

Cadre de référence veille et vigie

Modèle d'intégration de la vigie
et de la veille stratégique de l'INESSS

Janvier 2014

Une production de l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux

Document préparé par
Caroline Dion et Cédric Jehanno

Sous la supervision de
Pierre Dagenais

Le contenu de cette publication a été rédigé et édité par l'INESSS.

Ce document est disponible en ligne dans la section *Publications* de notre site *Web*.

Équipe de projet

Auteurs

Caroline Dion, MBSI

Cédric Jehanno, MBA

Direction scientifique

Pierre Dagenais, M.D., Ph. D, FRCP(C)

Recherche d'information scientifique

Caroline Dion, MBSI

Cédric Jehanno, MBA

Soutien documentaire

Micheline Paquin

Édition

Responsable

Diane Guilbault

Coordination

Patricia Labelle

Révision linguistique

Littera Plus

Vérification bibliographique

Denis Santerre

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2014

Bibliothèque et Archives Canada, 2014

ISSN 1915-3104 INESSS (PDF)

ISBN 978-2-550-69661-2 (PDF)

© Gouvernement du Québec, 2014

La reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée à condition que la source soit mentionnée.

Pour citer ce document : Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS). Cadre de référence veille et vigie. Document préparé par Caroline Dion et Cédric Jehanno. Québec, Québec : INESSS; 2014. 5p.

L'Institut remercie les membres de son personnel qui ont contribué à l'élaboration du présent document.

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	1
1 OBJECTIFS	1
2 EN QUOI CONSISTE LA VEILLE?	1
3 QU'EST-CE QU'UNE VIGIE?.....	1
4 QU'EST-CE QU'UNE VEILLE STRATÉGIQUE?	1
5 UN CONCEPT INTÉGRATEUR : LA CELLULE DE VEILLE.....	2
6 LE PROCESSUS.....	2
CONCLUSION	3
7 MODÈLE D'INTÉGRATION DE LA VIGIE ET DE LA VEILLE STRATÉGIQUE À L'INESSS.....	3
RÉFÉRENCES	4
ANNEXE A MODÈLE D'INTÉGRATION DE LA VIGIE ET DE LA VEILLE STRATÉGIQUE À L'INESSS.....	5

INTRODUCTION

De par sa loi constitutive (Loi sur l'Institut national d'excellence en santé et en services sociaux, chapitre I-13.03), l'INESSS se doit de maintenir à jour les recommandations et guides qu'elle produit. De plus, compte tenu de sa mission qui consiste à promouvoir l'excellence clinique et l'utilisation efficace des ressources, l'Institut doit rester à l'affût des meilleures pratiques. Pour ce faire, il doit mener, selon des normes scientifiques rigoureuses, des activités de surveillance de l'information.

1 Objectifs

Le présent document a pour objectifs :

- de clarifier les concepts à la base des activités de veille;
- de définir les termes utilisés pour décrire ces concepts;
- de partager ces concepts et définitions avec le personnel scientifique de l'Institut afin de les ajuster, si nécessaire;
- de diffuser cette terminologie afin de pouvoir l'utiliser à l'occasion des communications internes de l'Institut et au cours des échanges avec d'éventuels collaborateurs du réseau de la santé et des services sociaux.

2 En quoi consiste la VEILLE?

Les activités de veille telles qu'elles sont réalisées à l'INESSS englobent les notions de surveillance et de repérage, celles de la sélection et de l'analyse, et finalement celle de la diffusion de l'information afin d'en favoriser le partage.

La veille est une activité importante. Elle se justifie notamment par :

- le besoin d'observer certaines tendances afin de demeurer à jour;
- la nécessité d'être proactif relativement à certaines tendances;
- la nécessité d'alimenter la réflexion à des fins de prise de décision;
- la nécessité d'assurer le partage de l'information et des connaissances;
- le besoin de soutenir les travaux des professionnels.

3 Qu'est-ce qu'une VIGIE?

La vigie est une activité organisée de repérage, de collecte et de sélection de l'information, réalisée par des spécialistes de l'information scientifique dans le but d'alimenter les professionnels de la recherche et les chercheurs. La nature de l'extrait : un produit signalétique.

4 Qu'est-ce qu'une VEILLE STRATÉGIQUE?

La veille stratégique est définie comme un processus à valeur ajoutée de collecte, de transmission, d'analyse et de diffusion de l'information [Salaün, 2009, p. 192]. Le volet « analyse » est un deuxième regard porté par un professionnel de recherche ou un chercheur. La veille stratégique ne peut se concrétiser sans la vigie.

De plus, la veille stratégique englobe toutes les appellations accolées à la notion de veille trouvées dans la littérature : veille concurrentielle, veille technologique, veille scientifique, veille médiatique, etc. La nature de l'extrait : un produit analytique qui peut revêtir :

- Le signalement de l'information (deuxième filtration consécutive à la vigie pour améliorer la précision et ainsi diminuer le bruit);
- La synthèse de l'information (qui se veut une appréciation sommaire et objective de l'information diffusée dans le contexte de la vigie).

5 Un concept intégrateur : la CELLULE de VEILLE

Une cellule de veille définit l'objet ou le besoin précis d'une veille et des ressources qui doivent y être consacrées. Elle implique la conception d'un référentiel qui permet de statuer sur les éléments principaux de cadrage : objets d'intérêt, veilleurs, durée, objectifs et finalité, description, profil et stratégie de recherche en mode « pull » et en mode « push », commentaires, etc.

6 Le processus

La première activité d'une veille est celle du repérage et de la surveillance centrée sur les besoins d'information des destinataires, besoins qui sont régulièrement révisés. Le spécialiste de l'information scientifique (bibliothécaire) effectue a priori la collecte de l'information à l'aide d'outils adaptés; il en fait le tri et met en réseau sous forme de liste ou de recension de références le résultat de cette première sélection qui vise la précision. Cette activité est définie à l'INESSS par le terme « vigie ». Toujours en fonction des besoins précis manifestés par les acteurs en place et du type de clientèle visée, il est parfois nécessaire d'apporter un deuxième traitement à l'information issue de la vigie. Ce deuxième regard est posé cette fois-ci par un spécialiste du domaine ciblé par la cellule de veille. Celui-ci procède alors à un traitement plus approfondi de l'information reçue. À l'INESSS, nous nommons cette activité d'évaluation « veille stratégique ». Le produit de l'analyse qui en découle peut prendre deux formes, tel que présenté en annexe, soit le signalement ou la synthèse de l'information.

CONCLUSION

7 Modèle d'intégration de la vigie et de la veille stratégique à l'INESSS

La figure illustre le processus de veille appelé « cellule de veille ». Ce modèle expose, d'une part, les liens existants entre la vigie et la veille stratégique, tels qu'ils sont expliqués dans la section portant sur le processus (voir en annexe).

D'autre part, le niveau d'effort pour répondre aux besoins d'information du requérant, que ce soit dans une perspective d'utilité décisionnelle ou pour toute autre raison, est illustré sur ce modèle par la flèche nommée « création de valeur ». Le niveau d'effort augmente donc en fonction de la difficulté de l'analyse qui est exigée pour créer de la valeur.

Par conséquent, on constatera sur ce modèle qu'un rapport de veille contenant une synthèse du contenu des références est un produit à forte valeur ajoutée. Il exigera donc plus d'efforts de la part du spécialiste du domaine qu'un simple signalement des références retenues à la suite de l'examen de la liste provenant de la vigie.

RÉFÉRENCES

- Lesca N et Caron-Fasan M-L. Facteurs d'échec et d'abandon d'un projet de veille stratégique : retour d'expériences. *Systèmes d'Information et Management* 2008;13(3):17-42.
- Libmann F, Breesé P, Versailles DW, Mérindol V. Innover, oui mais comment? (dossier Veille et innovation). *Documentaliste-Sciences de l'Information* 2011;48(1):38-49.
- Mettler T et Vimarlund V. Understanding business intelligence in the context of healthcare. *Health Informatics J* 2009;15(3):254-64.
- Moreau I et Rodrigue J. La situation de la veille informationnelle dans les organisations gouvernementales. *Documentation et bibliothèques* 2008;54(4):273-83.
- Noailles P, Garel G, Moinet N, Daniel H, Diallo A, Dupin C. Fondements et enjeux (dossier Veille et innovation). *Documentaliste-Sciences de l'Information* 2011;48(1):24-37.
- Salaün J-M et Arsenault C. Introduction aux sciences de l'information. Montréal, Qc : Presses de l'Université de Montréal; 2009.

ANNEXE

Modèle d'intégration de la vigie et de la veille stratégique à l'INESSS

