

LA VEILLE À VALEUR AJOUTÉE : NOS MEILLEURES PRATIQUES

Hakima Amoura¹, M.S.I., documentaliste, Audrey Attia², M.S.I., Bibl. prof., Daniela Ziegler³, M.S.I., bibliothécaire-informaticienne



PLANIFICATION

- **Mandat** de la veille dans le contexte de son organisation et de son service
- **Objectifs** de la veille
- **Besoins informationnels**
- **Profil de la clientèle**
- **Ressources** humaines, financières, matérielles, etc.
- **Format du produit de veille**

RECOMMANDATIONS

- ★ Obtenir l'**aval** et le **soutien** de son **organisation** et de son **gestionnaire**
- ★ Identifier des **alliés influents** et des **partenaires**
- ★ Soutenir la **mission** et contribuer à la réalisation de la **planification stratégique** et du **plan d'action** de son organisation et de son service
- ★ Définir les **stratégies de communication**
- ★ **Automatiser** le plus possible les étapes de *Recherche, surveillance, collecte* et de *Diffusion* afin d'accorder plus de temps à l'étape de l'*Analyse et traitement*
- ★ Choisir des **outils en ligne** favorisant le **travail collaboratif**, versus les outils monopostes

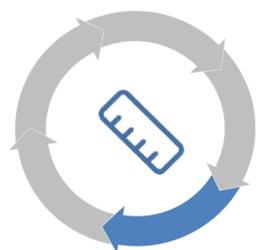


RECHERCHE SURVEILLANCE COLLECTE

- **Sujets utiles** pour soutenir les actions de son organisation et de ses clients
- **Sources internes et externes**, résultats scientifiques pertinents et données probantes utiles
- Bonnes pratiques en **recherche et gestion de l'information**
- Outils de **surveillance**
- Outils de **collecte** de l'information

RECOMMANDATIONS

- ★ Faire des **veilles à valeur ajoutée** pour des **groupes ciblés** (incluant les décideurs) plutôt que des veilles générales
- ★ Prévoir du **temps** pour l'identification de **sources fiables**
- ★ Se baser sur des **critères objectifs** pour l'évaluation des sources et des informations
- ★ Favoriser la **veille collaborative** pour permettre une **co-construction des connaissances/du savoir**
- ★ **Être à l'affût** des nouveaux besoins informationnels et ponctuels de son organisation

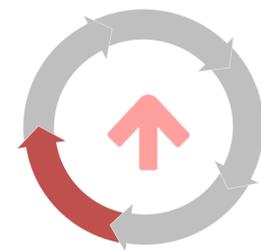


ANALYSE ET TRAITEMENT

- **Sélection** des informations pertinentes
- **Analyse critique / Résumé / Synthèse**
- **Catégorisation / Indexation**
- Outils de **traitement** et de **gestion de l'information**

RECOMMANDATIONS

- ★ Apporter de la **valeur ajoutée**:
 - ★ **indexer le contenu** à l'aide de mots-clés, *tags*, annotations, etc.
 - ★ produire des **synthèses**
 - ★ **citer** de courts extraits
 - ★ susciter des **recommandations** des pairs
- ★ **Nommer les contributeurs** de la veille (« suggéré par ... »)
- ★ Signaler une **information utile, fiable, personnalisée, contextualisée et récente**
- ★ Privilégier la **spécificité** à l'exhaustivité
- ★ Utiliser le **vocabulaire de son organisation**



DIFFUSION

- **Stratégies de communication**
- Bonnes pratiques en matière d'**utilisation et de diffusion des connaissances**
- Respect du **droit d'auteur**
- Outils de **diffusion**

RECOMMANDATIONS

- ★ Appliquer le **plan de communication**
- ★ Soigner l'**aspect visuel** des produits (attrayant, aéré, facile à lire, images)
- ★ Diffuser du **contenu bref, synthétisé et catégorisé**
- ★ Préférer le **modèle push** pour fournir l'information *juste à temps* aux clients
- ★ Considérer **différentes plateformes** (téléphones intelligents, tablettes, courriels, etc.)
- ★ **Promouvoir** le produit de veille via les réseaux sociaux, l'intranet et le site web de son organisation
- ★ Ne pas négliger la **diffusion en mode présentiel** (transmission orale et échanges verbaux avec les clients)
- ★ Faire la **promotion** de son **équipe** (noms, photos), ses **collaborateurs** et ses **bons coups!**



ÉVALUATION

- **Satisfaction** de la clientèle visée
- Évaluation de :
 - l'**utilisation de la veille**
 - l'**impact de la veille**
 - l'**efficacité du processus de veille**

RECOMMANDATIONS

- ★ **Sonder** régulièrement sa clientèle (sondage, statistiques de consultation)
- ★ Susciter une **rétroaction continue** pour être en adéquation avec les besoins
- ★ Veiller à ce que le **processus de veille** demeure **évolutif**
- ★ **S'adapter aux changements** (outils, approches, besoins, contexte, etc.)
- ★ **Intégrer les meilleures pratiques** en matière de veille pour une amélioration continue
- ★ **Veiller, c'est au quotidien**
- ★ Tenir un **journal de bord** afin de documenter les décisions, les démarches, les leçons apprises et les opportunités
- ★ **Rendre compte** de l'utilisation et de l'impact de la veille à ses gestionnaires
- ★ **Oser innover!**

Contexte

« La recherche, l'innovation et le transfert des connaissances ont un rôle central à jouer dans l'amélioration du système de santé et de services sociaux (SSS) du Québec. »

Ministère de la Santé et des Services sociaux, Plan stratégique 2015-2020

Qu'est-ce que la veille?

« La veille est un processus dynamique et rigoureux de surveillance, de gestion et de diffusion d'une information récente et pertinente permettant d'anticiper les enjeux et de faciliter la prise de décision des acteurs concernés. »

CdPVeille3S, Charte de collaboration, 2017

Pourquoi faire de la veille?

- ➔ Faciliter la prise de décision
- ➔ Innover et saisir les opportunités
- ➔ Anticiper les enjeux
- ➔ Rester informé et améliorer sa pratique professionnelle
- ➔ Lutter contre l'abondance d'information

Outils de veille

- Recherche, surveillance et collecte
- Analyse et traitement
- Diffusion
- Évaluation



cdpveille3s.wordpress.com | #cdpveille3s