEL (VG/VGC) ;
- le Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique – CBCS (COCOF)

Son objectif est d'apprendre à mieux se connaître et à mieux connaître les réalités politiques et de terrain dans lesquels les organismes opèrent, tout en dégagant les synergies possibles.

# 30



## LES DÉPARTEMENTS : RÉALISATION DES OBJECTIFS



## SECTION 1

La description de la réalisation des objectifs opérationnels par département au sein de ce chapitre et des objectifs transversaux détaillée dans le chapitre précédent, se basent sur la structure de l'Arrêté de subvention du CDCS-CMDC a.s.b.l. sous référence FacSub/21/192 dont l'article 2 §1er qui précise l'objectif visé par la subvention et §2 qui en détaille la réalisation.

### 1. BRUXELLES SOCIAL

#### 1.1 BRUXELLES SOCIAL, EN BREF

##### PORTE D'ENTRÉE VIRTUELLE VERS LES ORGANISATIONS ET SERVICES ACTIFS DANS LE DOMAINE « SOCIAL-SANTÉ »

Bruxelles Social est la cartographie bilingue et gratuite de l'offre social-santé en Région de Bruxelles-Capitale. Le service favorise et facilite l'orientation vers les services actifs dans le secteur « social-santé » et soutient les acteurs locaux et régionaux dans leurs actions en réponse aux besoins des habitants.

##### SITE WEB INTERACTIF

Le portail web de référence pour accéder à l'offre social-santé en Région de Bruxelles-Capitale : <https://social.brussels>. Trois portes d'entrée permettent de vous situer dans la diversité des acteurs : un territoire, un secteur d'activité, un agrément. Cette accessibilité renforcée contribue à réduire les inégalités en matière de santé et à augmenter l'efficacité des dispositifs existants.

##### VUE COMPLÈTE DE L'OFFRE SOCIAL-SANTÉ

Bruxelles Social développe une vue complète de l'offre social-santé francophone, néerlandophone ou bilingue et agissant sur le territoire de la région de Bruxelles Capitale.

Les secteurs couverts du domaine « social-santé » sont très variés :

- l'aide sociale générale publique et privée ;
- la santé physique, mentale et la promotion de la santé ;
- l'aide aux familles, à la petite enfance, aux enfants et aux jeunes, et aux seniors ;
- l'aide aux personnes sans-abris, aux plus démunis, aux personnes souffrant d'assuétudes ;
- l'aide aux personnes en situation de handicap ;
- le secteur de l'insertion socio-professionnelle, de l'asile, migration et du vivre ensemble, du logement ;
- l'aide aux justiciables.

### UNE EXPERTISE À PORTÉE DE MAIN

Une équipe expérimentée se tient à la disposition des professionnels, réseaux, institutions de recherches et mandataires

politiques locaux et régionaux. Laissez-vous guider par nos collaborateurs expérimentés et tirez le meilleur parti de la carte sociale.



### INTÉGRATION DES DONNÉES DE BRUXELLES SOCIAL DANS DES SITES ET APPLICATIONS THÉMATIQUES OU LOCAUX

À travers ses activités en termes d'open data, Bruxelles Social facilite et encourage la réutilisation de ces données dans les outils et applications développés par des tiers.

Concrètement, les données de Bruxelles Social sont diffusées gratuitement en open data

sous la licence CC-BY-SA. Leur réutilisation est encouragée via différents moyens : des exports Excel, des résultats de recherche sur le site et une offre plus spécialisée de webservices permettant une connexion et mise à jour automatisée entre Bruxelles Social et des plateformes tierces.

## EN CHIFFRES

La carte bilingue de l'offre « social-santé » <https://social.brussels> offre un accès simple et rapide à des informations fiables et standardisées concernant les organisations et services actifs dans le secteur « social-santé » bruxellois.

Actuellement près de **4.100 lieux d'activités d'organisations et de services** sont répertoriés et décrits en français et en néerlandais.

Leur offre de services est rendue lisible grâce

à la structuration thématique en **687 types d'activités**.

Bruxelles Social suit les publications des personnes morales dans le Moniteur belge afin de relever des nouvelles organisations ou des modifications dans leurs activités, et relève également les modifications dans plus au moins **233 agréments « social-santé »**.

L'outil en ligne est gratuitement accessible à tous et compte fin 2020 **308.500 utilisateurs annuels et 426.569 sessions**.

## EN CHIFFRES

**4.100**

lieux d'activités répertoriés

**687**

types d'activités catégorisées

**233**

types d'agréments recensés

**308.500**

utilisateurs annuels

## 1.2 TOUR D'HORIZON 2021

En 2021, Bruxelles Social a mis en œuvre plusieurs nouveaux projets, dont Social Brussels CARE, et a mis l'accent sur le renforcement de la notoriété de Bruxelles Social.

Le projet pluriannuel « Social Brussels CARE » représente une nouvelle étape pour Bruxelles Social dans le développement de ses services.

Ainsi, l'ajout de données des prestataires

de soins indépendants, la poursuite de l'automatisation de la collecte de données et l'innovation technologique de la plateforme en ligne devraient permettre à Bruxelles Social de répondre encore mieux aux besoins des professionnels et des citoyens. En 2021, Social Brussels CARE a été officiellement lancé sur mandat de la COCOM, avec une subvention supplémentaire reçue pour la phase d'analyse qui se termine en 2022.

Outre le nouveau projet Social Brussels CARE, l'accent a été mis, en 2021, sur le renforcement de la notoriété des services de Bruxelles Social. Dans le prolongement des actions débutées en 2020, la newsletter mensuelle et les réseaux sociaux ont continué à être développés. De plus, [une vidéo de promotion de Bruxelles Social](#) a été réalisée, présentant toutes les facettes de Bruxelles Social. Plusieurs [vidéos tutorielles](#) ont également été réalisées pour guider au mieux les utilisateurs de la plateforme <https://social.brussels>. Ces vidéos permettront, d'une part, de mieux guider les utilisateurs dans l'utilisation de la plateforme et, d'autre part, serviront d'accompagnement pour les démonstrations données en présentiel par Bruxelles Social.

En ce qui concerne les relations, en 2021, Bruxelles Social a collaboré à toute une série d'études et de projets. Parmi ceux-ci, il s'agit notamment de la finalisation de l'analyse de l'offre pour les « Contrats locaux social-santé (CLSS) » et du soutien au développement d'une vision territoriale de l'offre d'action sociale-santé à Bruxelles. En plus des réponses aux demandes extérieures, Bruxelles Social a soutenu des projets internes, dont, notamment, « Born in Brussels ». Cette future plateforme web est le dernier département en date du CDCS-CMDC. Born in Brussels proposera des informations et des ressources autour de la périnatalité (du désir d'enfant à ses 2,5 ans), à destination des parents, futurs parents et professionnels de la périnatalité : <https://bornin.brussels>.

Une autre caractéristique clé de 2021 est l'augmentation du nombre de demandes d'orientation par les citoyens et les

professionnels. Cette augmentation pourrait s'expliquer, d'une part, par une notoriété plus importante de Bruxelles Social grâce aux différentes actions de communication réalisées et, d'autre part, par une augmentation générale des besoins en termes de soins en raison de la pandémie de COVID-19.

En ce qui concerne le COVID-19, Bruxelles Social a continué à mettre à jour, en 2021, les horaires d'ouverture qui ont été adaptés par les organisations suite à la pandémie. Nombre d'entre elles ont été contactées tout au long de l'année et des campagnes d'envois massifs ont été effectuées à l'ensemble des organisations et services figurant dans la base de données. Cependant, cette action supplémentaire de mise à jour des données COVID-19 s'est avérée difficile en raison des différentes vagues de pandémie et des heures d'ouverture variables des organisations. En outre, le taux de mise à jour en 2021 était généralement plus faible qu'en 2020. On constate que les organisations et services sont moins enclins à répondre aux demandes de mises à jour de Bruxelles Social. Cela peut s'expliquer par leur manque de disponibilité, mais également par le manque de disponibilité de l'équipe de Bruxelles Social pour assurer le suivi de ces mises à jour en raison d'autres projets tels que Social Brussels CARE, le CLSS et le soutien à la vision territoriale sociale-santé.

Pour 2022, le défi consistera donc à trouver le bon équilibre entre la garantie de la qualité des données, le développement d'une nouvelle plateforme Social Brussels CARE et d'autres nouveaux projets que Bruxelles Social entreprend pour le compte de parties prenantes externes.

### 1.3 SOCIAL BRUSSELS CARE

Le CDCS-CMDC via le service Bruxelles Social développe une vue complète de l'offre sociale-santé bruxelloise et offre une expertise transversale dans le domaine du social-santé, en vue de réduire les inégalités sociales et de santé et d'augmenter l'efficacité des dispositifs. Le cœur de métier et produit phare du CDCS-CMDC est Bruxelles Social, porte d'entrée virtuelle vers les organisations et services social-santé francophone, néerlandophones et bilingues en Région bruxelloise.

D'ici cinq ans, le CDCS-CMDC souhaite développer et confirmer son rôle **en tant qu'acteur central de liaison/régulation pour la fourniture d'information dans le secteur social-santé sur le territoire bruxellois**. Le CDCS-CMDC vise la réalisation d'une « Brussels Smart City », dotée d'un écosystème digital performant de l'information social-santé.

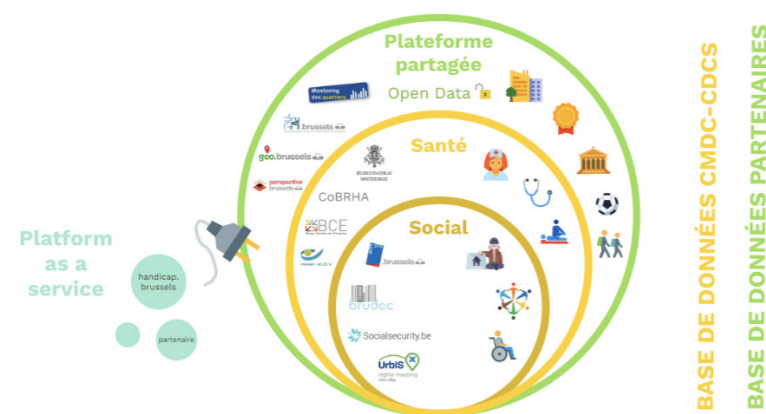
Pour ce faire, l'asbl CDCS-CMDC, met en place « **Social Brussels CARE** », qui vise un élargissement et changement d'échelle à plusieurs niveaux et une consolidation juridique, de Bruxelles Social, son produit phare.

« **Social Brussels CARE** », pour une action sociale-santé intégrée, en réseau, smart en en appui de la gestion de crises socio-

sanitaires et de leur impact.

Social Brussels CARE vise à réduire les inégalités sociales et de santé en RBC et à venir en appui à la gestion de (l'impact de) crises socio-sanitaires telles que la COVID-19, par la **mise à disposition via une plateforme en ligne, 24h/24, à tout citoyen, professionnel ou mandataire politique, d'informations géolocalisées et fiables sur l'ensemble des organismes et prestataires dans le domaine du social ou de la santé**.

Social Brussels CARE élargira le scope du dispositif existant Bruxelles Social <https://social.brussels> à plusieurs niveaux. Le projet impliquera notamment l'ajout des données et informations relatives aux activités et à l'offre des prestataires de soins indépendants actifs en RBC et agréés via l'Arrêté royal n° 78 relatif à l'exercice des professions des soins de santé. Via Social Brussels CARE, l'objectif repris dans l'accord gouvernemental de la RBC de 2019-2024 de création d'une base de données social-santé intégrée, pourra être réalisé. Pour réaliser cela, il vise un agrément via ordonnance en tant que « banque de données issues de sources authentiques » via le cadre légal régi par [l'ordonnance du 8 mai 2014 portant création et organisation d'un intégrateur de services régional](#)



Les objectifs visés par Social Brussels CARE sont multiples et viennent en soutien tant au développement de politiques communautaires sur le plan social-santé qu'au développement de politiques régionales relatives à la transition numérique ou encore à la simplification administrative.

EN SOUTIEN AUX POLITIQUES SOCIAL-SANTÉ :

- **Réduction des inégalités de santé** en facilitant **l'accès à l'offre social-santé locale (par quartier, par commune) et régionale** à l'ensemble de la **population bruxelloise** (y inclus les plus vulnérables) ainsi qu'aux **professionnels** qui viennent soutenir l'accès à cette offre ; leur permettant de trouver des ressources pour pallier notamment les conséquences de la crise sociale et sanitaire de la COVID-19 ;
- Offrir aux entités compétentes une vue d'ensemble centrale, complète, bilingue, fiable et actualisée de tous les prestataires social-santé actifs en RBC leur permettant d'activer ce réseau dans le cadre de la **gestion de crises sanitaires telles que celle de la COVID-19** ;
- Appui à la réalisation d'une **programmation et approche territorialisée et intégrée des politiques régionales et locales** au niveau de la RBC, via l'accessibilité renforcée d'informations fiables et géolocalisées sur l'offre social-santé, de fonctionnalités de recherche et d'export puissantes et une expertise intersectorielle, facilitant les analyses et diagnostics relatifs à l'offre social-santé ;
- **Appui à la réalisation d'outils digitaux locaux ou sectoriels sur l'offre sociale-santé** en facilitant la réutilisation des données et des fonctionnalités de Social Brussels - CARE (« **Platform as a Service** ») ;
- **La lutte contre la fracture numérique**, et plus largement la promotion de « health

literacy », via une attention particulière à l'accessibilité de l'information sur le futur portail (ergonomie, wayfinding, userfriendlyness, etc.).

EN SOUTIEN AUX POLITIQUES RÉGIONALES « TRANSITION NUMÉRIQUE, TRANSPARENCE, SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE, FONCTION PUBLIQUE » :

- **La réutilisation de données issues de sources authentiques** via le processus d'agrément de Social Brussels CARE en tant que banque de données issues de sources authentiques ;
- **Les politiques de l'open data, du once only et de transparence**, via la centralisation de données relatives aux organismes agréés dans le domaine social-santé en RBC venant des administrations des différentes entités compétentes (Cocom, Cocof, Région, Féd. W-B, Fédéral, VG, VGC) ;
- **La simplification administrative et**, plus particulièrement, la recherche de synergies et connexion renforcée au portail **Single Digital Gateway** en RBC ;
- **La lutte contre la fracture numérique**, via une attention particulière à l'accessibilité de l'information sur le futur portail (ergonomie, wayfinding, userfriendly, etc.) ;
- **L'inscription dans la stratégie web régionale et dans le développement d'une « Social Smart City »** qui vise à augmenter l'impact social positif des portails numériques et à réduire les coûts des développements numériques en RBC.

## RÉALISATIONS EN 2021

En raison du besoin d'une nouvelle plateforme capable de proposer de nouvelles fonctionnalités et de répertorier les données des prestataires de soins indépendants, une première étape a été franchie en 2021 pour lancer le projet. L'année 2021 a donc été caractérisée par la phase préparatoire du projet Social Brussels CARE, le début de la phase d'analyse étant prévu pour 2022.

Pour le démarrage du projet, le CDCS-CMDC a reçu deux mandats de la part de la Cocom, avec, d'une part, le mandat pour la reconnaissance de Bruxelles Social en tant que « banque de données issues de sources authentiques » et, d'autre part, le mandat pour la réalisation d'une analyse high-level et juridique. En ce qui concerne l'analyse high-level et l'analyse juridique, le CDCS-CMDC a reçu une subvention supplémentaire pour 2021 et 2022. L'objectif de l'analyse high-level est tout d'abord de définir les besoins fonctionnels et une feuille de route pour la nouvelle plateforme par le biais d'un processus de co-création avec le secteur social-santé. Le CIRB, qui a réalisé la plateforme actuelle <https://social.brussels>, et FIDUS, le service du CIRB reconnu comme intégrateur de données pour la Région bruxelloise, seront les partenaires du CDCS-CMDC tout au long du processus. En collaboration avec le CIRB, qui assure le rôle de contractant, le cahier des charges de l'analyse high-level a été élaboré et envoyé aux sous-traitants potentiels au cours du second semestre 2021. Tout au long de ce processus, le CDCS-CMDC a pu faire appel à l'expertise du CIRB.

L'analyse high-level devrait être achevée entre février et juin 2022. En plus de l'analyse high-

level, une analyse juridique est prévue. Celle-ci a pour but d'une part de visualiser les seuils juridiques pour obtenir la reconnaissance de Bruxelles Social en tant que « base de données issue de sources authentiques » et d'autre part d'établir une base légale pour l'inclusion des données des prestataires de soins indépendants.

### 1.4 COMMUNICATION ET PROMOTION

Parmi les objectifs fixés pour Bruxelles Social en 2021, le lancement de la communication en est la réalisation clé. Plusieurs actions de communication ont caractérisé cette année. Les indicateurs chiffrés en lien avec ces actions seront présentés dans le point 1.8 Indicateurs chiffrés.

1. Le renforcement de la notoriété de Bruxelles Social et de son offre existante (plateforme, webservices, service d'expertise avec analyses de l'offre, développement des produits liés aux données sur mesure) via les actions de communication suivantes :

- La création d'une vidéo de promotion de Bruxelles Social ;
- Le lancement d'une newsletter bilingue et mensuelle ;
- La poursuite et le renforcement de la présence de Bruxelles Social sur ses réseaux sociaux (Facebook, Twitter et LinkedIn), notamment à travers des campagnes publicitaires payantes ;
- La publication de contenus réguliers relatifs à l'actualité du secteur social-santé bruxellois sur la page d'actualités du site web de Bruxelles Social ;
- La création d'une page Google My Business de Bruxelles Social.

2. L'amélioration de l'utilisation du site web de Bruxelles Social pour ses utilisateurs via les actions de communication suivantes :

- La création de vidéos mode d'emploi ;
- La poursuite de la réalisation de démonstrations sur mesure.

3. L'augmentation du nombre de mises à jour spontanées des fiches des organisations via les actions de communication suivantes :

- L'envoi d'e-mailing auprès des organisations du secteur social-santé dont les données sont répertoriées dans le secteur COVID-19 de Bruxelles Social ;
- L'ajout d'un encadré dans la newsletter incitant les acteurs social-santé à vérifier les informations relatives à leur organisation.

#### 1.4.1 CRÉATION DE CONTENU VIDÉO

En 2021, deux types de vidéos ont été réalisées. D'une part, une vidéo de promotion bilingue présentant l'offre existante (plateforme,

webservices, service d'expertise) de Bruxelles Social a été créée en juillet dernier. Celle-ci se présente sous forme de [vidéo d'animation](#) et a pour but de promouvoir Bruxelles Social à un public plus large d'acteurs sociaux-santé bruxellois.

Dès octobre, celle-ci a été diffusée sur les réseaux sociaux via des campagnes publicitaires sur Facebook et LinkedIn et une publication organique sur Twitter. Alors que sur Facebook nous souhaitons interpeller un public cible de citoyens bruxellois ayant un intérêt pour le secteur social-santé, sur LinkedIn il s'agissait davantage de professionnels de première ligne qui orientent leurs usagers. Ces campagnes publicitaires ont mené à un taux important de vues de vidéos et à une augmentation du nombre de j'aime et d'abonnés sur les pages concernées. Une promotion des vidéos a également été réalisée par emailing aux abonnés de la newsletter de Bruxelles Social et aux organisations sociales-santé bruxellois, qui ont repartagé celles-ci via leurs réseaux et canaux de communication.



D'autre part, une série de vidéos tutorielles de Bruxelles Social sont en cours de réalisation afin d'améliorer l'utilisation du site web pour ses utilisateurs et d'ainsi leur faire gagner du temps lors de leur recherche d'organisations et services sociaux-santé. Chaque vidéo reprend une fonctionnalité principale de Bruxelles Social (rechercher une organisation sociale-santé, résultats de recherche, cartographier et My Bruso) et est réalisée directement à partir du site web de Bruxelles Social.

Depuis fin 2021, [les trois premières vidéos](#)

[sont en ligne sur Youtube](#) et les prochaines vidéos sortiront dès 2022. En fin novembre 2021, une promotion plus importante de la troisième vidéo tutorielle (rechercher une organisation sociale-santé via le formulaire de recherche multi-critères) a été réalisée via une campagne publicitaire sur Facebook et par emailing afin de donner davantage de visibilité aux trois premières vidéos avant la sortie des vidéos suivantes. Un lien vers l'ensemble du contenu vidéo a également été ajouté sur la homepage de Bruxelles Social et dans la section « À propos » du site.



## 1.4.2 LANCEMENT D'UNE NEWSLETTER

Depuis janvier 2021, Bruxelles Social diffuse une newsletter bilingue et mensuelle à raison de 11 numéros par an (un seul numéro pour juillet et août). Au 1er décembre 2021, 10 numéros ont été envoyés et la newsletter compte près de 300 adresses mails. [Pour s'inscrire à la newsletter de Bruxelles Social.](#)



Jusqu'en juin 2021, la newsletter comprenait deux grandes rubriques : l'actualité relative aux 21 secteurs de Bruxelles Social et l'actualité plus générale du CDCS-CMDC. La première rubrique reprend l'ensemble des articles, répartis par secteurs, qui ont été rédigés dans la section « Actualités » du site web de Bruxelles Social ainsi qu'occasionnellement d'autres actualités en lien avec ces secteurs et qui figurent sur d'autres sites web. Lorsqu'il y a des actualités concernant le CDCS-CMDC (collaborations dans le cadre de partenariats, publications, offres d'emploi, etc.) et Bruxelles Social (nouveau sur le site web, contenu promotionnel relatif aux activités de Bruxelles Social, etc.), celles-ci figurent dans une rubrique spécifique. Un encadré réservé aux acteurs social-santé a également été inséré dans la

newsletter afin qu'ils vérifient les informations relatives à leur organisation sur leur site de Bruxelles Social et qu'ils nous communiquent toutes éventuelles modifications.

Depuis août 2021, il existe deux nouvelles sections : les publications avec une sélection d'une dizaine de nouveaux documents parus sur Brudoc.be et l'agenda reprenant les principaux événements (formations, webinaires, colloques, etc.) du secteur social-santé bruxellois pour le mois à venir. Un sommaire renvoyant vers les liens des différentes sections de la newsletter et secteurs abordés a également été ajouté en début de newsletter afin de permettre aux internautes de mieux naviguer parmi la diversité des contenus.



Newsletter de Bruxelles Social : sommaire et actualité du CDCS-CMDC



Newsletter de Bruxelles Social : section publications

Plusieurs actions de communication ont été effectuées afin de faire la promotion de la newsletter, à savoir :

- La promotion sur les réseaux sociaux de Bruxelles Social, en diffusant le lien d'inscription de la newsletter ;
- Une campagne d'emailing aux organisations du secteur social-santé bruxellois en leur demandant de relayer la newsletter via leur réseau et canaux de communication.

Parmi ces organisations, nous pouvons retrouver les partenaires proches de Bruxelles Social mais également les coordinations sociales de 19 communes et les fédérations d'associations du secteur social-santé.

Ainsi, ces organisations ont partagé le lien d'inscription de la newsletter principalement via leurs réseaux sociaux mais aussi via une diffusion auprès des membres de leur réseau, des articles sur leur site web ou encore une section dans leur newsletter. Ce partage a donné lieu à un nombre considérable de nouvelles inscriptions à la newsletter.

- L'ajout du lien d'inscription de la newsletter sur le site web de Bruxelles Social, c'est-à-dire sur sa *homepage*, dans la section « À propos » du site et dans la section dédiée à Bruxelles Social sur le site du CDCS-CMDC ;
- L'ajout du lien d'inscription de la newsletter dans les signatures mail de Bruxelles Social et dans le document Word qui est envoyé en pièce jointe aux organisations lors de l'actualisation de leurs fiches.

### 1.4.3 POURSUITE DE LA COMMUNICATION SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Pour rappel, Bruxelles Social possède, depuis novembre 2020, une page [Facebook](#), [Twitter](#), [LinkedIn](#) et [Youtube](#).



**Bruxelles Social - Sociaal Brussel**  
@socialbrussels

Bruxelles Social, la carte bilingue du secteur social-santé bruxellois. Sociaal Brussel, de tweetalige kaart van de Brusselse welzijns- en gezondheidssector.

© Brussels, Belgium [social.brussels](#) A rejoint Twitter en novembre 2020

144 abonnements 110 abonnés

Page Twitter de Bruxelles Social

Dès le lancement de Bruxelles Social sur les réseaux sociaux, l'objectif était de publier du contenu bilingue de 2 à 3 fois par semaine sur chaque réseau social. Bruxelles Social diffuse 4 types de contenu : essentiellement le partage d'actualités rédigées en amont sur la page d'actualités du site web mais aussi des focus sur divers secteurs ou catégories de Bruxelles Social, du contenu promotionnel relatif aux activités de Bruxelles Social (newsletter, vidéos, offres d'emploi, fonctionnalités du site web, événements, etc.) et enfin le partage de contenu généré par d'autres utilisateurs, que ce soit d'autres départements du CDCS-CMDC ou des organisations du secteur social-santé bruxellois. Ce dernier contenu est généralement partagé sur Facebook, ce qui explique le nombre plus élevé de publications sur ce réseau social en 2021 (voir graphique au point 1.8.3)

Par rapport à 2020, l'accent a été mis en 2021 sur le lancement de campagnes publicitaires payantes afin de renforcer la visibilité de Bruxelles Social sur les réseaux sociaux. Ainsi, trois campagnes publicitaires bilingues et une publication boostée ont été effectuées sur Facebook ainsi qu'une campagne publicitaire bilingue sur LinkedIn. Ces publications sponsorisées concernent la vidéo d'animation et la troisième vidéo tutorielle de Bruxelles Social (voir point 1.4.1) ainsi qu'une actualité rela-

tive aux Mineurs étrangers non accompagnés (MENA) en français.

L'ajout d'icônes des réseaux sociaux renvoyant vers le lien de nos pages a également été réalisé dans les signatures mail de Bruxelles Social ainsi que dans le document Word qui est envoyé en pièce jointe aux organisations lors de l'actualisation de leurs fiches.

Page Facebook de Bruxelles Social

Page LinkedIn de Bruxelles Social

#### 1.4.4 RÉDACTION D'ACTUALITÉS SUR LE SITE WEB

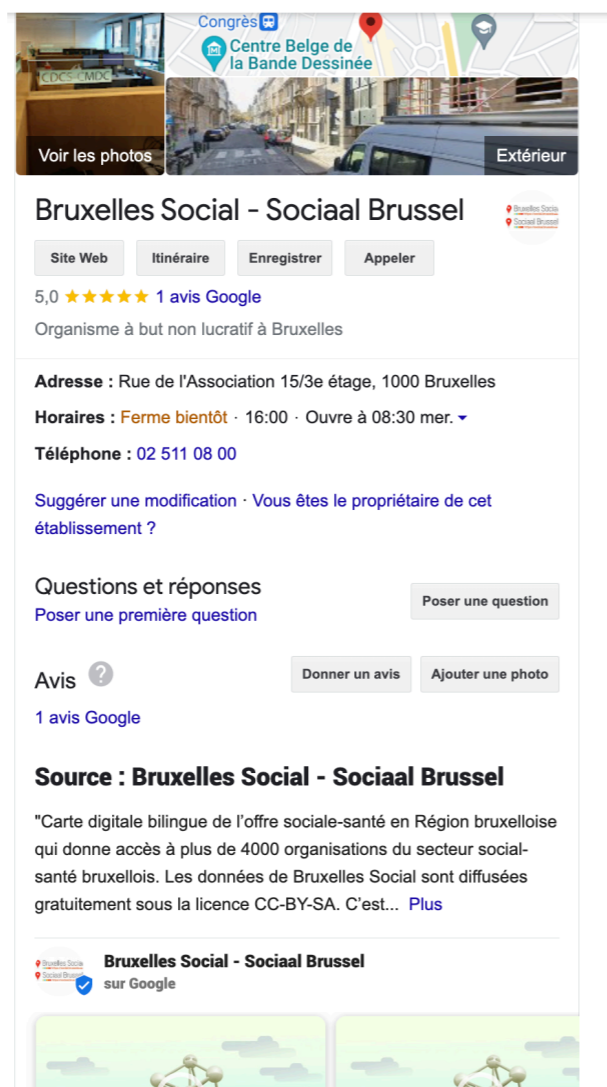
En plus des réseaux sociaux et de sa newsletter bilingue et mensuelle, Bruxelles Social partage également des informations sur l'actualité du secteur social-santé bruxellois via des articles d'actualité à raison d'un ou deux articles par semaine. Ces articles sont accessibles via la section « [Actualités](#) » ainsi que via un lien renvoyant à cette page sur la homepage du site web. Ces articles sont ensuite partagés sur les réseaux sociaux et repris dans la newsletter afin de générer du trafic encore plus régulier sur le site web. En 2021, une soixantaine d'articles d'actualités bilingues ont été rédigés.

Le contenu de ces articles est assez varié mais est néanmoins toujours en lien avec les secteurs et/ou catégories de Bruxelles Social. Il y a 3 grands types de contenu : les actualités générales issues de la presse (nouvel accord fédéral ou Plan régional, communiqués de presse, cartes blanches, résultats d'une étude ou enquête, etc.), les actualités spécifiques à une ou plusieurs organisations (lancement d'une campagne, d'un appel à projets, d'un nouveau service ou d'une nouvelle plateforme, formations, etc.) ou encore des nouvelles initiatives (inauguration d'un nouveau centre, journée internationale, etc.).

#### 1.4.5 CRÉATION D'UNE PAGE GOOGLE MY BUSINESS

En été 2021, Bruxelles Social a créé une fiche d'entreprise Google My Business, permettant ainsi de renforcer la visibilité de Bruxelles Social dans les résultats de recherche Google. Les internautes ont ainsi un accès direct aux informations générales (coordonnées, horaires d'ouverture, photos, avis, itinéraire, site web, etc.) lorsqu'ils recherchent Bruxelles Social sur Google.

Google My Business permet également de publier des annonces relatives à l'actualité de l'organisation. Nous avons ainsi ajouté les vidéos de promotion de Bruxelles Social dans cette section.



Page Google My Business de Bruxelles Social

#### 1.4.6 RÉALISATION DE PRÉSENTATIONS COLLECTIVES

D'une part, Bruxelles Social propose, le plus souvent à la demande, des démonstrations sur mesure de sa carte interactive en ligne <https://social.brussels>

Les présentations se focalisent sur la localité ou les thématiques principales de l'organisme demandeur, et fournit des exemples des fonctionnalités suivant des demandes concrètes fournies à l'avance. Elles permettent de promouvoir l'outil et d'appuyer une utilisation experte de ses multiples fonctionnalités puissantes à l'aide d'une présentation sur mesure.

Afin de maximaliser le temps investi par l'équipe, Bruxelles Social propose des démonstrations pour des groupes réunissant au moins 30 personnes. Cependant, pour certains partenaires ou institutions, Bruxelles Social propose également des démonstrations pour un nombre plus restreint de participants. Lorsque l'on reçoit de nouvelles demandes pour la réalisation de démonstrations, nous n'hésitons pas à rediriger les personnes intéressées vers nos vidéos tutorielles, afin de limiter le nombre de démonstrations effectuées et d'offrir un premier aperçu de notre travail.

Malgré la période de confinement, Bruxelles Social a maintenu ses présentations en visioconférence et a réalisé **17 démonstrations collectives** en 2021. Sept ont eu lieu en soutien aux Contrats Locaux Sociaux-Santé (CLSS) en mars et avril dernier. D'autres démonstra-

tions ont été effectuées à destination du Cabinet Clerfayt, Zorgwijkoverleg Jette et de l'Institut pour l'égalité des femmes et des hommes. Les présentations de Bruxelles Social ont été intégrées à la formation des agents de santé communautaire engagés dans le cadre du projet ALCOV porté par la Fédération des Services Sociaux (FdSS). Une démonstration a été effectuée à destination des répondants au numéro vert d'urgence sociale.

En juin dernier, Bruxelles Social a également présenté son outil à destination des acteurs communaux bruxellois dans le cadre des « Webinaires de la Santé dans Toutes les Politiques » organisé par Sacopar. Enfin, fin 2021, plusieurs démonstrations ont été organisées pour la Coordination bruxelloise pour l'emploi et la formation des femmes (Cobeff) et les membres de deux coordinations sociales de CPAS.

D'autre part, Bruxelles Social présente également son service aux partenaires clés et acteurs du réseau social-santé bruxellois grâce à sa participation à des événements extérieurs. Cette participation sera renforcée en 2022. En 2021, peu d'événements ont eu lieu en raison de la pandémie. Néanmoins, en fin 2021, Bruxelles Social a tenu un stand virtuel lors du Speednetworking organisé par Norwest (Réseau Santé Mentale) et dédié aux services d'aide et/ou de soin actifs sur le Nord-Ouest de Bruxelles. Lorsque nous ne pouvons pas être présents à des événements ou stands en présentiel, l'avantage est que nous pouvons projeter la vidéo de promotion de Bruxelles Social. Ce fut par exemple le cas lors de l'évènement [BeGeo 2021](#) organisé par le CIRB.

## 1.4.7 MATÉRIEL DIDACTIQUE SUR LE SITE WEB SOCIAL.BRUSSELS

Le matériel didactique digital est téléchargeable dans la section « À propos » du site.

Celui-ci comprend entre autres :

- une section 'DÉCOUVREZ BRUXELLES SOCIAL EN VIDÉO' reprenant des contenus vidéo, à savoir la vidéo de promotion de Bruxelles Social et les vidéos tutorielles ;
- une section 'TÉLÉCHARGEMENTS' reprenant :
  1. une brochure d'information. Celle-ci a été réalisée début 2018 et existe en format digital et papier. Ces brochures servent d'outil explicatif et promotionnel du projet de Bruxelles Social et sont distribuées par les référents thématiques aux référents lors des colloques ou présentations sur mesure du site Bruxelles Social ;
  2. des manuels d'utilisation du site. Plusieurs manuels d'utilisation sont téléchargeables sur le site web de Bruxelles Social sous format PDF. Ceux-ci sont imprimés en format papier et mis à disposition des participants lors des présentations sur mesure de Bruxelles Social.

## DÉCOUVREZ BRUXELLES SOCIAL EN VIDÉOS

>> Vidéo d'animation de Bruxelles Social

>> Vidéos tutorielles de Bruxelles Social

## TÉLÉCHARGEMENTS

>> Télécharger la brochure Bruxelles Social (PDF)

>> Télécharger l'infographie de Bruxelles Social (PDF)

>> Télécharger l'arborescence thématique (PDF)

>> Télécharger la description des catégories (XLS)

>> Télécharger la liste des agréments et pouvoirs agréants (XLS)

>> Télécharger la description des champs d'information (PDF)

>> Télécharger le manuel "Que trouve-t-on sur Social.brussels?" (PDF)

>> Télécharger le manuel "Recherche simple" (PDF)

>> Télécharger le manuel "Recherche multi-critères" (PDF)

>> Télécharger le manuel "Mon espace personnalisé - MY BRUSO" (PDF)

>> Télécharger le logo de Bruxelles Social (PNG)

*Section A propos de Bruxelles Social*

## 1.4.8 PERSPECTIVES 2022

L'atteinte de nos objectifs et de ces réalisations dépend fortement de l'évolution de la pandémie et du budget qui sera alloué dans le domaine de la communication pour le département de Bruxelles Social.

D'une part, en 2022, les activités entamées depuis la fin 2020 seront poursuivies. D'autre part, de nouvelles actions de communication seront mises en place de manière à atteindre les principaux objectifs que nous nous sommes fixés et qui sont décrits dans le tableau suivant.

OBJECTIFS 2022	MOYENS/TÂCHES À RÉALISER
Le focus sera sur le renforcement de la notoriété et de l'offre de Bruxelles Social, en particulier du site web et des divers services proposés	
<b>Objectif 1 : augmenter la notoriété de l'offre de Bruxelles Social</b>	Promotion de l'offre de service (offre d'expertise à la demande, open data et webservices) et le site web de Bruxelles Social, via entre autres la présence et l'augmentation des campagnes publicitaires payantes de Bruxelles Social sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter et LinkedIn), la rédaction et l'envoi mensuel de la newsletter, la rédaction d'articles relatifs à l'actualité du secteur social-santé bruxellois sur la page d'actualités du site web de Bruxelles Social, la promotion des secteurs/catégories de Bruxelles Social et la participation de Bruxelles Social à des webinaires et/ou événements extérieurs.
	Amélioration de l'utilisation du site web de Bruxelles Social pour ses utilisateurs via entre autres l'organisation de webinaires et/ou de démonstrations sur mesure et la réalisation de vidéos modes d'emploi sur Youtube.
	Développement d'une communication structurelle sur les modifications des données (modifications/nouvelles catégories, agréments, etc.) de Bruxelles Social pour les utilisateurs des webservices et un public plus large.
<b>Objectif 2 : assurer une mise à jour régulière et fiable des données existantes</b>	Amélioration de la qualité des données et encouragement des actualisations spontanées des fiches des organisations via les différents canaux de communication de Bruxelles Social (newsletter, réseaux sociaux, emailing, etc.)
<b>Objectif 3 : disposer d'une infrastructure IT à la hauteur des enjeux</b>	Analyse de la faisabilité de l'amélioration de l'ergonomie de la plateforme, en priorité, d'une part, de la page relative aux actualités via la création de URL uniques ainsi que, d'autre part, de la homepage afin de renforcer la visibilité des actions de communication (actualités, réseaux sociaux, newsletter) et de l'optimisation du référencement SEO du site web.
<b>Objectif 4 : développer des synergies entre départements du CDCS</b>	Réalisation de communications communes entre les services, via entre autres la mise en valeur des publications de Brudoc dans la newsletter de Bruxelles Social.



## 1.5 RELATIONS

Le travail de 'Relations' est assuré par des référents thématiques au sein du service d'expertise de Bruxelles Social. Il consiste en :

- la participation à des projets internes au CDCS-CMDC ;
- la réponse à des demandes spécifiques venant tant de particuliers que de professionnels ;
- la réponse à des demandes venant de cabinets ministériels (principalement du cabinet du Ministre chargé de la Santé et de l'Action sociale) ;
- la collaboration à des projets menés en partenariats et ;
- un travail en réseau de manière plus large.

Le type et l'ampleur du service d'expertise est en évolution continuelle et varie selon l'actualité bruxelloise du secteur social-santé et des politiques mises en place.

Les référents de Bruxelles Social ont participé, seuls ou à plusieurs, à **150 réunions, colloques ou événements** avec des réseaux (dont partenaires), des acteurs publics ou de terrains.

**En 2021, certaines thématiques ont été principales dans les projets menés en collaboration avec des partenaires ou le travail en réseau :**

1. Développement d'une vision territoriale sociale-santé
  - Contrats locaux sociaux-santé - CLSS ;
  - Coordinations sociales locales ;
  - GT (groupe de travail) Diagnostics territoriaux de *Care in the city* : Outil diagnostic social santé local ;

- GT Territoires de *Care in the city* ;
  - Boost – GT Approche quartier.
2. Habitat
    - GT Habitats alternatifs de *Care in the city* ;
    - Semaine du secteur Sans-abri.
  3. Petite enfance
    - Born in Brussels ;
    - Born in Belgium PRO ;
    - GT Petite enfance de la Coordination sociale de Laeken.
  4. Accès à l'offre / Non-recours aux droits
    - Réponse aux demandes spécifiques (dont demandes de particuliers) ;
    - Ars Collaborandi – « Panorama du social et de la santé à Bruxelles » ;
    - Répertoire Jette ;
    - Projet « non-recours » : "Relevé social-santé".

### 1.5.1 COLLABORATION INTERNE AVEC BORN IN BRUSSELS

Bruxelles Social continue son soutien au projet Born in Brussels :

- Réflexion sur l'élaboration de l'arbre thématique et la structure du site ;
- Analyses des catégories, agréments ou fiches reprises dans Bruxelles Social qui pourront alimenter la future section ; « Répertoire » sur le site Born in Brussels
- Aide à l'utilisation des webservices de Bruxelles Social ;
- Participation aux réunions de Born in Brussels.

## 1.5.2 RÉPONSE AUX DEMANDES SPÉCIFIQUES

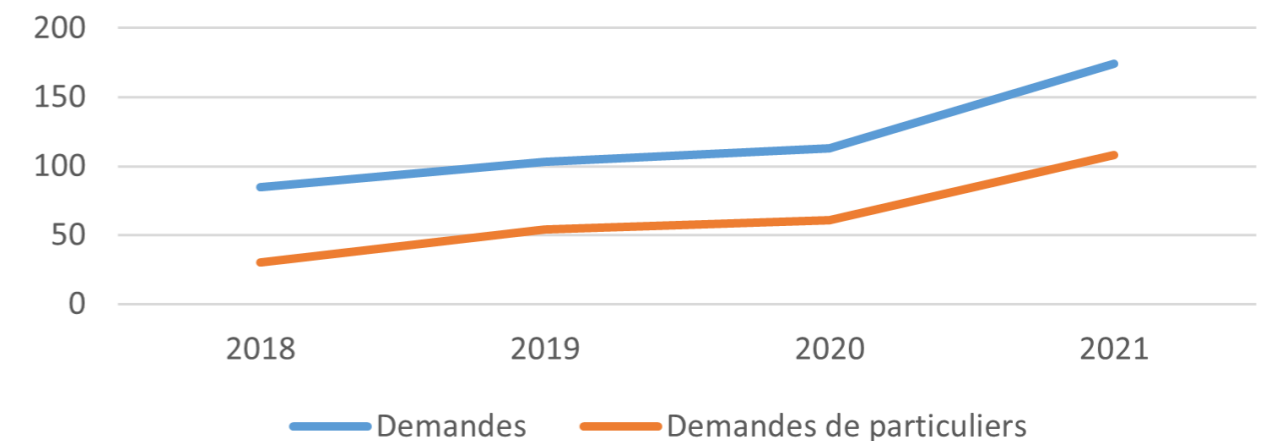
### NOMBRE DE DEMANDES

Suite à un problème technique, une partie des demandes adressées à Bruxelles Social de début 2021 n'ont pas pu être enregistrées.

Malgré cela, les données à disposition montrent une nette augmentation des demandes cette année, surtout celles de

particuliers. Ce qui confirme l'augmentation continue des demandes à travers les années (174 demandes en 2021, 113 demandes en 2020, 103 en 2019, 85 en 2018, 63 en 2017), notamment les orientations d'un particulier vers une organisation (108 en 2021, 61 en 2020, 54 en 2019, 30 en 2018).

Evolution du nombre de demandes spécifiques, dont les demandes de particuliers (valeurs absolues)

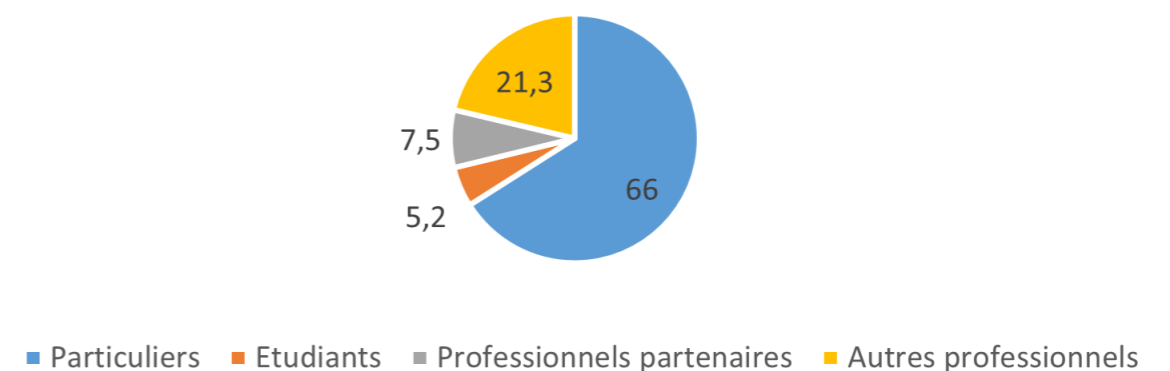


### STATUT DES DEMANDEURS

En 2021 : 66 % des demandes viennent de particuliers, 5,2 % d'étudiants et 28,8 % de professionnels, dont 7,5 % d'organisations avec lesquelles Bruxelles Social entretient des partenariats, et 21,3% d'autres professionnels.

En 2020 : 60 % des demandes venaient de particuliers, 7 % d'étudiants et 33 % de professionnels, dont 8 % d'organisations avec lesquelles Bruxelles Social entretient des partenariats structurels.

Statut des demandeurs en 2021 (%)

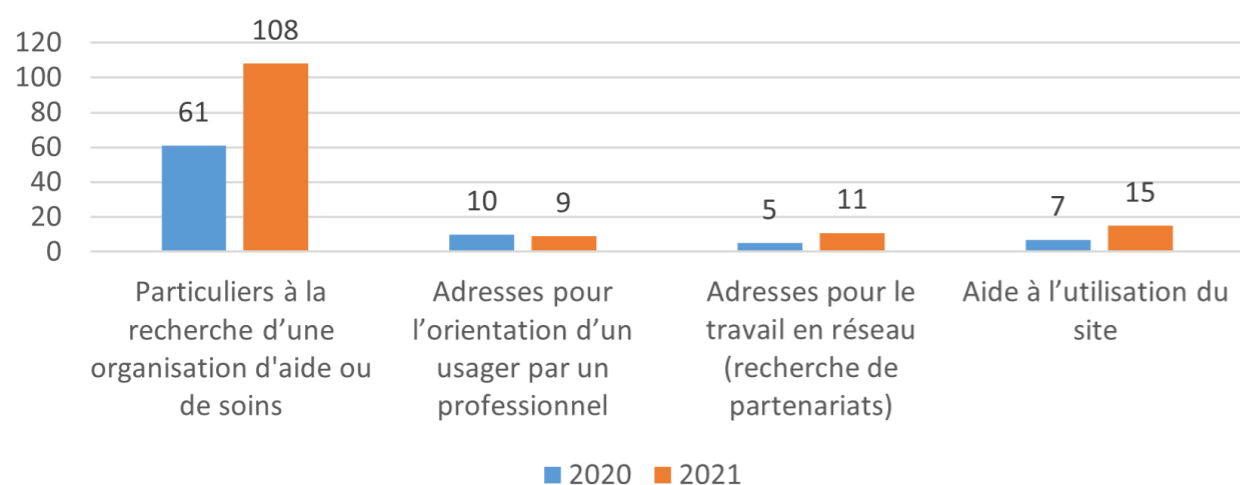


## TYPE DE DEMANDES

Parmi les types de demandes reçues, voici les quatre plus importantes et leur évolution pour 2020- 2021 :

- Particuliers à la recherche d'une organisation d'aide ou de soins : 108, contre 61 en 2020 (+77%) ;
- Adresses pour l'orientation d'un usager par un professionnel : 9, contre 10 en 2020 (-10%) ;
- Adresses pour professionnels à la recherche de partenaires : 11, contre 5 en 2020 (+102%) ;
- Aide individuelle à l'utilisation du site : 15, contre 7 en 2020 (+114%).

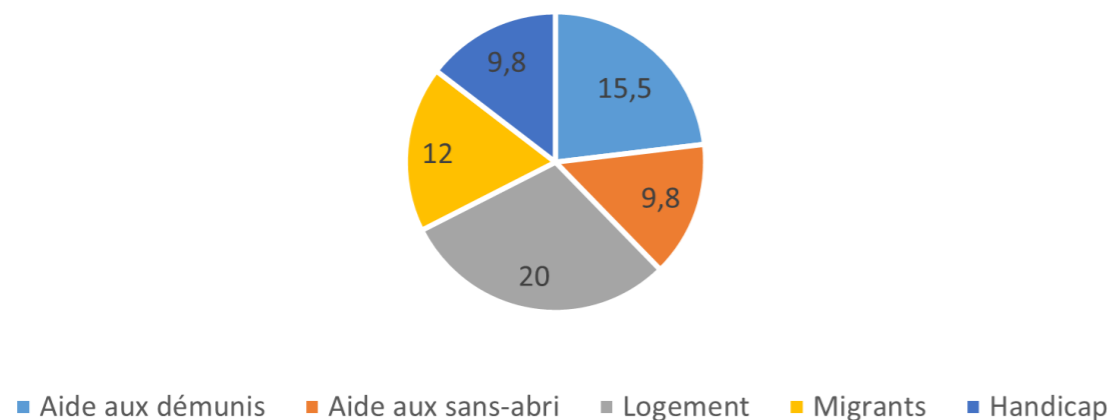
Types de demandes - Les 4 les plus importantes (nombre en valeurs absolues 2020 et 2021)



## SECTEURS DE LA DEMANDE

Les cinq secteurs les plus concernés sont : Migrants (12%), Aide aux sans-abri (9,8%) et Logement (20%), Aide aux démunis (15,5%), Personnes en situation de handicap (9,8%).

Secteur de la demande Les 5 les plus concernés en 2021 (%)



## 1.5.3 PROJETS EN COLLABORATION EXTERNE

Bruxelles Social mène ou participe à plusieurs projets de co-construction en partenariat avec d'autres organisations social-santé.

### LES CONTRATS LOCAUX SOCIAL-SANTÉ – CLSS

Partenaire : Observatoire de la Santé et du Social Bruxelles

Relevés, pour chacun des neuf quartiers (CLSS), avec identification de l'offre disponible (dans et autour du quartier) et du profil des habitants, avec un focus sur la structure de l'offre socio-sanitaire et l'accès aux services socio-sanitaires et au logement.

Finalisation du projet débuté en 2020 :

- Pré-diagnostic pour les 9 quartiers sélectionnés effectués ;
- Présentation aux 5 communes concernées de ces pré-diagnostic et des outils de Social.brussels utiles pour dresser un inventaire local de l'offre ;
- Participation au Comité d'accompagnement des CLSS.

### CARE IN THE CITY (RENCONTRE ENTRE LES SECTEURS « SOCIAL-SANTÉ » ET LE DÉVELOPPEMENT URBAIN)

Réseau multidisciplinaire composé, outre le CDCS-CMDC, de Brusano asbl, du Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique (CBCS), de Huis voor Gezondheid (dont Bruzel), du Kenniscentrum Wonen, Welzijn et Zorg (Kenniscentrum WWZ), de l'Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale et de Perspective.brussels.

- GT Diagnostics territoriaux : à l'initiative d'un appel d'offre concernant « une démarche d'élaboration de diagnostic local social-santé à destination des professionnels bruxellois de ces secteurs ». Le GT a une fonction de Comité d'accompagnement pour l'étude menée par un partenariat (Crebis - Centre de Recherche de Bruxelles sur les Inégalités Sociales), qui se finalise en décembre 2021. Bruxelles Social y apporte sa connaissance de besoins en termes de diagnostic local, entre autres via son implication dans des coordinations sociales locales ;

- GT Territories : travail exploratoire coordonné par le Conseil Bruxellois de Coordination Sociopolitique (CBCS) en co-construction avec le CDCS-CMDC, à propos d'une réflexion sur l'organisation territoriale de l'offre sociale-santé. Ainsi que sur le type de services nécessaires par type de territoire (quartier, commune, zone, région). Un travail qui s'inscrit dans la suite des réflexions sur l'organisation territoriale sociale-santé menées dans le cadre du PSSI par le cabinet du ministre de la Santé et de l'Action sociale ;

- GT Habitats alternatifs : suite au travail d'analyse des freins et de soutien à la création d'habitats collectifs à caractère social en Région bruxelloise, mené en 2019 et 2020 Implication de Bruxelles Social réduite cette année (par manque de disponibilité) : soutien à Luc Lampaert du KCWWZ et Andreas De Mesmaeker de Perspective.brussels, dont relecture des premières versions du rapport d'analyse sur les habitats collectifs à caractère social.

## GUIDE SOCIAL DE JETTE ET "ZORGWJKOVERLEG JETTE"

Depuis 2021, Bruxelles Social participe au réseau néerlandophone de Zorgwjkoverleg Jette. Celui-ci vise à réunir les prestataires de soins et les organisations de Jette par le biais de réunions mensuelles. Outre l'échange de données, ce réseau offre également la possibilité de poser des questions sur l'offre des services sociaux-santé.

En dehors du réseau néerlandophone de Zorgwjkoverleg Jette, Bruzel, le Kenniscentrum WWZ, Brusano asbl et Bruxelles Social travaillent ensemble à l'élaboration d'un guide papier bilingue des organisations et services de l'arrondissement de Jette, basé sur les données de Bruxelles Social. En plus de répertorier les données des organisations et services, les prestataires de soins seraient également ajoutés à ce guide papier bilingue. En ce qui concerne les prestataires de soins néerlandophones, les informations sont fournies par Bruzel, tandis qu'un modèle est en cours de développement pour les prestataires de soins francophones en collaboration avec l'asbl Brusano. De cette manière, le guide papier bilingue peut servir d'expérimentation pour la future collecte de données sur les prestataires de soins indépendants dans le cadre du projet Social Brussels CARE. En 2022, la collaboration sera renforcée pour aboutir à un résultat.

## SEMAINE DU SECTEUR BRUXELLOIS DE L'AIDE AUX PERSONNES SANS-ABRI

*Collaboration, depuis 2000, entre le Kenniscentrum WWZ, la Fédération des maisons d'accueil et des services d'aide aux sans-abris (AMA asbl), la Fédération Bico et le Centre de Documentation et de Coordination sociales (CDCS-CMDC asbl).*

Lors de la semaine du secteur bruxellois de l'aide aux personnes sans-abri, des organisations ouvrent leurs portes au public pour des visites.

La journée d'étude est l'évènement qui clôture cette semaine. Le rôle de Bruxelles Social consiste en un soutien linguistique durant les visites et pour les traductions écrites.

### Thème de l'édition 2021 :

« Lâcher prise : la fin d'un trajet d'accompagnement »

### Objectif :

Réfléchir à la fin de l'accompagnement d'aide.

### Quand :

- portes ouvertes : du 25 au 28 octobre.
- journée d'étude : le 29 octobre.

## ARS COLLABORANDI - « PANORAMA DU SOCIAL ET DE LA SANTÉ À BRUXELLES »

Suite du soutien au projet « Brussel voor dummies » : soutien à la diffusion de la publication via le cahier « Panorama du social et de la santé à Bruxelles » / 'Brusselse Wegwijzer in Welzijn en Zorg'

Une promotion relative à ce Cahier a également été réalisée, en collaboration avec les autres structures d'appui d'Ars Collaborandi. Bruxelles Social a diffusé du matériel de promotion (visuels, vidéos teaser, bannière de couverture, etc.) sur ses réseaux sociaux et a rédigé une actualité sur le site web du CDCS-CMDC. Les exemplaires papier ayant été répartis entre les partenaires d'Ars Collaborandi, Bruxelles Social a également envoyé une trentaine de Cahiers et de posters aux membres du Parlement bruxellois francophone et à la Fédération Wallonie-Bruxelles, en joignant un communiqué de presse aux courriers. Le restant des exemplaires bilingues a été écoulé via la création d'un formulaire de commande en ligne (Microsoft Forms), qui a mené à de nombreux envois postaux aux citoyens et organisations sociales-santé bruxelloises

## 1.5.4 SOUTIEN À UNE ÉTUDE LIÉE À LA PROGRAMMATION SOCIALE-SANTÉ

En 2021, Bruxelles Social a participé à un entretien et à un atelier dans le cadre de l'Étude de programmation relative aux structures de maintien à domicile, d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées, mené par BDO (consultant pour Iriscare).

## 1.5.5 TRAVAIL EN RÉSEAU ET REPRÉSENTATIONS EXTERNES STRUCTURELLES

### COORDINATIONS SOCIALES LOCALES

Plusieurs coordinations sociales (CS) ont repris leurs réunions durant la 2ème partie de 2021. Bruxelles Social est impliqué avec certaines d'entre elles selon des modalités différentes :

- Participation au Comidacc des Coordinations sociales de la Cocom ;
- Participation aux réunions générales ou à certains groupes de travail de coordination (exemples : CS Evere et Groupe Petite enfance de la CS de Laeken) ;
- Participation ponctuelle à des réunions selon les thématiques à l'ordre du jour (exemples : CS Ixelles) ;

- Informations sur la vie de la CS ou communication à leurs membres via les newsletters (exemples : Marolles, Saint-Josse) ;
- Soutien à des projets ou actions : CS de Saint-Gilles et Forest (exemple : présence ou animation d'une table-ronde lors d'une journée/colloque en tant que référent thématique d'un secteur particulier - 2021 : animation Table-ronde sur la thématique seniors du Colloque des 2 CS sur la place de la parole des publics dans le travail social).

### AUTRES IMPLICATIONS ET REPRÉSENTATIONS DANS DES PARTENARIATS OU RÉSEAUX

- Boost :
  1. Assemblées plénières
  2. Groupe de travail Approche quartier

- Care in the City : Réunion commune

Représentation en 'stand-by' en 2021 par manque de disponibilité :

- Ligue Bruxelloise pour la Santé Mentale (LBSM) – coordination Personnes âgées ;
- Plateforme santé mentale – Projets 107



## IMPLICATION DANS DES PROJETS DIGITAUX

Bruxelles Social participe également à un certain nombre de projets dans le cadre de la stratégie Data et web. Par exemple, Bruxelles Social participe au réseau Data Moves Brussels, à la consultation des portails de données ouvertes Bosa, au développement de la mise à jour de la carte sociale flamande, etc. Ci-dessous, un aperçu de tous les réseaux et projets auxquels Bruxelles Social participe :

- Data Moves Brussels ;
- Digital twins projecten ;
- Easy.brussels ;
- Fidus : participation au Comité de coordination ;
- Kenniscentrum WWZ : partage de données et concertation ;
- Lokaal zorgwijkoverleg Jette : participation au réseau de première ligne de Jette organisé par Bruzel ;
- Open data portals overleg BOSA ;
- Open data BRUSSELS ;
- Sociale kaart Vlaanderen : implication dans le développement de la nouvelle plateforme et concertation entre les deux projets. Le porteur du projet est le gouvernement flamand ;
- Stratégie données RBC ;
- Together we care asbl : membre et secré-

taire du Conseil d'administration de l'ASBL Together we care et plus spécifiquement pour le projet BORN IN BELGIUM pro ;

- Urbis club Brussels.

## 1.6 PLATEFORME

En 2021, l'accent a été mis sur le développement du projet Social Brussels CARE. C'est pourquoi il a été décidé de ne pas prévoir de développements supplémentaires cette année-là.

Cependant, la plateforme <https://social.brussels> nécessite une surveillance constante pour garantir la qualité de ses contenus. Par exemple, en 2021, la mise à jour des données a été mise à mal durant un mois suite à un problème de serveur lié à l'hébergement de la plateforme par le CIRB, ce qui a entraîné un manque de mise à jour des données. Comme Bruxelles Social fournit également des données par le biais de webservices, ce problème de serveur a eu un impact sur certaines applications externes (de plus en plus nombreuses) ayant recours à ce système. Il est donc primordial de veiller à ce que l'infrastructure informatique soit bel et bien stable et durable. Et elle est d'ailleurs garantie, d'une part, par l'implication du CIRB et, d'autre part, à long terme, par une reconnaissance plus durable du Bruxelles Social comme base de données.

## 1.7 DONNÉES

En 2021, Bruxelles Social s'est principalement concentré sur la mise à jour des données relatives aux modifications des services et des modalités de contact en lien avec la crise sanitaire. En outre, un certain nombre de mises à jour ont été effectuées dans le cadre de projets spécifiques tels que Born in Brussels ou le "Zakboek welzijn en gezondheid Jette".

Au total, en 2021, 944 fiches, sur un total de 4.100 fiches répertoriées en ligne sur la plateforme <https://social.brussels>, ont été mises à jour ou vérifiées ; ce qui correspond à 23 % des données des organisations. Le taux de mise à jour en 2021 est donc inférieur à celui de 2020 où 55% des données des organisations ont été mises à jour ou validées. Ceci s'explique notamment par une disponibilité réduite de l'équipe de Bruxelles Social ; investie par ailleurs dans la nouvelle plateforme Social Brussels CARE, ainsi que dans d'autres projets tels que le soutien à la vision territoriale social-santé ou encore, en interne, le futur site web Born in Brussels.

Bruxelles Social devra donc veiller à combiner le développement d'une nouvelle plateforme avec différents projets, tout en garantissant une qualité de données élevée. Ce qui constitue la plus-value du travail de Bruxelles Social.

Il existe également d'autres causes pouvant expliquer ce taux de mise à jour des données plus faible en 2021. En effet, il s'est avéré très difficile, en 2021, de joindre les organisations pour qu'elles puissent valider leurs données. Alors que le taux de réponse en 2020 était encore élevé au début de la pandémie de COVID-19, celui-ci semble diminuer de plus en plus. Ainsi, les différents canaux de communication et le temps investi à la mise à jour des données ont donc considérablement augmenté. Même si Bruxelles Social a recouru à de nouveaux moyens de communication, il a fallu continuer à appeler les organisations et reprendre contact avec celles-ci pour valider les données. Cependant, il se peut que les organisations aient déjà validé leurs données au second semestre 2020, provoquant ainsi une certaine lassitude à devoir en permanence mettre à jour ou valider les données.

« LA CONSTANTE MISE À JOUR DES CHANGEMENTS DANS LES HORAIRES D'OUVERTURE EN RAISON DES DIFFÉRENTES VAGUES DE COVID-19 INDIQUE CLAIREMENT QUE LE PARTAGE DES DONNÉES VOLATILES DEMANDE UN INVESTISSEMENT DE TAILLE POUR LES ORGANISATIONS. L'ASPECT DES DONNÉES QUI ÉVOLUENT RAPIDEMENT DOIT DONC ÊTRE APPROFONDI DANS LE CADRE DU PROJET SOCIAL BRUSSELS CARE, AFIN DE DÉTERMINER LES OBSTACLES À LA MISE À JOUR DES DONNÉES. »

### 1.7.1 AMÉLIORATION DES THÈMES ET DES CATÉGORIES

Malgré la réduction du taux de mise à jour en 2021, des améliorations structurelles ont été apportées à la structuration des données. Grâce au soutien du projet Born in Brussels, Bruxelles Social a amélioré les catégories et les données pertinentes pour le futur site web. En conséquence, un grand nombre de catégories en lien avec la grossesse ont été créées ou révisées.

De plus, pour faciliter la recherche sur Bruxelles Social, une élaboration des définitions de l'ensemble de ses catégories a débuté. Davantage d'informations seront ainsi fournies à l'utilisateur sur le contenu d'une catégorie ou sur le secteur social-santé. Ces actions d'amélioration ont débuté au second semestre 2021 et se poursuivront en 2022.

### 1.7.2 CRISE COVID-19 ET ACTUALISATION DES DONNÉES : ENVOI D'EMAILING AUX ORGANISATIONS

Afin de garantir l'actualisation des adaptations des services et des modalités de contact (suite à la pandémie), plusieurs campagnes d' emailing ont été envoyées fin 2020 auprès des organisations social-santé concernées. En 2021, Bruxelles Social a poursuivi l'envoi de ce type d'e-mails en s'assurant, auprès des services, que les informations relatives à leur organisation étaient toujours correctes et, le cas échéant, en leur demandant de nous informer d'éventuelles modifications. Les envois ont conduit à plusieurs réponses d'emails sur l'adresse électronique de Bruxelles Social [info@bruxellessocial.be](mailto:info@bruxellessocial.be). À terme, l'objectif est d'augmenter le nombre de mises à jour spontanées des organisations, réduisant ainsi le temps nécessaire pour les contacter.



### 1.7.3 TABLEAU SYTHÉTIQUE DES ACTIVITÉS DE BRUXELLES SOCIAL EN TERMES DE TRAITEMENT DE L'INFORMATION

TRAITEMENT ET STANDARDISATION DE L'INFORMATION				
	2021	2020	2019	2018
RÉDACTION DES FICHES ET ENCODAGE				
<b>Total en back et en front office</b>				
• Fiches dans la base de données interne	5447 fiches	5316 fiches	5077 fiches	4875 fiches
• Fiches sur le site	4100 fiches	4084 fiches	4043 fiches	3937 fiches
<b>Créées ou modifiées</b>				
• Fiches créées ou actualisées sur le site	944 fiches (23%)	2234 fiches (55%)	1463 fiches (36%)	2011 fiches (51%)
• Fiches créées ou modifiées mais non finalisées	73 fiches	119 fiches	221 fiches	118 fiches
• Fiches créées ou modifiées qui resteront dans la base de données interne	180 fiches	206 fiches		227 fiches
• Modifications partielles effectuées pour des groupes de fiches		1151 fiches (information Covid)		
<b>TRADUCTION DES FICHES</b>	944 fiches	2234 fiches (actualisation et Covid)	1463 fiches	2011 fiches

ORGANISATION DE L'INFORMATION				
ARBRE THÉMATIQUE ET INDEXATION	2021	2020	2019	2018
<b>Total sur le site</b>				
• Secteurs	22 secteurs	22 secteurs	21 secteurs	21 secteurs
• Catégories	695 catégories	687 catégories	664 catégories	656 catégories
• Définitions	406 définitions	404 définitions	398 définitions	392 définitions
<b>Ont été créées</b>	EN 1 AN	EN 1 AN	EN 1 AN	EN 1 AN
• Catégories	8 catégories	24 catégories	9 catégories	35 catégories
• Définitions	2 définitions	5 définitions	6 définitions	14 définitions
• Mots-clés	4 nl et 4 fr	9 fr	18 nl et 5 fr	249 nl et 37 fr
<b>Ont été adaptées</b>				
• Catégories	2 catégories	96 catégories	33 catégories	90 catégories
• Définitions	2 définitions	145 définitions	39 définitions	90 définitions
• Mots-clés	1 nl et 2 fr	58 nl et 39 fr	134 nl et 34 fr	196 nl et 46 fr
<b>Ont été supprimées</b>				
• Catégories	0 catégories	0 catégories	1 catégorie	19 catégories
• Définitions	0 définitions	1 définition	1 définition	4 définitions
• Fiches indexées	944 fiches	2234 fiches	1463 fiches	2011 fiches
<b>Traduction</b>				
	10 catégories	120 catégories	44 catégories	125 catégories
	4 définitions	150 définitions	45 définitions	104 définitions
	11 mots-clés	106 mots-clés	191 mots-clés	528 mots-clés

## 1.8 INDICATEURS CHIFFRÉS

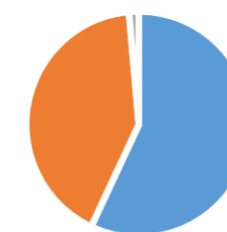
### 1.8.1 UTILISATION DU SITE WEB SOCIAL.BRUSSELS

Ci-dessous sont présentés quelques chiffres clés démontrant l'impact de la communication autour de Bruxelles Social via les chiffres mis à disposition dans les rapports automatisés

de Google Analytics et Google Search Console pour l'année 2021.

- 16,17 millions d'affichages dans les résultats Google ;
- 718.000 clics sur un lien Bruxelles Social affiché dans les résultats Google ;
- 308.500 utilisateurs uniques ;
- 426.569 sessions ;
- 56,98 % via smartphone, 41,62 % via ordinateur et 1,41% via tablette.

### Utilisateurs selon l'appareil



■ Smartphone ■ Ordinateur ■ Tablette

DIMENSION	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Sessions <sup>1</sup>	342.453	400.677 (+17 %)	320.228 (-20 %)	266.594 (-17 %)	388.000 (+46 %)	394.646 (+1 %)	426.569 (+8 %)
Utilisateurs <sup>2</sup>	242.175	277.098 (+14 %)	217.044 (-22 %)	188.123 (-13 %)	275.000 (+46 %)	282.158 (+3 %)	308.500 (+9 %)
Pages vues <sup>3</sup>	423.570	501.009 (+18 %)	402.257 (-20 %)	330.663 (-18 %)	473.271 (+43 %)	488.180 (+3 %)	528.880 (+8 %)

Source : données Google Analytics & Google Search Console pour l'année 2021

<sup>1</sup> Sessions : Il s'agit du nombre total de sessions sur la période. Une session est la période pendant laquelle un utilisateur est actif sur son site Web, ses applications, etc. Toutes les données d'utilisation (visionnage de l'écran, événements, etc.) sont associées à une session.

<sup>2</sup> Utilisateurs : Il s'agit du nombre d'utilisateurs ayant exécuté au moins une session sur la période sélectionnée. Cette statistique inclut à la fois les utilisateurs nouveaux et connus.

<sup>3</sup> Pages vues : Il s'agit du nombre total de pages consultées. Les visites répétées d'un internaute sur une même page sont prises en compte.

## 1.8.2 NEWSLETTER

- Lancement d'une newsletter bilingue et mensuelle en janvier 2021, à raison de 11 numéros par an (un seul numéro pour juillet et août) ;
- 4 rubriques : actualité des 21 secteurs de Bruxelles Social, actualité du CDCS-CMDC, publications et agenda ;
- 300 abonnés au 1er décembre 2021 ;
- Environ 100% de taux de délivrabilité des emails, 40% de taux d'ouverture et 15% de taux de clics sur un lien.



Quant à Twitter, 16 tweets ont été publiés en moyenne chaque mois sur la page de Bruxelles Social et obtiennent en moyenne, pour l'ensemble des tweets du mois, près de 6.000 impressions (nombre de fois que des utilisateurs ont vu le Tweet). L'engagement (nombre de fois qu'un utilisateur a interagi avec un Tweet, au moyen notamment de likes, de retweets et de clics sur le lien) des internautes sur Twitter s'élève à une centaine d'interactions par mois. Enfin, l'activité sur Twitter implique en moyenne près de 1000 visites du profil par mois ainsi que quelques mentions et une dizaine de nouveaux abonnés.

Enfin, sur LinkedIn, 16 tweets ont été publiés chaque mois sur la page de Bruxelles Social. Comme sur Facebook, deux publications ont été sponsorisées en 2021 pour faire la promotion de la vidéo d'animation en français et néerlandais. Les publications organiques prises isolément constituent en moyenne près de 1.100 impressions (vues de la publication lorsqu'elle est au moins à 50% à l'écran ou en cas de clic) par mois. L'engagement (nombre de fois qu'un utilisateur a interagi avec une publication, au moyen notamment de likes, de partages et de clics sur le lien) quant à lui s'élève à plus de 100 interactions par mois, à savoir le taux d'engagement le plus élevé comparé à Facebook et Twitter.

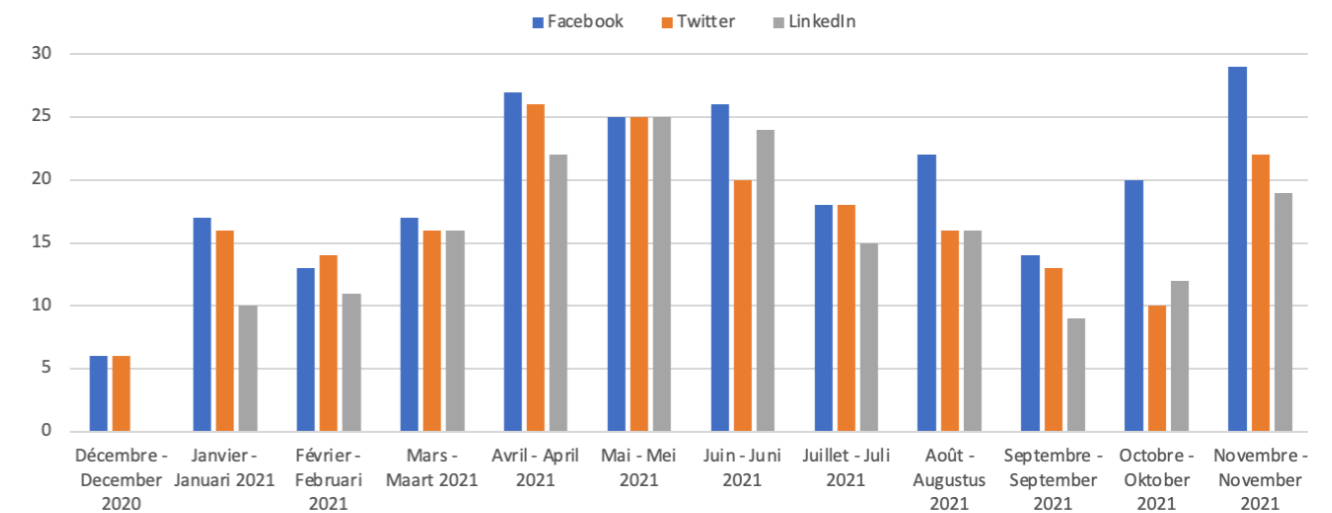
## 1.8.3 RÉSEAUX SOCIAUX

### NOMBRE DE PUBLICATIONS MENSUELLES

Comme mentionné au point 1.4.3, l'objectif lors du lancement de Bruxelles Social sur les réseaux sociaux était de publier du contenu bilingue de 2 à 3 fois par semaine sur chaque réseau social. Néanmoins, davantage de publications ont été publiées par semaine au fur et à mesure de l'année.

En ce qui concerne Facebook, Bruxelles Social a publié en moyenne près d'une vingtaine de posts par mois en 2021. Si l'on ne tient pas compte des 4 publications sponsorisées décrites dans le point 1.4.3, les posts sur Facebook obtiennent en moyenne par mois une portée/reach de plus de 1000 personnes touchées (nombre total de personnes qui ont vu la publication sur Facebook). Il y a une centaine d'interactions (nombre total de j'aime, partages, commentaires, clics sur un lien...) par mois en moyenne.

Nombre de publications sur les réseaux sociaux en 2021 (nombre en valeur absolue)  
Aantal publicaties op sociale media in 2021 (aantal in absolute cijfers)



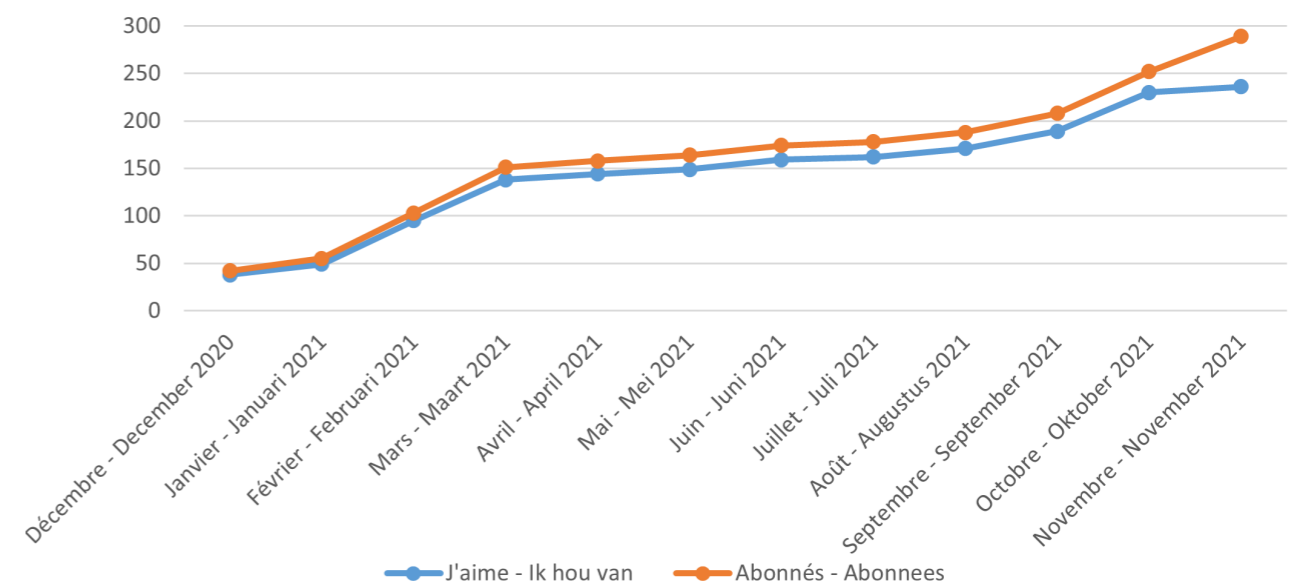
### COMMUNAUTÉ EN LIGNE

Lors du lancement de l'activité de Bruxelles Social sur les réseaux sociaux en fin 2020, la page Facebook de Bruxelles Social ne comptait pas moins de 38 j'aime et de 48 abonnés.

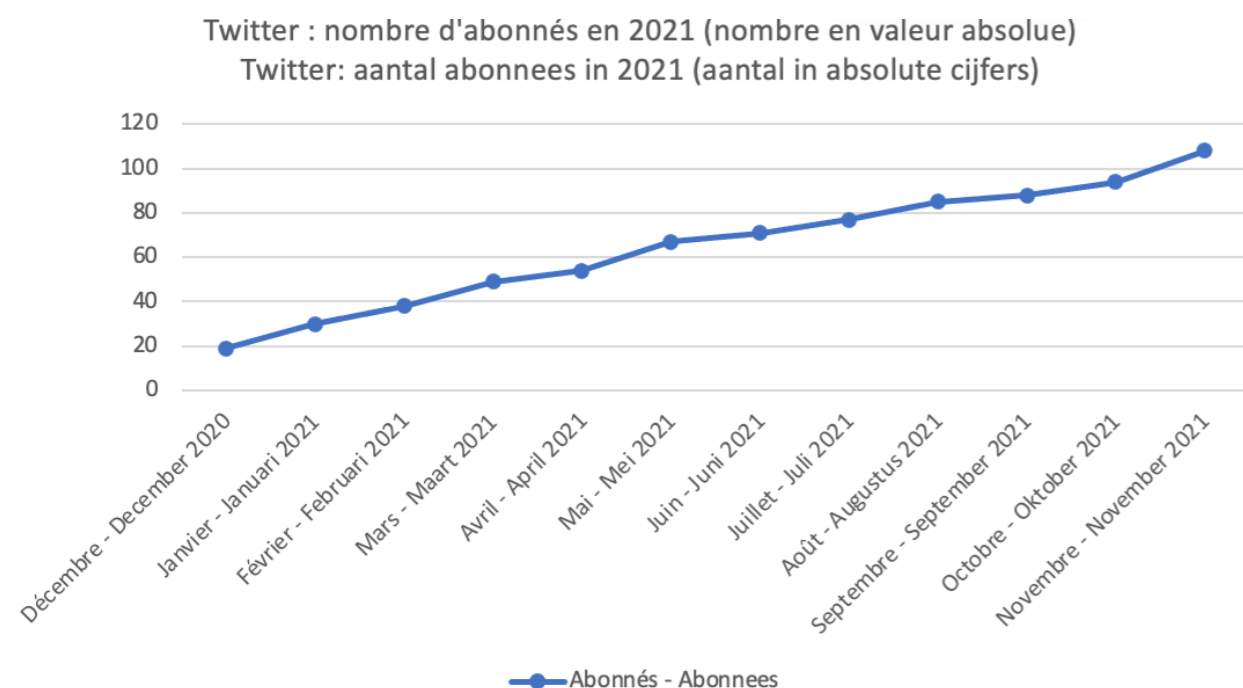
Au 1er décembre 2021, cette même page compte 236 j'aime et 289 abonnés. Sur le graphique ci-dessous, nous observons que le nombre de j'aime et d'abonnés augmente à

deux moments : les mois de février et mars ainsi que d'octobre et novembre 2021. En février et mars, Bruxelles Social a annoncé son lancement sur les réseaux sociaux via la newsletter, ce qui a dès lors généré plus d'engouement autour de la page Facebook. Quant aux mois d'octobre et de novembre, l'augmentation de la communauté en ligne est liée aux campagnes publicitaires effectuées sur Facebook pour la promotion de la vidéo d'animation de Bruxelles Social.

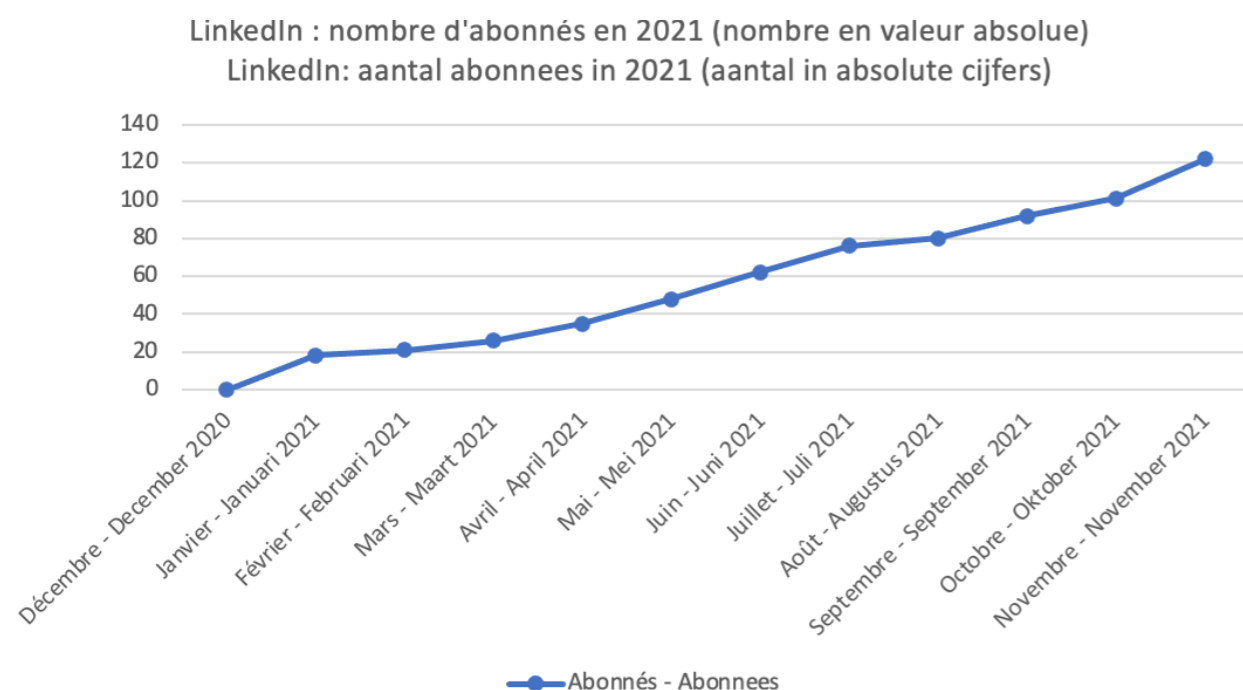
Facebook : nombre d'abonnés et de likes en 2021 (nombre en valeur absolue)  
Facebook: aantal abonnees en likes in 2021 (aantal in absolute cijfers)



Comme pour Facebook, l'activité de Bruxelles Social sur Twitter a débuté à la mi-décembre 2020. Au 1er décembre 2021, la page Twitter de Bruxelles Social compte 108 abonnés. Contrairement à Facebook, le nombre d'abonnés a augmenté de manière progressive.



Enfin, sur LinkedIn, l'activité a débuté en janvier 2021, un peu plus tard que les autres réseaux sociaux. En un an, la page atteint désormais 122 abonnés. Le nombre d'abonnés a particulièrement augmenté à la fin de l'été 2021 et en fin d'année 2021, ce qui correspond à la publication d'offres d'emploi sur la page LinkedIn.



## SUCCÈS DES PUBLICATIONS NON SPONSORISÉES SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Sur les réseaux sociaux, certains posts ont forcément mieux fonctionné que d'autres. Voici un récapitulatif des 10 meilleures publications organiques de 2021 par réseau social, en fonction de la thématique abordée.

Remarque générale : dans la plupart des cas, il s'agit de la même publication qui est reprise sous la même thématique pour les différents réseaux sociaux. À titre d'exemple, la publication la plus performante pour le secteur 'Aide aux plus démunis' est la suivante : « Une campagne d'affichage pour promouvoir les Espaces Publics Numériques en Région bruxelloise » / "Affichecampagne om de Openbare Computerruimtes in het Brussels Gewest te promoten"

De plus, lorsqu'il s'agit de la même publication en français et néerlandais pour un même réseau social, elle est reprise comme « 1 actualité FR et NL ».

Premièrement, sur Facebook parmi les 10 publications qui ont eu le plus de succès, on peut retrouver comme thématiques :

- COVID-19 : 4 publications, à savoir 1 [focus FR](#) et [NL](#) sur le secteur 'COVID-19' de Bruxelles Social et 2 actualités (1579 personnes touchées au total) ;
- [Santé physique](#) : 1 focus sur le secteur 'santé physique' (1143 personnes touchées) ;
- Promotion des activités de Bruxelles Social : 2 publications, à savoir 1 [publication sur la newsletter](#) et 1 [publication sur une offre d'emploi](#) (947 personnes touchées au total) ;

- [Personnes en situation de handicap](#) : 1 [actualité](#) (820 personnes touchées) ;
- Santé mentale : 1 [actualité FR](#) et [NL](#) (794 personnes touchées au total).

En ce qui concerne Twitter, voici les thématiques qui ont eu le plus de succès :

- Logement : 3 publications, dont 1 [actualité FR](#) et [NL](#) et 1 [focus sur le secteur logement](#) (21 240 impressions au total) ;
- Promotion des activités de Bruxelles Social : 2 publications, à savoir 1 [publication sur la newsletter](#) et 1 [publication sur la vidéo de promotion de Bruxelles Social en français](#) (3108 impressions au total) ;
- Aide aux plus démunis : 3 actualités, dont 1 [actualité FR](#) et [NL](#) (2595 impressions au total) ;
- Assuétudes : 1 [focus sur les catégories du secteur 'assuétudes'](#) (1204 impressions) ;
- COVID-19 : 1 [actualité](#) (820 impressions).

Enfin, en ce qui concerne LinkedIn :

- Aide aux plus démunis : 1 [actualité FR](#) et [NL](#) (1650 impressions au total) ;
- Logement : 1 [actualité FR](#) et [NL](#) (901 impressions au total) ;
- [Personnes en situation de handicap](#) : 1 [actualité](#) (640 impressions) ;
- Promotion des activités de Bruxelles Social : 1 [publication sur la newsletter](#) (438 impressions) ;
- Promotion des activités du CDCS-CMDC : 1 [publication sur le nouveau groupe de travail « Territories »](#) de « Care in the City » (362 impressions) ;
- Famille : 1 [actualité](#) (303 impressions) ;
- Enfants et jeunes : 1 [actualité](#) (299 impressions) ;
- Aide aux sans-abri : 1 [actualité](#) (235 impressions).



## COMPARAISON ENTRE LES PUBLICATIONS PAYANTES ET NON PAYANTES

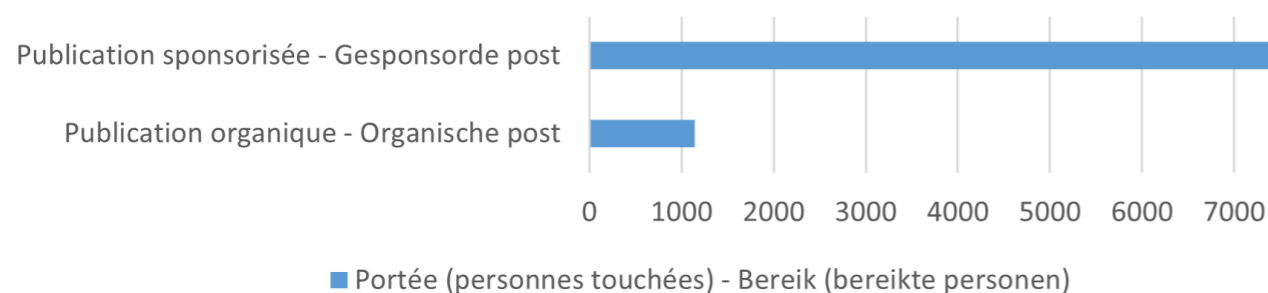
Faire de la publicité sur les réseaux sociaux présente de nombreux avantages, dont celui d'atteindre un plus grand nombre d'utilisateurs. Sur Facebook, les campagnes publicitaires permettent de contrer la diminution de la portée/reach (nombre total de personnes qui ont vu la publication) des publications organiques.

En effet, lors de la publication de contenu sans publicité sur Facebook, moins de 10% de notre audience voit notre message s'afficher dans leur fil d'actualité.

Sur le graphique ci-dessous sont repris la publication organique la plus performante (voir ci-dessus) ainsi que la meilleure publication sponsorisée de 2021. Alors que la publication organique n'atteint qu'un peu plus de 1000 personnes touchées, la publication sponsorisée réussit à atteindre près de 8x de personnes en plus.

### Facebook : différence de portée entre une publication organique et sponsorisée (nombre en valeur absolue)

Facebook: verschil in bereik tussen een organische en een gesponsorde post (aantal in absolute cijfers)



## 1.8.4 VISITES DE LA PAGE ACTUALITÉS DU SITE WEB

Bien qu'elle atteigne un faible pourcentage de pages vues (nombre total de pages consultées), la page relative aux actualités se trouve en 13ème position sur plus de 8000 pages du site de Bruxelles Social qui ont été le plus consultées durant l'année 2021.

En raison du manque actuel de liens uniques pour les actualités lors du développement du site de Bruxelles Social, il est tout à fait cohérent que cette page recense un taux faible de visites des internautes. Néanmoins, l'amélioration de l'ergonomie du site web, en particulier celle de la page relative aux actualités est un élément dont nous allons prendre en compte pour l'année 2022 à venir.

Page	Pages vues
	437 995 % du total: 100,00 % (437 995)
1. /	21 047 (4,81 %)
2. /organisation/17099	6 665 (1,52 %)
3. /category/7	4 884 (1,12 %)
4. /category/453	4 682 (1,07 %)
5. /organisation/339	4 200 (0,96 %)
6. /organisation/17592	4 092 (0,93 %)
7. /organisation/14938	3 921 (0,90 %)
8. /organisation/1411	3 500 (0,80 %)
9. /organisation/13130	2 537 (0,58 %)
10. /organisation/17623	2 465 (0,56 %)
11. /organisation/17591	2 086 (0,48 %)
12. /organisation/13214	2 022 (0,46 %)
13. /page/news	1 974 (0,45 %)

Pages vues sur Google Analytics

## 1.8.5 SUCCÈS DE BRUXELLES SOCIAL SUR GOOGLE MY BUSINESS

Ci-contre sont présentés quelques chiffres clés démontrant le gain de visibilité de Bruxelles Social dans les résultats Google via les chiffres mis à disposition dans les rapports automatisés de Google My Business pour l'année 2021 (de juillet à décembre).

DIMENSION	2021
Utilisateurs <sup>1</sup>	40.273
Termes de recherche <sup>2</sup>	4321
Interactions <sup>3</sup>	1295
Clics vers le site web <sup>4</sup>	677

Source : données Google My Business pour l'année 2021

## 1.8.6 DÉMONSTRATIONS SUR MESURE

17 démonstrations collectives sur mesure de Bruxelles Social ont été effectuées en 2021 à destination essentiellement des Contrats Locaux Sociaux-Santé (CLSS), de membres de coordinations sociales de CPAS et de la Fédération des Services Sociaux (FdSS).



1 Utilisateurs : Il s'agit du nombre d'utilisateurs ayant consulté la fiche de Bruxelles Social sur Google My Business.  
 2 Termes de recherche : Il s'agit des termes de recherche ayant entraîné l'affichage de la fiche de Bruxelles Social dans les résultats Google.  
 3 Interactions : Il s'agit du nombre d'interactions (appels, envoi de messages, demande d'itinéraire et autres actions) avec fiche de Bruxelles Social sur Google My Business.  
 4 Clics vers le site web : Il s'agit du nombre de clics vers le site web effectués depuis la fiche de Bruxelles Social dans les résultats Google.

## SECTION 2

### 2. BRUDOC

#### 2.1 INTRODUCTION

Brudoc est un service documentaire qui offre sur Internet un catalogue bilingue relatif au secteur social-santé bruxellois. Destiné aux (futurs) professionnels de l'action sociale, il fournit un accès à une documentation sur papier et/ou en ligne. Brudoc redistribue des documents numériques et permet de consulter au sein de l'ASBL plusieurs milliers de documents (ouvrages, dossiers et articles de revues spécialisées, rapports, actes de colloques, rapports annuels, mémorandum, etc.) relatifs à l'accueil de la petite enfance, à l'aide aux familles, à la jeunesse, aux seniors, aux personnes en situation de handicap, à la lutte contre la pauvreté et contre les discriminations, à la promotion de la santé, à la santé mentale, au logement, à l'aide sociale, à l'insertion socioprofessionnelle, à l'emploi et la formation, aux soins à domicile, etc.



#### 2.1.1 GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

L'année 2021 a été difficile dans la mesure où il y a eu un déficit de ressources humaines à Brudoc. Celui-ci était, pour une part prévu : nous savions que la responsable historique du département serait absente pendant 3 à 4 mois, en raison de sa réorientation professionnelle, réduisant de moitié la durée de travail consacré à la gestion de Brudoc. Un imprévu a aggravé fortement la situation : vers mars, la démission de son remplaçant a entraîné trois semaines d'absence complète de gestion, suivi de la reprise à mi-temps de la responsable historique.

L'engagement d'un nouveau remplaçant ne s'est effectué que le 2 novembre. Elhadj Bah reprend le mi-temps de remplacement. Il possède un bachelier en Marketing et un Master en Gestion stratégique de l'information. L'activité de Brudoc a été fortement impactée par ces aléas.

#### 2.1.2 IMPACT DU TÉLÉTRAVAIL

Le télétravail a entraîné le gel des commandes de livres, depuis le début du confinement.

### 2.2 RELATIONS

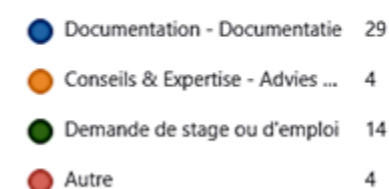
Nous avons traité 51 demandes dont deux tiers (29) concernent de la documentation suivie par les demandes de stage et d'emploi (14). Nous avons principalement répondu aux demandes par email. Les professionnels

de l'action sociale constituent la moitié des lecteurs.

La majorité (80%) des demandes s'effectuent en français et nous prennent peu de temps de travail. Le temps total investi dans la réponse aux demandes sur l'année, se relève à plus ou moins 10 jours de travail.

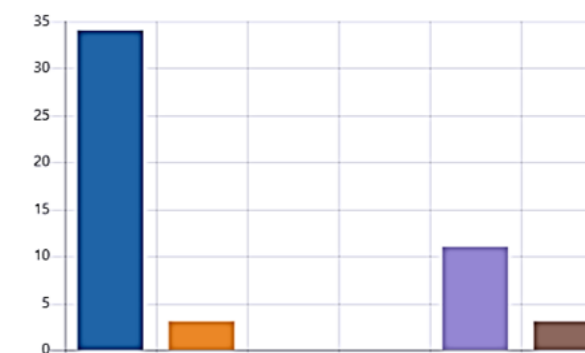
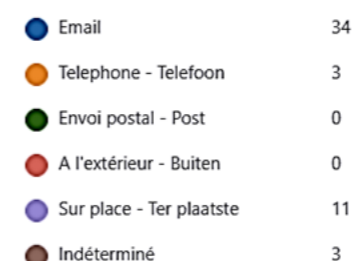
#### 9. Type de demande. Type aanvraag

[Plus de détails](#) [Insights](#)



#### 8. Mode de communication des informations. Wijze waarop de info wordt meegedeeld

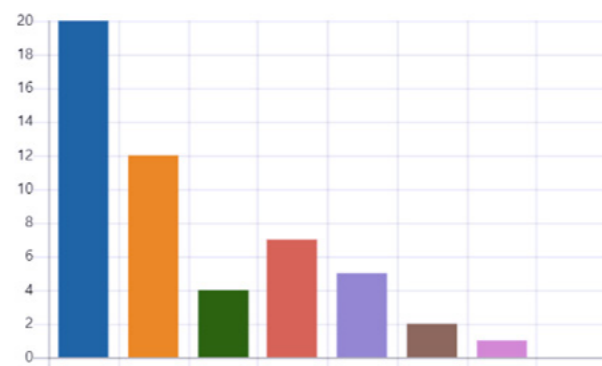
[Plus de détails](#)



### 3. Durée du travail / Benutte tijd

[Plus de détails](#)

● Max 15 min	20
● Environ 30 min ongeveer	12
● Environ 60 min ongeveer	4
● Environ 120 min ongeveer	7
● 3h ou plus - 3 uur of meer	5
● Environ 1 jour - 1 dag ongeveer	2
● Plus d'un jour - Meer dan een ...	1
● Autre	0



### 4. Langue du demandeur. Taal van de gebruiker

Informations sur le demandeur.

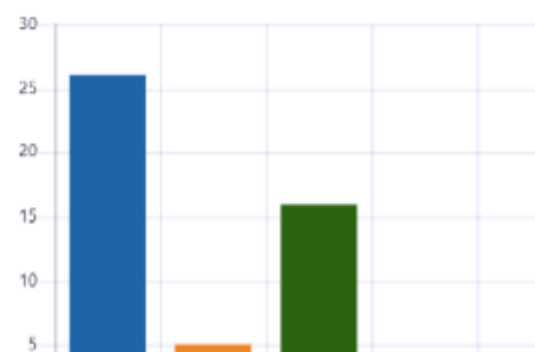
Informatie over de gebruiker.

[Plus de détails](#)

● FR	42
● NL	10
● Autre	1



● Professionne(e)	26
● Autorité publique / Publiek ov...	5
● Etudiant / Student	16
● Particulier	2
● Indéterminé / Onbepaald	2
● Autre	0



## 2.3 PLATEFORME

Les traductions des infopages et la déclaration RGPD ont été mises en ligne.

L'incendie des servers OVH a engendré une indisponibilité du site de quelques jours. Actuellement, l'hébergement du site Brudoc est assuré par un cloud de Tipos Consulting.



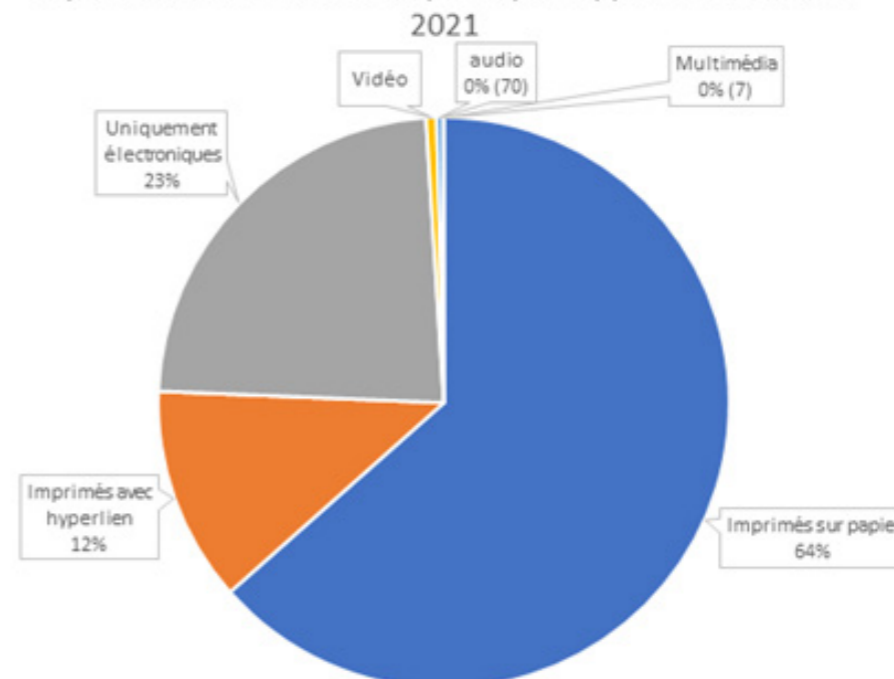
## 2.4 DONNÉES

L'état des collections au 15 décembre 2021 est de 19 601 notices bibliographiques dont :

- Notices descriptives de documents : 14 822 notices ;
- Accessible gratuitement en ligne via Brudoc : 6963 documents électroniques ;
- Section multimédia : 195 notices de vidéos, audio, podcast ou autre support multimédia.

Nous avons supprimé 641 notices en raison de la fin de la disponibilité du texte intégral.

### Répartition des notices descriptives par support d'information



## 2.5 COMMUNICATION ET PROMOTION

En raison du déficit de ressources humaines, la communication et la promotion ont été peu investies.

### Brudoc | Facebook

En novembre dernier, nous avons clarifié la confusion entre le profil (Brudoc Cdc-cmdc) et la page Facebook.

La page a enregistré 20 mentions J'aime. 109 personnes ont consulté un contenu sur notre page ou portant dessus. Il y a eu 5 posts.

Le profil a effectué 10 (re)posts et possède 57 amis. Aujourd'hui, il s'agit d'un profil caché.

### Brudoc.cdcs-cmdc (@BrudocC) / Twitter

Nous avons 82 followers et 223 following. Nous avons tweeté 4 fois. D'autres chiffres :

- 2071 tweets impressions ;
- 365 visites sur notre profil ;
- 23 nouveaux followers ;
- 6 mentions.

### Brudoc cdcs-cmdc – YouTube

La vidéo Ce que Brudoc peut vous apporter compte 195 vues et 11 abonnés. [Cette vidéo est accessible via Youtube.](#)



**Wat Brudoc voor u kan betekenen | Ce que Brudoc...**

199 vues • il y a 1 an

### Brudoc CDCS-CMDC (framasphe.org)

La plateforme Framasphe.org, média social alternatif a fermé le 7 octobre 2021. En raison du manque de ressources humaines, il n'a pas été possible d'exporter les données vers son successeur (diaspora-fr).

## 3. HOSPICHILD

### 3.1 INTRODUCTION ET MISSIONS

Le dispositif Hospichild fournit, via son site web, des informations et des ressources autour de l'enfant hospitalisé, malade et/ou handicapé en Région bruxelloise. Ses principaux objectifs sont d'une part la facilitation de l'épreuve des parents grâce aux informations fournies et les réponses à leurs demandes et questions et d'autre part la fédération des professionnels du secteur pédiatrique par un espace virtuel leur permettant de communiquer et de faire connaître leurs actualités et de trouver eux-mêmes des ressources.

### 3.2 DÉJÀ 15 ANS D'EXISTENCE

Pour rappel, Hospichild a été inauguré en 2007 en présence des ministres rattachés à la Commission communautaire commune (Cocom) compétents pour la Santé à Bruxelles : Benoît Cerexhe et Guy Vanhengel. Il est désormais chapeauté par les actuels ministres en charge de la Santé au niveau de la Cocom qui sont Alain Maron et Elke Van den Brandt.

Mais la vie du dispositif a commencé encore plus tôt que cela. En effet, en 2003, l'assemblée réunie de la Commission communautaire commune a adopté à l'unanimité une proposition de résolution déposée à l'époque par Françoise Bertieaux, Joëlle Riguelle, Paul Galand, Michel Mook, Brigitte Grouwels et Serge de Patoul. Cette résolution

recommandait une série d'actions pour concrétiser les principes généraux énoncés dans la « Charte de l'enfant hospitalisé », dont le fait d'accueillir les familles des enfants malades dans les services pédiatriques pour les informer et maintenir une bonne communication entre médecins et parents.

Parmi les actions exigées par la résolution, il fallait décider d'un moyen d'informer adéquatement les parents des enfants malades. La solution choisie fut de créer un site web fournissant toutes les informations relatives à l'hospitalisation d'un enfant à Bruxelles. Le CDCS-CMDC fut mandaté pour le faire et a nommé ce site Hospichild. Le projet s'est appuyé sur l'étude réalisée par l'École de Santé Publique de l'ULB. Intitulée « L'enfant malade – Étude multisectorielle sur la prise en charge globale des enfants gravement malades », sous l'égide des Prs. P.C. Humblet et R. Lagasse, épaulés par une équipe de recherche composée de C. Bazelmans, M. Desmet, A-F. Dusart, A. Leveque, J. Mottint, A. Nasielski, M-E. Schuermans, C. Senterre et C. Willame.

En avril 2006, une coordinatrice, Emmanuelle Van Besien, a été engagée pour diriger le projet par le biais d'une nouvelle convention avec les ministres de la santé.

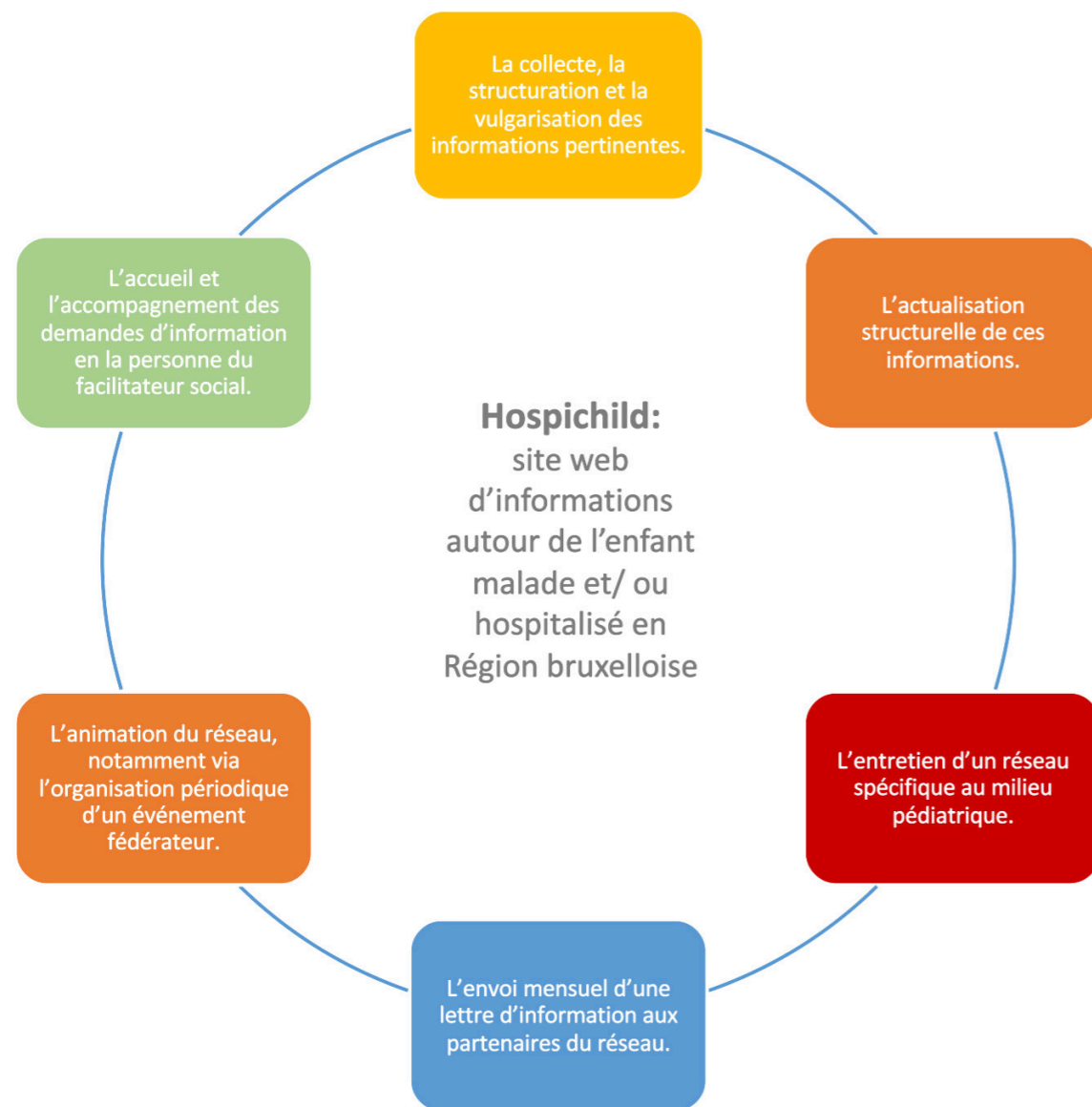
Depuis 2018, elle est assistée par Sofia Douieb, journaliste diplômée de l'ULB.

Ensemble, elles gèrent la politique rédactionnelle du site, mettent à jour les différentes sections, rédigent des articles d'actualité, récoltent les nouvelles du réseau via des interviews ou en allant à des colloques, gèrent les réseaux sociaux, envoient une newsletter mensuelle, vérifient la validité des barèmes et des informations légales en partenariat avec des services sociaux de mutuelles... Elles répondent aussi aux questions qui arrivent sur le site via le formulaire de demande, aux emails, appels téléphoniques et courriers adressés par les visiteurs du site, parents, particuliers, professionnels, chercheurs, etc.

Elles coordonnent également le travail de nature technique et graphique effectué par les fournisseurs de prestations externes, comme par exemple la maintenance et les évolutions techniques du site. Elles supervisent le travail des stagiaires, ont en charge la mise sur pied des colloques ou événements destinés au Réseau Hospichild et rédigent les rapports annuels.

### 3.3 MISSIONS ET VISION D'HOSPICHILD

Selon l'Arrêté ministériel du 24 juillet 2016, les missions d'Hospichild sont les suivantes :



Ces missions, Hospichild met tout en œuvre pour les concrétiser et entend bien continuer à le faire pour autant que ses moyens et ses effectifs le permettent. De par sa position de point de relais facilitateur entre les associations, les mutualités, les hôpitaux, les professionnels pédiatriques et les parents confrontés à la maladie, le handicap ou à l'hospitalisation d'un enfant, Hospichild espère faire en sorte que tous ces acteurs favorisent le bien-être, l'inclusion au sein de la société ou même la guérison de ce dernier.

L'enfant hospitalisé, gravement malade et/ou handicapé, doit pouvoir bénéficier de l'empowerment de ses parents, de son entourage, et d'une prise en charge professionnelle holistique et humanisante pour favoriser une réintégration la plus complète possible dans la société.

### 3.4 RELATIONS

Hospichild entretient de nombreux contacts vers l'extérieur ; des relations de confiance avec des partenaires structurels, présents à nos côtés depuis de nombreuses années, ainsi qu'avec des professionnels du secteur. Nous tentons également de répondre aux interrogations des parents et des étudiants qui nous appellent régulièrement à l'aide.

#### 3.4.1 PARTENAIRES STRUCTURELS

##### BORN IN BRUSSELS

Le nouveau projet de dispositif du CDCS-CMDC, nommé Born in Brussels et géré par les mêmes personnes qu'Hospichild, devrait voir le jour en avril 2022. Beaucoup de collaborations ont été faites entre les deux plateformes, notamment dans le partage de contenus plus spécifiques aux enfants

gravement malades et/ou handicapés. L'expertise acquise lors de la dernière refonte du site web Hospichild notamment a permis de mettre plus facilement sur pied le nouveau site web Born in Brussels. Pour rappel, il s'agira d'un site qui informe les professionnels et les (futurs) parents dès le désir d'enfant jusqu'à ses deux ans et demi.

#### GRUPE DE TRAVAIL INFOR-MÊLE

Ce groupe de travail formé en 2011 tend à faire découvrir au plus grand nombre les outils de communication des professionnels pédiatriques. Autant ces professionnels que le grand public peuvent ainsi recevoir des explications de la part des auteurs des outils de différents types : brochures, DVD, CD, affiches, jeux, classeurs, carnets, etc. Ces outils portent par exemple sur l'accueil dans les hôpitaux, la préparation à l'hospitalisation, la découverte d'un service, le traitement d'une maladie, la gestion des traitements, la préparation aux examens d'imagerie médicale, les prises de sang, les ponctions lombaires, les interventions chirurgicales, la compréhension du mécanisme des virus, la prévention contre le tabac, les mesures d'hygiène dans les hôpitaux, etc.

Les membres ainsi que quiconque s'intéressant à ce type de documentation peut s'inscrire à la newsletter « catalogue Hospichild » envoyée par le service Brudoc.be (autre département du CDCS-CMDC asbl). Ce dernier effectue des achats et renouvelle le stock de ce catalogue en fonction de l'actualité pédiatrique.

En 2021, une discussion entre Brudoc et Hospichild a eu lieu pour réactiver cette bibliothèque virtuelle. Notamment en réencodant les articles "focus" rédigés une fois par mois.

## RÉSEAU FRANCOPHONE DE SOINS PALLIATIFS PÉDIATRIQUES

Le Réseau Francophone de Soins Palliatifs Pédiatriques est constitué de professionnels de la santé et formateurs engagés depuis de nombreuses années auprès d'enfants dans une activité de soins palliatifs et d'accompagnement, attachés au respect des valeurs humanistes. Ce réseau a pour but de mettre en commun les efforts, connaissances et expériences individuelles des membres, issus des pays francophones internationaux (France, Canada, Suisse, Belgique, Cameroun). Le RFSPP s'est doté d'un [site internet](#) qui propose des ressources cliniques, scientifiques, psychologiques et pratiques à destination des parents et des professionnels confrontés aux soins palliatifs pédiatriques.

Hospichild a été mandaté par les membres du réseau via ses membres belges, médecins et infirmiers, pour être « référent familles », mettre à jour les informations relatives à la Belgique et participer à la réflexion sur l'élaboration du site internet pour le Réseau.

L'équipe Hospichild a pu mettre son expertise web au profit du RFSPP en réorganisant le contenu et la navigation du site [www.pediatriepalliative.org](http://www.pediatriepalliative.org).

Toute l'année 2021, l'équipe Hospichild a collaboré avec les membres du réseau à la mise à jour des pages dédiées au Congrès qui devait avoir lieu à Yaoundé en octobre 2020, mais qui a finalement été reporté à octobre

2021. L'équipe Hospichild a pris en charge les différentes modifications sur le mini site du Congrès et l'envoi régulier de newsletters. Nous avons également diffusé, sur leur site web, des actualités sur la thématique des soins palliatifs pédiatriques, tout en renvoyant les visiteurs du site RFSPP sur Hospichild pour certaines thématiques.

### PARTICIPATION AG DE LA VILLA INDIGO ASBL

Hospichild a participé à l'ensemble des étapes menant à l'existence du projet de maison de répit pour les parents d'enfants gravement malades en Région bruxelloise et notamment en réalisant le premier site web [www.maison-derepit.be](http://www.maison-derepit.be), aujourd'hui [www.villaindigo.be](http://www.villaindigo.be).

Emmanuelle Van Besien, coordinatrice d'Hospichild, est membre de l'Assemblée Générale de la Maison de Répit asbl - Villa Indigo, comme représentante du CDCS-CMDC asbl.

### PARTICIPATION AG DU CENTRE D'EXPERTISE ET DE RESSOURCES À L'ENFANCE ASBL (CERE)

Solveig Pahud, directrice du CDCS-CMDC asbl jusqu'à la fin de l'année 2020, était membre de l'AG du CERE asbl et a cédé son siège à Emmanuelle Van Besien, coordinatrice d'Hospichild. Par ailleurs, des partenariats avec le CERE asbl et Hospichild existent depuis 2014. Annick Faniel, directrice du CERE asbl avait participé au groupe de travail initial « Born in Brussels ».

## 3.4.2 DEMANDES ET RENCONTRES AVEC LE SECTEUR

De très nombreuses demandes de professionnels, d'étudiants ou de particuliers nous sont parvenues en 2021. Mais leur nombre est un peu moins élevé qu'en 2020. Environ une à deux demandes par jour en moyenne sont arrivées sur nos boîtes mails [info@hospichild.be](mailto:info@hospichild.be), [sdouieb@hospichild.be](mailto:sdouieb@hospichild.be) et [evanbesien@hospichild.be](mailto:evanbesien@hospichild.be) ; ainsi que via la messagerie de notre page Facebook. Ce qui s'élève, pour toute l'année dernière, à environ 350 questions ou suggestions reçues.

### COLLABORATIONS AVEC LES PROFESSIONNELS DU SECTEUR PÉDIATRIQUE

Les demandes des professionnels pédiatriques sont de diverses natures. Cela peut aller de la simple demande d'ajout d'un événement au sein de notre agenda, en passant par la demande de rencontre ou d'interview pour un article plus poussé (ou juste pour faire connaissance), jusqu'à une demande beaucoup plus technique demandant notre expertise ou faisant appel à notre vaste réseau d'acteurs de terrain.

En 2021, nous avons ainsi reçu environ 150 demandes de professionnels. Certaines sont arrivées sur nos boîtes mails professionnelles, d'autres par téléphone ou via la boîte mail générale : [info@hospichild.be](mailto:info@hospichild.be).

Une grosse moitié de ces demandes concernent l'ajout d'un événement dans notre agenda.



Les demandes pour un article plus poussé, appelé focus, sur une organisation ou une initiative peuvent être sollicitées autant par les professionnels que par nous-même. Car ce genre d'articles permettent d'augmenter significativement notre visibilité au sein du secteur, ainsi que la visibilité des professionnels évoqués. Ces focus ramènent généralement de nombreuses vues, car les lecteurs veulent du contenu inédit et grâce aux rencontres et interviews, c'est ce que nous leur offrons. De plus, cela permet aux autres sections du site d'être régulièrement mises à jour. La section 'Colloques pédiatriques' par exemple ou celle des formations sont ainsi alimentées régulièrement.

Ainsi, pour rédiger nos articles 'focus' ou mettre à jour certaines sections de notre site web, nous collaborons à raison d'au moins une fois par mois avec divers professionnels du secteur. En 2021 : Mutualités Libres, Cité Sérine, Ligue des Familles, Le Pont des Arts, asbl École Escale, asbl Class Contact, RaDiOrg, asbl Ensemble pas à pas, collectif « CAA – ma voix – mes droits », asbl Exploits Sportifs, Docteurs Zinzins, asbl Aidants Proches, FratriHa, asbl Les Câlineurs de bébés, Fédération Bruxelloise des Soins Palliatifs...

Voici la liste non exhaustive des articles d'actualité qui ont été publiés (et traduits) suite à ces contacts et rencontres :

- [« J'avais 20 ans en 2020 », compte-rendu du symposium des Mutualités Libres](#) – 81 vues ;
- [Fin de vie à la Cité Sérine : trait d'union entre l'hôpital et le domicile](#) – 130 vues ;
- [« Le cirque du vent » : un livre du Pont des Arts pour ouvrir l'imaginaire des enfants hospitalisés](#) – 109 vues ;
- [Enseignement de type 5 \(en hôpital\) : une mise à jour s'impose !](#) – 76 vues ;
- [Mois de sensibilisation aux cancers pédiatriques : faisons le point !](#) – 100 vues ;
- [Handicap : un nouveau collectif sensibilise à la Communication Alternative et Améliorée \(CAA\)](#) – 286 vues ;
- [Focus sur les aidants proches, ces guerriers de la lumière récemment sortis de l'ombre](#) – 102 vues ;
- ['Les câlineurs de bébés' prêts à reprendre et élargir leurs activités](#) – 375 vues ;
- [« Elle est super ta sœur » : quand la fratrie et le handicap s'invitent sur scène](#) – 536 vues ;
- [Maladies rares pédiatriques : comment la lutte s'organise à Bruxelles ?](#) – 105 vues ;
- [L'extra-scolaire des enfants gravement malades est passé à la trappe durant la crise](#) – 140 vues ;
- [Même à distance, les Docteurs Zinzins n'ont jamais cessé leurs visites extraordinaires auprès des enfants hospitalisés](#) – 365 vues ;
- [Regards d'experts sur les soins palliatifs pédiatriques en Belgique et dans le monde](#) – 383 vues.

Parfois aussi, des rencontres s'organisent juste pour faire connaissance ; juste parce que les professionnels souhaitent en savoir plus sur Hospichild et sur l'expertise qu'on pourrait éventuellement leur offrir dans l'immediat ou à l'avenir. Nous acceptons systématiquement ce genre de rencontre parce qu'elles permettent d'augmenter encore un peu plus la taille de notre réseau de professionnels.

Voici quelques collaborations de ce type :

- Déc 2021 : tenue d'un stand virtuel Hospichild lors du "marché des institutions" organisé par Norwest (Réseau Santé Mentale) ;
- Déc 2021 : réunion avec la Ligue des Familles pour présenter Hospichild (et BIB) et éventuellement collaborer par la suite ;
- Nov 2021 : participation au concours Edelweiss awards de RaDiOrg – Hospichild a été nommé pour son article sur les maladies rares pédiatriques ;
- Oct 2021 : invitation à rejoindre le Conseil de participation de l'asbl Ecole Escale ;
- Juillet 2021 : loi de reconnaissance des aidants proches - participation au débat en ligne ;
- Juin 2021 : jury pour un TFE de l'ISFSC sur la scolarité des enfants hospitalisés ;
- Mai 2021 : présentation d'Hospichild pour Sacopar ;
- Mai 2021 : collaboration avec Stéphanie Amelii (infirmière pédiatrique) pour la réflexion autour de la mise en place d'une crèche pour enfants ayant de graves difficultés alimentaires ;

- Avril 2021 : partage d'informations (via zoom) au sujet de la fratrie de l'enfant malade/handicapé auprès de deux infirmières étudiantes puéricultrices ;
- Fév 2021 : contribution à l'avancée d'une recherche (Researcher Centre for Family Studies) sur le rôle des grands-parents dans la prise en charge de la fratrie de l'enfant malade/ handicapé/ hospitalisé ;
- Déc 2020 : interview d'Hospichild dans le Ligneur des Parents n°23 – expertise sur la gestion des coûts des soins de santé pour les parents confrontés à l'hospitalisation d'un enfant.

Outre ces demandes de visibilité (soit pour ajouter un événement dans notre agenda, soit pour rédiger un article, soit pour faire connaissance ou collaborer), les professionnels pédiatriques écrivent ou appellent parfois à l'aide au sujet de cas spécifiques concernant un petit patient ou une situation complexe. On peut par exemple évoquer cette infirmière pédiatrique qui ne saisissait pas bien les nuances de la loi concernant les enfants mort-nés ; nous l'avons ainsi mise en contact avec des juristes de Droits Quotidiens. Ou alors cette PMS d'une école qui constatait un comportement agressif de la part d'un jeune enfant malvoyant, elle voulait savoir s'il existait des structures où il pouvait être suivi, ne serait-ce que pour accorder un peu de répit aux parents ; nous lui avons donné une série de noms de structures et avons transmis le mail à certains membres du réseau Hospichild. Enfin, il y avait cette en-

seignante inquiète du harcèlement subit par une de ses élèves à cause d'une brûlure à la tête ; nous l'avons immédiatement mise en contact avec l'asbl Pinocchio qui dispose d'une équipe de psychologues spécialement formés à ces questions.

## DEMANDES D'ÉTUDIANTS ; FUTURS PROFESSIONNELS

Les demandes des étudiants arrivent principalement sur la boîte mail [info@hospichild.be](mailto:info@hospichild.be) via le formulaire de contact proposé sur le site web. En 2021, ils étaient un peu moins d'une centaine à s'adresser à nous. Ils souhaitent soit accomplir un stage chez Hospichild, ce qui n'est pas envisageable pour le moment, soit recevoir de la documentation ou des informations sur l'une ou l'autre thématique étudiée.

## DEMANDES DE PARTICULIERS

Ces demandes, près de 100, sont assez variées. Elles émanent de parents ou proches d'un enfant gravement malade ou également de personnes intéressées par la thématique qui ont lu l'un ou l'autre article et qui souhaitent des informations complémentaires. Certains nous demandent comment procéder pour devenir bénévoles auprès d'enfants malades. Dans ces cas-là, nous les réorientons vers les parties appropriées de notre site internet. Si ce n'est pas possible, nous tentons de relayer l'information vers d'autres organismes compétents.

Exemples de contacts avec des parents ou des particuliers :

- « Je fais partie de l'association Fifty One Waterloo Argenteuil, nous sommes en recherche de nouveaux endroits où projets pour apporter notre aide aux enfants. Pourquoi ne pas prendre contact ensemble et apporter notre aide ? » ;
- « J'ai un enfant avec une pathologie lourde à vie qui nécessite beaucoup de matériel de kinésithérapie dont l'espace ne le permet pas ainsi que le déplacement dans l'ascenseur de l'immeuble. On a que deux chambres et ma question : ai-je droit à un logement social adapté en région Bruxelloise ? » ;
- « Ma fille est malade suite à une chute, j'aimerais savoir si c'est possible d'avoir de l'aide pour son déplacement de la maison vers l'école ? » ;
- « Savez-vous où je pourrais déposer des tricots pour préma réalisés par un groupe de mamans ? » ;
- « J'ai 2 enfants atteints d'une maladie rare appelée phénylcétonurie, je veux savoir quels droits j'ai en tant que père pour ces enfants ayant des besoins particuliers en matière de nourriture et de soins. » ;
- « Une amie a un enfant autiste de 20 ans. Ces derniers temps il arrive à son enfant d'avoir des comportements tels que faire semblant de braquer un magasin et se couchant ensuite au sol. Auriez-vous une adresse d'un psychologue, psychiatre, neurologue à Bruxelles, afin d'aider son fils à adopter des comportements entrant plus dans la norme ? » ;
- « Je suis tutrice de Mena (mineurs étrangers non accompagnés) et je suis un jeune

garçon de 12 ans présentant des troubles psychologiques et psycho-affectifs. Sa maman d'accueil ici est actuellement épuisée. Nous cherchons des relais pour qu'elle puisse un peu respirer pendant les vacances. » ;

- « Bonjour, je vous contacte car la santé de ma fille est plus très bonne, la fin commence à être proche. Je voulais savoir comment ça se passe après qu'elle soit partie pour un monde meilleur avec les factures d'hôpitaux... Ce qui en devient, si je dois toujours tout payer, si tout tombe à l'eau, si je dois voir quelqu'un pour tout ça ? »
- Etc.

### 3.5 PLATEFORME

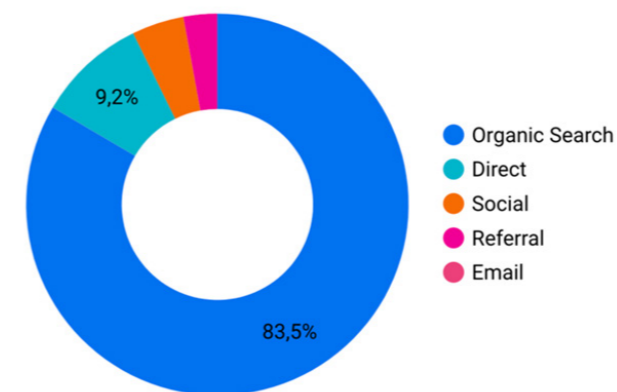
Au sein de ce chapitre seront abordés les aspects plus techniques de maintenance du site web Hospichild, ainsi que les nouveaux points ou nouvelles sections apparues en 2021.

#### 3.5.1 AMÉLIORATION SEO

En mai 2020, une opération d'amélioration et de maintenance du site a eu lieu avec l'aide de l'entreprise Clef2Web. L'idée de la démarche était d'optimiser le trafic sur le site web Hospichild.be en fonction des paramètres SEO d'un logiciel intégré (Yost) au WordPress. Grâce à des fichiers analytiques (tableaux Excell) réalisés sur mesure pour le site Hospichild.be, nous avons pu obtenir un recensement des différents paramètres à améliorer ainsi qu'un power point de présentation des étapes à respecter. Les opérations ont été concrètement décrites et expliquées pour obtenir un résultat tangible via Google Analytics les mois suivants.

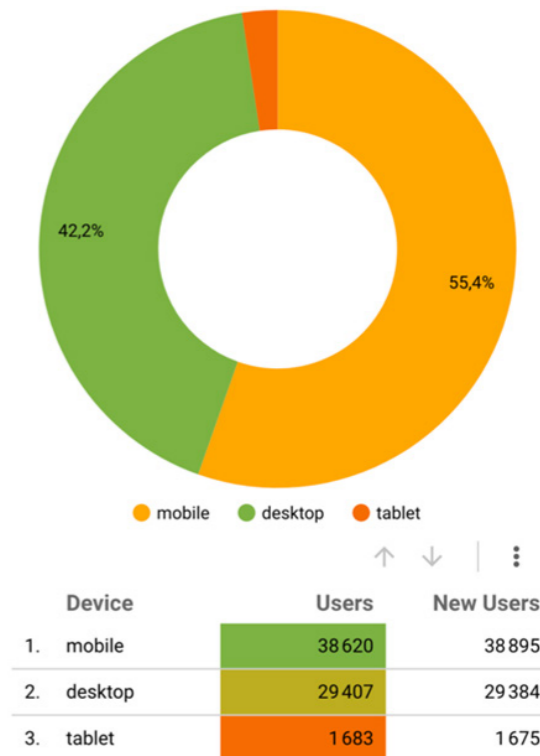
En 2021, nous récoltons encore un peu plus les bénéfiques de cette démarche. Nous pouvons notamment constater que près de 84% des quelque 155.000 visiteurs annuels sont arrivés sur notre site via un moteur de recherche (« Organic Search ») ou, dans une moindre mesure, en introduisant directement le nom du site dans le navigateur. Les réseaux sociaux jouent également un rôle important

#### Top Acquisition Channels



dans la fréquentation d'Hospichild.be.

Autre donnée intéressante à connaître par rapport au SEO : les internautes utilisent, presque à part égale, soit un ordinateur, soit un smartphone. Ce qui est tout à fait positif puisque nous avons pris soin de rendre le site intuitif et facile d'accès aussi bien sur ordinateur que sur mobile.



#### 3.5.2 MUTUALITÉS PARTENAIRES ET MATERNITÉS

L'avancement du point de vue des mutualités partenaires est positif. Toutes les fiches francophones dédiées à la pédiatrie et à la périnatalité sont en ligne et visibles [sur le site web d'Hospichild](#)

Le visuel de la page d'accueil doit encore être amélioré par notre développeur. Des traductions doivent encore être faites ainsi que la rédaction de fiches qui seront disponibles

uniquement en néerlandais.

Les fiches Hôpitaux partenaires ont été enrichies, l'an passé déjà, d'un volet maternité pour ceux qui en possèdent. Elles viennent adéquatement et logiquement compléter les volets services de Néonatalogie et service pédiatrique. Les utilisateurs ont ainsi une information complète sur l'enfant à partir du tout premier jour de sa naissance. Plusieurs maternités doivent encore être traduites vers le néerlandais.



### 3.6 DONNÉES : CONTENU DU SITE HOSPICHILD

Le contenu comprend l'ensemble des pages et articles du site web Hospichild. L'année 2021, comme 2020 avant elle, fut particulièrement dense en informations et ressources autour de la santé des enfants face à la pandémie mondiale. Mais cela ne nous a pas empêchés de développer également d'autres sujets liés plus généralement à la maladie grave, au handicap ou à l'hospitalisation des enfants en Région bruxelloise.

#### 3.6.1 ACTIVITÉ DU SITE WEB HOSPICHILD (CHIFFRES GOOGLE ANALYTICS)

De décembre 2020 à décembre 2021, le site web Hospichild a recensé :

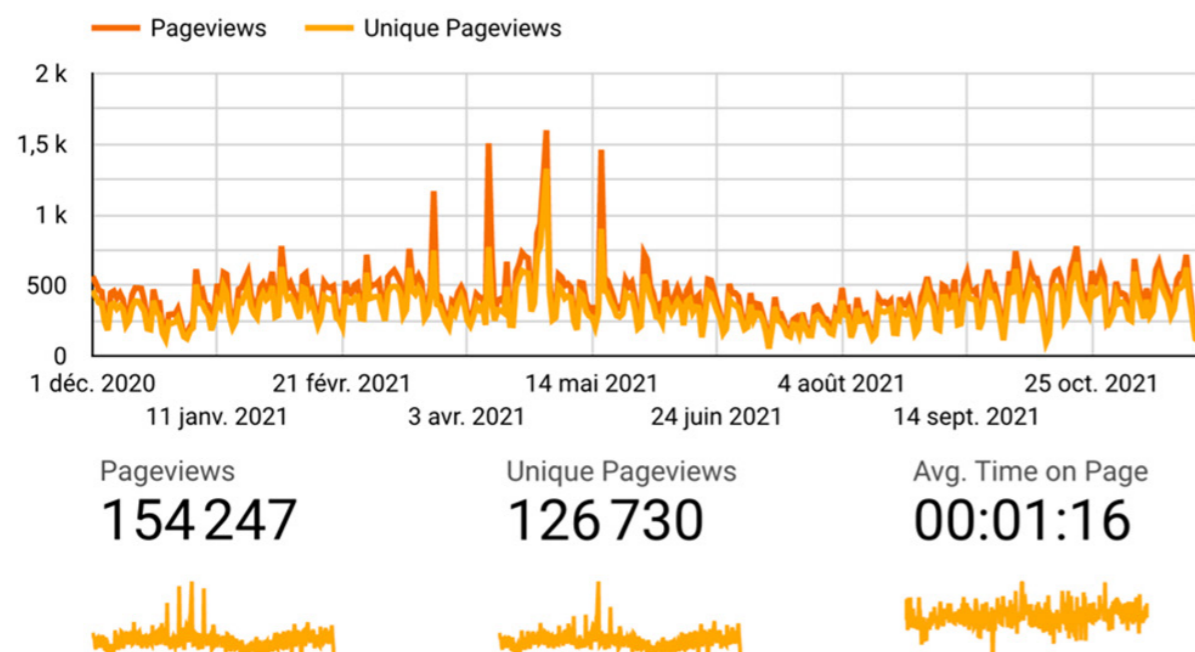
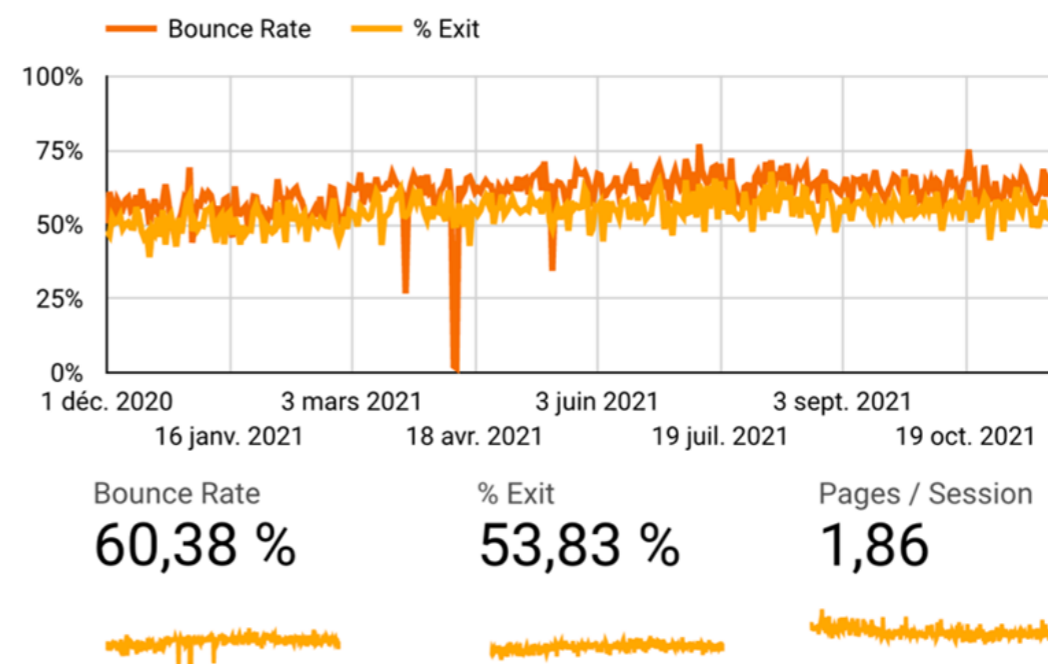
- 154.300 pages vues : Il s'agit du nombre total de pages consultées; les visites répétées d'un internaute sur une même page sont prises en compte. Les internautes restent en moyenne 1 minute

- 16 sur chaque page consultée ;
- 83.000 sessions (une session est la période pendant laquelle un utilisateur est actif sur le site web) dont 70.000 furent des nouveaux visiteurs (84,3%) et 13.000 des visiteurs qui avaient déjà consulté le site précédemment (15,7%) ;



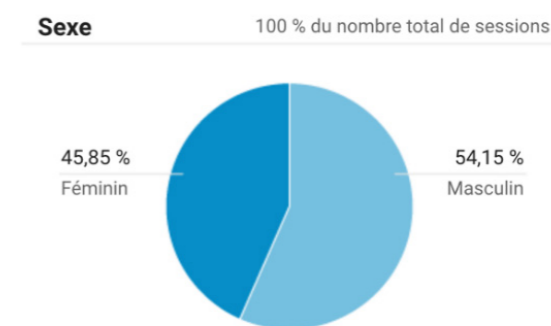
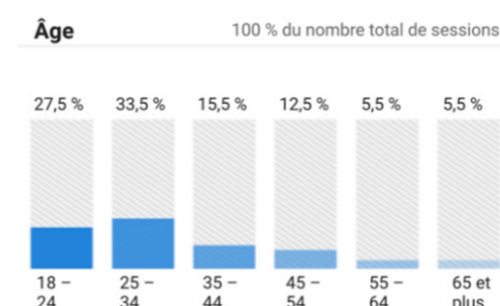
- 60,38 % de taux de rebond et 58,83 % de sorties : Le taux de rebond c'est le pourcentage de sessions avec consultation d'une seule page du site au cours desquelles aucune interaction n'a été enregistrée. Les sorties, c'est le pourcentage d'utilisateurs qui quittent directement une page ou un

ensemble de pages. Ici, on peut dire que le taux de rebond est assez bon, car ça veut dire que presque 40% des utilisateurs continuent à naviguer sur notre site après avoir consulté la page d'accueil. Et 42% surfent s'une page à l'autre une fois qu'ils sont tombés sur n'importe quelle page du site.



Concernant les données géographiques, rien d'étonnant. Les utilisateurs viennent majoritairement d'Europe, de Belgique principalement, et sont plutôt francophones (46.500) que néerlandophones (8.150). Un certain pourcentage d'anglophones y accède

également (6.362). Et pour finir : la démographie. Les hommes sont légèrement plus nombreux que les femmes et la tranche d'âge se situe principalement entre 18 et 35 ans. Il s'agit donc d'un public plutôt jeune ; en âge de faire des enfants.



### 3.6.2 CONTENU FIXE D'HOSPICHILD

Toujours sur Google Analytics, on retrouve les chiffres des pages du site qui ont été le plus consultées durant l'année écoulée. Comme les années précédentes, les pages des hôpitaux partenaires, recensant uniquement les informations pédiatriques, battent tous les records. Viennent ensuite les pages d'associations pédiatriques et celles des mutualités partenaires. Les grosses sections du site sont aussi largement visitées : "À l'hôpital", "À la maison", "Scolarité", "Sécurité sociale", "Congés spécifiques", "Soignants"... On constate finalement que les pages de contacts "particulier" et "étudiant" sont souvent sollicitées.

### 3.6.3 CONTENUS VOLATILES D'HOSPICHILD

Les contenus volatiles quant à eux (articles d'actualité, focus, événements) contribuent grandement au trafic quotidien du site. Environ huit articles et six événements par mois sont publiés en français. Moitié moins pour les articles en néerlandais. Ce qui fait un total de plus ou moins 100 articles FR et 50 articles NL par an ; ainsi qu'une septantaine d'événements ajoutés à l'agenda chaque année (largement consultés via la newsletter notamment). Les sujets qui attirent le plus de visiteurs sont : la prématurité, l'autisme, la scolarité en hô-

pital, la fratrie de l'enfant malade/handicapé, le décès/soins palliatifs/euthanasie... En général, les focus du mois, impliquant toujours une interview ou un reportage, sont particulièrement appréciés, car inédits et offrant un travail journalistique poussé.

	154119 % du total: 100,00 % (154119)
1. /a-lhopital/	20593 (13,36 %)
2. /nl/	20412 (13,24 %)
3. /agenda/	8815 (5,72 %)
4. /	8710 (5,65 %)
5. /associations/	7926 (5,14 %)
6. /clinique-sainte-anne-saint-remi-chirec/	7400 (4,80 %)
7. /cliniques-de-leurope-site-ste-elisabeth/	6041 (3,92 %)
8. /hopital-universitaire-des-enfants-reine-fabiola-iris/	5307 (3,44 %)
9. /parhelie/	3935 (2,55 %)
10. /hopital-etterbeek-ixelles-iris-sud/	3509 (2,28 %)
11. /a-la-maison/	3501 (2,27 %)
12. /scolarite/	2758 (1,79 %)
13. /securite-sociale/	2651 (1,72 %)
14. /conge-specifiques/	2577 (1,67 %)
15. /categorie/	2143 (1,39 %)
16. /soignants/	2106 (1,37 %)
17. /category/	2024 (1,31 %)
18. /hopital-delta-chirec/	2023 (1,31 %)

### Focus de décembre 2020 à décembre 2021

- [Décembre 2021 : "J'avais 20 ans en 2020", compte-rendu du symposium des Mutualités Libres](#) – 81 vues ;
- [Novembre 2021 : Fin de vie à la Cité Sérine : trait d'union entre l'hôpital et le domicile](#) – 130 vues ;
- [Octobre 2021 : Enseignement de type 5 \(en hôpital\) : une mise à jour s'impose !](#) – 76 vues ;
- [Septembre 2021 : Mois de sensibilisation aux cancers pédiatriques : faisons le point !](#) – 100 vues ;
- [Juillet/Août 2021 : Handicap : un nouveau collectif sensibilise à la Communication Alternative et Améliorée \(CAA\)](#) – 286 vues ;
- [Juin 2021 : Focus sur les aidants proches, ces guerriers de la lumière récemment sortis de l'ombre](#) – 102 vues ;
- [Mai 2021 : Maladies rares pédiatriques : comment la lutte s'organise à Bruxelles ?](#) – 105 vues ;
- [Avril 2021 : L'extra-scolaire des enfants gravement malades est passé à la trappe durant la crise](#) – 140 vues ;
- [Mars 2021 : Même à distance, les Docteurs Zinzins n'ont jamais cessé leurs visites extra-ordinaires auprès des enfants hospitalisés](#) – 365 vues ;
- [Février 2021 : De l'importance de « Prendre soin... des soignants » \(compte-rendu de conférence\)](#) – 60 vues ;
- [Janvier 2021 : Focus sur les émotions des professionnels de l'enfance en temps de COVID-19](#) – 49 vues ;
- [Décembre 2020 : Regards d'experts sur les soins palliatifs pédiatriques en Belgique et dans le monde](#) – 383 vues.

### Meilleurs articles de 2021

- [De l'importance de sensibiliser au respect des sensations des bébés](#)

### prématurés - 794 vues ;

- [« Le cirque du vent » : un livre du Pont des Arts pour ouvrir l'imaginaire des enfants hospitalisés](#) – 109 vues ;
- [Victoire des pédiatres au Conseil d'État : les bébés ont à nouveau un visage !](#) – 162 vues ;
- [Une journée \(mondiale\) dans l'univers des sourds](#) – 336 vues ;
- [Pfizer versus les pédiatres : bien que « sûr », le vaccin des moins de 12 ans peu recommandé](#) – 229 vues ;
- [Roman primé : s'adapter à la naissance d'un enfant handicapé](#) – 120 vues ;
- [L'impact de l'épuisement parental pour les enfants : participez à l'étude](#) – 368 vues ;
- [Handicap : un nouveau collectif sensibilise à la Communication Alternative et Améliorée \(CAA\)](#) – 286 vues ;
- [Un nouveau jardin sensoriel viens de voir le jour à l'Hôpital des Enfants](#) – 240 vues ;
- ['Les câlineurs de bébés' prêts à reprendre et élargir leurs activités](#) – 375 vues ;
- [Ouverture prochaine d'une crèche pour enfants avec difficultés alimentaires](#) – 482 vues ;
- [« Elle est super ta sœur » : quand la fratrie et le handicap s'invitent sur scène](#) – 536 vues ;
- [L'extra-scolaire des enfants gravement malades est passé à la trappe durant la crise](#) – 140 vues ;
- [Même à distance, les Docteurs Zinzins n'ont jamais cessé leurs visites extra-ordinaires auprès des enfants hospitalisés](#) – 365 vues ;
- [Victoire pour l'inclusion scolaire en FWB : des mesures devront être prises](#) – 140 vues ;
- [Diminution drastique de la prématurité en 2020 ; conséquence positive du confinement ?](#) – 163 vues ;
- [Les « Lego Braille Bricks » débarquent en Belgique](#) – 401 vues ;
- [Regards d'experts sur les soins palliatifs pédiatriques en Belgique et dans le monde](#) – 383 vues.

### 3.7 COMMUNICATION ET PROMOTION

Que ce soit via les réseaux sociaux ou via la newsletter mensuelle, Hospichild a pris le parti de ne faire que de la communication dite 'naturelle'. C'est à dire que nous ne boostons pas, ou très peu, nos posts publiés. Par souci financier d'abord, mais également par souci éthique. Nous sommes une entreprise sociale qui n'a rien à vendre, mais qui offre un service à la population concernée. Quand un sujet touche plus qu'un autre, nous le voyons directement et arrivons à atteindre parfois jusque 8.000 personnes rien que grâce aux partages. Cela nous donne alors une idée plus juste et plus précise de ce qui est utile aux gens.

#### 3.7.1 RÉSEAUX SOCIAUX

Pour rappel, Hospichild possède un [compte Twitter](#) et une [page Facebook](#). Il faut savoir que chaque article publié sur le site web d'Hospichild est automatiquement relayé sur nos réseaux sociaux. Ce qui engendre forcément un meilleur trafic sur le site.

#### ACTIVITÉ SUR FACEBOOK

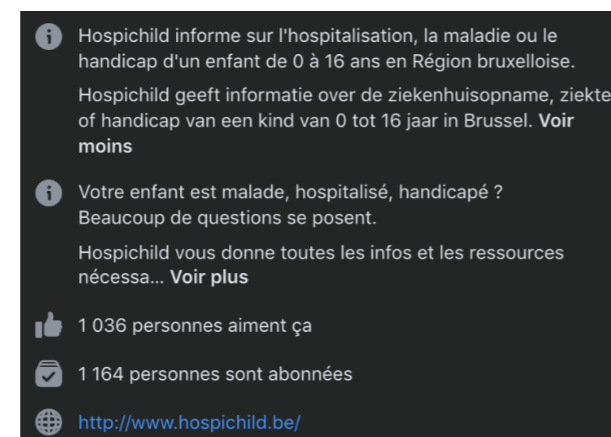
Sur Facebook, à la fin de l'année 2020, la page Hospichild était suivie par 988 personnes. Au 1er décembre 2021, cette même page a gagné 176 abonnés et en atteint désormais 1.164.

En général, par mois, une dizaine de posts sont publiés. La plupart renvoient à une partie du site web Hospichild. De temps en temps, ce ne sont que de simples partages de publications ou d'événements ; c'est ce qu'on appelle de l'engagement.

Les likes et partages sous un post varient de deux ou trois à une vingtaine. En 2021, certains posts ont forcément mieux fonctionné que d'autres ; on dit qu'ils ont fait le « buzz ».

En voici quelques exemples :

- La Maison des Géants débarque à Bruxelles – 543 personnes touchées (p.t.) ;
- Victoire des pédiatres, les bébés ont à nouveau un visage ! - 225 p.t. ;



- Une journée (mondiale) dans l'univers des sourds – 284 p.t. ;
- Mois de sensibilisation aux cancers pédiatriques, faisons le point – 584 p.t. ;
- Roman primé : "S'adapter à la naissance d'un enfant handicapé" - 624 p.t. ;
- **L'impact de l'épuisement parental pour les enfants : participez à l'étude ! - 2.088 p.t. ;**
- Handicap : un nouveau collectif sensibilise à la Communication Alternative et Améliorée - 537 p.t. ;
- Les Câlineurs de bébés prêts à reprendre et élargir leurs activités - 887 p.t. ;
- "Elle est super ta sœur" : quand la fratrie et le handicap s'invitent sur scène - 585 p.t. ;
- Ouverture prochaine d'une crèche pour enfants avec difficultés alimentaires - 685 p.t. ;
- L'extra-scolaire des enfants gravement malades est passé à la trappe durant la crise – 577 p.t. ;
- **Même à distance, les Docteurs Zinzins n'ont jamais cessé leurs visites extraordinaires auprès des enfants hospitalisés - 1.833 p.t. ;**
- Lettre ouverte de 60 pédopsychiatres : "Enfants et ados ont besoin de perspectives claires" - 208 p.t. ;
- Regards d'experts sur les soins palliatifs pédiatriques en Belgique et dans le monde – 299 p.t.

#### ACTIVITÉ SUR TWITTER

La page Twitter d'Hospichild rassemble, au 1er décembre 2021, quelque 614 abonnés. Entre 7 et 13 tweets sont publiés chaque mois sur la page d'Hospichild et obtiennent en moyenne, pour tous les tweets du mois, 3.000 impressions (vues). Ils impliquent également une centaine de visites du profil et quelques abonnés supplémentaires. Les likes quant à eux sont relativement peu élevés puisque la moyenne est de moins de 5 likes par tweet et encore moins pour les retweets. Voici les tweets ayant le mieux fonctionnés durant l'année 2021 :

- Reportage à la #MaisondesGéants ! Le but : prévenir les accidents domestiques qui touchent surtout les enfants de moins de 5 ans – 111 impressions ;
- La fin du certificat médical pour les absences d'1, 2 ou 3 jours est sur la table - 227 impressions ;
- La première sélection du jury du célèbre prix #Goncourt vient d'être publiée. Parmi les 16 ouvrages de la liste, on retrouve « S'adapter » de Clara Dupont-Monod - 210 impressions ;
- {Focus}Connaissez-vous la Communication Alternative et Améliorée (CAA) ; une pratique encore trop méconnue dans le

- secteur du #Handicap ? - 88 impressions ;
- Bientôt une avancée majeure dans la reconnaissance et la visibilité des personnes atteintes de #maladies rares ? - 40 impressions ;
- Focus du mois sur les #maladiesrares #pediatriques à Bruxelles. - 242 impressions ;
- **Zes kinderchirurgen die gespecialiseerd zijn in zeldzame ziekten, uit drie verschillende ziekenhuizen in Brussel en Antwerpen vormen nu het nieuw opgerichte "Saffier"-netwerk – 1.113 impressions ;**
- Focus sur les #DocteursZinzins ce mois-ci ! - 158 impressions ;
- Une loi fédérale vient d'être votée pour que les #transports #scolaires pour que les élèves en situation de #handicap puissent rouler sur la voie du bus – 760 impressions ;
- Victoire pour l'inclusion scolaire en FWB – 847 impressions ;
- **Depuis peu, une équipe mobile de prévention et de soutien à l'#aideance a commencé à se rendre aux domiciles d' #aidantsproches de Bxl – 1.061 impressions ;**
- Le baromètre des parents 2020 de la @LigueDfamilles vient de sortir ! – 551 impressions.





Newsletter #128 - Décembre 2021

#### ACTUALITÉS

23.11.2021

**Enfants et surdité : lancement de la campagne « Pas besoin de s'entendre pour se comprendre »**



L'APEDAF, qui lutte pour l'épanouissement des enfants sourds et malentendants, lance sa nouvelle campagne « Pas besoin de s'entendre pour se comprendre ». Le but : mettre en avant les réalités vécues par les personnes sourdes dans l'espace public.

LIRE LA SUITE

12.11.2021

**Accidents domestiques : la Ligue des familles s'y attaque à pas de géants**



Des enfants meurent ou deviennent handicapés chaque année à cause d'un empoisonnement, d'une brûlure ou encore d'une chute survenue à leur domicile. C'est pour prévenir cela au maximum que la Ligue des familles, Gezinsbond et leur Maison des Géants sont en tournée en Belgique.

LIRE LA SUITE

17.11.2021

**4e vague du Covid : les pédiatres appellent à « faire preuve de bon sens »**

La Covid Task force pédiatrique, regroupant des experts médicaux dans le domaine, conseille aux parents \*de jouer la carte de la solidarité en faisant preuve de bon sens\* face à la 4e vague d'infections au Covid-19.

LIRE LA SUITE

### 3.7.2 HOSPINEWS

La 'nouvelle' newsletter Hospinews, avec son graphisme tout neuf et son optimisation repensée, a été envoyée la première fois en février 2019. En 2020 et 2021, nous avons continué à l'envoyer via Mailchimp à nos 980 adresses mails tous les premiers jours ouvrables du mois (une seule en été).

Pour rappel, notre newsletter correspond aux standards « web responsive » de façon à être lue sur des smartphones ou tablettes en s'adaptant au format d'écran. Elle présente des accroches qui pointent vers des articles consultables sur notre site web.

Hospinews est proposée en deux langues et comporte, selon la langue (FR/NL), des informations spécifiques selon les actualités, colloques, formations, événements proposés.

En 2021 en moyenne, 98% des newsletters ont été reçues, 30% ont été ouvertes et environ 5% des utilisateurs ont cliqué sur l'un ou l'autre lien. La plupart du temps, les liens les plus ouverts sont ceux de la partie agenda.

### 3.8 PERSPECTIVES 2022

Pour Hospichild, les perspectives ne sont pas très complexes puisqu'il s'agit de continuer à assurer nos tâches et objectifs habituels tout en tentant de les améliorer. C'est à dire :

- **Pour le contenu permanent** : maintenir rigoureusement la qualité et la fraîcheur des informations contenues dans nos pages et dans nos bases de données. Ce qui implique une veille documentaire, un souci constant du bon fonctionnement du site web, l'entretien des liens url et le remplacement des liens morts. Cette actualisation demande également de rester en contact étroit avec les acteurs du terrain qui nous informent des changements éventuels, par exemple en droit social, ou à propos de nouvelles formations pour les soignants ou encore de la parution d'un nouveau décret dans le type 5.
- **Pour le contenu volatile** : augmenter la fréquence de la participation aux événements et de la rédaction de focus, vu le succès que rencontrent de tels articles, et de la visibilité que cela apporte au site Hospichild. La régularité, l'exhaustivité, la qualité de la production des contenus volatiles sont des enjeux importants qui nécessitent une augmentation du temps qui y est consacré.
- **Pour continuer à représenter un espace de facilitation** : entretenir et renforcer les liens avec les acteurs clés de terrain, agrandir ce réseau de professionnels, sur base d'un échange win-win (présence dans les colloques, rédaction de comptes rendus, focus, etc.) en regard de l'aide apportée pour mieux aiguiller les parents et proches d'enfants malades.

- **Pour améliorer notre expertise** : s'insérer de manière plus proactive dans la programmation et la définition des besoins du terrain : consacrer du temps de présence active lors d'événements organisés par des acteurs du réseau, répondre présent aux propositions de création de nouveaux projets.
- **Organiser des événements fédérateurs** : concrétiser notre envie d'organiser des webinaires en ligne sur des thématiques émergentes et liées à nos thématiques.

Quelques points de développement devront également être effectués en 2021 :

- Poursuivre la rédaction, la mise en ligne et le développement de la section 'Mutualités partenaires' (côté NL).
- Améliorer le visuel de la page Hospinews pour y retrouver toutes les archives des newsletters (comme cela vient d'être fait pour BIB)

Notons que l'équipe Hospichild est en partie en charge du développement de la plateforme Born in Brussels. La charge de travail sur les épaules des coordinatrice et coordinatrice ajointe Hospichild et Born in Brussels est extrêmement conséquente. Le nombre de tâches administratives comme les rapports annuels, demandes de subsides, participation à la vie du CDCS-CMDC asbl dans les groupes de travail sont autant de moments où cette toute petite équipe ne peut consacrer de temps réellement sur les projets. Cette équipe manque donc cruellement de moyens humains pour pouvoir faire grandir les projets comme elle l'ambitionne. Heureusement, une offre d'emploi mi-temps a été lancée fin 2021 pour engager une force supplémentaire.

## 4. BORN IN BRUSSELS

### 4.1 INTRODUCTION

« Bruxelles voit naître chaque année plus de 23.000 bébés, dont plus d'un tiers dans une famille vulnérable. Cela signifie notamment que toutes les mamans ne disposent pas toujours des soins nécessaires au cours de leur grossesse. Cela engendre des conséquences sur leur santé et bien sûr, sur celle de leur enfant à naître.

L'analyse réalisée par la Cocom et l'Observatoire bruxellois de la Santé et du Social, explicitée dans le « Plan Périnatalité » ainsi que dans l'Etude « Des inégalités dès la naissance », effectuée en 2017 par l'ESP/ULB, indique que la périnatalité est un enjeu majeur de santé publique car elle touche aux inégalités sociales en santé. Les chercheurs identifient une corrélation entre le nombre de grossesses à risques et la précarité.

Les problèmes identifiés par ces rapports et études font état de « services de soins périnataux morcelés qui ne favorisent pas l'émergence d'une offre de soins intégrale et accessible pour les femmes les plus fragiles et leurs enfants.

Le projet de plateforme web Born in Brussels rencontre certains objectifs du Plan Périnatalité bruxellois.

Born in Brussels est un projet de dispositif, actuellement en cours de construction, dont la réflexion a démarré en 2014 au sein d'un groupe de travail constitué de membres de

l'Observatoire de la Santé et du Social, du CERE asbl ainsi que du CDCS-CMDC asbl. Il s'agit de proposer un site web et de fédérer un réseau de professionnels dans l'optique de devenir un point relais facilitateur pour les parents, futurs parents et professionnels, de l'information. Le dispositif Born in Brussels a pour ambition de proposer des ressources autour de la périnatalité avec une attention prioritaire aux parents et mamans fragilisés.e.s en Région bruxelloise. Les informations proposées par Born in Brussels concernent une période allant du désir d'enfant jusqu'aux mille jours de celui-ci. Ce projet est soutenu par la Cocom depuis 2019. »

L'année 2021 a connu deux périodes bien distinctes. En effet, le développement du projet Born in Brussels a connu une longue période d'incertitude concernant son financement. Ce n'est que fin de l'année, au mois d'octobre, qu'une décision favorable de soutien financier de la Cocom nous est parvenue. Pour autant, l'équipe très réduite puisque seule, Emmanuelle Van Besien, dont 50% du temps de travail est dévolu à Born in Brussels, a pu s'y consacrer. Les sous-traitants ont pu être rassurés dès la confirmation de la subsidiation du projet jusqu'à fin 2022. Le développement web, la poursuite du travail de graphisme (wireframe, layout) ont repris dès le mois d'octobre. Tandis que l'affinement de l'arborescence, la rédaction, la traduction des textes, la tenue des comités d'accompagnement et la rencontre d'acteurs de terrain s'est poursuivie tout au long de l'année.

### 4.2 RELATIONS : PARTENAIRES STRUCTURELS ET SOUTIEN EXPERT

#### 4.2.1 BORN IN BRUSSELS : UN PROJET COLLABORATIF

L'accueil et la réussite du projet de future plateforme web autour de la périnatalité, Born in Brussels, dépend aussi des liens tissés avec les partenaires institutionnels et associatifs. En effet, les particularités du projet doivent leur être expliquées pour éviter des fonctionnements en parallèle, les craintes de voir apparaître un nouveau « concurrent » et plutôt favoriser des collaborations et des partenariats.

Dans ce cadre, l'équipe porteuse du projet au sein du CDCS-CMDC asbl est amenée à travailler activement avec les partenaires structurels, ponctuels et les experts du terrain.

En 2021, de nouveaux partenaires ont rejoint le comité de projet ou ont engagé des projets de collaboration avec Born in Brussels :

#### DROITS QUOTIDIENS ASBL - HELDER RECHT VZW

Droits Quotidiens asbl et son pendant néerlandophone, Helder Recht vzw sont spécialisés dans le traitement de l'information juridique simplifiée. Forts de plusieurs juristes spécialisés, ils rédigent des textes permettant aussi bien au grand public qu'aux professionnels de retrouver leur chemin dans l'arsenal législatif tant fédéral que communautaire ou régional. En outre, ces deux asbl sont en contact avec de très nombreux partenaires de terrain, ils recueillent ainsi les questions des usagers des services qui font appel à Droits Quotidiens ou à Helder Recht.

#### DOCTEUR COQUELICOT (CELLULE SANTÉ ENVIRONNEMENTALE DE LA SOCIÉTÉ SCIENTIFIQUE DE MÉDECINE GÉNÉRALE)

Une rencontre virtuelle a permis de définir les ambitions de la future collaboration entre Born in Brussels et Docteur Coquelicot, projet soutenu par la Cocom. D'une part, certains textes relatifs à la santé environnementale font partie du contenu de la la plateforme Born in Brussels, ces matières sont très spécifiques et nécessitent la relecture par des professionnels qualifiés. D'autre part, il apparaît qu'il est vraiment important de promouvoir quelques réflexes et bons usages qui peuvent prémunir les futures mamans et les jeunes enfants de la pollution environnementale (contenants, jouets, sols, meubles, produits de nettoyage, cosmétiques, etc.).

La future plateforme Born in Brussels dispose d'une fonction « ebooks à télécharger ». Docteur Coquelicot et Born in Brussels ont l'ambition de concevoir un ebook à l'usage du grand public (recto d'une page : schémas, dessins, mots en plusieurs langues) et pour les professionnels (verso de la page : informations plus complexes). Cet ebook serait disponible sur les sites des deux partenaires et éventuellement imprimé pour être distribué dans les lieux signifiants comme les consultations ONE, les maisons médicales, les plannings familiaux, etc. Le concept doit encore être validé par les hiérarchies des deux partenaires et trouver un moyen de financement à tout le moins pour l'impression de l'ebook.

Ce partenariat permettrait aussi d'effectuer le lien avec d'autres grands acteurs tels que l'Office de la Naissance et de l'Enfance, Kind & Gezin, les fédérations de plannings familiaux etc. en leur offrant un outil conçu à l'usage de leurs bénéficiaires.

## STAGIAIRE

Luna Lopez, stagiaire Master 2 en Santé publique à l'ESP/ULB a terminé son stage vers la fin mars 2021. L'objectif était d'aider à la conceptualisation d'un tableau d'objectifs généraux, spécifiques, opérationnels du projet Born in Brussels. Elle a également collaboré à la rédaction de quelques textes à portée psychologique. Elle était également chargée de rédiger un questionnaire pour l'organisation de focus group et de prendre contact avec de nombreux acteurs de terrain (Hôpital Erasme, asbl Aquarelle, Centres de santé mentale, Maisons médicales...) mais la pandémie a rendu difficile la participation de ces acteurs.

### 4.2.2 ÉQUIPE INTERNE

#### TEAM PLATEFORME WEB BORN IN BRUSSELS – CDCS-CMDC ASBL RÉDACTION – CONTACTS – CONCEPTION

- Emmanuelle Van Besien, coordinatrice Hospichild – chef de Projet Plateforme web Born in Brussels ;
- Sofia Douieb, coordinatrice adjointe Hospichild – soutien à la rédaction, graphisme, photographie.

#### AJOUTS DES ACTEURS BRUXELLES SOCIAL

- Catherine Giet, information, documentation et synergies sociales Bruxelles Social ;
- Katelijn Van Cauwenberge, traductrice et référente thématique.

### 4.2.3 PARTENAIRES STRUCTURELS

#### BORN IN BELGIUM PROFESSIONAL (UZ BRUSSEL-VUB/INAMI)

- Prof. dr. Katrien Beeckman, Nursing and Midwifery Research group, Departement Verpleeg-en Vroedkunde, Department of Public Health VUB, coordination du projet ;
- Anne Renders, collaboratrice de projet, création de réseaux & communication ;
- Kim Decabooter, collaboratrice de projet, collaboratrice scientifique, sage-femme indépendante ;
- Kelly Amuli, collaboratrice de projet, collaboratrice scientifique chargée de recherches ;
- Florence Talrich, collaboratrice de projet, collaboratrice scientifique : Group Care / Centering pregnancy®.

#### BORN IN BRUSSELS HELPDESK - BRUSANO ASBL

- Valentine Musette, directrice Brusano asbl ;
- Aline Godart, responsable Communication ;
- Membres du helpdesk.

#### VOLLE MAAN EXPERTISECENTRUM KRAAMZORG

- Hanan Ben Abdeslam, sage-femme coordinatrice ;
- Kato Nackaerts, collaboratrice.

#### BRUSS'HELP ASBL

- François Bertrand, directeur faisant fonction ;
- Franck Van Biervliet.

#### DROITS QUOTIDIENS ASBL – HELDER RECHT VZW

- Marie Lieffrig, directrice, juriste ;
- Syd Uten, responsable des ventes.

#### DOCTEUR COQUELICOT

- Céline Bertrand, infirmière pédiatrique ;
- Dr. Jessica Beurton, membre de la cellule santé environnementale SSMG ;
- Dr. Sarah De Munck, administratrice du blog Docteur Coquelicot.

#### CLÉF2WEB SPRL

Cléf2web sprl est la société en charge du développement web du projet.

- Fabrice Dantinne, Directeur ;
- Charlotte Massart, Chargée de projet ;
- Maher Jaidane, Ingénieur informaticien, développeur.

### 4.2.4 SOUTIEN EXPERT - CONSULTATION DU TERRAIN

L'équipe Born in Brussels Plateforme a rencontré différents experts lors d'entretiens individuels et de réunions de présentation.

- Odelia Rochlenko, Sage-femme Coordinatrice Hôpital Erasme Bruxelles ;
- Dr. Caroline Daelemans, Chef de service Gynécologie Hôpital Erasme Bruxelles ;
- Dr Annie N'Ganou Tchatie, Médecin généraliste de ville, médecin consultant ONE ;

- Karolina Beyer, Plateforme pour une Naissance Respectée asbl ;
- Dr. De Temmerman, Médecin Expert Mutualités Libres, ancienne Chef de service Pédiatrie Erasme ;
- Céline Glorie, Référente médicale santé sexuelle et reproductive, projets Bruxelles, Médecin du Monde ;
- Aline Godart, Responsable communication Brusano asbl ;
- Dr. Isabelle Lambotte, Psychologue clinicienne PhD, responsable Unité de Psychologie, Psychothérapie Infanto-juvénile HUDERF/ULB ;
- Pr. Marie-Cécile Nassogne, Neuropédiatre Chef de service, C.U. Saint-Luc Bruxelles ;
- Annick Faniel, Sociologue CERE asbl, Plateforme pour une Naissance Respectée ;
- Anne-Françoise Dusart, Sociologue RIEP/École de Santé publique ULB ;
- Dr. David Hercot, Médecin, conseiller Cabinet Ministre Alain Maron ;
- Laurence Noël, Chercheuse Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale ;
- Deogratias Mazina, Collaborateur scientifique, Observatoire de la Santé et du Social de Bruxelles-Capitale ;
- Youri Caels, Psychologue, Coordinateur régional Bru107 ;
- Michèle Warnimont, Sage-femme Erasme, Cocon asbl, Plateforme pour une Naissance Respectée ;
- Ines De Valkeneer, Dentiste ;
- Dr. Jessica Beurton, Cellule santé environnementale SSMG ;
- Dr. Sarah De Munck, administratrice blog Docteur Coquelicot.

## 4.2.5 FREINS ET POINTS D'ATTENTION

### Confusion entre le projet de plateforme web Born in Brussels (subsidé par la Cocom) et l'outil de screening et d'action Born in Belgium Professionals (subsidé par l'UZ Brussel/INAMI)

Pour rappel, deux projets Born in Brussels se sont développés conjointement depuis fin 2018, il s'agit de la plateforme web Born in Brussels, objet de ce rapport, ainsi que le projet Born in Brussels Professional. Au cours de l'année 2021, Born in Brussels Professional a créé une nouvelle asbl avec l'ambition de se développer sur l'ensemble de la Belgique. La nouvelle asbl a pour dénomination Together We care vzw, et le projet porte désormais le nom de **Born in Belgium Professionals**. Ce projet financé par l'INAMI vise à améliorer l'accessibilité aux soins et à l'accompagnement des femmes enceintes vulnérables. Il s'agit d'identifier les vulnérabilités psycho-sociales et d'offrir des solutions pour celles-ci, mais aussi de visualiser tous les acteurs (médicaux et sociaux) qui entourent une femme enceinte et d'avoir un aperçu de ce qui a déjà été fait pour cette personne et des vulnérabilités dont elle se trouve victime (logement, statut de résidence, conditions de vie, violence, soutien social, ...). Cet outil numérique est destiné aux professionnels : sage-femmes, médecins gé-

néralistes, travailleurs sociaux, hôpitaux, etc.

La confusion entre les deux projets persiste cependant pour de nombreux acteurs de terrain. C'est la raison pour laquelle nous avons contacté les acteurs tels que l'ONE, Kind & Gezin, les Fédérations des Plannings familiaux, La Ligue des Familles, etc. pour leur présenter le projet de plateforme web Born in Brussels. La nouvelle dénomination Born in Belgium Professional devrait pouvoir à terme différencier les deux projets pour tous les publics cibles.

Le projet Born in Belgium dispose désormais de son propre site web, l'onglet relatif à ce projet a donc été retiré du mini-site Born in Brussels pour favoriser la bonne distinction entre les deux projets. Born in Belgium est toutefois mentionné dans l'historique du projet.

[Voir aussi l'historique du projet](#)

Signalons que le l'équipe en charge de la conception globale, de la rédaction, des aspects administratifs, relationnels ou encore de la coordination des sous-traitants de la future plateforme Born in Brussels est réduite à la coordinatrice Hospichild, aidée de Sofia Douieb pour 1/5e temps depuis le début du mois d'octobre 2021. La perspective d'un engagement à mi-temps pour début 2022 devrait pouvoir soulager la charge de travail des deux collaboratrices.

## 4.3 PLATEFORME

### 4.3.1 ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA CONCEPTION DE LA FUTURE PLATEFORME BORN IN BRUSSELS

#### DÉMARRAGE DU DÉVELOPPEMENT WEB

La conception graphique est pratiquement terminée à l'heure d'écrire ce rapport. De légers ajustements sont encore en cours pour adapter les layout à l'intégration sur le site Born in Brussels, développé sur un serveur dédié. Le démarrage du développement informatique et l'intégration des layout a démarré fin septembre 2021.

L'entreprise Cléf2web assure le développement web, en concertation fréquente avec l'équipe du CDCS-CMDC asbl. Un premier squelette a été mis en ligne sur un serveur web dédié à la mi-novembre. Plusieurs tests de débogage doivent être réalisés avant que l'équipe du CDCS-CMDC asbl ne puisse intégrer les premiers contenus dans l'arborescence. Le site devrait être opérationnel dans sa première phase pour la fin décembre 2021.

#### OUTILS DE TRAVAIL COLLABORATIFS

Plusieurs briefings et séances de travail en visioconférence et en présentiel ont permis de déterminer le planning de travail, la répartition des tâches et les outils de gestion de projet. Une chargée de projet a été désignée au sein de la société Cléf2web sprl, Charlotte Massart pour coordonner les différents partenaires avec l'outil Trello : l'équipe du CDCS-CMDC asbl, la graphiste, Véronique Geubelle, l'équipe Droits Quotidiens.

## PHASAGE DE L'INTÉGRATION DES DIFFÉRENTS CONTENUS

### Première phase

La première phase consiste en l'intégration des layouts dans une configuration WordPress ainsi que l'implémentation de différents modules permettant la bonne gestion du site web : module de traduction, gestion de fichiers multimédia, gestion SEO, etc. Les contenus déjà rédigés et traduits pourront être implémentés dès la phase de débogage terminée.

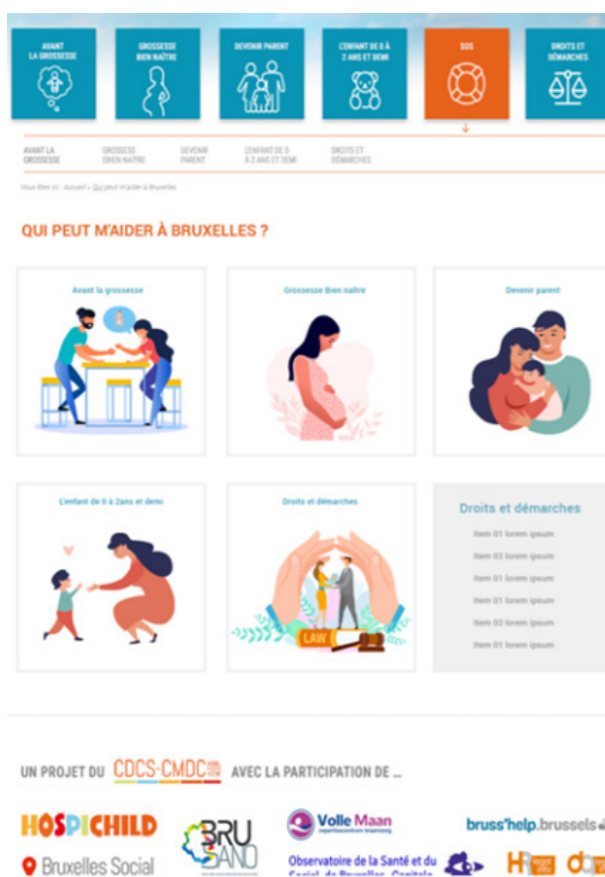
### Deuxième phase

La seconde phase prévoit l'intégration des imports des données en webservices du site Bruxelles Social à destination de deux catégories :

- SOS : catégorie qui regroupe les acteurs relatifs à l'aide d'urgence pour les mamans et futures mamans vulnérables en Région bruxelloise ;



- « Qui peut m'aider à Bruxelles ? » : catégorie qui regroupe tous les acteurs du domaine social santé, qui sont pertinents dans le secteur de la périnatalité. Ces acteurs sont détaillés par sous-catégorie de l'arborescence principale : Avant la grossesse – Grossesse Bien naître – Devenir parent – L'enfant de 0 à 2 ans et demi – SOS – Droits et démarches. Chacune de ces grandes catégories déploie plusieurs thématiques qui permettent au public cible de trouver plus facilement les acteurs qui peuvent leur venir en aide.



Durant cette deuxième phase, la poursuite de l'intégration des contenus bilingues des pages pérennes va se poursuivre.

### Troisième phase

Une fois la totalité des contenus rédactionnels bilingues implémentés dans le site et la phase d'intégration des data en webservices du Site Bruxelles Social terminée, les contenus prévus pour la catégorie « **Droits et démarches** » seront intégrés à leur tour. Il s'agit de 133 fiches juridiques déployées en 6 sous-catégories : Travail et être parent – Allocations familiales et primes de naissance pour enfant enfants domiciliés à Bruxelles – Déclarer la naissance à la commune et démarches auprès de ma mutuelle – Lien parents/enfants – Un avocat gratuit ?

Chaque fiche est rédigée par un juriste spécialisé en la matière, dans un langage accessible pour tout un chacun.

Ces contenus bilingues proviennent du site Droits Quotidiens. Une partie d'entre eux doivent encore être traduits (fin prévue vers la mi-mars 2022) par l'équipe juridique néerlandophone de Helder Recht vzw, le pendant néerlandophone de l'association Droits Quotidiens. L'implémentation de ce contenu requiert un développement spécifique assez complexe qui se déroulera en partenariat entre Droits Quotidiens asbl et Cléf2web sprl.

### CHATBOX

Cette fonction permettra d'effectuer une recherche précise à l'aide de questions qui guident le visiteur jusqu'à la réponse voulue. Cette fonction pourra être étendue à l'ensemble des contenus du site web.



### 4.3.2 FREINS

#### POINTS D'ATTENTION : RENCONTRER LES ATTENTES DU TERRAIN POUR LA PLATEFORME BORN IN BRUSSELS

Les partenaires et experts bruxellois contactés marquent tous leur grand intérêt pour le projet. Et cela aussi bien du côté francophone que néerlandophone. Il semble que des ponts doivent véritablement être créés entre les initiatives, les hôpitaux, les praticiens car « chacun travaille dans son coin et il n'y a pas vraiment d'échange et de connaissance des acteurs » selon le mot d'une sage-femme. Born in Brussels vient donc combler un manque dans le secteur périnatal bruxellois et les professionnels sont aussi enthousiastes que volontaires pour collaborer.

Cependant, notre souhait d'organiser des **focus group** dans les hôpitaux ou en partenariat avec d'autres acteurs est rendu

très difficile par la période de pandémie que nous traversons. Les priorités des acteurs de terrain sont tournées vers leurs publics cibles et les restrictions de rencontres rendent difficile des réunions en présentiel, que ce soit avec des parents ou des professionnels.

## 4.4 CONTENUS

### 4.4.1 ÉTAT D'AVANCEMENT DU TRAVAIL RÉDACTIONNEL DES CONTENUS BORN IN BRUSSELS

Nous avons dû revoir la date initialement prévue (30 juillet 2021) pour terminer la rédaction du contenu. En effet, comme nous le disions en introduction, le doute à propos du versement de subsides n'a pas permis d'engager un.e collaborateur.ice pour l'aide à la rédaction des contenus. Ce n'est qu'au début du mois d'octobre que Sofia Douieb, coordinatrice adjointe du dispositif Hospichild a pu passer de 4/5e à plein temps pour consacrer 1/5e temps au projet Born in Brussels. Outre le travail de rédaction des contenus de la future plateforme, il faut aussi veiller à entretenir le mini-site Born in Brussels, publier des articles d'actualités, etc. Ce qui nécessite d'aller à la rencontre des acteurs de terrain lors d'événements comme des colloques, conférences etc.

Nous espérons donc finaliser la rédaction des contenus pérennes pour la fin du mois de janvier 2022.

Un fichier Excel partagé entre les différents membres de l'équipe CDCS-CMDC asbl ainsi que les partenaires externes du projet, permet de visualiser au jour le jour le suivi de la rédaction, l'affinement de l'arborescence et l'avancement de la traduction des textes.



Les sections **Avant la grossesse – Grossesse Bien naître** sont terminées et traduites (52 textes d'une ou plusieurs pages A4).

Les autres sections : **Devenir parent – L'enfant de 0 à 2 ans et demi – SOS** sont en cours de rédaction et complétées à 75 %.

La section **Bons plans** (ressources web, matérielles, soutien et échange entre parents, activités pour parents et enfants, ...) est également en cours de rédaction. Cette section fait l'objet d'un relais d'autres acteurs comme la Ligue des Familles notamment. Ce contenu sera mis à jour en fonction de l'actualité des acteurs bruxellois.

La section « **Vos témoignages** » comporte deux témoignages et doit être complétée au fur et à mesure des contacts reçus via le site web, après sa mise en ligne.

Les sections **Actualités et Agenda** sont actuellement mises à jour sur le mini site Born in Brussels et se poursuivront dès la mise en ligne du site.

#### 4.4.2 FREINS À L'ÉLABORATION DU CONTENU RÉDACTIONNEL BORN IN BRUSSELS ET POINTS D'ATTENTION

Les contenus sont très variés et touchent à des domaines aussi différents que le droit social, le droit du travail, la médecine, la psychologie, la diététique, la sociologie... C'est pourquoi, autant que possible, nous recherchons des correcteurs experts pour garantir un contenu de qualité. Encore une fois, la pandémie a rendu le travail des soignants, psychologues ou assistants sociaux, plus lourd. Il est donc plus difficile de recruter des bonnes volontés pour relire et valider nos textes. Cette difficulté

a aussi entraîné un certain retard dans la finalisation de certains textes.

Le temps de rédaction est également impacté par les nombreuses tâches de la coordinatrice Emmanuelle Van Besien, dans le cadre de la coordination Hospichild, de son rôle de déléguée syndicale et participante aux différents comités du CDCS-CMDC asbl.

L'engagement d'un.e collaborateur.rice espéré pour le mois de janvier 2022 devrait pouvoir soulager l'équipe en charge du projet Born in Brussels dans ses différentes composantes : rédaction, maintenance des contenus, rédaction d'une newsletter, participation aux événements du réseau périnatal bruxellois, tâches administratives, etc.

### 4.5 COMMUNICATION ET PROMOTION

#### 4.5.1 DESCRIPTION DES CANAUX DE COMMUNICATION

Le projet de plateforme web Born in Brussels est dotée de trois canaux de communication : un blog d'information, une page Facebook et une page Twitter, ajoutée durant le premier semestre 2021.

#### BLOG BORN IN BRUSSELS

Le blog est maintenu pour favoriser la compréhension du projet et l'adhésion des acteurs, partenaires dans la co-construction du projet. Il est constitué de pages fixes et d'un blog ainsi que d'un module de contact. Sa structure est simple mais répond aux besoins : informer le public de l'avancement du projet et imposer un logo et le concept de la plateforme.

En 2021, les pages fixes ont été mises à jour à plusieurs reprises au gré de l'arrivée de nouveaux partenaires structurels. Le projet Born in Brussels Professional, devenu une asbl Born in Belgium Professional, possède désormais son propre site web. En novembre, la page qui était dédiée à ce partenaire a donc été supprimée en faveur d'une page dénommée « **L'actualité du projet** » dans laquelle nous informerons régulièrement de l'avancée du projet.

Le blog est régulièrement actualisé d'informations périnatales FR et NL en Région bruxelloise. Ces informations sont systématiquement relayées sur la page Facebook et Twitter.

#### PAGE FACEBOOK BORN IN BRUSSELS

La page Facebook, lancée le 9 octobre 2019, compte 123 abonnés, ce qui est relativement peu pour le moment. Cette inscription sur le célèbre réseau social est néanmoins essentielle pour habituer le grand public ainsi que les professionnels à la présence graphique de Born in Brussels, mais aussi de le placer comme projet vivant et dynamique au sein de différentes communautés : professionnels de soins périnataux, futures mamans, jeunes parents, etc.

#### PAGE TWITTER BORN IN BRUSSELS

Une page Twitter a été mise en ligne en juillet 2021. Elle ne compte actuellement que 9 abonnés. La mutualisation de contenus entre les pages Hospichild et Born in Brussels, récemment mise en place, devrait contribuer à renforcer la visibilité. Sofia Douieb, coordinatrice adjointe Hospichild et également en charge du projet Born in Brussels pour 1/5e temps, est désormais attachée à la publication d'articles sur la page Twitter Born in Brussels.

## À propos

Voir

**i** Info en hulpbronnen rond de geboorte en de vroege kindertijd - Infos et ressources autour de la naissance et la petite enfance

**i** Het toekomstige Webplatform Born in Brussels wordt gesubsidieerd door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad (GGC).  
La futu... **Voir plus**

**👍** 126 personnes aiment ça

**📧** 140 personnes sont abonnées

**🌐** <https://www.bornin.brussels/>

**☎** 02 639 60 29

**💬** [Envoyer un message](#)

**✉** [info@bornin.brussels](mailto:info@bornin.brussels)

**📄** [Site web santé et bien-être](#)



#### 4.5.2 PRÉSENTATIONS DU PROJET

- Conseil participatif de l'École L'Escale (23 sites d'enseignement à Bruxelles et en Wallonie)

Nous avons été invités à présenter le projet Born in Brussels dans le cadre d'une réunion en présentiel, avec l'ensemble des directions de tous les sites pédagogiques de l'École L'Escale (Type 5)

- CPAS de Boitsfort

Les membres de la coordination sociale de Boitsfort ont été invités à découvrir le projet Born in Brussels lors d'une matinée de présentation au CPAS de la commune. Des contacts privilégiés ont été pris avec plusieurs des participantes.

- Docteur Coquelicot

Nous avons contacté le projet de la SSMG, cellule santé et environnement, pour leur présenter le projet Born in Brussels et requérir un partenariat : corrections de nos textes relatifs à la santé et à l'environnement de la femme enceinte, du bébé et du jeune enfant et travailler à une collaboration plus structurée.

- Maison Parenté (Petits Riens asbl)

Lors du lancement de ce projet de maison d'accueil pour familles monoparentales en détresse, nous en avons profité pour réaliser un reportage à propos de la Maison Parenté et présenter le projet à la responsable du service social et d'autres membres du personnel des Petits Riens.

- Ligue des Familles

À l'occasion d'un reportage sur la Maison des Géants, initiative de prévention des accidents domestiques, organisée par la Ligue des Familles, nous avons sollicité un rendez-vous avec des membres de la direction de la Ligue. Nous avons présenté le projet et les éventuelles possibilités de partenariat, dont le relai des activités familles, dans nos pages « Bons plans ».

- Maison de la Famille de Saint-Josse

Lors du lancement officiel du réseau d'accueil « Les pâtes au beurre » organisé par le Groupe Santé Josaphat – Centre de planning familial, nous avons pu rencontrer différents acteurs du monde périnatal bruxellois et leur parler de notre projet. Un compte-rendu de cette conférence a également été publié sur le mini site ainsi que sur les réseaux sociaux.

- Fédération Laïque des Plannings Familiaux

Une réunion fin novembre entre D. Leclercq, directeur de la Fédération Laïque des plannings familiaux et Noémie Schonker, collaboratrice, a permis de présenter la spécificité du projet Born in Brussels au sein des sites web déjà existant en la matière et de définir des modalités de partenariat.

- Office de la Naissance et de l'Enfance

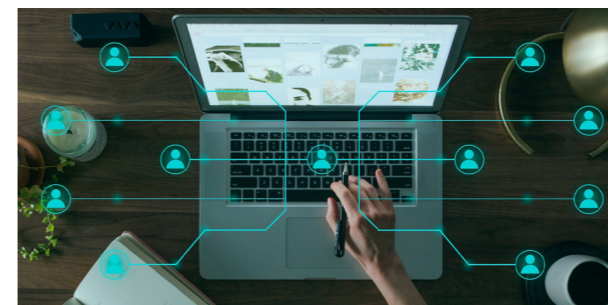
À l'heure d'écrire ce rapport, le rendez-vous doit être fixé avant la fin de l'année 2021, avec le Délégué subrégional en charge de la Région bruxelloise. Nous devons lui présenter le projet et examiner les pistes de partenariat structurel.

#### 4.5.3 FREINS ET POINTS D'ATTENTION

##### AUDIENCE PAGE FACEBOOK

A l'heure actuelle, le compte Facebook n'est pas encore très connu (132 abonnés), mais nous profitons de l'audience plus large d'Hospichild pour mutualiser des contenus lorsque les thématiques s'y prêtent et ainsi donner plus de visibilité au projet Born in Brussels. La page nécessiterait, cependant, plus de maintenance pour accroître son audience mais le temps imparti pour concevoir l'ensemble du projet ne permet pas de s'en occuper comme nous le souhaiterions.

L'impact de la page Facebook et de la page Twitter seront renforcés par la mise en ligne de la plateforme Born in Brussels et l'envoi de la newsletter BIB News.



#### 4.5.4 PERSPECTIVES 2022

##### COMMUNAUTÉS D'UTILISATEURS

Lorsque le projet sera suffisamment abouti, les concepteurs de la plateforme consulteront les communautés d'utilisateurs notamment via les groupes Facebook comme « Parents connectés », groupe de parents, futurs parents bruxellois qui s'échangent et partagent expériences, astuces, conseils etc.

Le tableau des objectifs définis pour Born in Brussels permettra d'établir une grille d'évaluation, renforcée par différents paramètres : Google Analytics pour mesurer le trafic du site (nombre de visiteurs, de pages lues, technologie utilisée, temps moyen de consultation, taux de rebond, provenance des utilisateurs, etc.) – interactions avec les visiteurs via les formulaires de contact (réajustement des contenus selon les questions posées) – nombre d'inscriptions à la newsletter professionnelle BIB News et demandes d'interactions (relai d'actualités d'acteurs, propositions d'événements pour l'agenda, demande de partenariats de projets, etc.)

## PLANNING ET MISE EN LIGNE

En fonction de la temporalité du versement des subsides, l'équipe Born in Brussels a défini une date de lancement officiel plus probable avec les ressources humaines dédiées au projet : fin avril 2022.

Les deux phases plus sensibles à réaliser en 2022 sont les imports en webdata en provenance de Bruxelles Social et d'autre part, de Droits Quotidiens asbl. Les technologies à mettre en place ne sont pas identiques vu les configurations informatiques différentes utilisées par les deux pourvoyeurs de données. Nous procéderons d'abord par l'intégration des contenus importés de Bruxelles Social (acteurs du secteur périnatal pour les sections SOS et Qui peut m'aider à Bruxelles ?).

Une seconde phase d'importation des contenus de Droits Quotidiens est prévue pour le premier trimestre 2022. D'une part en raison de la technologie à mettre en place, comme évoqué plus haut, et d'autre part, parce qu'une série de fiches juridiques doivent être traduites en interne par l'équipe de juristes de Droits Quotidiens – Helder Recht pour la mi-mars 2022.

## NEWSLETTER BIB NEWS

Une newsletter complètera les canaux de communication Born in Brussels et sera un des éléments essentiels pour fédérer le réseau périnatal bruxellois. En effet, cette newsletter sera notamment nourrie d'informations que les professionnels de terrain nous feront parvenir : nouvelles initiatives, demandes de partenariat, offres d'emploi, demandes d'interview d'un nouveau chef de service, de focus sur leur service, etc. Nous pouvons déjà en déduire le fonctionnement grâce aux bientôt 15 années d'expérience de la newsletter Hospinews pour le site Hospichild.be. Ce vecteur permet aux uns et aux autres de se maintenir au courant de l'actualité de leur secteur, et plus largement, de générer de nouvelles initiatives, projets, comme ce fut souvent le cas au cours des 15 années d'expérience du dispositif [Hospichild.be](https://www.hospichild.be)



The image shows a web form for signing up to the 'BiB news' newsletter. The form is titled 'BiB news' and includes the text 'Abonnez-vous gratuitement à la newsletter Born in Brussels'. It features three input fields for 'Prénom', 'Nom', and 'E-mail'. To the right of these fields is a CAPTCHA box with the text 'Je ne suis pas un robot' and a small robot icon. Below the input fields is an orange 'ENVOYER' button.

## PROJET D'EBOOK « SANTÉ ET ENVIRONNEMENT DE LA FEMME ENCEINTE ET DU JEUNE ENFANT »

La rencontre avec les médecins généralistes en charge du projet Docteur Coquelicot a généré l'idée d'un projet d'ebook commun aux deux plateformes, à réaliser en 2022. L'idée est de produire un ebook téléchargeable, en couleur et rédigé pour un public plus vulnérable d'une part et pour un public professionnel d'autre part. L'ebook doit être composé à partir de fiches de prévention existantes sur le site de Docteur Coquelicot, mais revues et associées à des mots et phrases courtes en plusieurs langues. Au verso de chaque page illustrée de

schémas, un texte plus complet serait proposé pour les professionnels de l'accompagnement périnatal.

Cet ebook devrait aussi être imprimé sur du papier recyclable pour être distribué dans les consultations ONE, les maisons médicales, etc. Le subside de fonctionnement prévu pour Born in Brussels jusqu'à la fin 2022 ne permet pas la réalisation de ce projet. Une demande de subside spécifique est envisagée, sous l'égide commune de Born in Brussels et Docteur Coquelicot. La décision à cet égard, doit encore être discutée par les deux acteurs du projet.



# CDCS-CMDC ASBL VZW

Rue de l'Association 15 • 1000 Bruxelles  
www.cdcs-cmdc.be • info@cdcs-cmdc.be

Tél 02/511.08.00

 **Bruxelles Social**  
 <https://social.brussels>

social.brussels • 02/639.60.24

  
**brudoc**

brudoc.be • 02/639.60.25

**HOSPICHILD**

hospichild.be • 02/639.60.29



bornin.brussels • 02/639.60.29

*Mandaté par la*



*Reconnu par la Politique scientifique fédérale*



*Financé également par*



la Région de  
Bruxelles-Capitale



le Service public  
francophone bruxellois



le Fonds Maribel Social  
du secteur socioculturel