

documentation

# Une autre idée du partage documentaire

LAURENCE ALLAËYS  
SABINE BORMS  
ISABELLE DEVULDER  
NATHALIE PIETKA  
FABIENNE ROSSET  
PERRINE TÉTART  
FLORENCE THOMAS-  
MARTIN  
SIMONE TRAORE

■ L'UNDIS, Union Nord des documentalistes interrégion en santé, a été créée en 2009 par des documentalistes du Nord ■ Son but est de mutualiser les connaissances et de réfléchir aux problématiques afférentes au métier de documentaliste et au domaine de la santé ■ Autogestion, partage et participation volontaire sont les maîtres mots de cette organisation.

© 2012 Elsevier Masson SAS. Tous droits réservés

**Another concept of document sharing ?** The UNDIS, (Nord union of interregional healthcare documentalists) was created in 2009 by documentalists in the Nord region. Its aim is to pool knowledge and to reflect on issues related to the documentalist's profession and the healthcare sector. Self-management, sharing and voluntary participation are the key words of this organisation.

© 2012 Elsevier Masson SAS. All rights reserved

## MOTS-CLÉS

- Centre de ressources documentaires
- Documentaliste
- Mutualisation
- Pratique professionnelle
- Réseau
- Santé

## KEYWORDS

- Document resources centre
- Documentalist
- Healthcare
- Network
- Pooling
- Professional practice

Unanimes et enthousiastes, douze documentalistes du Nord de la France ont créé en 2009 l'Union Nord des documentalistes interrégion en santé (UNDIS). En charge de la documentation ou responsables de structures documentaires, les membres du réseau ont décidé de se réunir afin de coordonner leurs actions et de mener une réflexion sur des problématiques communes.

Ce réseau local a pris naissance dans le cadre d'une volonté de partage d'informations et d'expériences professionnelles. Structuré en "organisation de coopération horizontale" [1], UNDIS est un lieu d'échanges qui concilie efficacité et convivialité.

## OBJECTIFS ET AXES DE TRAVAIL

Le groupe de travail a pour intérêt de pallier l'isolement. Il permet à chacun de communiquer et de se maintenir à un niveau de connaissances régulièrement

la communication en réseau qui permet de comparer les produits et les services. L'une de ses perspectives vise également à mutualiser les outils et les ressources documentaires ainsi que les moyens pour confirmer (ou instaurer) des bonnes pratiques. Déterminer des axes de travail a été relativement aisé, sachant que les documentalistes sont tous confrontés à des problématiques similaires dans un champ d'activités commun.

■ **Un axe de travail a fait l'unanimité : la certification**, car elle consolide les bonnes pratiques, tout en permettant d'optimiser la satisfaction de l'utilisateur. Il a semblé intéressant de travailler sur une démarche qualité fixant des règles d'organisation et des indicateurs. L'expérience d'une documentaliste auditée et de collègues ayant participé à la certification de leur établissement a permis de rédiger des procédures qualité, formalisant les tâches et la manière de travailler. Ces procédures concernent le cœur du métier : "accueil d'un utilisateur", "prise en compte d'une demande"; "procédure



d'acquisition". En fonction de leur état d'avancement, elles sont présentées et discutées et constituent depuis deux ans le "fil d'Ariane" des réunions de l'UNDIS.

■ **Un autre aspect permettant de simplifier et d'améliorer le travail au quotidien a été retenu : indicateurs, enquêtes et bilans.** Ces outils concourent notamment à placer l'utilisateur au centre du dispositif et aident les documentalistes dans la rédaction du bilan d'activité. Chaque membre a présenté les indicateurs utilisés au sein de son établissement, ce qui a permis d'ouvrir le débat.

■ **Une réunion a été consacrée aux produits documentaires.** Chacun a fait part de son expérience sur la veille documentaire (partage d'outils, de liens, d'astuces), sur la conception de dossiers documentaires (mode



de fonctionnement, liens avec le reste du fonds documentaire, utilité, dysfonctionnement...), sur la réalisation de produits documentaires (périodicité, graphisme, public...) et enfin sur les outils de communication.

À chaque rencontre, un temps est consacré aux retours d'expérience. C'est ainsi que lors de discussions sur le nouveau référentiel de formation infirmière, un outil pédagogique de plus en plus utilisé a été évoqué : la carte mentale (ou *mind mapping*).

## LE PARTAGE DES CONNAISSANCES

Perrine Tétart, membre de l'UNDIS, a fait la démonstration du logiciel Freemind [2] utilisé au sein de son centre de ressources documentaires. Cette présentation synthétique a permis aux personnes présentes de prendre connaissance de l'existence de l'outil, de son utilité et de son objectif. Autre exemple de mutualisation des connaissances : les documentalistes Sabine Borms et Laurence Allaëys qui ont participé à la formation du nouveau site Légifrance [3] ont restitué les informations recueillies à l'ensemble des membres du réseau. Ces partages d'expérience permettent de comparer et d'analyser les différentes approches et moyens utilisés.

En perspective, les membres du réseau envisagent de travailler sur un sujet qui leur tient particulièrement à cœur : celui du droit de l'information et du droit de copie. Sur proposition d'un de ses membres, une formation devrait être organisée sur le sujet. À terme, cette activité de formation sera développée selon les opportunités.

Dans la continuité de cette philosophie de partage, UNDIS accueille ponctuellement des documentalistes qui viennent présenter leur centre de documentation. Ces invitations visent à mettre en lumière d'autres modes de fonctionne-

## Le réseau dispose désormais de nombreux outils documentaires validés

ment, à élargir les contacts et surtout à partager des expériences entre professionnels de la documentation. Dans ce cadre, elle a accueilli en 2012, les documentalistes du Centre de ressources et de formation à l'éducation du patient (CERFEP) [4] et du centre régional pour l'enfance et les adultes inadaptés de Lille (CREAI) [5].

## UNE ORGANISATION ORIGINALE

■ **Il est important de préciser que le travail est collaboratif** : la volonté du groupe est de se faire connaître par son travail et non par ses représentants. À ce jour, le réseau fonctionne de façon harmonieuse sans dirigeant, ce qui correspond au souhait des membres fondateurs d'adopter une organisation différente et originale. Chaque membre a accepté cette organisation qui n'exclut en rien un travail rigoureux et efficace aboutissant à la production de nombreux documents mis en commun.

■ **L'organisation des réunions, qui ont lieu trois fois par an, est réalisée à tour de rôle** dans le cadre « *d'une rotation de chacun sur l'ensemble des tâches et des fonctions de l'organisation* » [6]. La personne accueillante se charge de l'ordre du jour, du lancement des invitations, de l'organisation

matérielle de la journée ainsi que de la rédaction du compte-rendu de la réunion. Les dates sont fixées lors de la dernière réunion de l'année en cours et modifiées si nécessaire. La participation active et régulière aux réunions est un critère essentiel pour le maintien au sein du réseau. Entre chaque rencontre le lien se poursuit grâce aux échanges réguliers (mails ou téléphone) sur l'état d'avancement des travaux.

Le site de Réseausantéqualité [7] met à disposition du groupe de travail une plate-forme où chacun peut déposer ses documents ou consulter les coordonnées, les comptes-rendus de réunion, le livret d'accueil.

## CONCLUSION

En trois ans, UNDIS a su développer un véritable réseau opérationnel. De réunion en réunion, le groupe a échangé et travaillé sur des problématiques communes. Le réseau dispose désormais de nombreux outils documentaires validés. Enfin, dans une démarche d'amélioration continue des pratiques, UNDIS a la volonté d'accueillir de nouveaux participants et de continuer à développer de nouveaux projets. ■

## RÉFÉRENCES

- [1] Zarifian P., Veltz P. Vers de nouveaux modèles d'organisation ? Sociologie du travail 1993;1: p. 3-25.
- [2] <http://freemind.sourceforge.net>
- [3] <http://www.legifrance.gouv.fr>
- [4] [http://www.carsat-nordpicardie.fr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=3&Itemid=5](http://www.carsat-nordpicardie.fr/index.php?option=com_content&view=article&id=3&Itemid=5)
- [5] <http://www.creainpdc.fr/>
- [6] Jeunes chercheurs et recherches récentes. La Communication des organisations en débat dans les SIC : quels objets, terrains et théories ? Université de Haute Bretagne, Rennes, France, 11-12 juin 2009, <http://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00421602/fr/>, <http://org-co2009.lescigales.org/ACTES-COLLOQUES.pdf>
- [7] <http://www.reseausantequalite.com>

*Déclaration d'intérêts : les auteurs déclarent ne pas avoir de conflit d'intérêts en relation avec cet article.*

## LES AUTEURS

**Laurence Allaëys, Sabine Borms, Isabelle Devulder, Nathalie Pietka, Fabienne Rosset, Perrine Tétart, Florence Thomas-Martin, Simone Traore**, documentalistes de l'UNDIS – CHRU Lille (59), CHU Amiens (80), CH de Corbie (80), CH de Tourcoing (59), EPSM Lille Métropole, Armentières (59), EPSM des Flandres, Bailleul (59), EPSMD de Prémontré (02), IFSI de Berck (62), IFSI de Dunkerque (59), IF Santé Lille (59), Réseau santé qualité, 59280 Armentières, France, [contact@reseausantequalite.com](mailto:contact@reseausantequalite.com)