

**Documentation en santé... une affaire de mandats et d'accès!**  
**Health information: a matter of mission and access**  
**Documentación en el campo de la salud... un evento de mandatos y de acceso!**

Yvon Papillon

Volume 41, Number 2, April–June 1995

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1033296ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1033296ar>

[See table of contents](#)

Article abstract

Since 1983, the Service de la documentation of the Québec department of health and social services, founded in the 1960s, has diversified its activities. In addition to the usual library services, such as reference and online searching, management has designated the library as the unit responsible for records management, for answering requests made under the freedom of information act, and for the Charte de la langue française.

Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Papillon, Y. (1995). Documentation en santé... une affaire de mandats et d'accès! *Documentation et bibliothèques*, 41(2), 85–88.  
<https://doi.org/10.7202/1033296ar>

Tous droits réservés © Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED), 1995

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

**Érudit**

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

<https://www.erudit.org/en/>

## Documentation en santé... une affaire de mandats et d'accès!

Yvon Papillon

Chef du Service de la documentation

Ministère de la santé et des services sociaux du Québec

*Le Service de la documentation du ministère québécois de la Santé et des Services sociaux, mis sur pied dans les années 60, a vu ses domaines d'intervention se multiplier depuis 1983. Aux missions classiques d'information, d'aide à la recherche et de documentation, les autorités ont ajouté diverses tâches reliées à la gestion des documents administratifs, à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et même à la Charte de la langue française.*

### **Health information: a matter of mission and access**

*Since 1983, the Service de la documentation of the Québec department of health and social services, founded in the 1960s, has diversified its activities. In addition to the usual library services, such as reference and online searching, management has designated the library as the unit responsible for records management, for answering requests made under the freedom of information act, and for the Charte de la langue française.*

Tout au cours des années, les mandats du Service de la documentation du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ont évolué au gré des lois et des différentes modifications apportées à sa vocation. Le Service de la documentation existe depuis les années 1960 mais le mandat actuel du Service remonte à 1983, soit depuis l'entrée en vigueur de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) et de la Loi sur les archives (L.R.Q., c. A-21.1). L'avènement de ces deux lois a fortement contribué à dynamiser tout le secteur de la gestion documentaire au sein du MSSS.

### **Environnement ministériel**

Afin de bien cerner la mission du Service de la documentation, il est indispensable de situer le contexte opérationnel et organisationnel du Ministère. De par sa loi constitutive (L.R.Q., c. S-4.2), le régime de services de santé et de services sociaux a pour but le maintien et l'amélio-

### **Documentación en el campo de la salud... un evento de mandatos y de acceso!**

*El Servicio de Documentación del Ministerio Quebequense de la Salud y de los Servicios Sociales, fundado en los años 60, ha visto sus campos de intervención multiplicarse desde 1983. Las autoridades han añadido a las misiones clásicas de información, de ayuda a la investigación y de documentación, diversas tareas relacionadas a la gestión de los documentos administrativos, a la Ley sobre el acceso a los documentos de los organismos públicos y aún a la Carta de la lengua francesa.*

ration de la capacité physique, psychique et sociale des personnes d'agir dans leur milieu et d'accomplir les rôles qu'elles entendent assumer d'une manière acceptable pour elles-mêmes et pour les groupes dont elles font partie.

Plus particulièrement, ce régime vise à réduire la mortalité due aux maladies et aux traumatismes ainsi que la morbidité, les incapacités et les handicaps; à agir sur les facteurs déterminants pour la santé et le bien-être et à rendre les personnes, les familles et les communautés plus responsables à cet égard; à favoriser le recouvrement de la santé et du bien-être des personnes, la protection de la santé publique et l'adaptation ou la réadaptation des personnes, leur intégration ou leur réintégration sociale; à diminuer l'impact des problèmes qui compromettent l'équilibre, l'épanouissement et l'autonomie des personnes; à atteindre des niveaux comparables de santé et de bien-être au sein des différentes couches de la population et des différentes régions; enfin à favoriser la recherche et l'enseignement de façon à

mieux répondre aux besoins de la population.

Pour assurer la prestation des services de santé et des services sociaux, le Ministère compte, entre autres, sur un budget d'environ dix milliards de dollars (excluant la Régie de l'assurance-maladie du Québec), sur un personnel d'environ 1 000 employées et employés, sur la collaboration des 850 établissements du réseau et de l'ensemble des organismes communautaires. De plus, la surveillance et la réglementation des services de santé et des services sociaux relèvent des régies régionales et des assemblées régionales. Au cours des dernières années, le système a été l'objet d'une réforme en profondeur, dont l'un des effets essentiels fut d'amener le MSSS à mettre l'emphase sur certaines fonctions clés, comme l'établissement des priorités à partir des problèmes spécifiques à la clientèle, la définition et la mise en oeuvre des orientations, l'évaluation des orientations, des programmes et des moyens. En tant que participant au système, le Service de la

documentation soutient le Ministère dans la réalisation de sa mission en fournissant l'information documentaire requise par les utilisateurs et en participant ainsi au processus décisionnel.

### Rôle du Service de la documentation

Le Service de la documentation constitue un véritable système d'information mettant à contribution diverses ressources et offrant à ses utilisateurs du Ministère et du réseau toute une gamme de services susceptibles de favoriser la connaissance et l'exploitation optimale de l'information en matière sociosanitaire.

En tant qu'unité administrative, le Service de la documentation a, entre autres, la responsabilité d'identifier, d'acquérir, d'organiser, d'exploiter et de rendre facilement et rapidement accessible l'information sous toutes ses formes et la documentation pertinente et variée nécessaires à la réalisation de la mission et des objectifs du MSSS et à l'accomplissement des tâches et activités de ses employés.

De plus, une des originalités ou particularités de la mission du Service est d'assumer, la coordination ministérielle de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), de la Loi sur les archives (L.R.Q., c. A-21.1) et de la Charte de la langue française (L.R.Q., c. C-11). La responsabilité de gérer l'application de ces lois assure le Service d'une visibilité ministérielle hors de l'ordinaire en raison du fait que les décisions découlant de l'application de ces textes relèvent du plus haut niveau hiérarchique (ministre, sous-ministre et sous-ministres adjoints) du Ministère.

Pour réaliser ses différents mandats, le Service dispose présentement d'une équipe de 19 personnes et d'un budget de fonctionnement de 142 000 \$. Sur le plan administratif, il est rattaché au secteur stratégique des études et indicateurs, support indispensable aux fonctions de planification, d'évaluation et de recherche en matière de santé et de services sociaux. Au cours de la dernière année, le Service a donné suite à près de 27 000 demandes de toutes sortes.

### Objectifs poursuivis

Pour accomplir les différents aspects de son mandat, le Service de la documentation s'est fixé un certain nombre d'objectifs. Aussi, vise-t-il à soutenir la conception et l'exécution efficaces des plans, programmes et projets du Ministère, à contribuer au progrès de la recherche; à fournir les services d'information et les ressources documentaires susceptibles de contribuer à accroître l'efficacité et le rendement du personnel du Ministère; à conseiller et à assister le personnel du Ministère ainsi que toute autre clientèle intéressée; à favoriser la coopération et la complémentarité avec l'ensemble des centres de documentation du réseau; à concevoir, développer, implanter et évaluer les systèmes administratifs requis pour gérer les documents depuis leur création ou réception jusqu'à leur versement aux Archives nationales du Québec ou à leur élimination et à assurer au sein du Ministère le soutien administratif requis pour l'application des trois lois déjà signalées.

### Champs d'activités

Afin de jouer pleinement son rôle, le Service de la documentation participe activement à la réalisation de certaines activités ayant un impact crucial sur la gestion de la ressource informationnelle.

Au titre de l'information, le Service maximise et rentabilise le fonds documentaire par une diffusion générale et systématique de la documentation auprès des abonnés grâce à divers outils de promotion (bulletin mensuel, chronique de livres dans le journal du Ministère, séance d'information dispensée aux nouveaux employés, etc.); il administre, à partir d'une analyse systématique des besoins et des programmes du Ministère et par le biais de profils d'intérêt, un programme de diffusion sélective de l'information; il conseille et guide les utilisateurs qui désirent effectuer leurs propres recherches documentaires; il agit comme centre de renseignements sur les diverses sources d'information et d'activités de recherche au Ministère; il conseille et assiste les employés et services intéressés à créer des systèmes particuliers de contrôle et de repérage de l'information qui leur est utile et particulière; enfin, il valorise la documentation et

l'information dans le processus de prise de décision ou de recherche par diverses méthodes de publicité.

L'apport du Service à l'égard de la recherche se résume à identifier les programmes, projets et groupes de recherche au Ministère, à établir les liens fonctionnels avec les responsables et à offrir, au moment opportun, assistance et conseil en matière d'information documentaire; à exécuter de façon manuelle ou à l'aide de l'ordinateur des recherches documentaires rétrospectives sur l'état actuel d'une question; à tenir à jour des bibliographies et dossiers documentaires sur des questions d'intérêt courant ou anticipé; à établir par anticipation ou sur demande des bibliographies thématiques, exhaustives ou sélectives, signalétiques ou annotées; à recenser la documentation sur l'état d'une question et, à l'occasion, en faire un résumé; à préparer des revues de presse thématiques; et à assurer un service de référence répondant aux besoins de la clientèle.

Côté documentation, le personnel du Service assure la sélection, l'acquisition, le traitement, le stockage et le repérage des documents pertinents sous toutes leurs formes; il maintient un programme cohérent et rationnel de développement judicieux, de conservation et d'élagage d'un fonds documentaire dans le domaine sociosanitaire; il exerce le contrôle bibliographique des documents québécois en services sociaux et sur la santé afin d'en assurer l'accès aux chercheurs ou gestionnaires intéressés et ainsi contribuer à rentabiliser les efforts et investissements dans la recherche sociosanitaire; il repère, organise et diffuse les rapports techniques de recherche subventionnée par le Ministère et par les organismes du réseau, associations et centres de recherche universitaire et, à cette fin, il maintient, avec ces différents intervenants, un système de «dépôt interne»; en collaboration avec le Service des approvisionnements et services du Ministère, il acquiert les documents requis par les gestionnaires; il prête les documents selon un système flexible ou, le cas échéant, il remet des photocopies à l'utilisateur; il supplée, quand cela est nécessaire, aux lacunes des collections du Centre en ayant recours aux ressources de bibliothèques extérieures; il contribue à l'enrichissement du catalogue

collectif regroupant l'ensemble des fonds documentaires provenant des bibliothèques membres du réseau des bibliothèques gouvernementales; il exerce son rôle de «bibliothèque-ressource» pour les collections réseaux de périodiques dans le domaine sociosanitaire et, également, il assume la gestion des centres de documentation du MSSS à Québec et à Montréal.

Dans un dernier domaine et en conformité avec la Loi sur les archives et les différentes politiques gouvernementales en matière de gestion des documents actifs, semif-actifs et inactifs, le Service de la documentation conçoit, développe et coordonne l'implantation, l'évaluation et le suivi d'un système de gestion des documents; il appuie, conseille et forme le personnel des unités administratives du Ministère face aux problèmes relatifs à la gestion de leurs dossiers ou à ceux de l'information dite administrative; il élabore, fait appliquer et révisé le calendrier de conservation des documents du Ministère indépendamment du support; il conçoit et maintient à jour le plan de classement et les index de repérage; il mène des opérations annuelles d'épuration et de déclassé; il agit comme interlocuteur auprès des Archives nationales du Québec et collabore avec les services homologues et, enfin, il suit l'évolution technologique dans le domaine et reste ouvert à toute nouvelle théorie ou possibilité de développement pouvant permettre des améliorations

Dans le cadre du mandat global du Service de la documentation, le responsable du Service doit assumer le pouvoir délégué du ministre de la Santé et des Services sociaux à titre de coordonnateur ministériel de l'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Pour ce faire, il doit exercer des fonctions légales et administratives expressément dévolues par la loi.

Parmi les fonctions légales, se retrouvent les suivantes: accuser réception des demandes d'accès ou de rectification; prêter assistance aux demandeurs; répondre aux demandes d'accès ou de rectification dans un délai de 20 jours avec la possibilité d'une prolongation de 10

jours; motiver les refus; aviser les demandeurs de la possibilité de faire une demande écrite, des délais, des recours et des frais; les diriger vers le bon organisme; consulter les tiers; s'assurer de la conservation des documents demandés; établir la liste de classement des documents; enregistrer les demandes et les transferts de renseignements nominatifs; s'assurer de leur protection; établir et déclarer les fichiers de renseignements nominatifs; veiller à l'exactitude des renseignements qu'on y trouve et veiller à détruire les renseignements nominatifs désuets sous réserve de la Loi sur les archives.

Par ailleurs, le Centre remplit les fonctions administratives liées à la Loi sur l'accès. À ce titre, on informe l'ensemble du personnel du Ministère de tout ce qui a trait à la Loi; on prépare et on rend disponible la liste de classement des documents; on dresse l'inventaire des renseignements nominatifs et on en établit le fichier; on achemine à la Commission d'accès les déclarations de fichiers; on met en place les dispositions concernant la collecte, la conservation et la circulation externe et interne des renseignements nominatifs; on assure le suivi des demandes de rectification et on représente le Ministère à la suite des appels logés auprès de la Commission d'accès à l'information.

En résumé, le Service de la documentation constitue le «guichet unique» tant pour le citoyen qui désire se prévaloir de ses droits en vertu de la Loi sur l'accès que pour la Commission qui a pour mandat, entre autres, d'en surveiller et d'en contrôler l'application<sup>1</sup>. De plus, et cela à titre de responsable de l'application de la Loi sur l'accès, le responsable du Service siège au Comité ministériel de sécurité de l'information électronique et des actifs informationnels.

Le Service de la documentation doit également coordonner et appuyer les actions relatives à l'application de la Charte de la langue française, de même qu'assurer une liaison continue avec l'Office de la langue française pour maintenir au sein du MSSS le statut du français aux plans quantitatif et qualitatif.

Ainsi, à titre d'interlocuteur du MSSS auprès de l'Office de la langue française,

le responsable du Service doit, entre autres diffuser les dispositions de la Charte et le Mémoire ministériel du 28 septembre 1977; rappeler périodiquement ces dispositions à l'ensemble du personnel du Ministère; fournir les interprétations et les renseignements requis, en collaboration avec le conseiller de l'Office de la langue française; mettre en place les mesures de coordination interne pour obtenir, notamment, la collaboration continue des services responsables de l'information, du personnel et des activités de soutien et pour déterminer les situations où la traduction de documents est autorisée; assurer le maintien des relations avec le conseiller de l'Office de la langue française; voir au règlement rapide et efficace des situations qui ont fait l'objet de plaintes à l'Office; enfin, promouvoir la qualité du français dans le milieu.

### Conclusion

De par la variété et l'importance de ses mandats, de même que de sa situation stratégique au sein de la structure organisationnelle du Ministère, le Service de la documentation joue un rôle de premier plan à l'égard de la gestion documentaire et de l'accès à l'information. Les objectifs visés par la Loi sur l'accès ne peuvent être atteints qu'en gérant adéquatement les supports sur lesquels est consignée l'information et en établissant les règles permettant de repérer rapidement les documents. C'est en relevant le défi de l'accès à l'information que le Service s'est imposé au sein du MSSS.

Un service de documentation ne doit pas craindre de diversifier ses mandats et de se démarquer dans son organisation. Souvent, la difficulté des bibliothèques gouvernementales n'est pas de démarquer, mais de durer. En se positionnant correctement, le Service de la documentation doit en arriver à se rendre indispensable auprès d'une clientèle variée. Il est dommage qu'au sein du gouvernement du Québec, il n'y ait pas davantage de ministères ou d'organismes qui se préoccupent

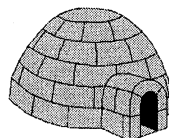
1. Gouvernement du Québec. 1993. *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*. Québec: Ministère des communications.

pent d'avoir une vision plus globale du traitement de l'information. Une meilleure intégration des divers volets (bibliothéconomie, gestion des documents, archivistique, accès à l'information, etc.) de la gestion documentaire contribue, d'une part, à faire évoluer ensemble les différentes catégories de personnel qui oeuvrent dans l'univers documentaire et, d'autre part, à promouvoir la culture administrative des organisations.

Un service de documentation ne peut demeurer isolé. Il est indispensable pour un tel service, peut-être plus que pour les autres d'être perméable aux événements qui se produisent dans l'organisation et d'être sensible, tel un baromètre, à ses évolutions. Un service documentaire doit viser à devenir un véritable agent relieur et catalyseur des processus d'échange et d'accès à l'information et ainsi contribuer, par le fait même, à la qualité des recher-

ches et des décisions. Dans le contexte actuel des finances publiques, tout doit être mis en oeuvre pour gérer de façon plus intégrée et rationnelle l'information documentaire. C'est dans cette optique que le Service de la documentation perçoit son rôle, sa mission, et apporte ainsi sa modeste contribution à l'atteinte des objectifs du ministère de la Santé et des Services sociaux.

### **EN MATIÈRE D'INFORMATISATION DE BIBLIOTHÈQUE, IL Y A CEUX QUI VOUS PROPOSENT CELA ...**



### **ET IL Y A ... AD HOC BIBLIO**

AD HOC BIBLIO est LE logiciel intégré de gestion de bibliothèques et de centres de documentation. Tous les modules et tous les services sont inclus dans la version de base. AD HOC BIBLIO automatise efficacement et à faible coût toutes les opérations courantes de votre bibliothèque. Sa souplesse et sa puissance permettent de satisfaire le moindre de vos besoins:

- catalogage
- acquisitions
- circulation
- abonnements
- routage des périodiques
- pointage des périodiques
- vocabulaire d'indexation
- appel de programmes externes
- utilisation de codes zébrés
- gestion des audio-visuels
- gestion multi-succursales
- utilisation en réseau local
- validation à la saisie
- PEB
- conversion de données
- gestion des interrogations
- statistiques
- générateur de rapports
- impression d'étiquettes
- prêt au comptoir
- gestion des fournisseurs
- gestion des usagers
- recherche puissante
- gestion topographique
- multi-fenêtrage
- contrôle budgétaire



**C I D G**



**Communiquez avec nous, vous serez chaudement accueillis !**

**1 300, Boul. Henri-Bourassa Est Montréal (Qué.) H2C 1G7  
téléphone: (514)385-5510 télécopieur: (514) 385-3685**