

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>3</b>
<b>I- DEFINITION DES CONCEPTS : DOCUMENTATION, EMPATHIE, FICTION.....</b>	<b>5</b>
1. Documentation du secteur sanitaire et social : de l'importance de la médiation.....	5
2. La fiction au service de l'empathie.....	13
3. La fiction en centre de documentation ou l'essentielle médiation.....	16
<b>II- ENQUETE FORMELLE ET INFORMELLE AUPRES DES DOCUMENTALISTES.....</b>	<b>20</b>
1. Méthodologie.....	20
2. Analyse des résultats.....	21
3. Discussion.....	26
<b>III- ENJEUX ET PERSPECTIVES.....</b>	<b>29</b>
1. La notion de transversalité de la fiction.....	29
2. Perspectives.....	30
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>34</b>
<b>ANNEXES.....</b>	<b>35</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE.....</b>	<b>47</b>
<b>TABLE DES MATIERES.....</b>	<b>50</b>

## INTRODUCTION

*« Les mots sont des morceaux d'affection qui transportent, parfois, un peu d'information »*

B. CYRULNIK

*« Il faut « offrir à tous la possibilité d'accéder à l'information, où qu'elle soit, sans élitisme intellectuel, technologique ou social » et ce, grâce à la médiation du documentaliste, responsable du choix de ses collections, de la structuration du savoir, de sa diffusion, nanti d'une mission essentielle de formation à l'information »*

M.F. BLANQUET, « Paul OTLET », Blog savoirs CDI, décembre 2006

A l'occasion de visites réalisées dans deux centres de documentation d'instituts de formation aux carrières sanitaires et sociales, nous constatons la présence de romans et de films tout public dans le fonds documentaire. De même, en visitant le centre de documentation d'une association d'éducation pour la santé, nous remarquons la présence importante d'albums jeunesse dans un lieu documentaire dont le public est exclusivement constitué d'adultes. La présence de ces fonds de fiction a suscité curiosité et questionnement à l'égard de leur légitimité, de leurs usages et de leur traitement au sein de ces lieux d'étude.

En effet, les films sur support DVD, les albums jeunesse, et les romans sont des œuvres de fiction constitutives d'un fonds qui, d'ordinaire en bibliothèque de lecture publique, est objet de plaisir et de divertissement. Qu'en est-il des fonds de fiction en centre de documentation ? Deviennent-ils des fonds particuliers ? Quelle est leur portée informationnelle ?

Nous pensons que la fiction est riche d'informations, qu'elle peut constituer un fonds «extraordinaire» en centre de documentation du secteur sanitaire et social, au sens de «non ordinaire» mais aussi en termes de richesse et d'ouverture qu'elle peut apporter. Il nous semble également que l'acquisition et la valorisation de ces documents tiennent à l'attention et à l'intention pédagogiques du documentaliste, ainsi qu'à sa conception de la santé, de l'éducation et de la culture, des liens qu'il établit entre les différents aspects de l'être humain, et de l'importance que le professionnel de l'information accorde à la culture dans les processus de formation et d'éducation. Nous avons donc cherché à savoir à l'aide d'une enquête, si la présence de ces fonds était une généralité ou une spécificité, quelle utilisation en était faite, et quelles potentialités ils avaient dans un fonds dédié à la formation et à l'action du champ sanitaire et social. Comment expliquer et justifier la présence de la fiction dans des centres de documentation destinés à l'étude des soins de santé ou à l'action sociale ?

Ces questions nous ont conduit à analyser les usages, les comportements et les représentations des usagers et des documentalistes vis-à-vis des films et de la littérature dans le cadre des centres de ressources documentaires rattachés à des instituts de formation des filières sanitaires et sociales et des centres de

documentation de l'éducation pour la santé sur le territoire national. La recherche portera sur trois types de documents de fiction qui, dans nos représentations, sont associés aux loisirs et qui, dans le cadre des centres de documentation deviennent des outils de travail à fortes valeurs pédagogiques : le film dédié au grand public sur support DVD, le roman et l'album jeunesse. Au fur et à mesure de l'étude, d'autres questions émergent. Quelle est la posture du documentaliste vis-à-vis de ces documents ? A quelle demande réelle ou potentielle de la part des usagers correspondent-ils ? La fiction est-elle envisagée uniquement comme un outil de travail ? Il ne s'agit pas donc pas d'étudier la proportion des fonds de fiction dans les centres de ressources ni de déterminer l'espace physique qui leur est attribué, mais de décrypter le traitement intellectuel qui leur est réservé par le professionnel ou par l'utilisateur.

Partant des liens entre les notions de culture, d'éducation et de santé nous essaierons d'analyser en quoi la fiction a un contenu informationnel pertinent pour les centres de ressources documentaires dédiés à l'éducation sanitaire et sociale. Nous étudierons les pratiques réelles et les potentialités offertes par ce matériel spécifique. Les revues professionnelles offrant peu de littérature sur le sujet, nous sommes allés dans un premier temps rechercher la définition des concepts de l'étude dans le champ de la documentation, mais également dans celui de la santé et des sciences humaines. Nous nous inspirons d'études qui se sont penchées sur la thématique des liens entre fiction et information, que ce soit dans le domaine du cinéma ou de la littérature. Elles sont à mettre en perspective avec les travaux de Michèle Archambault qui plaide pour la reconnaissance d'un domaine info-littéraire, au carrefour de la culture littéraire et de la culture informationnelle. Nous analyserons les résultats d'une enquête visant à évaluer la place de la fiction en centre de documentation dans le cadre des lieux documentaires de notre étude en regard des situations observées sur le terrain. Enfin nous nous attacherons à présenter les enjeux et les perspectives qui nous permettent d'élargir le champ de la documentation à la fiction.



# I- DEFINITION DES CONCEPTS : DOCUMENTATION, EMPATHIE, FICTION

## 1. Documentation en secteur sanitaire et social : de l'importance de la médiation

Nous allons tout d'abord présenter les centres de documentation qui donnent le cadre à notre étude. Il s'agit de centres de documentation du milieu sanitaire et sociale appartenant au domaine du soin, de la formation ou de la prévention. Nous essaierons ensuite de définir les compétences du documentaliste et ses missions dans ce secteur spécifique. Puis nous aborderons l'importance de la médiation pédagogique en centre de ressources sanitaires et sociales.

### 1.1 Présence de la fiction au cœur des ressources sanitaires et sociales

Les centres de documentation et d'information du réseau national des documentalistes hospitaliers (RNDH) sont en majorité implantés dans un institut de formation aux carrières paramédicales, lui-même rattaché à un centre hospitalier. Ils dépendent de la fonction publique hospitalière, et sont sous la direction des ressources humaines. Ils ont une mission de service public qui les destine à répondre aux besoins documentaires des enseignants, étudiants et des personnels des différentes écoles et instituts du centre hospitalier. Leurs fonds documentaires sont majoritairement pluridisciplinaires, c'est-à-dire qu'il couvre les disciplines médicale, paramédicale et administrative, ou bien seulement paramédicaux. Il est constitué d'ouvrages, d'abonnements, d'utilitaires (dictionnaires, encyclopédies..), de supports vidéo, et audio... (RNDH, 2014). Le réseau compte 300 adhérents dont 23 dans la région des Pays de la Loire où l'offre de soins et de formation paramédicale est importante. Le site internet du RNDH comporte une rubrique « Publications » qui diffuse des articles de presse écrits par ses adhérents dans des revues professionnelles telles que *Cahiers hospitaliers* ou *Soins cadres*. Cette dernière comporte une rubrique dédiée à la documentation. Le réseau pilote chaque année, à Paris, les Journées du RNDH au cours desquelles des colloques et des ateliers sont organisés autour d'un thème central. Par exemple, en 2009, l'évènement s'intitulait « Pour une documentation créative et hors les murs ». La première conférence était animée par Sylvie Leclerc Reynaud, professeur documentaliste et s'intitulait « La documentation créative : réflexion, analyse et aspect philosophique sur le travail documentaire ». L'auteur s'appuie sur les travaux de Raymond Ruyer, philosophe français dont la grande partie de l'œuvre étudie les rapports complexes de la conscience et du corps, pour rappeler le concept polysémique d'information. Elle explique alors que « la véritable information est l'information psychologique,

le sens », qui ne se mesure pas mais qui est dynamique, à l’opposé de l’information physique (écrits ou données) qui est visible et mesurable.

Parmi un fonds pluridisciplinaire (paramédical et sciences humaines), le centre de documentation des Instituts de formation aux professions de santé (IFPS) du Centre hospitalier universitaire (CHU) d’Angers possède aussi un fonds de fiction. On recense sur sa base de données bibliographiques 280 documents de fiction sur différents supports : DVD, romans, bandes dessinées, romans graphiques. Les films et les romans sont classés sur des rayonnages à part au fond du centre de ressources. Sur la page d’accueil du portail documentaire il se trouve une rubrique « visitez nos rayonnages » dans laquelle une étagère virtuelle est dédiée à la fiction. On y trouve des films de Woody Allen, des frères Dardenne, de Jacques Audiard, des romans d’Anna Galvalda, d’Éric Emmanuel Schmitt, ou de Jean-Paul Sartre. Les thématiques abordées sont variées : vie quotidienne, éthique, relation soignant-soigné, personne âgée, maladie mentale, handicap, littérature...

Les centres de ressources documentaires de l’Association régionale des instituts de formation en travail social (ARIFTS), association loi 1901, appartiennent au réseau PRISME, réseau documentaire en sciences et actions sociales. Les usagers des centres de documentation du réseau sont les étudiants en majorité, les formateurs permanents et les travailleurs sociaux. Sa base de données bibliographiques se compose d’articles de revues, de livres et d’œuvres audiovisuelles concernant le secteur social et médico-social et est alimentée par les centres de documentation du réseau. Sur 80 000 documents référencés, 23 sont des œuvres de fiction cinématographiques dont les principales thématiques sont la religion, la jeunesse, la sociologie ou la pauvreté. Le centre de documentation du site angevin de l’ARIFTS comprend un fonds de fiction constitué de 28 films de fiction sur support DVD et 147 romans. Ces documents spécifiques sont rangés à part et ne sont pas inclus dans une thématique comme peuvent l’être les ouvrages d’étude.

Les centres de documentation des Instances régionales de prévention et d’éducation pour la santé (IREPS), associations loi 1901, accueillent conseillent et orientent les professionnels de santé, du social et de l’éducation, ainsi que les étudiants pour les accompagner dans leurs projets de promotion et d’éducation pour la santé. Les thématiques couvrent le domaine de la promotion de la santé, du développement des compétences psychosociales à la prévention des addictions en passant par la nutrition et l’environnement. Les IREPS appartiennent au réseau de la Fédération nationale en éducation pour la santé (FNES). Celle-ci comprend le groupe national des documentalistes en éducation pour la santé qui établit des préconisations concernant l’activité documentaire. Notamment, dans le *Guide de la documentation dans les comités d’éducation à la santé* rédigé par le groupe en 2004, on apprend que la « diffusion de supports grand public » peut faire partie du service documentaire. La spécificité de leur fonds documentaire est de proposer des jeux ou des mallettes pédagogiques qui sont des outils d’intervention en éducation pour la santé et qui leur confère l’appellation de

« pédagogthèque ». Le site de la FNES donne accès à une base de données Bip-Bop alimentée par les IREPS de 7 régions qui ont mutualisé leur catalogue informatique. La base est scindée en deux parties, la base de données bibliographiques BIP se composant des ouvrages, rapports et articles, et la base BOP, d'outils pédagogiques représentés par les nombreux guides, expositions, jeux, mallettes, vidéos des comités d'éducation pour la santé. On y trouve 700 ouvrages destinés a priori aux enfants, comme par exemple les documentaires de la collection *Mes p'tits doc* aux éditions Milan jeunesse, ou encore des livres de contes et d'histoires pour enfants.

Ces centres de documentation ont la spécificité d'être rattachés à des structures de formation aux carrières paramédicales ou sociales, ou d'éducation pour la santé, c'est pourquoi ils ont des publics spécifiques en commun : professionnels de santé, du social et de l'éducatif, étudiants, formateurs. De même les thématiques sont transversales : formation, santé publique, sociologie, éducation thérapeutique du patient, prévention, action sociale... Aussi, ils proposent tous un service conforme à tout service documentaire : recherche documentaire, consultation, prêt et réalisation de produits documentaires. Ils sont, comme tout centre de documentation, des relais d'information, chargés de recevoir, traiter et diffuser l'information, et de former leurs publics à la recherche documentaire. Qu'en est-il du professionnel de l'information ?

## 1.2 Le savoir-être du documentaliste

L'Association des professionnels de l'information (ADBS) a réalisé, en 1998, un référentiel des métiers-types qui insiste sur les nécessaires aptitudes du documentaliste : « Les compétences mises en œuvre par les professionnels qui exercent la documentation sont constituées à la fois de connaissances et d'aptitudes ». Selon l'ADBS, les connaissances ne suffisent pas pour bien exercer le métier de documentaliste ; il faut aussi maîtriser les comportements appropriés. Ceux-ci sont induits par des aptitudes naturelles ou acquises. 15 aptitudes sont retenues en général par tout métier-type lié à l'information : elles sont plus nécessaires que d'autres. La plupart d'entre elles sont tout aussi nécessaires dans beaucoup d'autres métiers, dès lors qu'ils reposent sur une activité de l'esprit et sur un rapport à autrui. Néanmoins elles sont décisives dans le profil d'un professionnel de l'information ». L'ADBS définit une aptitude comme une « disposition naturelle ou acquise induisant un comportement », et que l'on peut assimiler au savoir-être.

Parmi les 17 métiers répertoriés par l'ADBS du référentiel des métiers-types de 2001, trois métiers sont particulièrement proches du poste de documentaliste dans un comité d'éducation : assistant documentaliste, informateur-orienteur et documentaliste généraliste qui recensent en tout 9 aptitudes. Le groupe national des documentalistes en comités d'éducation pour la santé insiste le *Guide de la documentation*

sur 7 d'entre elles : capacité de communication, capacité d'écoute, sens pédagogique, esprit d'équipe, sens de l'organisation, rigueur et faculté d'adaptation.

De même, un métier est particulièrement proche du métier de documentaliste en institut de formation des filières sanitaires ou sociales : celui d'enseignant-documentaliste. Nous établissons cette comparaison dans la mesure où il « initie les étudiants de l'institut de formation à la recherche documentaire » et « met à la disposition des enseignants et des étudiants tous les documents (écrits, audiovisuels, informatiques, etc.) répondant aux besoins pédagogiques ou culturels » [ADBS, 2001]. Sa contribution pédagogique est importante : il facilite la démarche pédagogique des formateurs, aide les étudiants à s'auto-former et à acquérir une culture de l'information. Pour autant doit-il contribuer à leur éveil culturel comme le référentiel le préconise aux enseignants-documentalistes ?

Selon Bruno Guessard, documentaliste au centre hospitalier de Compiègne, le documentaliste en milieu enseignant travaille en collaboration avec l'équipe pédagogique et participe à la formation des étudiants. Dans un article de la revue *Soins cadres*, il écrit qu'« une de ses missions est de veiller à ce que les étudiants utilisent « des documents d'origine diversifiée et à développer leur esprit critique ». Le documentaliste se doit d'être pédagogue et inventif. Ainsi il apporte une réelle plus-value à son activité documentaire, notion inhérente à sa mission fondamentale.

Comme on peut le lire dans le référentiel des métiers-types établi par l'ADBS en 2001, la mission fondamentale du documentaliste est de « repérer, collecter, traiter et diffuser de l'information – en y incorporant de la valeur ajoutée, en vue de satisfaire des besoins d'information exprimés ou implicites et en proposant aux demandeurs des ressources informationnelles, généralement constituées par des « documents » (supports de données textuelles, iconiques, sonores ou électroniques) ». Les notions de valeur-ajoutée aux documents, de supports variés de l'information, et de besoins implicites des utilisateurs retiennent toute notre attention pour la suite de notre étude.

Revenons aux sources du métier. Lors de la révolution industrielle, puisque le temps est compté, il est nécessaire de trouver l'information rapidement pour remplir les objectifs de compétitivité et de rentabilité. Avec l'apparition de nouvelles exigences, de nouveaux savoir-faire ont émergé et une nouvelle profession a vu le jour : documentaliste. En 1895, lors du congrès de l'Institut International de Bibliographie initié par Paul Otlet, fondateur de la discipline, on assiste à une « reconnaissance de l'information » comme une discipline scientifique. Son idée est de regrouper dans un répertoire structuré l'ensemble des informations, une sorte de répertoire bibliographique universel. En 1905 apparaît la première version de la classification décimale universelle CDU qui devait permettre d'organiser les fonds documentaire de manière à retrouver facilement la bonne information. L'intérêt pour le support, pour le document en lui-même, s'est déplacé vers le contenu



informationnel du document, vers le type et le sujet de l'information traitée, ce qui distingue en partie le métier de documentaliste du métier de bibliothécaire.

En 1934, Paul Otlet dans le « Traité de documentation », texte fondateur autour duquel la profession se structure, souligne que « les buts de la documentation organisée consistent à pouvoir offrir sur tout ordre de fait et de connaissance, des informations universelles quant à leur objet ; sûres et variées ; complètes, rapides, à jour, faciles à obtenir, réunies d'avance et prêtes à être communiquées ; mises à la disposition du plus grand nombre. » La variété des informations doit donc être accessible au plus grand nombre.

Sur l'actuel site Pôle emploi, la fiche métier du Répertoire opérationnel des métiers (ROM) donne la définition suivante du métier : « Recherche et gère des sources et des informations documentaires selon les besoins de sa structure. Met à disposition un fonds documentaire physique et numérique (documents écrits, enregistrés) et en facilite l'accès à différents publics (particuliers, professionnels, chercheurs, ...). Peut constituer et gérer un fonds de jeux et de jouets destinés à des publics divers (enfants, adultes, personnes âgées, ...). Peut réaliser l'acquisition et la valorisation de documents. Peut diriger une équipe, un service et animer un réseau de bibliothèques.» Cette définition est à comparer avec celle retrouvée dans l'ouvrage *Le métier du documentaliste*, de J.P. Accart et M.P. Réthy, édition 2008, qui reprend la définition de la fiche métier ROM de l'Agence nationale pour l'emploi (ANPE) : « Le documentaliste collecte, gère et met à disposition des demandeurs d'informations ou des utilisateurs potentiels les ouvrages et la documentation générale ou spécialisée, en vue de satisfaire leurs besoins d'information, de formation ou de loisir. Gère et enrichit un stock et un flux d'informations par des techniques documentaires appropriées. Après analyse des besoins, recherche, sélectionne, traite cette information, quel que soit le support. Elabore une gamme de produits communicants répondant aux besoins des usagers. Peut aussi réaliser, à la demande, des recherches ou des études sur des sujets spécifiques. Peut être appelé à effectuer de la veille documentaire (surveillance de l'information innovante). » Nous remarquons que cette définition insistait de manière importante sur les besoins des utilisateurs. Dans la nouvelle définition, les informations doivent être accessibles aux publics, mais répondent avant tout aux besoins de la structure. Par glissement du destinataire dont les services documentaires cherchent à satisfaire les besoins, tels que la recherche et la gestion de l'information et de ses sources, ne risque-t-on pas de restreindre l'activité documentaire à la logique ultra présente de rentabilité de notre monde ultra moderne ? Ne risque-t-on pas également de perdre le sens de la mission fondamentale du documentaliste qui est d'apporter par sa médiation une valeur-ajoutée à l'information en termes de contenu ?

Il existe peu de précisions quant aux missions et aux règles de gestion du fonds documentaire, en particulier sur sa nature dans les textes officiels. Le service public de l'enseignement supérieur comprend l'ensemble des formations post-secondaires relevant des différents départements ministériels. La loi d'orientation du 26 janvier 1984 sur l'enseignement supérieur détermine dans son article 4, les quatre missions



du service public de l'enseignement supérieur parmi lesquelles figure « la diffusion de la culture et l'information scientifique et technique ». L'article 7 prévoit notamment que « le service public de l'enseignement supérieur assure la conservation et l'enrichissement des collections confiées aux «établissements».

Pour envisager les missions des documentalistes qui doivent adopter une posture pédagogique nous nous sommes penchés sur les textes institutionnels de l'Education Nationale qui encadrent l'activité du professeur-documentaliste et qui sont nombreux à encourager le développement de l'usage d'une littérature de loisir et du « plaisir de lire » au Centre de documentation et d'information (CDI). Le 13 mars 1986, la circulaire n°86-123, BO n°12, 27 mars 1986 définit les missions des personnels exerçant dans les CDI : initiation et formation des élèves à la recherche documentaire, développement de la lecture, ouverture culturelle, gestion du CDI. Elle indique que la fréquentation du CDI par les élèves peut se faire dans un objectif de travail ou de « plaisir de lire et de découvrir ». Elle précise : « Il conviendra donc de veiller à ce que le fonds documentaire soit suffisamment riche et diversifié pour répondre aux besoins et aux curiosités des élèves, contribuant ainsi à réduire les inégalités face au livre et, de façon générale, aux sources d'informations. »

Dans son ouvrage consacré à la littérature jeunesse, *La littérature de jeunesse, la connaître, la comprendre, l'enseigner*, Françoise Lagache définit le « goût de lire » comme une inclination qui conduirait celui qui le possède à chercher la proximité du livre dans « le désir conscient ou inconscient de trouver des réponses à des questions éthiques, philosophiques, sociales ». Ainsi, le livre est perçu comme un « vecteur de connaissances ». Elle donne ainsi une dimension éducative à la littérature jeunesse, en particulier, et à la littérature en général. C'est pourquoi il nous paraît intéressant de développer un fonds de littérature dans un objectif éducatif d'ouverture à l'autre et de stimulation de la curiosité, distinct d'une unique fin de loisir.

On peut également s'intéresser à la définition de la documentation du *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation* : « Ce terme recouvre deux concepts : l'action de rechercher des documents (...), et l'ensemble des documents recueillis sur un sujet ou un thème (...). Il recouvre également un type d'activité, celui où justement œuvrent les professionnels qui collectent, gèrent, traitent, rediffusent...les supports d'information que sont les documents. » Il incombe donc au professionnel de l'information d'établir sa politique documentaire en choisissant les supports, les titres, les genres qui pourront répondre au mieux aux besoins d'information de l'utilisateur. Nous nous sommes alors demandé en quoi il était intéressant d'aborder un thème sous l'angle de la fiction, au moyen d'un roman ou d'un film.

### 1.3 Romans et films de fiction, des médiateurs porteurs de sens

Le psychanalyste et auteur contributeur de la revue *Connexions*, Emmanuel Diet, développe un article autour des notions de fonctionnalités culturelles et médiatrices attribuées à l'objet culturel. Selon l'auteur, le roman ou le film est un objet intermédiaire, porteur d'une médiation symbolique et porteur de sens que chaque sujet pourra s'approprier en fonction de son histoire : « L'objet culturel est intermédiaire entre les sujets comme référence commune, prétexte, support et signe des liens. Il est marque d'appartenance. » C'est la raison pour laquelle, la transmission culturelle, scolaire ou non, est un « enjeu majeur de la subjectivation et de la socialisation... » L'œuvre cinématographique comme l'œuvre littéraire font médiation entre les sujets, les groupes, les générations et les cultures qu'ils contribuent à identifier, en constituant un « patrimoine symbolique de codes et de références ».

L'auteur défend « l'idée même d'œuvre comme paradigme créateur de valeur et de sens transmissible et partageable » et dénonce le sort qui lui est réservé dans la société hypermoderne dans laquelle nous vivons : pour lui, « l'emprise de l'image et du langage d'action, les séductions de la communication immédiate semblent avoir gravement mis en danger la construction psychique des jeunes générations privées des objets culturels et de leur fonction médiatrice et symbolisante dans le registre préconscient ».

Ainsi, il donne toute sa place à la fonction de médium, représenté ici par l'objet culturel « qui permet de lier et de transformer », tel le documentaliste qui transmet des savoirs, un savoir-faire et un savoir-être.

Selon Paul Otlet, dans l'ouvrage clef de la documentation « *Traité de documentation* », le documentaliste a déjà un rôle d'intermédiaire, d'accessor à l'information, et de donneur de sens. On pourrait dire que ce rôle d'accompagnement, de lien est aux fondements de la profession. Depuis les années 80 et l'informatisation de masse, et aujourd'hui plus encore en raison de l'accès du grand public aux technologies de l'information et de la communication (TIC), le métier de documentaliste subit une crise identitaire. A l'heure où la profession se questionne sur son utilité, sur le positionnement qu'elle doit adopter face à un public de plus en plus autonome face à l'information, et principalement sur son rôle de médiation dans le cadre du développement des ressources numériques, arrêtons-nous un moment sur un aspect qui concerne le contenu informationnel du document en observant un type de fonds spécifique qui a la potentialité de diffuser une information informelle et enrichissante : la fiction.

Auparavant, il est intéressant de lire les questionnements de l'archive ouverte pluridisciplinaire HAL sur la définition du terme information : « qu'est-ce qui fait que quelque chose devient informatif pour une personne dans un contexte donné ? A quelle condition cette information favorise-t-elle la construction du sens ? » [LELEU-MERVIEL, USEILLE, 2008] pour répondre à ces questions les auteurs s'appuient sur les travaux de Rafael Capurro et de Birger Hjørland qui considèrent que l'objectif de la conceptualisation est d'améliorer

le travail au moyen de constructions cognitives. C'est pourquoi, « l'information sera définie, en quelque sorte, comme un phénomène humain : une production de l'esprit. » L'œuvre de fiction, en tant qu'œuvre de l'esprit est non seulement, porteuse d'informations mais aussi une information en soi qui permet de réaliser ensuite un travail, une action.

La fiction est donc information dans le sens où elle transmet un message à travers la lecture du roman ou le visionnage d'un film. Mais aussi n'est-elle pas information au sens de modèle de communication entre émetteur et destinataire ?

La notion de médiation est très prégnante dans le métier de documentaliste. En effet, les publics des centres de documentation sont plus ciblés qu'en bibliothèque publique par exemple, et les demandes d'utilisateurs sont différentes. Elles portent en général sur des informations plus pointues. Dans les trois types de centres de documentation qui illustrent notre propos le travail de médiation pédagogique, centré sur les besoins des utilisateurs, occupe une grande partie du temps de travail des professionnels.

Selon J.-P. Accart et M.-P. Réthy, « un professionnel compétent se reconnaît grâce à certaines qualités spécifiques : la curiosité, l'empathie, l'ouverture aux autres. » Ces compétences permettent au professionnel d'exercer un métier technique au service des autres. Sa mission de médiation pédagogique n'est-elle pas également fondée sur une exigence de transmission de valeurs telles que l'empathie, dans des structures qui accompagnent les acteurs et futurs acteurs de la santé et du social ?

Marie Odile Williamson, directrice de l'Instance régionale d'éducation et de prévention de la santé à Nantes réalise depuis 15 ans, avec l'appui de l'équipe régionale constituée de chargés de mission et de documentalistes un grand travail de développement des compétences psychosociales (CPS) des enfants en milieu scolaire dans la région des Pays de la Loire. « Les recherches en psychologie sociale et cognitive proposent des applications éducatives et pédagogiques qui donnent les moyens de développer les aptitudes individuelles telles que le recommande un des axes de la Charte d'Ottawa de la promotion de la santé » [IREPS, 2015]. L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) définit les CPS en 1993: « Les compétences psychosociales sont la capacité d'une personne à répondre avec efficacité aux exigences et aux épreuves de la vie quotidienne. C'est l'aptitude d'une personne à maintenir l'état de son bien-être mental en adoptant un comportement approprié et positif à l'occasion des relations entretenues avec les autres, sa propre culture et l'environnement. Les compétences psychosociales ont un rôle important dans la promotion de la santé et du bien-être physique, mental et social ». Il s'agit des compétences personnelles et relationnelles. Elles sont au nombre de 10 et regroupées par couple :

- avoir conscience de soi et avoir de l'empathie pour les autres
- avoir une pensée créative et avoir une pensée critique
- savoir communiquer efficacement et être habile dans les relations interpersonnelles

- savoir gérer son stress et savoir gérer ses émotions
- savoir résoudre des problèmes et savoir prendre des décisions

L'empathie, compétence sociale, et la pensée critique, compétence cognitive, nous paraissent être deux aptitudes essentielles à l'exercice de la profession de documentaliste dans sa fonction de médiation pédagogique.

Pour Marie-Odile Williamson, dans la préface du catalogue des outils pédagogiques sur la thématique des CPS, explique à propos de l'éducation pour la santé que « le meilleur outil reste (...) l'intervenant lui-même, sa posture éducative, (...) et ses propres compétences psychosociales. Ceci invite chacun à aborder ce domaine avec rigueur, à s'interroger sur ses motivations (...) ». On comprend alors toute l'importance de se questionner en tant que professionnel sur sa posture et ses activités documentaires et l'enjeu éducatif qui en découle. Quelle information transmettre à qui ? Pourquoi ? Et surtout comment ?

Pour aborder les CPS Marie-Odile Williamson fait référence à la Charte d'Ottawa adoptée lors de la première Conférence internationale pour la promotion de la santé, réunie à Ottawa le 21 novembre 1986 en vue de contribuer à la réalisation de l'objectif de la santé pour tous d'ici à l'an 2000 et au-delà. Dans le cadre de la réorientation des services de santé, ce texte souligne l'importance de satisfaire les besoins culturels afin d'élargir la conception de la santé à d'autres composantes. De plus, elle manifeste l'importance de considérer les besoins de l'individu dans son intégralité, et dans cette perspective de soutenir la recherche et d'apporter des changements dans l'enseignement et la formation des professionnels. Alors, si la fiction permet le développement de l'empathie et de l'esprit critique, et nous en sommes convaincus, elle se retrouve au croisement des besoins des usagers et de la fonction médiatrice du documentaliste.

## 2. La fiction au service de l'empathie

### 2.1 Définitions

Étymologiquement, le mot fiction, est « un emprunt (1223) au latin *factio* « action de façonner, création et par figure 'action de feindre et son résultat », terme juridique en bas latin et « tromperie » en latin médiéval ; *factio* dérive de *factum*, supin de *facere* « inventer ». *Fiction* reprend d'abord le sens de « tromperie », bien vivant au XVII<sup>ème</sup> siècle, aujourd'hui sorti d'usage. Il désigne parallèlement (XIII<sup>ème</sup> s.) un fait imaginé, opposé à la *réalité* – par extension le domaine de l'imaginaire (XVIII<sup>ème</sup> s.) » (REY, 2006).

En littérature, il désigne une « création de l'imaginaire » (LE PETIT ROBERT, 1993).

La fiction a une acception très large. Il s'agit d'une notion qui fait l'objet de nombreux travaux interdisciplinaires, en sciences humaines principalement. Dans le cadre de notre recherche nous étudierons la fiction en tant que genre littéraire ou cinématographique opposé au documentaire.

La fiction peut regrouper des genres littéraires proches tels que l'autofiction qui joue sur réalité et imaginaire entre roman et autobiographie, qui sont tous les trois des genres narratifs qui s'appuient sur le récit d'une histoire. En effet, une fiction est une histoire qui peut être fondée sur des faits imaginaires mais également sur des faits réels. Les personnages qui y sont décrits sont dits « personnages fictifs ». L'œuvre de fiction peut être orale ou écrite, du domaine de la littérature, du cinéma, du théâtre ou de l'audiovisuel.

L'œuvre de fiction est donc une création qui nous emmène dans un univers factice. Elle nous contraint à nous ouvrir à l'autre en nous faisant entrer dans d'autres mondes et accepter d'autres repères.

De son côté, l'empathie est « la faculté de s'identifier à quelqu'un, de ressentir ce qu'il sent » (LE PETIT ROBERT, 1993).

L'empathie fait partie des compétences psychosociales telles que l'OMS les définit en 1993. Elles regroupent des compétences cognitives comme l'esprit critique, des compétences émotionnelles comme la régulation émotionnelle, et des compétences sociales comme l'empathie. Cette dernière est la capacité à écouter et comprendre les besoins et le point de vue d'autrui et à exprimer cette compréhension. Elle permet donc de répondre adéquatement aux besoins, aptitude essentielle aux professionnels des métiers de relation tels que les soignants, les travailleurs sociaux, mais aussi les documentalistes. La notion de compétences psychosociales « se situe à la croisée de la promotion et de la prévention des problèmes de santé, de la santé physique et de la santé mentale » [INPES, 2015]. Ainsi l'empathie, joue un rôle essentiel dans l'adaptation sociale et dans la réussite éducative, ainsi que dans la qualité des relations.

Des enseignants-chercheurs de la Faculté d'éducation de l'Université de Sherbrooke (Québec) ont publié, dans la revue *Enfance*, des travaux qui identifient l'empathie à un moyen de connaissance de l'autre dans une visée préventive de la violence. Pour ces auteurs l'empathie est « une compétence émotionnelle, cognitive et sociale susceptible de constituer un objectif éducatif pour les enseignants concernés par la régulation des comportements en classe. Elle permet de se représenter de manière pertinente les intentions et les ressentis d'autrui et est plus ou moins incompatible avec les conduites violentes ». D'où l'importance de renforcer cette compétence sociale auprès des enfants en milieu scolaire. Nous verrons plus tard que les livres et les films sont des supports d'intervention intéressants dans cette perspective. Leurs travaux permettent par ailleurs de mettre en lumière le fait que l'empathie n'est pas seulement une compétence émotionnelle mais également une compétence cognitive, qui permet la différenciation soi-autre, ce qui la distingue de ce que les auteurs appellent « la simple contagion émotionnelle » dans laquelle celui qui la ressent est directement atteint par les émotions de l'autre. C'est le travail cognitif à partir des émotions qui permet de se construire des

compétences psychosociales et d'avoir des comportements adaptés selon les circonstances que ce soit par exemple dans le cadre scolaire dans des situations de résolution de conflits ou encore lors d'actes professionnels dans le cadre de l'exercice des métiers de soignant ou d'accompagnant de la personne.

Cette réaction en nous, l'empathie, qui est développée lors d'une rencontre, nous entraîne vers un autre, créant ainsi des stimulations des fonctions cognitives. Le genre fictionnel aurait les mêmes types de rapports que ceux constatés avec l'empathie, dans le sens où la fiction nous amène à rencontrer des personnages, évoluer avec eux et finalement, les détester ou les aimer.

## **2.2 La fiction nous ouvre aux autres et « humanise » notre vision du monde**

En envisageant le roman ou le film comme un objet culturel tel que le décrit le psychanalyste Emmanuel Diet, la fiction est médiatrice et vecteur de sens psychique et social. Pour l'auteur, l'objet culturel occupe un « statut complexe dans les processus de subjectivation et de socialisation. (...) il s'agit de leur accorder, pour la vie psychique, le développement et la structuration de la pensée, la place qu'ils méritent, non seulement comme objets transitionnels mais aussi comme supports, vecteurs et formes des schèmes cognitifs et relationnels. » C'est bien de ce potentiel structurant des fonctions cognitives à travers la lecture d'un roman ou le visionnage d'un film qu'il est question dans cette étude afin de démontrer que la fiction apporte un intérêt pédagogique dans l'apprentissage de la vie sociale et professionnelle et que sa forte présence est essentielle à tous les âges de la vie et dans tous les milieux.

Les résultats d'une étude réalisée par des chercheurs de Buffalo sur les liens entre la fiction et l'empathie, démontrent que la fiction « agirait comme une simulation, mentale, effectuant un aller-retour entre deux mondes, celui que nous acceptons comme le nôtre et celui de l'espace fictionnel, ayant ses propres modes de fonctionnement ». Keith Oatley, romancier et enseignant en psychologie au département de développement humain et de psychologie appliquée à l'université de Toronto, a analysé les résultats de l'étude à la lumière d'autres études sur le sujet. Il en arrive à la conclusion suivante : « la fiction permet d'améliorer l'empathie, en ce que la fiction est principalement tournée vers l'interaction de soi aux autres, dans un monde d'échanges.(...) Avec la fiction, nous entrons dans un monde où prédomine alors le questionnement vis-à-vis de l'autre, de ses motivations, du pourquoi de ses actions. Finalement, en lisant des ouvrages d'astronomie ou de géologie, on se spécialisera dans ces matières. Avec des œuvres de fiction, nous deviendrions plus à même de saisir les enjeux des relations humaines, à partir des différents points de vue établis ». Dans la perspective où la fiction « humaniserait les mœurs », Keith Oatley préconise un accès « le plus large possible aux œuvres existantes ». Il est par là même nécessaire de favoriser une entrée en relation des publics de centre de

documentation avec la fiction de manière permanente afin qu'elle ne reste pas cloisonnée aux disciplines des sciences humaines et qu'elle apporte toute son humanité aux professions dont les valeurs de bienveillance et de respect ont toute leur importance. C'est pourquoi la fiction a toute sa place dans des centres de documentation de formation et d'éducation du champ sanitaire et social.

La revue *Psychological Science* a publié les résultats de l'étude et précise : « La recherche actuelle suggère que les livres proposent aux lecteurs de s'immerger et de se plonger dans des mondes imaginaires. Les livres offrent donc la possibilité de créer un lien social ainsi que le calme apaisant de devenir une partie de quelque chose de plus grand que soi, pour un instant précieux et éphémère. »

Cette étude rejoint alors les travaux qui traitent des images du cinéma du philosophe Frédéric Neyrat qui affirme dans un article que « par la fiction il y a de l'humanité ».

La fiction permet donc de nourrir et cultiver l'empathie et constitue alors un « formidable outil de gestion des émotions, individuelles et collectives, en même temps que d'entrée en relation avec autrui » (FLAHAULT, HEINICH, 2005) dans notre monde hypermoderne et hyper violent.

### 3. La fiction en centre de documentation ou l'essentielle médiation

#### 3.1 La fiction ou la dimension informelle de l'information comme support à l'éducation

Paul Otlet a été visionnaire quant au nécessaire accompagnement par le professionnel de l'information de l'utilisateur à la recherche documentaire à l'heure de l'explosion des technologies de l'information. Mais cette « mission essentielle de formation à l'information » qu'il exprime dans le *Traité de documentation* peut également faire référence à la mission du documentaliste qui est de susciter chez l'utilisateur l'idée d'aller chercher l'information sur des supports pertinents mais également variés.

Jean Claude Ameisen, journaliste sur France Inter, produit et présente l'émission « Sur les épaules de Darwin », une émission hebdomadaire consacrée à la découverte d'un univers et dans laquelle interviennent des acteurs de la recherche, de la culture et de la vie sociale. Elle a reçu le prix de la meilleure émission de radio du Grand prix des Médias 2013 de CB news. A l'occasion de l'émission du 3 janvier 2015 « Quand la science rencontre l'art », qui souligne les liens entre la science, la culture et l'empathie en s'appuyant sur des articles scientifiques, une auditrice témoigne sur le site internet de l'émission : « La lecture est pour moi depuis toujours un élément indispensable à ma survie, mais j'éprouve parfois une certaine culpabilité à me couper du monde pour me blottir dans un livre. Et voilà qu'aujourd'hui vous venez de briser cette source de culpabilité. Mieux vous venez de confirmer la nécessité de cet appétit de lecture qui nous permet d'accéder à l'intimité



d'autrui sans que ce ne soit ni voyeur ni indiscret. Mieux encore : cela nous rendrait en outre capable de développer notre aptitude à "aimer notre prochain comme nous même" (empathie, capacité d'écoute, respect). Il se trouve que mon métier est de prendre soin des patients mais aussi parfois des soignants. Je peux donc désormais considérer qu'en dévorant de la littérature je suis en formation professionnelle (...) ». Cette citation illustre que la fiction peut devenir, une source d'information, un outil de médiation et un support de formation utile au soignant.

### 3.2 La fiction, un outil pédagogique vertueux

La fiction est reconnue comme un matériel pédagogique, c'est-à-dire un outil adapté à un public spécifique utilisé dans le but de transmettre un message, une information. Le récit sous forme d'œuvre cinématographique, de roman ou d'album jeunesse est un outil de communication. Il constitue un outil de travail pour le public des centres de documentation (formateurs, chargés de missions, professionnels de santé, du social, de l'éducatif ou étudiants) pour nourrir leurs réflexions autour de leurs pratiques professionnelles ou à l'occasion de travaux de recherche. C'est principalement le cas pour les films en DVD et les albums jeunesse. Les pistes d'actions et d'animations autour de ces formes de fiction sont nombreuses. Nous en verrons des exemples observés dans la prochaine partie de notre étude.

La littérature professionnelle en soins de santé, telle que les revues *Soins cadres* et *Perspective soignante*, retrace des initiatives qui utilisent le film comme outil pédagogique. La première initiative relevée dans *Soins Cadres*, consiste à animer des soirées ciné-débat thématiques principalement à l'aide de films documentaires ou de fiction. Les auteurs de l'article, dont fait partie Yann Mariaux, documentaliste à l'IFSI de Mayenne, interpellent le lecteur sur le processus de transformation inhérent à toute formation, au « labeur » qui consiste à se confronter à l'altérité et rappellent que le projet de l'IFSI intègre l'ouverture au monde et à la culture. Afin de promouvoir la « personne soignante », il s'interroge sur sa construction au-delà des savoirs nécessaires : « n'est-ce pas développer en soi sa part de sensibilité, laisser vibrer ses émotions, nourrir son imaginaire, interroger les réalités, cultiver la rencontre vers la complexité de l'homme ? ». Dans l'article diffusé dans *Perspectives soignantes*, l'auteur explique pourquoi et comment agir du point de vue du formateur avec bienveillance envers l'étudiant à l'aide d'actes porteurs de sens. Selon lui « le cinéma représente un outil pédagogique particulièrement intéressant pour tisser des liens de confiance » car il fait appel aux émotions et s'inscrit dans toute une gamme de situation (GARRINO, 2009).

Les romans, également, peuvent être des supports pédagogiques à l'enseignement de la médecine, par exemple, comme le préconise Maurice Corcos dans le dossier « Bibliothérapie » de *Livres Hebdo* du 20 mars 2015 consacré aux vertus bienfaitrices des livres. Ce psychiatre, a constaté que la lecture des Chants de Maldoror, ouvrage en prose du Comte de Lautréamont, lui permettait de mieux comprendre ses patients

schizophrènes. Depuis, à l'occasion de séminaires, il transmet à ses confrères sa conviction que « l'œuvre littéraire peut permettre au médecin de ressentir l'émotion et de mieux lire les histoires symptomatiques de ses patients ». La littérature et le cinéma sont donc utilisés pour véhiculer des savoirs en santé.

### 3.3 La fiction pour le plaisir ne répond-elle pas à un besoin universel ?

Au même titre que les bibliothèques de lecture publique n'ont plus besoin de légitimer la lecture-plaisir ou le visionnage de films grand public ou même de séries par une mission éducative sous-jacente, et à l'image des étudiants et des enseignants des filières universitaires qui bénéficient d'un fonds documentaire constitué d'ouvrages scientifiques mais également d'un fonds de fiction représenté par les nombreux DVD et bandes dessinées que l'on peut voir dans les rayonnages de la bibliothèque universitaire d'Angers par exemple, les étudiants et les formateurs des filières sanitaires et sociales, dans une perspective d'égalité des chances, ne devraient-ils pas avoir accès à des documents de divertissement et de détente au sein de l'espace documentaire de leur institution en vue de favoriser leur culture générale, la lecture plaisir et d'établir une relation plus conviviale entre les centres de ressources et l'utilisateur ?

La revue *Livres Hebdo* du 20 janvier 2015 publie un numéro dédié à la Bibliothérapie, pratique nommée ainsi par un courant anglo-saxon du XIX<sup>ème</sup> siècle qui attribue au livre un pouvoir thérapeutique. Régine Detambel, kinésithérapeute de formation, publie un livre qui s'intitule *Quand les livres prennent soin de vous* dans lequel elle explique que le livre fait partie des moyens thérapeutiques qu'elle utilise pour soigner ses patients. Nous pouvons également y lire que Vanessa Pantheghini, médecin généraliste utilise la prescription de livres comme alternative aux médicaments pour soigner des cas d'anxiété, de dépression ou de stress. Le dossier est complété, en guise de clin d'œil, par une liste de livres préconisée pour être prescrite sur ordonnance en vue d'un mieux-être.

Parce que les activités de loisir, façonnent, en complément des activités d'étude, par le bien-être qu'elles procurent, l'humain qui va soigner et éduquer, le développement d'un fonds documentaire lié à une mission de divertissement nous paraît évident.

Tout simplement parce que lire un livre ou regarder un film rend heureux et qu'une activité culturelle permet un épanouissement nécessaire aux soignants et futurs soignants pour se constituer des ressources psychosociales en vue d'exercer de la manière la plus bienveillante possible leur métier. Mais aussi simplement pour chacun, en tant que personne, pour son plaisir propre.

Puisque nous sommes convaincus des effets bénéfiques de la pluridisciplinarité sur l'apprentissage des savoirs, cette étude vise aussi, à décroiser les disciplines et à concilier les notions d'étude et de plaisir dans le cadre

des apprentissages. On connaît l'importance de mettre l'enfant en contact avec les livres et la culture dès le plus jeune âge mais nous souhaitons également pointer du doigt l'importance de pérenniser cette proximité chez les adultes et les jeunes adultes qui rentrent dans un temps principalement dédié aux études ou à la vie professionnelle ou familiale, trois milieux dans lesquels évoluer en gardant contact avec ses émotions, avec la fraîcheur de l'enfance et en cultivant ses compétences psychosociales telles que l'empathie, l'esprit critique et les aptitudes émotionnelle sera un gage de réussite et de satisfaction. Nous pouvons pour cela nous appuyer sur les paroles du Dr Maurice Corcos, directeur du département de psychiatrie de l'adolescent et de l'adulte jeune à l'Institut mutualiste Montsouris (Paris) : « Dans la lecture comme avec l'inconscient, nous nous retrouvons dans un « hors-temps » que nous avons expérimenté étant enfant. Nous retrouvons ce sentiment de plénitude et de continuité, comme dans l'enfance, là où la mort n'existe pas parce que l'innocence nous protège et permet l'inconscience ».

Le documentaliste des instituts de formation fait partie intégrante de l'équipe pédagogique. Ses compétences psycho-sociales sont essentielles à son activité. Le professionnel de l'information, dans la fonction accueil notamment, se positionne nécessairement dans une attitude d'ouverture, et dans une attitude altruiste pour répondre au mieux à son public. Il devient, par sa posture professionnelle, vecteur d'empathie et de sens, et médiateur d'information. De plus le documentaliste, par son analyse documentaire s'attache au contenu et au fond, à l'information même, formelle ou informelle, et réalise toutes les activités documentaires qui en découlent. Afin de mettre en perspective ces réflexions autour du fonds spécifique que représente la fiction, et au regard des missions et des actions menées par les professionnels de santé, les professionnels du social, et le personnel éducatif des structures de formation, nous nous questionnons autour de l'acquisition et de la valorisation des documents de fiction.



## II- Enquête formelle et informelle auprès des documentalistes

### 1. Méthodologie

Pour évaluer la place de la fiction en centre de documentation nous nous appuyons sur une démarche exploratoire qualitative qui combine trois méthodes : observation, enquête par entretiens et questionnaire sur un faible échantillon. Les résultats seront analysés à la lumière des travaux étudiés plus haut. Le but ici est de comprendre les usages, les comportements et les représentations des documentalistes et des usagers par rapport à la fiction. Pour analyser les résultats nous articulerons parfois les données qualitatives avec des données quantitatives statistiques recueillies sur logiciel.

Le point de départ de notre enquête est le constat, lors de visites sur sites, de la présence de documents de fiction dans les fonds documentaires de centres de ressources à destination d'étudiants ou de professionnels de santé, du secteur social et du secteur éducatif. Nous avons cherché à connaître son contenu, ses usages et ses représentations. Pour répondre ces questions, nous avons utilisé trois outils de recherche. Tout d'abord, nous avons réalisé des visites et entretiens sur sites ou virtuels en vue de recueillir des données qualitatives. Parallèlement, étant donné le manque de temps, nous avons choisi un outil de recherche facile à mettre en place, un questionnaire en ligne. Le recueil de données quantitatives fait également appel à l'interrogation des statistiques de logiciels.

Les visites sur sites ont été faites aux centres de ressources de l'Institut de formation des professions de santé (IFPS) du Centre hospitalier universitaire (CHU) d'Angers, de l'ARIFTS - site angevin, et de l'IREPS pôle Maine-et-Loire. Elles ont été complétées de visites virtuelles à distance sur les portails documentaires des structures citées et de leur réseau.

Les entretiens qui ont eu lieu avec les responsables de ces structures ont été de type semi-directif et effectués en face à face ou de type directif et réalisés par mail.

Le sondage a été réalisé au moyen d'un questionnaire en ligne utilisant le logiciel en ligne gratuit Google Forms. Dans le cadre de notre étude, cet outil cherche à évaluer les attitudes des documentalistes et des usagers de la population cible face à la fiction. L'échantillon du sondage par questionnaire est constitué des centres de documentation du Réseau national des documentalistes hospitaliers (RNDH), du réseau de la Fédération nationale en éducation pour la santé (FNES), et de l'Association régionale du réseau des instituts de formation en travail social (ARIFTS) qui appartient au réseau documentaire PRISME, réseau de professionnels

exerçant dans le secteur des sciences sociales et de l'action sociale. Cet échantillon a été choisi pour représenter une population cible exerçant dans le champ sanitaire et social sous l'angle de formation et de l'action en santé. Il s'étend sur le territoire national.

Le questionnaire comporte 20 questions. Il est constitué de 16 questions fermées à réponse unique ou à réponses multiples et de 4 questions ouvertes en vue de recueillir des pistes de réflexions et de créer ainsi des passerelles entre les réponses du questionnaire entre elles, et entre les réponses du questionnaire et les observations réalisées en amont. Il a été diffusé par mail à environ 500 centres de documentation.

Enfin, la dernière question donne parfois accès à des noms et des coordonnées de professionnels qui ont souhaité nous les communiquer mais, dans le but de conserver l'anonymat des réponses, cette partie ne sera pas diffusée publiquement.

## 1. Analyse des résultats

### 2.1 Un fonds bien présent

Les données recueillies par sondage vont nous permettre d'obtenir une base de comparaison à l'échelle nationale pour analyser les données que nous avons recueillies lors de visites et grâce aux échanges avec des professionnels localement, sur 3 sites documentaires de la ville d'Angers.

Les structures répondantes sont majoritairement des centres de documentation rattachés à un institut de formation aux carrières sanitaires. Le public est majoritairement constitué d'étudiants, mais la part de professionnels est également bien représentée. En effet 80 % des centres étudiés s'adressent à des étudiants et 70 % à des professionnels. Le nombre moyen d'utilisateurs est de 460. Le nombre moyen de documents, de 6650.

Tout d'abord, que ce soit sous forme cinématographique ou sous forme de livres, la fiction est bien présente en centre de documentation. 44 répondants sur 47 possèdent un fonds de fiction au sein de leur espace documentaire, majoritairement composé de DVD et de romans. L'album jeunesse n'est présent que dans 33 % des centres étudiés.

Avec un fonds riche de 20000 documents, et 650 utilisateurs, le centre de ressources de l'IFPS du CHU d'Angers fait partie des grands centres de documentation répondant à l'étude. Lors de la visite de présentation ayant eu lieu à l'occasion de la rentrée en formation des étudiants, nous avons constaté la présence de deux étagères placées à part au fond du centre de documentation, et constituées de DVD pour

l'une d'elles, et de récits pour l'autre. Ce fonds est valorisé sur le portail documentaire qui comporte sur sa page d'accueil une étagère virtuelle dédiée à la fiction. En interrogeant la base de données, nous recensons 380 documents de fiction dont 90 DVD et 290 documents imprimés : romans, témoignages, bandes dessinées, romans graphiques. Aucun album jeunesse n'est présent dans le fonds.

Au centre de ressources de l'ARIFTS – site angevin, nous retrouvons également des documents de fiction qui sont rangés à part et qui ne sont pas inclus dans une thématique. Il s'agit également de romans et de dvd. Parmi un fonds de 7000 documents, on dénombre 175 documents de fiction dont 28 dvd et 147 romans pour un public de 400 usagers. On note également l'absence d'albums jeunesse.

Au centre de documentation de l'IREPS pôle Maine-et-Loire nous constatons la présence de nombreux albums jeunesse mélangés sur les étagères avec les autres documents placés par thématique. Le fonds est constitué de 2010 documents et les usagers sont au nombre de 987. Lors de la recherche sur la base de données documentaire nous trouvons une centaine d'ouvrages pour enfant de 2 à 6 ans. Dans le catalogue, ils sont répertoriés dans la catégorie des outils d'intervention. On ne trouve ni romans, ni dvd tout public.

## 2.2 Comment ? Pour qui ? Pourquoi ?

Si l'acquisition des documents de fiction se fait principalement selon une politique d'acquisition propre à chaque établissement, la fiction enrichit également les fonds documentaires suite à des demandes d'usagers. C'est le cas dans 35 % des lieux documentaires.

On note également une majorité de répondants qui indiquent ne pas rencontrer d'obstacle à la mise en place de ces documents dans leur centre de documentation. Ceux qui rencontrent des difficultés invoquent principalement des difficultés d'ordre juridique et d'ordre matériel. Certains répondants parlent d'un manque de temps et de moyen financier qui ne permettent pas de faire le choix de la fiction malgré une mission d'accès à la culture. A l'IREPS pôle Maine-et-Loire, on ne trouve pas de DVD grand public. En effet, suite à l'occasion de la sortie du film *Les nuits fauves*, des demandes d'usagers ont émergé et un questionnaire sur la politique d'acquisition s'est enclenchée. Le choix a été fait de ne pas acquérir de dvd grand public suite au coût trop élevé d'achats des droits de prêt et de diffusion. Pourtant, la revue *La Santé en action*, éditée par l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé, et dédiée aux professionnels de la santé, du social et de l'éducation comporte dans ses pages une rubrique « Ciné santé » qui analyse un film et donne des suggestions d'animation. Il s'agit le plus souvent de films grand public à partir desquelles des actions en santé peuvent être menées.

Les publics visés par les documentalistes sont les étudiants et les professionnels à part égale pour les DVD, les étudiants majoritairement pour les romans et les albums jeunesse. On note que les professionnels sont largement visés pour les albums jeunesse. A l'IFPS les DVD sont à disposition des formateurs, comme à

l'ARIFTS, et peuvent être empruntés par les étudiants pour une durée de 2 jours alors que les romans sont empruntables un mois. A l'IREPS, les albums jeunesse sont destinés aux professionnels internes ou externes à la structure, qui ont un projet d'intervention en éducation pour la santé auprès d'enfants et peuvent être empruntés gratuitement de 2 à 4 semaines.

Les résultats de l'enquête montrent que les documents de fiction sont souvent empruntés (à 48%) à peu empruntés (à 44 %). Selon les statistiques de prêt du logiciel documentaire du CHU d'Angers, le total des prêts de documents du fonds de fiction s'élève à 230 prêts sur l'année 2014. Ils concernent les DVD à 70% alors qu'au regard des résultats du sondage, ce sont les romans qui sont le plus empruntés.

D'autre part, les publics emprunteurs correspondent aux publics visés. En effet, à l'ARIFTS et à l'IFPS les DVD sont très empruntés par les formateurs qui expriment un besoin d'illustrer leurs cours théoriques à l'aide d'images vidéos pour transmettre des messages pertinents et percutants mais aussi pour faire naître la discussion autour de thèmes particuliers. On peut lire à la question 20 que c'est « une manière originale et décalée de faire passer des messages importants ». Ils servent principalement de supports de cours à destination des étudiants, ce qui correspond bien aux attentes des documentalistes. Il est à noter que les romans sont effectivement majoritairement empruntés par les étudiants bien que les représentations concernant les étudiants des filières sanitaires principalement, ne les placent pas du côté des lecteurs. En effet, même si les chiffres ne permettent pas de distinguer les différents publics des centres de ressources étudiés, 70% des documentalistes considèrent que leurs usagers sont peu lecteurs. De plus, une réponse à la question 20 nous apporte un éclairage sur les représentations des professionnels à l'égard des usages. Le répondant nous explique que la lecture plaisir n'est pas une priorité pour les étudiants par manque de temps et qu'ils s'inscrivent dans une démarche de recherche documentaire qui laisse peu de place aux lectures de loisir. En effet, pour eux, « le souci d'efficacité prime ».

Enfin, les usagers empruntent les documents de fiction majoritairement pour le travail, ce qui correspond aux représentations que les usagers ont du centre de documentation, qui le voient avant tout comme un lieu d'étude. Mais il est également intéressant de remarquer que les usagers empruntent des livres, des DVD ou des albums jeunesse pour le loisir, peut-être plus dans le cadre des vacances scolaires, ce qui ne correspond pas aux objectifs prioritaires du professionnel de l'information.

### **2.3 Les fonds de fiction : support pédagogique, uniquement ?**

Les résultats du questionnaire font apparaître que les documents sont le plus souvent utilisés comme support pédagogique. En effet, les thématiques des documents de fiction sont le plus souvent, en rapport avec les thématiques étudiées en formation pour 50 % des répondants concernant les DVD et pour 73 % concernant les romans. C'est notamment le cas à l'ARIFTS et à l'IFPS où les titres et les résumés de DVD et de romans



révèlent le plus souvent un contenu en lien avec les sujets de formation. C'est le cas, également, des titres cités à la question 16 qui correspondent aussi aux titres les plus empruntés, tous supports confondus et dont voici les thématiques les plus courantes : les soins palliatifs et la fin de vie, la mort, la maladie, les émotions, la psychopathologie.

Voici un exemple d'utilisation des films présents au centre de documentation de l'IFPS. En 2009, un ciné-club a été mis en place au CDI du CHU d'Angers, en vue de « contribuer à la construction d'un savoir infirmier » à l'aide du cinéma. La projection d'une vidéo était suivie d'échanges entre, d'un côté des intervenants issus de tous horizons (psychologue, sociologue, philosophe, médecins...), et de l'autre, les étudiants et les professionnels de santé. L'objectif était de « transmettre des apports et de susciter un regard critique sur des thématiques de sciences humaines telles que maladie alcoolique ou la qualité de l'alimentation dans le monde » (CHAUVIN I., 2011).

En ce qui concerne les albums jeunesse, 50 % des documentalistes les acquièrent au titre d'un outil de travail. A l'IREPS ce sont principalement des ouvrages qui proposent des contes illustrés et ludiques qui permettent à l'enfant de faire des liens avec sa propre vie et d'explorer le monde des émotions. Les plus nombreux sont classés dans les étagères dédiées à la thématique des compétences psychosociales qui correspond à la spécificité régionale des actions menées par l'IREPS Pays de la Loire dans le cadre du programme de développement et de renforcement des compétences psycho-sociales en milieu scolaire initié en 1998. Par exemple, on trouve *Le conte chaud et doux des chaudoudoux*, un conte illustré pour les enfants, métaphore des relations humaines, qui enseigne que l'on s'enrichit de ce que l'on donne, ou encore une série d'albums des *Editions pour penser à l'endroit*. Ces ouvrages servent de supports d'animations pour les interventions en éducation à la santé menées en milieu scolaire par les chargés de mission, les enseignants ou les animateurs. Ce sont des albums pour enfants fortement illustrés où le petit enfant peut s'identifier facilement, ce qui facilite le travail sur les émotions. Nous retrouvons également dans le fonds documentaire des mallettes qui regroupent des albums et des fiches pédagogiques déjà élaborées pour proposer des activités en prolongement des contes, afin d'aller plus loin dans la réflexion qu'elle soit philosophique, émotionnelle ou culturelle. Il peut s'agir de contes à contenu orienté vers l'éducation pour la santé mais également d'ouvrages de lecture publique. Certaines fiches pédagogiques se trouvent également en libre accès sur le site de l'INPES. Il est intéressant de noter que des ouvrages de lecture publique que l'on peut facilement retrouver dans les chambres et bibliothèques personnelles des enfants sont présents sur les étagères et côtoient les ouvrages théoriques ou pratiques destinés aux professionnels. C'est le cas d'albums comme *Tchoupi prend son bain* ou du *Crocodile qui se prenait pour une fleur* des éditions Casterman. Ces albums sont répertoriés dans le catalogue comme des outils d'intervention à la rubrique « Type de document », et comme « ouvrage enfant » à la rubrique « sous-type de document ».

Les documentalistes, également, les utilisent comme outil pédagogique puisqu'ils les intègrent à 70 % dans des produits documentaires tels que les bibliographies, ou s'en servent à l'occasion d'animations pour 42 % d'entre eux. Ils participent ainsi à leur valorisation. D'une part, nous pensons effectivement, que comme un répondant l'a souligné, pour que le document de fiction puisse être formateur, il doit nécessairement y avoir médiation autour de ce document. En effet, la crainte de « se transformer en vidéo-club » est présente chez les répondants. Cependant, nous pouvons également lire dans les remarques écrites à la question 20 que le fonds d'œuvres de fiction est une manière aussi « d'attirer les lecteurs et de les orienter dans un deuxième temps vers du film documentaire et vers des ouvrages ». D'autre part, certains centres de documentation ayant répondu au questionnaire montent des projets de littérature jeunesse mais aussi autour de romans, et de films.

A l'IFPS, nous constatons lors d'entretiens que la volonté d'apporter un support pédagogique aux étudiants et aux formateurs par les fonds de fiction est doublée du désir d'apporter une ouverture sur la culture aux usagers en développant un fonds diversifié à l'image des bibliothèques universitaires : ouvrages de références, revues, mais aussi romans, bandes dessinées, romans graphiques, DVD. Les résultats du questionnaire ne vont pas en ce sens. Même si ces données sont à relativiser puisqu'il s'agit de préciser l'objectif prioritaire, ils révèlent que l'objectif de l'acquisition ne consiste pas à donner accès à la culture générale ou au loisir au moyen de ces documents. En effet, aucun centre ne relie le loisir à l'acquisition de DVD. Cet objectif de divertissement est relié prioritairement à l'acquisition de romans pour 2 répondants et d'albums jeunesse pour 3 répondants. La culture générale est au centre de la politique d'acquisition des DVD et des albums jeunesse pour 2 répondants, et des romans pour 1 répondant. Les réponses à la question 19 sont d'ailleurs très partagées puisque 60 % des répondants considèrent que l'accès à la culture fait partie des missions du centre de documentation, et 40 % non. Ce résultat révèle la disparité des missions des centres de documentation en général, puisque autant pour un centre de ressources d'institut de formation l'accès à la culture fera partie de ses missions, autant pour un centre de documentation en éducation pour la santé, non. Pourtant, l'art comme le cinéma, la littérature ou encore la peinture ont a priori, et comme nous avons pu le constater lors de la prise de connaissance du fonds documentaire de l'IREPS pôle Maine-et-Loire, toute leur place dans leur fonds documentaire, mais seulement comme support pédagogique aux actions en santé. Alors qu'en IFSI par exemple, les objets culturels comme un grand film ou grand roman participeront à la formation et à la transformation de la personne en « personne soignante ».

Enfin, sur 47 documentalistes, 3 ne retrouvent pas de documents de fiction au sein du fonds documentaire qu'ils traitent. Sur 44 documentalistes qui eux traitent un fonds de fiction, 40 pensent qu'un document de fiction peut être formateur au même titre qu'un ouvrage pédagogique, et 4 non. On peut donc penser qu'ils leur destinent un autre usage. Un des quatre répondants donne une piste dans sa réponse à la question 6 puisque l'objectif de ses acquisitions est le loisir. D'autre part, dans 3 réponses sur 4 les usagers les

empruntent massivement pour le loisir et la détente. Enfin, un des répondants explique à la question 20 que la constitution récente de son fonds d'œuvre de fictions sur support DVD est pour elle le moyen de « valoriser l'accès à une autre forme de culture ». Le questionnaire ne comporte pas d'éléments susceptibles de répondre à cette question de façon plus précise.

### 3. Discussion

#### 3.1 Discussion à propos de la méthodologie

Les résultats du questionnaire ne sont pas significatifs car on ne peut, dans les réponses telles qu'elles ont été posées, vérifier la représentativité de la population cible. Il y a 47 répondants sur presque 500 dont 300 adhérents au RNDH et un seul centre de documentation tel que l'ARIFTS. En effet, 67 % des répondants appartiennent à des structures sanitaires ; mais il est également possible, et cela a été confirmé par les remarques de certains répondants à la question 20 que la question 1 ainsi posée ne permettait pas vraiment au répondant de se positionner. De plus, même si le taux de réponses est de 9,4 %, ce qui semble correct puisque 10 à 15 % semble être la norme pour extrapoler les résultats à partir d'un questionnaire en ligne, nous considérons que l'échantillon est trop faible pour en tirer des conclusions.

D'autre part, l'outil de recherche, à savoir le questionnaire en ligne, comporte des biais liés entre autres à l'intérêt du sujet du questionnaire. En effet, on peut penser que le thème du sondage a suscité l'intérêt de certains professionnels qui l'ont d'ailleurs manifesté en s'investissant dans la réponse apportée à la dernière question et en demandant s'il était possible d'obtenir la synthèse des résultats. De plus, l'information ayant été relayée au moyen de réseaux on peut penser que la relation avec le public cible a influencé le taux de réponse. Aussi, la longueur du questionnaire, la difficulté manifeste de répondre à certaines questions, le délai de réponse demandé relativement court compte tenu du manque de temps pour l'élaboration de l'étude, et l'absence de relance pour le même motif a pu décourager des répondants potentiels.



### 3.2 Discussion à propos des résultats

Nous relevons des incohérences dans les résultats qui traduisent des difficultés pour les répondants à répondre à certaines questions.

Elles sont en partie dues à des problèmes techniques liés au logiciel qui a servi à élaborer le questionnaire. Il est, par exemple, impossible de cocher plusieurs réponses aux questions 6, 10, et 13, comme il aurait été souhaité.

De plus, les réponses aux questions 12 et 18 auraient mérité d'être plus nuancées ; en effet, nous aurions pu rajouter un choix de réponses afin de nuancer les propos et de nous rapprocher un peu plus de la réalité.

Elles sont également le fruit de maladresses dans la formulation de certaines questions qui ont mis les répondants en difficulté engendrant des réponses éloignées du propos. En effet, par exemple, la terminologie a posé des problèmes. C'est principalement le cas pour les termes de fiction, roman, album jeunesse. Nous le constatons, par exemple, à la réponse à la question 10, dans laquelle nous pouvons lire que ce sont les étudiants qui empruntent le plus les albums jeunesse. Nous pensons que dans la représentation des répondants les albums jeunesse ont été confondus avec des ouvrages tels que des guides ou des documentaires, voire des bandes dessinées, destinés aux adolescents qui traitent de thématiques liées à la jeunesse. Or dans le cadre de notre étude l'album jeunesse représente un livre destiné au jeune enfant qu'il découvre seul ou accompagné d'un adulte, dont les thématiques abordées vont du conte aux petites histoires du quotidien, et qui fait la part belle aux illustrations. En cela nous pouvons relier ce support au cinéma dans le sens où ils font tous les deux appel à l'image pour illustrer un propos. De même le terme fiction a souvent été compris largement et a recouvert des termes comme témoignage et témoignage romancé, ce qui biaise bien sûr les résultats.

La non-représentativité de notre population, le faible échantillon, ainsi que les soucis techniques sont des biais méthodologiques qui contrarient la fiabilité des résultats obtenus lors de notre enquête. En ce sens, nous ne pouvons pas donner de résultats statistiques chiffrées qui permettent de traduire la réalité de terrain, ce qui n'était d'ailleurs pas le propos de l'étude. Il pourrait être intéressant de poursuivre l'étude en redéfinissant plus précisément la population cible, les supports étudiés, et en redéfinissant précisément, auprès des répondants potentiels dans le texte de présentation du questionnaire, la démarche, le cadre et la terminologie des principaux sujets de l'étude.

Cependant, si les résultats obtenus à partir du questionnaire ne nous permettent pas tirer des conclusions relatives à l'ensemble de notre population cible, ils ont permis de recueillir assez de données pour aborder des pistes de réflexion quant au statut et à la place réservés à la fiction dans les fonds documentaires des centres de ressources du domaine sanitaire et social, essentiellement du point de vue du professionnel de

l'information et de mieux comprendre les utilisations actuelles et potentielles. Nous constatons que des difficultés se présentent à mettre en place un fonds documentaire de fiction, mais cette étude a permis de confirmer que la fiction a toute sa place au sein des collections, pourvu qu'il y ait action de médiation autour des documents de manière à lui conférer une plus-value pédagogique. A présent, à partir de cette analyse, et à la lumière des travaux étudiés en amont, nous allons envisager les enjeux et quelques perspectives pour les fonds de fiction en centre de documentation.

### III- ENJEUX ET PERSPECTIVES

Cette étude nous a permis de conforter l'idée que la fiction est un support essentiel pour les publics, et en particulier pour les acteurs du secteur sanitaire et social et soignants en devenir. Ils répondent à des besoins et nécessitent un travail de médiation important. Enfin ils permettent de s'ouvrir au monde et de développer au-delà de l'esprit critique, un ensemble de connaissances sur le monde qui nous entoure et sur la condition humaine.

#### 1. La transversalité

Le document de fiction peut se retrouver au croisement de la culture, de la pédagogie et, de la santé psychosociale. En ce sens il permet de créer des liens entre les disciplines, entre le professionnel et l'utilisateur, mais également entre les citoyens.

##### 1.1 Du point de vue du public : usager et citoyen

Grâce à la présence de la fiction en centre de documentation, l'utilisateur peut avoir accès à la culture et à une autre forme d'éducation des disciplines enseignées en cours ou apprises sur le lieu de stage. Il acquiert alors un esprit d'ouverture à l'autre, un enrichissement sur le plan humain, et un esprit critique. Ce qui lui permet de construire ou consolider son identité.

En effet, les trois types de centres étudiés ont pour mission la construction, la formation des citoyens et des futurs citoyens. C'est le cas pour les étudiants des instituts de formation, c'est le cas également pour le public enfant visé par les actions portées par le public de l'IREPS.

Enfin, le document de fiction est un médiateur entre l'enfant, l'étudiant ou le professionnel et la réalité objective, le récit, lui permet de construire sa propre subjectivité et de s'ouvrir aux autres. Et c'est bien la transversalité de la fiction, et cette alternative au cloisonnement des savoirs qui font partie des enjeux de demain afin que chacun puisse « devenir acteur de sa vie et de l'évolution du monde » (GROUPE DE RECHERCHE INTER ET TRANSDISCIPLINAIRE, janvier 2005). Car comme le dit Edgar Morin, « nul problème humain ne peut être compris sans une pensée elle-même complexe, multidimensionnelle ».

## 1.2 Du point de vue du professionnel, pédagogue et médiateur

Puisque le documentaliste réalise une étude scientifique et conceptuelle du document, que son interaction avec l'utilisateur est primordiale, qu'il a également un rôle pédagogique indissociable de sa fonction dans l'organisation, on peut penser qu'acquérir, traiter et valoriser un fonds de fiction apporte une plus-value importante à son centre de documentation et à son activité dans le cadre de ses missions pédagogiques, et renforce sa fonction pédagogique et par là même, sa relation avec l'utilisateur.

Le centre de documentation de formation ou d'éducation, lieu transitionnel entre l'étudiant ou le professionnel d'une part, et la réalité d'autre part, devient un lieu de formation et donc de transformation vers un projet de construction autour de l'acquisition de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être, dans le sens où il va pouvoir tirer des enseignements d'un récit grâce au travail d'indexation, de valorisation et de remédiation réalisé par le professionnel de l'information. A partir de là, nous pouvons envisager la fiction comme un type d'information spécifique, comme un vecteur innovant d'information. C'est pourquoi la mise à disposition d'un fonds de fiction dans les fonds documentaires de centres de documentation liés à la santé nous semble intéressante. Mais elle nécessite un important travail d'analyse conceptuelle et de remédiation. Comme l'analyse Michèle Archambault, articuler œuvre littéraire et information nécessite la mise en place d'outils spécifiques permettant une « investigation fine » de la fiction pour l'indexer dans le texte, voire la caractériser dans ses formes et ainsi que dans les pratiques informationnelles qui peuvent lui être associées. Elle propose de réaliser dans les textes un « travail archéologique (...) pour éviter l'exclusion de la littérature de la société actuelle qui impose la construction pour tous d'une culture informationnelle ». (ARCHAMBAULT, 2009)

## 2. Perspectives

### 2.1 La fiction en milieu scolaire

A la lumière de ce qui a été énoncé sur les vertus apaisantes, médiatrices, symboliques de la fiction, des ordonnances institutionnelles à l'initiation du « plaisir de lire » dans les CDI, des actions de partenariats avec les bibliothèques municipales, et de l'importance que l'on sait de mettre les enfants en contact avec les livres dès le plus jeune pour créer chez eux le goût de lire et pour qu'ils soient enclin à se tourner vers la culture et vers les livres telles des ressources inépuisables, nous pensons que les bibliothèques centres documentaires (BCD) des écoles maternelles et primaires représentent le lieu idéal du développement des compétences psychosociales (CPS) autour de la fiction. Le fonds des BCD est souvent géré par une équipe de bénévoles pilotée par les bibliothèques municipales. Il est parfois difficile pour les bénévoles de s'y organiser



car ne faisant pas partie de l'école, ils souffrent du manque de communication entre les enseignants, les parents et les élèves, et de légitimité auprès des enseignants et auprès des enfants qui, ces derniers, dans leurs représentations, confondent le temps de BCD et de récréation. Les fonds documentaires des BCD peuvent aussi être laissés à disposition des enseignants motivés ou des enfants sur les temps de garderie ou simplement rester assoupis sur les étagères ou au fond d'une armoire.

Suite à la réforme des rythmes scolaires de nombreuses activités périscolaires se mettent en place. Ces temps dédiés à la vie de l'enfant, sont dévolus à l'apprentissage de la vie plutôt qu'à la réussite scolaire. Le collectif « Ecole changer de cap » dont l'objectif est de dégager des propositions pour une « éducation humanisante » a organisé un colloque le samedi 4 octobre 2008 à l'Institut de Psychologie Université René Descartes Paris V intitulé « Réussite scolaire réussite humaine. Donner son plein sens à l'école... » Il s'interroge sur les lacunes de l'enseignement à l'école des savoirs et des apprentissages essentiels à la réussite humaine. En effet, la connaissance de soi et la relation à autrui, la capacité d'écoute, le sens du dialogue, l'esprit critique et autocritique, le savoir-vivre ensemble, ou encore la capacité de résoudre les conflits ne sont pas au programme de l'école.

Or restaurer une culture du lien en se formant aux relations humaines permettrait sûrement d'apaiser l'école et par extension la société. Dans le texte de présentation du colloque, les auteurs soulignent que « Les apprentissages visant à répondre aux besoins fondamentaux des personnes ne sont pas séparables des besoins de la société. Réussite individuelle et réussite collective se commandent mutuellement. D'où la nécessité de repenser la réussite scolaire à l'aune de la réussite humaine, qui repose notamment sur la coopération, non sur la compétition acharnée ; sur le développement du quotient relationnel autant que du quotient intellectuel. L'autorité y trouverait sa juste mesure, la violence y perdrait des racines. C'est cette dimension anthropologique et éthique qui donne son plein sens à toute action éducative, sociale et politique. Poser les problèmes de l'école sous cet angle permet d'approcher dans toute leur profondeur les causes des échecs scolaires, de la désocialisation manifeste qu'ils génèrent mais aussi des souffrances muettes qui peuvent perturber toute une vie. Et ainsi de mieux fonder les conditions d'une vraie réussite pour tous. »

C'est pourquoi il nous semble judicieux de professionnaliser les BCD et d'envisager des animations de médiation auprès des enfants autour de la fiction afin, entre autres, de travailler leurs compétences psychosociales. Des ateliers pourraient y être élaborés en partenariat avec les enseignants et avec l'appui des partenaires du territoire comme la bibliothèque municipale, les associations d'éducation à la santé telles que l'IREPS, et les acteurs du milieu culturel.

Nous rejoignons en cela l'approche éducative définie par le Forum social thématique Rio+20 qui a émergé dans le cadre de la préparation de la Conférence des Nations Unies sur le Développement Durable en 2012 au Brésil. Nous proposons une lecture d'un extrait d'une de leur publication pour éclairer notre propos : « Cette

approche sur l'éducation que nous voulons part de la construction de multiples « éducations » dans leurs dimensions formelle, informelle et non-formelle, pour développer des capacités humaines, y compris les capacités cognitives, d'autonomisation et de participation sociale, de vivre avec d'autres dans la diversité et la différence, de soigner et planifier la propre vie, de vivre parmi les êtres humains en harmonie avec l'environnement ». Nous pensons que la fiction a de grandes potentialités éducatives et qu'elle appartient à l'éducation informelle qu'il est nécessaire de préserver.

## **2.2 La fiction, ressource pédagogique pour la formation par simulation en santé**

Dans le cadre de la réforme du programme de formation en soins infirmiers, une réflexion importante a émergé sur les outils pédagogiques participant à l'acquisition des compétences tant à l'institut qu'en stage. Dès lors, la simulation en soins infirmiers, « de par sa capacité à compléter ou remplacer la pratique sur de vrais patients », est appelée à se développer rapidement selon de nombreux experts. La simulation en santé est une méthode d'apprentissage développée en IFSI principalement, intégrée au projet pédagogique dans l'objectif d'améliorer la qualité des soins et préconisée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

La simulation en santé est une méthode pédagogique, basée sur l'apprentissage par l'expérience et la pratique réflexive. Elle comporte un ou plusieurs scénarii de simulation. Chaque scénario est déroulé lors d'une séance de simulation à l'issue de laquelle un débriefing est réalisé et des actions d'amélioration sont proposées. « Des documents ou supports pédagogiques peuvent également être distribués à l'apprenant : ils ne comportent pas de publicité, utilisent des références scientifiques identifiées et les auteurs sont précisés. Leurs liens d'intérêts sont portés à la connaissance des participants » [HAS, 2015].

Le documentaliste acteur du projet pédagogique de l'établissement est à même de documenter ces séances et d'apporter des informations porteuses de sens. Ne peut-on on pas imaginer soumettre aux étudiants une sélection de lectures ou de films sous forme de bibliographie thématique en rapport avec les séances de simulation en santé afin d'en élargir la portée réflexive, de susciter l'esprit critique et d'apporter, entre autres, une information informelle au moyen de documents de fiction.

La simulation en santé correspond « à l'utilisation d'un matériel, de la réalité virtuelle ou d'un patient dit « standardisé » pour reproduire des situations ou des environnements de soins, pour enseigner des procédures diagnostiques et thérapeutiques et permettre de répéter des processus, des situations cliniques ou des prises de décision par un professionnel de santé ou une équipe de professionnels. (...) Il correspond également à la volonté de mise en adéquation des compétences infirmières et de la demande de soins de la population. »

Ainsi, pour que cette nouvelle méthode d'apprentissage n'enferme pas un peu plus le professionnel de santé dans sa technicité, il nous paraît important de développer en plus des savoirs et « des savoir-faire

nécessaires face à l'émergence rapide des nouvelles technologies (techniques et diagnostics, outils de soins) » [HAS, 2015], un savoir-être approprié à cette pratique professionnelle spécifique, comme le souligne le référentiel 2009 de la réforme de la formation en soins infirmiers qui décline les compétences à acquérir en vue d'exercer la profession d'infirmier(e) lorsqu'il préconise « d'analyser les facteurs humains par exemple entre le patient et le soignant ou entre les membres d'une même équipe ». En effet la dimension relationnelle et sociale des professionnels de santé est primordiale.

Nous avons étudié la plus-value potentielle de la fiction en termes d'apprentissage. L'impact positif sur les pratiques professionnelles reste à étudier. Mais il est aisé de se représenter les bienfaits d'un apprentissage de l'empathie sur la qualité des soins.



## CONCLUSION

La fiction présente des formes, des contenus et des usages qui en font un matériel pédagogique riche d'apprentissages.

A la lumière des études qui ont été produites sur les liens entre la fiction et ses l'empathie, et de l'enquête qui relate les usages variés de ce type de document, il semble que cette ressource de qualité, présente dans les centres de documentation du secteur sanitaire et social, offre des potentialités encore faiblement exploitées.

L'étude produite repose sur l'hypothèse d'une part, qu'en jetant des ponts entre les disciplines au moyen d'un fonds documentaire qui intègre des documents de fiction, il soit possible par un travail de médiation élaboré de donner une plus-value au travail documentaire réalisé par le centre de ressources, plus-value destinée à renforcer et développer des compétences psychosociales chez les étudiants, les formateurs ou les acteurs du champ sanitaire et social, et d'autre part, que la posture du documentaliste exige qu'il envisage la fiction comme un type d'information et que par là même il acquiert, traite et valorise ce fonds comme un fonds ordinaire en utilisant les outils des nouvelles technologies. Le postulat de départ est donc que le centre de documentation, lieu de ressources documentaires, est un lieu approprié pour intégrer dans son fonds des œuvres de fiction pour l'épanouissement culturel, social, et personnel des usagers en plus des documents d'étude. Or, il se trouve que si ces fonds sont présents c'est justement parce qu'ils sont des supports pédagogiques à l'étude et à l'action dans le champ sanitaire et sociale.

Mais quelques témoignages recueillis et les travaux élaborés dans le champ des sciences humaines et dans les soins, ainsi que les travaux de Michèle Archambault sur l'articulation entre la culture littéraire et la littérature informationnelle publiés dans la revue *Les Cahiers du numérique*, nous permettent de penser autrement et de retenir qu'ils participent à une autre forme d'éducation. Or la réponse documentaire du professionnel, qui consisterait non pas à réaliser une analyse littéraire des textes ou des images mais, comme le préconise Michèle Archambault « à en extraire des morceaux « susceptibles de faire sens dans un contexte extérieur à la fiction et d'intéresser un lecteur », doit être signifiante pour l'utilisateur afin de satisfaire pleinement sa demande d'information. Et cette réponse n'aura de sens pour lui que si elle correspond à ses références. C'est pourquoi ce type d'information est sûrement plus ou moins approprié et plus ou moins satisfaisant en fonction du profil de l'utilisateur et de ses besoins. Cet usager, peut-être s'agirait-il, comme le décrit Michèle Archambault du lecteur, non en demande littéraire, mais « en quête d'une représentation de connaissances ou de savoirs, opérée par un auteur de fiction qui utilise les procédés littéraires et artistiques pour traduire et montrer une réalité » ?

## ANNEXES

**ANNEXE I** : Questionnaire La place de la fiction en centre de documentation, avril 2015.....36

**ANNEXE II** : Synthèse des résultats au questionnaire, La place de la fiction de la fiction en centre de documentation, avril 2015.....40

## ANNEXE I

### Questionnaire : La place de la fiction en centre de documentation

\*Obligatoire

1) Le centre de documentation pour lequel vous travaillez appartient à \*

- une structure sociale
- une structure sanitaire
- une structure éducative

2) Votre public est : \*

- constitué d'étudiants
- constitué de professionnels
- tout public

3) Quel est le nombre d'utilisateurs du centre de documentation ? \*

4) Quel est le nombre de documents constituant votre fonds documentaire ? \*

5) Possédez-vous des documents de fiction (DVD tout public, romans, albums jeunesse) dans votre centre de ressources documentaires

- DVD tout public
- Romans
- Albums jeunesse
- Autre :

6) Dans quel(s) objectif(s) pour vos usagers faites-vous l'acquisition de ces documents ?

	loisir, plaisir	culture générale	lien avec les thématiques abordées en formation	outil de travail pour les professionnels	autre
DVD tout public	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Romans	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Albums jeunesse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7) L'acquisition de ces fonds se fait principalement suite à :

- Une demande des usagers
- Votre politique d'acquisition

8) Rencontrez-vous des difficultés à mettre en place les fonds de fiction ?

- oui
- non

9) Si oui, pourquoi ?

- peu d'intérêt de la part des usagers
- difficultés d'ordre juridique (droits de diffusion...)
- difficultés de gestion (limites de budget, de temps, d'espace...)

10) A quel(s) public(s) les destinez-vous prioritairement ?

	étudiants	professionnels du secteur sanitaire et social	professionnels du secteur éducatif	autre
DVD tout public	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Romans	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Albums jeunesse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



11) En tant que professionnel de l'information, utilisez-vous des documents de fiction comme un outil pédagogique ? \*

	oui	non
dans des produits documentaires (bibliographies, sélections thématiques...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lors d'animations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12) Les documents de fiction sont :

- non empruntés
- peu empruntés
- souvent empruntés
- très empruntés

13) En général, quel(s) public(s) les emprunte(nt) le plus

	étudiants	professionnels du secteur sanitaire et social	professionnels du secteur éducatif	autres
DVD tout public	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Romans	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Albums jeunesse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14) En général, les usagers les empruntent surtout pour :

- le loisir, la détente
- le travail

15) Quel est le support le plus emprunté ?

- DVD tout public
- roman
- album jeunesse

16) Pouvez-vous citer le titre le plus emprunté ?



17) Pensez-vous qu'un document de fiction puisse être formateur au même titre qu'un ouvrage pédagogique ?

- oui
- non

18) En général, vos usagers sont-ils des lecteurs ?

- pas du tout
- un peu
- beaucoup

19) Diriez-vous que l'accès à la culture pour vos usagers fait partie des missions du centre de documentation dans lequel vous travaillez ?

- oui
- non

20) Notes libres (remarques, suggestions...)



---

Fourni par  
[Google Forms](#)

## ANNEXE II

### Synthèse des résultats du questionnaire.

#### La place de la fiction en centre de documentation – avril 2015

##### 1) Le centre de documentation pour lequel vous travaillez appartient à

une structure sociale 7 14.9 %  
une structure sanitaire 32 68.1 %  
une structure éducative 17 36.2 %

##### 2) Votre public est :

constitué d'étudiants 38 80.9 %  
constitué de professionnels 33 70.2 %  
tout public 8 17 %

##### 3) Quel est le nombre d'utilisateurs du centre de documentation ?

**Moyenne = 460 utilisateurs**

800  
600  
150  
environ 125  
En présentiel potentiellement 500, via internet le centre répond à toute demande de manière nationale  
2200  
200  
1325  
650 usagers  
400  
1000  
environ 300  
350 (voir remarque en fin de questionnaire)  
720  
500 étudiants élèves plus salariés du CH  
100  
987  
240  
1145  
4000

300  
500  
en cours de calcul  
450  
360  
250  
650  
350  
00000  
1200

#### 4) Quel est le nombre de documents constituant votre fonds documentaire ?

**Moyenne = 6650 documents**

19000  
2010  
3200  
000000000  
6100 articles, 1960 livres, 109 multimédia  
3000  
3400  
14874  
1000  
15000  
3405  
1500  
1440  
6000  
2400 ouvrages, 16 abonnements de revues, 50 DVD  
2391  
un peu plus de 19 000 documents  
18000  
2000  
5783  
840  
20.000  
2700  
2600  
4000  
environ 2000  
2400  
20000  
5580  
13300  
2662  
5500  
50000  
7000  
environ 5000

environ 6000  
10977  
1800  
8000  
5000

### **5) Possédez-vous des documents de fiction (DVD tout public, romans, albums jeunesse) dans votre centre de ressources documentaires**

DVD tout public	31	73.8 %
Romans	33	78.6 %
Albums jeunesse	14	33.3 %
Autre	11	26.2 %

### **DVD tout public [6) Dans quel(s) objectif(s) pour vos usagers faites-vous l'acquisition de ces documents ? ]**

loisir, plaisir	0	0 %
culture générale	2	5.9 %
lien avec les thématiques abordées en formation	17	50 %
outil de travail pour les professionnels	13	38.2 %
autre	2	5.9 %

### **Romans [6) Dans quel(s) objectif(s) pour vos usagers faites-vous l'acquisition de ces documents ? ]**

loisir, plaisir	2	6.1 %
culture générale	1	3 %
lien avec les thématiques abordées en formation	24	72.7 %
outil de travail pour les professionnels	5	15.2 %
autre	1	3 %

### **Albums jeunesse [6) Dans quel(s) objectif(s) pour vos usagers faites-vous l'acquisition de ces documents ? ]**

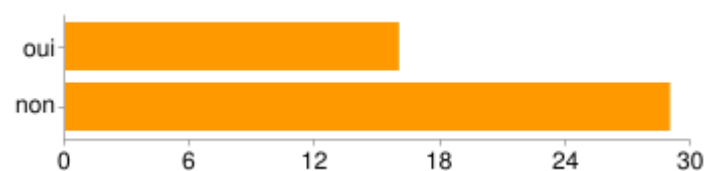
loisir, plaisir	3	16.7 %
culture générale	2	11.1 %
lien avec les thématiques abordées en formation	3	16.7 %
outil de travail pour les professionnels	9	50 %
autre	1	5.6 %

## 7) L'acquisition de ces fonds se fait principalement suite à :

Une demande des usagers 15 34.9 %

Votre politique d'acquisition 38 88.4 %

## 8) Rencontrez-vous des difficultés à mettre en place les fonds de fiction ?



oui 16 36.4 %

non 29 65.9 %

## 9) Si oui, pourquoi ?

peu d'intérêt de la part des usagers 5 29.4 %

difficultés d'ordre juridique (droits de diffusion...) 9 52.9 %

difficultés de gestion (limites de budget, de temps, d'espace...) 10 58.8 %

## DVD tout public [10] A quel(s) public(s) les destinez-vous prioritairement ?]

étudiants 11 34.4 %

professionnels du secteur sanitaire et social 9 28.1 %

professionnels du secteur éducatif 10 31.3 %

autre 2 6.3 %

## Romans [10] A quel(s) public(s) les destinez-vous prioritairement ?]

étudiants 23 69.7 %

professionnels du secteur sanitaire et social 7 21.2 %

professionnels du secteur éducatif 1 3 %

autre 2 6.1 %

## Albums jeunesse [10] A quel(s) public(s) les destinez-vous prioritairement ?]

étudiants 7 41.2 %

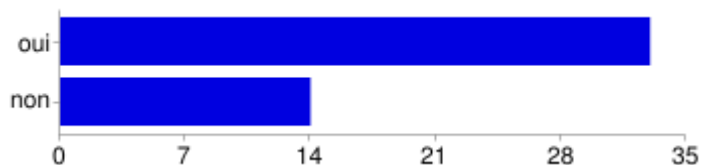
professionnels du secteur sanitaire et social 4 23.5 %

professionnels du secteur éducatif 4 23.5 %

autre 2 11.8 %

**dans des produits documentaires (bibliographies, sélections thématiques...)**

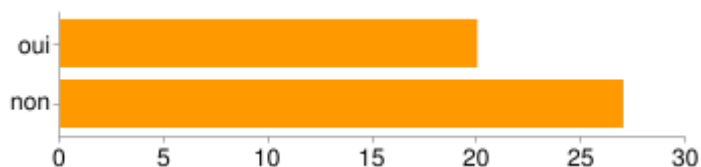
**[11] En tant que professionnel de l'information, utilisez-vous des documents de fiction comme un outil pédagogique ?]**



oui 33 70.2 %

non 14 29.8 %

**lors d'animations [11] En tant que professionnel de l'information, utilisez-vous des documents de fiction comme un outil pédagogique ?]**



oui 20 42.6 %

non 27 57.4 %

**12) Les documents de fiction sont :**

non empruntés 2 4.7 %

peu empruntés 19 44.2 %

souvent empruntés 21 48.8 %

très empruntés 1 2.3 %

**DVD tout public [13] En général, quel(s) public(s) les emprunte(nt) le plus]**

étudiants 10 32.3 %

professionnels du secteur sanitaire et social 9 29 %

professionnels du secteur éducatif 11 35.5 %

autres 1 3.2 %

**Romans [13] En général, quel(s) public(s) les emprunte(nt) le plus]**

étudiants 21 67.7 %

professionnels du secteur sanitaire et social 8 25.8 %



professionnels du secteur éducatif	2 6.5 %
autres	0 0 %

### **Albums jeunesse [13] En général, quel(s) public(s) les emprunte(nt) le plus]**

étudiants	6 42.9 %
professionnels du secteur sanitaire et social	4 28.6 %
professionnels du secteur éducatif	4 28.6 %
autres	0 0 %

### **14) En général, les usagers les empruntent surtout pour :**

le loisir, la détente	13 31.7 %
le travail	33 80.5 %

### **15) Quel est le support le plus emprunté ?**

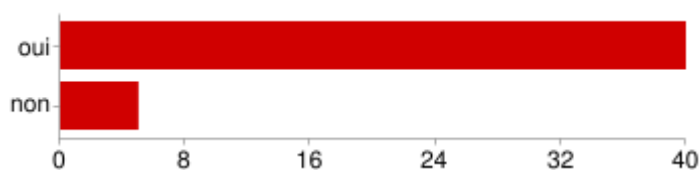
DVD tout public	17 43.6 %
roman	19 48.7 %
album jeunesse	5 12.8 %

### **16) Pouvez-vous citer le titre le plus emprunté ?**

Oscar et la dame rose  
 Cette année (parce que fiche de lecture en 1ère année IDE) Réparer les vivants : Maylis de  
 Kérangal.- Paris, Gallimard : 2014.  
 Une larme m'a sauvée d'Angèle Lieby  
 La prophétie des grenouilles Billy Eliot Princes et princesses Gadjó Dilo  
 la maladie de Sachs de Martin Winckler  
 Birdy  
 Patients (grand corps malade) Une larme m'a sauvée  
 C'est bon (série de dessins animés) : [http://www.bib-  
 bop.org/base\\_bop/bop\\_detail.php?ref=6188&titre=c-est-bon-saison-1&debut=](http://www.bib-bop.org/base_bop/bop_detail.php?ref=6188&titre=c-est-bon-saison-1&debut=)  
 Questions intimes de filles ?  
 Le syndrome du bocal et Alzheimer mon frère  
 Le mari de l'infirmière (bd) Alors voilà (roman) Réparer les vivants (roman) La mort dans  
 l'âme (roman graphique)  
 Despues de Lucia (DVD)  
 L'alimentation. Pourquoi on ne mange pas que des frites? 2005 | Bande dessinée | Chaud B,  
 Rastoin-Faugeron F | Nathan |  
 Témoignage fiction : PRAYEZ Pascal - Julie ou l'aventure de la juste distance : une soignante  
 en formation - Lamarre, 2005 - 235p. Vidéo : Un homme d'exception -  
 DVD "Hasta la vista"  
 Je n'ai pas d'élément permettant de répondre à cette question.

oscar et dame rose  
 Si on parlait de la mort par Catherine Dolto  
 Films: - Ma compagne de nuit - Amour - N'oublie jamais - les accidents domestiques  
 DVD Shutter Island/ Melancholia  
 De toutes nos forces de Niels Tavernier  
 le scaphandre et le papillon  
 Le souci de l'autre de Marie de Hennezel  
 Le scaphandre et le papillon / Jean- Dominique Bauby Patients / Grand Corps Malade  
 Des filles en noir  
 Oscar et la dame en rose  
 "La relation soignant-soigné" de PHANEUF M.  
 Cet autre que moi La contraception La cigarette

**17) Pensez-vous qu'un document de fiction puisse être formateur au même titre qu'un ouvrage pédagogique ?**

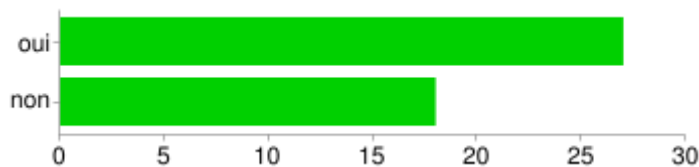


oui 40 90.9 %  
 non 5 11.4 %

**18) En général, vos usagers sont-ils des lecteurs ?**

pas du tout 7 15.9 %  
 un peu 31 70.5 %  
 beaucoup 6 13.6 %

**19) Diriez-vous que l'accès à la culture pour vos usagers fait partie des missions du centre de documentation dans lequel vous travaillez ?**



oui 27 60 %  
 non 18 40 %

**20) Notes libres (remarques, suggestions...)**

## BIBLIOGRAPHIE

**ACCART J.-P., RETHY M.-P.**, *Le métier de documentaliste*, Paris : Electre – Editions du Cercle de la librairie, 1999

**ADBS commission Métiers et qualifications** *Référentiel des métiers-types des professionnels de l'information et documentation*. Collection : Guide, professionnels ADBS, [En ligne] 2001, 93 p., (consulté le 25 avril 2015), adresse URL : < [http://www.adbs.fr/referentiel-des-metiers-types-des-professionnels-de-l-information-et-documentation-19164.htm?RH=METIER\\_CERTIF](http://www.adbs.fr/referentiel-des-metiers-types-des-professionnels-de-l-information-et-documentation-19164.htm?RH=METIER_CERTIF)

**ADBS commission Métiers et qualifications** *Référentiel des métiers-types et compétences des professionnels de l'information et documentation*. Paris : ADBS Éditions, 1998. 133 p.

**AMEISEN Jean-Claude** *Quand la science rencontre l'art*, in Sur les épaules de Darwin, émission France Inter du 2 novembre 2013, [En ligne], 2013, (consulté le 25 avril 2015), adresse URL < <http://www.franceinter.fr/emission-sur-les-epaules-de-darwin-quand-la-science-rencontre-lart>

**ARCHAMBAULT Michèle**, « Culture littéraire et culture informationnelle » [En ligne], Les cahiers du numérique 3/2009 (vol. 5), p. 115-130, (consulté le 28 avril 2015), adresse URL : < [www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-3-page-115.htm](http://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-3-page-115.htm)

**ANIS Laure, NEVEU Valérie** *L'impact du jeu en médiathèque*, Mémoire de licence professionnelle, 2014

**ATHIMON Géraldine, BELIARD Jérôme** *Le rapport entre l'élève et le film de fiction dans l'enseignement de l'histoire* [En ligne], Mémoire de master, 2014, (consulté le 20 avril 2015), adresse URL : < <http://dune.univ-angers.fr/fichiers/20103148/20142MEHD2249/fichier/2249F.pdf>

**BISHOP Marie-France, JOOLE Patrick**, « Et si l'on parlait des récits... » [En ligne], Le français aujourd'hui 4/2012 (n°179), p. 3-8, (consulté le 22 avril 2015), adresse URL : < [www.cairn.info/revue-le-francais-aujourd-hui-2012-4-page-3.htm](http://www.cairn.info/revue-le-francais-aujourd-hui-2012-4-page-3.htm).

**BLANQUET Marie-France**, *Paul OTLET* [En ligne], Blog savoirs CDI, décembre 2006, (consulté le 20 avril 2015), adresse URL : < <http://www.cndp.fr/savoirscdi/societe-de-linformation/le-monde-du-livre-et-de-la-presse/histoire-du-livre-et-de-la-documentation/biographies/paul-otlet.html>

**BONICEL Marie-Françoise**, *Former les enseignants aux relations humaines pour prévenir et réguler la violence à l'Ecole : luxe ou survie ?* [En ligne], 2013, (consulté le 22 avril 2015), adresse URL : < <http://www.ecolechangerdecap.net/spip.php?article53&lang=fr>

**CABROL S., CORNEC N., JACOB I., LAVIELLE C., LEMONNIER F.**, *Guide de la documentation dans les comités d'éducation pour la santé* [En ligne]. Marseille : Groupe national des documentalistes en éducation pour la santé / Comité régional d'éducation pour la santé Provence Alpes Côte d'Azur, 2004, 33p. (consulté le 06 mars 2015), adresse URL : < [http://www.fnes.fr/ressources\\_documentaires/boite\\_a\\_outils/index.php](http://www.fnes.fr/ressources_documentaires/boite_a_outils/index.php)

**CHAUVIN Isabelle**, *Journée pédagogiques 2006*, CDI IFSI CHU, 2006

**CHAUVIN Isabelle**, *Pour un service de qualité, constats et préconisations*, in Soins Cadres n° 54 [En ligne], mai 2005, (consulté le 22 avril 2015), adresse URL : <

[http://www.rndh.fr//8/page/45/Les\\_publications\\_du\\_RNDH.html](http://www.rndh.fr//8/page/45/Les_publications_du_RNDH.html)

**CONFERENCE INTERNATIONALE SUR LA PROMOTION DE LA SANTE**, *Charte d'Ottawa pour la promotion de la santé Ottawa* (Canada), du 17 au 21 novembre 1986

**DIET Emmanuel**, « *L'objet culturel et ses fonctions médiatrices* » [En ligne], Connexions 1/2010 (n° 93), p. 39-59, (consulté le 21 avril 2015), adresse URL <: [www.cairn.info/revue-connexions-2010-1-page-39.htm](http://www.cairn.info/revue-connexions-2010-1-page-39.htm).

**FAVRE Daniel, JOLY Jacques, REYNAUD Christian, SALVADOR Luc Laurent**, « *Empathie, contagion émotionnelle et coupure par rapport aux émotions* » [En ligne], Enfance 4/2005 (Vol. 57), p. 363-382, (consulté le 23 avril 2015), adresse URL : < [www.cairn.info/revue-enfance-2005-4-page-363.htm](http://www.cairn.info/revue-enfance-2005-4-page-363.htm).

**FLAHAULT F., HEINICH N.**, « *La fiction, dehors, dedans* » [En ligne], L'Homme, 175-176 | juillet-septembre 2005, mis en ligne le 30 octobre 2005, (consulté le 23 avril 2015), adresse URL : <

<http://lhomme.revues.org/1828>

**FORTIN Jacques**, *Ecole en santé, école promesse de santé. Dossier thématique* [En ligne], août 2014, (consulté le 13 janvier 2015), adresse URL : < <http://www.ecolechangerdecap.net/spip.php?article395>

**FORUM SOCIAL THEMATIQUE RIO+20**, *L'éducation dont nous avons besoin et le monde que nous voulons* [En ligne], Groupe Thématique Education Rio+20, 2013, (consulté le 22 avril 2015), adresse URL : < <http://www.ecolechangerdecap.net/spip.php?article334&lang=fr>

**FRAPPIN Rozen, DUPLESSIS Pascal**, *La littérature jeunesse pour enseigner l'information-documentation* [En ligne], Mémoire de master, 2014, (consulté le 20 avril 2014),

adresse URL : < <http://dune.univ-angers.fr/fichiers/20126582/20142MEHD2232/fichier/2232F.pdf>

**GARRINO L.** *Tisser des liens de confiance dans la relation formative : le cinéma comme outil pédagogique*, in Perspective soignante, 1 Septembre 2009, n° 35 pp. 114-128

**GROUPE DE RECHERCHE INTER ET TRANSDISCIPLINAIRE**. *La collection Transversales/ Fayard* [En ligne], Transversales sciences et cultures (consulté le 20.04.2015), adresse URL : <[http://grit-transversales.org/article.php?id\\_article=58](http://grit-transversales.org/article.php?id_article=58)

**GUESSARD Bruno**, *Ethique du documentaliste, éthique de l'usage de la documentation*, in Soins Cadres n° 33 [En ligne], mai 2000, (consulté le 22 avril 2015), adresse URL : <

[http://www.rndh.fr//8/page/45/Les\\_publications\\_du\\_RNDH.html](http://www.rndh.fr//8/page/45/Les_publications_du_RNDH.html)

**HAUTE AUTORITE DE SANTE (HAS)**, *Simulation en santé. Fiche technique méthode* [En ligne], décembre 2012, (consulté le 22 avril 2015), adresse URL : < [http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_930641/fr/simulation-en-sante](http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_930641/fr/simulation-en-sante)

**INSTITUT NATIONAL DE PREVENTION ET D'EDUCATION POUR LA SANTE (INPES)**

« *Développer les compétences psychosociales chez les enfants et les jeunes* », in *La santé en action*, n°431, [En ligne], Mars 2015, (consulté le 25 avril 2015), adresse URL : < <http://www.inpes.sante.fr/SLH/articles/index.asp>

**INSTANCE REGIONALE D'EDUCATION POUR LA SANTE (IREPS) Pays de la Loire**, *Compétences psychosociales. Catalogue des outils de prévention*. IREPS, 2015

**LECLERC REYNAUD Sylvie** *La documentation créative : réflexion, analyse et aspect philosophique sur le travail documentaire*, conférence Journées RNDH, [En ligne], 2009, (consulté le 24 avril 2015), adresse URL : < <http://www.rndh.fr/8/Page/91/Journees2009.html>

**LELEU-MERVIEL S., USEILLE P.** *Quelques révisions du concept d'information* [En ligne]. Hermès. Problématiques émergentes dans les sciences de l'information, Lavoisier, p.25-56, 2008, *Traité des sciences et techniques de l'information*, (consulté le 26 avril 2015), adresse URL : < <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00695777>

**LIVRES HEBDO** *Dossier : Bibliothérapie* 20.01.2015, p.84-106

**NEYRAT Frédéric**, « *Avances sur images* » [En ligne], *Rue Descartes* 3/2006 (n° 53), p. 15-30, (consulté le 20 avril 2015), adresse URL : < [www.cairn.info/revue-rue-descartes-2006-3-page-15.htm](http://www.cairn.info/revue-rue-descartes-2006-3-page-15.htm)

**OTLET Paul**, *Traité de documentation, le livre sur le livre : Théorie et pratique* [En ligne], Brussels Editions Mundanéum, Palais mondial, 1934, rééd. Centre de lecture publique de la Communauté française de Belgique, Liège, 1989, (consulté le 20 avril 2015), adresse URL : < <http://www.aib.ulb.ac.be/>

**POLE EMPLOI**, *Répertoire opérationnel des métiers et des emplois (ROME)* [En ligne], Paris, ANPE, 2007 (consulté le 21 avril 2015), adresse URL : < <http://candidat.pole-emploi.fr/marche-du-travail/fichemetierrome?codeRome=K1601>

**POISSENOT C., RANJARD S.**, *Usages des bibliothèques : approche sociologique et méthodologique d'enquête*, Presses de l'ENSSIB, 2005

**RESEAU NATIONAL DES DOCUMENTALISTES HOSPITALIERS (RNDH)**, *statistiques 2014*, [En ligne], 2015, (consulté le 20/04/2015), adresse URL : < <http://www.rndh.fr/8/page/44/Statistiques.html>

**SUTTER E.**, *Documentation*, in : **CALALY S.** *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation*. Paris : Nathan, 1997, p. 187

**TALOIS X., GESDON D., MARIAUX Y.** *Quand le septième art participe au processus de formation*, in *Soins cadres* - 1 Février 2005, n° 53, p. 70-71

# TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION.....	3
I- DEFINITION DES CONCEPTS : DOCUMENTATION, EMPATHIE, FICTION.....	5
1. Documentation du secteur sanitaire et social : de l'importance de la médiation.....	5
1.1 Présence de la fiction au cœur des ressources sanitaires et sociales.....	5
1.2 Le savoir-être du documentaliste.....	7
1.3 Romans et films de fiction, des médiateurs porteurs de sens.....	11
2. La fiction au service de l'empathie.....	13
2.1 Définitions.....	13
2.2 La fiction nous ouvre aux autres et « humanise » notre vision du monde.....	15
3. La fiction en centre de documentation ou l'essentielle médiation.....	16
3.1 La fiction ou la dimension informelle de l'information comme support à l'éducation.....	16
3.2 La fiction, un outil pédagogique vertueux.....	17
3.3 La fiction pour le plaisir ne répond-elle pas à un besoin universel ?.....	18
II- ENQUETE FORMELLE ET INFORMELLE AUPRES DES DOCUMENTALISTES.....	20
1. Méthodologie.....	20
2. Analyse des résultats.....	21
2.1 Un fonds bien présent.....	21
2.2 Comment ? Pour qui ? Pourquoi ?.....	22
2.3 Les fonds de fiction : support pédagogique, uniquement ?.....	23
3. Discussion.....	26
3.1 Discussion à propos de la méthodologie.....	26
3.2 Discussion à propos des résultats.....	27
III- ENJEUX ET PERSPECTIVES.....	29
1. La notion de transversalité de la fiction.....	29
1.1 Du point de vue du public, usager et citoyen.....	29
1.2 Du point de vue du professionnel, pédagogue et médiateur.....	30
2. Perspectives.....	30
2.1 La fiction en milieu scolaire .....	30
2.2 La fiction, ressource pédagogique pour la formation par simulation en santé.....	32
CONCLUSION.....	34
ANNEXES.....	35
BIBLIOGRAPHIE.....	47

## RÉSUMÉ

Les romans, les films et les albums jeunesse sont en bibliothèque de lecture publique représentés comme des objets de détente et de loisirs pour le grand public. En bibliothèque d'étude telle que la bibliothèque universitaire on trouve un nombre important de romans et de films disponibles en prêt pour les usagers. Qu'en est-il des documents de fiction dans les centres de documentation ?

Cette étude propose de décrypter les usages, les comportements et les représentations à l'égard des œuvres de fiction en centre de documentation du champ sanitaire et social et cherche à analyser pourquoi et comment la fiction devient un outil de travail ? Ce mémoire repose sur l'importance accordée à la dimension informelle des fonds de fiction et développe la portée éducative psycho-sociale de ces documents.

**mots-clés :** fiction, centre de documentation, fonds documentaire, France, mémoire

**L'auteur du présent document vous autorise à le partager, reproduire, distribuer et communiquer selon les conditions suivantes :**



- Vous devez le citer en l'attribuant de la manière indiquée par l'auteur (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'il approuve votre utilisation de l'œuvre).
- Vous n'avez pas le droit d'utiliser ce document à des fins commerciales.
- Vous n'avez pas le droit de le modifier, de le transformer ou de l'adapter.

**Consulter la licence creative commons complète en français :**  
**<http://creativecommons.org/licences/by-nc-nd/2.0/fr/>**

Ces conditions d'utilisation (attribution, pas d'utilisation commerciale, pas de modification) sont symbolisées par les icônes positionnées en pied de page.

