

L'accès à l'information dans les domaines psychosociaux : l'exemple d'Unipsed

PAR MARISE BONENFANT

Vous venez d'apprendre que votre enfant est autiste. Encore sous le choc en rentrant à la maison, vous allez directement faire une recherche sur Internet. Des milliers de résultats s'offrent à vous. Le premier site qui a l'air crédible et sur lequel vous tombez un peu par hasard énonce que la cause de l'autisme serait un vaccin, que ce serait aggravé par le gluten ou encore qu'il suffirait de nager avec les dauphins pour en guérir. Il vous faudra peut-être attendre jusqu'au prochain rendez-vous avec le docteur soignant pour apprendre que de telles choses n'existent pas.

L'information est partout, mais l'accès à de l'information de qualité, particulièrement dans les domaines psychosociaux, est un réel enjeu. En effet, c'est au chercheur, qui souvent n'a ni les connaissances ni les compétences nécessaires pour le faire, de déterminer non seulement la pertinence, mais aussi la qualité et la validité des sites et des informations obtenues. L'inaccessibilité à l'information de qualité est un problème qui touche d'une part le grand public, d'abord de façon directe parce que, parfois, des sources citent des articles scientifiques et en déforment les propos en étant hors contexte, comme c'est le cas des vaccins à l'origine de l'autisme, et aussi de façon indirecte en appliquant, pas dans nos politiques, les solutions que la science a trouvées, comme pour l'intimidation. D'autre part, les intervenants psychosociaux n'ont pas non plus toujours accès à de telles informations. Bien que ceux-ci aient la responsabilité éthique d'appliquer les connaissances les plus à même d'aider leur clientèle, ils n'ont souvent pas accès dans leur milieu de travail (ou ailleurs) aux bases de données payantes qui



pourraient les leur fournir et, s'ils avaient accès à ces informations de qualité, la pertinence ferait tout de même souvent défaut, car ces informations sont généralement pointilleuses, peu portées sur la pratique et peu vulgarisées. Donc, non seulement on se retrouve avec des intervenants qui n'ont pas toujours accès à de l'information de qualité, mais celle-ci ne répond pas souvent à leur besoin.

C'est ce double constat qui a mené un groupe d'étudiants en psychoéducation de l'Université de Montréal à fonder Unipsed en 2011. Unipsed, « uni » pour *universel* et « psed » pour *psychoéducation*, est un organisme de charité qui vise à faire le pont entre la recherche et la pratique dans les domaines psychosociaux. Pour ce faire, l'organisme fournit, sur sa base de données en ligne, de l'information scientifique aux intervenants, mais aussi aux étudiants, aux chercheurs et au grand public.

LES DOMAINES PSYCHOSOCIAUX

On entend par là l'ensemble des champs de connaissances traitant de la personne en difficulté d'adaptation, ce qui comprend les domaines de la psychoéducation, de la psychologie, du travail social, de l'éducation spécialisée ou à l'enfance, de l'intervention en délinquance ou de la toxicomanie, etc. Cette personne peut être issue de toutes les clientèles. Elle peut souffrir d'un trouble déficitaire de l'attention (TDAH), d'autisme, faire une dépression, être en situation de dépendance physique, d'une toxicomanie, être victime ou agresseur, etc. Unipsed vise donc à offrir une large variété

d'informations à une large variété de personnes, professionnelles ou non.

L'INFORMATION SCIENTIFIQUE

L'information scientifique (ou les connaissances scientifiques), c'est-à-dire les informations issues de la recherche, est peu transmise aux intervenants et au grand public, ce qui la rend difficile à utiliser. C'est particulièrement vrai dans les domaines psychosociaux, qui sont des « *soft sciences* », soit des sciences dites « molles ». Ces sciences utilisent un vocabulaire aux multiples définitions et d'apparence courante. Elles n'ont pas non plus une longue histoire d'expérimentation et de recherche scientifique. Elles laissent donc énormément de place aux pseudo-experts qui participent à la désinformation ou, tout au moins, ils la maintiennent en place. C'est pourquoi Unipsed vise à bâtir un pont entre la recherche et la pratique en offrant des informations issues de la recherche, et ce, de façon accessible.

L'ACCESSIBILITÉ

L'accessibilité prend de multiples formes. Tout d'abord, l'information peut être consultée en tout temps et gratuitement. À cette fin, Unipsed a choisi de mettre sa base de données en ligne, dont l'utilisation n'utilise aucune inscription. Ensuite, elle peut être facilement et rapidement retrouvée. Pour ce faire, Unipsed utilise principalement deux moyens de diffusion : le classement encyclopédique par les différents portails, ainsi que le moteur de recherche dont l'indexation par facettes vise à cibler précisément les angles utilisés par les intervenants. Finalement, l'accessibilité passe aussi par l'adaptation du texte au public ciblé par ce dernier. Ainsi, Unipsed vise à ce que les documents s'adressant aux intervenants ou au grand public soient adaptés à ces derniers, tout en conservant la même valeur scientifique.

LES DOCUMENTS

Unipsed n'est pas un dépôt numérique : les documents sont produits ou sélectionnés en fonction de leur qualité et de leur pertinence. En effet, non seulement ceux-ci doivent reposer sur les derniers résultats de la recherche, mais ils doivent aussi être appropriés au public cible de l'organisme et répondre à sa mission. Pour atteindre ses

objectifs, Unipsed se développe selon deux axes : l'écriture d'articles originaux et la rediffusion de documents déjà existants. Nous verrons l'importance des compétences issues des techniques de la documentation pour chacun de ces axes, ainsi que pour la base de données en tant que telle.

LES DOCUMENTS ORIGINAUX

L'idée est tout simplement de répondre à un besoin, soit celui de pouvoir consulter des « États des connaissances » scientifiques et accessibles. Un « État des connaissances » est un document de synthèse qui fait le point sur l'état des connaissances scientifiques à propos d'un sujet général (par exemple, le décrochage scolaire) ou spécifique (par exemple, un outil particulier). Dans le cas d'Unipsed, ces documents sont collaboratifs et scientifiques, c'est-à-dire qu'un intervenant, un chercheur ou un étudiant encadré peut écrire un état des connaissances. Le document est par la suite révisé par un professeur ou un chercheur spécialisé sur le sujet, comme pour une revue scientifique. Une fois ce document publié sur le site Internet, tout le monde peut laisser des commentaires et des références supplémentaires, informer du manque de clarté ou des dernières nouveautés scientifiques sur le sujet. Après un certain nombre de commentaires, le document repasse par le processus d'écriture et de révision par les pairs. L'ancienne version est alors archivée, mais toujours accessible. C'est ce processus de publication qui assure le maintien de la rigueur scientifique et la mise à jour constante des informations.

Les compétences liées aux techniques de la documentation permettent d'offrir un soutien aux auteurs, que ce soit pour la recherche de références pour la structuration ou encore la normalisation de certains documents, notamment en psychopathologie et en intervention psychoéducative. De manière générale, ces compétences permettent hors de tout doute de développer une base de données nettement plus organisée, compréhensible et accessible puisque nos connaissances nous permettent d'avoir des réflexions qui ne sont pas le propre des intervenants sociaux ou des scientifiques qui offrent souvent ces bases de données et dont le but n'est pas tant l'accessibilité que la publication elle-même. En

outre, nous sommes en mesure de développer des veilles scientifiques et des stratégies de recherche de références, deux concepts qui ne sont pas enseignés dans le domaine social. D'autres compétences sont également plus spécifiques quant à la publication de documents préexistants et au travail documentaire.

DOCUMENTS PRÉEXISTANTS

Il s'agit principalement d'états des connaissances, de guides de pratiques, d'outils, de programmes d'intervention, etc. Ces types de documents, issus de la littérature grise (donc des documents peu ou pas publiés ou n'utilisant pas les circuits éditoriaux (commerciaux) habituels (par exemple, des rapports et des thèses)) sont produits par des organismes faisant office d'autorité dans le milieu. Ce sont des documents produits principalement par des centres ou des groupes de recherche, des centres hospitaliers ou universitaires, des centres jeunesse, etc. Pour que ces documents soient repérés par un chercheur, ce dernier devrait pratiquement préalablement connaître leur existence. En effet, ces documents et les sites sur lesquels ils se trouvent sont peu indexés par les moteurs de recherche. Bien que ce soit souvent de petits sites, chacun a sa propre organisation qui n'est pas toujours évidente à saisir pour le premier venu et n'offre pas nécessairement de moteur de recherche interne. Le chercheur doit donc trouver le site et comprendre son organisation par lui-même pour trouver les informations recherchées, ce qui demande parfois beaucoup de temps.

Des étudiants en techniques de la documentation et des étudiants ou professionnels de l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information de l'Université de Montréal (c'est ouvert aux autres étudiants et diplômés universitaires, mais aucun n'est de la partie pour l'instant) sélectionnent et traitent ces documents pour la base de données Unipsed. Ces documents sont sélectionnés principalement pour leur rigueur et leur accessibilité. En vertu de la Loi sur le droit d'auteur, Unipsed cite les auteurs originaux et présente aux utilisateurs comment citer le document en question selon les normes de l'American Psychology Association (APA) adaptées par l'Université de Montréal. Grâce à leurs compétences, Unipsed permet au public, qu'il soit professionnel, étudiant ou clinicien, d'avoir accès à une

foule d'informations pertinentes, scientifiques et accessibles, sans perdre de temps à les rechercher dans toutes les plateformes Web.

LE TRAITEMENT DOCUMENTAIRE

Qu'il soit original ou de source extérieure, le document diffusé sur le site Web d'Unipsed est rarement catalogué ou indexé ailleurs. Il s'agit donc de catalogage pur effectué par les techniciens-bénévoles. Ceux-ci se basent sur le guide maison lui-même bâti à partir des Règles de Catalogages Anglo-Américaines (RCAA2) et des règles de Ressources : Description et accès (RDA). Ce n'est pas parfait, mais chacune de ces règles a été choisie par le responsable du catalogage (bibliothécaire) et la responsable du développement documentaire et directrice de la base de données (technicienne en documentation, étudiante au Certificat de gestion de l'information numérique) afin de correspondre autant que possible aux normes documentaires, mais surtout de répondre aux besoins de la clientèle et aux limites des ressources. Le catalogue répond dans la mesure de ses besoins aux normes du format Machine Readable Cataloging (Marc21). Ce dernier a nécessité la création d'une extension par la firme engagée pour refaire le site en collaboration avec la directrice de la base de données. Ainsi, encore une fois, l'ensemble des compétences des différents techniciens-bénévoles permet d'ajouter une plus-value à la base de données.

Sur le plan de l'indexation, différentes options (notamment Éduthès et le Répertoire de vedettes-matières de l'Université Laval, pour ne nommer qu'elles) ont été envisagées. Cependant, aucune ne correspondait aux caractéristiques et aux besoins de la clientèle ni à la spécificité des sujets. En effet, on parle ici d'une clientèle ayant souvent des besoins informationnels très spécifiques et peu de temps ou de compétences en recherche documentaire pour y répondre. Les facettes indexées visent donc avant tout à répondre aux besoins des intervenants (clientèles, problématiques, milieux d'intervention, etc.), ainsi elles sont visibles dans la recherche avancée par des choix à cocher. Les termes sont inspirés des thésaurus documentaires, mais surtout du vocabulaire du milieu particulier de la pratique, mais aussi de la recherche.

L'objectif final du traitement documentaire est de rendre aussi accessible que possible la documentation par une recherche simple et rapide, tout en respectant les normes documentaires pour favoriser l'interopérabilité et la transférabilité. L'indexation requiert de la part des techniciens-bénévoles l'acquisition de nombreuses compétences en ce qui a trait au milieu psychosocial et une capacité à transmettre leurs connaissances aux directeurs de l'organisme qui ne bénéficient pas d'une formation en techniques de la documentation.

L'ENGAGEMENT

Comme vous l'aurez compris, étant un petit organisme sans moyen financier, Unipsed repose sur des bénévoles compétents et dévoués. Que ce soit parce qu'ils croient en la mission et aux valeurs de l'organisme, qu'ils désirent se spécialiser sur un sujet ou gagner de l'expérience, ces bénévoles sont le cœur d'Unipsed et ils permettent son maintien et développement. Travaillant de la maison ou lors des rencontres de travail d'équipe, les bénévoles en documentation ont l'opportunité de découvrir et de mettre à profit leurs compétences et leur expérience dans chaque axe et à chaque étape de la vie du document. En effet, l'organisme repose sur leur travail professionnel, minutieux et ingénieux pour exister.

LE DÉVELOPPEMENT D'UNIPSED

Ce qui n'était qu'un projet étudiant est maintenant devenu un organisme émergent qui apporte un soutien concret à toute une communauté de pratique. Issus de la psychoéducation, de la communication et des sciences de l'information et de la documentation, les membres d'Unipsed et ses bénévoles ont entrepris le projet ambitieux de sortir de leurs milieux éducatifs respectifs et de rendre la science accessible pour tous. L'équipe étant en perpétuelle recherche d'amélioration, beaucoup reste à faire, tant sur le plan des documents sélectionnés, de l'écriture que de la base de données, et nul doute que les bénévoles issus des sciences de l'information et de la documentation ont et continueront d'avoir un rôle majeur à y jouer.

Notre collaboratrice, Marise Bonenfant, est technicienne en documentation, directrice du département de documentation chez Unipsed et étudiante au Certificat en gestion de l'information numérique.



INTRODUCTION AUX ASPECTS FONCTIONNELS ET TECHNOLOGIQUES EN GESTION DE CONTENU

Formation à venir à l'automne 2015!

Bon été!

**Formation
continue
de l'APTDQ**

