

METTRE EN ŒUVRE UNE
Veille psychosociale communautaire
CADRE DE RÉFÉRENCE ET ÉTAPES CLÉS

DOCUMENT À L'ATTENTION DES DIRECTIONS RÉGIONALES DE SANTÉ PUBLIQUE

MARS 2026



CIRUSSS

Chaire interdisciplinaire
sur la santé et les services sociaux
pour les populations rurales

UQAR



SASSS

Centre de recherche
du CISSS de
Chaudière-Appalaches

**Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches**

Québec 

Auteurs

Lily Lessard

Professeure, Université du Québec à Rimouski (UQAR)
Co-titulaire, Chaire interdisciplinaire en santé et services sociaux pour les populations rurales (CIRUSSS)
Chercheuse, Centre de recherche du CISSS de Chaudière-Appalaches et au CISSS du Bas-Saint-Laurent

Nancie Allaire

Coordonnatrice, Chaire CIRUSSS, UQAR

Caroline Duchaine

Agente de planification, de programmation et de recherche (APPR), Équipe de surveillance, Direction de santé publique de Chaudière-Appalaches
Chercheuse, Centre de recherche du CISSS de Chaudière-Appalaches
Professeure associée, Département sciences de la santé, UQAR

Marie-Noëlle Lavoie

Coordonnatrice, Équipe Promotion, prévention et organisation communautaire, Direction de santé publique de Chaudière-Appalaches

Simon Turcotte

Agent de recherche, Chaire CIRUSSS, UQAR

Kaïla Doyon

APPR, Équipe Promotion, prévention et organisation communautaire, Direction de santé publique de Chaudière-Appalaches

Révision

Patrick Castonguay

APPR, Équipe Surveillance et Évaluation, Direction de santé publique de l'Estrie

Conception graphique

Camille Bisson-Cauchon

Agente de recherche, Chaire CIRUSSS, UQAR

Remerciements

Les auteures tiennent à remercier les équipes de santé publique et les partenaires communautaires du CISSS de Chaudière-Appalaches et du CISSS du Bas-Saint-Laurent, ainsi que les membres du réseau des Éclaireurs pour leur contribution à l'expérimentation et à l'amélioration du modèle de la veille psychosociale communautaire au fil des ans.

Citation recommandée

Lessard, L., Allaire, N., Duchaine, C., Lavoie, M.-N., Turcotte, S. & Doyon, K. (2026). Mettre en œuvre une veille psychosociale communautaire. Cadre de référence et étapes clés. Chaire CIRUSSS – Université du Québec à Rimouski (UQAR) et CISSS de Chaudière-Appalaches.

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2026

Bibliothèque et Archives Canada, 2026

ISBN (PDF) 978-2-89241-014-3

Mettre en œuvre une veille psychosociale communautaire © 2026 par Université du Québec à Rimouski est sous licence CC BY-NC-SA 4.0. Pour consulter une copie de cette licence, rendez-vous sur

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Table des matières

Introduction	4
Objectifs du guide et publics visés	5
Qu'est-ce qu'une veille psychosociale communautaire?	6
Les 6 étapes de la mise en place autonome de la veille psychosociale communautaire	9
Étape 1. Mobiliser et structurer la gouvernance	10
Étape 2. Recruter et former les personnes informatrices-clés de la communauté	11
Recrutement de PICC	11
Formation et suivi des PICC	12
Étape 3 : Collecter, mettre en forme et analyser les données	13
1. Choix de la solution sondage et programmation du questionnaire	14
2. Programmation et gestion des inscriptions	17
3. Envoi du questionnaire	18
4. Extraction et traitement des données quantitatives	19
5. Extraction et traitement des données qualitatives	19
Étape 4 : Communiquer les résultats	20
Étape 5 : Accompagner le processus de prise de décision	21
Création de caucus de personnes impliquées dans la prise de décisions:	21
Animation des caucus	21
Soutenir la prise de décision	24
Étape 6 : Inscrire la veille psychosociale communautaire dans un processus d'amélioration continue. 25	
Conclusion	25
Références :	26
Annexe 1 : Exemples de logiciels d'analyse de données et de visualisation compatibles avec la veille psychosociale communautaire	27
Annexe 2 : Classification des préoccupations	28
Annexe 3 : Tableaux provenant de la veille psychosociale communautaire de la santé publique de Chaudière-Appalaches	29
Annexe 4 : Piliers du soutien stratégiques aux décisions (Jean, 2024)	34

Introduction

Dans un contexte où les bouleversements liés aux changements climatiques, aux pandémies ou aux désordres sociaux, économiques et géopolitiques s'accroissent et se chevauchent, les instances de santé publique et les établissements de santé et des services sociaux doivent disposer des moyens pour détecter précocement les menaces à la santé et au bien-être des individus et des communautés. L'objectif de cette détection est d'agir rapidement pour prévenir les crises sanitaires ou sociales ou d'en réduire les impacts.

La veille psychosociale communautaire est un monitoring participatif continu auprès de personnes informatrices-clés invitées à porter un regard sur le bien-être, les besoins et les forces de leur milieu ou leur communauté d'appartenance. Les données recueillies sont analysées et transformées en connaissances mobilisables rapidement pour guider la prise de décision sur l'offre de services de santé, sociaux et communautaires à préconiser. Elle s'inscrit en complémentarité des activités de surveillance en santé publique.

« Observer pour comprendre, comprendre pour agir : une veille psychosociale communautaire fait émerger la voix du terrain et l'amène au cœur de la prise de décision publique »
- CISSS de Chaudière-Appalaches et Chaire CIRUSSS – UQAR, 2026

La veille psychosociale communautaire a été développée dans la région de Chaudière-Appalaches au Québec pendant la pandémie de COVID-19. Cet événement avait révélé le besoin urgent de la direction de santé publique dans cette région de comprendre comment les communautés vivaient et s'adaptaient à cette situation alors de nature et d'ampleur inédite. De mars 2020 à mars 2023, l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ) a publié les résultats de sondages sur les attitudes et les comportements des adultes à l'échelle du Québec et de ses régions sociosanitaires (INSPQ, 2023). Or, cette échelle ne correspond pas à celle de la prise de décisions en santé publique ou dans le réseau de la santé et de services sociaux. Les actions, soins et services, ainsi que les partenariats sont souvent coordonnés à un niveau local, généralement celui des municipalités régionales de comtés (MRC) ou des réseaux locaux de services (RLS).

La Direction de santé publique (DSPu) de Chaudière-Appalaches et la Chaire interdisciplinaire sur la santé et les services sociaux pour les populations rurales de l'Université du Québec à Rimouski (CIRUSSS-UQAR) ont donc développé la veille psychosociale communautaire pour suivre l'évolution des besoins et du bien-être des communautés à l'échelle locale. Elle rapproche les instances régionales de santé publique et le réseau de la santé et de services sociaux des réalités locales pour mieux prévenir les crises et renforcer la résilience des communautés face à l'adversité.

Objectifs du guide et publics visés

Ce guide présente les étapes pour soutenir la mise en œuvre autonome d'une veille psychosociale communautaire. Il s'adresse aux directions régionales de santé publique ou autres directions de CISSS et CIUSSS du Québec souhaitant implanter ce dispositif.

Les objectifs du guide sont de :

- Décrire les principes, étapes et conditions nécessaires à l'implantation d'une veille psychosociale communautaire dans divers contextes régionaux ;
- Fournir des repères méthodologiques et pratiques pour la collecte, l'analyse et la diffusion des données communautaires ;
- Favoriser l'intégration des connaissances issues du terrain dans les processus décisionnels ;
- Encourager une approche collaborative et apprenante, où les acteurs régionaux, communautaires et institutionnels contribuent conjointement à l'amélioration du bien-être collectif.

Les recommandations dans ce guide s'appuient sur :

- Des écrits sur les bonnes pratiques en matière de collecte de données communautaires et de soutien à la prise de décision éclairée par des données ;
- L'expérimentation continue d'une veille psychosociale communautaire dans la région de Chaudière-Appalaches depuis décembre 2021 ;
- Une initiative d'implantation dans une deuxième région (Bas-Saint-Laurent) en 2023-2024 et les apprentissages documentés sur le processus de mise à l'échelle (Lessard, Turcotte et Allaire, 2024) ;
- Une évaluation scientifique conduite en 2024 en Chaudière-Appalaches montrant la faisabilité et la valeur ajoutée de la veille psychosociale communautaire pour les acteurs de la santé publique et les décideurs (Jean, 2024).

Le guide présente d'abord les grands principes d'une veille psychosociale communautaire, suivis des six étapes nécessaires à sa mise en œuvre.

Qu'est-ce qu'une veille psychosociale communautaire?

La veille psychosociale communautaire s'inspire de systèmes de surveillance communautaire où les membres de la communauté détectent et déclarent des événements d'importances pour la santé publique (*Technical Contributors to the June 2018 WHO meeting*, 2018; Ratnayake et al., 2020; Palmer et Duclos, 2023; WHO, 2024). Elle s'intéresse aux bouleversements récents, au bien-être communautaire, aux besoins et préoccupations présentes dans le milieu, et aux initiatives de résilience communautaire. Ce regard sur l'évolution du bien-être collectif d'une population vise à :

- **Agir en prévention des crises;**
- **Intervenir rapidement en contexte de perturbation ;**
- **Soutenir le rétablissement après une perturbation ou une crise.**
- **Renforcer la résilience communautaire**

Crise : Les événements à portée systémique, tels que les pandémies, les événements météorologiques extrêmes, les drames collectifs et les instabilités économiques et géopolitiques, sont des situations où les besoins dépassent les ressources disponibles, entraînant des impacts significatifs sur la santé ou le bien-être des populations (Précrisa, 2025).

Résilience communautaire : Capacité des membres d'une communauté de s'adapter face aux perturbations en mobilisant les ressources de la collectivité. Il s'agit de la capacité de rebondir ensemble, de se rétablir, de générer du soutien et de développer de nouvelles façons d'assurer la prospérité dans la communauté. La résilience communautaire, c'est l'habileté d'une communauté, non seulement à faire face à l'adversité, mais à en tirer des forces. » (INSPQ, 2020)

La veille s'appuie sur un monitoring régulier auprès de personnes informatrices-clés de la communauté (PICC). Dans ce contexte, une communauté est définie comme un groupe de personnes partageant un territoire local, comme un quartier, une municipalité ou une MRC, et des liens sociaux durables. Elle peut aussi s'étendre à des groupes unis par un lieu, des valeurs ou des pratiques communes adoptant ainsi la conception élargie de communauté de l'Organisation mondiale de la Santé (2020). Les communautés sont caractérisées par des dynamiques de solidarité, de participation et de développement collectif.

Ces PICC sont consultées régulièrement au moyen d'un court questionnaire auquel elles répondent en portant un regard global sur leur communauté, plutôt que sur leur situation individuelle. Le tableau 1 indique comment ce regard communautaire se distingue des enquêtes individuelles.

Tableau 1. Différences entre une enquête individuelle et un monitoring auprès de personnes informatrices-clés

Aspect	Enquête individuelle	Monitoring auprès de personnes-informatrices clés de la communauté
But	Obtenir une estimation populationnelle d'un phénomène	Suivre des tendances ou des changements dans le temps. Détecter des signaux faibles ou émergents.
Unité d'analyse	Individus qui répondent par rapport à leur propre situation	Personnes informatrices-clés qui portent un regard sur un groupe, une communauté ou un milieu
Taille d'échantillon	Grande (souvent > 300 pour une estimation populationnelle fiable)	Petite (variable selon les écrits allant de 8 à 50 PICC par zone) se comparant à des groupes de discussion
Puissance statistique ou fiabilité	Dépend de la taille de l'échantillon, de la variabilité du phénomène dans la population et de l'effet recherché	Dépend du nombre de PICC, de la diversité de regards (hétérogénéité), du nombre de mesures dans le temps et de la corrélation intra-PICC
Modèles d'analyse	Tests statistiques régressions, estimations ponctuelles. Formules pour échantillonnage aléatoire simple ou stratifié	Analyses qualitatives et quantitatives, Mesures répétées tenant compte de corrélation intraclasses et séries temporelles

Les données recueillies sont analysées rapidement pour réduire le délai entre les observations et la décision. Ces données peuvent être ensuite présentées dans des tableaux de bord régionaux et locaux et amenées à des caucus de personnes ayant un rôle décisionnel pour orienter rapidement les actions et agir en amont des crises. Des portraits évolutifs peuvent également être retournés régulièrement sous la forme d'infolettre vers la collectivité et les partenaires.

Cette approche, combinant la participation citoyenne et l'innovation technologique, s'inscrit dans le cadre des systèmes de santé apprenants (SSA), qui reconnaissent la valeur stratégique des données produites localement comme levier d'amélioration continue. La veille psychosociale communautaire est donc un outil d'intelligence collective, au service d'une santé publique et d'un réseau de la santé et des services sociaux plus réactifs, équitables et ancrés dans les réalités communautaires. (Unité de soutien SSA-Québec, 2024).

De plus, la veille psychosociale communautaire s'inscrit dans la transformation numérique des pratiques de santé publique. Elle est en phase avec le dernier Programme national de santé publique 2025-2035 dont les axes « Information et soutien à la prise de décision » et « Gestion des risques et des menaces en santé et préparation aux urgences sanitaires » (MSSS, 2025). Elle s'arrime également à la Stratégie nationale de prévention en santé 2025-2035, dont l'orientation 4 qui vise à faire de la prévention un véritable projet de société (Gouvernement du Québec, 2025).

La figure 1 illustre les composantes de la veille psychosociale communautaire.

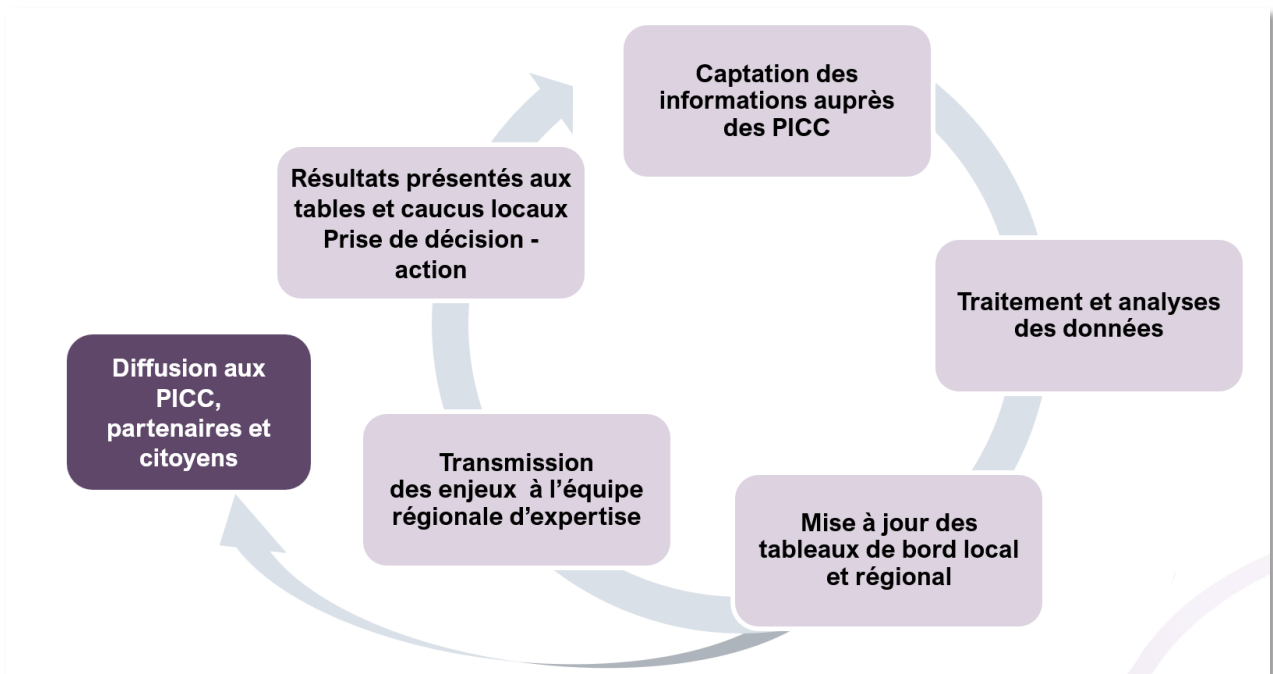


Figure 1. Fonctionnement de la veille psychosociale communautaire.

Les 6 étapes de la mise en place autonome de la veille psychosociale communautaire

La mise en œuvre d'une veille psychosociale communautaire s'appuie sur six étapes successives et interreliées pouvant être adaptées aux réalités locales, aux ressources humaines et technologiques, ou à la maturité des collaborations avec les partenaires locaux et régionaux.

Les six étapes sont:



1. Mobiliser et structurer la gouvernance ;



2. Recruter et former les personnes informatrices-clés de la communauté ;



3. Collecter, mettre en forme et analyser les données ;



4. Communiquer les résultats ;



5. Accompagner le processus de prise de décision ;



6. Inscrire la veille dans un processus d'amélioration continue.

Étape 1. Mobiliser et structurer la gouvernance

La réussite d'une veille psychosociale communautaire repose sur la mobilisation des acteurs qui la pilotent ainsi que sur la clarté de sa gouvernance.

Cette première étape vise donc à identifier les gestionnaires de la veille, à définir leurs rôles et responsabilités et à préciser les objectifs et retombées attendues de la veille. Les membres de l'équipe qui assureront le leadership stratégique, la gestion opérationnelle et le déploiement de la veille peuvent provenir de différentes directions. L'efficacité et la pertinence de la veille dépendent aussi de la qualité des partenariats établis sur le territoire et des liens de confiance établis avec les communautés.

Pour cette première étape, il importe de :

- Identifier les équipes impliquées dans la veille psychosociale communautaire au CISSS ou CIUSSS aux niveaux locaux (MRC, RLS, autres) et régionaux;
- Sensibiliser, informer, former et mobiliser les membres de ces équipes sur la pertinence d'instaurer une veille psychosociale communautaire ;
- Clarifier les objectifs et les bénéfices attendus pour la santé publique, les CISSS ou CIUSSS, les partenaires et les communautés ;
- Préciser les rôles et responsabilités des équipes et leurs membres. Par exemple:

Équipe en promotion de la santé et organisation communautaire : Recrutement, formation des personnes informatrices-clés de la communauté (Étape 2), leadership dans l'accompagnement des décideurs (Étape 5) et retour d'information vers la collectivité ;

Équipe de surveillance en santé publique : Envoi du questionnaire, traitement et analyse des données (Étape 3) et programmation des tableaux de bord locaux et régionaux (Étape 5);

Équipe services informationnels, Équipe de recherche ou Direction de la qualité et l'évaluation: Accès et mises à jour des logiciels sondage et de la production des tableaux de bord, soutien à l'évaluation de la veille ; Soutien méthodologique et évaluation de la veille ;

Équipe des communications: Soutien au recrutement et au retour d'information vers la collectivité.

Autres directions et partenaires : Participer aux caucus et au processus de prise de décision

- Sensibiliser et mobiliser des partenaires locaux (municipalités, organismes communautaires, groupes citoyens, entreprises, écoles, partenaires des réseaux locaux de services et ceux d'autres directions de l'établissement de santé et de services sociaux, etc.) et régionaux aux avantages d'instaurer une veille psychosociale communautaire et préciser la participation attendue (aider au recrutement des personnes informatrices-clés de la communauté, compléter la veille, participer aux caucus de décision) ;
- Planifier et structurer le déploiement de la veille dans une logique de gestion de projet (échancier détaillé, étapes de l'implantation et évaluation).



Étape 2. Recruter et former les personnes informatrices-clés de la communauté

La solidité et la crédibilité d'une veille psychosociale communautaire reposent largement sur la qualité du recrutement et la mobilisation continue des PICC. Ces personnes jouent un rôle essentiel en transmettant régulièrement les informations du terrain aux personnes gestionnaires de la veille psychosociale communautaire par voie de questionnaire. Leur communauté d'observation peut être établies sur une base géographique, de valeur ou d'intérêt.

Recrutement de PICC

Le recrutement des PICC doit s'appuyer sur une stratégie planifiée et inclusive, visant à représenter la diversité des réalités sociales et géographiques du territoire. Cette diversité est essentielle pour capter à la fois les dynamiques communautaires centrales et les enjeux émergents ou marginaux.

Les principes guidant le recrutement sont :

- **Diversité et représentativité** : la pertinence et la qualité de la veille reposent sur une diversité sociale, géographique et sectorielle des PICC, ainsi que sur un équilibre entre les différents types de personnes qui répondent à la veille ;
- **Inclusion et pluralité des perspectives** : la participation de personnes issues de groupes vulnérables ou extérieurs au réseau de la santé et des services sociaux enrichit la veille en apportant des points de vue complémentaires et souvent inédits sur la réalité communautaire, les préoccupations et bons coups soutenant la résilience communautaire.
- **Capacité à porter un regard global** : les PICC doivent être en mesure de porter un regard d'ensemble sur leur communauté ou leur milieu de vie, qu'il s'agisse du travail, de l'éducation, des loisirs ou de la vie citoyenne et sur leur situation personnelle ;
- **Continuité du recrutement** : Un recrutement continu des PICC accroît ou renouvelle progressivement le bassin de personnes répondantes et d'assurer la pérennité du dispositif. Même si le recrutement peut être plus ardu en période d'accalmie, il est crucial de le poursuivre pour repérer rapidement les signes avant-coureurs de crises ou de détresse, documenter le rétablissement et promouvoir la prévention de crise ou la préparation.

La région de Chaudière-Appalaches mise sur son réseau des Éclaireurs pour répondre à la veille. Ces Éclaireurs proviennent de divers milieux : réseau de la santé et des services sociaux ou communautaire, industrie, éducation, population générale et groupes spécifiques. Chacun est invité à porter un regard sur son milieu, qu'il s'agisse communauté de vie, de travail ou de loisirs. Le Réseau des Éclaireurs a été mis en place dans les régions du Québec par le ministère de la santé et des services sociaux en 2021 et vise à « d'augmenter la capacité d'adaptation et la résilience des individus et de la communauté en contexte pandémique et postpandémique. » (MSSS, 2022, p.1).

Formation et suivi des PICC

La formation et le suivi des PICC sont essentiels pour leur compréhension du rôle qu'ils jouent et pour garantir la fiabilité et l'utilisabilité des réponses fournies. Cela renforce aussi leur sentiment d'appartenance au processus de veille et leur motivation à long terme. Ils visent à :

- **Présenter le fonctionnement, les objectifs et les retombées de la veille psychosociale communautaire ;**
- **Expliquer les raisons d'être des questions posées**
- **Préciser les attentes sur les types de réponses attendues notamment pour les questions ouvertes à l'aide d'exemples concrets ;**
- **Valoriser le rôle des PICC comme acteurs de changement et source d'intelligence collective dans et pour leur communauté.**

Le Tableau 2 détaille les objectifs et contenus des formations et suivis à présenter aux PICC, et suggère quelques formats pour les transmettre efficacement.

Tableau 2. Contenu des formations des PICC sur la veille psychosociale communautaire

Objectifs	Contenus à aborder	Format de transmission des contenus
Comprendre ce qu'est une veille psychosociale communautaire et ses objectifs	<ul style="list-style-type: none"> • Raisons d'être de la veille (informer santé publique, suivi des besoins connus et identification des besoins émergents dans la collectivité, guider la prise de décision (en ne créant pas d'attentes non réalistes) • Fonctionnement de la collecte d'information et pertinence des questions posées • Pertinence de maintenir la régularité de la collecte d'information, malgré des temps d'accalmie 	<ul style="list-style-type: none"> • Démonstrations interactives (en ligne ou en présence) • Capsules vidéo explicatives • Fiches synthèses illustrées • Présentations PowerPoint avec exemples concrets • Témoignages vidéo d'acteurs communautaires • Infographies animées
Connaître son rôle en tant que PICC	<ul style="list-style-type: none"> • Leur contribution à la veille et comment la compléter (exemples d'observations attendues) • Importance de leur implication • Confidentialité et éthique de la démarche 	<ul style="list-style-type: none"> - Ateliers participatifs - Jeux de rôle ou simulations - Guides pratiques illustrés
Retour des informations vers les PICC et la collectivité.	<ul style="list-style-type: none"> • Importance du feedback • Formes possibles de retour (bulletins, infolettres, rencontres, tableaux de bord) • Attentes des PICC 	<ul style="list-style-type: none"> • Sondage sur les préférences sur le retour d'information • Bulletin mensuel ou trimestriel • Rencontres de suivi avec rétroaction

Étape 3 : Collecter, mettre en forme et analyser les données

L'étape de la collecte, de la mise en forme et de l'analyse des données s'appuie sur une planification structurée, la collaboration d'équipes qualifiées et des outils technologiques. Cette étape se divise en 5 phases présentées au tableau 3 en fonction des ressources humaines et informatiques requises. Chacune de ces phases sont détaillées par la suite.

Tableau 3 Phases de la collecte, mise en forme et analyse des données de la veille psychosociale communautaire

Phases	Ressources humaines	Ressources informatiques
1. Choix de la solution sondage et programmation du questionnaire en ligne	Responsable de la configuration du questionnaire, en collaboration avec l'équipe chargée de l'analyse et de la diffusion des résultats.	Plateforme de sondage dotée d'un module d'inscription automatisée des personnes participantes ou, à défaut, d'un mécanisme d'attribution d'identifiants uniques permettant le suivi longitudinal des réponses.
2. Programmation et gestion des inscriptions	Responsable de la gestion centralisée de la liste des PICC : création du formulaire d'inscription, validation des données des personnes participantes, suivi des changements et mises à jour régulière de la base de données principale.	Elle doit aussi permettre l'inscription continue et le stockage sécurisé des données idéalement au Québec. La disponibilité de fonctions d'automatisation (envois récurrents, rappels automatiques, suivi des réponses) est un atout.
3. Envoi des questionnaires	Responsable de l'administration du questionnaire : mise à jour de la liste des PICC, envoi des invitations à répondre, suivi du taux de réponse et relance (automatisée ou non).	
4. Extraction et traitement des données quantitatives (choix de réponses)	Responsable de l'extraction et de l'analyse statistique : vérification de la qualité des données, production d'indicateurs et mise à jour des tableaux de bord.	Les données sont extraites du logiciel de sondage vers un tableur (ex. <i>Excel</i>) ou un logiciel statistique (<i>SAS, SPSS, R Studio</i> , etc.) pour être traitées et analysées.
5. Extraction et traitement des données qualitatives (texte libre)	Responsable de l'analyse thématique des réponses textuelles et de la catégorisation des préoccupations et bons coups de résilience communautaire et bouleversements rapportés	Application intégrant un module d'analyse textuelle assistée par l'intelligence artificielle permettant le regroupement automatique des préoccupations par catégorie, la génération de nuages de mots et la production de synthèses dynamiques.

1. Choix de la solution sondage et programmation du questionnaire

Le choix du logiciel de sondage et sa configuration doivent permettre la continuité méthodologique et la sécurité des données. L'outil choisi doit minimalement permettre de:

- **Assurer l'inscription continue des PICC ;**
- **Associer chaque réponse à un PICC au moyen d'un identifiant unique (le même d'un mois à l'autre) permettant de faire des suivis auprès d'eux (par ex. Suivi auprès d'une PICC qui commettrait systématiquement les mêmes erreurs en complétant la veille);**
- **Envoyer automatiquement les questionnaires et rappels aux PICC ;**
- **Exporter les données dans un format compatible avec les logiciels d'analyse statistique et, s'il y a lieu, l'application d'intelligence artificielle pour traiter les informations qualitatives ;**
- **Garantir un hébergement sécurisé des données, idéalement au Québec et assurer la protection des renseignements personnels en respect des modalités prévues par la Loi sur les renseignements de santé et de services sociaux.**

Des plateformes de sondage, comme LimeSurvey ou REDCap, offrent des fonctionnalités avancées de suivi longitudinal, de programmation de sondages récurrents et d'exportation facilitée des données. D'autres solutions de sondage peuvent aussi être envisagées et leurs limites peuvent être compensées par la programmation de scripts à partir de logiciels tels que Excel, R, SAS ou autres. Au moment de publier ce guide, Microsoft Forms ne permettait pas la gestion de suivi longitudinal ni le suivi individuel des répondants. L'annexe 1 présente des logiciels de sondage pouvant être considérés.

Le questionnaire est constitué de quatre composantes principales détaillées au tableau 4:

- **Bouleversements vécus majeurs récents ;**
- **Niveau de bien-être, bienveillance et dynamisme communautaire ;**
- **Préoccupations et besoins observés dans le milieu y compris les nouveaux besoins et les profils de clientèle émergents ;**
- **Actions ou bons coups soutenant la résilience communautaire dans la région.**

Tableau 4. Paramètres, questions, répondant et réponses de la veille psychosociale communautaire

****IMPORTANT **** *Les PICC répondent aux questions par rapport au dernier mois*

Paramètre	Questions	Qui répond?	Réponses	Types de données
Bouleversement	À votre connaissance, la population a-t-elle vécu un bouleversement majeur récent ayant un impact actuel sur sa santé ou son bien-être ?	TOUS	Choix de réponse (<i>Non, Oui</i>)	Quantitative catégorielle dichotomique
	Pouvez-vous décrire brièvement ce bouleversement?	Réponse Oui à la question précédente	Court texte libre	Qualitative
Bien-être de la communauté	Comment percevez-vous le niveau de bien-être de la population ?	TOUS	Échelle de Likert à 5 niveaux : (<i>Très faible, Plutôt faible, Ni faible ni bon, Plutôt bon, Très bon</i>)	Quantitative ordinale
Bien-être des équipes – question pour les personnes gestionnaires	Comment percevez-vous le niveau de bien-être de votre équipe d'employé-e-s, d'intervenant-e-s ou de bénévoles?	PICC gestionnaires seulement		
Bienveillance dans la communauté	Comment percevez-vous le niveau de bienveillance de la population ?	TOUS		
Dynamisme communautaire	Comment percevez-vous le niveau de dynamisme de la population ?	TOUS		
Principales préoccupations (possibilité de 3)	Quelles principales préoccupations sont identifiées ou énoncées par la population au cours du dernier mois?	TOUS	Courts textes libres	Qualitative
Actions en résilience communautaires (possibilité de 3)	Au cours du dernier mois, avez-vous observé des « bons coups » soutenant la résilience communautaire sur votre territoire?	TOUS	Choix de réponse (<i>Non, Oui</i>)	Quantitative catégorielle dichotomique
	Si oui, Inscrivez le premier (2 ^e , 3 ^e) « bon coup » observé au cours du dernier mois.	Réponse Oui à la question précédente	Court texte libre	Qualitative
	En lien avec le premier (2 ^e , 3 ^e) « bon coup » : "{Nom du bon coup}" ; précisez les publics concernés ?		Case à cocher : (<i>Enfants ; Jeunes ; Adultes ; Personnes âgées ; Autres groupes particuliers à préciser : _____</i>)	Quantitative Catégorielle
	Combien de personnes ont été touchées par ce « bon coup »?		Nombre	Quantitative continue

Tableau 4. Paramètres, questions et réponses de la veille psychosociale communautaire (suite)

****IMPORTANT **** *Les PICC répondent aux questions par rapport au dernier mois*

Paramètre	Questions	Qui répond?	Réponses	Types de données
Actions en résilience communautaires (possibilité de 3)	À votre avis, quels déterminants de la santé sont touchés par ce « bon coup »?	PICC intervenants du RSSS ou du milieu communautaire	5 cases à cocher <i>Environnement économique ou travail;</i> <i>Environnement social ;</i> <i>Environnement physique ;</i> <i>Caractéristiques, expérience et comportements individuels ;</i> <i>Système santé et services sociaux.</i>	Quantitative catégorielle
	Quelles dimensions de la résilience communautaire ce premier (deuxième, troisième) « bon coup » soutient-il ?		8 cases à cocher <i>Empowerment, participation et mobilisation citoyenne et des leaders locaux;</i> <i>Cohésion sociale en soutenant la confiance envers les institutions;</i> <i>Diffusion d'une information utile, juste et positive ;</i> <i>Connexions sociales (réseau d'entraide) et attachement au milieu de vie ;</i> <i>Réponses aux besoins psychosociaux des membres de la communauté ;</i> <i>Renforcement des apprentissages, habiletés, compétences et capacités d'adaptation ;</i> <i>Participation à l'économie diversifiée et à l'innovation ;</i> <i>Engagement et leadership des partenaires.</i>	Quantitative catégorielle

2. Programmation et gestion des inscriptions

Les informations à recueillir pour l'inscription sont minimalement:

- **Nom et prénom ;**
- **Adresse courriel ;**
- **MRC ou territoire d'appartenance ;**
- **Type ou catégorie de PICC**

L'inscription des PICC peut se faire de deux manières, selon les ressources technologiques disponibles et le niveau d'automatisation souhaité.

Option 1. Inscription automatisée

Lorsque la plateforme de sondage le permet, l'inscription des PICC est effectuée directement dans l'outil de collecte d'informations. Ce mode d'inscription automatisé est à privilégier, car il facilite la gestion du suivi longitudinal et réduit la charge administrative. Il permet notamment de:

- **Enregistrer automatiquement les nouvelles inscriptions ;**
- **Attribuer un identifiant unique à chaque nouveau PICC ;**
- **Assurer la mise à jour continue de la base de données des PICC ;**
- **Automatiser l'envoi des questionnaires et des rappels de participation.**

Option 2. Inscription par formulaire distinct

Lorsque la plateforme de sondage choisie ne permet pas l'automatisation complète, il est possible d'utiliser un formulaire d'inscription distinct, programmé sur la même plateforme.

Ce formulaire recueille alors les informations essentielles sur les PICC et demeure nécessaires à leur suivi. Une personne responsable doit alors être désignée pour assurer la mise à jour continue du registre des PICC qui sert de base à l'envoi mensuel des questionnaires.

3. Envoi du questionnaire

Les processus de gestion du questionnaire, des envois et des exportations doivent être simples, fluides, documentés et connus de plus d'un membre de l'équipe. La préparation d'un processus est fortement suggérée. Si possible, automatiser certaines étapes pour simplifier le processus.

***** IMPORTANT ***: Avant de lancer le questionnaire, effectuez des prétests d'envoi et des rappels. Complétez-le et demandez également à quelques PICC de différents horizons pour vous assurer de son ergonomie, de la clarté des questions pour elles et de la qualité des réponses fournies.**

Le questionnaire est envoyé par courriel à chaque PICC. Évitez les envois de groupe où figureraient les adresses courriel des personnes participantes. Le courriel propose une invitation et un hyperlien donnant accès unique au questionnaire à chaque PICC.

Exemple de message courriel envoyé dans la région de Chaudière-Appalaches :

Invitation à participer au questionnaire Veille psychosociale

Cher(e)

Nous sommes heureux de vous présenter le questionnaire de la veille psychosociale pour la MRC

Nous vous invitons à compléter le questionnaire d'ici le 6^{ème} jour du mois. Vos réponses précises nous permettront de brosser un portrait plus juste de la situation et de contribuer à l'amélioration des services offerts.

Nous vous remercions de tout cœur de votre implication indispensable.

L'équipe qui soutient le Réseau d'Éclaireurs en Chaudière-Appalaches.

Cliquez ici pour remplir le questionnaire :
<https://sondage.uqar.ca/index.php/364318?token=t3rMsAVQQfraRmL&lang=fr>

Code d'accès :

Si vous ne souhaitez pas participer à ce questionnaire et ne souhaitez plus recevoir aucune invitation, veuillez cliquer sur le lien suivant :
<https://sondage.uqar.ca/index.php/optout/tokens/364318?token=t3rMsAVQQfraRmL&langcode=fr>

L'envoi du questionnaire peut être automatisé ou géré manuellement par l'équipe responsable de la veille. L'automatisation est préférable pour sauver du temps et réduire les tâches répétitives, mais la gestion manuelle reste efficace lorsqu'une équipe assure un suivi rigoureux des réponses et des rappels. Les questionnaires sont transmis à une période fixe (ex. : première semaine du mois), suivi d'un rappel automatique après quelques jours. Les données sont recueillies sur une courte période (7-9 jours).

4. Extraction et traitement des données quantitatives

Les données quantitatives (Présence d'un bouleversement, Niveaux de bien-être, de bienveillance et de dynamisme communautaire, caractéristiques des actions en résilience) sont extraites du logiciel de sondage vers un tableur (ex. Excel) et/ou un logiciel statistique (SAS, SPSS, R Studio, etc.) afin d'être traitées et analysées.

L'annexe 1 propose des logiciels d'analyse des données quantitatives.

5. Extraction et traitement des données qualitatives

Le traitement des préoccupations formulées en texte libre (Bouleversements, Préoccupations, Actions de résilience communautaires) repose sur un codage manuel. Le codage des préoccupations au sein d'étiquettes regroupées au sein d'une dizaine de catégorie facilite leur intégration dans les tableaux de bord. Elles peuvent aussi être ajoutées au tableau de bord sous la forme verbatim ou de synthèse après avoir été corrigées et anonymisées. L'annexe 1 propose des logiciels d'analyse des données qualitatives pour aider à cet exercice et l'annexe 2 présente les étiquettes et catégories qui étaient utilisées en mars 2026 Chaudière-Appalaches.

Une application utilisant une intelligence artificielle (modèle Ollama 3-1 70B/405B) été développée par des étudiants de l'UQAR pour traiter les données de la veille de Chaudière-Appalaches (Adnane et al., 2025; Amaroui et al., 2025). Elle est hébergée localement à l'UQAR et ne fait pas appel à aucun stockage nuagique (cloud). Le recours à cet outil permet de réduire significativement le temps consacré à l'analyse. Cette application permet de :

- **Réaliser la correction linguistique ;**
- **Anonymiser les réponses (nom de personne ou de lieux) ;**
- **Classer les préoccupations pour deux niveaux de catégories pour leur transformation en indicateurs (voir annexe 2) ;**
- **Générer des graphiques ou nuages de mots ;**
- **Produire des synthèses par période (un ou plusieurs mois) et par territoire (une ou plusieurs MRC) et identifier les éléments émergents ou nouveaux.**

En mars 2026, les travaux se poursuivaient avec l'équipe de la plateforme méthodologique du Centre de recherche du Chaudière-Appalaches pour élargir son utilisation, faire appel à un modèle IA plus petit, ajouter le traitement d'autres données comme des bons coups en matière de résilience et améliorer les synthèses.

Étape 4 : Communiquer les résultats

Les résultats de la veille psychosociale communautaire, après traitement et analyse, peuvent être présentés sous forme de tableaux de bord adaptés aux différents publics cibles. Des outils spécialisés comme Power BI, Tableau, Qlik Sense ou d'autres logiciels de Business Intelligence sont utilisés pour transformer les données en rapports stratégiques et en visualisations interactives. Ces supports présentent l'information de façon claire, concise et accessible, ce qui les rend faciles à utiliser dans les communications stratégiques qui guident les décisions et les actions en matière de santé publique ou d'autres services.

Pour être efficaces, ces tableaux de bord doivent :

- **Mettre en évidence les tendances, les préoccupations prioritaires ou celles qui sont émergentes et qui nécessitent une attention particulière ;**
- **Valoriser les initiatives porteuses en matière de résilience communautaire (les bons coups) ;**
- **Privilégier la simplicité visuelle plutôt que la surcharge d'informations.**

Il est également essentiel d'adapter le contenu et le format des tableaux de bord selon le niveau d'utilisation.

Niveau national : Les tableaux visent à comparer les régions entre elles et à suivre l'évolution interrégionale. Il présente une liste des préoccupations les plus courantes, ainsi que des préoccupations émergentes.

Niveau régional : Les tableaux visent à comparer les territoires d'une même région, en présentant exhaustivement l'information disponible.

Niveau local : Propose un tableau de bord plus épuré, avec des graphiques simples et rapides à comprendre. Le suivi des résultats dans le temps est essentiel. Les tableaux pourront inclure alors des synthèses de données qualitatives (corrigées et anonymisées) mettant en lumière les bouleversements, préoccupations nouvelles, persistantes ou en hausse, ainsi que les actions de résilience communautaire pour leur faire face. Ce sont ces données qui peuvent éclairer les décideurs locaux (étape 5).

Enfin, les tableaux de bord et autres informations servent à alimenter les infolettres destinées aux PICC, à la population en générale ou aux partenaires. Ces retours d'information vers la communauté visent à informer et à soutenir l'engagement envers la veille psychosociale communautaire. L'annexe 3 présente des exemples de tableaux de bord tirés de ceux de la région de Chaudière-Appalaches.



Étape 5 : Accompagner le processus de prise de décision

La veille s'inscrit dans un système apprenant qui va au-delà de la simple collecte de données et des tableaux de bord. Les équipes qui pilotent la veille psychosociale communautaire doivent s'assurer qu'elles servent à éclairer des décisions.

L'objectif de cette étape est d'engager le dialogue avec les personnes qui ont le pouvoir d'influencer les décisions. Cela implique de former des groupes de décideurs, de déterminer la meilleure façon de présenter les résultats et de guider le processus de prise de décision.

Notez que cette cinquième étape est abordée pour les situations où les conséquences et les solutions peuvent être incertaines et que la prise de décision doit être rapide.

Création de caucus de personnes impliquées dans la prise de décisions:

Les caucus sont des espaces d'échange visant à prendre des décisions éclairées par les résultats de la veille psychosociale communautaire et d'autres données. Ils peuvent être **ad hoc ou permanents**, selon les contextes, les situations ou les problématiques. Il peut s'agir aussi d'espaces déjà existants, comme les tables de concertation intersectorielles. Les personnes impliquées peuvent provenir des CISSS ou CIUSSS, de partenaires, ou encore de groupes touchés par la situation ou de partenaires-citoyens pour enrichir le processus de décision menant à l'action.

Les membres des caucus doivent bien comprendre que la veille psychosociale communautaire diffère d'une enquête populationnelle et connaître leurs responsabilités. Dans les comités intersectoriels formés de manière ad hoc, il faudra se rappeler que certains membres peuvent ne pas être familiers les uns avec les autres, ne pas bien comprendre pas leur rôle ou ne pas se montrer intéressés par certains sujets plus éloignés de leur domaine d'expertise ou d'intérêt.

Animation des caucus

Les personnes qui animent ces caucus et soutiendront la prise de décision mobiliseront quatre grands piliers de prise de décision (Jean, 2024):

- **Breffage efficace**
- **Communication des données ([littératie des données](#)) ;**
- **Divulgence des risques ;**
- **Influence stratégique.**

Le contenu présenté ici provient d'une note de politique rédigée par Emmanuelle Jean que vous retrouverez à l'annexe 4 suite à l'évaluation de la veille psychosociale communautaire de Chaudière-Appalaches en 2024 à l'attention des organisateurs communautaires et agents de promotion de la santé mentale qui animent les caucus locaux dans cette région.

1 Le breffage efficace

Le breffage vise à transmettre l'information de manière claire et structurée pour faciliter la prise de décision. Il est essentiel que la personne qui transmet les résultats de la veille prépare son message en étant consciente de ses biais potentiels.

Voici des exemples de biais ou idées préconçues :

- L'information que nous transmettons est facile à comprendre.
- Le décideur sera automatiquement favorable.
- Les décideurs ont besoin d'une compréhension très détaillée de la situation pour prendre une décision éclairée, ou à l'inverse, de conclure à la hâte qu'ils ont assez d'informations pour se prononcer.
- Les décideurs sont généralement familiers avec les portraits statistiques et sauront se faire une tête d'eux-mêmes en arrivant aux mêmes conclusions que vous.
- L'information présentée est prioritaire pour les décideurs (sans tenir compte de leur manque de temps, de la diversité de leurs dossiers ou des pressions médiatiques et politiques auxquelles ils sont confrontés.)

Une fois nos biais identifiés, il est essentiel de réfléchir à l'histoire à raconter. Posez-vous la question : « **Quelles informations sont essentielles pour comprendre la situation et prendre une décision éclairée? Lesquelles sont secondaires ou complémentaires?** »

Les communications efficaces privilégient la qualité de l'histoire racontée plutôt que la quantité d'informations. Une narration cohérente et captivante facilite la compréhension et améliore la rétention des informations.

Conditions pour maximiser l'impact du message, il faut s'assurer qu'il soit :

- Accessible, en utilisant un langage clair et simple.
- Proactif, en anticipant les questions des décideurs et en y répondant.
- Adapté, en choisissant les moyens de communication les plus appropriés (présentation, courriel, rencontre, etc.) en fonction du contexte et du public cible.

Pour évaluer l'efficacité de la diffusion du message, il faut questionner les décideurs sur la clarté du message, la pertinence des supports utilisés et le ton adopté afin d'améliorer continuellement les stratégies de communication. Des questions simples comme « Dans vos mots, que retenez-vous de l'information présentée? » peuvent être utiles.

2 La communication efficace des données

Les chiffres et les statistiques sont souvent difficiles à comprendre, même pour les gestionnaires. Il est donc essentiel de simplifier et de rendre ces informations accessibles. Pour que les données soient pertinentes, il est essentiel de les sélectionner avec soin et de les mettre en contexte. Le mot d'ordre est la **simplicité**.

Un graphique mal conçu peut aussi prêter à confusion et nécessiter des explications supplémentaires. Quelques secondes doivent suffire à le comprendre, sinon il ne remplit pas son objectif. Avant de créer une visualisation, il est donc crucial de définir son public cible, ce que l'on souhaite qu'il retienne, et de structurer le graphique pour guider sa compréhension.

Les résultats présentés au caucus de décideurs doivent être **personnalisés, synthétisés et factuelles** pour bien illustrer les tendances au fil du temps et les éléments clés de la veille psychosociale. Il importe aussi de bien expliquer aux membres des caucus l'origine des résultats présentés (PICC, nombre, format de leur rétroaction). Ces informations sont essentielles pour amorcer des discussions sur la résolution de problèmes et orienter des actions concrètes.

Bon à savoir :

Statistique Canada offre une courte formation en ligne sur la littératie des données. La littératie des données, « c'est la capacité de tirer des renseignements utiles des données » (Statistique Canada, 2026). Cette formation gratuite vous apprend à choisir les statistiques et les visualisations qui transmettent efficacement votre message, en vous concentrant sur un nombre limité de variables :

<https://www.statcan.gc.ca/fr/evenements-formation/formation/litteratie-donnees>

3 Tenir compte des différentes perceptions du risque

Les personnes animatrices doivent être sensibilisées au fait que la perception des risques peut varier d'une personne à l'autre et ajuster le message en conséquence. Une présentation dans le format « Constats-Risques-Incertitudes-Actions » peut aider à tenir compte de ces perceptions.

EXEMPLE :

Constat : Les données de la veille psychosociale indiquent une augmentation significative des préoccupations liées au stress et l'anxiété sur notre territoire.

Ajout des Risques : Des communautés affectées, celle de x,y,z présenteraient un risque accru de conséquences néfastes, car elles possèdent moins de signes de résilience et un indice de défavorisation sociale et matérielle plus faible.

Ajout des Incertitudes : Bien que ces tendances soient claires, nous manquons encore de précisions sur les groupes les plus touchés.

Appel à l'Action : Nous proposons de rassembler plus d'informations sur les groupes touchés pour cibler nos actions. Nous vous achèminerons ces informations par courriel d'ici jeudi matin, et nous nous reverrons vendredi pour prendre une décision.

4 L'influence stratégique

Utiliser stratégiquement son influence afin de mieux soutenir les décisions implique de :

- **Réfléchir à ses tactiques d'influence** : Les écrits encouragent à commencer par la persuasion rationnelle (arguments logiques et fondés sur des preuves) et l'inspiration (présenter une vision positive et enthousiasmante des résultats à long terme). Si ces tactiques ne sont pas efficaces, il est possible de recourir à des stratégies comme la coalition (réunir des alliés pour renforcer la position) ou la légitimation (utiliser des références externes ou des figures d'autorité reconnues).
- **Se préparer à influencer** : Il faut prévoir que des questions pourraient surgir des décideurs et comprendre leur point de vue. Afin d'influencer efficacement, il faut les anticiper et s'y préparer.
- **Assurer sa crédibilité** : Pour exercer une influence, la crédibilité est primordiale. Les personnes qui présentent les résultats doivent posséder une expertise en santé publique, être transparentes quant à la nature et les limites données présentées. Il faut aussi faire preuve d'empathie.
- **Établir des relations solides** : Pour une influence durable et efficace, il faut bâtir des relations fondées sur le respect mutuel et la confiance. Cela implique d'utiliser un langage commun, de promouvoir des échanges informels et respecter les opinions de chacun.

Soutenir la prise de décision

Selon l'ICIS (2021), le processus de prise de décision objectives et éclairées par des données pour les services de santé peut être décomposé en cinq étapes :

Étape 1 : Énoncer clairement la question à laquelle il faut répondre

Étape 2 : Quantifier le besoin en services

Étape 3 : Isoler les options possibles de prestation de services en répondant à 6 thèmes

Étape 4 : Évaluer les options viables de prestation de services en fonction de 6 thèmes

- **Qualité et sécurité**
- **Expérience des patients**
- **Expérience des dispensateurs;**
- **Contexte et capacités internes;**
- **Modèles de financement et de paiement, coûts;**
- **Mobilisation**

Étape 5 : Synthétiser les résultats



Étape 6 : Inscrire la veille psychosociale communautaire dans un processus d'amélioration continue.

La dernière étape consiste à inscrire la veille psychosociale communautaire dans un cycle d'amélioration continue de type PDCA (*Plan-Do-Check-Act* ou Planifier, Faire, Vérifier et Agir) en :

- **Intensifiant les efforts pour enrichir la diversité des PICC et les suivis auprès d'elles pour s'assurer de la qualité des données et de leur engagement ;**
- **Mettant en place un processus de rétroaction régulier et transparent auprès des PICC**
- **Intégrant une évaluation périodique de l'impact de la veille pour ajuster les priorités et les méthodes ;**
- **Suivant l'impact des données collectées sur les décisions et les interventions qui s'ensuivent ;**
- **Mesurant et ajustant la portée de la veille psychosociale communautaire en fonction des résultats obtenus pour optimiser son efficacité et sa pertinence.**

Conclusion

La veille psychosociale communautaire rapproche les équipes qui l'administrent et les décideurs et la communauté pour orienter plus efficacement les ressources et les actions, non seulement en temps de crise, mais aussi en tout temps. Elle permet de mieux comprendre les conséquences d'une situation, d'identifier rapidement les besoins qui en découlent et de déployer les solutions appropriées. Elle s'inscrit dans la lignée des systèmes apprenants en santé publique. Elle repose sur un ancrage et une forte mobilisation des communautés, dont des personnes citoyennes, des leaders locaux, des personnes intervenant dans les services communautaires ou dans le réseau de la santé et des services sociaux.

Pour assurer son efficacité, des mécanismes de rétroaction permettant une révision régulière des outils et des processus, tels que la collecte de données, la production de rapports et leur diffusion. Une évaluation périodique est fortement encouragée pour optimiser sa portée et sa pertinence en s'intéressant notamment à ses impacts sur la prise de décision et les actions en contexte de crise.

La cohérence de la démarche entre les régions qui l'adoptent favorisera sa pérennisation.

Références :

- Adnane, FA; Amaroui, R., Adda, M, Lessard, L. (2024). Automatic Classification of Psychosocial Concerns : From Traditional Approach to Deep Learning. *Procedia Computer Science*. Volume 251, 2024, Pages 390-397 <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.11.125>
- Amaroui, R., Adnane, FA, Adda, M, Lessard, L. (2024). NLP and Topic Modeling with LDA, LSA, and NMF for Monitoring Psychosocial Well-Being in Monthly Surveys. *Procedia Computer Science*.
- Gouvernement du Québec. (2024, 1er octobre). *Loi sur la santé publique (S-2.2)*. Publications du Québec. <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/lc/s-2.2>
- Gouvernement du Québec (2025). La prévention, c'est la santé : stratégie nationale de prévention en santé 2025-2035. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2025/25-297-04W.pdf>
- Institut canadien d'information sur la santé. (2021). Infographie sur le processus d'aide à la décision pour les services de santé en milieu rural. <https://www.cih.ca/fr/infographie-sur-le-processus-daide-a-la-decision-pour-les-services-de-sante-en-milieu-rural>
- Institut national de santé publique du Québec (2023). COVID-19 - Sondages sur les attitudes et comportements des adultes québécois. <https://www.inspq.qc.ca/covid-19/sondages-attitudes-comportements-quebecois>
- Institut national de santé publique du Québec (2020). COVID-19 : la résilience et la cohésion sociale des communautés pour favoriser la santé mentale et le bien-être <https://www.inspq.qc.ca/sites/default/files/covid/3016-resilience-cohesion-sociale-sante-mentale-covid19.pdf>
- Jean, E. (2024). Quatre piliers du soutien stratégique aux décisions pour les agents de prévention et de promotion de la santé mentale et prévention du suicide et les organisateurs communautaires. Chaire CIRUSSS-Université du Québec à Rimouski
- Lessard, L., Turcotte, S., Allaire, S. (2024). *Vers une veille psychosociale communautaire dans la région du Bas-Saint-Laurent*. Chaire CIRUSSS-Université du Québec à Rimouski.
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (2022). *Réseaux d'éclaireurs. Pour le mieux-être, la résilience et le rétablissement psychosociale des personnes et des communautés*. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2022/22-914-19W.pdf>
- Ministère de la Santé et des Services sociaux (2025). *Programme national de santé publique 2025-2035. Pour un Québec en santé, équitable et résilient*, Gouvernement du Québec. <https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/fichiers/2025/25-297-03W.pdf>
- Organisation mondiale de la Santé (OMS). (2020). *Quality considerations at the community level*. <https://qualityhealthservices.who.int/quality-toolkit/new-to-health-system-quality-thinking/quality-considerations-at-the-community-level>
- Palmer, J., Duclos, D. (2023). Surveillance Communautaire en santé publique. Compte-rendu. <https://www.socialscienceinaction.org/fr/ressources/considerations-cles-surveillance-communautaire-en-sante-publique/>
- Ratnayake R, Tammara M, Tiffany A et al. (2020). People-centred surveillance: a narrative review of community-based surveillance among crisis-affected populations. *The Lancet Planetary Health*, 4, e483-e495 [https://www.thelancet.com/journals/lanplh/article/PIIS2542-5196\(20\)30221-7/fulltext](https://www.thelancet.com/journals/lanplh/article/PIIS2542-5196(20)30221-7/fulltext)
- Précrisis (2025). Site web. Réseau de prévention des crises en santé <https://precrisis.ca>
- Statistique Canada. (2026). Formation sur la littératie des données. <https://www.statcan.gc.ca/fr/evenements-formation/formation/litteratie-donnees>
- Technical Contributors to the June 2018 WHO meeting. (2018). A definition for community-based surveillance and a way forward: results of the WHO global technical meeting, France, 26 to 28 June 2018. *Euro Surveill*. 2019 Jan;24(2):1800681. <https://doi.org/10.2807/1560-7917.ES.2019.24.2.1800681>
- Unité de soutien SSA-Québec. (2024) Système apprenant <https://ssaquebec.ca/lunite/systeme-de-sante-apprenant/>
- World health organisation. (2024). *Best practices for the design, implementation, reporting and analysis of participatory surveillance for influenza-like illness*. <https://www.who.int/publications/i/item/9789240095038>

Annexe 1 : Exemples de logiciels d'analyse de données et de visualisation compatibles avec la veille psychosociale communautaire

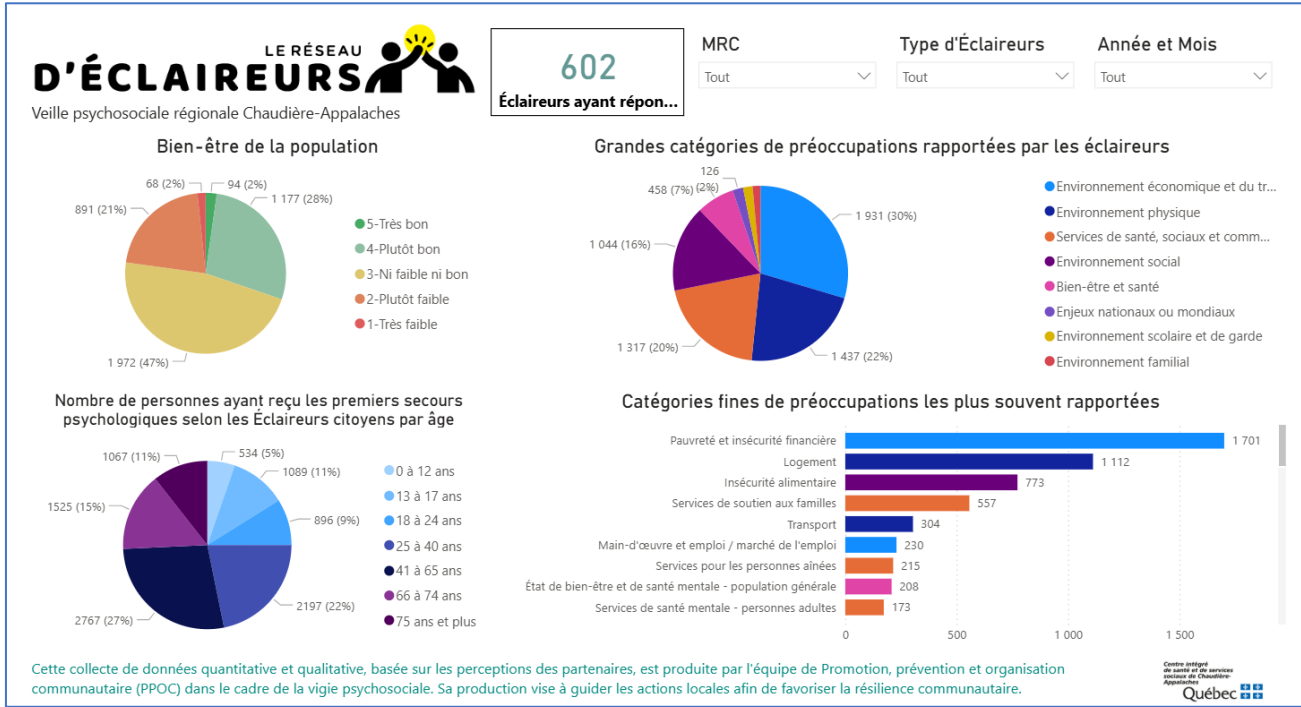
Type d'outil	Logiciels ou plateformes	Fonctions principales	Particularités / Utilisation recommandée
Analyse statistique	IBM SPSS Statistics	Analyses descriptives, comparatives et longitudinales	Interface conviviale, idéal pour les analyses répétées dans le temps.
	R/RStudio	Analyses avancées, modélisation, visualisation	Logiciel libre, puissant pour séries temporelles et analyses longitudinales.
	SAS	Traitement de grands volumes, analyses longitudinales	Solution robuste, souvent utilisée en santé publique.
	Stata	Modélisation, analyses multi-niveaux, régressions	Interface simple, utile pour les études comparatives régionales.
	Python (pandas, NumPy, scikit-learn)	Traitement automatisé, analyses statistiques et IA	Idéal pour automatiser l'analyse et la création de tableaux de bord.
Visualisation et tableaux de bord	Power BI	Visualisation interactive et rapports automatisés	Connexion directe à Excel ou à une base de données SQL.
	Tableau Software	Tableaux de bord interactifs et exploration visuelle	Solution professionnelle pour la diffusion régionale des résultats.
	Google Looker Studio (Data Studio)	Tableaux de bord en ligne accessibles gratuitement	Bon choix pour les DSPu souhaitant diffuser les données localement.
	Metabase / Apache Superset	Visualisation automatisée (open source)	Solution libre pour une intégration dans un environnement interne.
Analyse qualitative et textuelle	NVivo	Codification thématique et analyse qualitative	Idéal pour explorer les préoccupations et bons coups des PICC.
	Atlas.ti	Analyse de contenu textuel et visuel	Permet de structurer et visualiser les thèmes émergents.
	QDA Miner / WordStat	Analyse lexicale et catégorisation automatique	Approche mixte (quantitative et qualitative).
	Module d'IA (application créée pour la veille)	Classification et synthèse automatisées des préoccupations	Accélère le traitement des données textuelles pour les tableaux de bord.

Annexe 2 : Classification des préoccupations

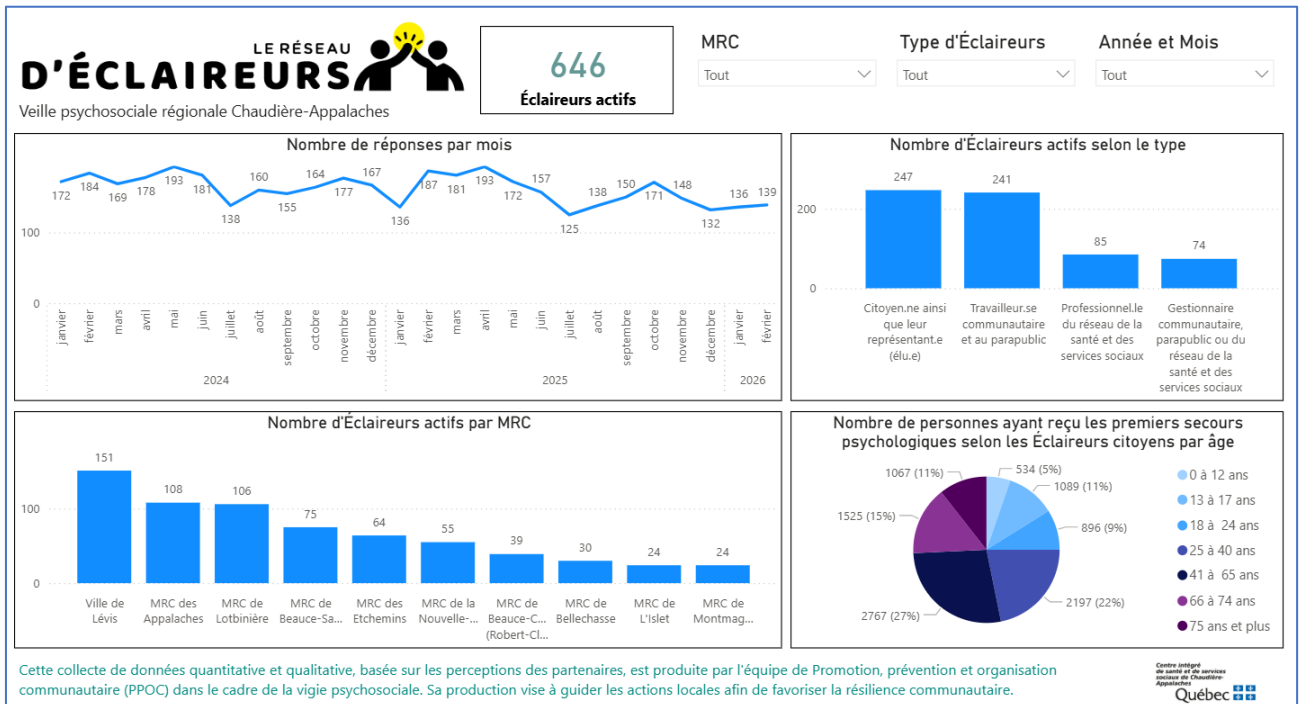
Niveau 1 (grandes catégories)	Niveau 2 (catégories fines)
Bien-être et santé	État de bien-être et de santé mentale - population générale
	État de bien-être et de santé mentale - population spécifique
	État de bien-être et de santé mentale - enfants et jeunes
	État de bien-être et de santé mentale - personnes adultes
	État de bien-être et de santé mentale - personnes âgées
	État de santé physique - population générale
	État de santé physique - population spécifique
	État de santé physique - enfants et jeunes
	État de santé physique - personnes adultes
	État de santé physique - personnes âgées
Enjeux nationaux ou mondiaux	Épidémie / pandémie
	Événements météorologiques extrêmes
	Changements climatiques (chroniques)
	Tension géopolitique
	Politique commerciale et internationale
	Bouleversements brefs avec conséquences graves
Services de santé, sociaux et communautaires	Services de santé physique généraux
	Services de santé mentale - personnes adultes
	Services de santé mentale - enfants et jeunes
	Services à la jeunesse - autres que santé mentale
	Services de soutien aux familles
	Services de soutien aux personnes proches-aidantes
	Services à l'itinérance
	Services pour les personnes immigrantes
	Services pour les personnes âgées
	Services pour les personnes handicapées
Environnement scolaire et de garde	Services scolaires
	Services de garde à l'école
	Services de garde en petite enfance
	Violence ou intimidation en milieu scolaire
	Retards ou difficultés scolaires
	Violence conjugale
Environnement familial	Négligence parentale
	Séparation / conflits familiaux
Environnement physique	Logement
	Transport
	Communication
Environnement économique et du travail	Pauvreté et insécurité financière
	Main-d'œuvre et emploi / marché de l'emploi
Environnement social	Sentiment de sécurité et violence dans la communauté
	Drogues et alcool
	Insécurité alimentaire
	Participation citoyenne

Annexe 3 : Tableaux provenant de la veille psychosociale communautaire de la santé publique de Chaudière-Appalaches

1. Résumé



2. Portrait des PICC



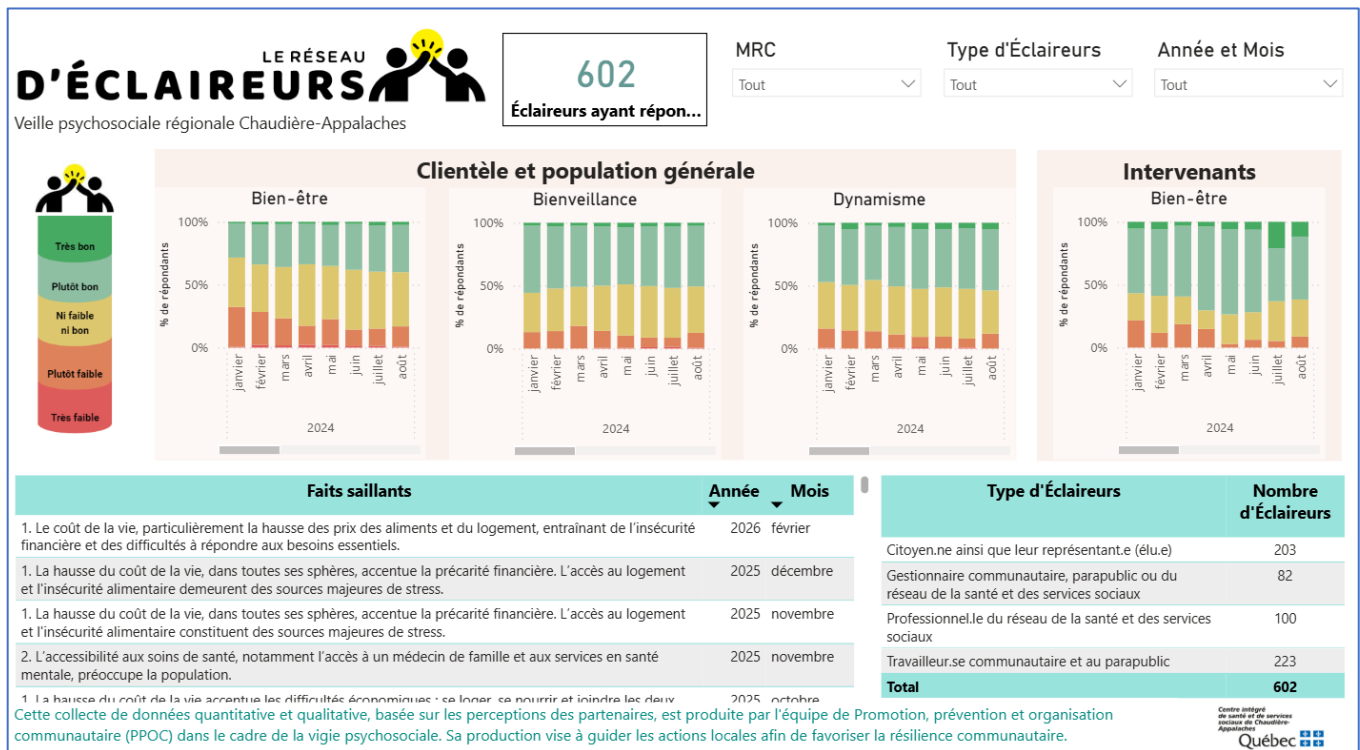
3. Bien-être, bienveillance, dynamisme

ÉTAT DE LA POPULATION

Pour une période donnée, il est pertinent de consulter le tableau synthèse (Excel) afin d'identifier qui sont les répondants (types d'éclaireurs) pour la période sélectionnée. Vérifiez la qualité et la cohérence des réponses, puis effectuez, au besoin, des ajustements auprès des éclaireurs.

Sélectionnez une période suffisamment longue pour observer les tendances, que ce soit à l'échelle régionale ou par MRC.

Pour les MRC, si une variation importante est constatée, déterminez si elle résulte de bouleversements dans le milieu ou de changements parmi les répondants.

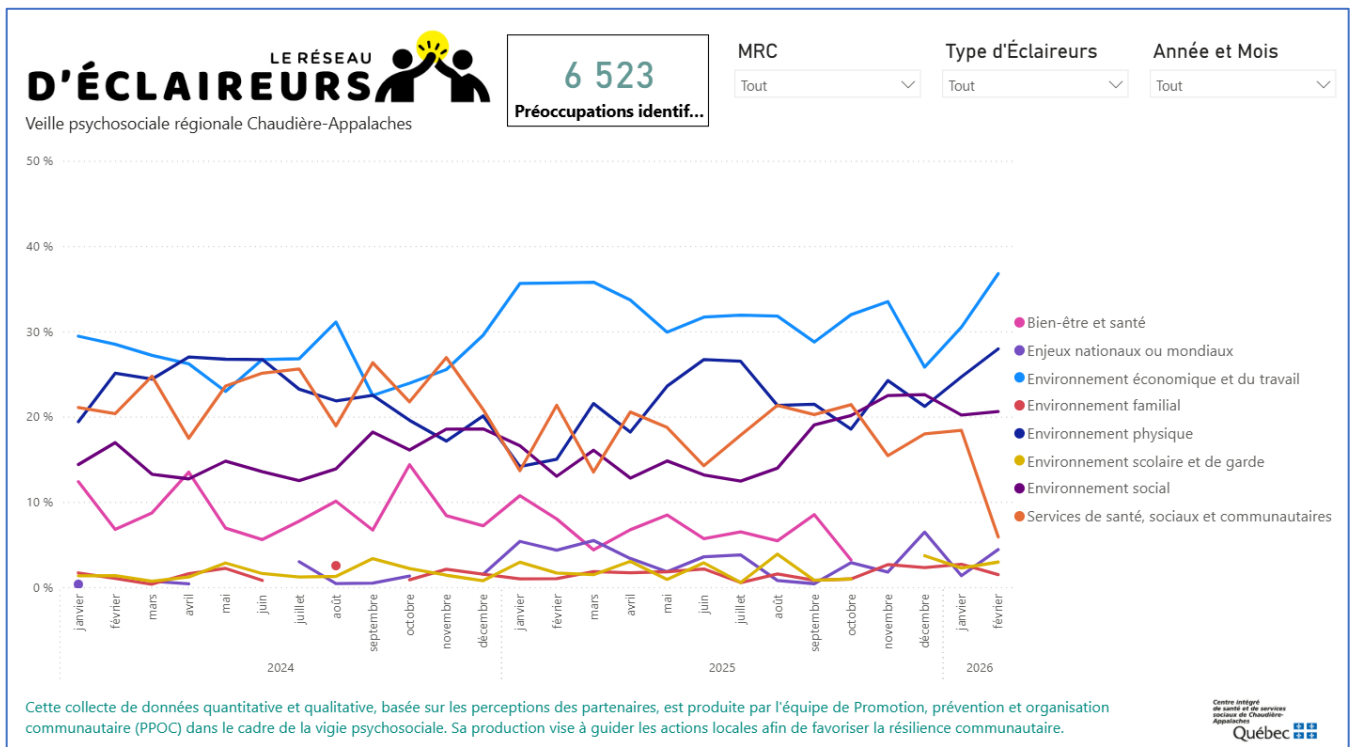


4. Préoccupations principales et émergentes

****Attention : Les préoccupations sont découpées en catégories***, donc X% de l'ensemble des préoccupations rapportées traitaient de**

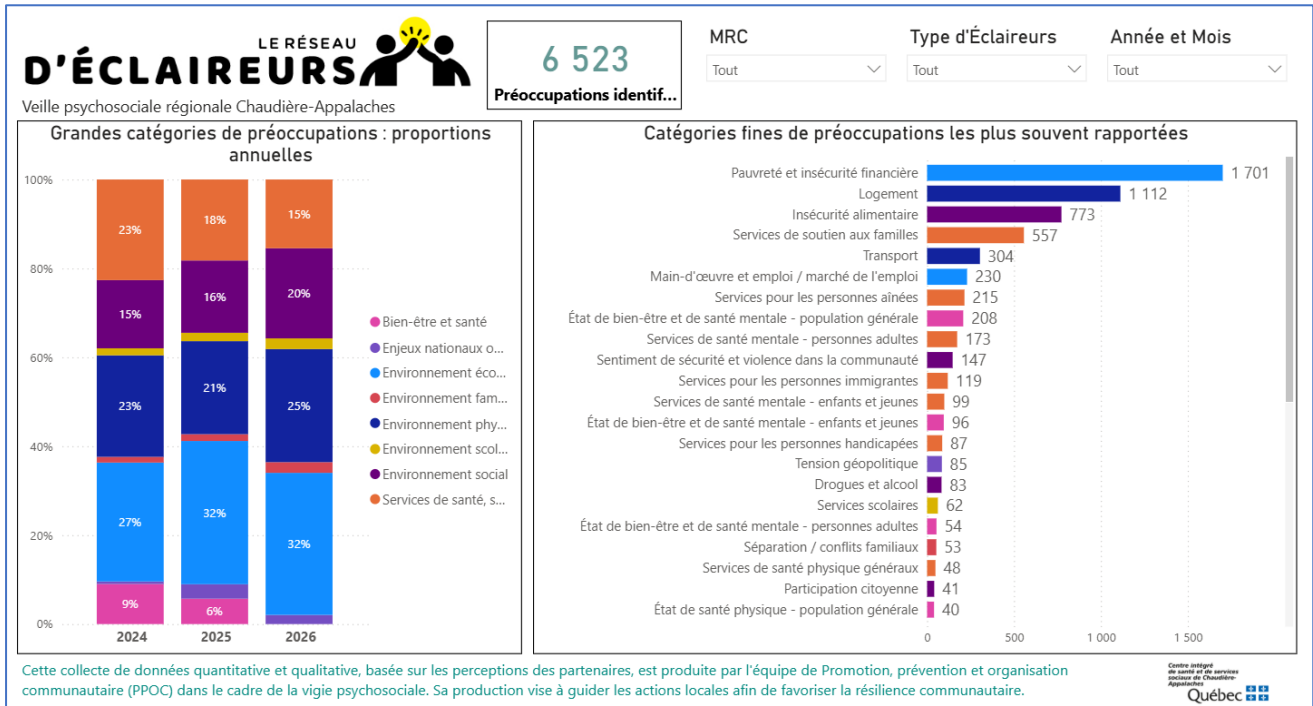
PRÉOCCUPATIONS - ÉVOLUTION

Pour identifier les catégories les plus fréquentes et celles qui sont émergentes, sélectionnez une période suffisamment large (régionale ou par MRC). L'analyse doit porter sur les changements observés dans le temps, et non seulement sur les catégories les plus souvent rapportées. **On cherche à repérer ce qui est fréquent et ce qui est émergent (nouveau).**



PRÉOCCUPATIONS - RÉSUMÉ

Utile pour identifier les préoccupations les plus fréquemment rapportées.



PRÉOCCUPATIONS TELLES QUE RAPPORTÉES (Corrigées et anonymisées)

429 Éclaireurs ayant rapportés ...

MRC: Tout | Type d'Éclaireurs: Tout | Année et Mois: Tout

Année	Mois	Grandes catégories	Catégories plus fines	Préoccupations nommées par les Éclaireurs
2026	février	Enjeux nationaux ou mondiaux	Tension géopolitique	Inflation, pauvreté, coût des loyers et incertitude politique.
2026	février	Enjeux nationaux ou mondiaux	Tension géopolitique	Conflit au Moyen-Orient.
2026	février	Enjeux nationaux ou mondiaux	Tension géopolitique	L'Iran, conflit.
2026	février	Environnement économique et du travail	Pauvreté et insécurité financière	Inflation, pauvreté, coût des loyers et incertitude politique.
2026	février	Environnement économique et du travail	Pauvreté et insécurité financière	Le coût de la vie.
2026	février	Environnement économique et du travail	Pauvreté et insécurité financière	Besoin de protéger les terres agricoles vis-à-vis d'un projet.
2026	février	Environnement économique et du travail	Pauvreté et insécurité financière	Besoin d'interactions sociales, isolement pendant l'hiver.
2026	février	Environnement économique et du travail	Pauvreté et insécurité financière	Des personnes qui ne rentrent pas dans les budgets s'inquiètent pour l'avenir.
2026	février	Environnement économique et du travail	Pauvreté et insécurité financière	Difficultés financières et endettement des individus et des ménages.
2026	février	Environnement économique et du travail	Pauvreté et insécurité financière	Enjeux liés au coût de la vie, à l'itinérance et à la pauvreté.
2026	février	Environnement économique et du travail	Pauvreté et insécurité financière	Hausse du prix des aliments et augmentation de l'insécurité alimentaire.
2026	février	Environnement économique et du travail	Pauvreté et insécurité financière	Insécurité financière
2026	février	Environnement économique et du travail	Pauvreté et insécurité financière	La conciliation entre le travail et la vie familiale.
2026	février	Environnement économique et du travail	Pauvreté et insécurité financière	Le coût de la vie augmente considérablement.
2026	février	Environnement économique et du travail	Pauvreté et insécurité financière	Le coût de l'alimentation.
2026	février	Environnement économique et du travail	Pauvreté et insécurité financière	Le coût des aliments est en constante augmentation.
2026	février	Environnement économique et du travail	Pauvreté et insécurité financière	Le coût du logement est trop élevé pour une famille monoparentale.
2026	février	Environnement économique et du travail	Pauvreté et insécurité financière	Le coût du logement est trop élevé.
2026	février	Environnement économique et du travail	Pauvreté et insécurité financière	Le coût élevé des transports en commun rend leur utilisation difficile sans option de paiement en comant

Cette collecte de données quantitative et qualitative, basée sur les perceptions des partenaires, est produite par l'équipe de Promotion, prévention et organisation communautaire (PPOC) dans le cadre de la vigie psychosociale. Sa production vise à guider les actions locales afin de favoriser la résilience communautaire.

5. Bons coups

**Attention : les PICC citoyennes (éclaireurs-citoyens) les bons coups que depuis 2025. Ils ne les classent pas selon les déterminants de la santé ou les attributs de la résilience. Consultez l'information qualitative au bas du tableau.



1 974
Bons coups rapportés

MRC

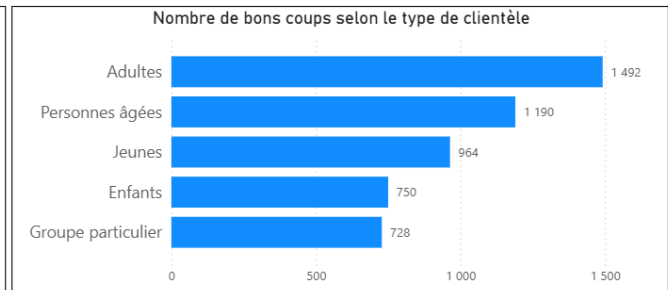
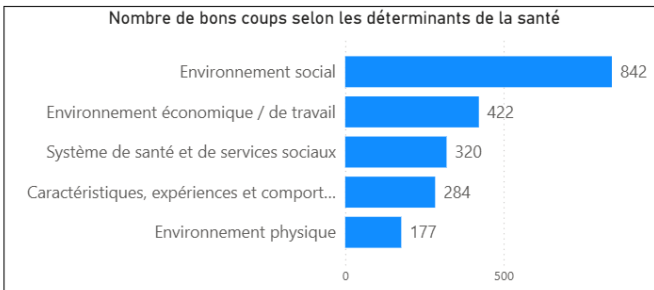
Tout

Type d'Éclaireurs

Tout

Année et Mois

Tout



Année	Mois	Bons coups	Nombre de personnes touchées
2026	février	Nous avons demandé un jardin surélevé ; nous devrions l'avoir.	10
2026	février	Ouverture d'une halte-répît pour donner une pause aux proches aidants.	10
2026	février	Activités gratuites dans les municipalités.	100
2026	février	Représent'Action, rencontre régionale du 29 janvier dernier.	100
2026	février	Puisque l'hiver s'en va lentement, les salons de motos de Québec et Montréal attirent beaucoup de monde en plus de ceux qui viendront bientôt.	10000
2026	février	Atelier : Vieillir chez soi ou déménager? 10 ateliers de 90 minutes donnés par des professionnelles qui ont été faits par l'Association coopérative d'économie familiale - Appalaches-Beauce-Échemins (ACEF-ABE).	12
2026	février	Rencontres fraternelles Date Lévis	120

Cette collecte de données quantitative et qualitative, basée sur les perceptions des partenaires, est produite par l'équipe de Promotion, prévention et organisation communautaire (PPOC) dans le cadre de la vigie psychosociale. Sa production vise à guider les actions locales afin de favoriser la résilience communautaire.



Annexe 4 : Piliers du soutien stratégiques aux décisions (Jean, 2024)

QUATRE PILIERS DU SOUTIEN STRATÉGIQUE AUX DÉCISIONS

Pour les Agents de prévention et de promotion de la santé mentale et prévention du suicide et les Organismes communautaires

DÉCEMBRE 2024

Contexte

En 2021, le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec a mis en place le réseau des Éclaireurs, visant à mobiliser des individus influents dans le milieu pour surveiller la santé psychosociale des communautés et renforcer leur résilience.

La direction de la santé publique de Chaudière-Appalaches a misé sur ce réseau pour créer une vigie psychosociale, recueillant mensuellement des données sur le bien-être, l'entraide et la résilience des communautés, grâce à un questionnaire en ligne rempli par des Éclaireurs (citoyens, travailleurs communautaires, intervenants et gestionnaires). Les informations sont ensuite analysées par les équipes d'Agents de prévention et de promotion de la santé mentale et de prévention du suicide (APSM) et les Organismes communautaires (OC) qui les présentent aux gestionnaires du CISSS et des partenaires communautaires pour discuter des résultats et ajuster l'offre de services en fonction des besoins identifiés. Les APSM et OC jouent un rôle essentiel dans la gestion des enjeux de santé publique. En soutenant la prise de décision, ils contribuent à des choix éclairés et efficaces, visant à améliorer la santé et la résilience des communautés.

Les piliers soutenant les décisions : Exploration des écrits

Une revue exploratoire des pratiques de soutien stratégique aux décisions dans le domaine de la santé publique indique que pour maximiser leur impact, les APSM et OC doivent s'appuyer sur des piliers dans leur travail: le breffage efficace, la communication des données, la gestion des risques, et l'influence stratégique. Les informations de cette fiche ont été synthétisées à partir de documents traitant de la prise de décision dans les organisations de santé.

Les 4 piliers en bref

Les APSM et les OC possèdent déjà des compétences clés pour soutenir la prise de décision au sein de leurs organisations.

En utilisant les quatre piliers stratégiques, ils peuvent renforcer l'impact de leur soutien:

- **Le breffage efficace:** Présenter les informations de façon claire et structurée pour faciliter la prise de décision;
- **La communication des données:** Traduire des données complexes en informations compréhensibles et utiles;
- **La divulgation des risques:** Présenter les risques de manière équilibrée et adaptée aux perceptions du public;
- **L'influence stratégique:** Utiliser leur pouvoir d'influence pour mobiliser les communautés et soutenir des décisions favorables à la santé publique.

Ces piliers permettent aux APSM et aux OC de mieux soutenir la prise de décision et de renforcer leur rôle clé dans la prévention et promotion de la santé.

PILIERS DU SOUTIEN AUX DÉCISIONS PAR LES APSM ET OC

Breffage	Données	Risques	Influence
Présenter les informations de manière claire	Contourner la complexité intrinsèque des chiffres et statistiques	Naviguer à travers différentes perceptions des risques	Être un catalyseur efficace du changement

VISION ET SOUTIEN DE LA HAUTE DIRECTION

PAGE 01

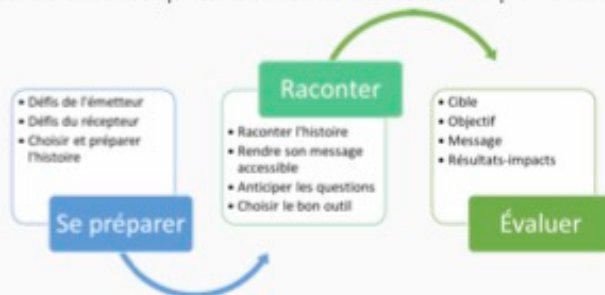


1. Le breffage efficace

Un breffage efficace est crucial pour la prise de décision. Il s'agit d'un processus de transmission de l'information qui doit être bien structuré pour être utile et pertinent. Le breffage doit idéalement se dérouler en trois étapes essentielles : la préparation, l'émission du message et l'évaluation.

Préparer son message

Avant tout, prenez un moment pour réfléchir à vos propres biais. Par exemple, nous avons souvent tendance à croire que l'information que nous transmettons est facile à comprendre. Est-ce vraiment le cas? Il arrive aussi que nous supposions que le décideur sera automatiquement favorable, ou qu'il doit connaître tous les détails pour prendre une décision. Quels sont vos biais? Il est également essentiel de tenir compte des défis auxquels les décideurs sont confrontés, tels que le manque de temps, la diversité des dossiers, ou encore les pressions médiatiques et politiques auxquelles ils font face. Avec ces informations en tête, il faut penser à l'histoire que l'on souhaite raconter. Si nous devons en parler dans un ascenseur, quelles seraient les informations nécessaires et celles qui seraient secondaires ou complémentaires.



Raconter l'histoire

Les communications efficaces reposent davantage sur la qualité de l'histoire racontée que sur la quantité d'informations. Une narration cohérente et captivante facilite la compréhension et améliore la rétention des informations. Pour maximiser l'impact du message, il est essentiel de rendre celui-ci accessible en utilisant un langage clair et en anticipant les questions des décideurs et de choisir l'outil de communication le mieux adapté, présentation, message électronique ou rencontre.

Évaluer

Après la diffusion du message, il est important d'évaluer son efficacité. Cela passe par des retours sur la clarté du message, la pertinence des supports utilisés et l'adaptation du ton. Une telle évaluation permet d'améliorer continuellement les stratégies de communication. Vous pouvez utiliser des questions simples telles que, "Dans vos mots, que retenez-vous?"

Breffage



Présenter les informations de manière claire



Questions potentielles des décideurs

- Pourquoi m'attarder à ce message ?
- Quel est le problème? (À quel point est-ce urgent ?)
- Quel est le contexte de cette problématique ?
- Quelles sont les options de décision?
- Quels sont les risques liés aux différentes options?
- Quelle est la solidité des connaissances qui sous-tendent les options de décision ?
- Que signifie cet acronyme?
- Quel est le lien avec les autres décisions?
- D'où viendra l'argent?
- Qui sera mécontent de cette décision?
- Qui a été consulté et quelle était leur position ?
- Qu'est-ce que d'autres régions font à propos de ce problème ?
- Est-ce que les médias sont alertés de cette question ?



2. La communication efficace des données

La communication des données peut être complexe, car les chiffres et les statistiques sont souvent difficiles à comprendre. Il est important de rendre ces informations plus simples et accessibles pour éviter des erreurs de communication. Il faut aussi choisir les bonnes données et les mettre en contexte pour qu'elles soient pertinentes.

Choisir et simplifier les données (Chiffres, statistiques)



Pour une communication efficace des données, la simplicité est primordiale. Une visualisation peut transmettre un message clair et concis, en se concentrant sur un nombre limité de variables. Un graphique mal conçu peut prêter à confusion et nécessiter des explications supplémentaires. Si un graphique prend plus de quelques secondes à comprendre, il n'est pas adapté à son objectif. Avant de créer une visualisation, il est crucial de définir qui est son public, ce que l'on souhaite qu'il retienne et de structurer le graphique pour guider la compréhension. Ne vous attendez pas à ce que vos lecteurs arrivent eux-mêmes aux conclusions.

3. La divulgation des risques

Les risques sont souvent perçus différemment en fonction des individus et peuvent être influencés par des facteurs émotionnels.



Exemple : Les données de notre vigie psychosociale indiquent une augmentation significative des symptômes de stress et d'anxiété.

Ajout des risques : Des communautés affectées, x,y,z présentent un risque accru de conséquences néfastes, car elles possèdent moins de signes de résilience.

Ajout des incertitudes : Bien que ces tendances soient claires, nous manquons encore de précisions sur les groupes d'âge les plus touchés.

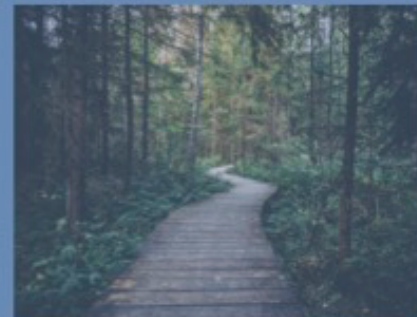
Appel à l'action : Nous proposons de tenter de rassembler davantage d'informations sur les groupes âges affectés afin de proposer une action ciblée, d'ici demain fin de journée.

Votre message, plus complet, permet d'éviter les interprétations.

Données



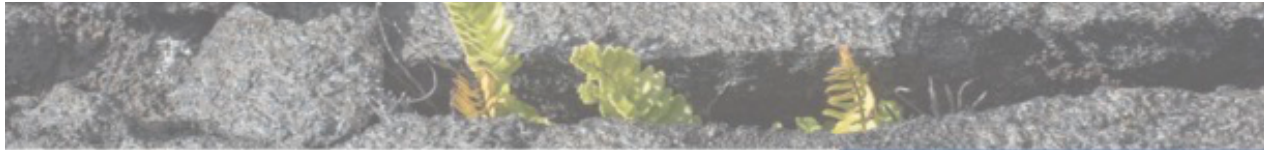
Contourner la complexité intrinsèque des chiffres et statistiques



Risques



Naviguer à travers différentes perceptions des risques



4. L'influence stratégique

Savoir comment utiliser son influence de manière stratégique permet de mieux soutenir les décisions en faveur d'une meilleure santé.

Réfléchir à ses tactiques d'influence

L'influence stratégique commence par une réflexion sur les tactiques à utiliser. Les écrits indiquent qu'il peut être plus utile de commencer par la persuasion rationnelle (arguments logiques et fondés sur des preuves) et l'inspiration (présenter une vision positive et enthousiasmante des résultats à long terme), avant de recourir à des stratégies telles que la coalition (réunir des alliés pour renforcer la position) ou la légitimation (utiliser des références externes ou des figures d'autorité reconnues).

Se préparer à influencer

Afin d'influencer de manière efficace, il est important de prévoir les préoccupations ou questions qui pourraient surgir et de comprendre le point de vue des décideurs.

Assurer sa crédibilité

La crédibilité est essentielle pour exercer une influence. Les APSM et OC doivent s'assurer de leur expertise en matière de santé publique, être transparents et faire preuve d'empathie.

Établir des relations solides

Construire des relations de respect mutuel et de confiance est crucial pour que l'influence soit durable et efficace. Cela passe par un langage commun, des échanges informels, et un respect constant des opinions

Influence



Être un
catalyseur
efficace du
changement

Recommandations générales pour l'action

Pour les OC et APSM En tant qu'OC ou APSM, il est important de prendre un moment pour réfléchir à vos forces et à vos axes d'amélioration. L'expérimentation de nouvelles stratégies et les discussions en équipe peuvent être très enrichissantes. En vous appuyant sur les quatre piliers clés et en poursuivant des formations complémentaires, vous pourrez renforcer vos compétences et accroître l'impact de vos actions sur la prise de décision.

Pour les chercheurs La recherche devrait enrichir les connaissances actuelles au sujet des pratiques actuelles de soutien à la décision par les APSM et OC.

Pour les gestionnaires Il est crucial de fournir un retour constructif aux APSM et OC sur les pratiques perçues comme efficaces, d'offrir des formations adaptées, permettant de renforcer les compétences et d'organiser des moments dédiés où il est possible d'examiner les résultats de la vigie pour guider leurs décisions.

En s'appuyant sur les quatre piliers du soutien à la décision, les APSM et OC ont le pouvoir de transformer significativement la santé publique et de renforcer la gestion des risques, en jouant un rôle essentiel dans la construction d'un avenir plus sain et résilient.