

documentation

La gestion documentaire au cœur du métier de documentaliste

FRANÇOISE BLONDEL
SYLVIE DOUSSON
CATHERINE MUTEL

■ Une soixantaine de participants se sont retrouvés les 21 et 22 septembre 2006 au CHU-Hôpitaux de Rouen (76) à l'occasion des 19^{es} Journées annuelles du Réseau national des documentalistes hospitaliers (RNDH) ■ Différents ateliers et conférences ont permis à chacun de réfléchir à sa pratique professionnelle ■ Un point sur l'activité des groupes de travail du Réseau a également été effectué. ■ Compte rendu de ces deux journées d'échanges.

MOTS CLÉS

- Documentaliste
- Documentation
- Éthique
- Gestion documentaire
- Projet de Service documentaire
- Veille documentaire

Pour la deuxième fois, le CHU-Hôpitaux de Rouen (76) a accueilli en septembre dernier le congrès annuel du Réseau national des documentalistes hospitaliers (RNDH). Différents ateliers et conférences ont été l'occasion de mettre en exergue certains aspects de la gestion documentaire au travers d'expériences et de témoignages de professionnels. Des présentations théoriques ont permis de s'informer sur plusieurs thématiques parmi lesquelles l'éthique et la déontologie, les dossiers documentaires électroniques, la veille documentaire...

CONFÉRENCES ET ATELIERS

■ **Marketing des produits et services** (Sophie Ranjard). Une baisse de la fréquentation des centres de documentation est actuellement constatée ; elle est essentiellement liée à l'utilisation individuelle d'internet. Pour y remédier, il est nécessaire de mettre en place un "plan marketing" en procédant à une analyse des données afin de connaître les publics concernés et préciser la

teneur de leur demande (*via* des entretiens ou des questionnaires). Au vu des résultats, il est indispensable (recommandé) de développer des produits documentaires qui puissent répondre à ces demandes (newsletter, portail de site, service de recherche documentaire, diffusion sélective de l'information...). Des outils de promotion, tels des plaquettes et/ou un plan de classement, peuvent compléter utilement leur diffusion.

■ **Panorama des outils de veille documentaire** (Joumana Boustany). L'information est aujourd'hui devenue abondante et diversifiée tant dans le domaine médical qu'administratif. Face à cela, il est utile d'avoir recours aux "agents intelligents" que sont les outils de collecte, d'analyse, de résumé, de classification et de cartographie. Toutefois, ces derniers étant payants, il faut procéder à une analyse approfondie des besoins afin de réaliser de la veille documentaire à moindre coût.

■ **Accréditation et documentation** (équipe du service qualité et gestion des risques du Centre Hospi-

talier de Dieppe, 76). Après avoir présenté les rôles et les missions de chaque membre de l'équipe, les intervenants ont commenté le système de gestion documentaire mis en place au sein du CH de Dieppe selon diverses thématiques (démarche qualité, gestion des risques, évaluation, satisfaction des usagers et certification V2) afin de fiabiliser les missions de ce service.

■ **Dossiers documentaires électroniques** (Clotilde Vaissaire). Cette intervention a fait le point sur le passage du dossier documentaire papier au dossier documentaire électronique. Avantages, inconvénients et contraintes de cette dématérialisation ont été analysés. Une attention particulière a été portée au blog, nouveau support constitué de textes, d'images et de liens auxquels le lecteur peut apporter ses commentaires.

■ **Centre de ressources national François-Xavier Bagnoud** (Dominique Serryn). Ce centre de ressources documentaires a pour objectif de faciliter la circulation et la mise à disposition de l'information sur les soins palliatifs et l'accompagnement de fin de vie. L'historique, le contenu ainsi que les perspectives d'ouverture, notamment vers l'Europe, ont tour à tour été développés.

■ **Éthique et déontologie des documentalistes** (Jacqueline Verdier). Les concepts d'éthique, de déontologie et de morale ont été définis et le code de l'*European Council of Information Associations* (ECIA) a été présenté. Les valeurs

prioritaires que doivent respecter les documentalistes au quotidien ont également été rappelées : respect de la personne, partage équitable de l'information, citation des sources, préservation du patrimoine...

■ **Logiciels documentaires libres** (Pascal Woloszyn). PMB (PhpMyBibli)^{1,2}, logiciel libre, gratuit, offrant des prestations payantes selon les besoins des utilisateurs a été testé à la bibliothèque médicale du CH de Dunkerque (62). Une liste de diffusion extrêmement active permet de partager les expériences de chacun, de répondre aux questions techniques, de s'informer sur les règles d'utilisation, les astuces et la faisabilité. Pascal Woloszyn a montré qu'il était possible d'implanter, avec un minimum de connaissances, un tel système, cela quelle que soit la taille du centre de documentation, et de disposer d'un outil professionnel fiable.

■ **Réalisation d'un projet de service documentaire** (Marie-Hélène Jacob). Une méthodologie de projet de service documentaire a été présentée. Plusieurs étapes sont nécessaires : présentation de l'équipe (historique, activité, composition de l'équipe) ; activité du service (public concerné, constat d'activité) et mise en place du projet (objectifs, valeurs de référence, ressources, planification...). Un projet de service ne s'improvise pas et exige, en plus de la méthodologie, un accompagnement de l'équipe.

ACTIVITÉS DES SECTEURS

Les différents groupes de travail du RNDH ont ensuite fait le point sur leurs activités.

■ Groupe web/catalogue collectif.

• **Site web.** Nathalie Sanlaville, responsable du groupe web, a présenté le site du RNDH et a proposé la création de nouvelles



Stand Elsevier Masson SAS lors des 19^{es} Journées nationales du Réseau des documentalistes hospitaliers qui se sont déroulées au CHU-Hôpitaux de Rouen en septembre dernier.

rubriques : "News" ou "Quoi de neuf" ; "Articles en ligne" ; "Trucs et astuces" ; "Circulaires".

• Catalogue collectif.

Le travail de mise en ligne du catalogue collectif des périodiques sera poursuivi. À cet effet, le RNDH fera appel à un stagiaire pour traiter les aspects techniques de ce projet qui verra le jour en 2007.

■ **Groupe paramédical.** Un recueil des pratiques et des outils documentaires a été présenté, suite à l'envoi d'un questionnaire à l'ensemble des adhérents du RNDH. Afin de constituer un catalogue des cassettes vidéo, DVD et CD-Roms, une enquête sera lancée sur la liste.

■ **Groupe statut.** Trois thématiques ont été abordées : l'intégration des documentalistes au grade de technicien supérieur hospitalier (TSH), le lancement d'une campagne de promotion du RNDH et la nécessité de recenser les documentalistes hospitaliers ne faisant pas partie du RNDH.

Les valeurs prioritaires que doivent respecter

les documentalistes au quotidien ont été

rappelées : respect de la personne, partage

équitable de l'information, citation des sources,

préservation du patrimoine...

CONCLUSION

N'oubliez pas de noter dans vos agendas la date des prochaines Journées annuelles du Réseau qui se dérouleront les 27 et 28 septembre au CH de la Côte Basque³ à Bayonne (64). ■

NOTES

1. Site web base de démonstration : <http://pmb.biblio.free.fr>
2. Site web PMB à visiter : http://www.sigb.net/index_logiciel.phb
3. Si vous souhaitez contacter les organisateurs : Laurent Bossavie, Marie-José Lecam Peynaud et Nathalie Vachon, service documentation/ bibliothèque médicale: documentation@chicb.com



Page réalisée avec le concours du Réseau national des documentalistes hospitaliers (RNDH) www.rndh.fr

LES AUTEURS

Françoise Blondel, Sylvie Dousson, Catherine Mutel, documentalistes, Centre de documentation administrative, CHU-Hôpitaux de Rouen (76) Francoise.Blondel@chu-rouen.fr