

# écho du clps

**[www.bruxellessocial.be](http://www.bruxellessocial.be)** <sup>(2)</sup> :

## **un partenariat pour et avec les utilisateurs**

Dans le n° 51, la rubrique Initiative était consacrée à l'ouverture du site Bruxelles Social en ligne. Avec l'aide d'Amélie Jacquet et de Nicole Mondelaers, du Centre de Documentation et de Coordination Sociales (CDCS-CMDC), nous y exposons l'historique de ce projet visant à reprendre, à terme, l'ensemble des organisations actives à Bruxelles dans le champ de l'action et de l'aide sociales (y compris la santé), qu'elles soient francophones, néerlandophones ou bilingues, et à mieux faire connaître ces ressources à un large public. Cette fois, la rubrique du CLPS de Bruxelles ouvre ses pages au CDCS-CMDC, qui relate le processus entamé pour réfléchir ce guide social-santé en partenariat avec les futurs utilisateurs. Passons dans la coulisse.

Les secteurs du logement, de l'aide aux sans-abri et de l'aide aux seniors sont déjà sur le site depuis près d'un an. L'aide aux personnes en situation de handicap y figure depuis peu et l'aide à la jeunesse et la santé suivront. Mais comment s'organise ce travail au sein du CDCS-CMDC ? Un duo francophone-néerlandophone est référent pour chacun des secteurs. Ce duo fait appel à des organisations expertes pour réfléchir aux limites du secteur, pour contrôler la qualité des données, pour être conseillé quant à la notoriété et la crédibilité des organisations non agréées et aux termes de recherche sur le site. Chaque secteur a en effet ses spécificités : on ne construit pas un partenariat de la même manière s'il existe

des organisations centralisant l'information, si la majorité des services travaillent sous mandat (c'est le cas de la protection de la jeunesse) ou si le secteur est éclaté et très diversifié. Ainsi, pour l'aide aux seniors, les partenaires sont Infor-Homes Bruxelles et Home-Info Brussel ; pour l'aide aux sans-abri, c'est la Strada, centre d'appui au secteur ; pour l'aide aux personnes en situation de handicap, ce sont les administrations compétentes ; etc.

### **Le secteur santé bruxellois : riche et complexe**

Nous avons vite découvert la richesse et la complexité du secteur de la santé, qui recouvre tant la

santé physique que mentale, la prévention, la promotion de la santé, la réduction des risques, les liens santé-environnement, la médecine scolaire et celle du travail, les prises en charge en ambulatoire, à domicile, en milieu hospitalier et même en rue, le travail individuel ou communautaire, le travail en réseau. Comment construire un arbre thématique de recherche rencontrant ces diverses réalités ? Et si celles-ci ont un sens pour les professionnels, en est-il de même pour monsieur et madame tout le monde ? Comment faire pour que le site soit utilisable et utile à tous les internautes ? Une seule solution : mettre les utilisateurs potentiels du site autour d'une table et le construire ensemble.

Nous avons pris contact avec divers services ou organisations, que ce soit directement ou via leurs fédérations, en essayant d'élargir le plus possible. Ne sachant pas trop quel accueil recevrait notre proposition de partenariat, nous avons été heureusement surpris de l'intérêt qu'elle a suscité. La collaboration compte plusieurs étapes. La première, la plus importante, a eu lieu au début 2009. Des brainstormings autour de la question : que cherchiez-vous sur le site, et comment ? Pour faciliter la prise de parole, ces brainstormings ont, dans un premier temps, été organisés avec les associations francophones et néerlandophones séparément. Ensuite, tout le monde a été réuni. Les idées exprimées ont fait apparaître des réalités, besoins, manières de voir variables mais complémentaires entre les professionnels du soin, ceux de la promotion de la santé, ceux de la santé des enfants, de la santé au travail. Ces rencontres nous ont permis de définir les contours du secteur, de construire un arbre thématique de recherche rencontrant tant une logique de santé globale que les besoins de précision pour une recherche affinée, tout en respectant la cohérence du site *Bruxelles Social en ligne*. Nous avons récolté des demandes précises quant aux informations à trouver sur le site, demandes auxquelles nous pourrions apporter une réponse ou que nous avons relayées à d'autres services compétents.

L'étape suivante sera de comparer nos fichiers propres pour qu'aucun service ne soit oublié. Les partenaires de la première étape seront à nouveau sollicités,

tout comme d'autres qui ont déjà accepté de collaborer (administrations subsidiaires, IBGE, etc.). Une présentation-test sur site est également prévue avant la mise en ligne.

Une des spécificités du secteur de la santé tient en la présence de services d'appui méthodologique et de soutien à la communication. Le CDCS-CMDC a donc profité de l'occasion pour faire appel à eux. C'est ainsi que nous avons contacté, dès le départ de notre réflexion, le CLPS de Bruxelles pour accompagner la construction du partenariat et l'ASBL Question Santé comme expert en communication.

Riche en information sur les acteurs de la santé, le duo référent du CDCS-CMDC se sentait moins habitué à une réflexion en termes de promotion de la santé. Pour nous, la constitution d'un tel partenariat autour du site était une première. Que ce soit lors des réunions préparatoires aux brainstormings ou lors de ceux-ci, le soutien du CLPS a montré toute sa pertinence pour préciser nos objectifs, poser un regard extérieur, ouvrir le champ des partenaires au projet, indiquer des personnes-ressources, apporter une vision plus globale de la santé. Nous avons pu mener les brainstormings en nous appuyant sur une préparation solide et précise. Notre vision des limites du secteur s'est ouverte.

### **Un site en mouvement**

La finalisation des ressources santé sur le site prendra encore du temps ; il faut mettre à jour notre fichier interne, contacter toutes les

organisations, traduire les fiches. Et la construction technique d'un site n'est jamais finie. Avec les premières démonstrations, de nombreuses nécessités et envies d'amélioration sont apparues. Certaines viennent d'être concrétisées dans une nouvelle mouture de *Bruxelles Social en ligne*, d'autres attendent une future version que nous espérons prochaine. Le partenariat avec les utilisateurs du site va nous permettre de répondre plus directement à leurs besoins, notre souci étant que le virtuel soit réellement en prise avec la réalité. Ce faisant, le site a déjà joué son rôle de facilitateur de relations entre des organisations qui se rencontrent peu et de passeur de frontière linguistique...

Corinne Malchair,  
CDCS-CMDC  
183 avenue Louise,  
1050 Bruxelles  
02/511.08.00,  
[www.cdcs-cmdc.be](http://www.cdcs-cmdc.be)