

Évolution de l'offre documentaire en ligne pour l'éducation et la promotion de la santé: le cas des dossiers thématiques en ligne du centre de Documentation de la Sauvegarde du Nord

Cécile Delcroix

► **To cite this version:**

Cécile Delcroix. Évolution de l'offre documentaire en ligne pour l'éducation et la promotion de la santé: le cas des dossiers thématiques en ligne du centre de Documentation de la Sauvegarde du Nord. Sciences de l'information et de la communication. 2018. dumas-02172661

HAL Id: dumas-02172661

<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-02172661>

Submitted on 17 Sep 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Cécile DELCROIX

Master Information Documentation

Première année

MÉMOIRE DE STAGE

Mission effectuée du 09/04 au 25/05

au

Centre de Ressources Documentaires en Éducation et Promotion de la Santé

(La Sauvegarde du Nord)

199-201 rue Colbert

59000 Lille

**Evolution de l'offre documentaire en ligne pour l'éducation et la promotion
de la santé : le cas des dossiers thématiques en ligne du centre de
Documentation de la Sauvegarde du Nord**

Sous la direction de :

Mme L. FAVIER (tuteur universitaire)

M. C. GLAPA (tuteur professionnel)

**Soutenu le 28 Juin 2018 à l'UFR DECCID-SID
Université de Lille, Sciences Sociales et Humaines
BP 60 149, 59 653 Villeneuve d'Ascq Cedex**

Année Universitaire 2017/2018

Résumé :

Dans notre société informatisée, nous sommes noyés sous une masse d'informations non-structurées qui nuit à notre compréhension. Le Centre Régional de Ressources Documentaires en Education et Promotion de la Santé de la Sauvegarde du Nord propose donc à ses usagers des dossiers documentaires thématiques dans un format numérique, qui visent à classifier toutes les ressources disponibles dans un thème de la santé précis. Ces dossiers jouent un rôle de structure, de recensement, et sont autant bénéfiques pour l'utilisateur que pour le documentaliste.

Mots-clés :

document, documentation, dossier, numérique, ressource, santé, structure, thématique, usager

Abstract :

In our connected society, we can sometimes be lost in the mass of informations which ruin our comprehension. The Centre Régional de Ressources Documentaires en Education et Promotion de la Santé of the association La Sauvegarde du Nord offers to its users documentary files, in a numerical format. The goal of these files is to classify all the resources of the center in a precise health thematic. These files represent a structure, a census, and are benefit for the users and for the documentarists.

Keywords :

document, documentation, health, numeric, record, resource, structure, thematic, user

Remerciements

J'adresse mes plus grands remerciements à l'équipe de documentalistes de la Sauvegarde du Nord, Amar Lassaoui, Bertrand Dumoulin et Christophe Glapa, pour leur accueil, leur gentillesse, leur soutien et leurs précieux conseils.

Un remerciement spécial pour monsieur Christophe Glapa, qui a accepté d'être mon tuteur professionnel et qui m'a beaucoup appris sur son beau métier ainsi que sur la documentation en général.

J'adresse également mes remerciements à madame Laurence Favier, professeur à l'Université de Lille, pour avoir accepté de m'encadrer durant la durée de ce stage, ainsi que pour ses conseils dans la rédaction de ce rapport.

Table des matières

Remerciements	3
Introduction	5
I) Le Centre de Ressources Documentaires en Éducation et Promotion de la Santé, au coeur de l'activité de La Sauvegarde du Nord	7
A) Les missions du centre de ressources documentaires en Éducation et Promotion de la Santé	7
B) Un fonds varié pour des usagers professionnels	9
C) Le projet d'évolution du centre de documentation.....	11
II) Analyse de l'existant : l'offre documentaire et la place de la documentation en ligne dans la promotion de la santé	14
A) L'offre de services documentaires.....	14
B) L'offre documentaire en ligne et la place des dossiers thématiques	18
III) Reconfiguration du travail documentaire : le cas des dossiers thématiques	22
A) La normalisation comme solution	22
B) L'élaboration d'un dossier documentaire thématique : le respect des étapes.....	23
C) L'outil en ligne Sutori : critique	27
Conclusion	30
Bibliographie	31
Webographie	32
Table des sigles	34
Annexes	35

Introduction

La documentation a connu diverses grandes mutations, en parallèle avec la création du World Wide Web (WWW) par Tim Berners-Lee en 1989. Les évolutions du web ont permis à la documentation de diversifier son activité en s'assurant une présence en ligne et en proposant différents services numériques. Nous sommes dorénavant dans une société de l'information de plus en plus connectée et mobile. Les centres de documentation ont dû s'adapter à ce changement, ainsi que les pratiques des documentalistes.

Ainsi, le Centre de Ressources Documentaires en Éducation et Promotion de la Santé (CRRD) de La Sauvegarde du Nord a diversifié son activité de manière à offrir à ses usagers un fonds documentaire hybride, entre documents physiques et numériques. Cette numérisation des ressources exerce un clivage avec les anciennes missions des centres de documentation. Cette nouvelle tendance offre de nombreux intérêts, mais présente aussi quelques désavantages. Le numérique étant en effet un outil en perpétuelle évolution, il arrive que certains outils soient abandonnés, et que certains documents deviennent indisponibles.

Le Centre de Ressources Documentaires en Éducation et Promotion de la Santé fait partie intégrante de la Sauvegarde du Nord, et plus particulièrement de son pôle Santé. La Sauvegarde du Nord, association loi 1901, fut fondée en 1957. Depuis cette date, ces missions ont toujours été d'accueillir et d'accompagner des individus en difficulté. Ainsi, sont accueillis dans des centres et services les enfants, adolescents et adultes présentant des troubles psychiques ou psychologiques, scolaires, familiaux ou même sociaux, mais également des individus éloignés de l'emploi, ainsi que des familles en grande précarité. La Sauvegarde du Nord s'adapte à chaque individu afin de mettre en oeuvre des actions d'aide et d'accompagnement, et d'orienter ses usagers vers les dispositifs adéquats. De ce fait, l'association offre son aide à différents niveaux : social, pédagogique, éducatif, thérapeutique ; elle accompagne également à l'insertion professionnelle.

La Sauvegarde du Nord est composée de cinq champs d'expertise, que l'on appelle "pôles" : l'addictologie, l'handicap, l'inclusion sociale, la protection de l'enfance, et le pôle Santé. La Sauvegarde du Nord regroupe plus de cent services implantés dans le Nord. Au 31

décembre 2016, elle rassemblait 1440 professionnels (dont 1167 en Contrat à Durée Indéterminée).

Fondé en 2013, le pôle Santé considère que la santé est un facteur supplémentaire d'exclusion pour les plus démunis. Ainsi, il s'intéresse à diverses thématiques telles que la grossesse, la nutrition, l'activité physique, la santé mentale, le vieillissement, la contraception, etc. Ce pôle regroupe différents services et structures d'accompagnement : deux centres médico-psycho-pédagogiques, un pôle Ressources Cancers, un programme Santé des Apprentis, une Maison des Adolescents basée à Lille et accompagnant les jeunes de 11 à 21 ans afin de les aider à surmonter les troubles de l'adolescence. Le Centre Régional de Ressources Documentaires en Éducation et Promotion de la Santé (CRRD) fait partie intégrante du pôle Santé.

Ce stage au sein du Centre Régional de Ressources Documentaires en Éducation et Promotion de la Santé porte sur la conception et l'évolution de l'offre documentaire pour l'éducation et la promotion de la santé, en prenant le cas des dossiers thématiques en ligne. Ma mission au sein du CRRD de La Sauvegarde fut en effet de proposer un nouveau modèle de conception de ces dossiers grâce à l'outil en ligne Sutori. Ce stage débute alors qu'un partenariat avancé est en cours de contractualisation entre le Centre de Ressources de la Sauvegarde et de l'Institut Régional du Travail Social de la région des Hauts de France (IRTS). Les dossiers en ligne sont une partie de l'offre de services devant être mutualisée entre les deux centres de documentation.

Ainsi, nous pouvons nous poser la problématique suivante : En quoi les dossiers documentaires constituent un cas de figure dans l'évolution d'un centre de documentation et de son offre de services?

Répondre à cette problématique nécessite de contextualiser le stage en présentant le centre de ressources documentaires, puis d'effectuer une analyse de l'existant en étudiant la place de l'offre documentaire en ligne dans la promotion de la santé, et enfin d'étudier la reconfiguration du travail documentaire réalisée.

I) Le Centre de Ressources Documentaires en Éducation et Promotion de la Santé, au coeur de l'activité de La Sauvegarde du Nord

Dans cette première partie, je contextualiserai mon stage en présentant ma structure d'accueil : le Centre de Ressources Documentaires en Éducation et Promotion de la Santé. Ainsi, je passerai en revue ses différentes missions, ses usagers, son fonds documentaire ainsi que les différentes tâches des documentalistes. Je présenterai ensuite le projet dans lequel le Centre de Ressources est engagé, et qui a grandement influencé mon stage et mes missions.

A) Les missions du centre de ressources documentaires en Éducation et Promotion de la Santé

“Une politique documentaire (...) est ce qui conditionne l'organisation et la gestion de la fonction documentaire d'un organisme. (...) La politique documentaire (...) peut aboutir à la mise en place de structures documentaires différentes d'un organisme à l'autre. Au niveau de l'unité documentaire, les objectifs assignés et les missions confiées (parfois sous forme de charte ou schéma directeur) influent normalement sur sa politique d'acquisition et de gestion du fonds, sa politique de traitement et de diffusion, sa politique de gestion de compétences, ses partenariats et sa politique de communication. Elle peut conduire à privilégier certaines catégories d'usagers.”¹

Cette citation de Paul-Dominique Pomart et Eric Sutter, dans leur *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation*, souligne l'importance de la politique documentaire au sein d'un organisme. Cette politique influe sur les missions des documentalistes, les acquisitions et la diffusion, la gestion du fonds, ainsi que les partenariats et les usagers privilégiés. Le Centre Régional de Ressources Documentaires (CRRD) de La Sauvegarde du Nord répond également à cette règle.

Fort de 26 années d'expérience, le Centre Régional de Ressources Documentaires de La Sauvegarde du Nord est animé par une équipe de trois documentalistes, Amar Lassouaoui, Bertrand Dumoulin, et Christophe Glapa. Il est ouvert à tous les professionnels et étudiants

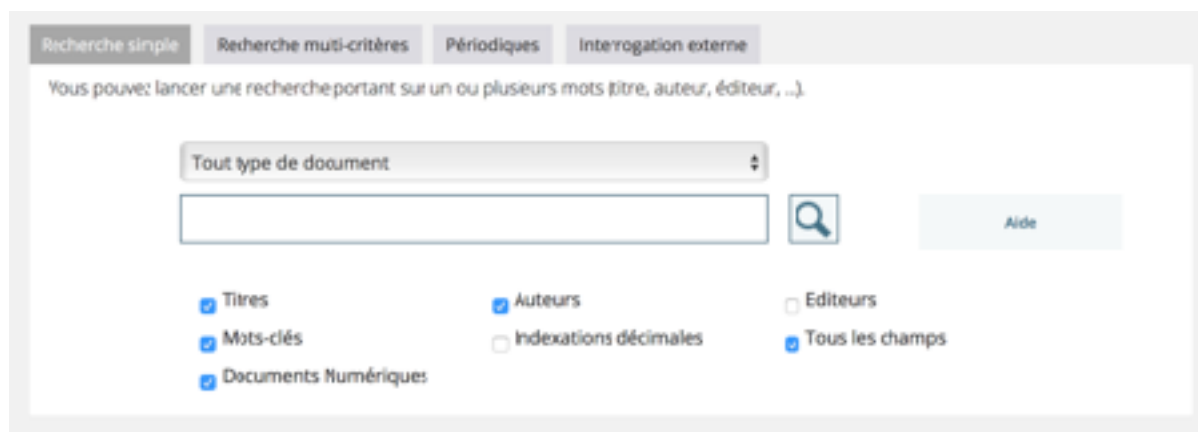
¹ Pomart P., Sutter, E. *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation*, Nathan, 1997

ayant besoin de ressources en éducation et promotion de la santé, pour les cinq départements des Hauts-de-France. Le CRRD a pour principale mission de fournir à ses usagers des ressources en éducation et promotion de la santé. Pour cela, les documentalistes doivent orienter ces usagers, les conseiller, et gérer les différents prêts. La politique de prêt gratuite (mais avec inscription) permet aux différents usagers de pouvoir emprunter sans se soucier de l'aspect monétaire, ce qui diminue les clivages entre les différentes populations.

Le CRRD a pour objectif de fournir assez de ressources pour que les publics puissent prendre conscience de l'importance de la santé et de sa préservation, ainsi que des thématiques et des problématiques actuelles dans ce domaine. Le domaine de la santé nous concerne tous, et son éducation ainsi que sa promotion permettent aux populations les plus démunies de pouvoir disposer des informations et des outils nécessaires à sa préservation. Ces populations sont diverses : migrants, enfants, familles en situation de précarité... tous ces publics n'ayant pas toujours accès aux soins et ignorant certains risques du quotidien peuvent bénéficier d'une éducation à la santé grâce aux outils mis en avant par le CRRD. Ce dernier met également en avant ses collections afin d'aider ses usagers à mener des actions de sensibilisation autour des thématiques de promotion et d'éducation de la santé. Il offre ainsi son aide et accompagne dans des travaux de recherche visant à développer la formation à la santé. De ce fait, le CRRD joue un rôle primordial dans l'accès à l'information : grâce à des outils didactiques et pédagogiques, à des jeux destinés à des publics précis, ainsi qu'à des ouvrages éducatifs, parfois même bilingues français-anglais, il permet de sensibiliser toutes les catégories de population à l'importance de la santé et de sa préservation.

Ainsi, les trois documentalistes doivent pouvoir renseigner l'utilisateur dans sa recherche d'informations et d'outils adéquats. Ils ont de ce fait de nombreuses tâches documentaires à effectuer. Avec l'apparition du numérique dans la documentation, et de l'informatisation de certains processus-métiers, les professionnels de l'information ont dû adapter et faire évoluer leurs préoccupations. Ils doivent maintenant prendre en compte l'utilisateur afin de lui offrir les services adaptés, et en fonction des ressources disponibles. La valorisation du fonds documentaire est de ce fait très importante, et nécessite une exploitation et une optimisation des ressources et des services, ce qui passe également par le numérique, notamment par la mise en place d'un OPAC (*Online Public Access Catalog*, ce qui correspond à un catalogue de bibliothèque informatisé). Les usagers peuvent donc effectuer une recherche de documents

selon plusieurs critères de recherche (nom, mot-clé, thème, auteur, indexation décimale, type d'outil, public concerné...), et ont également la possibilité de réaliser une réservation directement depuis l'OPAC, ainsi que de voir la prochaine disponibilité du document qui les intéresse.



The screenshot displays the search interface of the OPAC. At the top, there are four tabs: 'Recherche simple' (selected), 'Recherche multi-critères', 'Périodiques', and 'Interrogation externe'. Below the tabs, a message reads: 'Vous pouvez lancer une recherche portant sur un ou plusieurs mots (titre, auteur, éditeur, ...)'. A search input field is present with a dropdown menu set to 'Tout type de document'. To the right of the input field is a magnifying glass icon and an 'Aide' button. Below the search area, there are several filter options with checkboxes: 'Titres' (checked), 'Mots-clés' (checked), 'Documents Numériques' (checked), 'Auteurs' (checked), 'Indexations décimales' (unchecked), 'Editeurs' (unchecked), and 'Tous les champs' (checked).

Possibilités de recherche sur l'OPAC du CRRD

De ce fait, les missions des documentalistes ne s'arrêtent pas uniquement à l'accueil des usagers ; ils doivent également gérer les réservations de documents et les prêts. Le CRRD propose également, sur rendez-vous, un service personnalisé : il s'agit alors d'offrir à l'utilisateur un accompagnement pédagogique afin de l'aider et le conseiller dans ses choix d'outils d'intervention, notamment dans le cadre d'un projet ou d'une action à mener.

B) Un fonds varié pour des usagers professionnels

Le CRRD compte de nombreux usagers, avec un nombre en croissance chaque année. En 2016, il a répondu aux demandes de 4152 usagers, dont 3059 visites *in situ*, par 71% de professionnels. En 2017, 5307 prêts ont été effectués. Les usagers sont autant des professionnels du champ de la santé, du social, de l'éducation et de l'enseignement, que des étudiants ou des bénévoles. La tranche d'âge concernée est située entre 18 et 75 ans. Les professionnels, étudiants et bénévoles de tous les territoires de la région viennent au Centre régional de Ressources Documentaires en Éducation et Promotion de la Santé de La Sauvegarde du Nord à Lille afin de consulter le fonds documentaire, effectuer des emprunts, retirer des brochures ou des affiches. Ils sont principalement originaires du territoire de santé Métropole (Lille, Roubaix-Tourcoing, Flandre intérieure) à 71%, du territoire de santé Artois-

Douaisis (Arrageois, Béthune-Bruay, Lens-Hénin), et du territoire de santé Hainaut-Cambrésis (Valenciennois, Cambrésis, Sambre-Avesnois). Cette majorité écrasante d'utilisateurs en provenance de la métropole lilloise marque ainsi un certain clivage d'accès à l'information : les utilisateurs proches géographiquement du centre de ressources ont tendance à bien plus s'y rendre que les autres utilisateurs des Hauts de France, profitant ainsi de l'exhaustivité du fonds documentaire quand les autres n'ont accès quasiment qu'au fonds numérique.

Les utilisateurs ont de nombreux usages ainsi que de nombreuses manières d'accéder aux informations disponibles, et qui ne se limitent pas qu'à visiter le centre de ressources. En effet, en 2017, selon le bilan d'activité réalisé chaque année par la Sauvegarde du Nord, on recense 4268 personnes renseignées, dont 3166 visites *in situ* en individuel ou en groupe. 753 demandes ont été renseignées par téléphone, 232 par email, 117 via le Chat accessible sur le portail du CRRD. On dénombre également 418 969 visites sur la base de données. Enfin, 744 nouveaux utilisateurs ont été inscrits en 2017.

Le fonds documentaire est varié, et se développe autour de dix-huit grandes thématiques traitant de nombreux domaines de la santé : des accidents domestiques et de loisir, à la vie affective et sexuelle, en passant par le cancer et les inégalités sociales de santé. Les ressources à disposition des utilisateurs sont également multiples : ouvrages, revues, affiches, brochures, jeux, kits pédagogiques, matériels d'exposition, publications sous format numérique... Tous les documents ont une finalité pédagogique ou d'enseignement. Certains documents, notamment les kits pédagogiques ou les jeux didactiques, présentent une version bilingue, dans l'objectif de pouvoir être présentés à des publics étrangers ou dont la maîtrise de la langue française n'est pas complète. Ils sont par exemple utilisés afin de renseigner les populations migrantes sur les accidents domestiques et les gestes de secours à exécuter en cas d'accidents divers.

Le centre de documentation possède un total de 37 583 notices bibliographiques, et 13 139 documents sous une forme numérique. Les documents numériques sont pour la plupart des articles de revues en ligne ou des ouvrages disponibles sur des sites institutionnels, ou encore sur le site de revues Cairn.info. En effet, le CRRD possède un abonnement par bouquet à Cairn, et dispose donc des ressources disponibles dans les thématiques liées à la santé publique, la psychologie, les sciences de l'éducation, la sociologie et les sciences

politiques, dont peuvent profiter tous les usagers inscrits dans la base de données. Il offre également à ses usagers un accès gratuit à tous les documents numériques des éditions Champ Social. Le document numérique a plusieurs visées : pour les entreprises, il permet d'économiser de l'espace physique grâce à une matérialisation numérique ; pour les centres de documentations tels que le CRRD et pour les organisations, il permet de proposer des ressources diverses accessibles plus facilement qu'un exemplaire papier ; pour les infrastructures culturelles ou centres d'archives, il permet une conservation sécurisée des données.

Les outils numériques utilisés par les documentalistes du CRRD sont également multiples. Le portail du centre de documentation est géré avec le système intégré de gestion de bibliothèque (SIGB) PMB, qui a également une fonction de CMS (système de gestion de contenu). Les notices bibliographiques sont initialement saisies dans PMB, et automatiquement disponibles sur le site. Odoo, progiciel de gestion intégré (ERP), est l'outil de gestion de la relation client (CRM), permettant l'inscription en ligne à la médiathèque, au site, à la newsletter. La newsletter est quant à elle gérée via une extension applicative dans le site institutionnel de La Sauvegarde du Nord, basée sur Wordpress et diffusée via Mailjet. Ainsi, le portail web du centre de documentation regorge de ressources numériques : dossiers thématiques, newsletter, notices bibliographiques... qui contiennent eux-même des liens vers d'autres sites web institutionnels, comme par exemple le site de l'INPES (Institut National de Prévention et d'Education pour la Santé). Les documentalistes du CRRD effectuent également une veille régulière grâce à l'analyse de plusieurs sources, flux RSS, ainsi que des réseaux sociaux tels que Twitter ou Facebook, dont ils animent la communauté via leur page. Leur veille est consultable sur les sites Diigo et Pearltrees, deux services web de curation, qui correspondent ainsi à une sélection et un étiquetage des informations trouvées sur le web.

C) Le projet d'évolution du centre de documentation

Dans les vingt premières années de son existence, le CRRD reposait sur plusieurs employeurs et disposait de plusieurs financements institutionnels, dont l'Etat et la Région. Actuellement porté par La Sauvegarde du Nord, il est unique dans son domaine à l'échelon régional et national en comparaison avec d'autres centres régionaux de ressources. L'importance de son offre se conjugue avec la variété des moyens mis à disposition pour

répondre aux besoins des usagers. Cependant, le Centre Régional de Ressources en Éducation et Promotion de la Santé est confronté à une transformation du contexte professionnel.

En premier lieu, en quelques années, le système d'appel d'offre a remplacé le subventionnement, entraînant alors la baisse des financements et une modification de l'offre de financement. Ces modifications ont engendré la disparition d'associations partenaires et d'autres centres de documentation, et une forme de mise en concurrence des structures actuelles pour l'obtention de financement s'est alors développée. Le CRRD se doit donc d'être "compétitif" afin de pouvoir résister aux mutations économiques.

De plus, cette transformation du paysage associatif a entraîné des disparités et un déséquilibre territorial de l'offre documentaire. La métropole lilloise, ainsi que certains bassins de vie sont relativement pourvus en offre documentaire, alors que d'autres ne disposent même pas de point ressource documentaire, les obligeant ainsi à se déplacer jusqu'au CRRD ou se contenter des ressources numériques. C'est notamment le cas pour le sud du département Nord, comme le Valenciennois. En l'absence de structures d'appui en proximité, les usagers souhaitant accéder à la documentation complète et intégrer des outils d'intervention dans leur projet, sont contraints de parcourir de nombreux kilomètres, ce qui est pour beaucoup un motif de renoncement.

Ainsi, dans une démarche d'anticipation et de redéploiement de l'offre documentaire en proximité, La Sauvegarde du Nord envisage un nouveau partenariat pour le Centre de ressources documentaires, ainsi qu'une refonte de son activité, via le rattachement du CRRD à celui de l'IRTS Hauts-de-France (Institut Régional du Travail Social). La conséquence sera la fermeture du lieu physique actuel situé au rez-de-chaussée du bâtiment Lille du Centre Vauban et le déménagement et la répartition des ressources dans les locaux de l'IRTS.

Ce rapprochement entre le CRRD et les cinq lieux physiques de l'IRTS vise à mettre en place une offre documentaire en Éducation et Promotion de la Santé mutualisée, harmonisée, rendue visible et accessible à tous dans des conditions égalitaires sur l'ensemble du territoire régional.

Ce rattachement compte ainsi de nombreux avantages. Les usagers pourront ainsi disposer de plus de ressources sur des thématiques communes aux Centres de Ressources de la Sauvegarde du Nord et de l'IRTS, comme le vieillissement, l'exclusion et les inégalités sociales de santé, l'enfance, l'handicap et la santé publique. Ainsi, les usagers pourront bénéficier d'une plus-value de l'offre documentaire et une amélioration de la productivité des centres grâce à une synergie et à l'enrichissement mutuel du fonds, des thématiques, des pratiques et des savoir-faire.

De plus, le rattachement entraînera une efficacité renforcée des partenariats internes ou externes, ainsi qu'une meilleure stabilité face aux politiques. Chaque centre de documentation, dans son domaine, santé ou social, possède en région plusieurs partenaires et fait partie d'un réseau national : *Prisme* pour l'IRTS, et *Banque de Données en Santé Publique* pour le CRRD. Les réseaux sociaux constituent pour leur part des réseaux informels pour les documentalistes. Le regroupement des deux centres doit permettre une mise en relation inter-réseaux des domaines de la santé et du social.

L'IRTS et le CRRD sont tous deux financés par la Région (anciennement le Conseil Régional). La mise en commun des deux centres doit s'accompagner d'un développement des services et des moyens et doit permettre une nouvelle offre de services pour un coût similaire. Cette mise en commun doit reposer sur la création d'une association loi 1901 qui portera la nouvelle entité, ce qui permettrait également de développer une nouvelle offre de services payante et permettre une forme d'auto-financement. Ceci permettrait ainsi, pour les deux centres, de ne pas totalement dépendre de la Région et de se développer en interne.

II) Analyse de l'existant : l'offre documentaire et la place de la documentation en ligne dans la promotion de la santé

Cette deuxième partie sera consacrée à l'analyse de l'organisation documentaire en ligne présente au sein du Centre Régional de Ressources Documentaires en Éducation et Promotion de la Santé de La Sauvegarde du Nord. Ainsi, je m'intéresserai à l'offre de services du CRRD, puis à la documentation en ligne et la place des dossiers thématiques dans celle-ci. Enfin, j'exposerai les différents problèmes liés au numérique et à sa diversité.

A) L'offre de services documentaires

*“Être documentaliste, c'est exercer une profession de service puisque son exercice dépend essentiellement de la demande de l'utilisateur et de la réponse apportée.”*² Cette citation de Jean-Philippe Accart dans son ouvrage *Le métier de documentaliste* met en avant l'importance de la prise en compte de l'utilisateur dans l'offre de services documentaires. Le documentaliste doit écouter la demande de l'utilisateur et offrir un service pertinent en réponse à cette demande. Certains services sont considérés comme indispensables. Ils se composent notamment d'un accueil identifié directement par l'utilisateur grâce à un espace spécifique et une personne-ressource disponible, de l'aide à la recherche documentaire, d'une consultation des documents facilitée, ainsi que la circulation desdits documents grâce à un système de prêt. Ces services de base permettront aux usagers de comprendre l'organisation du centre de documentation et aux documentalistes de répondre au mieux à leurs besoins. Cependant, au sein du CRRD, l'offre de services complète peut être divisée en quatre grandes catégories : la production, capitalisation, et transmission de l'information documentaire ; la veille informationnelle ; la pédagogie documentaire et l'éducation à la maîtrise de l'information ; les animations socio-culturelles. Chaque catégorie entraîne des actions ou des missions et tâches spécifiques et se compose de ses propres caractéristiques.

La production, capitalisation et transmission de l'information documentaire

Selon Jean-Philippe Accart, “[l'offre documentaire] *permet de justifier pleinement l'existence du service de documentation*”. En effet, cette offre correspond à l'image que le

² Accart, Jean-Philippe. *Le métier de documentaliste*, 3e éd., Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2008, 463 p., 24 cm. ISBN 978-2-7654-0961-8 : 42 €

service documentaire aura aux yeux des potentiels usagers, ainsi qu'à ses missions et fonctions. Il se compose notamment de l'accueil, de l'aide et de l'orientation des usagers. L'accueil de l'utilisateur au sein du centre de documentation doit être soigné, car il s'agit d'instaurer le premier contact avec lui. Jean-Philippe Accart estime qu'il représente "*l'image de marque de l'institution*". Ainsi, le CRRD place l'utilisateur au centre dans sa politique de production, capitalisation et transmission de l'information documentaire. Pour cela, dès l'entrée d'un utilisateur dans le Centre de Ressources, les documentalistes offrent des renseignements sur l'organisation de l'espace et les différents documents consultables. Ces documents sont en effet rangés selon la thématique à laquelle ils sont rattachés, et qui peut être apparentée à la cote 613 de la Classification Décimale de Dewey (Hygiène et santé personnelles : promotion de la santé). Ainsi, on retrouve diverses étagères catégorisées : accidents domestiques et de loisirs, accompagnement et qualité de vie des patients, alimentation/activité physique, bien vieillir, cancer, développement personnel, pratiques addictives, violences etc.). L'espace documentaire, en libre accès, est organisé de manière claire afin de que l'utilisateur puisse s'y retrouver facilement.

Le service de prêt ne concerne pas uniquement les ouvrages, mais également les DVD, jeux et autres outils pédagogiques. Il est un service important dans la mesure où il permet de mesurer et d'évaluer l'activité documentaire du centre de ressources, en fournissant notamment des statistiques de prêt. Il permet également à l'information de circuler et de ne pas rester figée au même endroit. Le système de prêt du CRRD correspond à un système informatisé. Contrairement au prêt manuel, où le professionnel doit remplir lui-même un registre des emprunteurs et des fiches de prêt, le prêt informatisé permet une simplification de l'enregistrement des documents et de leur suivi. Ce système fonctionne grâce à un module de prêt des documents disponible directement dans le SIGB, ainsi qu'à un code-barre imprimé sur chaque document qui est scanné au moment de l'emprunt, et laisse apparaître les informations sur le document, tel que l'auteur, la cote, le titre. Ce système constitue un gain de temps et pour l'utilisateur et pour le documentaliste.

Le CRRD met également à disposition des usagers un OPAC pensé de manière à ce que la recherche se déroule de la manière la plus simplifiée possible. C'est la raison pour laquelle plusieurs méthodes et plusieurs critères de recherche sont utilisables. Le site permet d'accéder à plusieurs dispositifs numériques tels que les notices bibliographiques contenues

dans la base de données documentaire, la newsletter, les dossiers documentaires, les nouveautés, un formulaire de contact, l'agenda, les étagères virtuelles...

De même, le CRRD offre la possibilité aux usagers de se procurer gratuitement différents tracts de campagnes nationales ou affiches, édités par Santé Publique France, l'INCA, Attitude Prévention, etc. Cette distribution de tracts permet aux usagers de disposer de documents supplémentaires en libre-accès et sans besoin de restitution afin de pouvoir développer d'autant plus leurs actions ou leurs projets.

Ainsi, comme le préconise Accard dans *Le métier de documentaliste*, le professionnel de l'information veille à la satisfaction de l'utilisateur en lui proposant plusieurs services et en se tenant à son écoute attentive dans le but de le renseigner.

La veille informationnelle

Selon l'AFNOR (Association Française de Normalisation), la veille est une *“activité continue en grande partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, etc., pour en anticiper les évolutions”* (définition de la norme expérimentale française XP X 50-53). Selon les professionnels de l'information, la veille est un *“dispositif organisé, intégré et finalisé de collecte, traitement, diffusion et exploitation de l'information qui vise à rendre une entreprise, une organisation, quelle qu'elle soit, capable de réagir, à moyen et long termes, face à des évolutions ou des menaces de son environnement, que celles-ci soient technologiques, concurrentielles, sociales, etc.”* (définition de l'ADBS, Association des professionnels de l'information et de la documentation). Ainsi, elle concerne tous les individus voulant se tenir au courant des nouveautés dans leur domaine respectif, à des fins de concurrence, de partage d'information, d'aide à la décision, etc. Elle intéresse de près les professionnels de l'information et les étudiants, car elle leur permet de suivre, cibler et anticiper les nouveautés, de s'y préparer et ainsi de gagner du temps dans l'analyse et l'évaluation des informations produites. La veille est une activité intellectuelle qui demande du temps mais offre des résultats probants.

Le Centre Régional de Ressources Documentaires en Éducation et Promotion de la Santé effectue une veille régulière sur les thématiques liées à la santé, à sa préservation et à son éducation et sa transmission. Pour cela, les documentalistes utilisent majoritairement

Diigo, une solution de veille et service web de curation disponible en freemium (son utilisation basique est gratuite, mais les fonctions avancées sont payantes). La veille effectuée par le CRRD s'exécute sur les plateformes de réseautage social (Facebook, YouTube et Twitter), ainsi que grâce à l'analyse de divers flux RSS. Les résultats de cette veille sont consultables par tous les usagers inscrits et non-inscrits au centre de documentation via les services web Diigo et Pearltrees. Leur veille est catégorisée selon la thématique qu'elle concerne (cancer, canicule, violence...) grâce à des hashtags (étiquettes), et met à disposition plusieurs articles de revues, de sites institutionnels...

De même, les documentalistes alimentent diverses playlists YouTube contenant des vidéos concernant les thématiques traitées par leur centre de ressources et récupérées sur la plateforme. En plus de l'alimentation de leur chaîne YouTube et de leurs comptes Facebook et Twitter, ils publient également des articles pour le site Cancer (appartenant au pôle Santé de La Sauvegarde du Nord), et entretiennent l'agenda des événements et des manifestations en rapport avec le domaine de la santé.

Pédagogie documentaire et éducation à la maîtrise de l'information

Fidèle à l'anglicisme "*Information Literacy*" (IL), c'est-à-dire la capacité de reconnaître un besoin en information et à le localiser, le Centre Régional de Ressources Documentaires en Éducation et Promotion de la Santé propose à ses usagers des formations à la recherche d'information. Pour cela, il propose un accompagnement individuel ou en groupe à la recherche, et offre des conseils pédagogiques pour la découverte d'outils et de ressources sur une thématique donnée. Cette action a pour objectif de sensibiliser l'utilisateur à la recherche autonome, ainsi qu'à lui apprendre à subvenir par lui-même à son besoin informationnel.

Le CRRD est ainsi très sensible à l'apprentissage des pratiques informationnelles, ainsi qu'à l'*information literacy*. Cet anglicisme, qui pourrait s'apparenter à la culture informationnelle, a été défini en 1989 par l'American Library Association (ALA) qui estime que "[la capacité] *d'être compétent dans l'usage de l'information signifie que l'on sait reconnaître quand émerge un besoin d'information et que l'on est capable de trouver l'information adéquate, ainsi que de l'évaluer et de l'exploiter*". Ainsi, l'IL est une compétence cruciale dans la poursuite de la connaissance. Elle permet de reconnaître quand

un besoin informationnel est présent, et d'être capable de localiser de manière efficace l'information adéquate, de l'évaluer et de l'exploiter.

L'IL est indispensable dans la société de l'information, car elle permet la maîtrise des outils et des technologies donnant accès aux informations et aux connaissances. L'ancien président des Etats-Unis Barack Obama a consacré le mois d'octobre 2009 comme "*National Information Literacy Awareness Month*", mois de sensibilisation à la maîtrise de l'information, afin de souligner l'importance de l'information dans la société actuelle, à ses atouts mais également à ses risques - il avait de ce fait encouragé les jeunes américains à se méfier de Facebook.³

Animations socio-culturelles

Afin de développer son activité et toucher de nouveaux potentiels usagers, le CRRD organise des événements extérieurs à son lieu physique. Ainsi, lors de journées externes, des tenues de stands d'information documentaire sont organisées (14 au cours de l'année 2017). De même, certains outils pédagogiques ou jeux sont présentés lors d'ateliers, en parallèle avec des séances de découverte et d'échange de pratique autour de ces outils.

Ces actions permettent non seulement d'accroître la réputation du centre de ressources par le fait de susciter l'intérêt de nouveaux publics, mais également de faire découvrir les outils possédés et les missions associées.

B) L'offre documentaire en ligne et la place des dossiers thématiques

Dans le but de faciliter l'accès à distance à de nombreuses ressources numériques, le Centre Régional de Ressources en Éducation et Promotion de la Santé de La Sauvegarde du Nord propose différents services accessibles via le site web dédié. Ces ressources, en accès libre et gratuit, se composent de brochures, d'ouvrages, de *serious games* (jeux-vidéos à visée pédagogique), d'études, de rapports, de sites internet ludo-éducatifs, etc. Afin d'accéder aux notices bibliographiques de ces documents, l'utilisateur doit effectuer une recherche dans la base de données, en sélectionnant la case correspondant aux documents numériques. Ces

³ REUTERS. Obama warns Teens of perils of Facebook. 2009. URL : <https://www.reuters.com/article/us-obama-facebook/obama-warns-teens-of-perils-of-facebook-idUSTRE58762P20090908?rpc=40>

documents numériques sont accessibles sans inscription, hormis ceux dont l'accès se fait sur Cairn ou sur les éditions Champ Social.

Depuis l'OPAC du CRRD, les usagers peuvent également accéder aux dossiers documentaires thématiques, documents centraux de ma mission. Ces dossiers documentaires thématiques constituent un recueil de références bibliographiques en rapport avec une thématique donnée : l'enfant et le cancer, l'adolescent et le cannabis, le lavage de mains... Ils rassemblent ainsi plusieurs ouvrages, études, rapports, jeux, kit pédagogiques, faisant systématiquement un lien vers la notice bibliographique complète disponible dans la base de données, ou vers le site internet associé à une ressource lorsqu'elle est sous un format numérique.

Les premiers dossiers documentaires thématiques du CRRD de La Sauvegarde du Nord ont été créés en 2014, à la demande de la Maison des Adolescents (MDA) de Lille. Ils furent préparés en amont avec des professionnels de ce lieu : psychologues, médecins, addictologues... Le dossier, une fois réalisé et avant publication, fut soumis à un premier feedback de la part des professionnels de la MDA. Il fut alors présenté lors d'une matinée thématique sur le thème du dossier. Les documentalistes intégrèrent alors les usagers du centre de ressources à la conception de ces dossiers, et, à leur demande, développèrent des dossiers documentaires sur les thématiques dont on constatait qu'il y avait une carence de ressources (par exemple, les troubles DYS). Après la publication des dossiers, certains professionnels de la santé demandent même à ce que leurs travaux paraissent dans le dossier, et suggèrent également d'autres références.

Les dossiers documentaires thématiques se font donc en adéquation avec une demande de la part des usagers, afin de leur fournir un outil didactique utile et qui facilite leur recherche. Il y a une réelle interactivité avec les usagers pour l'élaboration des dossiers documentaires. Cette interactivité usagers-professionnels s'applique sur l'ensemble des services et des prestations du centre de ressources.

C) Un problème à traiter : la diversité numérique

Dans le domaine du numérique, les outils sont multiples, et souvent très différents dans leur forme. Le principal inconvénient présent au sein du Centre Régional de Ressources en Éducation et Promotion de la Santé de La Sauvegarde du Nord concerne cette diversité numérique. En effet, les trois documentalistes ont des pratiques différentes dans leur rapport au numérique, et particulièrement dans la rédaction des dossiers thématiques documentaires. Ces dossiers sont présentés sous des formes différentes : certains sont rédigés dans un format .doc, et ensuite convertis en .pdf avant d'être incrustés sur le site. D'autres sont développés grâce à l'outil numérique Storify (outil disparu à la fin du mois de mai 2018). Cet outil web-natif permet de mettre en forme des "histoires" interactives grâce à des zones de texte, des liens dynamiques, des images ou encore des vidéos. Ces deux méthodes de travail et de mise en forme des dossiers sont très différentes, et comportent chacune des avantages mais aussi des inconvénients. Si le format PDF permet une impression et une consultation papier très pratique pour les usagers (ce constat a été déterminé suite à un retour de leur part), ils sont beaucoup moins lisibles dans le format numérique sur écran. À l'inverse, l'utilisation d'un outil web tel que Storify offre des fonctionnalités de mise en page adaptées aux écrans, ainsi qu'une immatérialité et une immédiateté dans l'accès à l'information. Mais il n'est pas adapté à une impression sur papier, ce qui peut rebuter certains usagers moins acclimatés au numérique. En effet, les écrans procurent une fatigue oculaire et une dispersion de l'attention.

De même, les dossiers thématiques, regroupement de notices bibliographiques concernant un thème donné, ne sont pas uniquement différents dans la forme, mais le sont également dans le fond. En effet, les documents décrits dans chaque dossier ne disposent pas d'une présentation "uniforme". La notice dépend du type de dossier, et est parfois même complètement différente d'un dossier à un autre. Par exemple, dans un dossier, l'auteur sera inscrit en **gras**, tandis que dans un autre il sera inscrit plutôt en *italique*. Un véritable travail de normalisation doit donc être effectué, autant dans le fond que dans la forme.

Un autre problème de taille lié au numérique est la temporalité des outils et des documents numériques. Ma principale mission au sein du CRRD fut de mettre en commun tous les dossiers thématiques sur le même outil (Sutori) ; pour cause, la disparition de l'outil Storify. En effet, à la fin du mois de mai, l'outil était supprimé, et tous les dossiers rédigés sur la plateforme perdus. Bien que la suppression de l'outil fut annoncée bien avant la date

échéance, la masse de données à traiter était considérable. De plus, un tri dû être effectué dans les documents présentés (notamment les documents numériques), car les liens vers lesdits documents n'étaient plus actifs. En effet, l'intégralité des données numériques qui forment les documents peuvent être affectées par certaines évolutions de leur support (le serveur de stockage n'est plus alimenté, le site web est supprimé, l'article est archivé, la donnée est mal sécurisée...). Cette perte de données et de documents concerne toutes les structures présentes sur le web, mais est très handicapante pour un centre de documentation proposant des services numériques.

III) Reconfiguration du travail documentaire : le cas des dossiers thématiques

Cette troisième et dernière partie portera sur le travail effectué au sein du Centre Régional de Ressources Documentaires en Éducation et Promotion de la Santé de la Sauvegarde du Nord, dans le cadre de ma mission. Je présenterai donc l'importance d'une normalisation des écrits et des dossiers thématiques, puis je présenterai la marche à suivre et les différentes préconisations pour la rédaction desdits dossiers. J'analyserai ensuite l'outil en ligne Sutori pour en fournir une critique.

A) *La normalisation comme solution*

L'intégration de la normalisation au sein du service numérique d'une institution peut être perçue comme une véritable contrainte. "*La norme véhicule souvent une image de rigidité*" estime Céline Averseng dans son article « Les vertus de la documentation des processus dans l'intégration des contraintes de normalisation : le cas d'une entité industrielle » paru dans *Systèmes d'information & management*⁴. Mais la norme, bien que fastidieuse à mettre en place, a un impact de taille sur les systèmes d'information : elle modifie la production et la traçabilité des documents, et contrôle l'information donnée. Cette "contrainte" peut donc, si elle est utilisée correctement, devenir un avantage pour l'infrastructure. Selon Odile Artur dans son article « Normalisation en information et documentation. Aperçu de travaux récents » publié dans *Documentaliste-Sciences de l'Information*, la normalisation prend différentes formes : descriptions bibliographiques, présentations de documents, analyse et indexation, métadonnées, thésaurus...⁵

Au sein d'un catalogue de bibliothèque ou de centre de ressources, la normalisation correspond à une structuration intellectuelle des informations. Elle permet donc de faciliter l'accès aux documents, de rendre la recherche plus efficace grâce à un affichage commun et structuré des données. Ses avantages sont donc principalement un gain de rapidité, d'efficacité ainsi qu'une codification intellectuelle.

⁴ Averseng Céline, Janicot Corinne, « Les vertus de la documentation des processus dans l'intégration des contraintes de normalisation : le cas d'une entité industrielle », *Systèmes d'information & management*, 2010/3 (Volume 15), p. 93-117. URL : <https://www-cairn-info.proxy.scd.univ-lille3.fr/revue-systemes-d-information-et-management-2010-3-page-93.htm>

⁵ Artur Odile, « Normalisation en information et documentation. Aperçu des travaux récents », *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 2003/1 (Vol. 40), p. 46-49. URL : <https://www-cairn-info.proxy.scd.univ-lille3.fr/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2003-1-page-46.htm>

Instaurer une normalisation au sein de la présentation des documents dans les dossiers thématiques représentera un gain de productivité pour le documentaliste lors du développement de nouveaux dossiers documentaires. La norme que j'ai décidé d'utiliser dans la présentation des documents est celle en vigueur dans de nombreux centres documentaires et bibliothèques, c'est-à-dire la norme AFNOR Z44-005 (août 2010). Efficace et simple d'utilisation, elle peut rapidement être adoptée et prise en main. Elle convient à tous les types de documents présents dans le centre de documentation de la Sauvegarde du Nord (ouvrage, article, site web, CD ou DVD, images et photographies, etc).

De même, une norme bibliographique est également utile aux usagers. Ils peuvent accéder à tous les dossiers thématiques documentaires rédigés dans une normalisation commune. De ce fait, leur recherche est facilitée. De plus, les liens présents dans la description des documents composant le dossier thématique leur permet d'accéder directement à la notice complète du document, ou au site correspond s'il s'agit d'une ressource numérique. La prise en compte de l'utilisateur est donc un facteur central dans le développement des dossiers thématiques documentaires au sein du centre de documentation de la Sauvegarde du Nord. Dans la société numérique, le web 2.0 est un outil indispensable à la gestion des connaissances, et permet leur capitalisation. Les dossiers documentaires, par leur nature, ont donc pour objectif d'aider et d'accompagner l'utilisateur, et se situent à la jonction entre des techniques et des pratiques longuement étudiées par les documentalistes du CRRD.

B) L'élaboration d'un dossier documentaire thématique : le respect des étapes

Grâce aux évolutions permises par le numérique, et particulièrement dans le domaine de l'information et de la documentation, l'utilisateur n'a plus besoin de se déplacer jusqu'à la bibliothèque ou jusqu'au centre de ressources et chercher manuellement un document l'intéressant en parcourant les rayonnages et en ouvrant des tiroirs pour feuilleter des fiches classées alphabétiquement. Il peut désormais parcourir le catalogue bibliographique en ligne, ou accéder à une liste de documents pertinents selon la thématique qui le concerne. Ce dernier fait est possible grâce aux dossiers documentaires. Jean-Philippe Accart définit en

effet un dossier documentaire comme un “ensemble structuré d'informations de nature différente, permettant de faire le tour d'un sujet, et de disposer d'informations précises et factuelles sur ce sujet”.⁶ Ainsi, nous pouvons considérer le dossier documentaire comme un plan de classement, structuré et hiérarchisé, centré autour d'un thème, et permettant de se familiariser avec ce thème, ou de trouver des ressources lui étant associées.

Le Centre Régional de Ressources Documentaires en Éducation et Promotion de la Santé de la Sauvegarde du Nord accorde une grande importance à ces fameux dossiers, qui permettent de guider et de conseiller l'utilisateur, quelques soient ses attentes en matière de documents. Les dossiers mettent en effet en avant plusieurs types de documents : des articles, des ouvrages, des jeux et kits pédagogiques, des affiches, des ressources numériques, etc.

Afin de réaliser les dossiers documentaires thématiques grâce à l'outil en ligne Sutori, j'ai respecté quelques étapes préalables, indispensables à la réussite de ma mission. La première étape, qui serait de trouver un thème, un sujet, pour le dossier, était déjà réalisée par l'équipe de documentalistes du CRRD. J'ai de ce fait consulté cette équipe afin de comprendre leurs attentes pour ces dossiers, ainsi que leurs recommandations. De même, régulièrement, au fil de l'avancement de mon travail, je demandais un feedback afin d'être sûre que j'allais dans la bonne direction, et ainsi éviter “l'effet tunnel”. L'effet tunnel est la première cause d'échec en gestion de projet. Il survient lorsque le commanditaire et le prestataire ne communiquent pas avant l'aboutissement du projet, ce qui, de ce fait, revient à fournir un travail final qui n'est pas celui attendu par le commanditaire. J'ai donc communiqué le plus possible afin d'éviter cet effet.

Afin de réaliser un dossier clair et compréhensible immédiatement, il est nécessaire de bien comprendre le sujet, ainsi que le public auquel il s'adresse. Je me suis donc documentée sur chaque sujet grâce aux différents documents présentés dans les premières versions des dossiers. Tout en gardant le sujet bien en tête, j'ai réfléchi à une manière de le rendre attractif pour la majorité des usagers, pour la plupart des professionnels. Je suis donc partie du constat qu'il était nécessaire de réaliser des dossiers clairs, sobres, compréhensibles, mais également très structurés. La forme serait ainsi en adéquations avec les usagers concernés. Pour chaque

⁶ Accart, Jean-Philippe. Le dossier documentaire. *Jean Philippe Accart : site dédié aux professionnels de l'information-documentation*. URL : <https://www.jpaccart.ch/le-dossier-documentaires.html>

dossier, j'ai étudié les différents documents afin de comprendre leur sens, leur typologie, leur composition, et ainsi établir un premier classement temporaire. Ceci peut être assimilé à un repérage des documents.

Une fois familiarisée avec les documents déjà présentés, j'ai appliqué une méthode de tri selon la pertinence en rapport avec le thème du dossier. Cependant, les dossiers documentaires se voulant être avant tout un recensement des ressources disponibles au CRRD, et un désherbage ayant déjà été effectué auparavant, je n'ai pas jugé utile de supprimer de ressources, hormis lorsque les documents n'étaient plus présents dans le centre, ou que les ressources numériques n'étaient plus disponibles.

Néanmoins, lors de la troisième étape de mon raisonnement, j'ai recherché grâce à l'OPAC du CRRD les différentes nouveautés documentaires n'ayant pas été incluses dans les dossiers. Ces nouveautés, très pertinentes, permettent d'apporter de nouvelles approches ou de nouvelles possibilités d'actions autour d'une thématique précise, et ne sont donc pas négligeables.

J'ai ensuite commencé à développer les dossiers, en précisant pour chacun d'entre eux les objectifs associés dans un chapeau (dans le cadre du CRRD, il s'agit surtout de promouvoir la santé, d'engager des actions autour de sa préservation et de sensibiliser aux risques divers). Les intérêts des dossiers ont également été mis en avant, en insistant sur la possibilité de créer des actions ou des projets grâce aux différentes ressources. Pour certains dossiers (ceux au format PDF), des introductions avaient déjà été rédigées, présentant notamment des chiffres et des données des années précédentes. Les notes en début de dossier présentent donc ses objectifs et ses intérêts, mais également comment l'utiliser et l'appréhender.

J'ai mis en place un sommaire pour chaque dossier, reprenant toujours une forme similaire et catégorisant chaque document selon sa typologie :

→ **Connaissances et données contextuelles**

- ◆ Ouvrages
- ◆ Etudes

- ◆ Articles / Revues

→ **Outils d'intervention**

- ◆ Guides pédagogiques
- ◆ Jeux
- ◆ Littérature jeunesse
- ◆ Vidéos

→ **Pour aller plus loin**

- ◆ Sites internet
- ◆ Veille documentaire


J'ai adapté le sommaire à chaque dossier, en supprimant les parties n'étant pas utiles à un dossier particulier (par manque de ressources vidéo, par exemple), ou en ajoutant des catégories (kits pédagogiques). Le sommaire présenté ci-dessus correspond au dossier "Prévention des risques solaires et lors de canicule".

La dernière étape fut d'intégrer les documents dans les différentes catégories, pour chaque dossier, et de rédiger leur présentation normée. Cette présentation intègre donc le titre, le nom de l'auteur, le type de ressource (jeu, ouvrage, étude...), un court résumé (de six ou sept lignes), ainsi qu'un lien vers la notice complète présente sur l'OPAC, ou vers le site internet. Chaque lien a été testé lors de la première étape, et une nouvelle fois lors de cette dernière étape. Cependant, il est important de maintenir une certaine régularité dans le test des liens car, sur le web, toute ressource est éphémère.

Ainsi, grâce à cette méthodologie, j'ai effectué un modèle de rédaction commun à tous les dossiers documentaires thématiques. Le Centre Régional de Ressources en Éducation et Promotion de la Santé pourra ainsi utiliser ce modèle dans la rédaction des futurs autres dossiers documentaires thématiques en ligne. Cette mise en page commune à tous permettra aux usagers de comprendre et d'assimiler davantage les objectifs des dossiers et les ressources présentées, en disposant d'un modèle unique.

En effet, nous sommes quotidiennement noyés sous une masse d'informations non-structurées, que nous n'arrivons de ce fait pas à traiter. Le dossier documentaire joue donc un rôle de synthèse, de structure, de repère et facilite la compréhension globale. Synthétiser

correspond à une attitude active et méthodique de compréhension, de sélection et de maîtrise des informations.



Souffrances psychiques et troubles du développement chez l'enfant et l'adolescent : Guide de repérage à l'usage des Infirmiers et assistants de service social de l'éducation nationale
Ouvrage
Ministère de l'Éducation Nationale ; Ministère des affaires sociales et de la santé ; FFP (Fédération française de psychiatrie) - 2013 - 33 p.

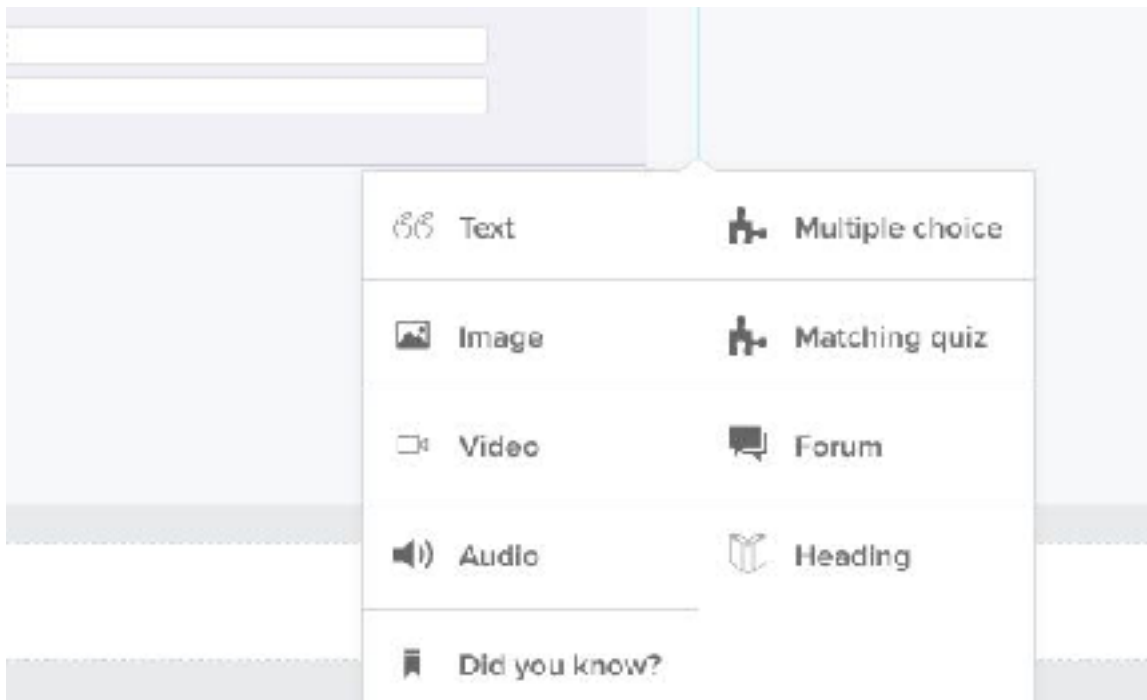
Ce guide de repérage précoce des signes de souffrance psychique et des troubles du développement chez l'enfant et l'adolescent est utilisable sans formation spécialisée préalable. Son but n'est pas de conduire à un diagnostic mais de sensibiliser chacun à une attention particulière devant ce qui fait manifestation du mal être dans le cadre scolaire.

[Consultation en ligne](#)

Exemple de présentation de document présent dans un dossier thématique

C) L'outil en ligne Sutori : critique

Sutori est un outil TICE dans le lignée de Storify : il permet en effet, tout comme l'ancien outil, de créer des "histoires" interactives. Destiné à l'origine à l'animation de cours pour les étudiants, ses usages se sont vite développés. Disponible uniquement en anglais, il fonctionne sur un modèle de *freemium* : son utilisation de base est gratuite, mais il faut payer pour avoir accès à plus de fonctionnalités, comme la fonction *embed* qui permet d'intégrer directement plusieurs médias (PDF, vidéos, pages d'un site, images, etc).



Possibilités de création dans Sutori (« embed » n'est accessible que sur la version payante)

Sutori possède de nombreux avantages. C'est un outil varié qui propose différents modes d'incrustation de document : des textes, des images, des vidéos (avec possibilité de visualiser une vidéo provenant de YouTube), des audios, ainsi que des questions à choix multiples, des titres et des zones de discussion sous forme de forums. Sa mise en page varie des autres outils : il possède une zone de "narration", et les ressources sont disposées de part et d'autre de cette ligne verticale centrale.



Illustration de la « ligne de narration » centrale, et des différents articles qui se positionnent de part et d'autre de cette ligne

Sutori est donc un outil intéressant dans la mesure où il propose de nombreuses possibilités de création, et est accessible par plusieurs utilisateurs simultanément, qui peuvent donc travailler sur le même document, avec une sauvegarde faite automatiquement après chaque modification.

Néanmoins, l'outil Sutori manque cruellement de certaines fonctionnalités non-négligeables. J'ai pu remarquer ces manques lors de la création des dossiers documentaires thématiques. La principale raison de cette critique est l'absence de fonctionnalités plus avancées. En effet, lors de la création du sommaire, il n'est pas possible de créer des liens dynamiques, qui renvoient donc à la partie du dossier concernée. Cela aurait grandement facilité la recherche de l'utilisateur, qui n'aurait pas eu à parcourir tout le dossier avant de trouver le type d'outil qui l'intéresse. De même, la longueur des pages, bien trop conséquente, peut rebuter l'utilisateur. Pour cela, il aurait fallu pouvoir développer un widget en accordéon, permettant de ne dérouler que certaines parties grâce à un clic. Cela aurait également permis d'éviter les chargements trop longs, ou les images et vidéos ne s'affichant pas sur les systèmes d'exploitation moins récents.

Enfin, l'outil en ligne Sutori ne permet pas une impression des travaux réalisés. Une fonction "print" est disponible, mais le rendu n'est pas du tout optimisé pour une impression papier. Le format n'est pas adéquat et il n'est pas possible de modifier le document pour une impression. Comme relevé précédemment, cela peut nuire à la compréhension du document de la part de certains usagers, et c'est ainsi le plus gros défaut de Sutori. Étant encore un outil web en développement, ceci sera peut-être corrigé dans une prochaine version. En attendant, la solution serait de conserver les dossiers originellement réalisés au format PDF afin de pouvoir les imprimer à la demande pour les usagers n'étant pas familiarisés avec le numérique ou préférant disposer d'un format papier pour un meilleur confort visuel.

Conclusion

En conclusion, les dossiers documentaires thématiques en ligne permettent de regrouper et de synthétiser les nombreuses ressources présentes au sein du Centre Régional de Ressources Documentaires en Éducation et Promotion de la Santé de la Sauvegarde du Nord, autour de thématiques précises. Ils répondent à la demande des usagers dans la mesure où ils leur permettent de retrouver rapidement l'ensemble des documents pouvant les intéresser.

Les dossiers documentaires thématiques composent l'offre de services du centre de ressources, et sont en accord avec ses objectifs et ses missions. Dans le cadre de l'évolution du centre, ils permettent de faire le point sur les différents types de ressources possédés par l'infrastructure sur les différentes thématiques concernées. Ainsi, il sera plus aisé de regrouper les thèmes communs au CRRD de la Sauvegarde du Nord et à l'Institut du Travail Social de la Région Hauts-de-France.

Les dossiers ont été réalisés grâce à l'outil web-natif Sutori. Bien qu'il présente de nombreuses possibilités de création ainsi qu'une interface originale, Sutori est incomplet et fait l'impasse sur des fonctionnalités pouvant se révéler très importantes et très utiles dans la création de contenus.

Bibliographie

- Accart, Jean-Philippe. *Le métier de documentaliste*, 3e éd., Paris, Éditions du Cercle de la librairie, 2008, 463 p., 24 cm. ISBN 978-2-7654-0961-8 : 42 €
- Calori Roland, Atamer Tugrul, Laurent Paul. « Dynamique des marchés et veille stratégique ». In: *Revue d'économie industrielle*, vol. 46, 4e trimestre 1988. pp. 55-72.
- Chartron G. « La veille dans le contexte de l'enseignement supérieur et la recherche », Conférence Go !Doc, « La veille, quels enjeux pour les acteurs de l'enseignement supérieur et de la recherche : professionnels de l'IST , enseignants-chercheurs et chercheurs », 28 septembre 2010, ENS Cachan.
- Deiss, Jérôme. « L'art de faire des recherches et de partager l'information: pratiques et techniques de veille et de curation sur Internet ». Limoges : Fyp éditions, 2015.
- Pomart P., Sutter, E. *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation*, Nathan, 1997

Webographie

- Accart, Jean-Philippe. Le dossier documentaire. *Jean Philippe Accart : site dédié aux professionnels de l'information-documentation*. URL : <https://www.jpaccart.ch/le-dossier-documentaires.html>
- Artur Odile, « Normalisation en information et documentation. Aperçu des travaux récents », *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 2003/1 (Vol. 40), p. 46-49. URL : <https://www-cairn-info.proxy.scd.univ-lille3.fr/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2003-1-page-46.htm>
- Averseng Céline, Janicot Corinne, « Les vertus de la documentation des processus dans l'intégration des contraintes de normalisation : le cas d'une entité industrielle », *Systèmes d'information & management*, 2010/3 (Volume 15), p. 93-117. URL : <https://www-cairn-info.proxy.scd.univ-lille3.fr/revue-systemes-d-information-et-management-2010-3-page-93.htm>
- Ben Lagha Sarra, « La numérisation des catalogues : une analyse rétrospective », *Document numérique*, 2002/1 (Vol. 6), p. 81-97. URL : <https://www-cairn-info.proxy.scd.univ-lille3.fr/revue-document-numerique-2002-1-page-81.htm>
- Chevillotte, Sylvie. « Bibliothèques et Information Literacy ». *Bulletin des bibliothèques de France (BBF)*, 2005, n° 2, p. 42-48. Disponible en ligne : <http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2005-02-0042-007>. ISSN 1292-8399.
- Université Rennes 2, « Qu'est-ce que la veille ? », *Cultures numériques dans l'enseignement*, Université Rennes 2. URL : <http://www.ressources.univ-rennes2.fr/cultures-numeriques-dans-l-enseignement/veille/1-quest-ce-que-la-veille/1-1-definitions-de-la-veille/> (consulté le 23/05/2018)

- REUTERS. Obama warns Teens of perils of Facebook. 2009. URL : <https://www.reuters.com/article/us-obama-facebook/obama-warns-teens-of-perils-of-facebook-idUSTRE58762P20090908?rpc=40>

Table des sigles

WWW :	<i>World Wide Web</i>
CRRD :	<i>Centre Régional de Ressources Documentaires</i>
IRTS :	<i>Institut Régional du Travail Social</i>
OPAC :	<i>Online Public Access Catalog</i>
SIGB :	<i>Système Intégré de Gestion de Bibliothèque</i>
CMS :	<i>Content Manager System (système de gestion de contenu)</i>
ERP :	<i>Progiciel de gestion intégré</i>
CRM :	<i>Outil de gestion de la relation client</i>
AFNOR :	<i>Association Française de Normalisation</i>
ADBS :	<i>Association des professionnels de l'information et de la documentation</i>
IL :	<i>Information Literacy</i>
ALA :	<i>American Library Association</i>

Annexes

1. Appréciation du tuteur de stage

Evolution de l'offre documentaire en ligne pour l'éducation et la promotion de la santé : le cas des dossiers thématiques en ligne du centre de Documentation de la Sauvegarde du Nord

Résumé :

Dans notre société informatisée, nous sommes noyés sous une masse d'informations non-structurées qui nuit à notre compréhension. Le Centre Régional de Ressources Documentaires en Education et Promotion de la Santé de la Sauvegarde du Nord propose donc à ses usagers des dossiers documentaires thématiques dans un format numérique, qui visent à classifier toutes les ressources disponibles dans un thème de la santé précis. Ces dossiers jouent un rôle de structure, de recensement, et sont autant bénéfiques pour l'utilisateur que pour le documentaliste.

Mots-clés :

document, documentation, dossier, numérique, ressource, santé, structure, thématique, usager