



HAL
open science

Travail documentaire dans le cadre d'un projet de recherche : cas de l'aide et des services à la personne au domicile

Elsa Boone

► **To cite this version:**

Elsa Boone. Travail documentaire dans le cadre d'un projet de recherche : cas de l'aide et des services à la personne au domicile. domain_shs.info.docu. 2009. mem_00486273

HAL Id: mem_00486273

https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00486273v1

Submitted on 25 May 2010

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.



BOONE ELSA

**Master 1, mention ICD
(Option : Sciences de l'information et du document)**

**Mémoire de stage
Mission effectuée du 14 avril au 5 juin 2009**

A

**L'Institut Régional du Travail Social Nord - Pas de Calais
Site Métropole lilloise
Loos – lez – Lille**

**Travail documentaire dans le cadre d'un projet de recherche :
cas de l'aide et des services à la personne au domicile**

**Sous la direction de :
M. Ismaïl TIMIMI (responsable universitaire)
Mme Dorina HINTEA (tuteur professionnel)**

**Soutenu le 29 juin 2009
Université Charles de Gaulle, Lille 3 (Campus Pont de Bois)
BP 60 149, 59 653 Villeneuve d'Ascq Cedex**

Année universitaire 2008 / 2009

Résumé

L'objet de ce mémoire est de mettre en évidence le rôle et la place occupés par le professionnel de la documentation dans un projet de recherche en émergence. La thématique de l'aide et des services à la personne au domicile fait en effet l'objet de réflexions de niveau régional. Un « Pôle régional de ressources pour la recherche » s'est ainsi constitué, et ce en réponse à un appel d'offre de la Direction Générale de l'Action Sociale. La première étape du projet consiste à collecter des ressources bibliographiques disponibles sur cette thématique, afin de fournir un matériau de travail pour les activités de recherche. Nous verrons comment les compétences du documentaliste peuvent intervenir dans la mise en place d'un tel projet. Après avoir présenté le projet et ses objectifs, nous développerons les concepts liés à la recherche documentaire et à l'information bibliographique, ce qui nous amènera ensuite à la description de la méthodologie mise en œuvre pour la collecte des données. Enfin, une dernière partie sera consacrée aux enjeux du travail documentaire sur un projet de recherche.

Descripteurs : recherche documentaire – bibliographie - base de données bibliographiques – documentaliste – projet de recherche – appel d'offre.

Abstract

The aim of this paper is to understand the role and the place taken by the documentalists in the beginning of a research project. The theme "help and services at home" induces reflexions at a regional level, in response to an invitation to tender from the General Direction of Social Action. The aim is to create centers to gather resources and develop training and research.

The first step of the project is to gather resources relating to this thematic, in order to provide researchers with a work base. It will be seen how to use competences that have documentalists in such a project. First, we will present the project and its objectives ; then, we will develop the concept of bibliographical research ; that will lead us to the description of the used methodology. The last part is dedicated to the stakes of a documentary work on a research project.

Table des matières

REMERCIEMENTS.....	5
INTRODUCTION	6
1. LE PROJET DU POLE REGIONAL RESSOURCES RECHERCHE : UN PROJET D'ENVERGURE.	8
1.1. Contexte.....	8
1.1.1. L'Institut régional du travail social	8
1.1.2. Le centre de ressources multimédia	8
1.2. Constitution d'un Pôle Régional Ressources Recherche en réponse à un appel à projets de la Direction générale de l'action sociale	10
1.2.1. L'appel à projets	10
1.2.2. Le projet proposé par le Pôle régional ressources recherche	11
1.2.2.1. <i>Champ de la recherche : dépendance et vulnérabilité</i>	11
1.2.2.2. <i>Organisation du Pôle régional ressources recherche</i>	12
1.2.2.3. <i>Etat des lieux des ressources disponibles : première étape du projet</i>	14
2. LA RECHERCHE DOCUMENTAIRE : CONCEPTS, HISTOIRE ET ENJEUX.....	16
2.1. L'information bibliographique	16
2.1.1. Information primaire et information secondaire.....	16
2.1.2. La bibliographie : définitions.....	16
2.2. La recherche d'information dans les bases de données en ligne	18
2.2.1. Les bases de données.....	18
2.2.2. Les bases de données bibliographiques.....	20
2.2.2.1. <i>Définition</i>	20
2.2.2.2. <i>Evolution</i>	22
2.2.3. Le bouleversement d'Internet	23
3. METHODOLOGIE MISE EN ŒUVRE	26
3.1. Choix méthodologiques	26
3.1.1. Travail collaboratif.....	26
3.1.2. Nécessité d'établir des critères de sélection	27
3.2. Méthodologie de recherche bibliographique.....	28
3.2.1. <i>Les objectifs de la recherche</i>	29
3.2.2. <i>Travail sémantique</i>	29
3.2.3. Stratégies de recherche d'information	31

3.2.3.1.	<i>Sélection des sources</i>	31
3.2.3.2.	<i>Outils de recherche</i>	35
3.2.3.3.	<i>Analyse de la pertinence des informations</i>	36
3.2.4.	Organisation des données.....	37
3.2.4.1.	<i>Elaboration d'une carte conceptuelle</i>	37
3.2.4.2.	<i>Construction d'un plan thématique</i>	37
3.2.5.	Présentation de la bibliographie	38
4.	ENJEUX DU TRAVAIL DOCUMENTAIRE SUR UN PROJET DE RECHERCHE EN EMERGENCE	42
4.1.	Relations entre les instances concernées par le projet	42
4.1.1.	Décalage terminologique entre la commande et la prestation.....	42
4.1.2.	Communication entre les différentes instances.....	42
4.2.	Un travail qui va influencer l'ensemble du projet : perspectives	43
4.2.1.	Une base de travail pour les chercheurs.....	43
4.2.2.	Préfiguration de l'arborescence du site web	45
4.2.3.	Mise en place d'une veille bibliographique	46
4.3.	Valorisation de la fonction documentaire	46
4.3.1.	...Par la reconnaissance du rôle du documentaliste	46
4.3.2.	... Par le positionnement stratégique du centre de ressources.....	47
	CONCLUSION	49
	BIBLIOGRAPHIE	51
	WEBOGRAPHIE	52
	TABLE DES ANNEXES	54

Remerciements

Je tiens à remercier tout particulièrement Dorina HINTEA, responsable du centre de ressources documentaires de l'IRTS Nord - Pas de Calais site métropole lilloise, et Marie GUINCHARD, documentaliste du CREAL, pour leurs précieux conseils.

Un grand merci à Ismaïl TIMIMI pour son aide et ses recommandations.

Je remercie également les membres de l'équipe du centre de ressources documentaires de l'IRTS pour leur accueil et leur sympathie : Elisabeth MASQUELIER

Nathalie ODOUARD

Emmanuelle SUSINI

Jacques LEMOISNE.

Merci enfin à Mathieu et à ma famille pour leur patience et leur soutien tout au long de ce travail.

Introduction

Loin de se cantonner aux fonctions de traitement de l'information, le documentaliste prend aujourd'hui part aux projets de l'organisation, acquérant ainsi une véritable dimension de manager. La gestion de projets fait désormais partie de ses compétences. Il est ainsi amené à travailler en étroite collaboration avec des chercheurs.

Le vieillissement de la population constaté ces dernières années est l'un des facteurs du développement croissant de l'aide et des services à la personne dépendante au domicile. Ce secteur d'activité fait ainsi l'objet de recherches menées par le « Pôle régional de ressources pour la recherche, le travail social, l'intervention sociale, l'action sociale et les formations », constitué suite à un appel d'offre de la Direction Générale de l'Action sociale, et piloté par l'Institut régional du travail social (IRTS). Les études menées devront notamment permettre de dégager des pistes utiles pour l'amélioration de la formation des professionnels. Pour cela, il est nécessaire de s'appuyer sur les ressources existantes, et notamment sur les ressources documentaires.

C'est l'objet de ce mémoire, qui vise à présenter le processus de collecte de la documentation relative à la thématique définie par le Pôle régional ressources recherche. Nous réflexion s'orientera ainsi autour de la question du rôle et de la place occupés par le documentaliste au sein d'un projet de recherche en émergence.

Nous supposons que la mise en place d'une méthodologie conforme aux codes de la documentation et répondant aux critères de l'appel à projets, permettra de fournir un matériau de travail pour l'équipe de recherche.

Par ailleurs, nous émettrons l'hypothèse que l'organisation thématique de la bibliographie pourra être utilisée pour la construction de l'arborescence d'un site internet destiné à informer le grand public et les professionnels de l'action sociale sur les ressources disponibles.

Dans une première partie, nous développerons le contexte du projet du Pôle régional ressources recherche, ses objectifs, les différentes étapes de sa mise en œuvre.

Une deuxième partie nous permettra de présenter les concepts liés à la recherche documentaire ; nous insisterons plus particulièrement sur les notions de bases de données et d'information bibliographiques, ainsi que sur le bouleversement provoqué par l'arrivée d'Internet.

Cela nous amènera ensuite à la description de la méthodologie mise en œuvre, qui doit respecter les règles documentaires, tant au niveau de la recherche et de l'organisation que de la présentation des données bibliographiques.

Enfin, la dernière partie sera consacrée aux enjeux d'un travail documentaire sur la genèse d'un projet de recherche, ce qui nous permettra notamment de mettre en évidence le rôle du documentaliste et le positionnement stratégique du centre de ressources documentaires.

1. Le projet du Pôle régional ressources recherche : un projet d'envergure.

1.1. Contexte

1.1.1. L'Institut régional du travail social

Le point de départ de cette étude se situe sur mon lieu de stage, à l'institut régional du travail social Nord pas de calais. Il s'agit d'un centre de formation, de recherche, de conseils et de ressources pour l'action sociale, agréé par le Ministère des Affaires sociales. Il est géré par une l'Association régionale du travail social (ARTS).

Les IRTS ont vocation à conduire des études et des recherches orientées vers l'analyse des qualifications professionnelles ainsi que des modes d'intervention sociale et leur adaptation aux besoins de l'action sociale. Ils ont en charge la formation initiale et continue des travailleurs sociaux, et l'animation des milieux professionnels par l'information et le développement des prestations d'assistance technique aux établissements et services de l'action sociale.

Pour mettre en œuvre une offre de formation la plus large possible et ainsi répondre aux besoins de chaque secteur, l'IRTS Nord pas de Calais est implanté sur cinq sites : le site Métropole lilloise, celui du Hainaut-Cambrésis, de la Côte d'Opale, du Grand littoral et le site d'Artois. Cette offre de formation concerne notamment les métiers d'éducateur spécialisé, d'assistant de service social, ou encore d'aide médico-psychologique.

1.1.2. Le centre de ressources multimédia

Le centre de ressources multimédia de l'IRTS Nord Pas de Calais permet aux étudiants comme aux formateurs de l'IRTS (tous sites confondus) d'avoir accès à un fonds documentaire très riche, couvrant les domaines du travail social, de l'action sociale, de la santé publique, de l'éducation, ou encore du handicap et du vieillissement.

14 000 ouvrages, 200 abonnements, 1 000 mémoires, 320 vidéos, 75 CD ROM et 41 dossiers documentaires sont répertoriés.

De nombreux produits documentaires sont mis à la disposition des usagers : une base de données bibliographiques, une sélection thématique de nouveaux documents (« Nouveautés.doc »), des dossiers thématiques et documentaires, ainsi qu'un bulletin d'information : « Actualités », comprenant une revue de presse quotidienne et un supplément hebdomadaire *Agenda et législation*.

En 2007, 3200 personnes ont fréquenté le centre de ressources, et l'on a compté 7203 emprunts.

Le terme « ressources documentaires » porte l'idée de « documents au service de... ». C'est l'ensemble des documents, des informations et des instruments disponibles pour les étudiants et formateurs, afin de soutenir les activités d'apprentissage et d'enseignement. Ces ressources, comme tout autre moyen de communication, de production ou d'expression, doivent répondre à des besoins particuliers de formation, qu'elle soit scolaire ou générale.

Ainsi, le centre de ressources multimédia s'adapte pleinement à l'environnement et aux missions de l'IRTS ; ses activités sont dirigées vers la formation à la recherche et aux techniques documentaires, la veille informationnelle, le conseil et l'accompagnement des usagers, ainsi que la mise en place d'animations pédagogiques.

C'est dans le souci de développer des formations de qualité et ainsi de former des professionnels de l'action sociale capables de répondre aux besoins des usagers que l'IRTS, son centre de ressources documentaires et d'autres établissements partenaires ont décidé de constituer un Pôle régional ressources recherche, en réponse à un appel à projets de la Direction générale de l'action sociale.

1.2. Constitution d'un Pôle Régional Ressources Recherche en réponse à un appel à projets de la Direction générale de l'action sociale

1.2.1. L'appel à projets

En mars 2008, la DGAS, Direction générale de l'action sociale, a lancé un appel à projets à l'échelon régional pour la création, le soutien et le développement de pôles ressources « recherche - travail social - intervention sociale - action sociale – formations ». Cet appel à projets se situe dans le cadre d'un des axes des « orientations pour les formations sociales 2007-2009 ».

Le but est de *"favoriser la mutualisation des ressources pédagogiques (humaines, matérielles et de réseaux), permettre une meilleure articulation formation/recherche, accroître les activités de recherche des établissements de formation [...]"* (cf Annexe 1).

Selon les termes de l'appel à projets, *« Il s'agit de construire, structurer ou consolider au niveau régional par la mise en synergie de moyens, de compétences, d'expertise un pôle identifié comme lieu ressource pour la connaissance, la capitalisation, la valorisation et le développement de la recherche dans les domaines intéressant les politiques sociales, l'action sociale, l'intervention sociale, le travail social et les formations qui y préparent »*

L'IRTS et ses partenaires, parmi lesquels figurent des réseaux associatifs d'aide à domicile (Sydo...), l'université Lille 3 (UFR Sciences de l'éducation) ou encore des centres de formation (Santély...) ont décidé de se porter candidats à cet appel à projets, et de constituer à cet effet un « Pôle Régional Ressources Recherche » (cf annexe 2).

1.2.2. Le projet proposé par le Pôle régional ressources recherche

1.2.2.1. Champ de la recherche : dépendance et vulnérabilité

Ces vingt dernières années, le paysage social a connu des bouleversements majeurs. On note ainsi un prolongement de la durée de vie, accompagné d'un accroissement de la dépendance et de la vulnérabilité. Selon les estimations de l'INSEE¹, dans la région Nord Pas de Calais, le poids des personnes de 60 ans et plus passera de 17.7% en 2005 à 21.4% dix ans plus tard, soit une progression de 22%. Ce vieillissement s'accompagne d'une augmentation de la dépendance et des besoins de services facilitant la vie quotidienne. Les services à la personne représentent une solution face à l'attente des familles en termes de maintien à domicile².

Dans cette évolution, on doit également prendre en compte le changement des conditions d'exercice professionnel pour les travailleurs sociaux. En effet, l'émergence de problèmes sociaux nécessite de nouvelles compétences, obligeant les professionnels à innover dans leurs pratiques et à réactualiser leurs savoirs.

Le contexte démographique d'une part, et le développement rapide de ce secteur d'activité d'autre part, expliquent pourquoi la thématique de la dépendance et de la vulnérabilité est actuellement une préoccupation majeure aux niveaux régional et national.

L'intervention à domicile nécessite une adaptation permanente aux besoins de la personne. Or, ce secteur est celui qui relève la plus faible qualification des professionnels. Pour développer la qualité des services et ainsi répondre aux besoins des personnes dépendantes, il faut notamment s'interroger sur la formation des professionnels. C'est l'objet des travaux de recherche entamés par le Pôle régional ressources recherche. Il s'agit de faire émerger les pratiques, les innovations, les adaptations professionnelles mises en œuvre par les intervenants, afin de dégager des pistes utiles pour la formation et l'accompagnement.

Pour développer ce projet de recherche, une certaine organisation doit être mise en place.

¹ INSEE Première n°1111. de décembre 2006

² Panorama Emploi-formation Nord-Pas de Calais : les emplois du champ des services à la personne dans la région Nord Pas de Calais. Direction régionale du travail, de l'emploi et de la formation professionnelle Nord Pas de Calais, Janvier 2008, n°57, p. 4.

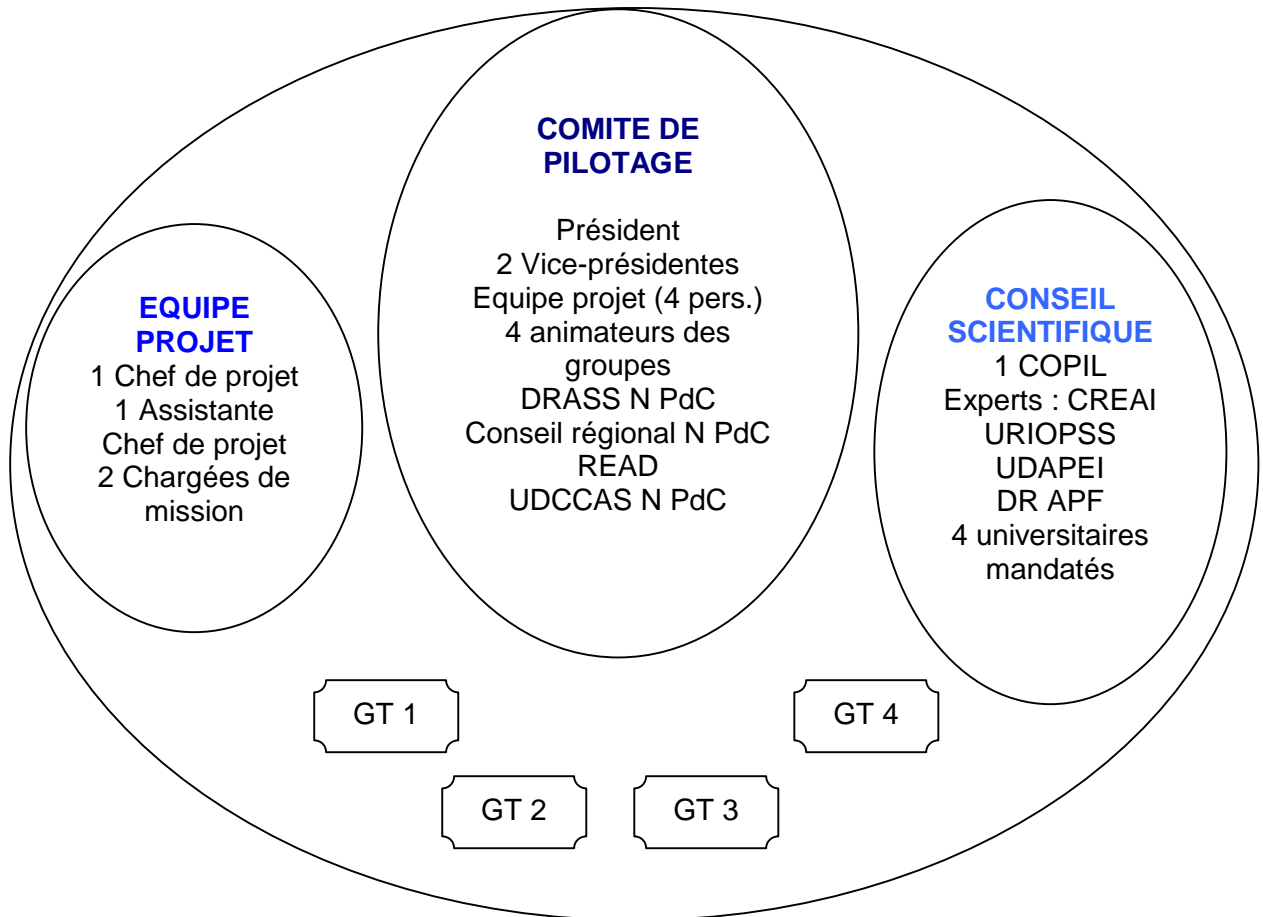
1.2.2.2. Organisation du Pôle régional ressources recherche

Le Pôle régional ressources recherche s'envisage sur un fonctionnement en réseau animé par l'IRTS Nord – Pas de Calais.

Il s'organise de la manière suivante :

- Le **Comité de Pilotage** est l'instance d'organisation du travail de recensement, d'organisation et de valorisation des ressources.
- Un **groupe de recherche**, chargé d'élaborer une proposition de recherche et d'organiser le travail de sous-groupes de recherche affectés aux dimensions à investiguer.
- Un **conseil scientifique**, chargé de valider la proposition de recherche et des productions émises par les groupes de recherches constitués.

Les instances du Pôle 3R³



Légende : N PdC = Nord Pas de Calais

GT = Groupe de Travail

Le premier groupe de recherche est chargé de faire un état des lieux et une organisation des ressources à visée de diffusion, avec construction et alimentation d'un site internet dédié.

³ Pôle régional ressources recherche, Comité de pilotage du 17 mars 2009 à l'IRTS Nord Pas de Calais. 16/04/2009. (document interne)

Les travaux des trois autres groupes s'appuieront sur les données de la base documentaire ressources qui sera établie.

Le deuxième groupe traite des représentations des usagers et des personnels et de leurs appréciations de la qualité des prestations fournies au domicile.

Le troisième s'attache à l'utilisation par les employeurs des différents métiers dans l'aide à domicile, des raisons qui leur font prioriser leur choix d'un métier plutôt qu'un autre, des coordinations ou absences de coordinations...

Le quatrième groupe traite de l'encadrement, état des lieux, attentes, compétences souhaitables...

Pour qu'il soit géré dans un contexte de qualité, ce projet devra suivre différentes phases au terme desquelles des points de contrôle sont définis. Chaque étape fait l'objet d'un livrable et d'une validation par le conseil scientifique. Cela permet de maîtriser la conformité des livrables à la définition des besoins ainsi que de s'assurer de l'adéquation aux objectifs de coûts et de délai.

La maîtrise du temps alloué à chaque tâche est primordiale et l'analyse des risques est indispensable. En effet, au lancement du projet il existe beaucoup d'incertitudes, dans la mesure où les caractéristiques ne sont pas encore formalisées. Cela représente autant de risques pour le projet, qu'il faut essayer d'identifier afin de les anticiper.

Un échéancier a ainsi été mis en place pour la production et l'évaluation des actions.

1.2.2.3. Etat des lieux des ressources disponibles : première étape du projet

Il s'agit d'effectuer un état des lieux des ressources disponibles sur la thématique définie par le Pôle Régional ressources recherche : « Aide et/ou service à la personne au domicile, dépendante, âgée ou handicapée ».

Ce travail d'investigation doit déboucher sur l'élaboration d'une bibliographie thématique à visée de diffusion auprès du grand public et des professionnels de l'action sociale. Ce travail doit également servir de base pour les projets de recherche qui seront prochainement menés.

Lors de la réunion du Comité de Pilotage du 17 mars 2009 à l'IRTS Nord Pas de Calais, les partenaires ont défini plusieurs types de ressources regroupées en axes :

- Axe 1 : Les acteurs d'intervention
- Axe 2 : Les acteurs de la formation
- Axe 3 : Les métiers et les qualifications
- Axe 4 : Activités émergentes et innovations
- Axe 5 : Les acteurs décideurs et experts
- Axe 6 : Ressources documentaires et pédagogiques.

C'est autour de ce dernier axe que je suis chargée d'intervenir, en collaboration avec Marie Guinchard, documentaliste du CREAI, (centre régional pour l'enfance et l'adolescence inadaptées), l'un des centres partenaires du Pôle 3R⁴.

Il s'agit d'effectuer une recherche bibliographique afin de recenser l'ensemble des ressources documentaires et pédagogiques disponibles sur le thème de l'aide et des services à la personne au domicile, dépendante, âgée ou handicapée.

Ce projet nécessite la mobilisation de compétences documentaires pour la mise en place d'une méthodologie rigoureuse, afin de répondre de manière efficace aux exigences définies par l'appel à projets de la DGAS.

Avant de développer la méthodologie mise en place pour le recueil d'informations, il convient tout d'abord de revenir sur les concepts, l'histoire et les enjeux de la recherche documentaire.

⁴ Pôle Régional Ressources Recherche

2. La recherche documentaire : concepts, histoire et enjeux

2.1. *L'information bibliographique*

2.1.1. Information primaire et information secondaire

Dans le *Manuel de bibliographie générale*, Marie-Hélène Préveauteau et Jean-Claude Utard reviennent sur la distinction entre information primaire et information secondaire. Selon les auteurs, **l'information primaire** est celle qui intéresse directement l'utilisateur. Il s'agit de l'information originale, première (au sens de création) : elle prend la forme d'un livre, d'un article de périodique, d'une thèse, d'un film, d'une page web...

L'information secondaire, quant à elle, répertorie ou analyse cette information primaire. Elle en fait un produit documentaire qui prend la forme d'une notice bibliographique ou d'un catalogue, d'un résumé dans une revue, d'extraits, de bulletins de sommaires, etc. Les bibliographies, catalogues, annuaires de sites web, etc sont donc des documents secondaires qui peuvent être stockés sous forme numérique dans une banque de données. (Préveauteau, Utard, 2005).

On appelle également l'information secondaire « méta-information », ou « métadonnée », c'est-à-dire qu'elle fournit des informations sur l'information. (Lefèvre, 2000).

2.1.2. La bibliographie : définitions

C'est Gabriel Naudé, dans son ouvrage *Advis pour dresser une bibliothèque*⁵, paru en 1644, qui attribue son premier sens au mot « bibliographie » : « *répertoire des écrits relatifs à un sujet donné* ». Mais le terme de bibliographie présente de très nombreuses facettes : il peut désigner à la fois des répertoires, des ouvrages de référence, mais aussi la science qui permet de constituer et d'exploiter ces répertoires.

Arlette Boulogne, dans son ouvrage *Comment rédiger une bibliographie*, définit la bibliographie comme « *une liste de références ou de notices bibliographiques classées selon certains critères pour permettre le repérage des documents référencés. [...]* ».⁶

On peut compléter cette définition par celle de Marie-Hélène PrévotEAU et de Jean-Claude Utard, qui ajoutent l'aspect pédagogique : « *Par extension, la bibliographie est devenue, pour les bibliothécaires et les documentalistes, une technique de communication qui se propose de rechercher et de rendre disponibles à des utilisateurs des références de documents ou des informations rapidement utilisables.* » (PrévotEAU et Utard, 2005).

La bibliographie, ou « recherche documentaire », expression plus moderne, élabore et utilise des stocks ordonnés, structurés.

Elle sépare clairement la description du document, découlant de sa simple observation, et les accès à cette description, qui permettront à un utilisateur d'y parvenir et d'identifier un document, et, éventuellement, sa localisation.

La description bibliographique est une sélection de données extraites du document primaire telles que le titre, la mention de responsabilité, les données relatives à l'éditeur, la description physique. Elle est parfois complétée par des commentaires rédigés par le catalogueur. Ces informations sont créées en suivant les règles de catalogage.

Les points d'accès constituent la véritable valeur ajoutée. Ils sont contrôlés par des thésaurus ou des formes d'autorités pour les noms propres d'auteurs ou de collectivités, les noms géographiques ou les descripteurs. (Lupovici, 1998)

⁵ NAUDE, Gabriel, *Advis pour dresser une bibliothèque* : reproduction de l'édition de 1644, précédé de l'Advis, manifeste de la bibliothèque érudite par Claude Jolly, Aux amateurs de livre, 1990.

⁶ BOULOGNE, Arlette. *Comment rédiger une bibliographie*. Paris : Nathan, 2002. p. 5

Ces informations permettront alors d'accéder aux documents soit sous forme différée (il faut acheter l'ouvrage ou se rendre à la bibliothèque), soit sous forme quasi immédiate grâce à un lien hypertexte qui renvoie au texte intégral du document. Internet et l'accès intégral semblent, en effet, bousculer les définitions « classiques » de la bibliographie et la distinction entre documents primaires et secondaires. Malgré cela, une base de données de dépouillement d'articles qui donne, par le biais d'un lien hypertexte, accès au texte intégral de l'article en question, reste cependant un outil d'identification.

Parmi les instruments de recherche bibliographique, on peut donc citer d'un côté les catalogues et bases de références de documents, et de l'autre des outils organisés pour livrer rapidement une information synthétique et ponctuelle, tels que les annuaires, les dictionnaires, les encyclopédies, etc.

Dans le cadre de notre travail, il s'agit de réaliser une bibliographie rétrospective : l'outil le plus approprié sera donc la base de données bibliographique, dont nous pouvons à présent développer les définitions, l'évolution et les aspects économiques.

2.2. La recherche d'information dans les bases de données en ligne

2.2.1. Les bases de données

Une base de données se caractérise comme étant une « *multitude de fichiers de données et de relations entre ces données* »⁷. Ces données sont relatives à un domaine de connaissances.

Apparu pour la première fois dans les années 60 dans le titre d'une conférence qui s'est

⁷ LE COADIC, Yves-François. *La Science de l'information*. Paris : PUF, 2004.

tenue à Santa Monica en Californie, le terme de "database" (base de données) a évolué depuis quarante ans. Aujourd'hui, la distinction entre base et banque de données à tendance à s'estomper et les deux sont souvent utilisés indifféremment. Mais la base, associée à un système de gestion de bases de données, se caractérise par la structuration et l'exploitation des données, alors que la banque s'associe plus à un dépôt de données primaires.

Même si l'inventaire devient de plus en plus difficile, quelques grands répertoires nationaux visent à recenser les banques de données d'information professionnelle et scientifique, quel que soit leur support. Le « Gale directory of Online, Portable and Internet databases » produit par Gale Group est une source importante, mais qui comporte des limites géographiques et thématiques. Ainsi, toutes les bases françaises ne sont pas prises en compte.

Evolution du nombre de banques de données, de producteurs et de distributeurs⁸

Années	Nombre de banques de données	Nombre de producteurs	Nombre de distributeurs
1975	301	200	105
1985	3 010	1 210	614
1995	9 207	2 860	1 810
1997	10 033	2 938	1 805
2001	15 300	3 600	2 000
2004	15 600	4 000	3 100

On peut proposer une typologie des bases de données en fonction des contenus⁹ :

- **les bases de données factuelles** qui ne communiquent que des données brutes pouvant se suffire à elles-mêmes : certaines sont chiffrées (banques numériques) et peuvent faire l'objet de traitements mathématiques ou statistiques particuliers ; les autres sont plutôt des répertoires télématiques d'adresses d'établissements ou de services, des catalogues de normes...

⁸ "The state of databases today : 1997. MARTHA E. WILLIAMS. In : Gale Directory of Databases. Gale research Inc. Ed, 1997" et chiffres de la version 2001 et 2004 du répertoire.

- **les bases de données bibliographiques**, dont la mission est essentiellement de communiquer les références des publications d'un ou de plusieurs domaines scientifiques et techniques.

Dans les bases de données bibliographiques, les références sont généralement accompagnées de résumés, d'auteurs ou de spécialistes.

- D'autres, appelées « **bases de données textuelles** », diffusent en outre de larges extraits voire l'intégralité des documents signalés ; elles couvrent avant tout les domaines politique, social et juridique telles Logos (discours des Présidents de la République, communiqués des Conseils des Ministres, dépêches d'actualité, textes législatifs et réglementaires publiés au JO, ...) ou Agora (dépêches de l'Agence France Presse) ... (*Actualité et dossier en santé publique*, 1993)

Dans la plupart des cas, les contenus de ces banques ne sont pas indexés par les moteurs de recherches classiques de l'Internet et constitue une partie de ce qu'on appelle le Web invisible.

2.2.2. Les bases de données bibliographiques

2.2.2.1. Définition

Les « bases de données bibliographiques » peuvent être définies comme des « *collections étendues, de réputation considérées comme complètes, de références et de citations à des livres, articles, publications, etc., généralement sur un sujet unique ou un domaine spécialisé. Les bases de données peuvent fonctionner par des fichiers automatiques, des bibliothèques, ou des disques d'ordinateur.[...]* » (MeSH Scope Note¹⁰, traduction CISMeF¹¹).

Elles répertorient, organisent et indexent un ensemble de données bibliographiques concernant différents types de documents. Elles peuvent présenter des références d'articles

¹⁰ Les « MeSH Scope note » sont les notes explicatives des descripteurs du thésaurus MeSH, utilisé notamment dans la base de données Medline.

¹¹ Catalogue et index des sites médicaux francophones, projet initié par le CHU de Rouen

de revues (bases de dépouillement d'articles de périodiques), d'ouvrages publiés ou de littérature grise.

Ces bases de données permettent le stockage de l'information sous forme condensée ; elles sont structurées en champs.

En fonction du format de présentation des références, du nombre de champs que contient une notice bibliographique, on parle de

- base signalétique : identification sommaire des documents à partir de l'auteur, du titre et des principales caractéristiques bibliographiques et éditoriales ;
- base analytique : il s'agit de références accompagnées d'un résumé ;
- ou base critique : au résumé s'ajoutent une analyse critique et des commentaires, et de plus, la plupart des bases en ligne à l'heure actuelle donnent accès au texte intégral des documents.

En fonction de leur organisation, les bases de données sont dites méthodiques avec un plan de classement, chronologiques, alphabétiques, géographiques, etc.

La plupart des bases de données indexent les références avec des mots-clés dont la liste est organisée en thésaurus. Utiliser les descripteurs retenus par ses indexeurs est un moyen efficace de réaliser une stratégie de recherche fiable, reproductible et d'obtenir des résultats pertinents. (Mouillet, 2005).

Avant l'apparition du réseau internet, les bases de données étaient difficiles d'accès et coûteuses, et, de ce fait, réservées aux seuls spécialistes. Aujourd'hui, nombreuses sont celles qui sont accessibles gratuitement sur Internet.

La référence (ou notice) bibliographique est l'unité de base d'une banque de données bibliographiques. Elle contient des mots-clés identifiant le document : le ou les auteurs, le titre, l'éditeur, des mots-clés, un résumé, etc. Ces données sont réparties dans des champs. Certaines notices indiquent la localisation physique du document à partir d'une zone « côte ».

Utilisées pour des recherches rétrospectives, les bases de données bibliographiques hébergées sur des serveurs commerciaux ont généralement une couverture internationale.

Leurs mises à jour sont le plus souvent trimestrielles pour les cd-rom, et mensuelles pour les bases en ligne. Elles sont composées en moyenne de 80 % d'articles de périodiques, et 80 % d'articles en anglais.

2.2.2.2. Evolution

L'industrie de l'information bibliographique en ligne commence au début des années 70 avec l'apparition du premier serveur en ligne des bases de données bibliographiques Dialog. Alors que les premiers systèmes d'informations étaient destinés aux usages internes des sociétés savantes, ce serveur est destiné à offrir la recherche d'information au grand public.

Entre 1975 et 1995, la forte augmentation de la production d'informations explique l'accroissement du nombre de bases de données produites et diffusées durant cette période. Ce nombre est multiplié par 30 : de 301 en 1975, on passe à 9 207 bases de données en 1995. (Odeh, 2002).

Evolution de la production des différentes bases textuelles¹²

Types de bases	1985	1990	1995
Bibliographiques	1094 (57%)	1367 (32%)	1860 (24%)
Texte intégral	535 (28%)	1766 (42%)	39891 (50%)
Brevets		80 (2%)	115 (1%)
Annuaire	257 (15%)	952 (23%)	1745 (23%)
Dictionnaires	10 (<1%)	23 (1%)	98 (1%)
Autres		4 (<1%)	0
Total	1926 (100%)	4212 (100%)	7709 (100%)

¹² WILLIAMS Martha, Gale directory of databases : On line Databases, Gale's computer readable databases, 1997.

La véritable évolution du système de recherche d'information sur des bases de données en texte intégral intervient à partir des années 90. Les progrès technologiques permettent alors de produire des systèmes automatiques d'indexation et de recherche d'informations.

La production de bases de données textuelles (incluant notamment les bases de données bibliographiques) est privilégiée durant cette période. On remarque cependant une baisse de la place tenue par les bases de données bibliographiques, qui s'explique par la prédominance de la production de texte intégral, un phénomène qui va s'amplifier avec le Web. (Comberousse, 1999).

Par ailleurs, le développement d'Internet a bouleversé le modèle de distribution des bases de données bibliographiques. Des organismes publics tels que la BDSP (Base de données santé publique) ont commencé à diffuser leurs bases de données bibliographiques gratuitement sur le Web.

2.2.3. Le bouleversement d'Internet

Au milieu des années 90, le développement important des services Web a occulté le signalement de l'information primaire, diffusée aussi bien sur papier qu'en ligne aujourd'hui, dans les bases de données documentaires. La croissance de la production de bases de données en texte intégral ainsi que la possibilité d'effectuer la recherche d'information à partir de ce texte ont mis en cause leur utilité.

Dominique Lahary constate ainsi le « primat de l'information primaire » dans un chapitre de l'ouvrage intitulé *La recherche d'information sur les réseaux*. Il souligne qu'à mesure que l'information numérique accessible en ligne devient plus massive, un nombre croissant d'utilisateurs souhaitent d'abord chercher et trouver de l'information primaire, sans penser qu'il en existe une autre. L'idéal pour eux serait que toute l'information, y compris le contenu des livres, soit accessible en ligne. Pour la majorité des utilisateurs, la recherche d'informations via les moteurs de recherches, en langage non contrôlé présente des caractéristiques plus attrayantes que par celle effectuée par l'intermédiaire des bases de données, qui nécessite la connaissance des langages documentaires pour pouvoir être

utilisées. Ainsi, Internet apparaît comme un outil de publication électronique peu coûteux et facile à utiliser.

Cependant, nombreux sont les spécialistes reprochant la faiblesse des moteurs en matière d'indexation, alors que c'est une compétence bien maîtrisée par les producteurs de bases de données bibliographiques. C'est la position défendue par Denis Auld, consultant pour PsycINFO, lors de la conférence de NFAIS en 1999 : « *Bien qu'aujourd'hui il y ait de plus en plus d'informations diffusées, les producteurs de bases de données secondaires restent les plus compétents pour la classification, l'indexation, l'agrégation et la structuration de ces informations.*¹³ »

Jean-Pierre Lardy, Maître de conférences en Science de l'information à l'université Lyon 1, distingue quant à lui deux grands modes de diffusion de l'information électronique :

- les serveurs commerciaux apparus à partir des années 60 qui fournissent une information bibliographique, « *bien identifiée, validée, analysée et payante* » ;
- internet, qui diffuse une information « *hétérogène, peu validée, mal localisée mais en texte intégral et très souvent gratuite.* »

Il précise enfin que « *Les deux approches sont en train de converger après une période de développement parallèle, mais [que] la situation est loin d'être stable.* »¹⁴

En 1996, Marc Guichard, à l'époque directeur du département marketing à l'INIST, indiquait : « *La donnée bibliographique n'est pas remplacée comme on pourrait le croire par le texte intégral électronique. La recherche et l'analyse de l'information électronique et papier auront la plupart du temps et pour longtemps encore besoin d'un pivot de recherche « rapidité, efficacité » constitué par des bases de données bibliographiques.*¹⁵

L'information secondaire persiste en effet de façon massive sous la forme des bases de données et des références bibliographiques décrivant des données qui ne seront jamais accessibles en ligne, ou jamais accessibles universellement ni gratuitement. Mais elle

¹³ AULD Denis, « The future of Secondary Publishing », NFAIS annual Conference, Philadelphia, 23-25 février 1999.

¹⁴ LARDY, Jean-Pierre, *Techniques d'accès à l'information médicale*, 1998

¹⁵ GUICHARD, Marc, « Le rôle des centrales documentaires dans la diffusion de l'information scientifique et technique », Colloque interdisciplinaire à la Maison des sciences et de la socit, Poitiers, les 2-3 septembre 1996.

demeure également pour décrire les ressources en ligne, sous formes d'annuaires de sites et de ressources.

Après avoir défini les principaux concepts liés à l'information bibliographique, il s'agit à présent de développer la méthodologie mise en œuvre pour la collecter des données relatives au thème de l'aide et des services à la personne au domicile.

3. Méthodologie mise en œuvre

3.1. Choix méthodologiques

Le projet de récolte des ressources documentaires disponibles implique des choix méthodologiques : il s'agit en effet de travailler en équipe, et de définir des critères de sélection.

3.1.1. Travail collaboratif

Selon Bruno Texier, auteur d'un article sur le partage de l'information paru dans Archimag¹⁶, l'émergence du travail collaboratif est conditionnée par la mise en œuvre de trois éléments constitutifs : l'interaction entre les membres du groupe, la mutualisation des ressources nécessaires, la définition d'un objectif commun et la coordination (management) de tous ces éléments.

Nous pouvons appliquer ces différents éléments à la méthode mise en œuvre pour le travail de recherche bibliographique. Celui-ci a en effet été effectué en collaboration avec une documentaliste du CREA. Pour travailler ensemble et de manière efficace, il a fallu mettre en œuvre des moyens de communication à distance et de partage des fichiers élaborés.

Nous avons réfléchi à l'éventualité d'utiliser un wiki, instrument de partage très intéressant. Cependant, cela nécessite de maîtriser une syntaxe particulière, et le peu de temps qui nous était imparti nous a contraint de nous pencher sur une solution plus facile à mettre en place.

Nous avons finalement opté pour une suite applicative gratuite en ligne permettant de partager nos fichiers : Google Documents. Cet outil très pratique nous a permis d'apporter facilement et simultanément des modifications aux documents stockés. Ainsi, lorsque nous trouvions chacune de notre côté des documents dans différentes bases de données, nous

¹⁶ TEXIER Bruno. « Partager de l'information... et plus si affinités ». *ARCHIMAG*, mars 2007, n°202, p.21-30. ISSN 00769-0975 -

pouvions les intégrer en même temps dans le fichier créé, ce qui évitait de devoir fusionner les résultats de nos recherches et nous a ainsi fait gagner un temps précieux.

Cela s'est avéré beaucoup plus simple et efficace que de devoir s'envoyer par courrier électronique le même fichier modifié.

Cependant, cet outil présente un inconvénient majeur : la taille des documents textes est assez limitée (500 Ko). La liste de références bibliographiques s'allongeant considérablement au fil de nos recherches, nous avons dû renoncer à utiliser cet outil, et continuer le travail sur des fichiers séparés que nous avons enfin mis en commun.

3.1.2. Nécessité d'établir des critères de sélection

L'appel à projets « *ne vise pas à formater ou à imposer un modèle de développement ou de structuration, mais il suggère de prendre appui sur les ressources existantes et leur diversité pour donner une nouvelle impulsion aux activités de recherche.* » (Appel à projet DGAS, 2008).

L'absence de définition de critères précis de sélection par la DGAS a constitué la source des différents problèmes rencontrés au cours de nos recherches. Recenser de manière exhaustive l'ensemble des références bibliographiques sur la thématique de l'aide à domicile de chaque base de données est en effet un projet ambitieux, qui demande beaucoup temps. Afin de pallier à cette difficulté, nous avons choisi de privilégier le qualitatif au quantitatif, la pertinence à l'exhaustivité. En accord avec le groupe d'étude, nous avons donc établi nos propres critères de sélection, que nous avons continuellement réajustés tout au long de notre recherche, et ce dans l'optique de fournir les références bibliographiques les plus utiles.

Ainsi, seuls les articles de périodiques et textes législatifs antérieurs à 2000 ont été sélectionnés, l'information contenue sur ce type de support étant constamment mise à jour. Au niveau de la couverture géographique, nous nous sommes concentrées sur les données des pays francophones : France, Canada, Suisse, Belgique, mais également sur celles relatives à la région Nord – Pas de Calais, qui doivent être mises en valeur.

La formation et la professionnalisation de l'aide à domicile constituent les points centraux du projet mené par le Pôle régional ressources recherche. C'est donc cette orientation que nous avons privilégiée pour la sélection des données, sans toutefois délaisser les autres sujets liés à l'aide à domicile (dépendance, aidant familial, maintien à domicile, etc.). La collecte des références aux documents produits sur les métiers, les formations, les acteurs et les innovations nécessitait de prétendre à une certaine exhaustivité, afin de fournir une base de travail solide aux chercheurs.

3.2. Méthodologie de recherche bibliographique

La recherche documentaire est définie par l'AFNOR de la manière suivante :

« *Action, méthodes et procédures ayant pour objet de retrouver dans des fonds documentaires les références des documents pertinents* » (Vocabulaire de la documentation, AFNOR, 1987).

Rechercher des documents est une démarche rigoureuse, un processus intellectuel logique qui demande de l'organisation, de la rigueur et un rythme de travail régulier dans le cas de bibliographie prospective. Il faut prendre le temps de mettre au point une bonne organisation qui comporte une stratégie de recherche dont l'efficacité a été testée, des outils adaptés.

Compte tenu de la masse documentaire et de la diversification des bases de données, faire une recherche documentaire ne se limite pas à localiser l'information et à en exploiter les ressources. Un processus de recherche d'informations est comparable à une résolution de problèmes. Le temps imparti constitue un élément important à prendre en compte. (Piolat, 2002).

Le processus de recherche d'informations a fait l'objet d'études en sciences de l'information. Le chercheur d'information doit développer un cheminement intellectuel complexe. Le comparer à une résolution de problèmes est pertinent afin d'en distinguer les étapes. Résoudre un problème consiste tout d'abord à se représenter la tâche. Il s'agit d'identifier

l'état initial (nature du problème) ainsi que l'état final à atteindre (solution). L'important est de réduire peu à peu l'écart entre l'état initial et l'état final par la réalisation de sous-buts intermédiaires.

La recherche d'informations peut être décomposée en six sous-buts : « définition de la tâche », « stratégies de recherche d'informations », « Localisation et accès », « utilisation de l'information », « synthèse », « évaluation »¹⁷.

Nous pourrions nous baser sur ce modèle de cheminement pour décrire les étapes de notre recherche bibliographique, en l'adaptant à notre expérience.

3.2.1. Les objectifs de la recherche

Cette première étape sous-entend un travail de réflexion et de concertation sur les résultats escomptés, ce que doit apporter la recherche bibliographique. C'est là toute l'importance des réunions du groupe d'étude auxquelles nous avons participé.

Le but est, notamment, de créer un site internet dédié à l'information des professionnels de l'action sociale comme du grand public sur les références et sources liées au thème de l'aide à domicile.

Il s'agira donc de répertorier aussi bien des documents théoriques susceptibles de servir de support pour les chercheurs, que des documents pratiques accessibles au grand public.

3.2.2. Travail sémantique

Cette étape a nécessité en amont un important travail d'investigation pour assimiler les concepts, définitions et problématiques saillantes relatifs aux thèmes du service à la personne et de l'aide à domicile, qui m'étaient relativement peu familiers. L'immersion dans un contexte de « documentation sociale » durant six semaines, le contact avec des professionnels et la consultation d'ouvrages spécialisés ont facilité la compréhension des différentes notions liées à cette thématique.

¹⁷ LEMAIRE, P. *Psychologie cognitive*. Bruxelles : De Boeck, 1999.

Par exemple, des recherches dans des dictionnaires spécialisés et ma participation aux réunions du groupe d'étude m'ont permis de comprendre ce que recouvrent les notions de « service à la personne » et d'« aide à domicile ». Ainsi, les personnes qui exercent une fonction d'aide à domicile interviennent auprès de personnes âgées ou de personnes handicapées afin de les aider dans les tâches et activités de la vie quotidienne. C'est l'aspect social de l'aide qui la différencie d'une simple intervention de type ménager, exercée par des femmes de ménage ou des employés de maison.

Il est indispensable de se renseigner sur le sujet avant de commencer les recherches bibliographiques, afin de pouvoir ensuite juger de la pertinence des références trouvées et de la manière de les organiser.

Nous avons ensuite dressé, pour chaque mot significatif de la thématique de départ, une liste de termes voisins ou synonymes.

Il existe une multitude de termes renvoyant à "aide à domicile". On citera pour exemples : « intervention à domicile », « service d'aide à domicile », « service à la personne », « aide ménagère »... Dans l'optique d'une interrogation de bases de données, il nous a fallu les traduire sous forme de mots-clés, termes normalisés destinés à décrire de manière univoque le contenu d'un document.

Chaque base de données possède son langage d'interrogation : il est donc nécessaire de le consulter avant d'entamer une recherche. Les mots-clés sont regroupés sous forme d'index (liste alphabétique) ou dans un thésaurus sous forme structurée (liste hiérarchisée).

Ainsi, entreprendre un repérage bibliographique sur l'"aide à domicile" semble à première vue une entreprise difficile à matérialiser en quelques pages si l'on ne délimite pas le champ d'investigation. On peut ensuite commencer le travail de recueil des informations.

3.2.3. Stratégies de recherche d'information

3.2.3.1. Sélection des sources

Le type de source d'informations le plus approprié pour effectuer une recherche documentaire rétrospective est la base de données bibliographique. En effet, elle permet d'avoir accès aux références complètes d'un document, aux résumés, et parfois au texte intégral. Nous avons également consulté des catalogues en ligne, tels que le SUDOC, qui permettent de localiser les documents.

Face à la variété des sources disponibles, il a également été nécessaire d'établir des critères de sélection des bases de données.

La pertinence de l'interrogation réalisée dépend de la qualité des produits documentaires sélectionnés, de la manière dont ils sont diffusés. Il faut ainsi se renseigner sur la réputation scientifique ou la notoriété du producteur de la base de données, l'institution à laquelle il appartient, la reconnaissance de celle-ci dans son champ d'activité, son caractère officiel ou non.

A partir de ces critères, nous avons effectué un travail de sélection des bases de données spécialisées dans le domaine de la santé publique ou du social, ainsi que des bases de données pluridisciplinaires susceptibles de contenir des références se rapportant à notre sujet, telles que Francis ou la catalogue collectif du SUDOC.

Les moteurs de recherche ne sont pas les outils les plus efficaces pour trouver une base de données ; nous nous sommes plutôt concentrées sur les répertoires établis par des communautés de professionnels, tels que Calame, répertoire des bases de données en sciences humaines et sociales publié par le service d'ingénierie documentaire de l'Institut des sciences de l'homme à Lyon. Nous avons également consulté des ouvrages spécialisés répertoriant les sources d'information intéressantes concernant le domaine du social et de la santé publique, tels que l'ouvrage d'Evelyne Mouillet intitulé *La recherche bibliographique en médecine et santé publique : guide d'accès*, ou encore le *Guide documentaire santé social* de Guillemette Chevaillier.

La base de données elle-même doit répondre également à des critères de qualité : la richesse de la couverture thématique, la présentation de l'information, les délais de mise à jour, etc. contribuent à la qualité des résultats de la recherche. (REPERE, 2007)

Par exemple, le nombre de résultats obtenus à partir de la requête « AIDE A DOMICILE », dans chaque base de données était un premier moyen de vérifier son intérêt pour notre travail. Une base de données retournant trop peu de résultats pour ce mot-clé important était alors écartée de notre sélection.

Voici la trame des bases de données bibliographiques dans laquelle nous répertorions les informations utiles, accompagnée d'un exemple :

Base de données	Producteur	Couverture thématique	Couverture chronologique	Type de documents	Volume
BDSP	Ecole nationale supérieure de santé publique	Santé publique, social	Depuis 1978	Articles de périodiques, numéros de périodiques, ouvrages, littérature grise, mémoires, actes de congrès...	395 000 références, et 34 500 documents en texte intégral

Mise à jour	Accès	Autres services proposés	Adresse
Mensuelle	Libre et gratuit	Thésaurus BDSP, base de données d'annonce de colloques, glossaire multilingue, bibliographies thématiques, annuaire critique de sites médicaux.	http://www.bdsp.tm.fr/

Nous avons ainsi recensé une trentaine de bases de données intéressantes plus ou moins directement notre champ d'investigation.

La base de données de l'IRTS a naturellement servi de base à notre recherche. Celle-ci est en effet très riche : en 2007 on comptait 26 100 notices, dont 21 100 sur le site métropole lilloise. De plus en plus de documents en texte intégral y sont intégrés. La base couvre les domaines de la santé publique, du travail social, du vieillissement ou encore du handicap ; elle est mise à jour quotidiennement par les documentalistes.

The screenshot displays the search interface for IRTS Nord-Pas de Calais. The interface is primarily blue and white. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'Recherche', 'Gestion', 'Mon espace', and 'Aide à la recherche'. The 'Recherche' tab is active. Below the navigation bar, there's a search bar with a 'Revue' dropdown menu. To the right of the search bar, there's a user profile icon and the name 'Mademoiselle Elsa BOONE' with a 'Quitter' button. The main search area is divided into several sections. On the left, there's a 'Recherche' section with a search bar and a 'Revue' dropdown. Below this, there are several search criteria: 'Article', 'Jeu éducatif', 'Revue de presse', 'Vidéo', 'CD Audio', 'Mémoire', 'Site Internet', 'CD-Rom', 'Ouvrage', 'Site qualifiant', 'Dossier documentaire', 'Revue', and 'Texte législatif'. In the center, there's a 'Localisation' section with checkboxes for 'Artois', 'Côte d'Opale', 'Grand Littoral', 'Hainaut-Cambrésis', 'En ligne', and 'Métropole Lilloise'. Below this, there's a 'Date de parution' field. On the right, there's a 'Opérateurs de comparaison' section with a 'Contient tous les mots' dropdown and checkboxes for 'Approximation phonétique', 'Mot commence par', and 'Rechercher aussi sur les Alias'. Below this, there's a 'Remonter' section with radio buttons for 'Tous les niveaux', 'Trois niveaux', 'Deux niveaux', and 'Un niveau'. At the bottom, there's a 'Déployer' section with radio buttons for 'Un niveau', 'Deux niveaux', 'Trois niveaux', and 'Tous les niveaux'. The bottom of the page shows 'Recherche (Documents)' and 'Annuler'/'OK' buttons.

Copie d'écran du moteur de recherche de la base de données de l'IRTS.

Cette base de données documentaire, élaborée avec le logiciel Kentika, a récemment été mise en ligne, ce qui a ouvert des possibilités de consultation à distance. L'accès à l'ensemble des services proposés nécessite un identifiant.

Plusieurs champs permettent d'effectuer une recherche : titre, commentaire, mots-clés, auteurs...(copie d'écran ci-dessus). Les descripteurs sont ceux du thésaurus PRISME¹⁸.

Les bases les plus riches et les plus fréquemment utilisées dans le domaine de la santé publique sont Francis, la base de données en sciences humaines et sociales de l'INIST, et la BDSP (base de données en santé publique), produite par l'ENSP (Ecole des hautes études en santé publique).

Nous avons également consulté des bases de données spécialisées dans les domaines du vieillissement (la base de la Fondation Nationale de Gérontologie, par exemple) et du handicap (la base SAPHIR du CTNERHI¹⁹).

Certaines des bases sélectionnées sont produites par des réseaux de professionnels de la documentation exerçant dans les domaines de l'action sociale et éducative (PRISME), ou encore de la santé mentale (SantéPsy, produite par AScodocpsy).

Pour trouver des informations sur un type de ressources en particulier, nous avons consulté certaines bases de données spécialisées, telles que la base LEGI, du CTNERHI, qui nous a fourni des références aux textes législatifs sur l'aide et les services à la personne, et la base STATISS 2008, de la DREES (direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques), qui référence les données statistiques concernant les domaines de la santé et du social. La consultation du catalogue collectif du SUDOC s'est également avérée très utile pour la recherche de thèses et mémoires.

Afin d'accéder à des informations couvrant l'ensemble du périmètre géographique prédéfini, nous avons enfin sélectionné des bases de données suisses (SAPHIR²⁰), québécoises (Santécom, de l'institut national de santé publique du Québec), et belges (TELESOC, base de données institutionnelles). A l'échelle régionale, La base de l'Observation sociale Nord-Pas de Calais, nous a également fourni des informations concernant le handicap et la vieillesse.

¹⁸ PRISME : Promotion et Rationalisation de l'Information Sociale, Médico Psychologique et Éducative. Il s'agit d'un réseau documentaire national.

¹⁹ Centre technique national d'études et de recherches sur le handicap et les inadaptations

²⁰ Swiss automated Public Health Information Ressources

Choisir les sources d'informations les plus pertinentes s'avère une étape importante de la démarche documentaire. Il est nécessaire de prendre le temps de comparer, évaluer leurs contenus et modalités d'interrogation, pour juger si elles répondront efficacement aux besoins documentaires.

Un travail de lecture critique sur les résultats obtenus et les références récupérées est également bénéfique, l'objectif étant d'accéder rapidement à l'information pertinente parmi la masse disponible.

3.2.3.2. Outils de recherche

Les banques de données bibliographiques sont structurées, c'est-à-dire que le contenu des documents est caractérisé par les documentalistes avec des outils documentaires visant à normaliser la terminologie et structurer les relations entre les termes employés. Le but est de définir des concepts univoques.

Ainsi, les thésaurus établissent des relations entre les descripteurs, ce qui permet à l'utilisateur de sélectionner les termes utilisés dans la base, et de préciser sa recherche en trouvant les mots les plus adaptés à sa question.

La stratégie de recherche permet de mener l'interrogation de manière logique afin de minimiser le « bruit » et le « silence ».

La pratique de l'indexation effectuée par les documentalistes obéit à certaines règles ; mais cela n'empêche pas une certaine forme de subjectivité dans l'analyse d'un document. Un même ouvrage indexé par plusieurs documentalistes est souvent représenté différemment, même si ces différentes représentations sont correctes. Il est donc nécessaire de consulter le thésaurus de chaque base de données, afin de repérer les mots-clés à utiliser pour la requête.

Par exemple, pour un même document, le mot-clé « AIDE A DOMICILE » est utilisé comme descripteur dans le thésaurus du réseau PRISME, alors que dans la BDSP, c'est le mot-clé « SOUTIEN DOMICILE » qui permet de le décrire.

Au cours de notre recherche, nous avons été amenées à combiner des mots-clés à l'aide des opérateurs booléens « ET », « OU » et « SAUF ».

L'opérateur « ET » sert à indiquer la présence simultanée de plusieurs mots-clés. Contrairement à son sens ordinaire dans la langue, il n'ajoute rien mais permet de sélectionner une information spécifique par le croisement de deux notions, en limitant le nombre de réponses et donc le « bruit ». Ainsi, en langage documentaire, demander « AIDE A DOMICILE » et « PERSONNES AGEES », par exemple, correspond à une restriction du champ des réponses : dans ce cas, seul les documents traitant des deux sujets sont attendus. On n'obtiendra pas de réponse uniquement pour « PERSONNES AGEES ».

Le « OU » permet d'éviter le silence : il spécifie que l'on recherche soit le premier terme de la requête, soit le second, soit les deux à la fois.

Le « SAUF » permet d'éliminer, par exemple, une langue de description de documents qu'on ne pourrait pas lire.

3.2.3.3. Analyse de la pertinence des informations

Nous avons veillé à sélectionner les documents les plus utiles. Il est nécessaire de s'interroger sur la fiabilité et la fraîcheur de chaque document, de la qualité de l'information fournie : est-elle le fruit d'une recherche originale, ou résultat d'une compilation, est-elle exhaustive ou partielle, etc. ? Il faut également se renseigner sur la qualité et les références de son auteur : quelles sont ses fonctions ? Est-il un spécialiste de la question, un auteur qui fait autorité, un vulgarisateur, etc. ? Ces aspects nécessitent de posséder des informations minimales sur le sujet.

Après avoir collecté l'information, il s'agit de l'organiser de manière à la rendre facilement accessible.

3.2.4. Organisation des données

3.2.4.1. Elaboration d'une carte conceptuelle

La collaboration de la documentaliste du CREA I a abouti à la réalisation d'une carte conceptuelle recouvrant l'ensemble des termes qui nous semblaient pertinents, et dont le sens se rattache à l'objet d'étude (cf Annexe 3).

Le choix d'une carte conceptuelle comme outil de représentation du champ revêt un intérêt certain : ce type de représentation permet en effet d'exprimer et d'organiser des idées complexes à l'aide de mots-clés.

La technique du schéma heuristique ou carte mentale (Mind Map) « *part d'une idée centrale ou d'une question et permet d'organiser et de représenter l'information d'une manière visuelle et structurée de telle façon qu'elle invite à la découverte de nouvelles idées ou informations* ». ²¹

L'élaboration d'une carte conceptuelle nous a ainsi permis de visualiser les différents concepts relatifs à l'aide à domicile et d'effectuer des associations claires et appropriées entre les mots-clés, d'en dégager les sous-thèmes les plus pertinents : métiers, bénéficiaires, formations, etc.

3.2.4.2. Construction d'un plan thématique

A partir de la carte conceptuelle établie, nous avons pu commencer à construire un plan thématique, afin de regrouper les données bibliographiques en fonction des thèmes traités par les documents auxquelles elles renvoient. (cf annexe 4)

A l'intérieur de chaque rubrique, nous avons établi un classement par support : textes officiels, ouvrages, mémoires, articles de périodiques, etc., et par ordre alphabétique d'auteurs.

²¹ « Mind Mapping », Craowiki, [en ligne], <http://wiki.crao.net/index.php/MindMapping> (consulté en mai 2009)

Cette étape s'effectue simultanément à la recherche d'informations. Lorsque nous trouvons une référence, nous l'intégrons directement dans les rubriques adéquates. La seule consultation des mots-clés pour déterminer le mode de classement des références était en générale insuffisante. Il était donc nécessaire de vérifier le résumé lorsque la notice en proposait un.

Dans un souci de facilitation de l'accès aux données documentaires, nous avons également élaboré, en marge du plan thématique, un répertoire des sites web concernant le domaine de l'aide et des services à domicile. Un répertoire de revues spécialisées, telles que *Doc'domicile* ou *Le journal de l'aide à domicile et des services à la personne*, ainsi qu'un répertoire des bases de données contenant des informations détaillées, permettront également d'orienter l'utilisateur du futur site dans sa recherche.

3.2.5. Présentation de la bibliographie

La mise en forme de la liste de références a constitué l'étape la plus longue et la plus fastidieuse, car il s'agissait de créer une bibliographie respectant les normes établies et de la présenter de façon homogène dans le style choisi pour chaque élément.

Il existe deux principales normes de présentation bibliographique : l'ISBD (international standard bibliographic description), orientée vers le catalogage, et la norme ISO 690, orientée vers l'édition.

La norme ISO 690 de 1987 décrit les standards des références bibliographiques aux documents imprimés. L'évolution rapide des supports électroniques et la prolifération conséquente de textes électroniques a imposé l'élaboration d'une seconde partie de cette norme, ISO 690-2 (février 1997), traitant les références bibliographiques aux documents électroniques. Conformément les homologues français des normes ISO 690 et ISO 690-2 sont la norme AFNOR NF Z 44-005 (décembre 1987) et la norme AFNOR NF Z 44-005-2 (janvier 1998). (Kyheng, 2004) Ces normes établissent les schémas de composition des références bibliographiques suivant le type de document référencé.

La norme AFNOR NF Z 44-005 préconise que notes et notices bibliographiques soient divisées en zones :

Zone 1 : NOM (Prénom ou initiale). -

Zone 2 : *Titre* : sous-titre. –

Zone 3 : Numéro d'édition (sauf pour la première). -

Zone 4 : Lieu d'édition : Nom de l'éditeur, date d'édition. -

Zone 5 : Nombre de volumes, nombre de pages en chiffres suivi de p. -

Zone 6 : (Nom de la collection ; numéro dans la collection)

Quelle que soit la présentation choisie (prénom en entier, date de l'article après le nom de l'auteur ou après le titre de l'article, etc.), il est important de garder la même présentation pour toutes les références bibliographiques. La cohérence reste le maître-mot.

Pour faciliter cette opération, l'élaboration d'une maquette spécifique sur le logiciel Kentika a permis de mettre en forme les références de la base de données de l'IRTS.

En effet, Kentika propose des maquettes prédéfinies destinées à exporter ou imprimer des listes. J'ai cependant choisi d'en créer une nouvelle, s'appuyant sur la norme AFNOR mais comportant des champs supplémentaires ; ceux-ci permettront de fournir les indications utiles au public auquel les références sont destinées. Par exemple, l'intégration d'un résumé permettra au grand public qui consultera le futur site web de choisir les références susceptibles de l'intéresser. Quant aux descripteurs, ils donnent aux chercheurs une idée de la représentation sémantique des différentes notions liées au thème de l'aide à domicile.

Voici un exemple de référence bibliographique d'ouvrage, élaborée à partir d'une maquette du logiciel Kentika :

ENNUYER, Bernard. *Repenser le maintien à domicile : enjeux, acteurs, organisation*. Paris : Dunod , 2006. ISBN : 2-10-050094-5.

Résumé : Ce livre a l'ambition de repenser le maintien à domicile dans la société d'aujourd'hui en l'articulant à sa finalité éthique : quelle place pour les "personnes âgées", et notamment pour les plus fragiles?

Plusieurs notions sont abordées, telles le vieillissement et la vieillesse, l'incapacité et le handicap, le domicile et le chez soi, l'aide professionnelle et le soutien familial, la coordination, l'évaluation, la formation, les politiques publiques, leur choix et leur financement.

En dernier lieu, le questionnement sur les limites du maintien à domicile et sur ses coûts fait apparaître le déficit actuel des politiques publiques.

Cet ouvrage est destiné aux professionnels mais aussi aux familles, aux élus locaux et nationaux et aux décideurs et financeurs.

Descripteurs : MAINTIEN A DOMICILE / PERSONNES AGEES / ETHIQUE / INTERVENTION A DOMICILE / DEPENDANCE / HANDICAP / AIDANT FAMILIAL / AIDE A DOMICILE / FAMILLE / EVALUATION / FORMATION PROFESSIONNELLE
Centre producteur : IRTS Nord pas de Calais

La mise en forme des références issues d'autres bases de données s'est avérée plus complexe. Nous avons donc étudié les possibilités offertes par un logiciel de gestion de références bibliographiques, Refworks.

RefWorks est un gestionnaire de bibliographies en ligne. Il permet de créer des bases de données bibliographiques personnelles à partir de références saisies manuellement ou importées depuis différentes sources. Il est basé sur le web, donc facilement accessible.

Il permet notamment :

- D'importer des références de sources électroniques, comme une base de données, un catalogue de bibliothèque, dans la base de données créée ;
- D'organiser les références en dossiers;
- De créer automatiquement des bibliographies dans le style choisi et de les exporter.

Il est possible de s'inscrire pour un essai gratuit de trente jours.

L'utilisation de cet outil s'est cependant avérée compliquée. En effet, il nous fallait importer des références de nombreuses bases de données, dont certaines n'étaient pas répertoriées dans la liste des bases de données compatibles avec Refworks, ce qui rendait l'opération impossible.

Par ailleurs, la personnalisation du style proposée par cet outil pour la mise en forme des références ne correspondait pas totalement à nos attentes ; malgré le paramétrage effectué, certains champs des notices bibliographiques importées (le résumé par exemple) n'apparaissaient pas. Nous avons donc renoncé à utiliser cet outil.

La mise en place d'une méthodologie rigoureuse a donc abouti à la construction d'une bibliographie recensant les données relatives à l'aide et aux services à domicile. Nous avons veillé à respecter les codes de la documentation, tant au niveau de la collecte que de l'organisation des données. Ce travail a également été l'occasion de réfléchir aux enjeux d'un travail documentaire dans un projet de recherche.

4. Enjeux du travail documentaire sur un projet de recherche en émergence

4.1. Relations entre les instances concernées par le projet

4.1.1. Décalage terminologique entre la commande et la prestation

La participation à un projet tel que celui proposé par la DGAS pose des difficultés en termes d'adéquation entre la terminologie employée par l'appel d'offre et celle des spécialistes de la documentation.

L'appel d'offre ne fixe pas de critères précis ; il « *ne vise pas à formater ou à imposer un modèle de développement ou de structuration, mais il suggère de prendre appui sur les ressources existantes et leur diversité pour donner une nouvelle impulsion aux activités de recherche.* » (appel à projet DGAS).

Or, viser l'exhaustivité s'avérant être une tâche irréalisable, c'est aux documentalistes de proposer les critères de sélection des ressources les plus adéquats, qui répondent de la manière la plus efficace à la demande.

Au terme de notre travail, nous avons réuni une liste de références sélectionnées à partir de critères que nous avons nous-mêmes définis.

4.1.2. Communication entre les différentes instances

L'existence de plusieurs niveaux de hiérarchie rend difficile la communication entre les instances du Pôle 3R et avec la DGAS. Ainsi, on ne connaît pas l'état d'avancement des travaux des trois autres groupes de recherche, ce qui nous empêche de pouvoir commencer à réfléchir sur l'architecture du futur site.

Les autres instances du Pôle 3R qui n'ont pas réellement pris en compte les difficultés susceptibles d'être rencontrées au cours de notre recherche, dus à une absence de définition de critères précis.

Les nombreux questionnements intervenus au cours de notre travail d'investigation n'ont pas toujours trouvé de réponse. Cela s'explique par le fait que notre travail documentaire se situe en amont d'un projet de recherche en émergence, qui ne repose pas sur des bases définies. La documentation disponible sur la thématique de l'aide et des services à domicile est riche et abondante ; elle n'a cependant pas encore fait l'objet de produits documentaires spécifiques. Par exemple, il n'existe pas de référentiel terminologique concernant ce sujet, pas de thésaurus ni de bibliographie thématique.

4.2. Un travail qui va influencer l'ensemble du projet : perspectives

4.2.1. Une base de travail pour les chercheurs

Le recueil des ressources permet donc de fournir un matériau de travail à l'équipe de recherche. Ainsi, les trois groupes pourront s'appuyer sur les données de la base documentaire ressources, notamment pour les choix de partenaires de recherche à envisager.

De nombreux questionnement ont jalonné notre travail de recherche : quels critères de sélection faut-il établir ? Quels sont les informations les plus pertinentes ? Comment organiser les références bibliographiques ?

Ces interrogations sont utiles pour les travaux de recherche à venir. En effet, nos questions permettent d'établir une base de travail pour aborder la structuration du champ de la recherche, la construction des problématiques. Les choix que nous avons effectués, notamment au niveau de l'organisation thématique, vont donner une certaine orientation aux prochaines étapes du projet.

Par exemple, au cours de nos recherches, nous avons recueilli un grand nombre de documents relatifs à « l'aide aux aidants », c'est-à-dire les solutions que l'on peut apporter pour soutenir la famille dont l'un des membres est dépendant. Ce constat pourra peut-être inciter les chercheurs à approfondir ce sujet, et à orienter l'une de leurs problématiques dans ce sens. De même, certaines thématiques auxquelles nous n'avions pas songé sont apparues au cours de la recherche : par exemple, la question de l'agrément a fait l'objet de nombreuses publications récemment. Ce constat nous a amenées à ajouter une rubrique « agrément » à notre plan thématique.

Il est important de décrire notre cheminement, de mettre en évidence ce qui pose problème. Ainsi, les différents produits élaborés, comme par exemple la grille d'informations sur les bases de données explorées, constituent une trace que les chercheurs pourront exploiter dans le cadre de leur étude.

Les questions que nous nous sommes posées mettent également en exergue les difficultés d'accès à l'information pertinente. Certaines bases de données présentent un niveau d'indexation de leurs documents plus ou moins satisfaisant, ce qui peut rendre la recherche de l'information compliquée.

Par exemple, le mot-clé « SERVICE A LA PERSONNE » n'existe pas dans la base de données de l'IRTS ; par contre, il fait partie des descripteurs du thésaurus de la BDSP : cela signifie qu'il y a des écarts au niveau de l'indexation entre les différentes bases de données. La subjectivité des indexeurs est à prendre en compte pour l'analyse des références : les documents ne sont pas décrits de la même façon.

Un documentaliste peut décrire un document avec le mot-clé « AIDE A DOMICILE », alors qu'un autre emploiera « SERVICE A DOMICILE » pour le même document.

C'est toute la difficulté du travail de documentaliste, chargé de « débroussailler » le sujet, d'en relever les concepts les plus importants et les références bibliographiques qu'il juge pertinentes. Il opère ainsi une présélection des documents ; mais le jugement de leur utilité pour les travaux de recherche sera laissé à l'appréciation des chercheurs, en fonction des orientations qu'ils auront choisies.

Ainsi, de simple prestataire de services documentaires auprès du chercheur, le documentaliste doit devenir partenaire du chercheur en tant qu'ingénieur de l'information

au début mais aussi tout au long du processus de recherche.

4.2.2. Préfiguration de l'arborescence du site web

Le recueil des ressources disponibles sur la thématique de l'aide et des services à la personne à domicile doit aboutir à l'élaboration d'un site internet destiné à informer à la fois le grand public et les professionnels de l'action sociale.

La prochaine étape du projet devrait donc consister en la réalisation d'un cahier des charges pour l'élaboration du site internet, présentant les objectifs du site, la cible, le contenu, l'arborescence, etc.

Des réflexions ont déjà été menées à ce sujet lors de réunions du premier groupe de travail. Plusieurs éléments peuvent déjà être soulignés : il s'agira d'un site entièrement consacré à l'aide et aux services à domicile, mais qui pourra s'enrichir au fil du temps en abordant d'autres thématiques.

De nombreuses questions se posent quant à l'organisation des ressources dans le futur site : celui-ci doit en effet regrouper les résultats des recherches autour des six axes définis. Faudra-t-il prévoir un accès pour le grand public et un accès restreint pour les professionnels ? Se pose également le problème de l'accès aux bases de données payantes : il faudra prévoir de demander une autorisation pour les faire figurer sur le site.

La mise à disposition des utilisateurs d'une bibliographie thématique leur permet de repérer facilement les références les plus pertinentes, et susceptibles de les intéresser. Dans la mesure du possible, un lien leur permettra d'accéder directement aux documents disponibles en ligne. Cependant, l'impossibilité d'être exhaustif dans le choix des références nous a amenées à réfléchir à d'autres solutions, notamment en créant des liens sur le futur site vers les bases de données spécialisées que nous avons sélectionnées. Il s'agirait ainsi d'effectuer un « pré-aiguillage », d'indiquer à l'utilisateur où chercher l'information.

Par ailleurs, l'élaboration d'une sitothèque répertorient les sites institutionnels et associatifs sur l'aide à domicile, ainsi qu'un répertoire des revues spécialisées, constituent d'autres moyens de faciliter le repérage des informations bibliographiques par le public.

Tout au long de notre travail de recueil des ressources documentaires, il nous a donc fallu garder à l'esprit cette visée de diffusion par le biais d'un site internet, et adapter l'organisation des données en fonction du public auquel elles sont destinées.

Pour mettre à jour les données contenues dans le futur site web et permettre aux chercheurs d'avoir accès aux références les plus récentes, la mise en place d'une veille bibliographique sera nécessaire.

4.2.3. Mise en place d'une veille bibliographique

La recherche informationnelle est avant tout une opération intellectuelle qui répond à une demande d'informations ponctuelle sur un sujet donné. Pour rester informé des nouvelles parutions pertinentes, on peut organiser cette recherche de manière plus rigoureuse avec un travail actif de prospection documentaire. On parle alors de veille bibliographique, qui utilise des processus de signalements informatisés. (Mouillet, 2005).

Une fois cette veille mise en place, la diffusion sélective de l'information (DSI) alors organisée permet de recevoir régulièrement l'information sélectionnée.

Dans le cadre de notre étude, il sera intéressant de mettre en place une veille sur la thématique de l'aide à domicile ; c'est-à-dire, par exemple, s'abonner aux newsletters, aux flux RSS proposés sur les sites et les bases de données que nous avons sélectionnés.

4.3. *Valorisation de la fonction documentaire*

4.3.1. ...Par la reconnaissance du rôle du documentaliste

La participation du centre de ressources documentaires au projet du Pôle régional ressources recherches montre la place importante occupée par le documentaliste dans l'ensemble de l'organisation, et la confiance témoignée à la fois par la Direction générale de l'action sociale et par le Comité de Pilotage du Pôle 3R.

Notre tâche a donc consisté à répondre aux mieux et conformément aux codes de la documentation à la demande formulée par la DGAS. La réalisation de produits documentaires tels qu'un répertoire de bases de données et de revues spécialisées, d'une carte conceptuelle ou encore d'un plan thématique apportent une valeur ajoutée à la prestation. Nous ne nous sommes pas limitée à l'élaboration d'une liste de références bibliographiques, mais avons pris le temps de les organiser de manière thématique afin d'en faciliter l'exploitation par les chercheurs, et par les utilisateurs du futur site.

Par ailleurs, signalons que la responsable du centre de ressources documentaires de l'IRTS pilote l'ensemble du Groupe 1, c'est-à-dire les six axes de recueil des ressources : acteurs de formations, activités émergentes et innovations, métiers et qualifications... Il ne s'agit pas seulement de superviser le recueil des ressources documentaires, mais de gérer la collecte des données relevant d'autres domaines d'étude.

Ce constat est représentatif de la valorisation et de la reconnaissance de la fonction de documentaliste constatée au sein des organisations. Le professionnel de la documentation dépasse ainsi la fonction de technicien ou de gestionnaire de l'information pour acquérir une véritable dimension de manager, c'est-à-dire qu'il développe des compétences d'intervention qui le positionnent autrement dans l'organisation. (Michel, 2007)

Sa capacité à sélectionner les informations les plus pertinentes au bon moment, la qualité de l'exploitation de ces informations et de la diffusion des résultats de leurs recherches sont créatrices de valeur ajoutée.

Cette mise en valeur de la fonction documentaire s'observe également par le positionnement stratégique du centre de ressources documentaires.

4.3.2.... Par le positionnement stratégique du centre de ressources

Le centre de ressources documentaires est au cœur des projets, il occupe une position stratégique au sein de l'organisation. Ainsi, dans l'organigramme de l'IRTS, il fait partie des

« ressources stratégiques », au même titre que le service informatique ou le Pôle VAE (validation des acquis d'expérience). De plus en plus souvent, le documentaliste, dans l'organigramme de l'entreprise, est rattaché directement à la direction générale ou tout du moins à un organe décisionnel. C'est le passage du culturel à l'économique qui a modifié profondément le positionnement du service documentation au sein de l'entreprise (Accart, 1997). Ainsi, la part du documentaliste dans la réflexion stratégique de l'entreprise, dans sa démarche d'innovation est de plus en plus importante. Sa contribution à l'échange des savoirs est primordiale.

Les services documentation ne doivent pas seulement coller aux besoins et enjeux institutionnels, mais aussi se positionner comme véritables acteurs du système d'information de l'organisation, en intégrant les réseaux et circuits internes d'information, voire en les animant.

Le documentaliste occupe ainsi aujourd'hui une fonction transversale dans l'entreprise ; il devient force de proposition et travaille en collaboration avec d'autres services de l'organisation. Il aide à la résolution des problèmes, et ce à des niveaux très différents, ce qui fait la richesse de son métier.

Conclusion

A travers cette étude, nous avons cherché à mettre en évidence l'importance du travail documentaire dans un projet de recherche en émergence.

La mise en place d'une méthodologie de recherche rigoureuse a permis de constituer une bibliographie thématique sur laquelle les chercheurs vont pouvoir s'appuyer pour mener leurs travaux. Cette bibliographie ne prétend pas à l'exhaustivité, le temps imparti pour la réaliser étant très court. Elle offre cependant un panorama de l'abondante documentation disponible sur le sujet de l'aide et des services à domicile sous tous ses aspects, et plus particulièrement la professionnalisation et la formation, points centraux du projet. Elle pourra par la suite s'enrichir de nouvelles références. La réunion du comité de pilotage, prévue pour septembre 2009, devrait être l'occasion de présenter nos travaux et de faire un point sur l'organisation des données obtenues.

Le secteur de l'aide et des services à la personne dépendante au domicile est en pleine évolution, et son développement est récent. C'est pourquoi de nombreuses questions se sont posées concernant le périmètre d'investigation à délimiter, afin de proposer aux chercheurs une base de ressources bibliographiques utile et pertinente. Le rôle du documentaliste est donc important puisque son travail va orienter les activités de recherche. A travers la mise en œuvre de ce projet, on observe ainsi une véritable reconnaissance de la fonction documentaire. En effet, les documentalistes sont désormais force de propositions, et l'on fait appel à leurs compétences dans le cadre de la mise en place de projets d'envergure.

Dans une seconde hypothèse, nous émettions l'idée que l'organisation thématique des données collectées constituerait une base pour la réalisation de l'arborescence du site internet. Si l'état d'avancement des travaux ne nous permet pas de tirer des conclusions définitives, nous pouvons cependant souligner que ce site, destiné à diffuser les ressources recueillies sur le thème de l'aide et des services à domicile auprès du grand public et des professionnels de l'action sociale, entre en prolongement du travail documentaire. La construction d'un thésaurus ou d'une liste d'autorités est prévue et s'avérera très utile : en

effet, cet outil constitue un référentiel terminologique sur lequel l'utilisateur pourra s'appuyer pour effectuer ses recherches.

Bibliographie

ACCART Jean-Philippe. *Le métier de documentaliste*. Marie-Pierre Réthy, collab. 2e éd. Paris : Cercle de la Librairie, 2003. 451 p. ISBN 2-7654-0872-6

BOULOGNE, Arlette. *Vocabulaire de la documentation*. Paris : ADBS, 2004. 334 p. ISBN 2-84365-071-2

CHEVAILLIER, Guillemette. *Guide documentaire santé social*. Paris : Editions ENSP, 2001. 131 p. ISBN 2-85952-801-6

COMBEROUSSE Martine. *Histoire de l'information scientifique et technique*. Paris : Nathan, 1999. 127 p. ISBN 2-09-191015-5

LEFEVRE Philippe. *La recherche d'informations : du texte intégral au thésaurus*. Paris : Hermès science publications, 2000. ISBN 2-7462-0173-9

LE MOAL Jean Claude. *La recherche d'information sur les réseaux*. Paris : ADBS Editions, 1998. Collection Sciences de l'information, série études et techniques. 253 p. ISBN 2-9010462-2

MOUILLET Evelyne. *La recherche bibliographique en médecine et santé publique : guide d'accès*. Paris : Elsevier, 2005. ISBN 2-84299-684-4

ODEH, Souad. « Marché des bases de données bibliographiques : mutations et stratégies d'acteurs ». In *Les chercheurs et la documentation numérique : nouveaux usages*, sous la dir. de Ghislaine Chartron, p 157-171. Paris : Electre - Editions du Cercle de la librairie, 2002. ISBN 2-7654-0840-8

PIOLAT Annie. *La recherche documentaire : manuel à l'usage des étudiants, doctorants et jeunes chercheurs*. Marseille : Solal Editeurs, 2002. ISBN 2-214513-30-5.

REPERE : Ressources électroniques pour les étudiants, la recherche et l'enseignement. 3^e édition papier. Villeurbanne : ENSSIB, 2007. 111 p. ISSN 1777-9855.

Webographie

ACCART, Jean-Philippe. *L'information dans l'entreprise en tant que facteur de changement*. Salon Docforum, Lyon, 1997. (consulté le 28 mai 2009).
<<http://www.jpaccart.ch/communiquer/communications/1997-salon-docforum-lyon-nov.-1997.html>>

DOURY-BONNET, Juliette. « Les bibliothèques dans la société mondiale de l'information », *BBF*, 2004, n° 3, p. 95-96. (Consulté le 07 juin 2009) < <http://bbf.enssib.fr/> >

KYHENG, Rossitza. *La référence bibliographique : norme et praxis. Texto! Textes et cultures*, juin 2004, vol. IX, n°2. (Consultée le 18 mai 2009).
<http://www.revue-texto.net/Reperes/Themes/Kyheng_References.html>.

LARDY, Jean-Pierre. *Les bases de données documentaires sur Internet*. CNDP, 2009. (consulté les 23 et 24 mai) <<http://www.cndp.fr/archivage/valid/14264/14264-5681-5480.pdf>>

LUPOVICI, Catherine. *L'information bibliographique des documents électroniques*, *BBF*, 1998, n° 4, p. 42-47 . (Consulté le 25 mai 2009). <<http://bbf.enssib.fr/> >

MICHEL, Jean. *Le management stratégique de l'information-documentation au sein de l'entreprise : un enjeu et un défi pour un professionnalisme repensé ?*
<<http://michel.jean.free.fr/publi/JM354.html>> (consulté les 28 et 29 mai 2009)

Recherche d'information et banques de données en santé publique. *Actualité et dossier en santé publique*. 1993, n°2. (consulté le 15 mai 2009).

<<http://www.hcsp.fr/hcspi/docspdf/adsp/adsp-02/ad022131.pdf>>

SERRES Alexandre. *Problématique générale de la recherche d'information*. URFIST Bretagne - Pays de Loire, 2002 (consulté le 29 mai 2009).

< <http://www.uhb.fr/urfist/Supports/RechInfoInit/RechInfo3Problematique.html> >

Table des annexes

Annexe 1 : Cahier des charges de l'appel à projet DGAS

Annexe 2 : Extrait de la déclaration d'intention du Pôle régional ressources recherche

Annexe 3 : Carte conceptuelle

Annexe 4 : Plan thématique

Annexe 1 : Cahier des charges de l'appel à projet DGAS

**APPEL A PROJETS POUR LA CRÉATION, LE SOUTIEN ET LE DÉVELOPPEMENT DE PÔLES
RESSOURCES " RECHERCHE - TRAVAIL SOCIAL - INTERVENTION SOCIALE
ACTION SOCIALE - FORMATIONS"**

Cet appel à projet se situe dans le cadre d'un des axes des "orientations pour les formations sociales 2007-2009" qui prévoit :

"Pour favoriser la mutualisation des ressources pédagogiques (humaines, matérielles et de réseaux), permettre une meilleure articulation formation/recherche, accroître les activités de recherche des établissements de formation, le développement de plates formes régionales et de pôles ressources sera encouragé et soutenu"

1. Champ de l'appel à projet

Il s'agit de construire, structurer ou consolider au niveau régional par la mise en synergie de moyens, de compétences, d'expertise un pôle identifié comme lieu ressource pour la connaissance, la capitalisation, la valorisation et le développement de la recherche dans les domaines intéressant les politiques sociales, l'action sociale, l'intervention sociale, le travail social et les formations qui y préparent.

Afin de tenir compte de la diversité des situations régionales, le support de ce pôle peut être diversifié (structure associative dédiée, adossement à une structure existante...), mais il devra obligatoirement reposer sur un engagement direct de plusieurs partenaires de nature différente (établissements de formation, pôle universitaire ou labo de recherche, monde professionnel...) ou viser à court terme l'implication de ceux ci.

Le caractère partenarial du projet est un aspect essentiel. En effet, outre la mutualisation des moyens, la diffusion et la circulation des savoirs, il s'agit de faire collaborer et dialoguer les acteurs professionnels, les milieux de la recherche, ceux de la formation professionnelle ainsi que les usagers et leurs associations.

Dans le secteur, il existe déjà, sous diverses modalités et à des degrés divers (citons les formations supérieures, les professionnels ou les formateurs engagés dans des formations doctorales, les activités d'étude ou de recherche développées par les établissements de formation, les liens forts de ces derniers avec le monde professionnel pour la mise en œuvre de l'alternance, les pratiques de recherche-action) un lien entre formation, action et recherche.

Un pôle ressource doit être un moyen d'organiser et de structurer ce lien afin d'en faire un véritable atout et d'en démontrer la fécondité.

2. Objectifs

Les objectifs généraux ci dessus devront être déclinés dans plusieurs registres :

- repérage des lieux ressources existants
- identification et capitalisation des productions
- organisation dans un but de visibilité et de mise à disposition des acteurs (site internet...)
- diffusion et circulation de ces savoirs et leur mise en débat (organisation de rencontres, séminaires, colloques...)
- organisation d'une fonction d'interface et / ou d'animation entre les milieux de la recherche (labos de recherche, universités, établissements de formation) en vue de faciliter la

confrontation entre chercheurs, acteurs de terrains, usagers, de promouvoir ou d'être à l'initiative de projets de recherche

- soutien ou co-élaboration de projets de recherche
- projets de publication ou de soutien à publication

En fonction des réalités régionales, des attentes des acteurs, des capacités de mobilisation, des réseaux déjà existants, le projet peut dans un premier temps privilégier ou prioriser certaines actions, mais il doit les insérer dans un plan d'ensemble assorti d'une programmation à moyen terme (2 ou 3 ans). De même, afin de tenir compte des ressources et des compétences existantes le projet peut prévoir soit de couvrir l'ensemble des thématiques intéressant le social, soit de se spécialiser dans un domaine considéré comme prioritaire (du fait de sa pertinence par rapport aux problématiques locales, de l'existence d'un important potentiel de ressources dans ce domaine...).

Compte tenu du rôle de la région dans le domaine des formations sociales, voire des initiatives qu'elle est susceptible de prendre d'une façon plus générale sur des questions de recherche, il importe qu'elle soit informée de la démarche et qu'elle manifeste un intérêt pour le projet.

3. Critères d'éligibilité

Le but n'étant pas d'imposer un modèle, mais de soutenir une démarche, tout projet correspondant au champ et aux objectifs de l'appel à projet est éligible à condition:

- qu'il prévoit de s'organiser sur la base d'un partenariat
- que ses objectifs et son mode d'organisation garantissent une pérennité
- qu'il couvre un champ régional (sauf exception motivée)
- qu'il soit susceptible de bénéficier de financements autres et/ou de dégager des moyens propres
- qu'un coordinateur ou animateur du pôle soit clairement identifié
- que chaque organisation partenaire désigne un correspondant
- que la structure de pilotage soit assistée d'un conseil scientifique
- qu'il ne soit pas concurrent ou redondant avec un dispositif existant
- qu'il fixe des modalités et des indicateurs d'évaluation de ses actions

4. Financement

Les projets seront cofinancés par l'Etat sur le programme 177 "prévention de l'exclusion et insertion des personnes vulnérables" (action 3 "qualification en travail social - actions de recherche et d'expérimentation") sous forme d'une subvention d'un montant maximum compris entre 50 000 € et 60 000€, en fonction des crédits disponibles et du nombre de projets susceptibles de bénéficier d'un cofinancement sur le budget 2008.

Le projet devra obligatoirement comporter un budget prévisionnel établi sur la durée de la montée en charge du projet (3 ans par exemple) présentant les moyens affectés à sa réalisation, notamment les autres financements attendus, en distinguant les apports de l'Etat, ceux des collectivités territoriales, des établissements publics voire des fonds communautaires ainsi que les ressources propres.

5. Modalités de soumission et calendrier

Etape 1 : diffusion de l'appel à projet aux DRASS qui le font connaître et suscitent les partenaires potentiellement intéressés.

Etape 2 : rédaction par les porteurs de projets d'une déclaration d'intention (4 à 5 pages précisant les grandes lignes du projet, les objectifs prioritaires, les partenaires impliqués, les modalités annuelles de mise en œuvre en termes qualitatifs, quantitatifs et financiers). Les projets sont transmis à la DGAS avec avis circonstancié de la DRASS et demande de crédits correspondants.

Date limite : 30 avril 2008

Etape 3 : sélection des projets par la DGAS et délégation de crédits sur les BOP des DRASS.

Etape 4 : montage définitif du projet pour financement par la DRASS.

6. Critères d'évaluation

Pertinence de la proposition

Faisabilité

Retombées potentielles

Garanties de pérennité

Diversification et qualité du partenariat

Concordance entre les objectifs et les moyens

Source : Circulaire n°DGAS/PSTS4A/2008/86 du 6 mars 2008
Ministère du travail, des relations sociales et de la solidarité

Annexe 2 : Extrait de la Déclaration d'intention « Pôle Ressources Recherche »

Appel à projet DGAS « Pôle Ressources Recherche »

DECLARATION D'INTENTION

Réunis à l'IRTS Nord-Pas de Calais le 9 Avril dernier, les partenaires présentés ci-dessous ont acté leur commune volonté de se porter candidats à l'appel à projet de la DGAS et de constituer à cet effet un « Pôle Régional de Ressources pour la Recherche , le Travail social, l'Intervention sociale, l'Action sociale et les formations ».

1. Les partenaires :

IRTS Nord Pas de Calais

SANTELYS Formation

SYDO (Réseau associatif d'Aide à Domicile Nord /Pas de Calais)

UDCCAS Nord

UDAPEI Nord

Université de Lille 3 UFR Sciences de l' Education

...

Les délais posés pour l'appel à projet n'ont pas permis de mobiliser plus largement les autres acteurs régionaux, universités, terrains employeurs ou centres de formation, qui viendront renforcer ce noyau initial.

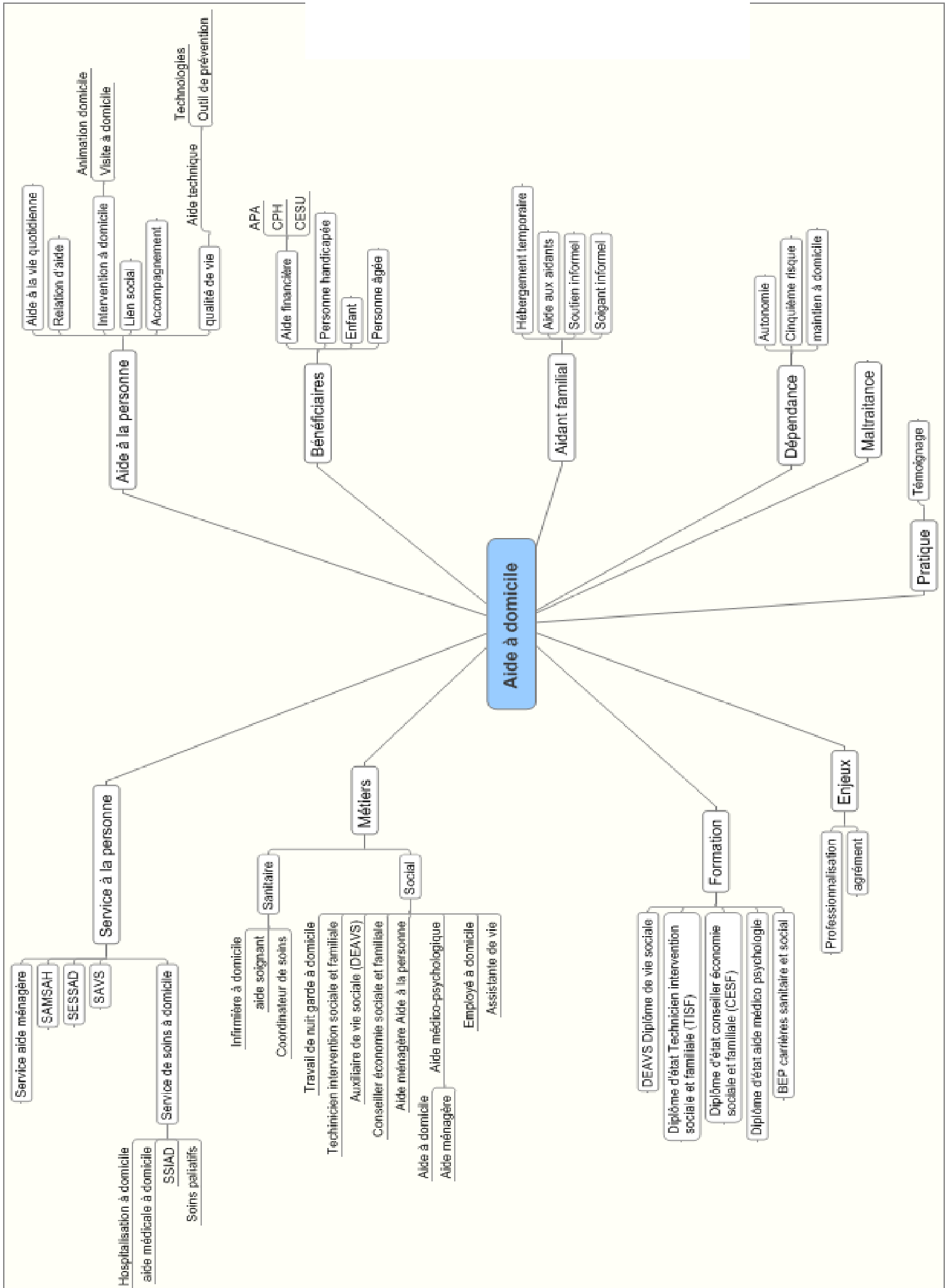
La **DFP du Conseil Régional Nord-Pas de Calais**, contactée ce même jour, exprime un intérêt marqué pour cette démarche, qui vient rallier le diagnostic élaboré en 2006 avec les acteurs et partenaires régionaux, dans le cadre du Schéma Régional des Formations Sanitaires et des Formations Sociales. Le projet d'implantation de « Pôles régionaux ressources, recherche-Travail social- Intervention sociale- Action sociale- Formation » rejoint un des objectifs généraux¹ fixés par le Protocole d' accord entre l'Etat et la Région Nord-Pas de Calais, signé le 12 février de cette année, pour la mise en œuvre d' un « Plan Régional des Métiers au service des personnes handicapées et des personnes âgées dépendantes ». La synergie engendrée par un tel dispositif entre les différents acteurs impliqués (employeurs, professionnels, usagers, formateurs, chercheurs...) et la mise en œuvre de recherches-actions dans un contexte d'ouverture partenariale et de décloisonnement apparaissent de nature à faciliter à la fois

- le repérage des compétences mobilisées et à mobiliser par les professionnels du champ considéré
- et leur prise en compte dès les formations initiales, que la Région pilote depuis la dernière décentralisation, dans une démarche d' amélioration continue de la qualité.

Plus récemment, le **Conseil Général du Pas de Calais**, par l'intermédiaire du SAAP, a fait connaître son intérêt à être associé au Pôle à créer, autour des thématiques relevant de sa compétence.

¹ « Organiser un pôle de recherche et d'innovation associant l'appareil de formation régional et l'Université, dans la perspective de favoriser l'approche globale de la personne dépendante par les professionnels du travail social et de la santé (laboratoire de recherche, ingénierie pédagogique...) », page 4.

Annexe 3 : Carte conceptuelle



Annexe 4 : Plan thématique

Aide et service à la personne au domicile

1. Présentation de l'aide à domicile

- 1.1. Généralités
- 1.2. Les politiques de l'aide à la personne
- 1.3. Dépendance / Autonomie
- 1.4. Le maintien à domicile
- 1.5. Déterminer les besoins d'aide à domicile
- 1.6. Qualité et projet de vie
 - 1.6.1 Aide technique et habitat
 - 1.6.2 Cadre législatif et réglementaire

2. L'aide à domicile dans d'autres pays

- 2.1. En Europe
 - 2.1.1 En Suisse
 - 2.1.2 En Angleterre
 - 2.1.3 En Belgique
- 2.2 Au Canada

3. Bénéficiaires de l'aide à domicile

- 3.1 Généralités
- 3.2 Aide à domicile et handicap
- 3.3 Aide à domicile et personnes âgées
- 3.4 Documents à destination des personnes et handicapées
- 3.5 Aides financières
 - 3.5.1 PCH
 - 3.5.2 APA

4. Services à la personne

- 4.1 Généralités
- 4.2 Service à la personne et emploi
- 4.3 Aspects économiques
- 4.4 Types de services
 - 4.4.1 SESSAD
 - 4.4.2 SAVS
 - 4.4.3 Assistant de vie à domicile
 - 4.4.4 Services de soins à domicile

5. Aide à domicile / Service à la personne et lien social

- 5.1. La relation d'aide, solidarité
- 5.2. Rôle et besoins des aidants familiaux
- 5.3. Aide aux aidants

6. Les Métiers

- 6.1 Généralités
- 6.2 Aide à domicile et emploi
- 6.3 Financement de l'aide à domicile
- 6.4 Portraits : qui sont les acteurs de l'aide à domicile ?
- 6.5 Les métiers du soin
- 6.6 Les métiers de social
- 6.6 Formation

7. Les pratiques et spécificités des professions de l'aide à domicile

- 7.1 Pratiques, témoignages, expériences, portraits
- 7.2 Et la nuit ?
- 7.3 Les services d'aide à domicile : structures, associations, entreprises
- 7.4 Bientraitance, maltraitance

8. Enjeux

- 8.1 Professionnalisation
- 8.2 Entreprenariat social
- 8.3. Entre concurrence et partenariats
- 8.4 Qualité, éthique
- 8.5 Agrément
- 8.6 Entre concurrence et partenariats / polémique
- 8.7 Bilan et perspectives