

Entente mutuelle de veille

I. Introduction

Dans une perspective de service optimal à la clientèle, cette entente a pour objet de définir les responsabilités des parties prenantes dans un projet de veille impliquant la bibliothèque et un demandeur (ou groupe de demandeurs) affilié à la même organisation. Il est important de définir le niveau d'engagement de chacun, du producteur au destinataire de la veille, afin d'en assurer le succès et la pérennité.

Dans le cadre de ce document, on définit la veille comme étant :

« [...] 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](#), 2022, rév.)

Ultimement, une veille permet à l'utilisateur de recevoir régulièrement une liste signalant une documentation pertinente sur le sujet demandé. Le produit de veille peut prendre la forme d'un bulletin, d'un courriel ou d'une page web comportant des références, des liens web ou des résumés.

II. Responsabilités des parties prenantes

Responsabilités de la bibliothèque

La bibliothèque s'engage à analyser la demande et définir les modalités de la mise en place d'une veille ou d'un autre service de soutien, telles des alertes personnalisées, une recherche ponctuelle ou de la formation.

Plus précisément, la bibliothèque doit :

- Présenter au demandeur les différents produits de veille qu'il lui est possible d'obtenir et les modalités qui y sont rattachées ;
 - Compléter et enrichir les sources d'information proposées par le demandeur selon les ressources dont elle dispose;
 - S'assurer de la satisfaction du demandeur et de la pertinence de la veille par le biais de sondages ou autres modes d'évaluation sur une base régulière;
 - Demeurer disponible pour recevoir les rétroactions du demandeur et apporter les modifications nécessaires.
-

Responsabilités du demandeur

Le demandeur s'engage dès le début du projet de veille à présenter une demande détaillée de ses besoins et à participer activement tout au long du processus.

Plus précisément, le demandeur doit :

- Décrire le sujet en remplissant tous les champs du formulaire **Demande de service de veille**;
- Être disponible pour communiquer avec la bibliothèque au sujet de la demande;
- Donner une rétroaction après les premiers envois selon l'échéancier suivant fixé par la bibliothèque : _____

(Pour la bibliothèque, indiquer ici le nombre d'envois et le délai de réponse souhaité);

- Réaliser une évaluation du service lorsque la bibliothèque le jugera nécessaire. Grâce à ce suivi, la bibliothèque pourra assurer une plus grande pertinence des résultats de la veille pour les besoins du demandeur.

III. Signatures et date

Représentant de la bibliothèque : _____

Signature

Date

Demandeur : _____

Signature

Date

Documents relatifs à cette entente [ou liens vers les documents en ligne]

[Mandat de la veille dans le contexte de son organisation et de son service]

[Formulaire Demande de service de veille]

Pour citer ce document : Aubut, L., Richard, È. et Rubiano, C. (2022). Entente mutuelle de veille. Communauté de pratique de veille en santé et services sociaux du Québec.

