

Veille informationnelle spécialisée

DESCRIPTION DU SERVICE

La Bibliothèque Cécile-Rouleau (BCR) offre un service de veille informationnelle spécialisée aux ministères et organismes qui souhaitent acquérir de l'information sur une ou des thématiques propres à leur domaine d'activité. Son équipe d'experts en sciences de l'information se consacre à la surveillance de diverses sources spécialisées, et met à profit son expérience afin de collecter de manière automatisée des documents récents.

La veille informationnelle spécialisée constitue une activité pouvant s'avérer fort bénéfique pour les ministères et organismes dans la réalisation de leur mission. Elle leur permet notamment :

- D'être proactifs en observant les évolutions, les enjeux et les menaces dans un secteur d'activité.
- D'alimenter leur réflexion à des fins de prise de décisions.
- D'augmenter et de partager leurs connaissances.
- D'accroître l'intelligence collective en continu.
- D'assurer une prestation de services de qualité.

Ce que le service comprend

L'ensemble des activités nécessaires à la réalisation d'une veille dans le champ d'intérêt demandé et la production d'un bulletin, le cas échéant.

Les spécialistes de l'information de la BCR élaborent, dans le contexte de ce service, un répertoire de sources d'information de qualité provenant du Québec, du Canada et de nombreux pays. Ils analysent et sélectionnent quotidiennement les résultats obtenus selon des critères choisis. Ils vous transmettent les résultats de leur veille informationnelle spécialisée par bulletin ou sur une plateforme collaborative.

Ce que le service ne comprend pas

Services de la Bibliothèque Cécile-Rouleau

NIVEAUX DE SERVICE

Disponibilité du service

L'équipe en charge de la veille informationnelle spécialisée est disponible du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.

Délai d'obtention du service

La prise en charge de la demande est assurée dans les 24 heures suivant sa réception. Un questionnaire permettant de circonscrire les besoins du client lui est transmis. Par la suite, une offre est élaborée dans un délai maximal de deux semaines.

Délai de traitement ou de livraison

Les résultats sont livrés chaque mois au client.

Délai de facturation du service

La facturation est produite chaque mois et est transmise au client dans les 30 jours suivant la fin du mois.

Suivi après-vente

Un suivi est effectué auprès du client après la livraison des premiers résultats afin de valider l'exactitude des thématiques retenues. De plus, un relevé trimestriel des heures effectuées est envoyé au client afin qu'il puisse suivre sa consommation.

(Obligations générales et légales)

Le CSPQ s'assure du respect des engagements à l'entente de services partagés¹⁴, dont les principaux sont :

- Accès à l'information et protection des renseignements personnels et confidentiels
- Sécurité de l'information
- Droit de propriété et droits d'auteur
- Conflits d'intérêts
- Règlement des différends
- Vérification
- Sous-traitance
- Etc.

De plus, le CSPQ s'assure également de :

- Fournir le service de veille informationnelle spécialisée convenu avec le client.
- Facturer le client conformément aux modalités financières convenues.
- Répondre, dans les meilleurs délais, à toute demande, besoin ou plainte formulée par le client.
- Respecter la confidentialité des renseignements personnels.
- Respecter les droits de propriété et droits d'auteur.
- Produire, sur une base prévue en concertation avec le client, un rapport des services rendus.
- Offrir le soutien technique concernant l'utilisation de la plate-forme collaborative.

De son côté, le client doit :

- Transmettre au CSPQ l'information détaillée nécessaire à la réalisation d'une offre de services.
- Respecter la confidentialité des renseignements personnels.

TARIFICATION

La tarification de ce service de veille informationnelle spécialisée est de 105 \$ de l'heure.

SOUTIEN À L'UTILISATION

L'équipe assure le soutien aux utilisateurs du service.

POUR OBTENIR CE SERVICE

Tous les ministères et organismes peuvent bénéficier de ce service de veille informationnelle spécialisée en concluant une entente de services partagés avec le Centre de services partagés du Québec (CSPQ).

POUR INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE

Pour obtenir davantage de renseignements sur la veille informationnelle spécialisée, veuillez communiquer avec le service à la clientèle de la Bibliothèque Cécile-Rouleau au :

Téléphone : 418 643-1515

Ligne sans frais : 1 855 643-1515

Adresse courriel : bcr@cspq.gouv.qc.ca

SERVICES CONNEXES

- Bibliothèque Cécile-Rouleau
- Réseau informatisé des bibliothèques gouvernementales

LIENS UTILES


- [Veille spécialisée \(BCR\)](#)

INFORMATION GÉNÉRALE

Ligne CSPQ

418 644-CSPQ (2777)

1 855 644-CSPQ (2777)

Québec 

© [Gouvernement du Québec](#), 2020