

**Implantation de cellule de veille
Référentiel**

Septembre 2016
(Dernière mise à jour : décembre 2018)

Document rédigé par :
Julien Chevrier

Table des matières

Table des matières	2
Implantation de cellule de veille : référentiel	3
Mise en contexte	3
Quelques précisions	4
Remerciements.....	4
Référentiel du soutien à la veille offert par le service d'information scientifique de l'INESSS.....	5
1. Définitions	5
1.1 La veille	5
1.2 La cellule de veille.....	5
1.3 Le produit de veille	5
2. Processus d'implantation d'une cellule de veille	7
2.1 Remarques préalables	7
2.2 Rencontre initiale de planification	7
2.3 Les modalités de la cellule de veille	8
2.4 Le repérage des sources	9
2.5 Développement d'une stratégie de recherche.....	9
2.6 Mise en place du dispositif de collecte	9
2.7 Rencontre de démarrage.....	10
2.8 Démarrage de l'analyse et de la gestion de l'information	10
2.9 Démarrage de la diffusion	10
2.10 Précision sur le processus de veille et le temps nécessaire à l'implantation.....	11
Bibliographie :.....	12
Annexe – Le cycle de la veille	13

Implantation de cellule de veille : référentiel

Mise en contexte

Ce référentiel a pour objectif d'exposer de façon pratique le soutien offert par le personnel du service d'information scientifique de l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS) lors de l'implantation d'une cellule de veille à l'Institut. Il expose les grandes étapes menant à cette implantation et il précise les ressources nécessaires au démarrage et au maintien des activités de la cellule. Il se veut un document de référence pour les conseillers en information scientifique ainsi qu'un outil de communication détaillant la méthodologie employée et le soutien offert par le service d'information scientifique.

La production de ce référentiel et ses premières mises en application s'inscrivent dans le cadre du chantier méthodologique mis en place par la Vice-présidence Science et gouvernance clinique (VPSGC) dont l'objectif consiste à proposer une méthodologie de veille adaptée aux différents besoins de l'Institut. Les éléments ayant motivé la constitution de ce chantier sont les suivants, tels que formulés dans la « Charte d'avant-projet » :

La loi de constitution de l'INESSS stipule que les recommandations de ses produits doivent être maintenues à jour entre autres dans un objectif de promotion de l'excellence clinique et d'utilisation efficiente des ressources; afin de remplir pleinement sa mission, l'Institut doit être aussi à l'écoute des changements, des tendances qui s'opèrent dans l'environnement et être à la fine pointe des méthodes et processus innovants pour le soutien à la prise de décision.

De plus, le rapport d'évaluation de la mise en œuvre de la loi sur l'INESSS et des impacts de ses activités effectué par Raymond Chabot Grant Thornton (RCGT, 2015) a mis en évidence l'importance d'organiser l'activité de veille stratégique pour la réalisation de la mission de l'Institut.

Il est noté aussi que les différents acteurs du réseau de la santé et des services sociaux du Québec souhaiteraient voir l'INESSS exercer une veille des technologies et pratiques émergentes [Safyanik *et al.*, 2016] (p. 1-2)

L'implantation de cellules de veille à l'INESSS, telle que décrite dans ce référentiel, vise donc notamment à répondre à ces enjeux.

Le présent référentiel constitue un point de départ qui évoluera probablement suite à ses premières mises en application. Suivant les recommandations du document « Implantation d'un processus de veille stratégique à l'INESSS – Éléments de réflexion », il sera d'abord utilisé pour guider l'implantation de quelques cellules de veille en mode « projet pilote » ou « banc d'essai » avec la collaboration de professionnels¹ [Plamondon et Jehanno, 2015] (p. 13). L'implantation de ces premières cellules permettra d'ajuster si nécessaire la méthodologie exposée dans les pages qui suivent.

¹ Dans ce document, le terme « professionnel » désigne les professionnels scientifiques et les professionnels conseils de l'INESSS.

Quelques précisions

La veille et la vigie

Le document « Modèle d'intégration de la vigie et de la veille stratégique de l'INESSS » [Dion *et al.*, 2012] décrit et distingue les activités de veille et de vigie. Le présent référentiel décrit les étapes qui mènent au démarrage d'une cellule de veille. Cela dit, il pourrait être utilisé également pour guider des activités de vigie.

La veille des pratiques dans le RSSS

Parmi les différents types de veille évoqués dans le rapport de RCGT, on trouve le suivant :

L'INESSS devrait exercer une veille [...] des technologies et pratiques répandues dans [le RSSS] qui sont peut-être obsolètes. De façon plus générale, l'exercice d'une veille des pratiques dans le réseau de la santé et des services sociaux semble nécessaire afin que l'INESSS puisse se doter de priorités fondées sur une juste appréciation de la situation et des besoins du réseau de la santé et des services sociaux [Raymond Chabot Grant Thornton, 2015] (p. 115).

Il est important de noter que la surveillance des pratiques en cours dans le RSSS dépasse la portée de ce référentiel. Les principes décrits dans les prochaines pages pourraient y être appliqués, mais non le mode de collecte d'information.

Remerciements

Le présent référentiel est très largement inspiré du « Cadre de référence de la veille scientifique » de l'Institut national de santé publique du Québec [Institut national de santé publique du Québec, 2016]. Toute notre gratitude à l'égard des porteurs du dossier en question avec lesquels nous avons eu de nombreux échanges.

Référentiel du soutien à la veille offert par le service d'information scientifique de l'INESSS

1. Définitions

1.1 La veille

La Communauté de pratique Veille en santé et services sociaux du Québec définit la veille comme suit : « 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 décisions des acteurs concernés » [Communauté de pratique Veille en santé et services sociaux du Québec, 2017].

Contrairement à une revue de littérature qui se consacre ponctuellement à répertorier l'ensemble des informations déjà produites sur un sujet donné, la veille est un processus continu concentré sur les nouvelles informations publiées. Elle a une visée prospective et non rétrospective.

En d'autres mots, la veille rassemble un ensemble d'activités réfléchies, structurées et continues qui visent à obtenir l'information la plus actuelle possible sur un sujet donné et à diffuser cette information à un ou des requérants intéressés qui l'utiliseront.

Cette diffusion de l'information peut être informelle (transmission des résultats de la veille entre collègue ou au sein d'un réseau restreint de façon ponctuelle) ou formelle (production régulière d'un produit de veille).

1.2 La cellule de veille

Les activités de veille sont réalisées par une cellule de veille. Celle-ci est constituée de l'« ensemble des ressources (humaines, matérielles, [financières,] technologiques et informationnelles) dédiées à la cueillette, à l'analyse, à la gestion et à la diffusion de l'information » [Moreau, 2003]. Dépendant des objectifs de la cellule, celle-ci peut être constituée d'une ou de plusieurs personnes. Dans ce dernier cas, on parlera de « cellule collective ».

1.3 Le produit de veille

Dépendant du besoin identifié et des ressources disponibles, une cellule de veille peut être amenée à diffuser sur une base régulière un produit de veille (diffusion formelle). Il existe différents types de produits et différents modes pour les diffuser. À noter que les activités de veille ne débouchent pas nécessairement sur la publication d'un produit. (EX : un professionnel peut veiller simplement pour demeurer à jour dans son domaine d'expertise, ou encore diffuser de manière informelle les résultats de ses activités de veille).

1.3.1 Les types

Les trois types de produit sont présentés en ordre croissant de valeur ajoutée et de ressources nécessaires.

- **Produit signalétique :**
Il s'agit d'une liste de références portant sur le sujet intéressant la cellule de veille. (EX : une liste de nouvelles publications scientifiques sur un sujet donné; la section « Articles divers » de la [page](#) du « Continuum de services en traumatologie » de l'INESSS).
- **Produit analytique :**
Il s'agit de résumés de nouvelles publications jugées particulièrement pertinentes pour le requérant. (EX : un ensemble de résumés de nouvelles publications scientifiques sur un sujet donné; le [bulletin](#) « Veille scientifique : nutrition, activité physique, poids » produit par l'Institut national de santé publique du Québec).
- **Produit synthétique :**
Synthèse d'un ensemble de ressources repérées et jugées pertinentes par la cellule de veille. (EX : une synthèse d'un ensemble de nouvelles publications scientifiques sur un sujet donné).

Ces trois catégories représentent des types exemplaires. On peut très bien imaginer des types intermédiaires. De même, un produit de veille pourrait correspondre à plus d'un type, par exemple, un produit pourrait comporter une partie signalétique et une partie analytique.

1.3.2 Les modes de diffusion

Un ou plusieurs modes de diffusion peuvent être utilisés pour publier le produit de veille. Notamment :

- Document ponctuel transmis par courriel;
- Publication sur un site web (sur un blogue ou une page de nouvelles, par exemple);
- Fil RSS;
- Publication sur les réseaux sociaux;
- etc.

2. Processus d'implantation d'une cellule de veille

2.1 Remarques préalables

Dans ce référentiel, l'implantation d'une cellule de veille est conçue comme un travail d'équipe entre un conseiller en information scientifique et un professionnel (scientifique ou conseil)² ou un groupe de professionnels. De façon générale le conseiller joue un rôle de soutien méthodologique et technique, et le professionnel, celui d'expert du sujet ou de la thématique de la cellule de veille. L'objectif du conseiller est de mettre en place les dispositifs de veille et de former le professionnel à leur utilisation de façon à ce qu'il puisse poursuivre le travail de veille de façon autonome une fois la cellule implantée. Ainsi, le travail du conseiller est surtout concentré lors de la planification et de la mise en place de la cellule de veille. Une fois les activités de veille démarrées, elles reposent essentiellement sur le professionnel, et le conseiller n'intervient plus qu'à l'occasion afin d'offrir un soutien ponctuel.

La suite de ce texte décrit le déroulement de l'implantation en précisant qui doit intervenir à chaque étape. Les acronymes au début de chaque section précisent qui est majoritairement impliqué : soit le conseiller en information scientifique (CI), soit le professionnel – coordonnateur de la cellule dans le cas d'une cellule collective – (Pro), soit les deux (CI&Pro).

Le déroulement présenté doit être compris comme un déroulement type de l'implantation d'une cellule de veille. Les étapes suivantes constituent un guide général et non une recette précise. Le processus d'implantation doit être adapté en fonction des particularités de chaque projet. Dans certains cas, certaines étapes ne sont pas nécessaires ou, au contraire, nécessitent un approfondissement.

2.2 Rencontre initiale de planification

(CI&Pro)

La rencontre initiale de planification poursuit trois objectifs. Premièrement, familiariser, si nécessaire, le professionnel avec les grands concepts de la veille ainsi qu'avec les étapes à accomplir pour mettre en place une cellule de veille. Deuxièmement, expliquer au professionnel les rôles et responsabilités attendus de lui et du conseiller en information scientifique. Troisièmement, déterminer quels besoins visent à combler la cellule de veille, et planifier le travail à faire.

En plus de l'objectif général, la rencontre initiale est l'occasion de déterminer les autres modalités de la cellule de veille projetée : le besoin d'information qu'elle vise à combler, les rôles des membres de la cellule (si plus d'un professionnel est impliqué) et, dans le cas où une diffusion formelle est prévue, le produit de veille envisagé (son type et son mode de diffusion).

Pour les projets impliquant plus d'un professionnel ou des ressources importantes, il est important de consigner par écrit ces modalités. Le document qui en résulte est appelé « plan de

² Dans ce texte, « professionnel » désigne autant les professionnels conseil et que les professionnels scientifiques de l'INESSS.

veille ». Il est entendu que ce plan peut évoluer et être ajusté tout au long de la vie de la cellule de veille.

Il est utile à cet étape également de décider quel logiciel sera utilisé pour la gestion de l'information. Dans la plupart des cas, à l'INESSS, étant donné les habitudes institutionnelles, c'est EndNote qui sera utilisé. [Zotero](#) ou un autre logiciel pourrait être choisi pour répondre à des besoins particuliers. Si, à cette étape, le professionnel ne maîtrise pas le logiciel choisi, il lui est fortement conseillé d'apprendre à l'utiliser avant le démarrage des activités de veille.

2.3 Les modalités de la cellule de veille

Cette section décrit plus en détails les éléments devant être déterminés lors de la rencontre de planification. Il va de soi que ceux-ci peuvent évoluer tout au long de la vie de la cellule de veille. Pour les projets pour lesquels un plan de veille doit être produit, celui-ci doit comprendre au minimum ces éléments.

2.3.1 L'objectif

Quel objectif la cellule de veille devra remplir et dans quel contexte celui-ci apparaît-il ? La formulation la plus précise possible de cet objectif est primordiale puisqu'elle a une incidence sur l'ensemble des étapes du processus. C'est aussi à partir de cet objectif que les réalisations de la cellule de veille peuvent être évaluées. L'objectif prescrit également la durée de vie estimée de la cellule de veille.

2.3.2 Le besoin d'information

À partir de l'objectif de la cellule, il s'agit de préciser le besoin d'information : quelle(s) thématique(s) surveiller, quelle est la couverture visée (régionale, nationale, mondiale, etc.) ? Il est utile de préciser ce que l'on sait déjà sur le sujet à surveiller puis ce que l'on souhaite apprendre à l'aide de la veille. Les choix faits à cette étape ont une incidence directe sur le repérage (2.4) et sur l'analyse de l'information (2.8). Le professionnel peut d'ailleurs commencer à élaborer une grille de lecture qu'il utilisera pour l'analyse à cette étape-ci.

Dépendant de la complexité ou de l'étendue de la thématique générale du projet de veille, le conseiller en information scientifique peut être amené à aider le professionnel à bien circonscrire son besoin d'information. Aussi, dans les cas où le besoin d'information couvre une thématique très large, il peut être utile de séparer celui-ci en parties et de commencer le travail de veille en ne couvrant qu'une de ces parties, afin de démarrer les activités graduellement.

2.3.3 Le requérant

Qui, ou quel groupe, est le destinataire du produit de veille ? Il peut s'agir d'un requérant interne (soi-même, un ou des collègue(s), etc.). Il peut aussi s'agir d'un requérant externe : une organisation ou un groupe défini du réseau de la santé et des services sociaux, par exemple.

2.3.4 Le produit de veille envisagé

Pour les projets qui prévoient une diffusion formelle, il s'agit de définir sous quelle forme et à quelle fréquence on veut publier le produit de veille. Les décisions prises ici doivent reposer sur

la définition de l'objectif et du requérant. Dépendant du type de produit et du mode de diffusion, la planification peut aussi être l'occasion de commencer à définir les critères éditoriaux de la publication (quelle sera sa forme, comment elle sera présentée (gabarit), etc.).

2.3.5 Les rôles au sein de la cellule

Dans le cas d'une veille collective, il est impératif de préciser les rôles et responsabilités de chacun au sein de la cellule de veille et d'en définir un coordonnateur.

2.4 Le repérage des sources

(Pro)

Le repérage des sources (ou « *sourcing* ») consiste à choisir, sur la base du besoin d'information, les sources d'information à surveiller lors de la veille. Par exemple : produits de veille existants, sites web, périodiques, bases de données, personnalités ou organisations à suivre sur les réseaux sociaux, etc. Dans la majorité des cas, une des principales sources d'information est la base de données Medline/PubMed.

Un repérage des sources typique comprend Medline/PubMed, une liste d'organisations dont on veut suivre les nouvelles ou les publications, et une liste de périodiques dont on veut recevoir l'ensemble de la table des matières, ou dont le contenu n'est pas indexé dans Medline³.

2.5 Développement d'une stratégie de recherche

(CI)

Si Medline/PubMed fait partie des sources d'information identifiées à l'étape précédente, le conseiller développe une stratégie de recherche appropriée qui sera ensuite automatisée à l'étape de la mise en place du dispositif de collecte. Cette étape revient alors à effectuer un repérage d'information scientifique tel que décrit dans l'Offre de service du service d'information scientifique. Dans la plupart des cas, il est utile de livrer les résultats du repérage au professionnel avant de débiter les activités de veille. Cela lui permet de faire une mise à jour de ses connaissances. Les résultats produits par la stratégie permettent également au conseiller de valider concrètement le besoin d'information avec le professionnel.

2.6 Mise en place du dispositif de collecte

(CI)

Il s'agit à cette étape de mettre en place un dispositif automatisé de collecte d'information qui rassemble et filtre l'information diffusée par les sources d'information identifiées lors du repérage. Ce dispositif est composé d'un ou de quelques logiciels et services web – disponibles gratuitement ou à peu de frais – et repose en grande partie sur la norme RSS.

En fonction de ce qui a été déterminé à l'étape de planification (2.2), le conseiller en information choisit un lecteur de fils RSS⁴ (ex : [Inoreader](#), [Feedly](#), [RSSOwl](#), etc.). Il recueille les

³ Le professionnel peut seulement identifier tous les périodiques pertinents, et le conseiller s'organise pour qu'ils soient surveillés via PubMed ou autrement. La ressource [JournalTOCs](#) peut être utilisée pour trouver le fil RSS d'un périodique scientifique (nécessite la création d'un compte gratuit).

files RSS publiés par les sources d'information identifiées lors du repérage, il crée des files RSS pour les sources qui n'en publient pas⁵. Il automatise dans PubMed la stratégie de recherche qui a été développée à l'étape précédente. Et, si nécessaire, il développe un filtre qui sera appliqué sur certaines ou sur l'ensemble des sources d'information, excluant PubMed. Si une stratégie de recherche a été développée à l'étape précédente, elle peut être utilisée comme modèle à l'élaboration du filtre.

À la fin de cette étape, une certaine quantité d'information susceptible d'être intéressante pour la cellule de veille commence à être collectée de façon continue et automatisée.

2.7 Rencontre de démarrage

(CI&Pro)

Une fois le dispositif de collecte en place, le conseiller en information rencontre le professionnel pour l'initier au lecteur RSS choisi et, si nécessaire, au logiciel de gestion de l'information choisi pour la cellule de veille.

2.8 Démarrage de l'analyse et de la gestion de l'information

(Pro)

Il s'agit maintenant pour le professionnel de parcourir les résultats produits par la collecte automatisée et d'effectuer un tri (l'analyse). Les informations jugées pertinentes au cours de cette analyse doivent ensuite être gérées (conservées, organisées, représentées⁶, etc.), à l'aide du logiciel déterminé, de façon à ce qu'elles puissent être réutilisées et diffusées au moment opportun. Il peut être utile, pour le professionnel d'élaborer une grille de lecture (ou de préciser celle qui a été élaborée à l'étape de la planification) qu'il utilisera pour effectuer le tri parmi les informations issues de la collecte. Une fois cette étape complétée, l'analyse et la gestion effectuées par le professionnel scientifique se poursuivent de façon périodique tout au long de la vie de la cellule de veille. Des ajustements à la méthode d'analyse et de gestion ainsi qu'aux paramètres du dispositif de collecte peuvent être nécessaires dans les premiers temps.

2.9 Démarrage de la diffusion

(CI&Pro)

Les cellules de veille qui optent pour une diffusion informelle n'ont généralement pas besoin de soutien de la part du conseiller en information scientifique pour la phase de diffusion. Par contre, ce dernier sera impliqué dans le travail de diffusion des cellules qui livrent de façon formelle un produit de veille. La participation du conseiller à cette étape dépend de plusieurs facteurs, notamment la périodicité de la diffusion et l'ampleur du lectorat visé.

Au sein des cellules qui visent une diffusion formelle, le conseiller peut être amené à élaborer une chaîne de travail, à paramétrer des outils de diffusion ([MailChimp](#), par exemple) et à réaliser

⁴ Il est préférable, dans la mesure du possible, d'utiliser un lecteur en ligne de manière à faciliter le soutien et les ajustements de la part du conseiller.

⁵ La plupart des pages peuvent être surveillées à l'aide des services gratuits [Feed43](#) et [Feed Creator](#).

⁶ À l'aide de mots-clés ou « tags », par exemple.

d'autres tâches techniques. L'objectif du conseiller est de minimiser la charge de travail additionnel imposée au professionnel par la diffusion. Il est important de préciser que l'essentiel du travail intellectuel nécessité par la réalisation d'un produit de veille de type analytique ou synthétique (la rédaction de texte, notamment) est la responsabilité du professionnel. Cela dit, le conseiller pourrait donner des conseils quant à la forme et présenter des exemples de produits de veille au professionnel pour l'aider dans ce travail.

Certains projets de diffusion pourraient nécessiter des ressources qui dépassent celle du service d'information scientifique et nécessiter l'aide d'autres intervenants comme l'équipe du transfert de connaissance, par exemple. Dans ces projets, le conseiller s'occupe d'établir le lien avec ces intervenants et il coordonne le travail entre ceux-ci et le professionnel attiré à la veille.

2.10 Précision sur le processus de veille et le temps nécessaire à l'implantation

Une fois toutes les étapes complétées, le professionnel responsable de la cellule de veille est considéré autonome. Le conseiller en information n'intervient plus, sauf pour offrir un soutien ponctuel lorsque nécessaire. Par exemple, il peut être appelé à ajouter ou enlever des sources au dispositif de collecte, à ajuster la stratégie de recherche, à ajuster les paramètres des outils utilisés, voire à remplacer un outil etc.

Une fois la diffusion démarrée, les étapes d'analyse, de gestion et de diffusion se poursuivent de façon périodique. Des retours aux étapes de planification (2.2), de repérage (2.4 et 2.5) et de mise en place du dispositif de collecte (2.6) peuvent être nécessaires durant toute la durée de vie de la cellule. Le conseiller en information peut être appelé à intervenir à ces moments.

Le professionnel doit prévoir entre 7h et 10h pour compléter les étapes menant au démarrage de la cellule, puis au plus 3h par semaine pour l'analyse et la gestion de l'information. Il faut également prévoir des heures consacrées à la diffusion (le temps nécessaire à la diffusion dépend en grande partie du produit de veille à diffuser).

Le conseiller en information scientifique doit compter entre 15h et 20h pour compléter le démarrage d'une cellule de veille.

Bibliographie :

Communauté de pratique Veille en santé et services sociaux du Québec. Mission. 2017.
Disponible à : <https://cdpveille3s.wordpress.com/> (consulté le 12 septembre 2017).

Dion C, Jehanno C, Dagenais P. Modèle d'intégration de la vigie et de la veille stratégique de l'INESSS. 2012. 2012.

Institut national de santé publique du Québec. Cadre de référence de la veille scientifique. 2016.

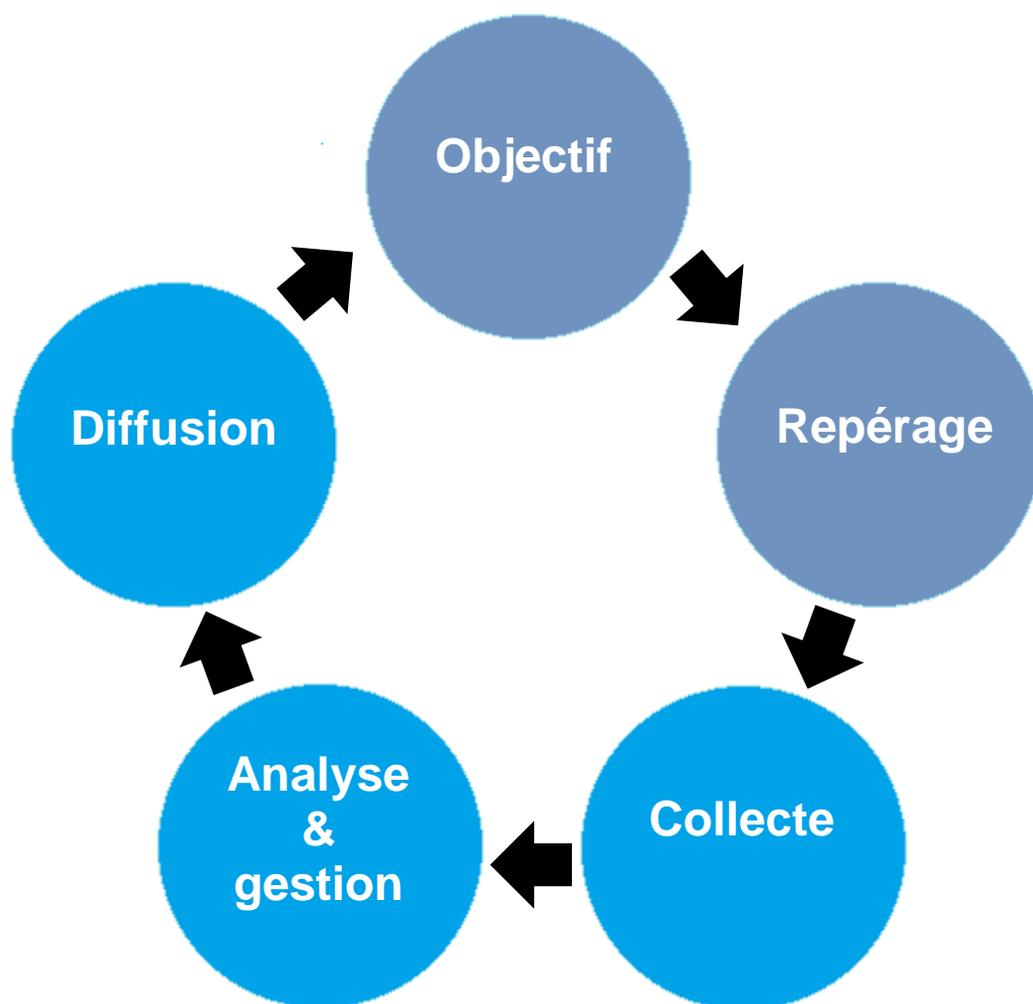
Moreau I. La veille informationnelle : implantation d'un système de veille en milieu professionnel. *Argus* 2003;32(1):25-8.

Plamondon G et Jehanno C. Implantation d'un processus de veille stratégique à l'INESSS. 2015. 2015.

Raymond Chabot Grant Thornton. Évaluation de la mise en œuvre de la loi sur l'INESSS et des impacts de ses activités - Rapport final. RCGT; 2015.

Safyanik C, Jehanno C, Dion C, Jouandon F, Côté B. Charte d'avant projet - Implantation d'un processus structuré de veille. 2016. 2016.

Annexe – Le cycle de la veille



Correspondances entre les phases du cycle et les points présentés à la section 2 :

Objectif : 2.2 et 2.3

Repérage : 2.4

Collecte : 2.5 et 2.6

Analyse & gestion : 2.7 et 2.8

Diffusion : 2.9