

journées

Les outils du web 2.0 au service de la qualité des soins

■ Le réseau national des documentalistes hospitaliers (RNDH) a organisé en octobre dernier ses 25^{es} Journées au sein de la Résidence internationale de Paris (75) ■ Près d'une centaine de professionnels se sont déplacés venant de la France entière pour assister aux conférences et ateliers autour du thème "À la recherche d'une documentation spécifique en santé : les outils du web 2.0 au service de la qualité des soins".

STÉPHANIE PISOT

© 2012 Elsevier Masson SAS. Tous droits réservés

Web 2.0 tools, supporting quality of care. The French national network of hospital documentalists (RNDH) organised its 25th "Days" last October at the Résidence Internationale de Paris. Almost one hundred professionals made the journey from across France to attend the conferences and workshops based around the theme "Searching for specific documentation in healthcare: web 2.0 tools supporting quality of care".

© 2012 Elsevier Masson SAS. All rights reserved

Le web 2.0, au cœur des pratiques documentaires, était déjà à l'ordre du jour lors du congrès 2011 réunissant les documentalistes hospitaliers. Le conseil d'administration du réseau national des documentalistes hospitaliers (RNDH – encadré 1), maître d'œuvre des journées annuelles de l'association, a choisi cette année d'aborder les outils du web 2.0 au service de la qualité des soins. Près d'une centaine de documentalistes, venus de l'ensemble des régions de France, ont montré leur intérêt

pour le sujet en assistant aux 25^{es} Journées organisées à Paris en octobre dernier. Conférences et ateliers ont été proposés dans le cadre de la formation continue. Caroline Buscal, manager du groupe Serda (logiques et systèmes d'organisation de la mémoire et du savoir) et régulièrement invitée à participer aux journées du RNDH, a donné le ton en expliquant comment le Mind Mapping® se met au service de l'information. La carte conceptuelle, ou carte heuristique permet une présentation

visuelle de l'information, « plus proche des attentes des usagers », qui permet de « faire émerger des points clés, de les décliner et de les hiérarchiser », a rappelé Caroline Buscal. Tony Buzan, enseignant anglais en psychologie en est à l'origine. Il avait imaginé ce système présentant à la fois un enchaînement des idées, une analyse et une synthèse pour aider les étudiants à mieux mémoriser les cours. L'intérêt de cet outil se retrouve aussi dans la présentation de projets, l'exposé d'activité et les prises

MOTS CLÉS

- Activité métafonctionnelle
- Carte conceptuelle
- Documentation
- Internet
- Mind Mapping®
- Web 2.0

KEYWORDS

- Concept map
- Documentation
- Internet
- Metafunctional activity
- Mind Mapping®
- Web 2.0

ENCADRE 1

Le RNDH en chiffres

- Le nombre de documentalistes au sein du RNDH est en légère hausse avec 272 adhérents en 2012 contre 261 en 2011.
- Un peu plus de la moitié des professionnels sont rattachés à un institut de formation en soins infirmiers (Ifsi) et environ la moitié des effectifs est titulaire du

grade de technicien supérieur hospitalier, catégorie B.

- Le réseau ouvert à l'espace francophone compte deux représentants suisse et monégasque.
- Avec 91 % de femmes, l'effectif présente une moyenne d'âge de 45 ans.
- Les utilisateurs des centres de

ressources sont, pour 40 %, composés d'étudiants et, pour 28 %, de membres du personnel des établissements, toutes catégories professionnelles confondues.

- Les professionnels communiquent via la liste de diffusion, 269 personnes y sont abonnées.



RÉFÉRENCE

[1] Foenix-Riou B. Recherche éveillée sur internet : mode d'emploi. Paris: Éditions Lavoisier, 2011.

de notes diverses. Cette méthode est également utile dans la mise en place de dispositifs de veille, pour une meilleure vision globale des items à prendre en compte. Des logiciels, gratuits pour certains, payants pour d'autres en fonction de leur niveau d'élaboration, sont disponibles sur internet.

UNE « RECHERCHE ÉVEILLÉE » SUR INTERNET

Autre levier de la recherche documentaire, la syntaxe des moteurs de recherche et notamment celle de Google. Béatrice Foenix-Riou, directrice de BFR Consultants et rédactrice en chef de Net-sources est intervenue sur le thème de la recherche éveillée sur Internet délivrant ses "trucs et astuces" pour des recherches efficaces dans le domaine de la santé. Selon la conférencière, « 90 % des internautes utilisent Google et malgré les mille milliards de pages indexées en 2008, bon nombre d'utilisateurs ne trouvent rien sur le web ou du moins pas la réponse attendue ». Experte en méthodologie de recherche, elle a insisté sur la précision des mots de la recherche et sur l'utilisation des guillemets car « Google interprète de plus en plus la question qui lui est posée ». En dehors des possibilités de recherches avancées, la directrice de BFR Consultants a également abordé la recherche dans le titre (intitle :), à partir de l'origine du site (gouv.fr, par exemple) ou du document (filetype : doc or filetype : ppt). De plus, elle a évoqué le moyen de trouver des informations, par exemple, sur la profession d'infirmier en Chine, en passant par la traduction de pages étrangères [1].

Outils du web 2

Les journées du RNDH ont également été l'occasion pour les documentalistes de choisir un atelier afin de se familiariser davantage avec les outils du web 2.0.

■ **Parmi ces ateliers, le premier était dédié à Zotero** (logiciel gratuit de gestion de références bibliographiques), animé par Annaïg Mahé de l'unité régionale de formation à l'information scientifique et technique (Urfist) de Paris (75).

■ **Le deuxième atelier dirigé par Patrick Devos**, du centre hospitalier universitaire de Lille (59), s'est attardé sur le système d'interrogation, de gestion et d'analyse des publications scientifiques (Sigaps) et la bibliométrie. Corinne Habarou, de l'Urfist Paris, a détaillé les façons de personnaliser son navigateur (en prenant l'exemple des extensions de Mozilla Firefox) pour la recherche et la veille.

■ **Enfin, le livre numérique a été abordé lors du dernier atelier.** Claire Nguyen, de la bibliothèque interuniversitaire (BIU) Santé Paris et Bérengère Warneck, du service commun de la documentation (SCD) de l'université Paris Descartes, ont exposé la typologie de l'offre, les accès et les usages.

■ **La deuxième journée du congrès a été marquée par l'intervention de Marc Nagels**, chercheur en sciences de l'éducation au Centre de recherche sur l'éducation, les apprentissages et la didactique (Cread) à l'université de Rennes 2 (35) et dirigeant du réseau 17 Mars Conseil. Le sujet de l'étude : les documentalistes eux-mêmes et plus précisément "La documentation en santé : une activité métafonctionnelle au

service des compétences et de la qualité des soins". Le prêt, le retour d'ouvrages, le rangement, le bulletinage, le catalogage, l'indexation ou encore le développement d'un site web font partie des activités fonctionnelles du documentaliste. La part invisible du métier, c'est-à-dire celle qui n'est pas directement orientée vers la production ou la préparation, a également été mise en lumière. Ces fonctions sont tournées vers la construction d'outils ou de connaissances, généralement voués à une utilisation ultérieure. Il peut s'agir d'une aide apportée aux usagers pour se repérer dans le centre de documentation mais aussi d'un accompagnement plus personnalisé des étudiants dans leurs recherches documentaires afin d'effectuer leur travail de mémoire.

« Il n'y a pas de travail efficace sans activité métafonctionnelle », a relevé Marc Nagels. Or celle-ci, insuffisamment explicitée, serait étroitement liée à la notion de compétence qui pourrait se perdre lors du renouvellement générationnel. Le chercheur, qui a établi une étude comparative entre les professionnels du RNDH et ceux du réseau national documentaire de l'enseignement agricole (Renadoc), a conclu sa présentation, déclarant que « les documentalistes, en alerte sur leurs activités métafonctionnelles peuvent former (clandestinement et sur un mode métafonctionnel) les étudiants et les professionnels à l'auto-analyse du travail soignant ». Cette observation pourra peut-être constituer le sujet d'une conférence au programme des futures journées du RNDH. ■

Déclaration d'intérêts : l'auteur déclare ne pas avoir de conflits d'intérêts en relation avec cet article.

L'AUTEUR

Stéphanie Pisot, documentaliste CH et IFSI de Chartres, 7 rue Philippe Desportes, 28000 Chartres, France, cdi-ifsic@ch-chartres.fr