

Groupe national des documentalistes en éducation pour la santé

Guide de la documentation dans les comités d'éducation pour la santé

Mai 2004

Auteurs :

Sylvie Cabrol - documentaliste
Codes du Tarn
4 rue Justin Alibert
81000 Albi
Tél. : 05 63 43 25 15
Fax : 05 63 43 18 08
codes81@wanadoo.fr

Isabelle Jacob - documentaliste
Craes-Crips Rhône-Alpes
9 quai Jean Moulin
69001 Lyon
Tél. : 04 72 00 55 70
Fax : 04 72 00 07 53
isabelle.jacob@craes-crips.org

Fabienne Lemonnier - documentaliste
Inpes
42 bd de la Libération
93203 Saint Denis Cedex
Tél. : 01 49 33 23 01
Fax : 01 49 33 23 90
fabienne.lemonnier@inpes.sante.fr

Nathalie Cornec - documentaliste
Cres Paca
178 cours Lieutaud
13006 Marseille
Tél. : 04 91 36 56 98
Fax : 04 91 36 56 99
cornec-nathalie@wanadoo.fr

Catherine Lavielle - documentaliste
Inpes
42 bd de la Libération
93203 Saint Denis Cedex
Tél. : 01 49 33 23 32
Fax : 01 49 33 23 90
catherine.lavielle@inpes.sante.fr

Document relu par :

Lydia Cusse, documentaliste Cres Champagne-Ardennes
Martine Dreneau, documentaliste ORS Rhône-Alpes
Arlette Grand-Filaire, conseiller méthodologique régional Midi-Pyrénées, Cres Midi-Pyrénées
Zeina Mansour, directrice Cres Paca
Nacéra Talia, documentaliste Cres Midi-Pyrénées
Sonia Vergniory, documentaliste Cres Bretagne

Document mis en page par : Magdalena Sourimant, Cres Bretagne

Le groupe de travail national des documentalistes en éducation pour la santé est constitué d'un représentant par région engagé sur la majorité de son temps de travail dans l'activité documentaire et dont la structure envisage la mise en œuvre de la coordination interdépartementale.

Les participants sont :

Elisabeth FELLINGER, Cirdd Toxibase, représente la région Alsace

Antoinette JORDAN-MEILLE, Craes-Crips, représente la région Aquitaine

Anne BERGEAL, Cirdd Auvergne, représente la région Auvergne

Françoise MARIE, Cores, représente la région Basse Normandie

Sabrina DESCHAMPS, Cores, représente la région Bourgogne

Sonia VERGNIORY, Cres, représente la région Bretagne

Emilie ANDERT, Codes du Cher, représente la région Centre

Lydia CUSSE, Cres, représente la région Champagne Ardenne

Caroline ROUX, Cres, représente la région Franche Comté

Marie PINCEMIN, Cres, représente la région Haute Normandie

Emmanuelle MAIGNE, Cyes, représente la région Ile de France

Magali AUGÉ, Cres, représente la région Languedoc Roussillon

Sylvie POLI, Codes de la Creuse, représente la région Limousin

Virginie BRIOT, Cres, représente la région Lorraine

Sylvie CABROL, Codes du Tarn, représente la région Midi Pyrénées

Luce VINCENT, MRPS, représente la région Nord Pas de Calais

Cathy BAROT, Credeps, représente la région Pays de la Loire

Martine DACQUIN, Cres, représente la région Picardie

Nathalie BENETREAU, Cres, représente la région Poitou Charente

Nathalie CORNEC, Cres Paca, représente la région Provence Alpes Côte d'Azur

Isabelle JACOB, Craes-Crips, représente la région Rhône Alpes

Les documentalistes de l'Inpes : Catherine LAVIELLE, Sandra KERZANET, Olivier DELMER, Anne SIZARET, Fabienne LEMONNIER

Le groupe national est coordonné par le Cres Paca.

Il reçoit le soutien financier de l'Inpes.

CABROL S., CORNEC N., JACOB I., LAVIELLE C., LEMONNIER F. Guide de la documentation dans les comités d'éducation pour la santé. Marseille : Groupe national des documentalistes en éducation pour la santé / Comité régional d'éducation pour la santé Provence Alpes Côte d'Azur, 2004, 33 p.

L'accueil et la documentation du public constituent l'une des missions des comités d'éducation pour la santé. En 1998, un travail commun mené par les Direps¹ a défini les moyens et ressources nécessaires pour la mener à bien². En 2002, le groupe national des documentalistes en éducation pour la santé³ a réalisé un état des lieux de l'activité documentaire dans les comités.

Cette enquête a fait émerger les constats suivants⁴ :

- Les moyens et ressources définis et préconisés en 1998 sont majoritairement disponibles dans les comités ;
- Les activités de documentation et de diffusion sont souvent confondues ; par ailleurs elles sont mal définies, peu évaluées et donc peu valorisées.

Suite à ces constats, il a été décidé de **définir l'activité de documentation dans un comité et d'actualiser le document de référence « accueillir et documenter le public » puis de proposer des outils d'évaluation.**

Le présent document concerne la première partie de cet objectif, à savoir la définition de l'activité de documentation. L'élaboration des outils d'évaluation fera l'objet d'un document complémentaire qui paraîtra dans un second temps.

¹ Délégation Inter Régionale d'Education et de Promotion de la Santé

² CFDSP / DIREPS, Accueillir et documenter le public dans un comité d'éducation pour la santé, juillet 1998, diffusé dans le CFES-Infos n° 98/19 du 3 juillet 1998

³ Le Groupe national des documentalistes en éducation pour la santé, constitué en 2001 sur l'initiative du CRES PACA et animé par Nathalie Cornec, a pour objectif général de « contribuer à l'élaboration d'une offre documentaire cohérente sur l'ensemble du territoire dans le secteur de l'éducation pour la santé en France. »

⁴ Les résultats complets ont été diffusés dans l'Inpes Info n° 02/14 du 14 octobre 2002



Introduction.....	7
Protocole de travail du groupe.....	8
La documentation : cadre général.....	9
L'intérêt de la documentation en éducation pour la santé.....	12
En synthèse.....	13
Fiches Techniques.....	15
■ L'accueil et l'analyse de la demande.....	17
■ Le fonds documentaire.....	19
■ Les compétences et les connaissances professionnelles en documentation	21
■ Les moyens dédiés à l'activité documentaire.....	24
■ Les techniques documentaires : abord général.....	26
■ Les outils : le plan de classement.....	28
■ Les outils : le thesaurus.....	29
■ Les produits et les services documentaires.....	31
■ La gestion et la diffusion d'un stock de matériel de prévention (affiches, brochures, préservatifs, ...).....	33



Ce guide s'attache à définir l'activité documentaire en éducation pour la santé, à travers les aspects généraux de la documentation, ses aspects spécifiques en éducation pour la santé et en détaillant les aspects techniques qui s'y rapportent.

Il propose un ensemble de préconisations destiné aux comités d'éducation pour la santé. Tous les professionnels travaillant dans un comité peuvent être intéressés par la lecture de ce document. Il sera cependant particulièrement utile aux personnes chargées de la fonction documentaire (documentalistes et chargés de documentation).

Le groupe de travail a cherché à repérer et décrire les connaissances à mobiliser ainsi que les pratiques à mettre en œuvre pour traiter efficacement les demandes de documentation.

Le groupe s'est appuyé sur les postulats suivants :

- L'accueil général peut être réalisé par toute personne au sein d'un comité (secrétaire, chargé de projet, conseiller en méthodologie, documentaliste, chargé de diffusion). L'activité d'accueil n'est pas une activité spécifique des documentalistes.
- De la même manière, informer n'est pas une exclusivité des documentalistes ; tout professionnel dans un comité détient un corpus d'information qu'il peut être amené à échanger avec d'autres professionnels, en interne ou en externe.

Le guide se compose de deux parties :

1. **Le cadre général de la documentation**, et son intérêt en éducation pour la santé,
2. **Neuf fiches techniques** qui précisent et illustrent les notions évoquées dans la partie générale.

Chaque fiche propose une présentation générale puis, lorsqu'elles existent, les spécificités appliquées à un comité d'éducation pour la santé.

La présentation générale est le plus souvent composée d'extraits d'ouvrages de référence en documentation.



Protocole de travail du groupe

En tenant compte, d'une part des résultats de l'enquête menée en 2002, d'autre part de lectures et d'échanges sur les pratiques respectives des participants, le groupe a dégagé les spécificités de l'activité de documentation en éducation pour la santé.

La forme définitive du document (1 : Généralités, 2 : Fiches techniques) a été choisie après plusieurs rencontres : la première partie propose des généralités sur la documentation et précise son intérêt particulier en éducation pour la santé ; la seconde partie est constituée de 9 fiches techniques qui illustrent concrètement les aspects généraux rappelés précédemment.

Les recherches de définitions, la rédaction du document général sur la documentation et des fiches techniques ont été menées de manière partagée par les membres du groupe, puis étudiées et validées collectivement.

Dans le travail de réflexion, le groupe s'est appuyé sur les documents suivants :

- Mission 1 : accueillir et documenter le public, Délégations Inter Régionales d'éducation et de promotion de la santé Grand Est, avril 1997
- Comité français d'éducation pour la santé, Procédure d'agrément des comités d'éducation pour la santé par le CFES, Vanves : Comité français d'éducation pour la santé, avril 1998
- Conseil National du Réseau, L'éducation pour la santé. Un service pour le public. Un enjeu pour la modernisation du système de santé, Vanves : Comité français d'éducation pour la santé, juillet 2000
- Service Appui au Développement de l'Éducation Pour la Santé, Dispositif «emploi-jeune tabac». Groupe de travail professionnalisation, Vanves : Institut national de prévention et d'éducation pour la santé, septembre 2002
- Comité régional d'éducation pour la santé Nord Pas de Calais, Note synthétique sur l'avancement du «Groupe Statut et compétences des salariés», Lille : Maison régionale de promotion de la santé, août 1999
- VERGNIORY S. La spécificité de la mission documentaire au sein d'un comité d'éducation pour la santé, Rennes : Comité régional d'éducation pour la santé Bretagne, s.d.
- Référentiel d'activités documentaires 2003 de Lorraine : CRES, CODES 54, CODES 55, CODES 57, CODES 88, juin 2003
- Chargées de documentation, de diffusion et documentalistes de Midi-Pyrénées, Accueillir et documenter le public dans le réseau des comités d'éducation pour la santé : document de travail, 2002
- GRAND-FILAIRE A. Place et rôle de l'activité documentaire en éducation pour la santé : argumentaire pour le recrutement de documentalistes professionnelles dans les CODES de Midi-Pyrénées, Toulouse : Comité régional d'éducation pour la santé Midi-Pyrénées, 2003
- DESJARDIN M. Centres de ressources : la qualification avant tout ! Dossier ville, Délégation interministérielle à la ville, juillet 2003 [www.ville.gouv.fr/infos/dossiers/ressources.html - 29/08/2003]
- L'accueil, in : Communication publique, n° 44, mars, avril 1997, p. 2



Définition

Documentation :

« Ce terme recouvre deux concepts :

- l'action de rechercher des documents [...]
- l'ensemble des documents recueillis sur un sujet ou un thème[...]

Il recouvre également un type d'activité, celui où justement œuvrent les professionnels qui collectent, gèrent, traitent, rediffusent... les supports d'information que sont les documents.»⁵

Documentaliste :

« [...] assure la collecte, la gestion et la diffusion de l'information nécessaire à une entreprise ou à un service ; recherche, sélectionne et assure l'approvisionnement de tous documents écrits ou audiovisuels ; les enregistre, les indexe et les classe dans un système classique ou informatisé. Exploite ces documents sous forme de résumés, notes bibliographiques, bulletins... et effectue toutes les recherches nécessaires aux utilisateurs. Peut être chargé de concevoir ou d'améliorer le système de l'information.»⁶

La mise en œuvre de la documentation

L'activité documentaire s'inscrit dans le cadre d'une **politique documentaire** et se définit par la capacité à mobiliser des **ressources documentaires** afin de répondre à des demandes et des besoins d'information.

Elle se définit en fonction de la politique du comité.

Informé consiste alors à adopter une démarche construite s'articulant autour de **l'accueil, l'écoute, l'analyse et la prise de décision.**

L'activité documentaire consiste à :

- accueillir le public ;
- analyser la demande, en vue d'y répondre ;
- rechercher l'information ;
- offrir un espace et les possibilités de consultation ;
- promouvoir l'information.

Cette activité implique de :

- analyser des besoins ;
- identifier les sources d'information ;
- gérer un fonds documentaire ;
- analyser les documents ;
- mener des recherches d'information ;
- effectuer une veille systématique et organisée de l'information pertinente pour le secteur et les activités du comité ;
- utiliser, contribuer à l'élaboration et à la mise à jour d'outils documentaires ;
- proposer des prestations documentaires (produits et services).

⁵ SUTTER É. Documentation. In : CACALY S. Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation. Paris : Nathan, 1997, p. 187.

⁶ Agence nationale pour l'emploi. Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME). Paris : La Documentation Française, 1995.

L'activité documentaire s'appuie sur les **pré-requis** suivants :

- existence d'un fonds documentaire organisé et actualisé ;
- des compétences et des connaissances professionnelles ;
- des moyens adéquats :
 - du temps dédié,
 - des techniques appropriées,
 - des ressources matérielles,
 - des ressources financières ;
- des outils documentaires spécifiques.

L'activité documentaire répond aux caractéristiques suivantes :

L'organisation de l'information

La documentation consiste à gérer de l'information liée à des supports : ouvrages, rapports, revues, sites Internet, brochures, affiches, outils.... Pour qu'elle puisse être utilisée, l'information doit être organisée et accessible. En documentation, l'organisation de la gestion de l'information est générale mais elle permet de répondre à des demandes précises, voire pointues. Cette organisation permet de couvrir un secteur donné d'une manière générale et spécialisée.

Exemple : le fonds documentaire d'un comité couvre les politiques de santé en France et dans une région. Dans ce corpus général d'information, il sera possible de retrouver l'information concernant la dernière conférence régionale de santé.

La permanence de l'information

Définie par chaque comité, l'information traitée reflète néanmoins la spécificité de l'éducation pour la santé et s'inscrit donc dans la durée. Le fonds documentaire est développé en réponse à la politique documentaire et accompagne l'évolution du secteur.

Exemple : le fonds documentaire d'un comité est composé des documents de références en éducation pour la santé (méthode, valeurs, concepts...) : ce fonds est permanent, actualisé ; il constitue le noyau de base de l'information autour duquel le comité peut se spécialiser sur certaines thématiques, l'éducation pour la santé en milieu pénitentiaire par exemple.

Le rapport au public

L'accompagnement de la demande rend le rapport au public primordial et spécifique. L'analyse et le suivi des demandes, qui s'inscrivent dans un échange avec l'usager, permettent de satisfaire celui-ci et de concourir à la pertinence du fonds documentaire.

Cf. Fiche technique 1 : L'accueil et l'analyse de la demande

Le service documentaire

En documentation, la réponse à une demande s'effectue dans le cadre d'un service impliquant fortement l'usager. Le service comprend la fourniture de documents (prêt, consultation, diffusion...), de données factuelles (adresses, contacts, rendez-vous...) et d'information brute (connaissance du domaine, de l'actualité...).

L'information peut être mise à la disposition du public sous des formes diverses, non exclusives l'une de l'autre : une réponse documentaire peut s'appuyer sur différentes

ressources : cassette vidéo, brochures, articles de revue, ouvrage... La diffusion de supports grand public peut en faire partie.

Cf. Fiche technique 8 : Les produits et les services documentaires

La valorisation de l'information

La valorisation de l'information se fait par la réalisation de produits documentaires (dossier documentaire, site Internet, bibliographie...), par la mise en œuvre de prestations (recherche documentaire, prêt de document, veille...) et par une exigence de partage et d'échanges de la connaissance (réseaux, séminaires...). Elle s'inscrit dans une démarche construite et permanente.

Cf. Fiche technique 8 : Les produits et les services documentaires

L'anticipation

L'anticipation est une attitude professionnelle qui participe au développement, à la mise à jour et à l'adéquation des ressources documentaires. Elle est possible par la connaissance des besoins réels ou potentiels des publics et par la connaissance du secteur et de ses enjeux.

Exemple : dans la perspective de l'élaboration du Schéma régional d'éducation pour la santé, le documentaliste rassemble les ressources locales et nationales sur l'organisation et la planification en santé.

Le push

Il s'agit de couvrir des besoins latents qui n'ont pas été exprimés. Cette notion est en lien direct avec l'anticipation. Comme elle, il est possible par la connaissance des besoins réels ou potentiels des publics et par la connaissance du secteur et de ses enjeux.

Exemple : dans la méthode de projet en éducation pour la santé, l'évaluation est continue et axée sur le processus. Or, les acteurs de terrain ne connaissent pas toujours bien cette démarche. Le service de documentation peut mettre en œuvre un processus d'information organisée sur ce sujet bien que les bénéficiaires n'en aient pas fait la demande.

La veille

Elle consiste en une surveillance organisée et exhaustive de l'information et en sa capitalisation. Elle s'applique à un sujet défini précisément. Elle suppose des compétences professionnelles et des connaissances de l'environnement, du secteur et des activités du comité.

Exemple : un comité est référent en éducation thérapeutique. Le documentaliste organise spécifiquement une surveillance de ce secteur afin de tendre vers une couverture exhaustive de la thématique.



L'intérêt de la documentation en éducation pour la santé

La documentation est un outil au service de l'éducation pour la santé. Elle apporte un nécessaire étayage aux promoteurs d'action et bien sûr au premier chef aux chargés de projet des comités dans l'élaboration des programmes.

Pour le comité, elle permet d'accroître sa reconnaissance et son existence, notamment par des projets financés (subvention Sida, subvention CIRDD...).

En interne, elle garantit une bonne gestion de l'information, un gain de temps, une efficacité et un professionnalisme de l'équipe.

En externe, elle contribue à faire du comité un centre ressources repéré et reconnu.

L'activité documentaire est transversale à l'ensemble des activités d'un comité. Elle implique de cerner les objectifs et les valeurs de l'éducation pour la santé et leurs traductions dans les pratiques pour mieux servir la démarche en éducation pour la santé.

Dans la méthode de projet en éducation pour la santé, la documentation intervient à différents stades⁷ :

- lors du recueil de données pour l'analyse de la situation, l'analyse des besoins ;
- l'analyse de la population : elle contribue à la détermination des priorités et des objectifs du projet ;
- lors du choix de la méthode d'intervention : elle procure ainsi un appui méthodologique ;
- lors de la sélection des outils d'intervention ;
- lors de l'évaluation continue et finale du projet ;
- lors de la valorisation du projet.

Pour l'utilisateur, la lecture et l'analyse de documents permettent de :

- tenir à jour ses connaissances, les enrichir et les approfondir ;
- confronter ses connaissances et ses pratiques ;
- cerner et « maîtriser » un sujet ;
- s'appuyer sur des expériences, sur des théories, construire un aller-retour entre l'expérience en local et la théorie ;
- rechercher des informations ponctuelles : adresses, associations...

Dans tous ces aspects, la documentation participe au processus d'auto-formation par le renforcement des compétences professionnelles.

⁷ BAUDIER F., Education pour la santé. Guide pratique. Besançon : Comité départemental d'éducation pour la santé du Doubs, Association pour le développement des études et des initiatives dans le domaine de la santé et de l'environnement, 1987

Informer

La demande parvient par :

téléphone,
personne,
mél, fax,
courrier

Accueillir

=

écouter



analyser



décider

Connaître son environnement

- son secteur d'activité
- le public potentiel et ses besoins
- les ressources disponibles



Orienter

(tout ou partie)



interne

externe

Prendre en charge

(tout ou partie)



avec doc

sans doc

Répondre

à la

demande

Disposer de ressources professionnelles

- un fonds documentaire organisé et actualisé
- des compétences et des connaissances
- des moyens adéquats :
 - du temps dédié
 - des techniques appropriées
 - des ressources matérielles
 - des ressources financières
- des outils documentaires spécifiques

= Documenter

Fiche 1 : L'accueil et l'analyse de la demande

Fiche 2 : Le fonds documentaire

Fiche 3 : Les compétences et les connaissances
professionnelles en documentation

Fiche 4 : Les moyens dédiés à l'activité documentaire

Fiche 5 : Les techniques documentaires : abord général

Fiche 6 : Les outils : le plan de classement

Fiche 7 : Les outils : le thesaurus

Fiche 8 : Les produits et les services documentaires

Fiche 9 : La gestion et la diffusion d'un stock de matériel
de prévention (affiches, brochures, préservatifs,...)

L'accueil

« On ne parle jamais assez de l'importance de l'accueil en documentation : un utilisateur satisfait revient s'il trouve une écoute, une attention, et bien sûr la bonne réponse à ses attentes.

Qualités et compétences de l'accueil :

- Être aimable et souriant ;
- Être disponible face à l'interlocuteur ;
- Faire preuve de flexibilité par rapport à des publics différents ;
- Se montrer rapide dans l'exécution du traitement de la demande ;
- [...]
- Savoir comprendre la demande, l'évaluer pour une bonne orientation ;
- Avoir une bonne culture (...) ainsi qu'une bonne connaissance du fonds documentaire ;
- Être diplomate, avoir du tact.

Ces qualités font intrinsèquement partie de la professionnalisation de l'accueil. [...]

La fonction accueil est donc essentielle : elle doit être pensée, réfléchie au sein d'une équipe. ⁸⁾

Le dialogue entre l'utilisateur et le documentaliste

« L'utilisateur, cheville ouvrière du système documentation

La finalité même de la documentation est de satisfaire l'utilisateur.

Le contact avec l'utilisateur, la prise en compte de ses besoins sont pour le documentaliste une manière de progresser. C'est grâce à l'utilisateur que la documentation progresse ... Sans utilisateur, point de documentation ni de documentaliste. ⁸⁾ »

« La complémentarité entre utilisateur et documentaliste

Le documentaliste aide à construire et à préciser la demande, oriente l'utilisateur, cherche avec lui ou pour lui, et fournit un service réel reposant sur son expertise. Ce service s'apparente au conseil et à l'accompagnement adaptés à un interlocuteur particulier.

Le recours par l'utilisateur au documentaliste constitue une vraie valeur ajoutée de la prestation fournie, un service réel. [...] Il est tout à fait essentiel que les utilisateurs et les documentalistes collaborent, échangent, s'entraident, ce qui passe évidemment par le dialogue.

Le dialogue entre documentaliste et utilisateur : quelques règles à respecter

1. Identifier le demandeur : nom, fonction ;
2. Définir les termes de la recherche : formulation en concepts et mise en équation des concepts entre eux ;
3. Définir les délais de la recherche ;
4. Orienter l'utilisateur vers le(s) document(s) recherché(s) ou élargir le champ de la recherche ;
5. Évaluer la réponse donnée et orienter éventuellement la recherche. ⁸⁾ »

« Les questions à poser :

Pour qui, dans quel contexte, pour quoi faire ?

Quelles sont les restrictions de langue, de pays, de date ? Jusqu'où ?

Des contacts ont-ils déjà été pris ? ⁹⁾ »

⁸⁾ ACCART J.-P., RETHY M.-P., Le métier de documentaliste, Paris : Electre – Editions du Cercle de la Librairie, 1999

⁹⁾ op. cit.

D'autres questions peuvent aider le documentaliste dans sa recherche d'information :

- Des recherches documentaires ont-elles déjà été effectuées ?
- Des documents ont-ils déjà été consultés, lesquels ?
- Quelles sont les échéances pour cette recherche ?

Dans un comité d'éducation pour la santé

La phase d'accueil permet de prendre en compte la demande, de l'identifier, de savoir si elle peut être traitée, par qui, dans quel délai.

Elle est d'autant plus importante quand elle a lieu en face à face ou par téléphone, induisant une relation interpersonnelle.

Accueillir, c'est d'abord écouter puis analyser la demande et y répondre.

L'accueil peut être réalisé par toute personne au sein d'un comité (secrétaire, chargé de projet, conseiller en méthodologie, chargé de diffusion, documentaliste).

Il n'est pas spécifique à la pratique documentaire. En revanche, l'accompagnement de la demande est indispensable, principalement quand la recherche d'information concerne la mise en œuvre d'une action ou l'élaboration d'un projet.

La documentation intervient dans les différents stades de la méthode de projet en éducation pour la santé et son rôle peut être primordial dans le choix des priorités, des objectifs, de la méthode d'intervention, des outils pédagogiques...

Ainsi, en éducation pour la santé, les pré requis indispensables à la qualité de l'accueil et de l'analyse de la demande peuvent se résumer en une phrase « bien se connaître et connaître les autres » (environnement professionnel, secteur d'activité, public, besoins ainsi que ressources disponibles) :

- Connaissance du fonds documentaire ;
- Connaissance de l'équipe, des activités et des programmes du comité ;
- Connaissance de l'environnement local et national ;
- Connaissance de base en éducation pour la santé et sa méthodologie de projet.

De ces pré-requis dépend la qualité de l'accueil et de la réponse apportée.

L'accompagnement de la demande se fait selon les valeurs et l'éthique de l'éducation pour la santé. Il doit se définir au sein de chaque comité en fonction des compétences internes dans la démarche de conseil méthodologique.

Horaires

Les horaires d'ouverture doivent ménager un temps de gestion documentaire suffisant : au maximum, un mi-temps d'ouverture au public. Dans cette optique, l'accès sur rendez-vous est à privilégier, il favorisera également un accompagnement efficace de la demande.

Accès à l'information

Libre accès des documents : ouvrages, rapports, revues, sites Internet, outils etc.

Ce libre accès suppose que le documentaliste présente le contenu et l'organisation du fonds documentaire et propose à l'utilisateur les outils de sa mise à disposition (signalétique, ...). Le libre accès aux documents n'est pas contraire à une pratique indispensable d'accompagnement de l'utilisateur par le documentaliste.

Accès indirect au stock de documents en nombre.

Définition

« Une politique claire et définie par le service de documentation avec la direction et les utilisateurs permet de donner un cadre aux acquisitions et d'en poser les limites. »¹⁰

Dans un comité d'éducation pour la santé

Le fonds documentaire dans un comité d'éducation pour la santé regroupe un ensemble de documents analysés (ouvrages, collection de revues, dossiers thématiques d'articles, rapports, cédérom, vidéos, jeux...) mis à disposition des utilisateurs pour répondre à leurs besoins d'information. Ces documents sont organisés selon un plan de classement¹¹ qui facilite leur accès. Le fonds documentaire est développé en fonction d'une politique d'acquisition qui reflète le contexte de santé publique dans lequel se situe le comité (la politique locale départementale, régionale, nationale,...). Un fonds documentaire est régulièrement mis à jour afin de garantir sa pertinence. Le fonds documentaire fait partie des ressources mobilisables pour apporter les réponses aux demandes d'information.

Description du fonds :

- Tout type de supports : ouvrages, rapports, outils (vidéos, cédérom, jeux, expositions....).
- Le fonds documentaire minimal en éducation pour la santé doit être présent¹². Il constitue la colonne vertébrale du service de documentation du comité parce qu'il reflète sa spécificité : l'éducation pour la santé.
- Des fonds thématiques développés dans le cadre de subventions spécifiques. En effet, dans le cadre de conventions, les comités peuvent être amenés à développer des fonds documentaires. C'est le cas avec des subventions DRASS¹³ pour le développement de fonds sur la thématique infection à VIH / sida, et de fonds sur les dépendances, dans le cadre de la subvention MILDT¹⁴. Dans cette perspective, les comités d'éducation pour la santé sont destinataires de listes pour les aider à mettre en place ces fonds.¹⁵
- Collection de revues en adéquation avec la politique d'acquisition.
- Productions du comité : actes de colloques, outils, évaluations d'actions, produits documentaires, ...
- Des dossiers thématiques : alimentés d'une part de la sélection d'articles de l'INPES, et d'autre part de la sélection faite à partir des périodiques reçus au comité. Il est souhaitable de regrouper au sein des mêmes dossiers ces différents éléments afin de faciliter la recherche, le classement.

¹⁰ ACCART J.-P., RETHY M.-P., Le métier de documentaliste, Paris : Electre – Editions du Cercle de la Librairie, 1999, p.151

¹¹ DACQUIN M., DESCHAMPS S., PINCEMIN M., ROUX C., SIZARET A., Plan de classement, décembre 2003.

¹² Comité Français d'Éducation pour la Santé, Délégations Interrégionales d'Éducation et de promotion de la Santé, Sélection d'ouvrages de références en éducation pour la santé dans un département, Vanves : CFDSP, 1998.

Ce document a été diffusé aux comités d'éducation pour la santé afin de les aider dans la constitution d'un fonds documentaire minimum en éducation pour la santé. La mise à jour de cette liste est prévue dans le cadre des objectifs fixés par le Groupe national des documentalistes en éducation pour la santé.

¹³ Dans le cadre de la circulaire DGS n° 65/1995, des comités ont développé des fonds documentaires spécifiques sur l'infection à VIH/sida

¹⁴ Le plan triennal de lutte contre la drogue et de prévention des dépendances, arrêté par le Gouvernement le 16 juin 1999, a prévu la création de Centres d'Information et de Ressources sur la Drogue et les Dépendances : les CIRDD, qui sont chargés de développer localement (au niveau départemental ou régional) les orientations nationales de la Mission Interministérielle de Lutte contre la Drogue et la Toxicomanie. Les comités qui développent l'activité d'un CIRDD ont créé des fonds documentaires spécifiques sur les dépendances.

¹⁵ JACOB I., SIZARET A., VERGNIORY S. Ressources documentaires sur l'infection à VIH/sida : suggestions pour le développement des centres de documentation pour les comités d'éducation pour la santé. Marseille : Groupe national des documentalistes en éducation pour la santé, Comité régional d'éducation pour la santé Provence Alpes Côte d'Azur, 2003.

LAVIELLE C., MAIGNE E., PINCEMIN M., ROUX C. Concevoir un fonds documentaire minimal sur les dépendances, 2004.

- Usuels :
 - glossaires / lexiques : sur les concepts utilisés en éducation pour la santé ;
 - dictionnaires : langue française, médical, dictionnaire permanent de l'action sociale ;
 - répertoires : d'organismes, d'acteurs locaux, des sources en santé publique, d'outils (catalogue de la pédagogothèque).

L'ensemble des documents peut être acquis

- à titre payant : un budget défini annuellement permet d'acquérir auprès de producteurs, de libraires, les documents ainsi que les abonnements estimés nécessaires pour alimenter le fonds ;

et / ou

- à titre gratuit : les comités sont destinataires par le biais de l'INPES Info des publications CFES/INPES et des publications de certains éditeurs (Inserm, Ministère...) ¹⁶. Des documents peuvent aussi être adressés gratuitement par des partenaires avec lesquels des projets sont développés, dans le cadre d'accord avec les services de presse de maisons d'éditions ...

¹⁶ Afin d'aider au traitement et au classement de l'information, ces documents sont accompagnés d'une proposition de cote, ainsi que d'un résumé et de mots-clés pour ceux édités par l'INPES.

Définition

« Les **compétences** mises en œuvre par les professionnels qui exercent la documentation sont constituées à la fois de **connaissances** et d'**aptitudes**.

Dans le secteur général de l'information et de la documentation, 17 métiers ont été définis par l'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS) et 35 familles de connaissances ont été identifiées, caractérisant autant de domaines de compétences dont l'un recouvre les savoirs et savoir-faire spécifiques à l'information et documentation.

Ces connaissances ne suffisent pas pour bien exercer le métier de documentaliste ; il faut aussi maîtriser les comportements appropriés. Ceux-ci sont induits par des aptitudes naturelles ou acquises. 15 aptitudes sont retenues en général pour tout métier-type lié à l'information : elles sont plus nécessaires que d'autres. La plupart d'entre elles sont tout aussi nécessaires dans beaucoup d'autres métiers, dès lors qu'ils reposent sur une activité de l'esprit et sur un rapport avec autrui. Néanmoins, elles sont décisives dans le profil d'un professionnel de l'information. »¹⁷

Parmi les 17 métiers répertoriés par l'ADBS, trois métiers sont particulièrement proches du poste de documentaliste dans un comité d'éducation pour la santé. Il s'agit d'assistant documentaliste, d'informateur orienteur et de documentaliste généraliste.

Ces trois métiers sont définis et présentés selon leurs activités dominantes, le niveau minimal de formation et les compétences techniques essentielles et complémentaires nécessaires.

Assistant documentaliste

Définition : au sein d'une équipe, assiste les documentalistes ou autres professionnels de l'information et documentation dans les tâches de traitement et de mise à disposition des documents.

Activités dominantes : assure la réception des documents, leur enregistrement, leur circulation, leur rangement ; tient à jour des fichiers et des répertoires ; oriente les utilisateurs au sein du fonds documentaire ; consulte tout outil documentaire permettant de répondre à des questions peu spécialisées ;

Niveau minimal de formation générale : fin d'études secondaires

Compétences techniques essentielles : connaissance du milieu professionnel, compréhension des utilisateurs, identification et validation des sources d'information, traitement physique des documents, mise en mémoire de l'information, recherche de l'information, mise en forme et mise à disposition de l'information ;

Compétences complémentaires : expression orale et techniques d'animation, expression écrite et techniques de rédaction, techniques de communication interpersonnelle, techniques de secrétariat et bureautique, techniques d'approvisionnement ;

Aptitudes : capacité de communication, capacité d'écoute, esprit d'équipe, sens de l'organisation, rigueur.

Informateur-orienteur

Définition : participe à la mise à disposition de l'information documentaire, accueille les demandeurs, leur fournit des informations pertinentes n'impliquant pas des recherches documentaires complexes et/ou les oriente vers d'autres ressources documentaires.

¹⁷ Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS) Référentiel des métiers-types et compétences des professionnels de l'information et documentation. Paris : ADBS, mars 1998

Activités dominantes : recherche des informations ou des données adaptées à la demande par des techniques documentaires simples ou à l'aide d'outils documentaires appropriés ; répond aux demandes de renseignements d'une clientèle (généralement externe) oralement ou par écrit ; assure la formation des utilisateurs à l'usage des outils mis à leur disposition ;

Niveau minimal de formation générale : Bac

Compétences techniques essentielles : connaissance du milieu professionnel, compréhension des utilisateurs, identification et validation des sources d'information, mise en mémoire de l'information, recherche de l'information, expression orale et techniques d'animation ;

Compétences complémentaires : pratique d'une langue étrangère ;

Aptitudes : faculté d'adaptation, capacité de communication, esprit d'équipe, sens de l'organisation, sens pédagogique.

Documentaliste généraliste

Définition : met à la disposition des demandeurs d'informations ou des utilisateurs potentiels (sur demande ou de sa propre initiative) les documents, extraits de documents ou données, conceptuelles ou factuelles, satisfaisant leurs besoins d'information, à un coût et dans des délais raisonnables. Assure pour cela la constitution et la maintenance d'un fonds documentaire et des outils de recherche adaptés.

Activités dominantes : accueille et oriente le public ; collecte, gère et exploite un stock et un flux de documents et d'informations par des techniques documentaires appropriées ; après analyse des besoins, recherche, sélectionne, traite ces documents et informations ; élabore une gamme de produit ou de prestations répondant aux besoins d'accès à l'information des usagers : recherche ponctuelle de renseignements, études documentaires, surveillance continue de l'information, bulletin d'information, dossier documentaire, synthèse etc. ;

Niveau minimal de formation générale : Bac + 2

Compétences techniques essentielles : connaissance du milieu professionnel, compréhension des utilisateurs, identification et validation des sources d'information, traitement physique des documents, représentation de l'information, mise en mémoire de l'information, recherche de l'information, mise en forme et mise à disposition de l'information, expression orale et techniques d'animation, expression écrite et techniques de rédaction, techniques d'approvisionnement, technique et ingénierie de formation ;

Compétences complémentaires : pratique d'une langue étrangère, expression iconique et techniques audiovisuelles, techniques de production et d'édition, techniques de secrétariat et bureautique, technique de marketing, technique de gestion micro-économique, technique d'installation, aménagement, équipement, droit ;

Aptitudes : faculté d'adaptation, sens de l'anticipation, capacité de communication, esprit d'équipe, rigueur, faculté de synthèse.

Dans un comité d'éducation pour la santé

Niveau minimal de formation générale : Bac

Compétences techniques essentielles : connaissance du milieu professionnel, compréhension des utilisateurs, identification et validation des sources d'information, traitement physique des documents, mise en mémoire de l'information, recherche de l'information, mise en forme et mise à disposition de l'information, techniques de secrétariat et bureautique ;

Compétences complémentaires : expression orale et techniques d'animation, techniques de communication interpersonnelle, expression écrite et techniques de rédaction, connaissance du milieu de l'information et documentation ;

Aptitudes : faculté d'adaptation, capacité de communication, capacité d'écoute, esprit d'équipe, sens de l'organisation, sens pédagogique, rigueur.

À ces compétences et aptitudes s'ajoute dans un comité d'éducation pour la santé la **connaissance de l'environnement** : connaissances de l'activité du comité, connaissance du paysage sanitaire et social local (structures, institution, centre de documentation, ressources...), connaissance des politiques de santé locales et nationales, connaissance du champ de l'éducation pour la santé.

L'acquisition de ces connaissances peut se faire par différents moyens :

- S'informer et être informé des activités, programmes, projets en cours du comité notamment en participant aux réunions d'équipes ;
- Assister à des colloques, des conférences en lien avec les activités du comité ;
- Accéder à la formation continue ;
- Participer à des réseaux professionnels, en documentation ou thématique ;
- Par une démarche permanente (curiosité) de mise à jour de sa culture professionnelle.

Les moyens consacrés à l'activité doivent faire l'objet d'une définition précise et partagée au sein du comité.

Dans un comité d'éducation pour la santé

La définition d'une politique documentaire conditionne les moyens nécessaires à sa mise en œuvre. Si nous nous entendons sur l'objectif suivant - la documentation dans un comité d'éducation pour la santé qu'il soit régional ou départemental est un outil au service du développement de l'éducation pour la santé sur le territoire donné – les moyens décrits dans ce document sont « un minimum » pour atteindre cet objectif. Ils seront bien évidemment à préciser en fonction des différents objectifs opérationnels définis.

La mise en œuvre des objectifs impose donc à la structure de définir des moyens :

- humains ;
- financiers ;
- matériels et techniques.

Les moyens humains : une personne formée à la documentation et en éducation pour la santé.

Une personne formée en documentation¹⁸ pourra mettre en œuvre, grâce à des techniques et outils adaptés, la politique documentaire du comité. Ainsi elle pourra animer et gérer le service de documentation. Cette condition participe à la cohérence et au suivi de l'activité. Par ailleurs une bonne connaissance du champ de l'éducation pour la santé¹⁹ est nécessaire pour le développement du fonds documentaire et pour la pertinence des réponses aux utilisateurs du service.

Les moyens financiers : déterminer un budget propre à l'activité documentaire.

En déterminant une politique documentaire, le comité se dote d'un outil supplémentaire au service de l'éducation pour la santé. Or cette volonté ne peut pas rester dans le « domaine des bonnes intentions ». Ces dernières années certains comités ont bénéficié de subventions : infection à VIH/sida et dépendance dans le cadre de conventions. En construisant des projets à vocation documentaire déposés auprès de financeurs, le comité se donne réellement des chances de mise en œuvre de sa politique documentaire.

Les moyens financiers participent à :

- répondre aux besoins d'information des utilisateurs. La diffusion de l'information constitue la partie finale et visible de l'activité documentaire qui va se traduire par la réalisation de dossiers, l'envoi de documents... ;
- mettre à jour régulièrement le fonds documentaire : la veille et l'acquisition de documents (ouvrages, périodiques, outils), ...participent à cette mise à jour.
- acheter et renouveler l'équipement ;
- assurer la formation continue des personnes chargées de l'activité documentaire, sur un plan purement documentaire et en éducation pour la santé.

¹⁸ Le groupe national de documentalistes a créé un sous-groupe « Formation », qui recense les formations en documentation existantes sur le marché, il élabore une proposition de formation pour les personnes en charge de la documentation dans le réseau qui ne sont pas formées.

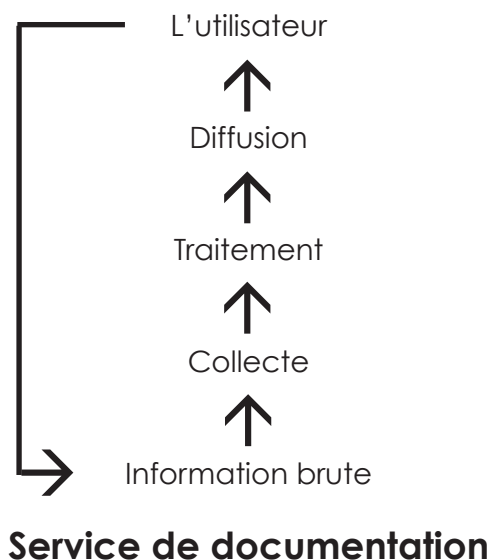
¹⁹ Les comités d'éducation pour la santé organisent régulièrement des formations en éducation pour la santé (approche générale et/ou thématique) qui peuvent être ouvertes aux personnes chargées de la documentation. La participation à des colloques, congrès..., l'implication dans la vie du comité en participant par exemple aux réunions d'équipe, à des groupes de travail, des comités de pilotage, sont des éléments qui contribuent également à la formation des personnes et leur permettent d'avoir une meilleure connaissance de l'environnement dans lequel elles évoluent.

Les moyens matériels et techniques : se doter d'un équipement et d'outils opérationnels

Ces moyens renforcent la performance professionnelle, facilitent le travail en réseau. Ils sont indispensables dans une recherche d'efficacité. Un parc matériel minimum propre au service de documentation comprend :

- un ordinateur ;
- une connexion Internet haut débit ;
- des logiciels de bureautique de base (Word, Excel, Access ...) ;
- un logiciel documentaire (si le fonds documentaire le justifie, si une formation à l'utilisation du logiciel est prévue pour la personne chargée de documentation) ;
- une télévision et un magnétoscope ;
- une imprimante ;
- un espace de consultation : une salle permettant à l'utilisateur de s'installer dans des conditions favorables à la consultation des documents.

La documentation a trois fonctions : *collecte*, *traitement* et *diffusion* de l'information. Ces fonctions constituent la **chaîne documentaire**.



La **collecte** d'un document est constituée par toutes les opérations qui servent à créer un fonds documentaire : le repérage de l'information, le tri, l'acquisition d'ouvrages, les abonnements à des revues, les commandes de documents particuliers, etc.

Le **traitement**, correspondant au classement et à l'exploitation de ces documents, est composé de plusieurs étapes qui permettent de prendre connaissance du document (ouvrage, revue, document multimédia, ...). Il consiste concrètement à :

- *Enregistrer le document* : il s'agit d'une opération à caractère purement administratif ayant pour but de repérer les documents entrés dans le service de documentation. Pour les revues, cette opération appelée *bulletinage* permet de contrôler l'arrivée de chaque fascicule de périodique et de suivre la régularité des abonnements.
- *Analyser le document*
 1. Par une description physique : le *catalogage* ; celui-ci définit les références bibliographiques d'un document, références qui permettront dans le traitement ultérieur de l'individualiser, et à l'utilisateur de localiser le document.
 2. Par une analyse intellectuelle, avec *indexation*²¹; pour cela, les documentalistes ont à leur disposition le thesaurus (cf. fiche technique 7 : le thesaurus), le *résumé*²² et la *cotation* (cf. fiche technique 6 : le plan de classement)

Cette étape d'analyse permet l'élaboration de base de données bibliographiques.

²⁰ ACCART J.-P. RETHY M.-P., Le métier de documentaliste. Paris : Electre – Editions du Cercle de la Librairie, 1999
CHAUMIER J. Travail et méthodes du documentaliste. Issy-les-Moulineaux : ESF éditeur, 2000

²¹ L'indexation a pour but de caractériser le contenu intellectuel d'un document à l'aide de mots-clés. Elle consiste à sélectionner plusieurs descripteurs qui décrivent au mieux le contenu.

²² Le résumé offre une approche courte et synthétique du contenu du document en reprenant tous ses thèmes. Il permet également un repérage de l'information. Il doit condenser la réalité du texte sans introduire de notions nouvelles ni négliger des notions essentielles.

- *Stocker le document*

Le stockage des documents se fait par leur classement physique. Le classement permet d'atteindre le document dans l'ensemble du fonds documentaire. Pour cela, les documentalistes ont à leur disposition le plan de classement ((cf. fiche technique 6 : le **plan de classement**)).

La **diffusion** de l'information se fait sous plusieurs formes : réponses ponctuelles à des demandes (orales ou écrites), dossier documentaire, bulletin bibliographique, bibliographie sur un sujet – appelé aussi profil documentaire ou diffusion sélective de l'information (DSI), revue de presse.

Il est important de garder à l'esprit qu'il existe un droit de reprographie, visant à protéger les auteurs et les éditeurs de l'usage de la reproduction abusive de documents²³.

²³Loi n° 95-4 du 3 janvier 1995 complétant le code de la propriété intellectuelle et relative à la gestion collective du droit de reproduction par reprographie, Journal Officiel n° 3 du 4 janvier 1995

Définition

Les **classifications** sont les plus anciens moyens d'organisation du savoir. Elles sont les bases du classement dans un service de documentation ou une bibliothèque. La classification désigne le système intellectuel qui sous-tend un classement physique des documents. L'intérêt d'utiliser une classification tient à ce qu'elle permet de rassembler les informations en un nombre restreint de catégories, en partant du général pour aller vers le particulier. Pour faciliter le libre accès et l'autonomie de l'utilisateur, il est plus intéressant de regrouper les documents selon des critères intellectuels.

Parmi les classifications les plus connues figure la classification universelle de Dewey, utilisée dans les bibliothèques municipales. Elle couvre l'ensemble des connaissances.²⁴

Le **plan de classement** en tant que reflet d'une classification est un découpage du champ des connaissances en divisions et subdivisions. On attribue une **cote** à chaque document.

Une cote est un ensemble de symboles servant à désigner la place d'un document sur un rayon. Elle se compose d'un indice choisi dans le plan de classement, éventuellement complété des trois premières lettres du nom de l'auteur (ou du premier auteur ou des premières lettres du titre, s'il n'y a pas d'auteur). Le classement des documents est rendu possible. L'utilisateur aura ensuite à se reporter aux rayonnages portant la cote du sujet recherché.

Dans un comité d'éducation pour la santé

Les comités du réseau ont à leur disposition un plan de classement²⁵ alphanumérique particulièrement adapté à leur fonds documentaire en éducation pour la santé (psychologie et sociologie de la santé, politique de santé, éducation pour la santé, approche populationnelle, approche thématique,...).

Il offre une possibilité de classement au plus précis, en partant du général pour aller au particulier, avec pour certaines rubriques un nombre important de sous rubriques.

Exemple :

La cote attribuée sera par exemple : **K.02.03**

K : désigne la rubrique « Populations »

02 : Sous cette rubrique « Populations », le 02 concerne les « adolescents / jeunes adultes »

03 : dans la sous-rubrique « adolescents / jeunes adultes », le 03 est consacré à la sexualité.

Les supports auxquels est attribuée la cote K.02.03 ont pour thème principal la sexualité des adolescents.

Ce plan de classement, mis à jour en décembre 2003, prend en compte :

- les nouvelles orientations de la politique de santé publique et notamment les nouvelles approches de la prévention : « Plan cancer », développement de l'éducation du patient, dépendances, ...
- les concepts ayant émergé ces dernières années dans le champ de la santé publique et plus particulièrement de l'éducation pour la santé : estime de soi, résilience, psychologie de la santé...

²⁴ ACCART J.-P., RETHY M.-P. Le métier de documentaliste. Paris : Electre - Editions du Cercle de la Librairie, 1999

²⁵ DACQUIN M., DESCHAMPS S., PINCEMIN M., ROUX C., SIZARET A. Plan de classement. décembre 2003

Les outils : le thesaurus

Définition

Le thesaurus est une liste normalisée et structurée de termes appelés mots-clés / descripteurs²⁶ organisés autour de relations sémantiques, utilisé pour l'indexation et la recherche des documents.

Le thesaurus est un outil documentaire. Il se présente comme un recueil de termes (descripteurs) que les documentalistes utilisent pour décrire le contenu des documents : c'est l'**indexation**.

Ces mots servent dans un deuxième temps pour la **recherche** des documents. Le choix des descripteurs est à ce moment-là très important puisqu'il va conditionner la qualité des réponses, limitant le « bruit » (trop de réponses) ou le « silence » (peu ou pas de réponse).

On peut associer à certains descripteurs une **note d'application** : celle-ci permet de décrire ou d'expliquer le descripteur ou d'inscrire toute information jugée nécessaire à la bonne compréhension du terme.

Dans un comité d'éducation pour la santé

Les documentalistes du réseau des comités ont à leur disposition le **thesaurus en éducation pour la santé**²⁷.

Ce thesaurus a été élaboré pour répondre aux besoins documentaires des acteurs de l'éducation pour la santé et tout particulièrement ceux des comités d'éducation pour la santé. Il répond à plusieurs objectifs :

- enrichir le vocabulaire utilisé pour décrire les documents traitant de l'éducation pour la santé, notamment dans les champs de la sociologie, de la psychologie, de la pédagogie et de l'éducation du patient,
- contribuer à la connaissance et à la reconnaissance du domaine de l'éducation pour la santé,
- soutenir l'harmonisation nécessaire des pratiques documentaires, notamment au sein du réseau des comités d'éducation pour la santé,
- faciliter l'échange et la mise en commun d'informations entre les acteurs de l'éducation pour la santé.

Ce thesaurus en éducation pour la santé se présente sous la forme de trois volumes :

1 – une liste alphabétique structurée comprenant tous les mots utiles, classés par ordre alphabétique, avec leurs relations sémantiques. Les descripteurs sont introduits par le sigle **EM** = Employer. Les non-descripteurs sont introduits par le sigle **EP** = Employé pour.

Exemple :

Activité sportive
EM : Sport

>>>

Sport est le descripteur.

²⁶ Descripteur : terme exprimant un concept figurant dans un thesaurus et utilisé pour représenter le contenu d'un document. (CHAUMIER J. - Travail et méthodes du documentaliste. Issy-les-Moulineaux : ESF éditeur, 2000)

²⁷ Maigne E., Lavielle C., Lemonnier F., Weinmann E-M., Vergniory S. Thesaurus en éducation pour la santé. Saint-Denis : Institut National de Prévention et d'Éducation pour la Santé, à paraître.

À la suite du descripteur on trouve son ou ses non-descripteurs introduits par le sigle **EP** (employé pour).

Exemple :

Sport

EP : Activité sportive

2 – une liste alphabétique permutée, permettant de repérer les différents concepts présents dans le thesaurus autour d'une notion représentée par un terme.

Le descripteur *Politique de santé* apparaît 2 fois dans la liste :
à P pour *politique* et à S pour *santé*.

Autour du terme « action » :

	Action	communautaire
	Action	coordonnée
	Action	de l'usager
	Action	de terrain
	Action	sociale
Centre communal d'	action	sociale
Centre d'	action	médico sociale précoce
Circonscription d'	action	sanitaire & sociale
Fonds d'	action	sociale
Formation	action	
Foyer d'	action	éducative
Politique d'	action	sociale
Programmation stratégique d'	action	de santé
Recherche	action	
Théorie de l'	action	planifiée
Theory of Reasonned	Action	

3 – une liste par micro thesaurus : elle rend compte de l'organisation générale du thesaurus et de son arborescence. Elle ne comprend que les descripteurs, hiérarchisés entre eux, du terme le plus générique au terme le plus spécifique.

Exemple : dans le micro thesaurus *Système de l'éducation* on trouve les descripteurs suivants :

- Système de l'éducation [NI]
 - Politique de l'éducation
 - Alphabétisation
 - Egalité des chances
 - Enseignement public
 - Enseignement privé
 - Scolarisation
 - Accès à l'éducation >
 - Obligation scolaire >
 - ZEP
- Système éducatif
 - CESC
 - Diplôme
 - Education
 - Education spécialisée
 - Enseigné
 - Apprenti
 - Elève
 - Etudiant
 - Enseignement
 - Discipline d'enseignement
 - Programme d'enseignement
 - Objectif éducationnel

Ces deux descripteurs sont des descripteurs spécifiques de Scolarisation.

L'objectif d'un service de documentation est de diffuser, transmettre, faciliter l'accès, faire découvrir, apporter les documents nécessaires à l'utilisateur.

Ceci afin de :

- développer l'expertise ;
- renforcer les compétences professionnelles ;
- aider à la formation continue ;
- partager ses connaissances avec d'autres professionnels.

Le service documentation atteint cet objectif à travers ce que l'on appelle les « produits » et les « services documentaires ».

Le service documentaire consiste à :

- effectuer des **recherches documentaires**

La recherche documentaire consiste à rassembler, à partir d'une question, des éléments divers (chiffres, bibliographie, textes...) qui permettront d'apporter une réponse pertinente à la question posée. À une question trop générale ne définissant pas clairement les limites du sujet, correspondra une réponse imprécise. Plus la question sera formulée rigoureusement, plus la réponse sera pertinente.²⁸

La qualité d'une recherche documentaire dépend de nombreux facteurs : sélection du fonds documentaire, qualité de l'indexation, nombre et qualité des éléments de recherche, prise en compte du niveau de connaissance de l'usager dans le domaine interrogé, ...

- proposer la **consultation** de documents

- proposer le **prêt** de documents, en complément ou à la place de la consultation

Le prêt nécessite une organisation précise : bonne organisation du fonds, enregistrement rapide et soigneux des supports prêtés, relances immédiates après la date limite de retour de manière à rendre les documents disponibles pour les autres utilisateurs.

- mettre à disposition des produits documentaires élémentaires, qui reflètent l'activité du service

Exemples :

la **liste des dernières acquisitions** ;

le **bulletin de sommaires** : c'est un moyen de consultation rapide, facilitant la recherche dans les revues ;

la **liste des abonnements**.

- présenter et diffuser les résultats de sa recherche

La présentation des résultats prendra des formes variées :

Compilation d'articles : il s'agit de rassembler les articles disponibles sur le sujet demandé, sans analyse ou traitement particulier ;

²⁸ ALLAIN-LAUNAY B., SAMAT C. Guide de l'information en action sociale. Ramonville Saint-Agne : Editions Erès, 1996

Dossier documentaire : celui-ci est élaboré à partir d'une sélection d'articles, d'extraits d'ouvrages, de références bibliographiques, de toutes données répondant à une demande précise ; à la différence de la compilation d'articles, le dossier documentaire nécessite une exploitation, une analyse assez détaillée des contenus, dans l'objectif de les organiser et de les communiquer de façon pertinente ;

Bibliographie : « Au sens courant, la bibliographie désigne la connaissance, le recensement et la description des ressources documentaires liées à un sujet ou à un domaine particulier. Le mot désigne aussi les outils ou produits documentaires qui résultent de ce recensement : bibliographie de fin de travaux universitaires, répertoire ou banque de données bibliographiques »²⁹;

Catalogue : Le catalogue est l'outil documentaire qui permet de repérer un document dans le fonds documentaire. Il s'agit d'abord de donner à l'utilisateur la possibilité de trouver le document à partir de ses éléments caractéristiques (ouvrages, vidéos,...) ensuite d'identifier le document recherché grâce à sa description bibliographique, enfin de localiser le document. Ce sont là ses fonctions de base.

Dans un comité d'éducation pour la santé

Le service attendu nécessite que le comité mobilise, mette à disposition et accompagne la demande à partir des ressources documentaires. Le service documentaire dans un comité d'éducation pour la santé est conforme à celui de tout service documentaire. Il propose la recherche documentaire, la consultation, le prêt et la réalisation de produits documentaires.

²⁹ CACALY S., LE COADIC Y., MELOT M., et al. Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation. Paris : Nathan, 1997

Définition

Fonction logistique qui consiste à répondre à une commande de supports.

Dans un comité d'éducation pour la santé

L'activité de diffusion dans un comité d'éducation pour la santé est très souvent entendue comme la diffusion en nombre de documents et matériel de prévention. La plupart du temps, elle est gérée soit par le (la) documentaliste, soit par la personne chargée de l'accueil et du secrétariat³⁰.

Bien repérée par les utilisateurs, facile à mesurer quantitativement, la diffusion peut être l'occasion de développer des partenariats locaux.

Elle ne doit pas être confondue avec l'activité documentaire qui requiert des compétences et techniques spécifiques.

Cependant pour mener à bien cette activité, quelques règles sont à respecter : **une connaissance des documents disponibles, l'accompagnement de la diffusion, la gestion des stocks**. Réfléchir à ces différents points permet de s'affranchir de la traditionnelle image de distributeur de brochures et valorise une activité soutenue par certains et décriée par d'autres.

Une connaissance des documents disponibles

Les affiches, brochures ... sont des documents à part entière dans la mesure où ils véhiculent de l'information. La personne en charge de la diffusion doit être assurée de la validité de cette information (repérage des sources, producteurs, obsolescence...). Elle doit également avoir le souci de repérer des publications d'autres organismes afin de les intégrer au stock. Il n'est pas envisageable d'intégrer dans un fonds, et donc de diffuser, des documents sans en avoir pris connaissance.

L'accompagnement de la diffusion

Avant de remettre un document à l'utilisateur, il est nécessaire de lui rappeler le contenu du document, les contextes possibles d'utilisation, le(s) public(s) destinataire(s).

Une gestion des stocks

La diffusion suppose également la gestion de stocks. Un suivi rigoureux des stocks permet de passer les commandes dans les délais, évitant ainsi les ruptures. Une organisation (physique) rationnelle permet d'accéder facilement aux stocks.

³⁰ cf. Groupe national des documentalistes en éducation pour la santé. Résultats de l'enquête : Etat des lieux de l'activité documentaire dans le réseau des comités d'éducation pour la santé. Juin 2002