

INTRODUCTION

Courant 2008, une réorganisation des équipes de l'Observatoire régional de la santé et de l'Instance régionale de promotion et d'éducation pour la santé de Basse-Normandie (anciennement CORES) avait conduit les deux associations à réfléchir ensemble à l'avenir de leurs centres de documentation respectifs.

Ce processus a conduit à la création d'un Centre de ressources documentaires en santé publique commun, création facilitée par la proximité des deux structures réunies au sein d'un même bâtiment depuis juin 2007. Suite au recrutement mutualisé d'un personnel spécialisé, le CRDSP regroupant les deux fonds documentaires a été installé fin 2009 dans les locaux de l'ORS. L'année 2010 a été employée pour un important travail d'inventaire et de tri nécessaire à l'actualisation des ressources et à l'optimisation de leur utilisation.

Ces changements organisationnels internes ont été amplifiés dès 2010 par les bouleversements du paysage institutionnel consécutifs à la mise en place des Agences régionales de santé et plus généralement à la Révision générale des politiques publiques.

Face à ces nouveaux enjeux, l'IREPS et l'ORS ont été amenés à s'interroger sur les actuels besoins informationnels et documentaires des acteurs de santé de la région et sur les meilleures façons d'y répondre. Cette réflexion devait de plus tenir compte de l'existence de différents réseaux et partenaires (CIP-Pédagothèque, FNES, FNORS, Pôle Régional de Compétences...) et des collaborations possibles.

Un audit a donc été mené en 2011 dans cette perspective.

Ce document de synthèse reprend les principales conclusions de ce travail d'investigation, confié à un personnel en formation continue, dans le cadre des objectifs de son stage au sein du CRDSP : M^{lle} Stérenn CREAC'H.

Pascale DESPRES,
Directrice de l'ORS Basse-Normandie



Objectif

L'objectif de cette mission était de proposer des pistes de réflexion sur les actions à mettre en œuvre pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs actuels et potentiels de l'ORS et plus précisément du Centre de ressources documentaires en santé publique (CRDSP).

Méthodologie

Deux méthodes d'enquête ont été utilisées :

- ◆ un questionnaire en ligne adressé à 2043 personnes par courriel. Ce questionnaire était scindé en 2 grandes parties : l'une sur les supports de communication de l'ORS, l'autre sur le CRDSP.
- ◆ des entretiens passés auprès de 20 personnes. Ces entretiens semi-directifs ont été menés au moyen d'une grille d'entretien préétablie qui comportait deux grandes parties : la première visait à faire s'exprimer le répondant sur ses besoins d'informations et son utilisation pour des tâches quotidiennes d'un point de vue général ; la seconde partie cherchait à évaluer la connaissance et l'utilisation des services du CRDSP, et à identifier les souhaits du répondant quant à son évolution (son intérêt pour de nouveaux services et les modalités d'accès souhaitées).

La combinaison de ces deux démarches a permis d'obtenir à la fois des résultats quantitatifs et qualitatifs.

- Usages de l'information et pratiques en ligne
- Besoins et attentes exprimés

Etude des pratiques informationnelles, des besoins

Les répondants : une large majorité de professionnels de santé ou du champ de la santé (68 %)

2043 personnes sollicitées

330 questionnaires complets remplis

Taux de participation : 16 %

Usages de l'information et pratiques en ligne

L'information est généralement utilisée pour répondre à un besoin professionnel dans le cadre d'une tâche quotidienne ou ponctuelle. Quatre grands types de tâches nécessitant un apport d'informations important ont été identifiés :

- ◆ actualiser les connaissances professionnelles (80 %) ;
- ◆ préparer un projet professionnel (manifestation, action, conférence, etc...) (48 %) ;
- ◆ se renseigner à titre personnel (39 %) ;
- ◆ et dans une moindre mesure, préparer un diplôme (7 %).

Pour répondre à leurs besoins d'information, les professionnels utilisent différentes sources. Leur choix est basé principalement sur la pertinence et la facilité d'accès à ces ressources.

Les ressources en ligne sont largement plébiscitées avec plus de 80 % de répondants qui déclarent qu'Internet est parmi les deux sources utilisées le plus souvent.

Tableau 1 : Réponses à la question, « Quelles sont les 2 sources que vous utilisez le plus fréquemment pour vos recherches ? » :

	Nombre	Pourcentage
Ressources en ligne	260	82 %
Centres de documentation, bibliothèques	102	32 %
Experts, collègues	84	27 %
Forums, conférences, séminaires, salons...	56	18 %
Total des répondants	316	100 %

Internet est donc la ressource pratiquement incontournable pour effectuer des recherches d'informations, avec Google en porte d'entrée privilégiée (93 %).

La sélection de sites en favoris atteint presque les 40 %.

Les banques de données et les outils de veille commencent à entrer dans les mœurs. Les entretiens ont permis de confirmer cette tendance. Concernant les modalités de veille, une préférence pour l'inscription à des newsletters s'est dessinée.

Tableau 2 : Outils utilisés pour les recherches sur Internet :

	Nombre	Pourcentage
Moteurs de recherche (ex. Google, Scirus...)	266	93 %
Sélection personnelle de site (favoris, signets)	112	39 %
Banques de données	42	15 %
Outils de veille (flux RSS, alertes, newsletters...)	35	12 %
Outils collaboratifs (Twitter, Viadeo, Slideshare, Delicious)	6	2 %
Total des répondants	285	100 %

Les sites les plus visités par les répondants sont l'INPES <http://www.inpes.sante.fr> (23 %), les sites gouvernementaux (16 %) et l'INVS <http://www.invs.sante.fr> (10 %). Quant aux banques de données, PubMed, BDSP, l'INPES et SCORE-Santé arrivent en tête.

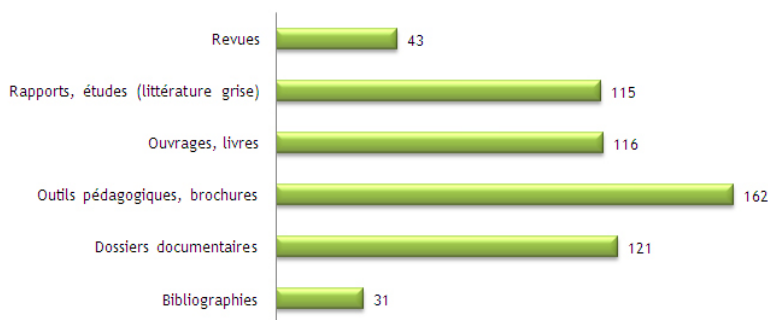
Parmi les personnes consultant le site Internet de l'ORS de Basse-Normandie, plus des 2/3 recherchent des données et des chiffres. 40 % s'informent sur les nouvelles publications et 7 % sur les événements organisés en région (conférences, journées d'information...)

Besoins et attentes informationnels exprimés

Nature des documents recherchés

A la question « *Quel(s) est(sont) le(s) type(s) de document(s) que vous utilisez le plus fréquemment pour répondre à vos besoins d'informations ?* », les enquêtés ont répondu majoritairement avoir recours aux outils pédagogiques et aux brochures (56 %). A part pratiquement égale, les répondants utilisent la littérature grise (rapports, études, mémoires, thèses), les ouvrages et les dossiers documentaires (autour des 40 %). Cependant, ils sont peu nombreux à rechercher de l'information via les revues et les bibliographies.

Graphique 1 : Nature des documents utilisés le plus fréquemment



Concernant les publications de l'ORS, plus de la moitié des répondants souhaiteraient un rapport mixte (informations sur les activités de l'ORS + dossier thématique) trimestriel. Le format majoritairement apprécié est un 4 à 8 pages synthétisant les principaux constats et résultats des travaux menés par l'Observatoire.

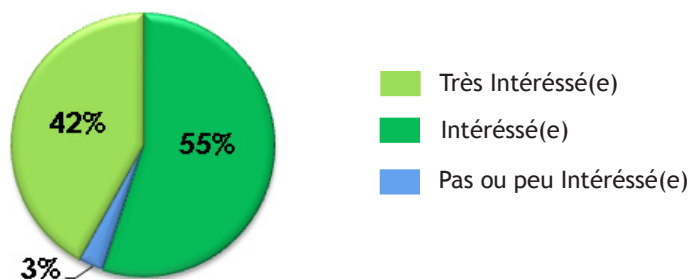
Intérêts pour de nouveaux services documentaires

Concernant les services proposés, les répondants sont globalement intéressés par tous ceux listés dans la question, à l'exception du service de prêts (plus de la moitié se dit peu ou pas intéressée). Lors des entretiens, il est apparu que leur souhait était de pouvoir accéder à des informations directement exploitables, le texte intégral étant le produit le plus recherché.

Par ordre de préférence, les services et produits documentaires suscitant le plus d'intérêt sont :

1. **Dossiers documentaires en ligne**, qui sont vraiment plébiscités (97 % sont intéressés ou très intéressés). Les entretiens ont fait ressortir l'importance de l'actualisation de ce produit documentaire.

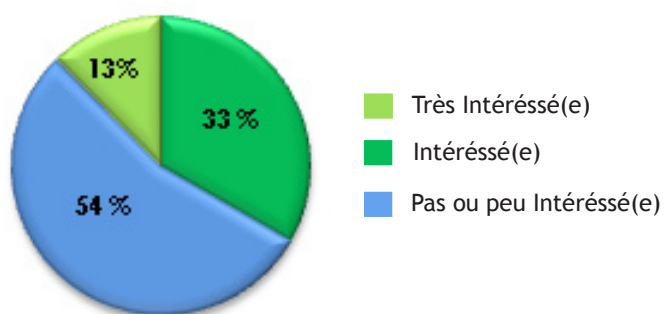
Graphique 2 : « *Quel serait votre niveau d'intérêt pour les dossiers documentaires en ligne ?* »



2. **Annuaire thématique de sites en ligne (webographie)**. Il est apparu lors des entretiens que cet annuaire ne semblait pertinent que s'il répertoriait des sites régionaux et départementaux.
3. **Formulaire en ligne pour des services de références (recherche à la demande)**.
4. **Accès au catalogue en ligne**.
5. **Diffusion sélective de l'information selon des profils (veille personnalisée)**. A ce sujet, les entretiens ont mis l'accent sur la nécessité de rester sur une fréquence raisonnable (pas plus d'une fois par semaine) et un profil très ciblé.
6. **Bibliographie thématique en ligne**.

7. Prêt d'ouvrages.

Graphique 3 : « Quel serait votre niveau d'intérêt pour le prêt d'ouvrages ? »



On peut s'étonner que plus de la moitié des enquêtés déclarent ne pas souhaiter emprunter des documents, alors qu'ils sont 80 % à vouloir un accès au catalogue en ligne. Ce résultat a priori paradoxal a pu être élucidé lors des entretiens : les personnes interrogées ont expliqué que par « accès au catalogue en ligne », elles comprenaient « avoir accès à une banque de ressources électroniques en texte intégral » à l'image de ce que propose PubMed, et non à une banque de notices bibliographiques.

Les thématiques d'intérêt

Tableau 3 : Les 10 premiers résultats à la question « D'une manière générale quels sont vos 3 principaux thèmes d'intérêt ou sur lesquels vous cherchez de l'information ou de la documentation ? » (Question ouverte recodifiée)

	Nombre	Pourcentage
Pathologies	84	33 %
Prévention / Education santé	61	24 %
Addictions	50	20 %
Santé	49	19 %
Contraception, sexualité, IVG, gynécologie, grossesse	41	16 %
Politique et système de santé	38	15 %
Médecine	34	13 %
Statistiques / Epidémiologie	27	11 %
Enfants / Adolescents	24	10 %
Nutrition	24	10 %
Total des répondants	252	100 %

Ces résultats témoignent de la grande diversité des attentes et des demandes des acteurs régionaux :

- ♦ à la fois en termes de nature des services : de la demande de données chiffrées existantes à des attentes en matière de produits documentaires plus élaborés (dossiers documentaires par exemple) ;
- ♦ mais aussi en termes de thèmes de recherche : chaque thématique « pathologies » regroupant tout un ensemble de sous-thèmes, reflets de la variété des problèmes de santé qui peuvent affecter la population de notre région.

En ce qui concerne les supports de diffusion de l'information élaborés par l'ORS, un format court et synthétique, à l'image de cette publication, est privilégié. En termes de contenu les attentes exprimées portent en majorité sur la diffusion des principaux résultats des travaux d'observation menés, éventuellement couplée avec des informations plus générales sur les autres activités de l'ORS.

L'ORS est une association soutenue par :



Observatoire Régional de la Santé de Basse-Normandie

Espace Robert Schuman
3 Place de l'Europe
14200 Hérouville-Saint-Clair
Téléphone : 02.31.43.63.36
Documentation : 02.31.43.66.50
contact@orsbn.org

Directeur de la publication :
Professeur Dominique Beynier, Président
Coordination et maquette :
Pascale Desprès, Stérenn Créac'h,
Elodie Broudin
Site : <http://www.orsbn.org>