

Agence de la santé
et des services sociaux
de la Montérégie

Québec 

Bulletin de veille informationnelle VisAge Rapport d'évaluation

AVRIL 2012

Gestion des connaissances



Courtage
Centre de documentation
Bulletin de veille VisAge
Formation

Auteur

Houtekier, Catherine

Collaboratrices

Côté, Pascale
Latour, Caroline

Révision et mise en forme

France Brouillet

Référence suggérée

Houtekier, C. (2012). *Bulletin de veille informationnelle VisAge : rapport d'évaluation*. Longueuil : Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, Direction de la gestion de l'information et des connaissances. 27 p.

Ce document est disponible en version électronique sur le portail extranet de l'Agence, <http://extranet.santemonteregie.qc.ca>, onglet *Documentation*.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2012
Bibliothèque et Archives nationales du Canada, 2012

ISBN : 978-2-89342-550-4 (version imprimée)
ISBN : 978-2-89342-551-1 (PDF)

Dans ce document, le générique masculin est utilisé sans intention discriminatoire et uniquement dans le but d'alléger le texte.



Table des matières

| | |
|--|-----------|
| 1. Contexte | 9 |
| 2. Méthodologie d'évaluation..... | 11 |
| 2.1 Sujets | 11 |
| 2.2 Matériel | 11 |
| 2.3 Procédure..... | 15 |
| 2.3.1 Envoi du questionnaire | 15 |
| 2.3.2 Collecte des réponses | 15 |
| 3. Résultats et pistes d'action | 17 |
| 3.1 Taux de réponse | 17 |
| 3.2 Profil informationnel des répondants | 17 |
| 3.2.1 Consultation de produits de veille | 17 |
| 3.2.2 Consultation de sources documentaires..... | 18 |
| 3.3 Évaluation de l'utilisation de VisAge | 20 |
| 3.4 Évaluation de la forme..... | 23 |
| 3.5 Évaluation de la pertinence | 24 |
| 3.6 Profil individuel | 26 |
| 3.7 Commentaires et suggestions | 27 |
| 4. Rétroaction auprès des abonnés | 27 |
| 5. Évaluations futures | 27 |



Faits saillants

Objectifs :

1. Connaître, 4 ans après la précédente évaluation, le taux de satisfaction des abonnés en regard de l'**utilisation**, de la **forme** et de la **pertinence** de *VisAge*;
2. Découvrir le profil informationnel des abonnés;
3. Planifier les ajustements qui s'imposent au vu des résultats;
4. Clarifier ou promouvoir certaines fonctions du bulletin et de l'interface de veille.

Questionnaire et taux de réponse :

- **19 questions** ont été posées aux **2 504 abonnés** en date du 6 janvier 2012;
- Le taux de réponse est de **15,5 %**, soit un nombre de répondants de 387.

Profil informationnel :

- **62,8 %** des répondants consultent *régulièrement* (21,2 %) ou *à chaque parution* (41,6 %) une veille produite par leur organisation, tandis que **62 %** consultent *régulièrement* (29,2 %) ou *à chaque parution* (32,8 %) une veille produite par une autre organisation;
- Les **sources documentaires les plus régulièrement consultées** sont respectivement les rapports, livres ou articles de revues scientifiques ou professionnelles (59,9 %), suivis par les sites Web d'organisations (55,9 %), et de la presse imprimée ou électronique (50 %);
- Lorsqu'elles émanent de l'organisation du répondant, les **sources documentaires les plus régulièrement consultées** sont respectivement l'intranet, l'extranet ou le site Web (69,6 %), les rapports, publications, bulletins en format électronique (67,4 %) et les rapports, publications et bulletins en format imprimé (50,6 %);
- **73,5 %** des répondants considèrent que **leur organisation a de fortes valeurs** favorisant non seulement l'utilisation de données probantes mais également l'acquisition de nouvelles connaissances.

Utilisation de *VisAge* :

- La **consultation de *VisAge*** se fait à part presque égale *en totalité dès réception* (42,9 %) et *en partie dès réception* (41,6 %);
- La majorité des répondants (54 %) exploite *occasionnellement* la base de données.



- En matière d'utilisation et d'extraction d'informations provenant de *VisAge*, les 5 thématiques qui occupent la tête du peloton sont, dans l'ordre d'arrivée : *État de santé et de bien-être, Systèmes de santé, Santé publique, Services généraux* et, ex aequo, *Pratiques de gestion et Performance du système*. A contrario, *Services spécialisés court terme et infections nosocomiales, Dépendances, Maladies transmissibles, Déficience intellectuelle et troubles du spectre de l'autisme, et Lutte contre le cancer et soins palliatifs* s'avèrent, selon les répondants, les rubriques les moins exploitées;
- **37,9 %** des répondants ont pris connaissance de l'existence de *VisAge* par un collègue, et 25 % par un message promotionnel.
- **99 %** des répondants accèdent à *VisAge* au moyen de leur ordinateur. L'usage de la tablette ou du téléphone intelligent reste très marginal.

Forme

- **89,6 %** des répondants jugent que le bulletin *VisAge* leur offre une quantité adéquate d'informations;
- **92,5 %** des répondants favorisent la fréquence actuelle de publication de *VisAge* en la désignant comme adéquate.

Pertinence

- L'actualité des contenus de *VisAge*, le niveau de langage, la pertinence, la rigueur et le lien avec les préoccupations des abonnés constituent des points forts sur lesquels capitaliser tout en poursuivant nos efforts;
- Le caractère unique des contenus, la diversité des positions véhiculées, la présentation sous forme de résumé synthèse, la mise de l'avant des conclusions et messages-clés, le caractère spécifique et opérationnel du message, le rôle d'information générale en santé et services sociaux et spécifique sur des sujets précis, tout en demeurant résolument dans la colonne *en accord*, laissent plus de place à l'indécision des répondants.

Pistes d'action

1. Poursuite d'une démarche d'amélioration continue de la qualité;
2. Nouvelle campagne de promotion pour *VisAge*, en ciblant des publics cibles complémentaires à ceux qui ont été invités à s'abonner lors des dernières campagnes;
3. Campagne d'information auprès des abonnés concernant : la nature et le volume des sources couvertes dans *VisAge*, l'existence et l'exploitation possible de la base de données, l'existence de la fonction permettant d'envoyer un lien vers un élément pertinent à un tiers, l'enjeu d'accessibilité du texte intégral des documents, le mandat, les objectifs et la politique éditoriale de *VisAge*,
4. Investissement d'énergie modéré concernant la propulsion de *VisAge* dans les réseaux sociaux, eu égard au faible usage qu'en font les répondants;



5. Améliorations concernant le système de gestion de veille : possibilité de connaître le nombre d'abonnés par thématique, révision de l'interface graphique de l'interface utilisateurs, en lien avec la campagne d'information sur l'utilisation possible de cette dernière;
6. Améliorations concernant la méthodologie du questionnaire : prise en compte des commentaires des répondants sur les choix de réponse concernant la fréquence, ajout de choix de réponse concernant le profil individuel.

Rétroaction

Ce rapport d'évaluation sera **diffusé** autant à l'interne qu'auprès des abonnés.

Future évaluation

La prochaine évaluation se tiendra en 2015.



1. Contexte

Le bulletin de veille informationnelle *VisAge* est réalisé et diffusé gratuitement 10 fois par année par le secteur gestion des connaissances de l'Agence, et ce, depuis 2004. Les abonnés ont la possibilité de personnaliser le bulletin qu'ils reçoivent en déterminant leur profil d'intérêt lors de leur abonnement.

Les 16 thématiques couvertes le sont en lien étroit avec les préoccupations montérégiennes en matière de santé et de bien-être. Cependant, leur universalité présage de leur pertinence pour toute personne œuvrant dans le réseau de la santé et des services sociaux ou s'intéressant au domaine.

Une première opération d'évaluation menée en 2008, avait donné lieu à la publication d'un rapport et à la mise en œuvre d'améliorations.

Après 8 ans de publication et 78 bulletins mensuels, de nombreux ajustements issus des meilleures pratiques dans le domaine, des formations continues et des suivis à des rétroactions ponctuelles de nos abonnés, le secteur gestion des connaissances a décidé de procéder à une nouvelle évaluation formelle du bulletin, dans une perspective d'amélioration continue. En outre, dans un contexte de financement d'une activité par le réseau public de santé et de services sociaux, cette démarche nous semblait nécessaire.

Les objectifs poursuivis étaient les suivants :

- 1) Connaître le taux de satisfaction des abonnés en regard de la pertinence, de la forme et de l'utilisation de *VisAge*;
- 2) Découvrir le profil informationnel des abonnés;
- 3) Planifier les ajustements qui s'imposent au vu des résultats;
et
- 4) Clarifier ou promouvoir certaines fonctions du bulletin et de l'interface de veille.



2. Méthodologie d'évaluation

2.1 Sujets

La population considérée est la totalité des 2 504 abonnés en date du 6 janvier 2012.

2.2 Matériel

Le questionnaire visait à nous permettre d'évaluer trois dimensions : 1) la pertinence, 2) la forme et 3) l'utilisation de *VisAge*, ces trois dimensions contribuant à une perspective globale en gestion des connaissances.

L'outil constitue une adaptation d'un questionnaire développé dans le cadre des travaux 2011-2012 de la communauté de pratique des veilleurs en santé et services sociaux du Québec.

Sa diffusion par le Web nécessitait un format succinct afin d'obtenir un taux de réponse significatif.

Ainsi, 18 questions à choix de réponses multiples ont été incluses, auxquelles s'est ajoutée une invitation aux commentaires et suggestions.

| Catégorie | Questions et choix de réponse |
|-------------------------|--|
| (Profil informationnel) | 1. À quelle fréquence avez-vous consulté les produits de veille suivants? <ul style="list-style-type: none">• Une ou des veilles produites par votre organisation;• Une ou des veilles produites par une autre organisation. |
| (Profil informationnel) | 2. Liste des produits de veille consultés (question optionnelle). |
| (Profil informationnel) | 3. À quelle fréquence avez-vous consulté les sources documentaires suivantes? <ul style="list-style-type: none">• Rapports, livres ou articles de revues scientifiques ou professionnelles;• Presse imprimée ou électronique, communiqués de presse ou revues de presse;• Sites Web d'organisations;• Comptes rendus de séminaires ou de colloques;• Base de données documentaires gratuites ou payantes (PubMed...). |
| | 4. À quelle fréquence avez-vous consulté les sources ou services documentaires issus de votre organisation? <ul style="list-style-type: none">• Rapports, publications, bulletins en format imprimé;• Rapports, publications, bulletins en format électronique;• Intranet, extranet, ou site Web;• Bibliothèque ou centre de documentation;• Revues de presse;• Réseaux sociaux. |



| Catégorie | Questions et choix de réponse |
|---------------|---|
| | <p>5. Mon organisation a de fortes valeurs favorisant...</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'utilisation de données probantes; • L'acquisition de nouvelles connaissances, la formation et l'apprentissage continu. |
| (Utilisation) | <p>6. Je consulte <i>VisAge</i> le plus souvent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En totalité dès réception; • En partie dès réception; • Ultérieurement. |
| (Utilisation) | <p>7. J'exploite la base de données de <i>VisAge</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Jamais; • Occasionnellement; • Régulièrement. |
| (Utilisation) | <p>8. Les informations extraites de <i>VisAge</i> que vous avez utilisées ou recherchées étaient centrées sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pratiques de gestion; • Systèmes de santé; • État de santé et de bien-être; • Performance du système; • Santé publique; • Service généraux; • Services spécialisés court terme et infections nosocomiales; • Déficience intellectuelle et troubles du spectre de l'autisme; • Déficience physique et réadaptation en santé physique; • Dépendances; • Lutte contre le cancer et soins palliatifs; • Jeunes en difficulté et leur famille; • Maladies transmissibles incluant VIH – VHC; • Perte d'autonomie liée au vieillissement; • Santé mentale; • Maladies chroniques. |
| (Utilisation) | <p>9. Veuillez indiquer comment vous avez pris connaissance de l'existence de <i>VisAge</i> (cochez tout ce qui s'applique) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Par un message promotionnel; • Par un collègue; • Par le biais d'un site; • Par la consultation d'un média social; • Lors d'une recherche sur Internet; • Lors d'une activité. |



| Catégorie | Questions et choix de réponse |
|---------------|---|
| (Utilisation) | <p>10. Veuillez indiquer tous les moyens par lesquels vous accédez à <i>VisAge</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ordinateur; • Téléphone; • Tablette; • Imprimée. |
| (Utilisation) | <p>11. Utilisation des contenus de <i>VisAge</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Je communique le lien vers un document signalé dans <i>VisAge</i> à d'autres personnes; • Je discute des contenus de <i>VisAge</i> avec mes collègues de travail; • Lorsque le texte intégral d'un document qui m'intéresse n'est pas accessible, j'effectue des démarches pour l'obtenir. |
| (Forme) | <p>12. <i>VisAge</i> est publié :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trop rarement; • Selon une fréquence adéquate; • Trop fréquemment. <p>13. Les informations véhiculées par <i>VisAge</i> sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En nombre insuffisant; • En nombre adéquat; • En nombre trop important. |
| (Pertinence) | <p>14. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes en accord ou en désaccord avec les énoncés suivants relatifs à <i>VisAge</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les contenus sont à jour; • Les contenus mettent de l'avant différentes positions; • Le message a un caractère spécifique et opérationnel; • Les contenus sont liés à mes préoccupations; • Les contenus sont présentés dans un langage compréhensible; • Les producteurs insistent sur les conclusions et les messages clés des résultats de la recherche; • Je préfère la veille présentée sous forme de résumé synthèse; • Depuis que je consulte <i>VisAge</i>, je suis mieux informé sur un sujet précis; • Depuis que je consulte <i>VisAge</i>, je suis mieux informé sur la santé et les services sociaux en général; • <i>VisAge</i> me permet de gagner du temps dans mon travail; • Depuis que je consulte <i>VisAge</i>, je consulte moins les autres sources d'information; • Les contenus de <i>VisAge</i> ont engendré de nouvelles préoccupations au sein de mon organisation; • La lecture de <i>VisAge</i> me permet de prendre connaissance de contenus que je n'aurais pas pu repérer moi-même; |



| Catégorie | Questions et choix de réponse |
|-----------------------------|---|
| (Pertinence) | <ul style="list-style-type: none"> • VisAge m’offre une sélection des connaissances pertinentes; • VisAge m’offre une sélection des connaissances rigoureuses; • VisAge permet d’améliorer les pratiques dans mon organisation. <p>15. La qualité des contenus repose sur...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le caractère consensuel des données probantes publiées (unanimité auprès de la communauté scientifique); • La crédibilité et le prestige de la source des articles rapportés; • Le caractère centré sur l’avancement des connaissances; • Le caractère scientifique des nouvelles connaissances rapportées; • Le caractère applicable des données probantes rapportées par rapport à mon contexte. |
| (Profil individuel) | <p>16. Je travaille actuellement dans le milieu suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec; • Autre ministère provincial québécois; • Agence de la santé et des services sociaux; • Établissement public de santé et services sociaux; • Établissement privé de santé et services sociaux; • Organisme communautaire; • Université. |
| (Profil individuel) | <p>17. Parmi les statuts suivants, mes fonctions correspondent le plus à...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chercheur ou professeur universitaire; • Étudiant; • Gestionnaire-cadre; • Personnel de soutien; • Professionnel; • Technicien. |
| (Profil individuel) | <p>18. Je suis :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un homme; • Une femme. |
| (Question générale ouverte) | <p>19. Commentaires et suggestions (optionnels, mais appréciés)</p> |



2.3 Procédure

2.3.1 Envoi du questionnaire

- L'inclusion d'un lien dans un bulletin spécial diffusé le 6 janvier 2012 auprès des 2 504 abonnés, ainsi que dans la page d'accueil de l'interface de veille du 6 janvier au 3 février 2012.
- La transmission d'une invitation dans la page d'accueil du portail extranet de l'Agence du 6 janvier au 3 février 2012.
- La publication d'une relance lors de l'expédition du bulletin du 31 janvier 2012.

2.3.2 Collecte des réponses

- Les répondants activaient un lien les conduisant vers le questionnaire en mode formulaire dans Survey Monkey.
- Les réponses étaient automatiquement compilées.



3. Résultats et pistes d'action

3.1 Taux de réponse

Nous avons obtenu un taux de réponse de **15,5 %**, soit un nombre de 387 répondants.

Il nous apparaît important de noter que les abonnés les plus récents peuvent avoir choisi de ne pas répondre au questionnaire car ils ne connaissaient pas encore suffisamment le produit pour pouvoir l'évaluer. Nous avons d'ailleurs reçu quelques témoignages à cet effet.

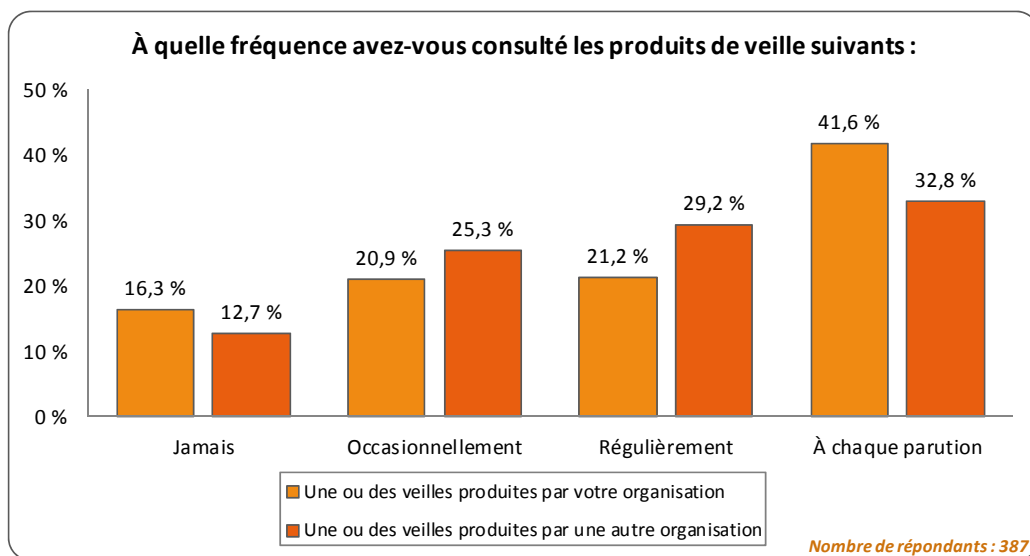
Les caractéristiques telles que la provenance géographique, l'appartenance organisationnelle, ou encore les rubriques choisies, qui figurent dans les profils d'abonnement, n'ont pas été exploitées aux fins de cette évaluation. Il ne pourra donc pas y avoir de croisement entre les réponses et ces caractéristiques.

3.2 Profil informationnel des répondants

3.2.1 Consultation de produits de veille

62,8 % des répondants consultent *régulièrement* (21,2 %) ou *à chaque parution* (41,6 %) une veille produite par leur organisation, tandis que **62 %** consultent *régulièrement* (29,2 %) ou *à chaque parution* (32,8 %) une veille produite par une autre organisation.

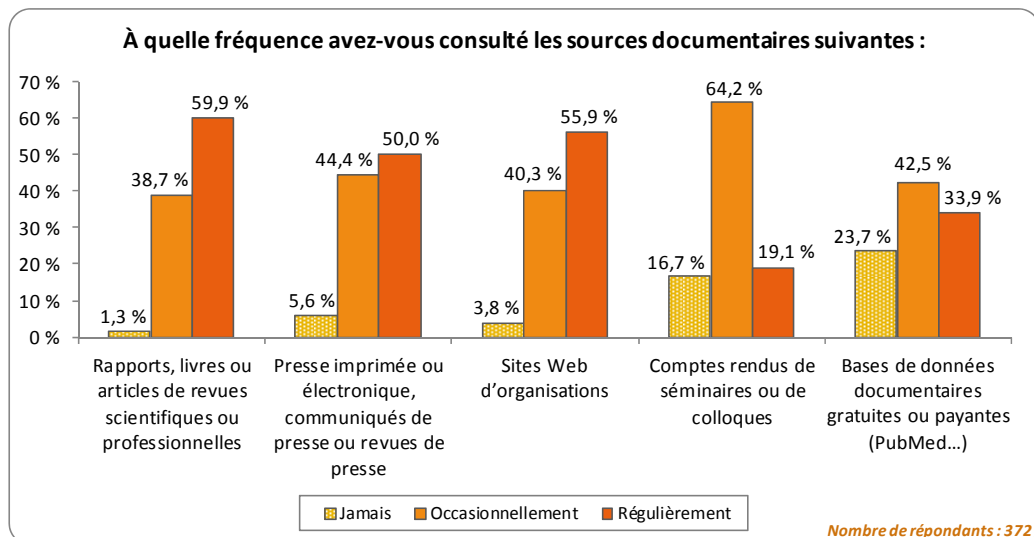
Q1 Fréquence de consultation des produits de veille



💡 Au-delà de ce constat, en projetant de tels chiffres sur la population non abonnée à *VisAge*, on peut présumer qu'il existe une opportunité de promotion pour le bulletin, promotion à laquelle toute personne invitée serait libre de répondre. Bien que plusieurs campagnes aient été menées au fil des années, il s'agit d'une opération à réitérer sur une base annuelle ou bisannuelle auprès de populations-cibles.

3.2.2 Consultation de sources documentaires

Q3 Fréquence de consultation des sources documentaires externes



En établissant une moyenne des fréquences tous types de sources confondus, on constate que 10,2 % des répondants ne consultent jamais de sources documentaires externes, tandis que 46 % les consultent occasionnellement.

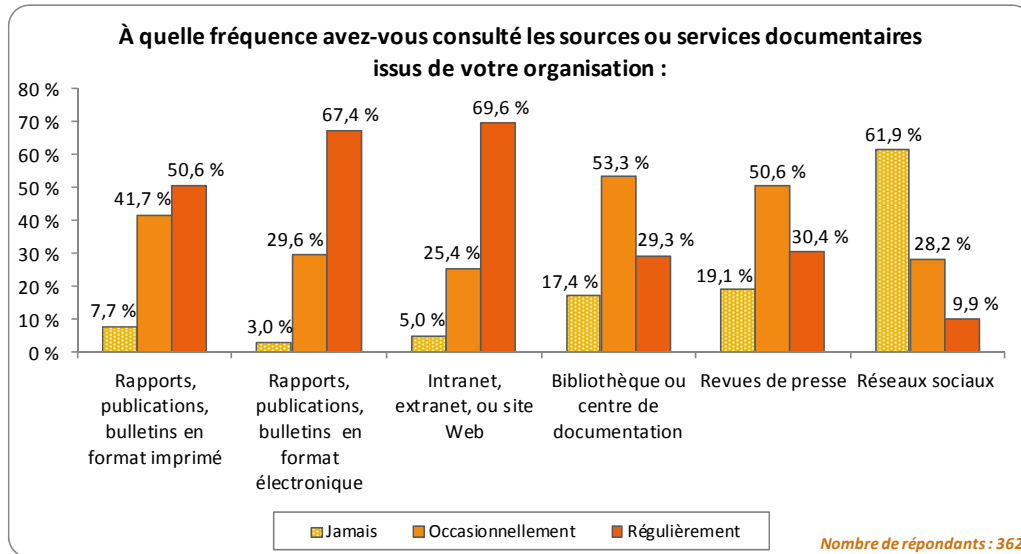
En exploitant plus de 400 sources d'information issues de chacun des types abordés, on peut penser que *VisAge* contribue à combler l'absence de consultation ou la consultation occasionnelle des sources susmentionnées. Ce constat semble confirmé par une des réponses à la question 14, selon laquelle 68,6 % des répondants sont *en accord* avec l'énoncé selon lequel la lecture de *VisAge* leur permet de prendre connaissance de contenus qu'ils n'auraient pu repérer eux-mêmes.

💡 Il serait utile de rappeler aux abonnés les indications génériques relatives au type et au volume de sources couvertes par *VisAge*.

* * *



Q4 Fréquence de consultation des sources documentaires internes



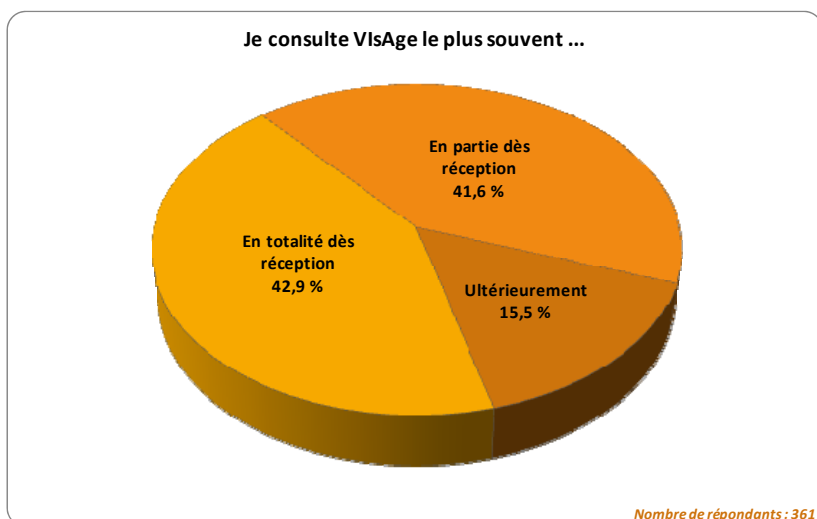
Ces chiffres s'avèrent intéressants à consulter à titre informatif. Ainsi, en cumulant les fréquences *occasionnellement* et *régulièrement*, chaque service ou source est consulté par plus de 80 % des répondants, à l'exception des réseaux sociaux, dont le total atteint 38,1 %. S'il est rassurant de constater que les répondants font un bon usage des ressources offertes à l'interne, on sera peu surpris que les réseaux sociaux aient un si faible taux de pénétration, 1) de par leur relative nouveauté dans les organisations, 2) de par la difficulté ou l'interdiction d'accès dans certains milieux et 3) de par la perception du faible niveau d'appariement entre ces véhicules et des messages de nature scientifique ou clinicoadministrative.

💡 En tenant compte du dernier énoncé, on comprendra que l'investissement d'énergie dans la propulsion de *VisAge* dans les réseaux sociaux se doit de rester modeste.



3.3 Évaluation de l'utilisation de VisAge

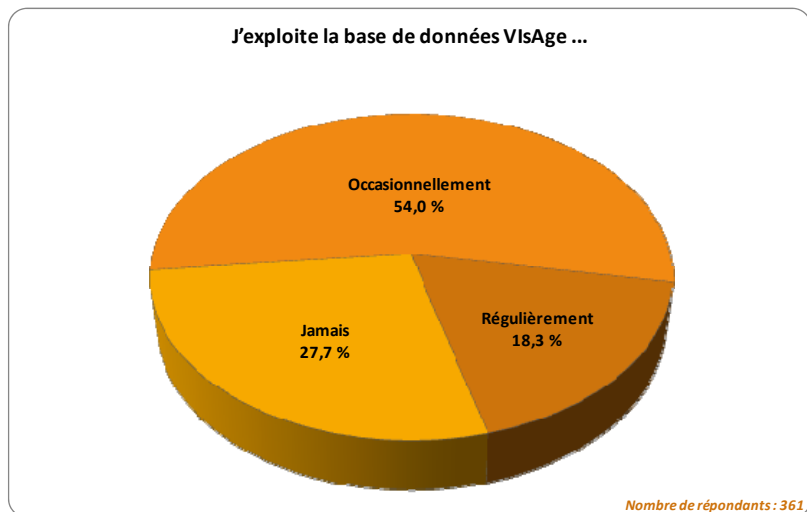
Q6 Consultation de VisAge



Il est intéressant de comparer ces chiffres avec ceux obtenus en 2008. À cette époque, plus de 2 fois plus de répondants consultaient *VisAge* ultérieurement plutôt que dès réception. Aujourd'hui, on constate que 84,5 % des répondants consultent le bulletin en totalité ou en partie dès réception, ce qui nous indique une utilisation importante de l'outil courriel et la pertinence de l'utilisation de ce medium.

* * *

Q7 Fréquence d'exploitation de la base de données



Bien qu'un total de 72,3 % des répondants exploite *occasionnellement* ou *régulièrement* la base de données, nous devons tenter d'atteindre les 27,7 % qui ne l'exploitent *jamais*. Notons cependant que, lors de l'évaluation de 2008, seuls 33 % des répondants utilisaient le plus souvent la base de données pour exploiter *VisAge*.

* * *



Q8 Fréquence de consultation et de recherche des thèmes dans *VisAge*

| | Jamais | Occasionnellement | Toujours |
|---|---------------|-------------------|----------|
| État de santé et de bien-être | 16,5 % | 57,0 % | 26,5 % |
| Systèmes de santé | 13,4 % | 56,1 % | 30,5 % |
| Santé publique | 20,5 % | 55,3 % | 24,2 % |
| Services généraux | 34,8 % | 54,1 % | 11,1 % |
| Pratiques de gestion | 21,4 % | 48,1 % | 30,5 % |
| Performance du système | 30,2 % | 48,1 % | 21,7 % |
| Maladies chroniques | 30,8 % | 45,9 % | 23,4 % |
| Santé mentale | 31,3 % | 41,0 % | 27,6 % |
| Services spécialisés court terme et infections nosocomiales | 64,1 % | 30,8 % | 5,1 % |
| Maladies transmissibles, incluant VIH - VHC | 64,1 % | 28,2 % | 7,7 % |
| Dépendances | 58,1 % | 29,6 % | 12,3 % |
| Déficience intellectuelle et troubles du spectre de l'autisme | 56,1 % | 29,9 % | 14,0 % |
| Lutte contre le cancer et soins palliatifs | 55,6 % | 34,5 % | 10,0 % |
| Jeunes en difficulté et leur famille | 54,7 % | 31,1 % | 14,2 % |
| Déficience physique et réadaptation en santé physique | 48,1 % | 35,6 % | 16,2 % |
| Perte d'autonomie liée au vieillissement | 36,8 % | 34,5 % | 28,8 % |

% Résultat le plus fréquent

Nombre de répondants : 351

Afin d'interpréter adéquatement les données produites ci-dessus, il est important de rappeler que l'abonnement à *VisAge* se fait par profil personnalisé. Autrement dit, les nouveaux abonnés ont le choix de s'abonner à toutes les catégories, ou encore peuvent composer leur propre menu. On comprendra donc qu'un répondant qui déclare ne jamais consulter ni rechercher de l'information relative à une thématique peut soit ne pas avoir choisi cette thématique dans son profil, soit l'avoir choisie et ne pas la trouver utile.

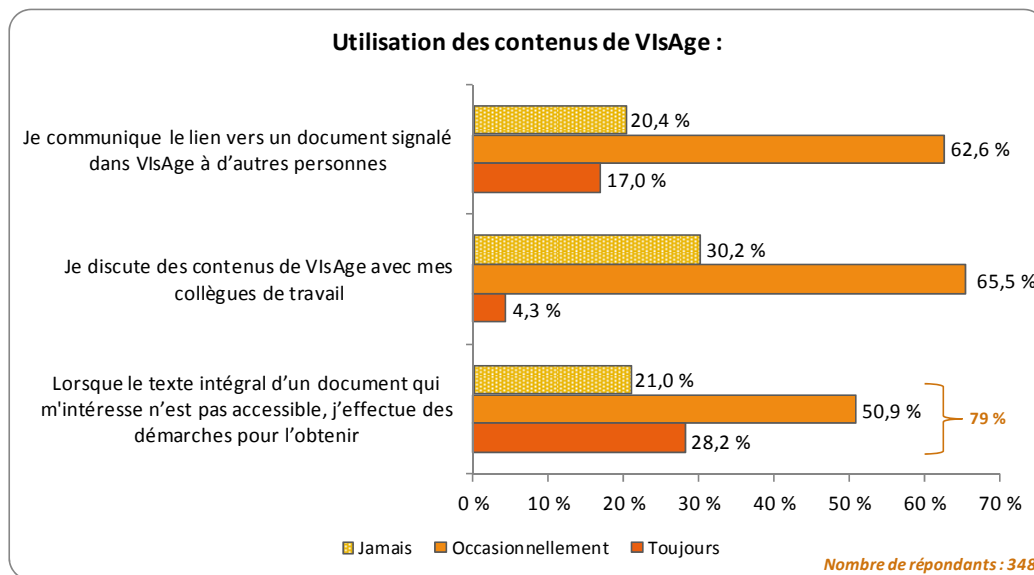
Par ailleurs, si l'on considère les statistiques de consultation des bulletins, on constate qu'il existe parfois peu de corrélation entre les pourcentages ci-dessus et la popularité des documents. Ainsi, les 20 documents les plus consultés dans *VisAge* concernent respectivement les thématiques *Pratiques de gestion*, *Perte d'autonomie liée au vieillissement*, *Santé mentale*, *État de santé et de bien-être*, *Santé publique*, *Déficience physique et réadaptation en santé physique*. On y retrouve donc deux thématiques qui obtiennent pourtant *Jamais* et six qui obtiennent *Occasionnellement* comme résultat le plus fréquent dans le tableau ci-dessus. Il est d'ailleurs à noter que nous procédons à une rétroaction régulière sur les documents les plus consultés en en faisant l'objet d'une portion du paragraphe d'introduction dans chaque bulletin.

💡 Actuellement, si le système de gestion nous permet de comptabiliser les abonnements, il ne nous permet pas de connaître avec précision le nombre d'abonnements à des profils précis. Afin d'éviter de se perdre dans le nombre presque infini des combinaisons possibles dans un profil, nous aurons avantage à connaître le nombre d'abonnements relatifs à des thématiques spécifiques.

* * *



Q11 Fréquence d'utilisation des contenus



Les deux premières assertions sont intéressantes à comparer avec les réponses obtenues en 2008. Ainsi, plus de **6 %** de répondants de plus (79,6 %) qu'en 2008 (73 %) communiquent *occasionnellement* ou *toujours* un lien, tandis que **4,2 %** moins de répondants (69,8 %) discutent *occasionnellement* ou *toujours* des contenus avec leurs collègues qu'en 2008 (74 %).

💡 Indépendamment de cette comparaison, le haut pourcentage nous indique qu'il est important non seulement de continuer à proposer, mais également de **promouvoir la fonction qui permet à un abonné ou un internaute de communiquer le lien** vers un document qu'il juge pertinent.

La troisième assertion visait à comprendre dans quelle mesure la non disponibilité d'un document sur le Web libre constitue ou non un obstacle à sa consultation. On constate à cet égard que **79 %** des répondants effectuent *occasionnellement* ou *toujours* les démarches pour se procurer un document dans le résumé duquel figure la mention [*Document disponible par l'intermédiaire de votre centre de documentation*]. Cela nous apparaît comme un résultat important, car, considérant que le Web libre ne donne accès qu'à une infime partie des documents existants, nous avons toujours tenu à inclure autant des sources libres que des sources à accès sur abonnement, les critères d'inclusion relevant d'abord et avant tout de la pertinence et de la qualité de ces sources.

💡 Ayant pris connaissance de plusieurs commentaires qui demandaient un accès large et libre à l'ensemble des documents, il nous apparaît essentiel de **réexpliquer**, tout comme lors de la précédente évaluation, **pourquoi certaines références ne sont pas cliquables vers le plein texte**, et pourquoi les abonnés doivent alors faire appel à leur propre centre de documentation.



3.4 Évaluation de la forme

Q12 Fréquence de publication de *VisAge*

| | Pourcentage |
|------------------------------|-------------|
| Trop rarement | 4,9 % |
| Selon une fréquence adéquate | 92,5 % |
| Trop fréquemment | 2,6 % |

Nombre de répondants : 346

92,5 % des répondants favorisent la fréquence actuelle de publication de *VisAge* en la désignant comme adéquate. C'est **27,5 %** de plus qu'en 2008.

* * *

Q13 Quantité d'informations contenues dans *VisAge*

| | Pourcentage |
|--------------------------|-------------|
| En nombre insuffisant | 6,6 % |
| En nombre adéquat | 89,6 % |
| En nombre trop important | 3,8 % |

Nombre de répondants : 346

89,6 % des répondants jugent que le bulletin *VisAge* leur offre une quantité adéquate d'informations. Ce taux vient consolider l'effort investi par l'équipe de réalisation qui ne peut prétendre viser l'exhaustivité, mais qui vise à atteindre une représentativité et un équilibre à la fois à l'intérieur de chaque thématique et entre les thématiques. Il est important de souligner que ce chiffre était de 72 % en 2008, ce qui dénote une amélioration à cet égard.

La forme du questionnaire ne nous permet pas d'évaluer si les 6,6 % de répondants qui déclarent le volume insuffisant font référence à des thématiques spécifiques ou au bulletin en général. Nous devons être attentifs à ce fait lors de notre prochaine évaluation.



3.5 Évaluation de la pertinence

Q14 Niveau d'accord sur la pertinence de VisAge

| | En désaccord | Ni en désaccord, ni en accord | En accord |
|--|--------------|----------------------------------|-----------|
| Les contenus sont à jour | 0,0 % | 8,2 % | 91,8 % |
| Les contenus sont présentés dans un langage compréhensible | 0,6 % | 8,5 % | 90,9 % |
| VisAge m'offre une sélection des connaissances pertinentes | 0,6 % | 13,2 % | 86,2 % |
| VisAge m'offre une sélection des connaissances rigoureuses | 1,5 % | 25,2 % | 73,3 % |
| Les contenus sont liés à mes préoccupations | 1,8 % | 25,2 % | 73,0 % |
| La lecture de VisAge me permet de prendre connaissance de contenus que je n'aurais pas pu repérer moi-même | 6,5 % | 24,9 % | 68,6 % |
| Les contenus mettent de l'avant différentes positions | 1,5 % | 37,8 % | 60,7 % |
| Je préfère la veille présentée sous forme de résumé-synthèse | 5,6 % | 33,7 % | 60,7 % |
| Les producteurs insistent sur les conclusions et les messages clés des résultats de la recherche | 1,2 % | 39,3 % | 59,5 % |
| Depuis que je consulte VisAge, je suis mieux informé sur la santé et les services sociaux en général | 4,4 % | 38,1 % | 57,5 % |
| Le message a un caractère spécifique et opérationnel | 1,2 % | 42,5 % | 56,3 % |
| Depuis que je consulte VisAge, je suis mieux informé sur un sujet précis | 3,2 % | 42,2 % | 54,5 % |
| Les contenus de VisAge ont engendré de nouvelles préoccupations au sein de mon organisation | 34,0 % | 56,9 % | 9,1 % |
| VisAge permet d'améliorer les pratiques dans mon organisation | 9,1 % | 49,3 % | 41,6 % |
| VisAge me permet de gagner du temps dans mon travail | 11,4 % | 46,3 % | 42,2 % |
| Depuis que je consulte VisAge, je consulte moins les autres sources d'information | 48,1 % | 38,4 % | 13,5 % |

% Résultat le plus fréquent

Nombre de répondants : 341

Le classement des réponses par ordre décroissant de fréquence nous permet de distinguer les forces et les pistes d'amélioration, ou encore de faire certains constats.

Ainsi, l'actualité des contenus, le niveau de langage, la pertinence, la rigueur et le lien avec les préoccupations des abonnés avec une fourchette d'accord de 91,8 % à 73%, constituent des points forts sur lesquels capitaliser tout en poursuivant nos efforts en continu.

Le caractère unique des contenus, la diversité des positions véhiculées, la présentation sous forme de résumé-synthèse, la mise de l'avant des conclusions et messages-clés, le caractère spécifique et opérationnel du message, le rôle d'information générale en santé et services sociaux et spécifique sur des sujets précis, tout en demeurant résolument dans la colonne *en accord*, laissent plus de place à l'indécision des répondants.



Tout en respectant les opinions exprimées par les abonnés, l'équipe de réalisation de *VisAge* gagnera à rappeler son mandat, les objectifs qu'elle poursuit ainsi que sa politique éditoriale, car cela permettra de situer sa position au sein de l'offre de veille en santé et services sociaux au Québec, surtout auprès des abonnés les plus récents.

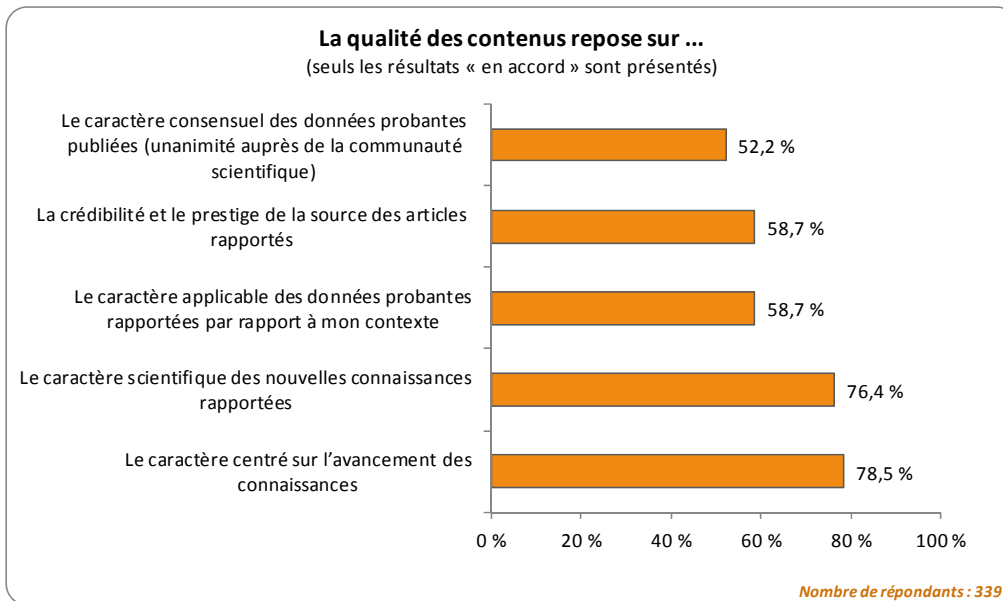
La génération de nouvelles préoccupations, l'amélioration des pratiques, le gain de temps de travail et le rôle potentiel de remplacement des autres sources d'information représentent quant à eux des objectifs bien ambitieux pour un bulletin de veille informationnelle. Ces caractéristiques s'avèrent en effet multifactorielles, diluées dans le long terme et relèvent d'un transfert de connaissances ardu à



Q15 Niveau d'accord sur la qualité des contenus

| | En désaccord | Ni en désaccord, ni en accord | En accord |
|---|--------------|-------------------------------|-----------|
| Le caractère consensuel des données probantes publiées (unanimité auprès de la communauté scientifique) | 2,7 % | 45,1 % | 52,2 % |
| La crédibilité et le prestige de la source des articles rapportés | 1,5 % | 39,8 % | 58,7 % |
| Le caractère applicable des données probantes rapportées par rapport à mon contexte | 1,8 % | 39,5 % | 58,7 % |
| Le caractère scientifique des nouvelles connaissances rapportées | 0,9 % | 22,7 % | 76,4 % |
| Le caractère centré sur l'avancement des connaissances | 0,6 % | 20,9 % | 78,5 % |

Nombre de répondants : 339



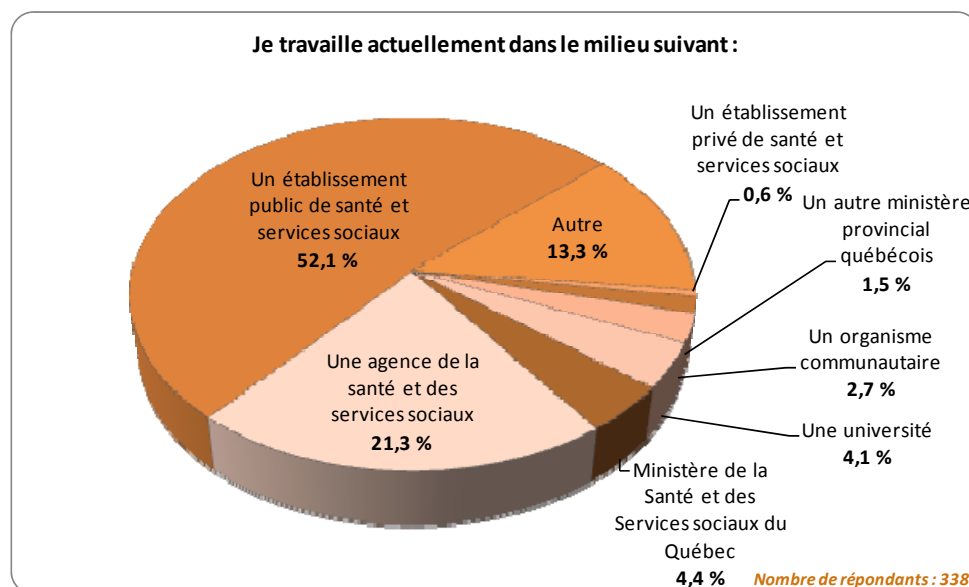
Le niveau d'accord associé aux différentes affirmations nous permet de constater l'importance que les répondants accordent aux différentes composantes de la qualité des contenus. Cette perspective vient enrichir celle de l'équipe de réalisation de *VisAge*. À cet égard, les réponses nous réservent quelques surprises. Ainsi, nous pensons que le caractère applicable, la crédibilité des sources et le caractère consensuel emporteraient plus de suffrages.

Deux éléments méritent d'être soulignés : 1) le niveau d'indécision demeure élevé dans la plupart des réponses, fait compréhensible car les affirmations demandaient réflexion, cette dernière étant plus difficilement compatible avec le véhicule Web du questionnaire; 2) le niveau de désaccord s'avère très bas, ce qui tend à militer en faveur de la coprésence des différentes composantes dans la teneur en qualité des contenus.



3.6 Profil individuel

Q16 Milieu de travail



L'origine organisationnelle des répondants correspond partiellement à celle de l'ensemble de nos abonnés. Si les plus petites tranches sont conformes, les plus grandes présentent des éléments distinctifs. Ainsi, les établissements publics ont répondu massivement présents (52,1 %) lors du questionnaire, alors qu'ils représentent 34,1 % de nos abonnés. Les agences de la santé et des services sociaux, qui composent 44,4 % du lectorat de *VisAge*, constituent ici 21,3 % des répondants.

Q17 Fonctions

| | Pourcentage |
|---------------------------------------|-------------|
| Professionnel | 48,5 % |
| Gestionnaire-cadre | 35,8 % |
| Technicien | 5,9 % |
| Chercheur ou professeur universitaire | 3,6 % |
| Personnel de soutien | 1,2 % |
| Étudiant | 0,9 % |
| Médecin | 0,6 % |
| Autre | 3,6 % |
| Total | 100,0 % |

Nombre de répondants : 338



3.7 Commentaires et suggestions

75 répondants ont rédigé des commentaires et suggestions.

57 de ces commentaires soulignent l'appréciation générale envers le bulletin, ainsi que sa pertinence et son utilité.

Nous reproduisons ici quelques-uns des commentaires représentatifs :

« Je suis absolument satisfaite du bulletin de veille *VisAge*, c'est une de mes sources principales de formation continue et de mise à jour scientifique. Merci! »

« Bravo pour la qualité et la quantité du bulletin, cela me permet d'avoir accès à des données plus facilement et que parfois je n'aurais pas su ou pu trouver. Très utile et agréable à consulter. »

« *VisAge* est un excellent bulletin apprécié tant par moi que par mes collègues, en particulier pour les informations clinicoadministratives et pour sa pertinence dans le contexte de la santé et des services sociaux au Québec [...] Continuez votre beau travail, vous êtes un incontournable. »

« J'apprécie votre bulletin, il m'aide à me tenir à jour et à voir ce qui se passe ailleurs et qui pourrait aussi être reproduit dans mon organisation. »

« Compte tenu de la charge de travail et de l'ampleur des informations disponibles, la communication brève et complète des informations les plus pertinentes facilite mon travail clinique et mon travail d'enseignement. D'autant plus que les liens pertinents sont joints. »

« Vous faites un travail formidable, votre bulletin *VisAge* est remarquable! Difficile de changer une formule gagnante :-) »

D'autres commentaires soulignent le manque de temps dont disposent parfois les répondants pour exploiter *VisAge* ainsi que les autres sources d'information autant qu'ils le voudraient, ou encore pour intégrer les nouvelles connaissances dans leur travail.

D'autres constituent des suggestions concrètes sur des thématiques que les répondants voudraient voir abordées ou plus étoffées. Cela conforte la nécessité de recommuniquer notre mandat, nos objectifs ainsi que notre politique éditoriale.

D'autres enfin nous invitent à faire connaître l'existence de la base de données ou encore demandent à avoir accès systématiquement au texte intégral des documents signalés, ce que la *Loi sur le droit d'auteur* ainsi que les modalités d'accès aux abonnements payants nous interdisent. La nécessité de réitérer le message à cet égard s'avère donc bien présente et figure dans nos pistes d'action.

4. Rétroaction auprès des abonnés

Ce rapport d'évaluation sera diffusé et promu dans *VisAge* du mois d'avril 2012.

Il fera par ailleurs l'objet d'une démarche d'information à l'interne.

Chacune des pistes d'action sera mise en application et fera l'objet d'un point dans le paragraphe d'introduction des bulletins à venir.

5. Évaluations futures

Pour favoriser une amélioration continue tout en respectant la capacité de répondre des abonnés, la fréquence des évaluations doit respecter un équilibre. Ainsi, la fréquence bisannuelle que nous prévoyions initialement s'avère trop ambitieuse. Nous considérons que la prochaine évaluation pourra se tenir en 2015.

