

Cet article est sous droits réservés selon la licence Creative Commons *Paternité - Pas d'Utilisation Commerciale – Pas de Modification - 2.0 Belgique (CC BY-NC-ND 2.0)* selon laquelle :

Vous êtes libres :

- * de reproduire, distribuer et communiquer cette création au public

Selon les conditions suivantes :

* **Paternité** — Vous devez citer le nom de l'auteur original de la manière indiquée par l'auteur de l'oeuvre ou le titulaire des droits qui vous confère cette autorisation (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'ils vous soutiennent ou approuvent votre utilisation de l'oeuvre).

* **Pas d'Utilisation Commerciale** — Vous n'avez pas le droit d'utiliser cette création à des fins commerciales.

* **Pas de Modification** — Vous n'avez pas le droit de modifier, de transformer ou d'adapter cette création.

Pour toute demande de diffusion hors de ces clauses, veuillez envoyer un mail à evanbesien@hospichild.be

Hospinews Focus

Le Centre de Documentation et de Coordination Sociales a 30 ans

Novembre 2008

Interview de : Solveig Pahud, directrice du CDCS-CMDC

Propos recueillis par : Emmanuelle Vanbesien

Editeur : Hospichild.be / asbl cdcs-cmdc

Le Centre de Documentation et de Coordination Sociales asbl a vu le jour il y a 30 ans
Entretien avec sa Directrice, Solveig Pahud – Le rôle d'un centre de documentation aujourd'hui ?

Notre société de l'information - ou dite «de la connaissance», depuis notamment, le Conseil européen de Lisbonne en 2000 - génère un effet macroéconomique, influence la recherche scientifique, favorise la mise en réseau des acteurs...

On le sait les Technologies de l'Information et de la Communication ont un impact dans de nombreux domaines, comme les loisirs, la culture, la santé, la gestion du temps, les comportements

Hospinews, la newsletter de Hospichild.be, site d'informations non médicales sur l'hospitalisation d'un enfant sociétaux.

La fracture numérique est aussi aujourd'hui une nouvelle forme d'exclusion sociale. De nombreuses actions politiques et sociales sont mises en place pour enrayer cette fracture numérique qui peut survenir en fonction de différents paramètres : le genre, l'âge, l'éloignement géographique, la précarisation...

Au même titre que le livre qui fut pendant longtemps un objet rare, cher et inaccessible à de nombreux personnes jusqu'au XIXe siècle, les TIC nécessitent un investissement technique et éducationnel et n'est pas encore à la portée de toutes et tous.

Les «réseaux» d'acteurs de terrain, la coordination des forces, des connaissances, le partage des bonnes initiatives entre professionnels sont-ils des ponts jetés entre la technique et l'humain ? Selon Dominique Wolton, chercheur au CNRS, écrivain et spécialiste de la communication, «l'information et la communication sont un des enjeux politiques majeurs du XXIe siècle et la cohabitation culturelle, un impératif à construire comme condition de la 3e mondialisation»...

Si cette société de la communication et de l'information est mouvante, riche, inquiétante aussi, elle implique chaque professionnel de manière inter disciplinaire dans sa construction.

Nous avons demandé à Solveig Pahud, juriste de formation et directrice du CDCS-CMDC asbl depuis 30 ans de nous faire partager son expérience et de nous faire part de sa vision de la «société de la connaissance» d'aujourd'hui et de demain.

Aujourd'hui, collecter, hiérarchiser et véhiculer l'information, cela ne relève pas du même défi qu'il y a 30 ans, lorsque vous étiez la toute jeune directrice du Centre ?

Identique et différent à la fois. Identique car les présupposés de départ de la création du Centre de Documentation et de Coordination sociales étaient d'ordre sociaux plutôt que documentaires. Ce qui est toujours le cas aujourd'hui. Différent absolument car les techniques de collecte, de stockage et de diffusion de l'information ont été totalement transformées par l'arrivée des nouvelles technologies de l'information et de la documentation. Très ancré dans la mouvance sociale bruxelloise, le CDCS-CMDC, de manière atypique pour un centre de documentation, s'est développé pendant plus de 15 ans avec une équipe composée exclusivement d'assistants sociaux, en grande proximité avec les écoles sociales et sans la présence d'aucun bibliothécaire-documentaliste. En choisissant de faire collationner et mettre à disposition l'information sociale par des assistants sociaux, le choix des fondateurs s'est porté sur le public auquel était destiné cette information : les professionnels et les futurs professionnels du secteur psycho-médico-social. L'idée porteuse de l'époque était : pour bien transmettre l'information, il est préférable qu'un AS s'adresse à d'autres AS. C'est l'arrivée des NTIC qui a montré les limites de la conception initiale et des professionnels de la documentation ont rejoint l'équipe du Centre fin des années 90. Les connaissances spécifiques et pointues liées au métier documentaire étaient indispensables pour paramétrer et gérer les nouveaux logiciels documentaires et organiser la mutation du traitement papier vers la digitalisation de l'information. La coexistence harmonieuse et l'enrichissement complémentaire au sein d'un même service de ces deux professions si différentes est un des grands enjeux actuels du Centre.

Nous n'en sommes qu'au balbutiement d'un nouveau système de partage d'informations, où nous

Hospinews, la newsletter de Hospichild.be, site d'informations non médicales sur l'hospitalisation d'un enfant

serons appelés à jouer de plus en plus un rôle de communicants transversaux entre les mondes académiques, politiques, sociaux...

Par exemple, un produit tel que www.hospichild.be est basé à la fois sur les souhaits du terrain et sur les travaux de recherche du monde académique, pris en compte par le politique et opérationnalisés dans nos projets.

Dans des domaines comme les nôtres, il y a beaucoup à apprendre de la manière dont internet est utilisé pour réveiller l'acteur qui sommeille en chacun de nous.

Ainsi, la véritable révolution de la campagne de Barack Obama en ligne n'est pas d'ordre quantitatif, par le nombre d'internautes qu'il a su toucher, mais d'ordre qualitatif, dans la capacité qu'a eue cette stratégie du virtuel d'aboutir à un soutien réel. Soutien financier d'une part et soutien sur le terrain d'autre part qui a vu les internautes des réseaux sociaux se transformer en militants. Ainsi, la campagne du candidat démocrate a fait d'Internet un média d'information et un outil de mobilisation.

C'est à cet effet d'entraînement – toute proportion gardée évidemment – que devraient être conviés les réseaux d'acteurs qui se tissent doucement aujourd'hui autour des projets tels qu'Hospichild ou Bruxelles Social en ligne www.bruxellessocial.be.

Le Centre de Documentation et de Coordination Sociales comme son nom l'indique possède un volet de coordination. Un moyen de tisser des liens entre les différents réseaux d'acteurs de terrain ?

Le mot «coordination» présent dans la dénomination du Centre est fille de mai 68. Le CDCS est né à la fin des années 70 pendant une période toujours fortement marquée par cet événement social majeur. Le terme coordination, dans cet environnement renvoie plus à l'énergie et à l'esprit des collectifs de coordination nés avec la révolte étudiante étendue rapidement à l'ensemble des catégories de la population. Le terme était plutôt l'expression d'un militantisme, d'une communauté d'engagement que l'expression d'un travail en synergie.

Aujourd'hui, le vocable « coordination » trouve une nouvelle jeunesse en terme d'initier, de faire vivre des réseaux externes.

Ce qui est remarquable, c'est qu'au moment de l'introduction des TIC, nous avons eu peur de voir se dissoudre nos liens et nos valeurs mais c'est l'inverse qui se passe.

Cette peur a été nourrie au départ par l'énorme énergie qu'il a fallu mettre pour passer d'un modèle à l'autre. Il y a eu pendant trois ou quatre ans un repli du Centre dans sa coquille pour assurer sa métamorphose technologique et passer des infos papier à l'info numérique. Aujourd'hui ce défi est derrière nous et nous permet de reprendre ce rôle de communicateurs, de développer de manière maximale la coordination entre les acteurs du terrain.

Aujourd'hui, les TIC comportent dans leur glossaire les mots "capitaliser", "syndiquer" ou "mutualiser", et bien d'autres mots qui définissent une nouvelle manière de "pratiquer" la transmission de l'information ?

Il se passe au niveau de l'information un mouvement analogue à celui à l'œuvre au niveau politique. La voie de la démocratie représentative s'essouffle et doit être revivifiée par une part de démarche citoyenne et de démocratie participative. En matière d'information, l'âge de la « représentation » – à savoir exposer et centraliser une information jugée importante à faire connaître par le concepteur-rédacteur – mute rapidement vers un âge de la participation où le concepteur-rédacteur doit fournir les moyens permettant d'influencer le réel. Il y a à peine trois ans, quand le site Hospichild a été porté et construit, la coordinatrice du projet a identifié les informations administratives, économiques, scolaires, sociales, juridiques et professionnelles jugées pertinentes pour cette plateforme web destinée aux parents d'enfants gravement malades hospitalisés et aux professionnels actifs dans ce secteur. Cela paraissait profondément innovateur. Aujourd'hui déjà, la centralisation et l'actualisation de l'information ne sont plus suffisantes pour créer un impact positif durable sur le réel. Aujourd'hui, on sent déjà que pour donner sens au site sur le long terme, il faut valoriser le concept d'information « porteuse de solution » car celle-ci incite à devenir acteur.

Le concept d'information « porteuse de solutions » implique quatre postulats de départ :

1) il existe des réponses aux grands enjeux de société, 2) chaque individu se nourrit et réagit aux informations qui proposent des réponses à ces enjeux, 3) chacun de nous peut être acteur et jouer un rôle déterminant pour changer la société, 4) il est important de médiatiser les initiatives concrètes positives qui répondent en partie aux problèmes et difficultés et enfin 5) l'enthousiasme et l'action sont des moteurs de progrès individuels et collectifs.

Dans ce contexte, il est clair que nos produits-phares tels Bruxelles Social en ligne, ou Hospichild vont profondément évoluer dans les années à venir. Je pense qu'il y a une série d'informations qui pourraient exister sous d'autres formats média, sous forme de petits films, des images, des affichettes.

Le projet « Parking + » par exemple, fait le pari de la démarche participative. L'objectif est de susciter chez le citoyen, l'envie et la possibilité d'agir concrètement en faveur des soignants pendant leurs visites à domicile : permettre aux soignants de se garer devant notre porte de garage pendant les heures où nous partons travailler ou durant les moments où nous savons que cela ne nous dérangera pas. Cela implique concrètement un tas de décisions actives du citoyen comme celui de s'inscrire sur un site, coller une affichette sur la porte de garage, etc. Ce projet est à l'état d'étude pour l'instant, mais il est le fruit d'un échange entre infirmiers, kinés et un membre du Centre qui a recueilli les « bonnes idées » pour faciliter la mobilité des soignants dans une grande ville.

Dès la création du site Hospichild, le comité de pilotage avait pressenti qu'il fallait construire outil internet et réseau humain de concert mais à l'épreuve des faits, la question qui se pose est « comment pousser le réseau à l'action ». Créer des contenus ensembles ? Développer des bonnes pratiques ? Faciliter des rencontres... ? Créer des communautés comme il en existe beaucoup sur le net ? Oui mais avec une attente plus systémique, plus « déclenchante » d'autres phénomènes, encore à expérimenter. Nous travaillons un peu à la manière d'alchimistes sans toujours mesurer la portée de nos essais avec d'excellentes découvertes, et d'autres essais qui sont moins concluants.

Cela demande au quotidien de prendre des risques, de capturer les moments de « désir » où les acteurs se sentent concernés (par exemple une personne pose une question qui se révèle être un sujet qui touche nombre de personnes et qui du coup interagissent, ont des solutions à proposer, des expériences à décrire...), de provoquer continuellement l'évènement, de procéder à des expériences successives et à des ajustements continuels. L'alchimiste se doit d'être aussi chef d'orchestre. Il

Hospinews, la newsletter de Hospichild.be, site d'informations non médicales sur l'hospitalisation d'un enfant

suppose la mise en œuvre d'un modèle d'organisation réactif caractérisé par une approche par les compétences et une structure par projets.

En conclusion comment voyez-vous cette future société de la connaissance ?

Je ne suis ni philosophe, ni sociologue de l'information. Je veux rester très modeste. Mes réflexions sont uniquement tirées de l'observation de ma pratique. Je ne me sens pas prophète en cette matière. Par contre, j'entrevois un immense champ d'expérimentation visant à construire une info «online» propre à dynamiser l'action militante et le progrès sur le terrain (offline). Contrairement à une analyse largement partagée qui verrait les liens sociaux se déchirer et les valeurs se dissoudre, je rejoins François Ascher, sociologue et urbaniste français, quand il défend l'idée que l'individualisation, la rationalisation et la différenciation sociale, qui caractérisent la modernité, engendrent des liens sociaux beaucoup plus nombreux et choisis, et font émerger de nouveaux enjeux politiques.

Merci pour cet entretien.

Interview réalisée par Emmanuelle Vanbesien, coordinatrice Hospichild