



La veille en santé et services sociaux : nos bonnes pratiques

La Communauté de pratique de veille en santé et services sociaux du Québec (#CdPveille3S)

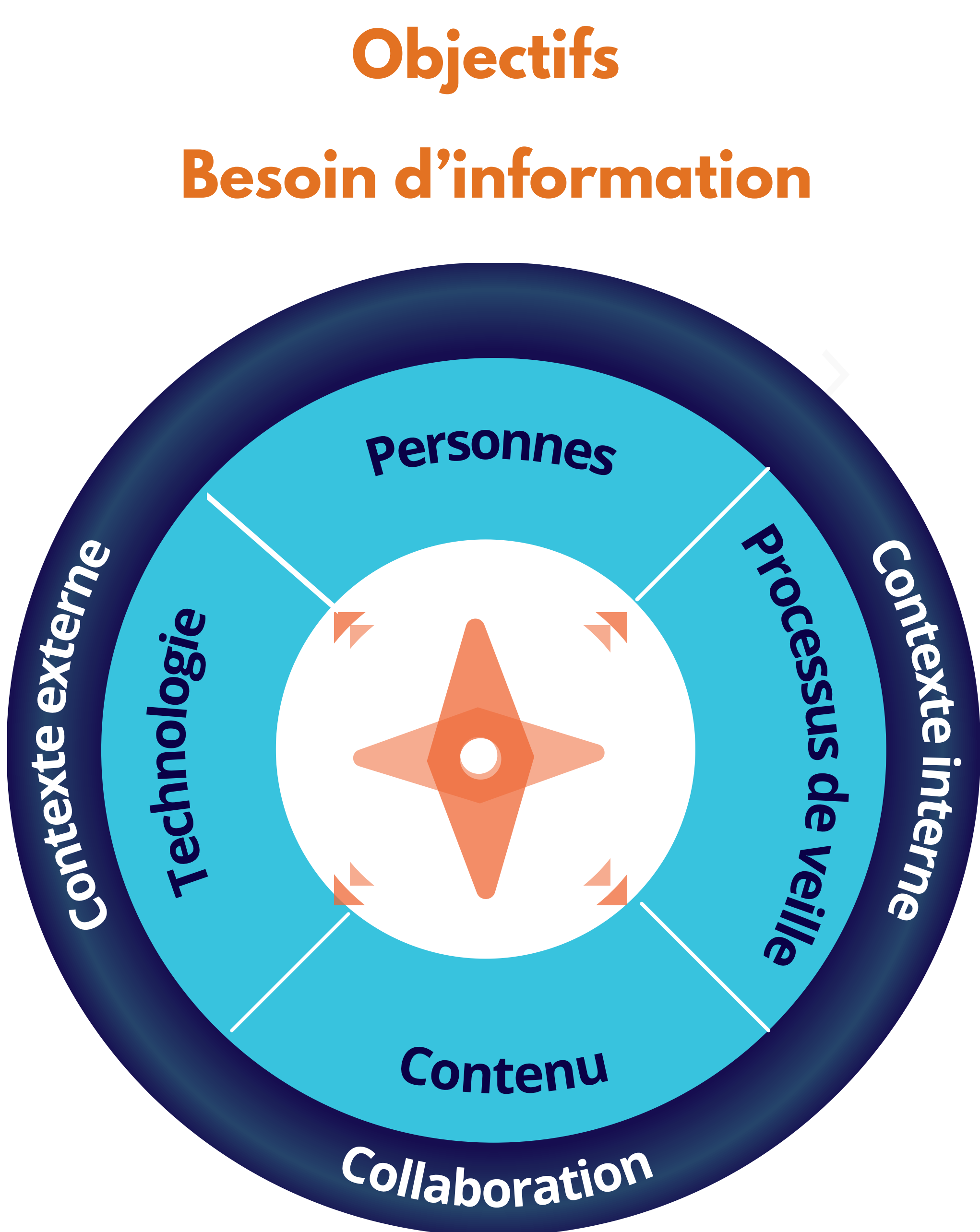
a pour mission de contribuer à l’amélioration des pratiques de veille en santé et services sociaux au Québec.

C’est ainsi qu’elle partage ici avec les veilleurs et veilleuses ses **bonnes pratiques fondées à la fois sur son expertise** et sur **les écrits récents dans le domaine**.

Ces pratiques **peuvent être modifiées** selon les objectifs et les besoins particuliers de leur organisation ou de leurs clients, et selon les ressources allouées au service de veille. L’objectif des pratiques proposées est **d’appuyer la mise en œuvre des services de veille au Québec** et d’en **soutenir l’évolution**.

Contexte de la veille en santé et services sociaux

Les services de veille en santé et services sociaux s’adaptent selon l’évolution constante de différents aspects de leur contexte, **les orientations** et **les priorités du système de santé** et **des organisations**, les **besoins informationnels des clientèles cibles**, les **nouvelles connaissances**, les **technologies** et les **innovations** en matière de veille et de gestion de l’information.





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. (2022). Charte de collaboration.

Bonnes pratiques de veille

Les bonnes pratiques sont présentées selon **les cinq étapes du Processus de veille 2.0** de la CdPveille3S et sont une mise à jour de l'édition publiée en 2017. Elles tiennent compte de plusieurs **éléments clés** (humains, culture organisationnelle, gouvernance, processus, technologies, etc.).

Amoura, H., Attia, A., Ziegler, D. (2017). *La veille à valeur ajoutée : nos meilleures pratiques*. Congrès des professionnels et professionnelles de l'information.

« Le processus de veille correspond aux étapes qui mènent à la **réalisation des produits de veille par le veilleur** et à leur **utilisation par le client**. »

Drevon. E. (2020).

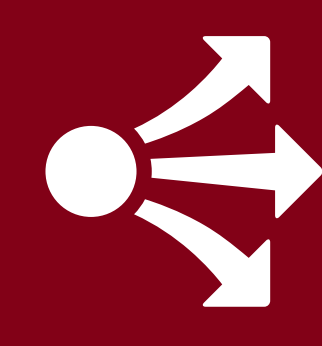
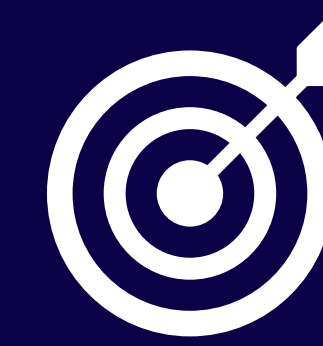
Processus de veille en santé et services sociaux : édition 2.0*





La veille en santé et services sociaux

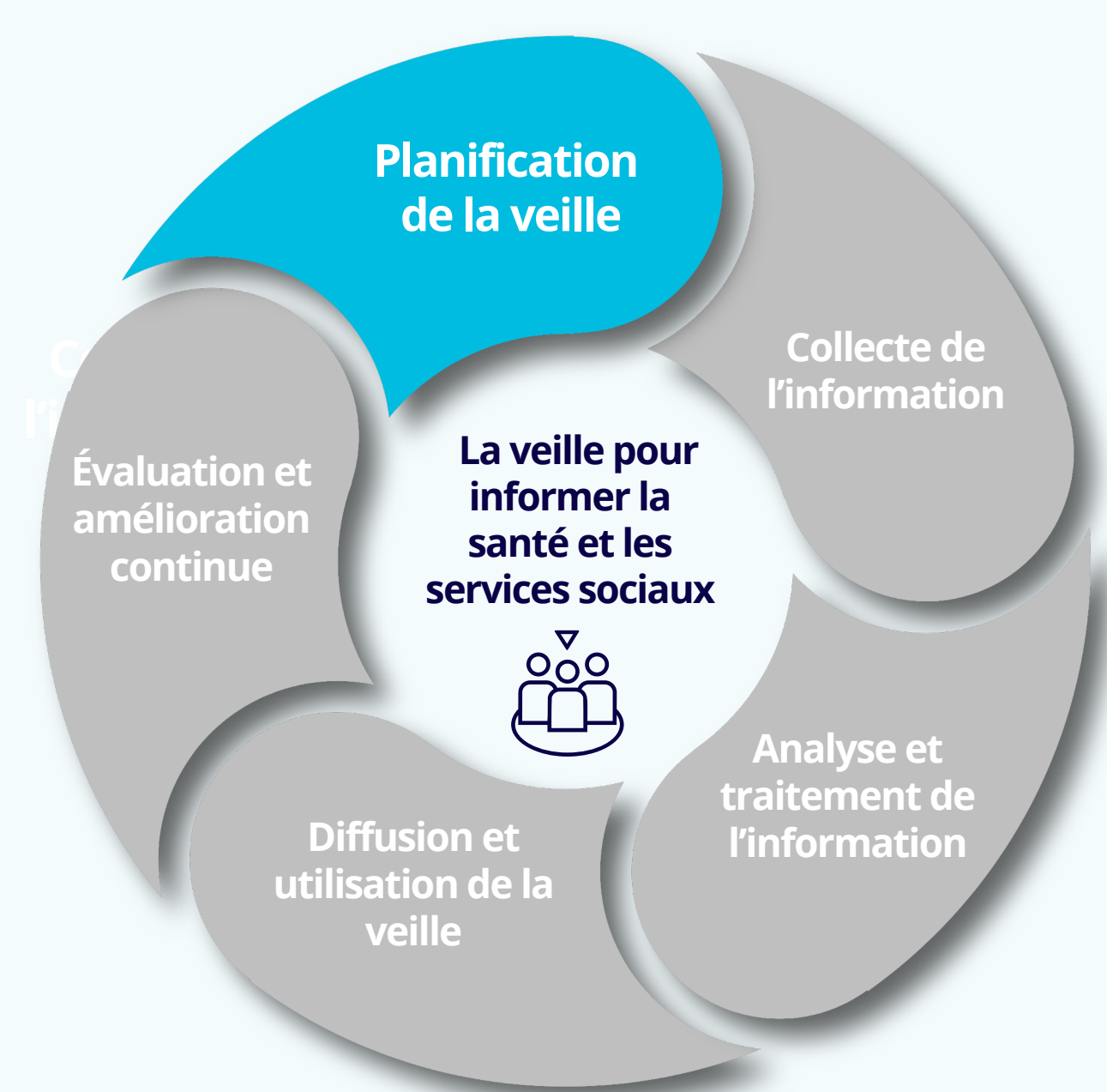
Éléments de bonnes pratiques

 Planification de la veille	 Collecte de l'information	 Analyse et traitement de l'information	 Diffusion et utilisation de la veille	 Évaluation et amélioration continue
• Mandat du service de veille en lien avec le contexte, la mission de l'organisation et du service. • Objectifs et besoins informationnels des clientèles. • Ressources requises : humaines, informationnelles, matérielles, financières, etc. • Gestion de projet : objectifs, livrables, ressources, responsabilités, procédures, processus, échéanciers, documentation, etc. • Stratégie de gestion de l'information et de communication : collecte, analyse et diffusion.	• Sujets ciblés selon les besoins informationnels des clients. • Sources internes et externes de qualité. • Stratégie de surveillance et de recherche d'information selon le type de source. • Outils de surveillance de contenus Web. • Outils de recherche d'information. • Bonnes pratiques en matière de recherche et de gestion de l'information.	• Outils pour faciliter la gestion de l'information et des références. • Sélection des informations pertinentes à inclure dans le produit de veille. • Rédaction du produit de veille. • Organisation du contenu pour en faciliter la consultation. • Citation des auteurs et des sources.	• Produit de veille élaboré selon de bonnes pratiques en communication et en transfert des connaissances. • Outil de diffusion du produit de veille répondant aux besoins de consommation de l'information des utilisateurs. • Stratégies de communication numérique. • Formation des acteurs impliqués dans la veille. • Respect du droit d'auteur. • Rayonnement du service de veille.	• Évaluation régulière : de la satisfaction de la clientèle visée; des sujets de veille selon les besoins; de l'utilisation et de l'impact de la veille. • Amélioration continue de la qualité (ACQ) des services et des produits de veille. • Optimisation des processus, des outils et des livrables. • Innovation !



Planification de la veille

- **Mandat du service de veille** en lien avec le contexte, la mission de l'organisation et du service.
- **Objectifs et besoins informationnels** des clientèles.
- **Ressources requises.**
- **Gestion de projet.**
- **Stratégie de gestion de l'information** et de **communication.**



Bonnes pratiques

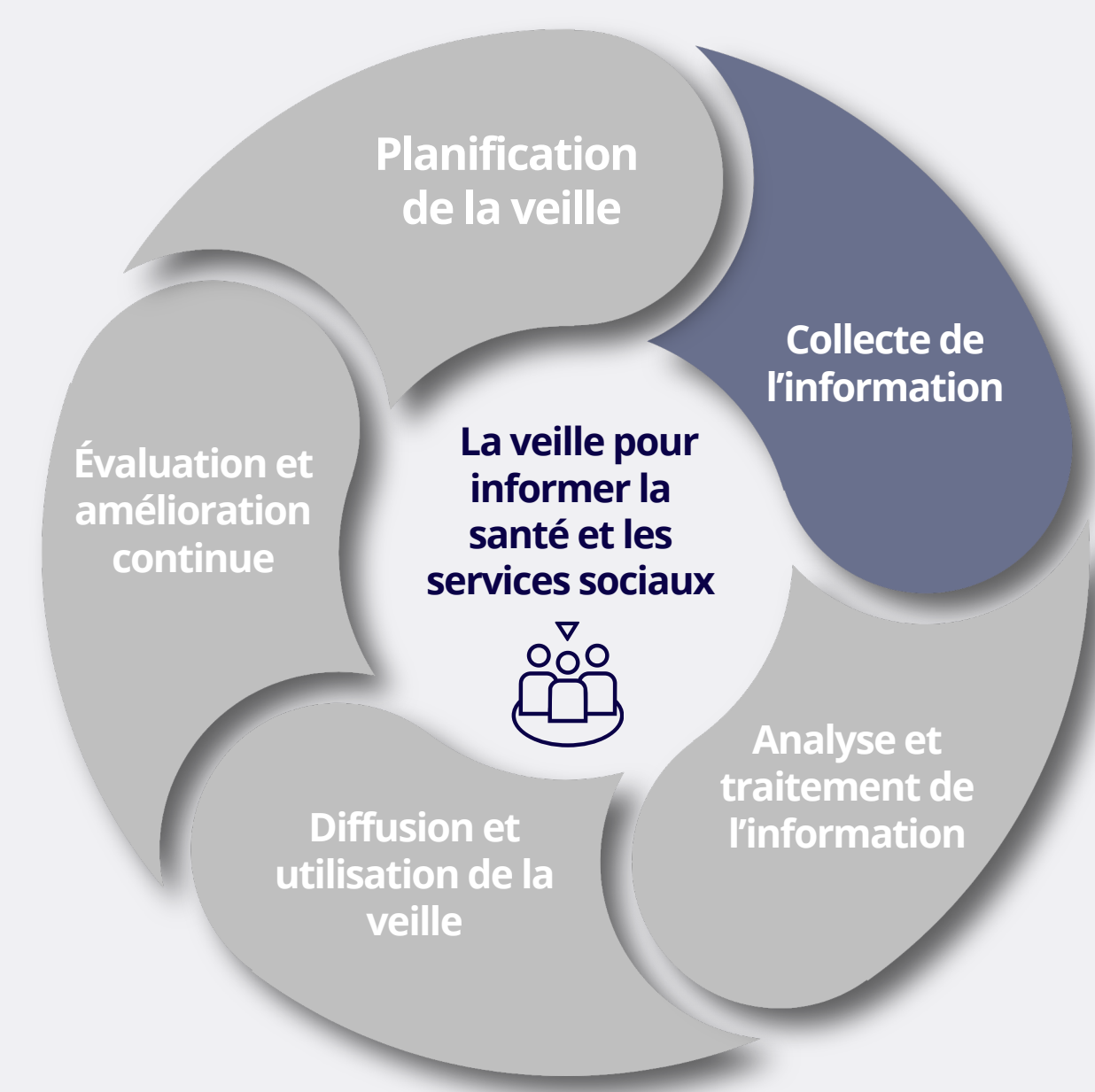
- Analyser les **conditions organisationnelles** et le **contexte** reliés aux services de veille.
- Développer une offre de services de veille qui **appuie les stratégies et les plans d'action** de son organisation et de son département.
- Obtenir **l'aval et le soutien** de son organisation.
- Analyser les **besoins spécifiques des clients** (Qui?) : objectifs (Pourquoi?), besoins informationnels, et canaux de communication privilégiés.
- Définir les **paramètres du service de veille** : les sujets (Quoi?), les types d'informations et les sources à surveiller, les couvertures linguistique et géographique visées (Où?), les livrables et leur périodicité (Quand?), etc.
- Valider le niveau de **collaboration** attendu pour effectuer la veille, et les **partenariats** possibles.
- Déterminer les **ressources requises** : personnes, contenu, budget alloué, technologie, etc.
- Définir les rôles, les tâches et l'animation du **réseau de veilleurs** ou de la **cellule de veille** au besoin.
- Planifier un **processus de veille** dynamique (Comment?).
- Choisir des **logiciels de veille** performants comprenant les **fonctions** requises et favorisant le **travail collaboratif**, p. ex. : surveillance, gestion, contribution au contenu, diffusion du produit de veille, etc.
- Concevoir et mettre à jour de la **documentation** afin d'assurer le bon déroulement et la continuité du service de veille.
- Susciter **l'engagement** des parties prenantes et des alliés influents.



Collecte de l'information

Bonnes pratiques

- **Sujets ciblés.**
- **Sources** internes et externes.
- **Stratégie de surveillance** et de **recherche** d'information.
- **Outils de surveillance de contenus Web.**
- **Outils de recherche d'information.**
- **Bonnes pratiques** en matière de recherche et de gestion de l'information.

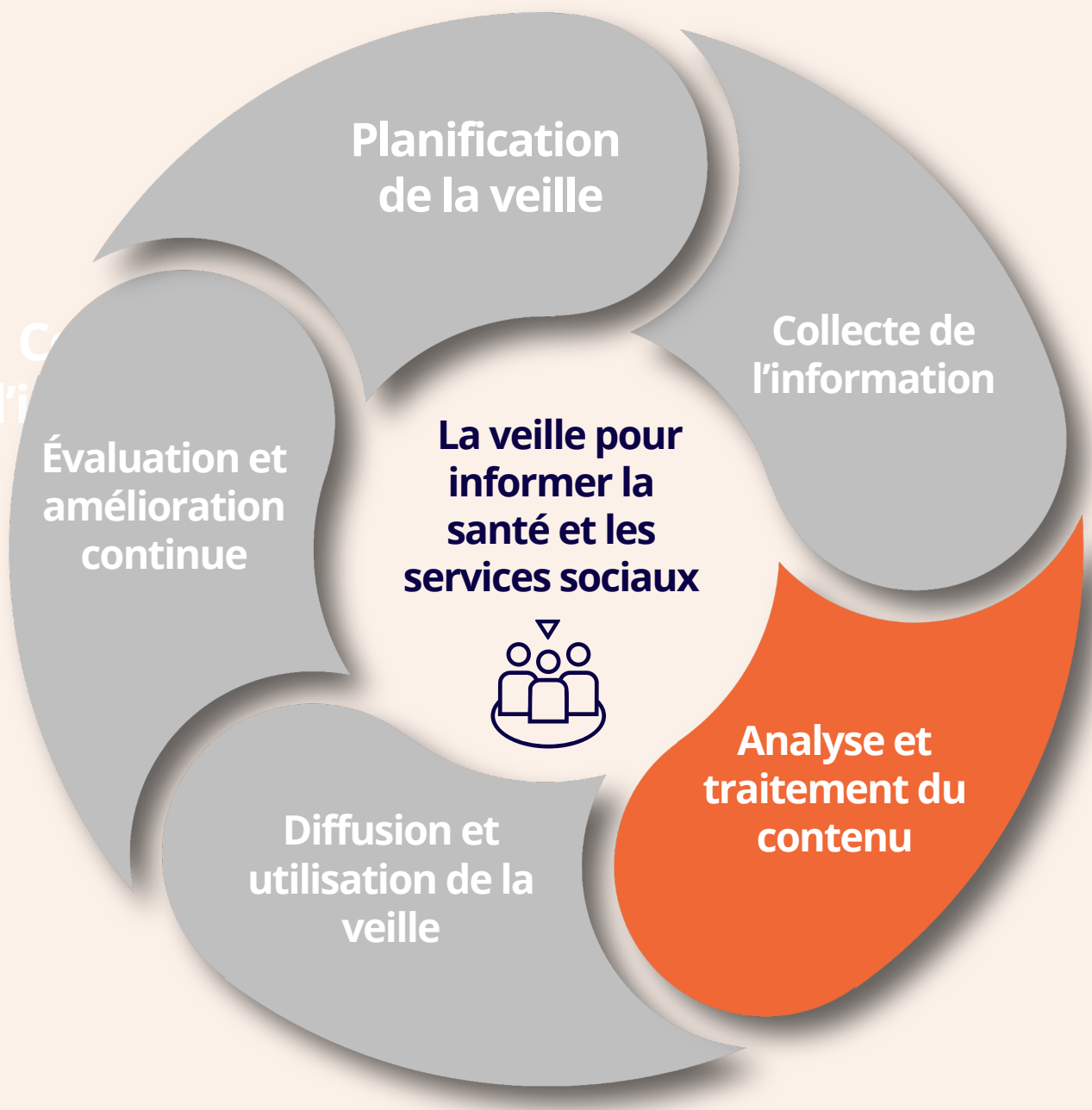


- Faire de la veille sur des **sujets ciblés à valeur ajoutée pour ses clients** et rester à l'affût de leurs nouveaux besoins.
- Favoriser la **veille collaborative** pour permettre une coconstruction des connaissances.
- Établir des **critères objectifs pour l'évaluation** des sources et la sélection d'informations fiables.
- Identifier les **sources d'information** pertinentes (internes et externes).
- Arrimer les **stratégies de surveillance** et de **recherche d'information** sur les axes de veille.
- Implanter un ou plusieurs **processus de collecte d'information** selon les sujets de veille et les types de sources et d'informations à surveiller.
- **Configurer les logiciels** afin d'optimiser la collecte d'information pertinente et d'accorder plus de temps à l'analyse et à la diffusion rapide du contenu de la veille.
- **Documenter le processus** de collecte d'information : sujets, liste des sources, stratégies de surveillance et de collecte d'information, configuration des outils, etc.
- Évaluer l'apport des **innovations technologiques** (IA, apprentissage machine, etc.) pour **optimiser** la collecte d'information.



Analyse et traitement
de l’information

- **Outils** pour faciliter la gestion de l’information et des références.
- **Sélection des informations** pertinentes à inclure dans le produit de veille.
- **Rédaction.**
- **Organisation du contenu.**
- **Citations.**



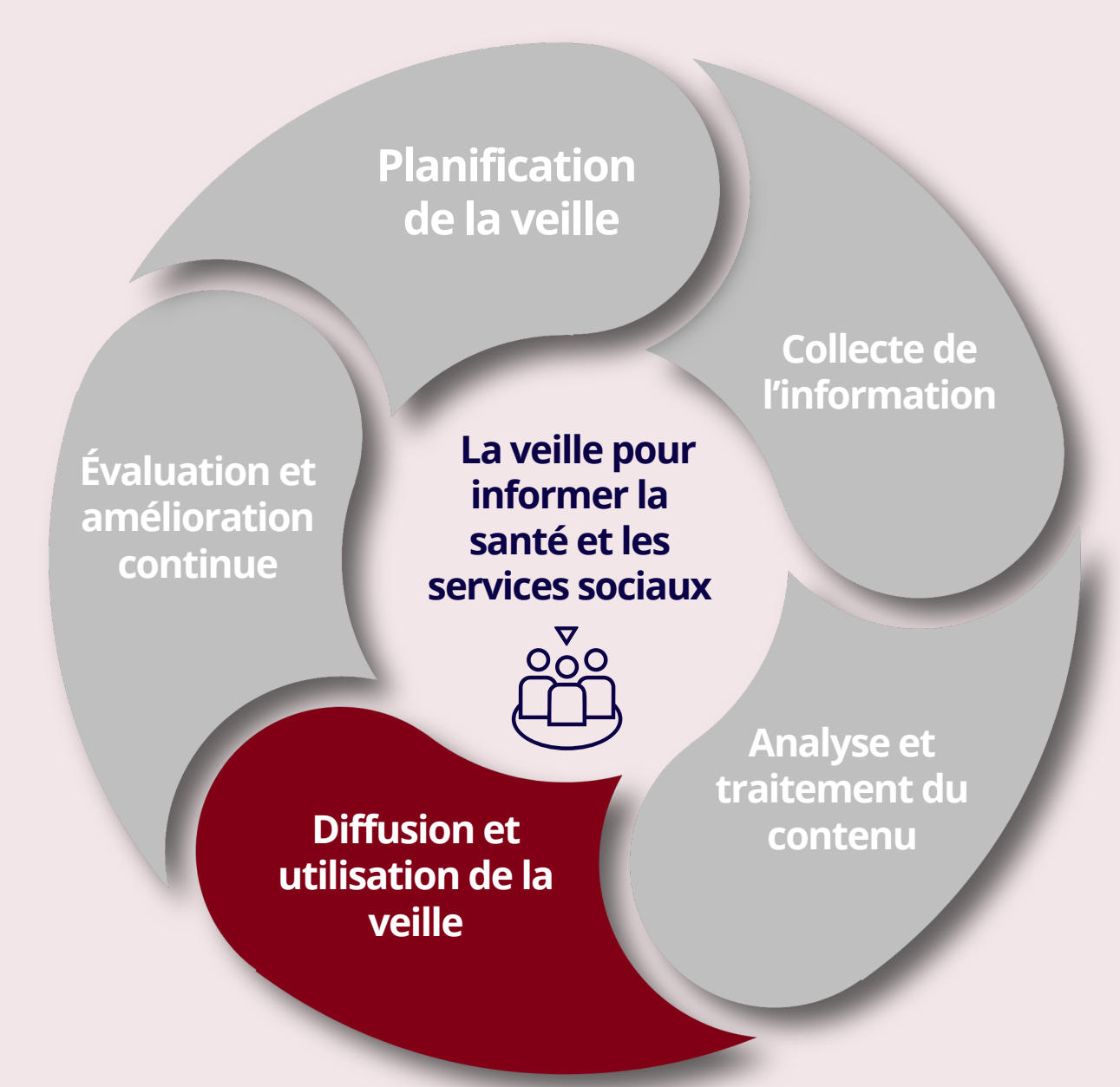
Bonnes pratiques

- Analyser le **contenu recueilli** et privilégier la **spécificité** de l’information à l’exhaustivité.
- Sélectionner les **informations récentes et utiles** selon des **critères de qualité** définis et le **volume** souhaité par le client.
- Rédiger du contenu à **valeur ajoutée** et **contextualiser** l’information : produire des synthèses et des analyses, citer des extraits, ajouter de l’information connexe, inclure des visuels, des données et des recommandations des pairs, etc.
- **Organiser l’information** pour faciliter la **consultation** du produit de veille et l’**utilisation** de son contenu : hiérarchiser l’information, la catégoriser selon les sujets d’intérêt, indexer le contenu à l’aide de mots-clés, faciliter un accès rapide au texte intégral, lorsque possible, tout en respectant les droits d’accès.
- Mettre en valeur les **réalisations** de son organisation et de ses ressources humaines.
- Utiliser le **vocabulaire institutionnel** lorsque pertinent.



Diffusion
et utilisation de la veille

- **Produit de veille** élaboré selon de bonnes pratiques en communication et en transfert des connaissances.
- **Outil de diffusion** du produit de veille.
- **Stratégies de communication** numérique.
- **Formation des acteurs.**
- **Respect du droit d’auteur.**
- **Rayonnement** du service.



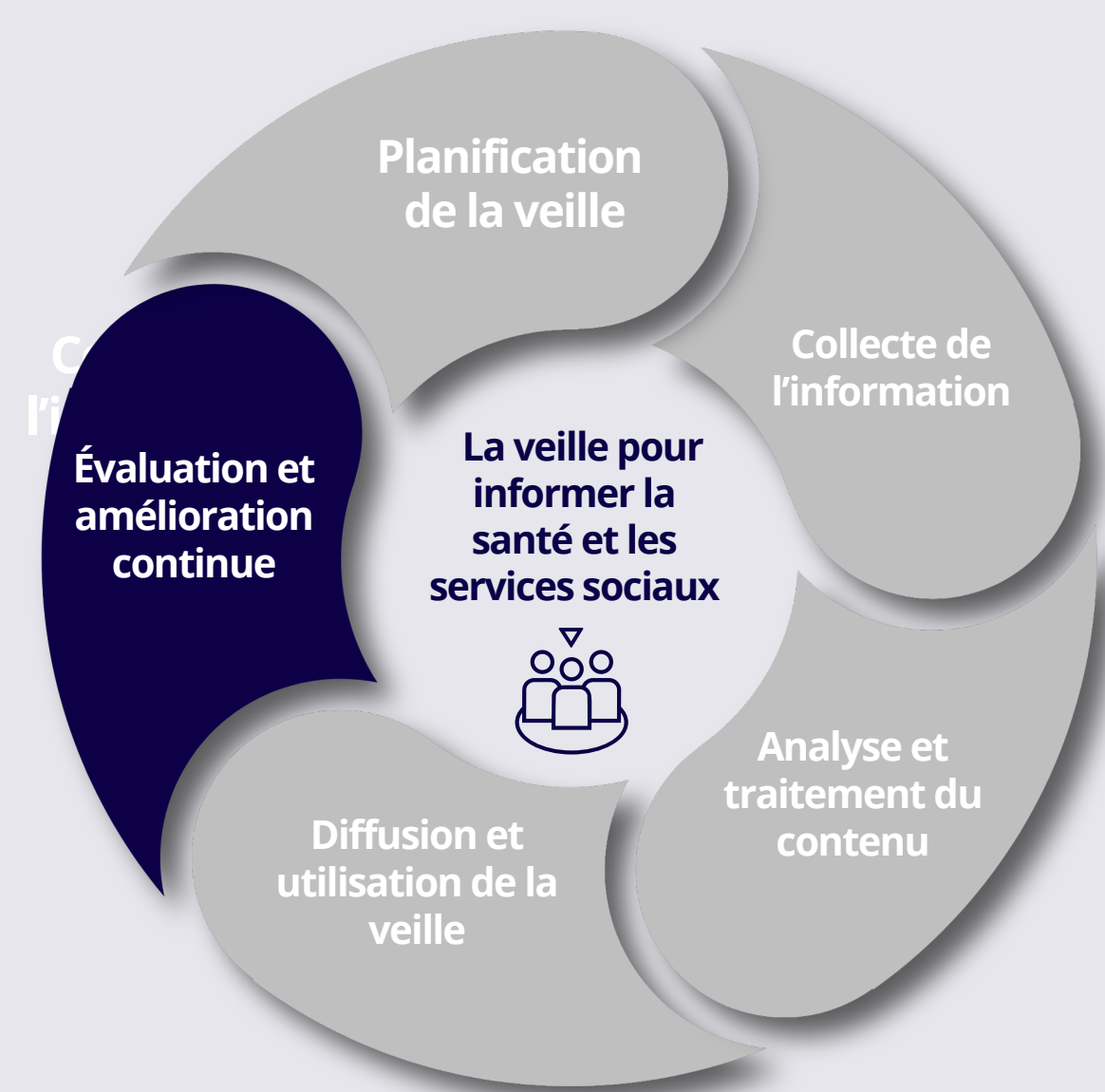
Bonnes pratiques

- Concevoir des produits de veille numériques (livrables) au **design** attrayant, avec un **contenu** concis de qualité et une **interface** conviviale favorisant **l’expérience utilisateur**, la consultation rapide et l’utilisation de l’information.
- Créer une **image de marque** distinctive pour le produit de veille en harmonie avec la signature organisationnelle.
- **Mettre en valeur** les services de veille, **l’expertise de son équipe** (p. ex. : noms, titres, coordonnées) et de ses **collaborateurs**.
- Prendre en considération les caractéristiques des **différentes plateformes** Web et mobiles.
- Préférer un **modèle** dans lequel **l’information est poussée** de manière automatisée auprès des abonnés afin de la rendre disponible le plus facilement et rapidement possible et de **fournir l’information juste à temps**.
- Préparer un **plan de dissémination** incluant un calendrier de publication.
- Gérer la **liste des abonnés** aux produits de veille.
- **Former** les veilleurs, les collaborateurs et les utilisateurs, et **transférer les connaissances** en veille.
- Mettre sur pied différentes **méthodes d’engagement** (formel et informel) entre les veilleurs, les clients et les producteurs de contenus.
- **Promouvoir** régulièrement le service et le produit de veille par l’entremise des canaux de diffusion les plus pertinents.
- Faire **rayonner les réussites** et leur **impact** auprès des parties prenantes, des collègues, des pairs et des décideurs du réseau!



Évaluation et amélioration continue

- **Évaluation régulière** : de la satisfaction de la clientèle visée; des sujets de veille selon les besoins; de l'utilisation et de l'impact de la veille.
- **Amélioration continue de la qualité** (ACQ) des services et des produits de veille.
- **Optimisation** des processus, des outils et des livrables.
- **Innovation !**



Bonnes pratiques

- Planifier la **méthode d'évaluation** du service de veille et déterminer les **indicateurs** quantitatifs et qualitatifs de **performance**.
- Organiser des rencontres ou sonder la clientèle afin d'obtenir une **rétroaction** et de rester en **adéquation** avec les **nouveaux besoins informationnels**.
- Analyser les profils des abonnés et les statistiques de consultation afin de mieux comprendre les **habitudes de consommation de l'information**.
- Documenter les **leçons apprises**, les **pistes d'amélioration** et préparer un **plan d'action**.
- **Adapter le service de veille et les processus** afin de tenir compte des nouveaux besoins, des bonnes pratiques, des innovations technologiques et des résultats des évaluations, etc.
- Préparer des rapports afin de **rendre compte de l'utilisation** et de **l'impact** de la veille à ses gestionnaires.
- S'informer et échanger avec des **experts en veille** afin de profiter de **l'intelligence collective**.
- Intégrer les **bonnes pratiques** en matière de veille, suivre **l'évolution** des usages du numérique et **oser innover!**



Veille, transfert de connaissances et contexte - santé et services sociaux

- Communauté de pratique de veille en santé et services sociaux du Québec. <https://www.encommun.io/c/cdpveille3s/>
- Communauté de pratique de veille en santé et services sociaux du Québec. (2022). **Définition de la veille, charte de collaboration.** https://praxis.encommun.io/media/notes/note_861/charte_cdp_veille3s_rev_2022.pdf
- Jamet, V., Pitre, M-C., Bélanger, C. (2024). **Les étapes d'un processus de veille en santé et services sociaux : version 2.0.** Communauté de pratique veille en santé et services sociaux du Québec (CdPveille3S). https://praxis.encommun.io/media/notes/note_20552/cycle-de-veille-cdpveille3s-avec-references-15-fevrier-20248916.pdf
- Drevon, E. (2020). **La veille stratégique dans le secteur public de la santé au Québec : une étude de cas multiples.** Thèse de doctorat, Université de Montréal. Processus de veille pp. 40-53. <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/handle/1866/25232>
- Amoura, H., Attia, A., Ziegler, D. (2017). **La veille à valeur ajoutée : nos meilleures pratiques [communication orale et affiche].** Congrès des professionnels et professionnelles de l'information, Montréal, Québec. <https://praxis.encommun.io/n/agcBERQgkkiHKKLbCmaXmWbWBYk/>
- Attia, A., Bélanger, C., Amoura, H., Houtekier, C. et Sauvé, C. (2020). **Dix ans de communauté de pratique de veille en santé et services sociaux du Québec : réussites et défis.** I2D, informations, données, documents, (1), 8087. <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2020-1-page-80.htm>
- Unité de soutien SSA Québec. (2024). **Système de santé apprenant.** <https://ssaquebec.ca/lunite/systeme-de-sante-apprenant/>
- INESSS. **Transfert de connaissances, définition.** Page web. <https://www.inesss.qc.ca/formations-et-outils/transfert-de-connaissances.html>
- Organisation Internationale de Normalisation (ISO). (2022). **Norme ISO ISO 30401:2018/Amd 1:2022 : systèmes de management des connaissances.** <https://www.iso.org/fr/standard/79489.html>
- Massuard M., sous la direction de Julie Lane. (2023). **Guide pour accompagner l'implantation de pratiques prometteuses dans un établissement – Soutien à l'implantation de pratiques prometteuses et au transfert de connaissances dans le réseau de la santé et des services sociaux.** Ministère de la Santé et des Services sociaux. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-003596/>
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2023). **Plan de transformation numérique du secteur de la santé et des services sociaux 2023-2027.** https://www.msss.gouv.qc.ca/inc/documents/ministere/acces_info/demandes-acces/2024-2025/2024-2025-250-Document.pdf
- Ministère de la Santé et des Services sociaux. (2024). **Plan directeur sur l'intelligence artificielle en santé 2024-2027.** <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2024/24-218-03W.pdf>
- Pôle santé, HEC Montréal. (2025). **Stratégies de mise à l'échelle d'innovations en santé et service sociaux: connaissances et outils tirés de neuf cas concrets québécois.** https://ssaquebec.ca/wp-content/uploads/2025/02/Guide_mise_echelle_innovations_sante_services_sociaux_quebec.pdf



Planification de la veille

- Institut national de santé publique du Québec. [s.d.]. **Conditions organisationnelles : le processus d'implantation rencontre-t-il les conditions favorisant le succès du projet?** <https://www.inspq.qc.ca/exercer-la-responsabilite-populationnelle/realiser-projet-en-lien-responsabilite-populationnelle/mettre-en-oeuvre-suivre-projet-l-adapter/processus-d-implantation-rencontre-t-il-conditions-favorisant-succes-du-projet>.
- **Fonctions des logiciels de veille** : surveillance de plusieurs types de sources, recueil de l'information ciblée, gestion du contenu et des références, gestion des abonnés, abonnements, diffusion des produits de veille (livrables) et favorisant le travail en mode collaboratif, etc.
- **Documentation du service de veille** : objectifs, clients, rôles et responsabilités, budget, plan d'implantation, sources, stratégie de surveillance de recherche et de communication, processus de veille, critères de sélection et de gestion de l'information, diffusion du livrable, gestion des abonnements, technologies, promotion du service et données de performance, etc.
- Berthelette, J. et Bélanger, C. (2024). **Répertoire d'outils numériques de veille. Communauté de pratique de veille en santé et services sociaux du Québec.** <https://tagpacker.com/user/cdpveille3s>

Collecte de l'information

- **Types d'information** : recherches scientifiques, données probantes, littérature grise, pratiques prometteuses, avis d'experts dans le domaine, etc.
- **Outils de surveillance de contenu Web (approche *push*)** : lecteurs de fils RSS, alertes courriels, applications Web de surveillance des pages, alertes de recherche dans une des bases de données, tableaux de bord, outils de veille de médias sociaux, etc.
- **Outils de recherche d'information (approche *pull*)** : moteurs de recherche, bases de données, portail Web personnalisé, outil de partage de signets, etc.

Analyse et traitement de l'information & Diffusion et utilisation de la veille

- **Produits de veille (ou livrables)** : infolettres, courriels, tableaux de bord, rapports, billets de blogues, pages Web, etc.
- **Canaux de diffusion pour la promotion** : intranet et site Web de son organisation, réseaux sociaux, courriels ciblés, présentations, etc.

Évaluation et amélioration continue

- Groulx, A. (dir.), Chabot, C., Drolet, M. et al., (2024). **Énoncé de position sur l'amélioration continue de la qualité au Québec. Recommandations vers l'exemplarité.** Ministère de la Santé et des Services sociaux. https://ssaquebec.ca/wp-content/uploads/2024/05/Enonce_de_position_ACQ_mars2024-2.pdf



**Nous désirons remercier les autrices de l'édition 2017, Hakima Amoura, Audrey Attia et Daniela Ziegler,
ainsi que les membres de la communauté de pratique pour leurs contributions.**

Virginie Jamet, M.B.S.I.

Marie-Christine Pitre, M.A.

Céline Bélanger, M.B.S.I.

Josée Berthelette, tech. doc.

Catherine Houtekier, M.B.S.I., réd. a.



Afin de favoriser la collaboration, le partage ainsi que l'utilisation, vous pouvez adapter et transférer ces connaissances en veille
selon les conditions suivantes : Licence Creative Commons CC BY-NC-SA <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.fr>

Merci de citer la source!