

documentation

Les NTIC au cœur des 15^{es} Journées du RNDH

■ Les 15^{es} Journées du Réseau national des documentalistes hospitaliers (RNDH) ont été principalement axées sur les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) ■ De la gestion des ressources électroniques, en passant par la place de la documentation dans un environnement internet/intranet, à un panorama du web paramédical, ces rencontres ont été riches d'enseignements.

BRUNO GUESSARD ■ La seconde journée a, par ailleurs, fait le point sur la vie de l'association.

MOTS CLÉS

- Documentaliste
- Documentation
- Internet
- Nouvelles technologies de l'information et de la communication

Après le Chu de Reims (en 1997), le ministère de la Santé à Paris (en 1998), le Chu de Lille (en 1999), le Chu de Toulouse (en 2000) et l'École nationale de la santé publique (ENSP) à Rennes (en 2001) – pour ne citer que les cinq dernières éditions –, c'était, pour la première fois un centre hospitalier non-universitaire et une ville moyenne, Compiègne (60), qui ont eu l'honneur d'accueillir la 15^e édition des Journées annuelles du Réseau national des documentalistes hospitaliers (RNDH), les 3 et 4 octobre derniers.

Le Centre hospitalier de Compiègne (CHC), lieu du congrès, s'est avéré un cadre idéal pour la thématique choisie: "Quelle information en santé pour le XXI^e siècle?". Établissement de construction très récente – il a été inauguré fin 1995 –, doté de 760 lits et places, hôpital pivot du secteur sanitaire Compiègne-Noyon-Crépy, le CHC dispose, en effet, d'un plateau technique doté d'équipements de pointe, d'une gestion logistique automatisée et performante, de bâtiments entièrement câblés dès l'origine, pour permettre la mise en œuvre d'un schéma informatique ambitieux. Ayant mené à bien une procé-

dure d'accréditation dès juillet 2000, doté d'un projet d'établissement pour la période 2000-2005, et ayant signé un contrat d'objectifs et de moyens avec son Agence régionale d'hospitalisation (ARH), il se présente dans son livret d'accueil, comme offrant « *la technique du futur au présent* ».

NTIC, UN ENJEU MAJEUR POUR L'AVENIR DE LA DOCUMENTATION

Dans ce cadre futuriste, permettant de se projeter pleinement vers l'hôpital de demain, il est apparu évident aux organisateurs et aux responsables du RNDH que les 15^{es} Journées devaient pleinement se consacrer aux nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC), enjeu majeur pour l'avenir de notre profession.

En effet, la déferlante d'internet, des réseaux et des nouveaux outils informatiques qui les accompagnent, ont complètement bouleversé les pratiques, les techniques et les méthodes de travail des documentalistes au cours de ces cinq dernières années. Ces bouleversements technologiques mettent à bas les schémas traditionnels de la gestion documentaire et des relations entre les professionnels de

l'information/documentation et leur public d'utilisateurs.

Ainsi, la dématérialisation et la virtualisation des supports d'information, les nouveaux défis de l'édition électronique, de la gestion des contenants et des contenus d'information, des moyens d'accès et d'orientation dans des environnements internet/intranet sont les questions concrètes auxquelles les documentalistes sont aujourd'hui confrontés, tout spécialement dans le domaine de la santé. Ces interrogations demandaient de nouveaux éclairages au travers d'exemples, de méthodes et de pratiques réinventées.

LES SÉANCES PLÉNIÈRES

■ La gestion des ressources électroniques. La première problématique abordée concernait la gestion des ressources électroniques. Annie Bertrand, conservateur et directrice du service commun de la documentation de la bibliothèque de l'Université de technologie de Compiègne² (BUTC), nous a présenté, au cours d'un exposé passionnant, l'expérience de son unité documentaire. L'Université technologique de Compiègne, créée en 1972, a une mission d'enseignement, de recherche et de trans-



Rubrique réalisée avec le RNDH

fert de technologie vers les entreprises. Elle s'est bâtie une solide renommée internationale et compte actuellement 2 656 étudiants inscrits en cycle d'ingénieur, et 475 en 3^e cycle. Elle forme tout particulièrement des ingénieurs dans les domaines des génies biologique, chimique, informatique et urbain. Une des activités de l'UTC, la plus connue dans le domaine de la santé, concerne la branche biomédicale qui "fournit" de nombreux ingénieurs au milieu hospitalier.

Dans ce contexte exigeant, la mission de la bibliothèque est de répondre aux besoins de l'enseignement et de la recherche, par la mise à disposition de ressources documentaires et de services. Elle possède ainsi un fonds d'environ 100 000 livres, 1 300 périodiques et un large panel de ressources électroniques (bases de données...) avec un budget de fonctionnement de 570 000 euros en 2002.

Depuis plusieurs années, la BUTC s'est lancée dans une politique de développement d'un nouveau système d'information documentaire où les ressources électroniques ont pris une place prépondérante, ceci dans un triple but :

- **faciliter l'accès à l'information ;**
- **disposer d'informations récentes** et continuellement mises à jour ;
- **proposer une représentation multimédia de l'information.**

Condition essentielle et primordiale pour mener à bien ce dessein, l'Université technologique de Compiègne s'appuie sur une infrastructure informatique forte de 2 000 postes et d'un réseau à haut débit. À partir d'un environnement intranet/internet, les étudiants, professeurs et chercheurs de l'UTC ont donc accès à un ensemble d'outils et de sources d'informations : catalogues électroniques des res-

sources de la bibliothèque, catalogues de sites internet, banques de données bibliographiques, collections de revues sur support électronique, dont Science Direct (Elsevier).

Cette démarche permet à la bibliothèque de se positionner comme :

- **l'organisateur** capable de répondre aux besoins exprimés par ses utilisateurs ;
- **le spécialiste de la gestion** des documents électroniques ;
- **le gestionnaire attiré** des contenus d'information.

Toutefois, une organisation de l'information de ce type fait apparaître de nouvelles contraintes :

- **techniques** tout d'abord, avec l'obligation, pour les utilisateurs de passer par les machines de l'UTC pour accéder à l'information ;
- **juridiques et financières** ensuite (durée d'engagement pour les abonnements électroniques, problème des droits de reproduction, du prêt entre bibliothèques...);
- **organisationnelles**, enfin, qui bouleversent le travail des bibliothécaires par rapport à l'ancienne gestion des supports "papier".

À l'heure actuelle, le bilan, au niveau de l'UTC, d'une politique clairement axée vers les ressources documentaires électroniques fait apparaître, du côté des utilisateurs, un intérêt évident et enthousiaste pour l'accès direct qu'elle offre au texte intégral des documents.

Pour l'unité documentaire, elle engendre des nécessités jusque-là inédites, comme celle d'une parfaite maîtrise de sa politique documentaire, et une triple ardente obligation : chercher des partenariats (consortiums d'achat tel le réseau universitaire Couperin...) et, par là même, des moyens supplémentaires ; veiller à l'usage qui est fait de ces nou-

velles ressources (au sens du droit de l'information notamment) ; enfin, parfaire, par des campagnes de communication, les possibilités offertes aux utilisateurs par ces nouveaux outils documentaires, le papier gardant encore de solides atouts et d'ardents défenseurs.

■ **La place de la documentation dans un environnement internet/intranet.** Seconde thématique abordée en séance plénière, celle de la place de la documentation dans un environnement internet/intranet. Laurent Bernat, documentaliste et consultant au sein de la société Projet Web³, nous a fait réfléchir sur la manière de se positionner afin d'occuper un positionnement moteur sur ce type de sujet et sur les compétences, particulièrement techniques qui sont à mettre en œuvre dans ce genre de démarche.

Dans le rappel des caractéristiques fondamentales de la médiation documentaire (besoin d'information d'une personne, construction d'une interface d'accès à des réservoirs d'informations plus ou moins stables...), on constate que l'accès à l'information a autant de valeur que l'information elle-même : il s'agit de fournir la bonne information au bon moment (l'information doit être bonne, pertinente, fiable, exploitable). La fonction d'accès ne se limite donc pas à ouvrir ou à fermer des vannes : il y a fondamentalement une action d'enrichissement de l'information.

Dans la démarche de construction d'un site Web sur internet ou intranet, la problématique est la même. Où se trouve la valeur de l'outil ? Dans la présentation de l'information et dans la facilité d'accès qu'il permet, donc toujours dans la valeur ajoutée de l'information. ►

► Sur le fond, il n'y a pas de différence : c'est l'accessibilité de l'information, dans un schéma de documentation "classique" comme dans un environnement Web qui est le maître-mot : il faut toujours répondre à un besoin d'information exprimé par une personne et le niveau d'expertise du documentaliste et/ou webmaster se situe au niveau de l'interface d'accès. Mais on ne peut pas non plus nier un certain nombre de différences : la composante "communication" est beaucoup plus présente dans un projet Web, la composante informatique est omniprésente, enfin, le propre d'une interface de ce type est d'être totalement "désincarnée" et dématérialisée.

Retenons donc ici que dans un projet documentaire comme dans un projet internet, la valeur est créée par les contenus que les utilisateurs y trouvent et par l'interface qui permet d'y accéder. Pour que la documentation tienne toute sa place dans un projet internet/intranet, elle doit donc se recentrer sur ses fonctions d'origine (l'accès à l'information), faire reconnaître cette position par les autres acteurs de l'institution, et bien sûr acquérir (pour la/le documentaliste) les compétences qui lui manquent pour pouvoir développer des applications et des produits concrets qui optimiseront l'accès à l'information.

Quelles compétences sont alors nécessaires ? Il faut savoir rédiger un cahier des charges – qui peut prendre la forme d'une maquette fonctionnelle –, acquérir des connaissances techniques sur les réseaux, les serveurs, les langages manipulés et les différents types de fichiers (images, graphismes, bitmap...) utilisés dans un environnement Web.

De manière très pratique, il faut avoir une très bonne connaissance des logiciels de base (navi-

gateurs, ftp...), et surtout, de l'*hyper text markup language* (HTML), avec et sans composeur, dont la maîtrise est indispensable.

Enfin, il faut également développer des compétences en Webdesign, c'est-à-dire en matière d'ergonomie de ce type d'environnement.

LES ATELIERS

Après ces deux exposés théoriques, deux ateliers pratiques ont été proposés.

■ Panorama du web paramédical.

Dans le premier atelier, Guy Isambart, infirmier général au Centre hospitalier de Clermont-de-l'Oise (60), mais surtout animateur infatigable au sein de l'Association de recherche en soins infirmiers (Arsi), nous a présenté un panorama du web paramédical, faisant le tour des adresses utiles dans ce domaine, à savoir :

- une série de sites de référence dans le domaine des soins infirmiers ;
- des moteurs de recherche spécialisés qui permettent d'appréhender le domaine du web paramédical ;
- des catalogues de bibliothèques ;
- des sites de spécialité infirmière (anesthésistes, bloc opératoire, gérontologie...);
- des sites présentant des protocoles ;
- des sites d'enseignement et de pédagogie.

Il est à noter que la plupart de ces adresses peuvent être retrouvées sur le site de l'Arsi¹ qui a, par ailleurs, publié un guide fort utile intitulé "Intranet et soins infirmiers" sous la plume de Guy Isambart³. Ce guide permet à la fois aux utilisateurs et aux professionnels de l'information de mieux appréhender ce domaine particulier.

■ **Présentation et formation à l'utilisation de Medline : interfaces PubMed et Ovid.** Second

atelier proposé aux congressistes, celui animé par Catherine Ferran, documentaliste scientifique au Centre de documentation médico-pharmaceutique de l'AP-HP/Ageps, qui a procédé à une présentation technique de la banque de données "Medline" et de deux de ses interfaces, l'une gratuite, PubMed, l'autre payante, Ovid.

Produite par la *National Library of Medicine* des États-Unis (NLM), Medline est une base de données bibliographiques qui couvre l'ensemble des domaines médicaux et biomédicaux. Elle contient plus de 12 millions de références à partir de 1966, dont 70 % avec résumé (toujours en anglais). Environ 4500 périodiques y sont indexés, dont 86 revues éditées en France. On y trouve tout spécialement la plupart des revues du catalogue Masson, dont la série des revues "Soins". Sa mise à jour est hebdomadaire. On peut ainsi en déduire que le présent article sera indexé sur Medline courant 2003 !

• **PubMed**, directement accessible à partir du site internet de la NLM⁶, est une interface totalement gratuite depuis 1997 et, de ce fait, certainement la plus utilisée au monde. Toutefois, puisqu'entièrement composée en anglais, elle suppose d'acquérir un certain nombre de compétences indispensables pour une utilisation optimale, dont la moindre est de bien maîtriser le vocabulaire MeSH qui sert à l'indexation du contenu des revues.

• **En ce qui concerne Ovid⁷**, ce produit est plus particulièrement intéressant en raison de sa facilité d'utilisation, de sa convivialité et de ses performances en terme de recherche de mots clés MeSH (*mapping*). Elle a la particularité d'apporter des fonctionnalités qui ne sont pas toujours présentes ou évidentes au niveau de l'utilisation dans la version gra-

tuite (PubMed) proposée par la NLM.

LA VIE DE L'ASSOCIATION

Après la première journée de congrès axée plus particulièrement sur la formation, la seconde était, traditionnellement, tournée vers la vie de l'association. L'occasion de réunir les différents secteurs du RNDH et d'aborder ainsi une série de thématiques qui lui sont chères.

■ **Le secteur paramédical.** La quasi-totalité des membres de ce secteur travaille en institut de formation en soins infirmiers (Ifsi) ou en école paramédicale. De ce fait, les sujets récurrents qui animent ce groupe sont souvent en phase avec l'actualité : augmentation des quotas dans les instituts, projets de réforme des études médicales et paramédicales, avec l'ébauche d'une première année commune qui pose beaucoup d'interrogations.

• **L'augmentation des quotas**, justement, a accentué de nombreux problèmes : pour y faire face, les Ifsi ont fréquemment recours, dans l'urgence, à des solutions très différentes en matière de personnels, de qualification et de statuts. On a pu constater que beaucoup d'emplois jeunes, très souvent qualifiés et diplômés en sciences de l'information, ont été recrutés à cette occasion.

• **En outre, il existe une très grande hétérogénéité des cursus des documentalistes.** Ainsi, ceux qui sont soignants à l'origine se sentent davantage écoutés et sollicités en raison de leur expérience. En revanche, l'intégration est plus difficile pour les documentalistes dont le cursus d'origine n'est pas soignant, et leur place au sein des équipes pédagogiques est plus délicate à affirmer.

• **On rapporte également qu'il existe de très grandes disparités dans l'attribution de postes de**



© CH de Compiègne

Le Centre Hospitalier de Compiègne (60), inauguré fin 1995, est doté de 760 lits et places.

documentaliste par rapport au nombre d'étudiants : faute de normes en la matière, chaque établissement semble faire en fonction des moyens qu'il arrive à "arracher" aux directions hospitalières et aux tutelles.

Dans l'immédiat, le groupe se donne comme objectif prioritaire de renforcer la coopération entre établissements, spécialement aux niveaux local et régional. Il ne s'agit pas de se lancer dans des projets démesurément ambitieux, mais de commencer par répondre à des besoins immédiats, où l'échange d'expériences et d'informations doit d'abord être mené.

Il a également été décidé de travailler en 2003 sur le thème de la fonction pédagogique du documentaliste (place dans l'équipe, rôle concret...). Marie-Paule Stecca, de l'Ifsi du Chu de Grenoble, est plus particulièrement chargée de l'animation de ce secteur.

■ **Le secteur des statuts.** Le problème de l'inexistence totale du statut particulier de documentaliste au sein de la fonction publique hospitalière est un des plus anciens sujets de préoccupation du RNDH.

En dépit d'une vaste campagne d'information et de *lobbying* menée en direction des décideurs institutionnels et des syndicats représentatifs, il n'a pas été

possible, dans le cadre des négociations entre "filières" menées avec le ministère de la Santé, fin 2000/2001, de trouver une solution et une reconnaissance statutaire pour les documentalistes hospitaliers.

Faute justement de statuts particuliers, le secteur a largement constaté le développement d'une précarisation de la profession et le foisonnement de recrutements d'emplois jeunes en qualité de documentaliste, tout particulièrement dans les Ifsi afin de faire face à l'augmentation des quotas. Une solution très inquiétante puisque l'on sait aujourd'hui que le dispositif emplois jeunes est condamné et qu'il n'existe aucune assurance quant à l'avenir des documentalistes ainsi recrutés. D'où la question lancinante : comment organiser et pérenniser la fonction de documentation, spécialement dans les écoles paramédicales, à partir de dispositifs qui restent essentiellement précaires ?

Il est encore possible d'espérer trouver des solutions : dans le cadre du protocole d'accord du 14 mars 2001 dit "filières", l'Observatoire national des emplois et des métiers de la fonction publique hospitalière a, entre autres, pour mission de proposer des solutions statutaires pour les métiers dits "émergents" – donc *a priori* pour les

NOTES

1. Renseignements

sur le site Web de l'hôpital :

<http://www.ch-compiègne.fr>

2. <http://www.utc.fr/butc/>

3. <http://www.projetweb.com>

4. <http://www.arsi.asso.fr/Liste-des-sites-internet.htm>

5. **Isambart G.**, Internet et soins infirmiers, Mallet Conseil, Lyon, 2002, 15 € (Renseignements sur le site de l'ARSI)

6. <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/PubMed/>

7. <http://www.gateway.ovid.com> (site payant)

8. <http://membres.lycos.fr/rndh/index.htm>

9. **Les coordonnées des différents responsables et animateurs du RNDH** sont disponibles sur le site de l'association dont l'URL est indiquée en note 8.

PRÉCISION

Les prochaines

Journées du RNDH se dérouleront au sein des Hospices Civils de Lyon (69) les 2 et 3 octobre 2003.

documentalistes –, dans le cadre des statuts existants. L'un des arguments majeurs à développer est la profonde inégalité qui existe entre fonctions publiques puisque nos collègues travaillant pour l'État ou pour les collectivités territoriales disposent déjà d'une reconnaissance au travers de statuts particuliers.

Le secteur statut s'est donc réorganisé en un groupe de travail de six volontaires, menés par Nathalie Berriau, responsable du GIP Ascodocpsy basé à Lyon. Ce groupe se donne pour objectif de reprendre le travail d'information sur nos difficultés statutaires, principalement en direction des décideurs et des syndicats, appelés à intervenir au sein de l'Observatoire des emplois et des métiers de la FPH.

■ **Le secteur du web.** La mise en place du site internet de l'association⁸ étant pérenne depuis un certain temps, le secteur web est, en quelque sorte, victime d'une "crise de croissance". L'animation du site, la gestion de ses contenus, la modération du forum qui y est attachée sont des tâches lourdes qui reposent entièrement sur notre webmaster.

Le développement du site et l'ajout de nouveaux outils posent aujourd'hui problème. Ainsi, la gestion d'un futur catalogue collectif de périodiques – pour lequel un travail remarquable de préparation a été mené par Murielle Mascrez-Piola du CH de Maubeuge – a confronté le groupe à de sérieux obstacles: il faut trouver une interface logicielle efficace et organiser la cohérence des données et leur mise à jour, travailler sur les modalités d'accès à ces informations et sur leur confidentialité. En clair, il s'agit d'un travail très important qui demande une approche et des moyens quasi professionnels, peut-être au-dessus des possibilités d'une associa-

tion comme la nôtre. On mesure ici la somme de compétences et de moyens humains qu'exige, à présent, le maniement des nouvelles technologies de l'information.

Avant de se lancer dans des décisions lourdes de conséquence en la matière, une réflexion plus approfondie sur ce que doit être le site internet du RNDH et sur son contenu informatif et rédactionnel va donc être menée. Pour

nouvelles technologies de l'information dans son quotidien professionnel. Un effort évident d'adaptation, de formation continue et de remise en cause s'est souvent imposé à tous.

Ce constat permet de réaffirmer à quel point la formation initiale et les compétences de base sont importantes dans le recrutement des documentalistes en milieu hospitalier. Il s'agit, plus que jamais, d'un véritable métier qui



© Pierre Michaud

mener à bien cette tâche, un groupe de travail a été constitué comme pour le secteur des statuts. Gérald Grappe, actuel webmaster du RNDH, reste, bien sûr, l'animateur de ce secteur⁹.

BILAN

Ces 15^{es} Journées du Réseau, outre la rencontre régulière des membres de l'association qui prennent toujours un vif plaisir à se retrouver, ont été l'occasion de constater à quel point nos pratiques professionnelles et nos techniques se situent dans une phase de profond changement. Chaque documentaliste présent durant ces journées atteste du bouleversement induit par les

ne s'improvise pas et qui devient quasiment impossible d'apprendre "sur le tas" si l'on veut être efficace.

Le chantier de sa reconnaissance statutaire dans notre milieu et de la définition concrète de ses modes de recrutement reste donc d'une rare actualité, tout comme les défis sans cesse renouvelés pour une association bien vivante comme le RNDH. ■

L'AUTEUR

Bruno Guessard, documentaliste, responsable du Centre de documentation pluridisciplinaire du CH de Compiègne (60)