

La situation de la veille informationnelle dans les organisations gouvernementale
The State of Information Monitoring in Government Organizations
Situación de la vigilancia informacional en organizaciones gubernamentales

Isabelle Moreau and Julie Rodrigue

Volume 54, Number 4, October–December 2008

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1029190ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1029190ar>

[See table of contents](#)

Publisher(s)

Association pour l'avancement des sciences et des techniques de la documentation (ASTED)

ISSN

0315-2340 (print)

2291-8949 (digital)

[Explore this journal](#)

Cite this article

Moreau, I. & Rodrigue, J. (2008). La situation de la veille informationnelle dans les organisations gouvernementale. *Documentation et bibliothèques*, 54(4), 273–283. <https://doi.org/10.7202/1029190ar>

Article abstract

With the financial support from the Fonds de recherche et de développement Hubert-Perron, granted by ASTED in 2006, the authors undertook a survey of information professionals in government organizations. The results are presented in this article and focus on information monitoring. The authors also unveil a diagram of a model of strategic intelligence that includes information monitoring.

La situation de la veille informationnelle dans les organisations gouvernementales*

ISABELLE MOREAU

analyste-recherchiste, Caisse de dépôt et placement du Québec
imoreau@lacaisse.com

JULIE RODRIGUE

coordonnateur, Caisse de dépôt et placement du Québec
jrodrigue@lacaisse.com

Note de la rédaction

En raison d'un problème survenu en cours de production du numéro de janvier-mars 2008 (vol. 54, n° 1), le présent article a été dépouillé de toutes ses notes et références. Nous offrons nos excuses aux auteurs et reproduisons ici leur texte dans son intégralité.

RÉSUMÉ | ABSTRACTS | RESUMEN

Grâce à l'obtention d'une bourse du Fonds de recherche et de développement Hubert-Perron, décernée par l'ASTED en 2006, les auteures ont effectué un sondage auprès de professionnels de l'information du milieu gouvernemental. L'étude descriptive, dont les résultats sont présentés dans cet article, concerne la veille informationnelle. Les auteures exposent également la schématisation d'un modèle de veille stratégique intégrant la veille informationnelle.

The State of Information Monitoring in Government Organizations

With the financial support from the Fonds de recherche et de développement Hubert-Perron, granted by ASTED in 2006, the authors undertook a survey of information professionals in government organizations. The results are presented in this article and focus on information monitoring. The authors also unveil a diagram of a model of strategic intelligence that includes information monitoring.

Situación de la vigilancia informacional en organizaciones gubernamentales

Gracias a una beca del Fondo de investigación y desarrollo Hubert-Perron, otorgada por la ASTED en el 2006, las autoras han realizado un sondeo de opinión entre profesionales de la información pertenecientes al medio gubernamental. El estudio, de tipo descriptivo y cuyos resultados se presentan en este artículo, se refiere a la vigilancia informacional. Las autoras exponen asimismo la esquematización de un modelo de vigilancia estratégica que estaría integrado a la vigilancia informacional.

LE RÔLE DU PROFESSIONNEL DE L'INFORMATION¹ s'est passablement modifié et spécialisé au cours des dernières années. L'arrivée d'Internet, de nouvelles technologies et l'intérêt marqué des entreprises pour l'étalonnage et les meilleures pratiques ont contribué à ces changements. « *Le "passe-document" n'est plus. Vive l'expert en outils Internet, le conseiller ès informations, le passeur culturel.* »²

Face à ces bouleversements, majoré par un exercice de réflexion, d'implication et de participation professionnelles, notre enthousiasme pour le concept de la veille informationnelle s'est développé. En outre, ce champ d'intérêt a pris forme et s'est étendu dans le cadre d'une charge de cours à l'École de bibliothéconomie et des sciences de l'information (EBSI) et au contact d'un milieu de travail stimulant. Notre opinion sur la veille informationnelle s'est peaufinée pour y introduire les professionnels de l'information comme étant les principaux acteurs, par leurs rôles et responsabilités.

Depuis longtemps déjà, certains penseurs avaient intégré les professionnels de l'information aux processus de veille stratégique qu'ils ont respectivement décrits³. De notre côté, nous avons voulu nommer et identifier de manière formelle la tâche propre aux professionnels de l'information et schématiser un cycle de veille stratégique, en y intégrant la veille informationnelle.

Afin d'infirmier ou de valider la viabilité du concept de veille informationnelle et la schématisation qui en résulte, nous avons demandé et obtenu une bourse du Fonds de recherche et de développement Hubert-Perron de l'ASTED, en 2006. Grâce à celle-ci, nous avons réalisé un sondage descriptif de la situation de la veille informationnelle dans les organisations gouvernementales québécoises et canadiennes⁴. Notre choix s'est arrêté sur les organisations gouvernementales publiques ou para-

1. Nous avons préféré le terme professionnel de l'information à celui de bibliothécaire. Il ne s'agit pas d'un manque de considération pour le titre, mais bien d'un souci d'uniformité et de clarté.
2. Blanquet, Marie-France. Professeur-documentaliste, un métier en évolution, *Les dossiers de l'ingénierie éducative*, n° 49. <<http://www.cndp.fr/archivage/valid/68643/68643-10240-12835.pdf>> (consulté sur Internet le 31 janvier 2008).
3. Voir la section Analyse et modèle pour plus de détails.
4. Sans l'aide de certaines personnes, la réalisation de cette étude aurait été impossible. Nous tenons donc à remercier l'ASTED et son directeur-général, Louis Cabral, ainsi que Pierrette Bergeron, France Bouthillier, Esther Bélanger, Stéphane Ratté, Chantal Marcoux, Christine A. Hiller, et tous les répondants.

* L'emploi du masculin est privilégié afin de ne pas alourdir le texte.

publiques, car une diversité de milieux (finance, loisirs, environnement, etc.) s'y retrouve. Nous avons choisi de cibler un public large de professionnels, possédant des expériences variées, ainsi que des définitions de la veille informationnelle diversifiées.

Cet article présente les résultats de notre sondage tels que communiqués lors du Congrès de l'ASTED, en novembre 2007. Il sera d'abord question de la méthodologie employée et, par la suite, nous rapporterons les résultats obtenus lors de la compilation des données. La dernière section concerne les pistes d'analyse trouvées ainsi que sur la présentation du modèle préalablement défini intégrant la veille informationnelle à la veille stratégique.

Méthodologie

Dans cette première section, nous abordons les points suivants la méthodologie utilisée, les objectifs poursuivis, les outils employés, la revue de la littérature, la définition des concepts clés et enfin, une présentation du questionnaire développé.

Méthode, objectifs et outils

C'est par le biais d'un sondage écrit que nous avons réalisé la présente étude. Nous avons conçu notre questionnaire en format Word et l'avons acheminé aux participants par courrier électronique (formulaire Word attaché ou lien web menant au questionnaire) ou par envoi postal.

L'échantillonnage de professionnels de l'information travaillant dans des organisations étatiques s'est fait d'abord à partir d'une liste d'organisations gouvernementales (publiques et parapubliques) autant fédérales que provinciales. Après avoir dressé cette liste, nous avons dépouillé les bottins de certaines associations de professionnels de l'information œuvrant au Canada (l'ASTED, la CBPQ, la SLA et la SCIP), à la recherche de professionnels correspondant aux milieux identifiés. Par la suite, afin de combler le manque de contacts pour certaines organisations, nous avons effectué des recherches additionnelles pour compléter notre liste de répondants potentiels.

Nous avons volontairement exclu certains milieux où la décision stratégique est présente à un moindre niveau, comme ceux dont les rôles se rapprochent davantage de la bibliothèque traditionnelle et du centre de documentation ou ceux dont la clientèle est académique. Les bibliothèques municipales et scolaires, de même que les bibliothèques d'hôpitaux ont été laissées de côté. Cependant, il serait intéressant d'éventuellement prolonger l'étude vers ces milieux, car nous croyons que la veille informationnelle pourrait être un service d'intérêt pour ces instances et peut-être l'est-elle déjà.

On se rappelle que l'un des objectifs principaux de l'étude était d'éprouver ou d'infirmer le modèle intégrant la veille informationnelle à la veille stratégique,

modèle préalablement schématisé. Cependant, ce n'était pas le seul but recherché par cette étude. Nous voulions discerner la perception et la connaissance que les professionnels de l'information ont du concept de veille informationnelle. Leur rôle dans le processus de veille est également un aspect qu'il nous importait de déchiffrer, entre autres, en dégagant les tendances prépondérantes sur le plan des processus et les procédures. Bref, nous désirions dresser un portrait descriptif et comprendre la situation des professionnels de l'information dans un système intégral de veille.

Afin de faciliter l'organisation, la collecte et l'analyse de l'information, de même que la synthèse des données et la diffusion des résultats, nous avons employé quelques outils et logiciels informatiques simples à utiliser et à comprendre, adaptés à la nature et à la durée de ce projet la suite Office (Word et Excel), Reference Manager (organisation des références bibliographiques) et Survey Monkey (compilation des résultats).

Revue de la littérature

Dans cette section, nous tentons de tracer un portrait synthétique, mais non exhaustif des différentes définitions de la veille informationnelle, en nous concentrant sur le secteur des sciences de l'information⁵. Nous n'avons pas effectué de revue de la littérature sur le seul concept de veille (*Competitive intelligence* en anglais), puisqu'il s'agit d'un « phénomène » datant déjà de quelques années et que ce travail de recension a déjà été fait⁶. De plus, notre intérêt principal touche spécifiquement la veille informationnelle, à savoir, la veille effectuée par les professionnels de l'information et non pas la veille dans son ensemble.

Nous avons recherché les concepts de veille informationnelle ou de veille documentaire, synonymes à notre avis. Nous n'avons pas considéré la littérature anglophone, en raison du manque de précision au niveau des concepts de veille⁷. Notre recherche a été effectuée dans les périodiques, les banques de données et ouvrages spécialisés, sur les sites associatifs, sur les sites traitant spécifiquement de veille, et globalement sur la toile à l'aide de moteurs de recherche dont Google, Yahoo ! et Exalead.

Le plus souvent, la veille informationnelle est présentée comme étant ce que nous qualifions grosso modo de « services d'alertes »⁸. Le professionnel de l'information y a une place qui semble être davantage

5. En éducation et dans d'autres disciplines, le concept de veille informationnelle est également employé. Toutefois, étant donné que la présente recherche porte sur les professionnels de l'information, nous avons volontairement choisi d'exclure les autres secteurs.

6. Voir en outre Bergeron, Pierrette et Christine A. Hiller. 2002. *Competitive intelligence*. *ARIST*, vol. 36 ou Brouard, François et Jonathan Calof. 2004. *Competitive Intelligence in Canada*. *Journal of Competitive Intelligence and Management*, vol. 2 n° 2 (summer).

7. Il aurait fallu rechercher dans tous les articles abordant le *Competitive intelligence* ou le *Current awareness*, qui ne sont pas l'équivalent de la veille informationnelle telle que nous l'entendons.

8. Voir la définition de services d'alertes à la section suivante : Les définitions.

opérationnelle⁹. La définition de l'AFNOR va d'ailleurs en ce sens.

« Il y a une distinction à faire entre la veille documentaire (veille passive au sens de l'AFNOR [...]) qui se limite à la surveillance de sources papier et électroniques publiques gratuites ou payantes et la veille active qui consiste à aller recueillir de l'information ouverte mais non publique dans les lieux (salons, conférences, etc.) ou auprès de personnes (interviews). »¹⁰

Cette définition rapproche les fonctions inhérentes aux professionnels de l'information à la veille documentaire, principalement représentée ici comme étant de la recherche. Quant à la définition de Mailhot, elle mise davantage sur la technologie pour définir le concept de veille informationnelle, tout comme celle de l'Université de Montréal, mais elles sont également associées aux services d'alertes.

« La veille informationnelle recourt aux techniques de surveillance automatisée push et pull afin de rechercher de l'information sur Internet. La méthode push consiste à utiliser différents outils de recherche d'information sur le Web, tels que les bases de données, les listes de diffusion, les lettres d'information, etc. Ces derniers envoient régulièrement de l'information dans la boîte de courriel de l'utilisateur. L'information est ainsi "poussée" vers le veilleur. La méthode pull, quant à elle, est la méthode classique de recherche d'information sur Internet. Le veilleur se rend directement sur le Web pour en "tirer régulièrement" l'information désirée. »¹¹

« La veille documentaire s'appuie sur des techniques de « surveillance automatisée » de type "Push" ou "Pull" dans le but de faciliter l'identification de ressources pertinentes et de maintenir un flux régulier d'information appropriée dans des champs d'intérêt précis. La veille documentaire vous permet d'être régulièrement informé des nouvelles publications dans votre domaine de recherche, sur une activité ou une technique. La veille documentaire comprend la veille dans les bases de données, la veille sur Internet, etc. »¹²

Il arrive parfois que le concept soit relié à celui de la veille stratégique. La citation suivante illustre d'ailleurs le cas où la veille informationnelle entre en confusion avec la veille stratégique.

« La veille informationnelle, connue aussi sous le nom de veille stratégique ou technologique, regroupe des techniques de recherche documentaire et de traitement de l'information permettant la prise de décision pour une personne ou un groupe de personnes (entreprise, pays). »¹³

Parfois, le concept est même associé à une revue de presse¹⁴ ou un suivi de l'actualité sur un secteur donné. La veille informationnelle est alors perçue comme étant une veille sur de l'information, la nature de celle-ci pouvant être très variée.

Enfin, la veille informationnelle est également représentée comme étant un élément faisant parti d'un système de veille plus vaste, comme le démontrent les deux citations qui suivent :

« La veille informationnelle est une fonction interactive qui implique des processus de recherche, collecte, sélection, analyse, classement et diffusion d'information à valeur ajoutée, récente, publiquement disponible, concernant des thématiques ciblées, pour favoriser le partage et la mise en réseau des connaissances et soutenir l'Agence et ses partenaires dans leur prise de décision. »¹⁵

« Une veille informationnelle se définit par une surveillance de la parution de l'information pertinente à un sujet par des actions de recherche, de traitement et de diffusion en vue de son exploitation éventuelle par des personnes pour qui elle s'avère utile et peut représenter un avantage concurrentiel. »¹⁶

La même tendance est confirmée par la définition suivante :

« Pour transmettre cet ensemble de savoir et de savoir-faire à ces utilisateurs, cette profession [celle de documentaliste] doit évoluer vers une fonction de veille informationnelle la conduisant à explorer et à évaluer des sources diversifiées. Cette veille doit être complétée par une veille technologique permettant de connaître et,

9. Blouin, Pierre. 1999. Au-delà du discours idéaliste de l'information — La veille de l'information ou comment éviter de s'endormir ignorant (et pauvre). *Hermès*, vol. 5 (hiver-automne). <<http://pages.globetrotter.net/charro/HERMES5/blouin3.htm>> (consulté sur Internet le 21 janvier 2007).

10. Définition de la veille documentaire de l'AFNOR *In* Fédération des professionnels de l'intelligence économique. 2005. Métiers de l'intelligence économique. <<http://www.fepie.com/admin/docs/268.pdf>> (consulté sur Internet le 31 janvier 2007).

11. Mailhot, Marie-Claude. 2006. La veille documentaire : un nouvel outil de recherche. *Biblioclip UQAM*. <<http://www.bibliotheques.uqam.ca/informations/biblioclip/dossiers/veille.html>> (consulté sur Internet le 31 octobre 2007).

12. Université de Montréal. 2006. La veille documentaire. <www.bib.umontreal.ca/SS/formCEFES/Veille/Veille-vocabulaire.pdf> (consulté sur Internet le 31 janvier 2008).

13. CEGEP de Trois-Rivières. La veille informationnelle. 2005. <http://www.cegepr.qc.ca/services_et_departements/tech-doc/veille/index.html> (consulté sur Internet le 31 janvier 2008).

14. Voir, par exemple, le site de Services documentaires multimédia inc. (SDM) où la section veille informationnelle représente davantage une section actualité/revue de presse sur le secteur des sciences de l'information. <<http://www.sdm.qc.ca/carrefour/veille/veille.html>> (consulté sur Internet le 22 février 2008).

15. Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie. <<http://www.assm.veille.qc.ca/fr/index.html>> (consulté sur Internet le 31 janvier 2008).

16. Teluq. Glossaire : Veille informationnelle. <http://www.teluq.quebec.ca/biblio/pages_site/glossaire_site.htm> (consulté sur Internet 31 janvier 2008).

selon les besoins, d'intégrer de nouveaux outils ou processus de travail. »¹⁷

Cette auteure ne donne pas de définition explicite de la veille informationnelle, cependant elle réfère aux tâches du professionnel de l'information qui semblent le lier à la veille informationnelle.

« Il s'agit donc d'acquérir une culture de l'information, d'apprendre à la chercher, à se repérer dans la diversité documentaire, à identifier les données ou métadonnées qui lui confèrent sa valeur. Il s'agit aussi de savoir l'analyser pour la distinguer de l'opinion, de la désinformation, de la non-information. Il faut, enfin, la mémoriser, c'est-à-dire apprendre à construire méthodiquement son capital informationnel. »¹⁸

Comme on peut le constater, il existe un certain imbroglio face aux différentes façons de définir et de décrire la veille informationnelle. Il semble y avoir autant de définitions que d'individus qui s'y intéressent.

Les définitions

Puisque aucune définition ne semble faire l'unanimité, il fallait, pour baliser l'enquête et faciliter le travail des répondants, fournir, avec le questionnaire, nos définitions des concepts de veille informationnelle et services d'alertes. Elles étaient présentées ainsi :

« **Veille informationnelle** : Activité organisée de collecte, de sélection et d'analyse d'information réalisée par les professionnels de l'information dans le but d'alimenter les individus en information pertinente (analyses, études, nouvelles, etc.). La veille informationnelle inclut entre autres les services d'alertes, la recherche de sources, et elle amène le professionnel de l'information à se spécialiser et connaître le domaine couvert. »¹⁹

« **Service d'alertes** : Service systématique et automatisé pour surveiller l'information publiée électroniquement sur un thème défini à une périodicité déterminée. À noter, les services d'alertes ne font pas obligatoirement partie de la veille informationnelle. Il peut s'agir d'une activité de surveillance uniquement. »²⁰

La nuance entre la veille informationnelle et les services d'alertes est subtile. Cependant, la veille

informationnelle représente un pas de plus vers les activités de veille stratégique, même si en soi elle peut ne pas sembler et même ne pas l'être [stratégique]. Elle n'est plus simplement un produit offert par les professionnels de l'information, mais une composante à part entière du processus.

Comme l'indique notre définition, de même que celle de Cacaly et Le Coadic, la veille informationnelle amène le professionnel de l'information à se spécialiser.

« Processus continu et dynamique faisant l'objet d'une mise à disposition personnalisée et périodique de données ou d'informations, traitées selon une finalité propre au destinataire, faisant appel à une expertise en rapport avec le sujet ou la nature de l'information collectée. »²¹

Cette spécialisation engage le professionnel de l'information dans un ou plusieurs champs d'expertise distinctifs :

« Encourage specialization. It's a given that the more research specialists work with certain individuals and business groups, the more adept they become at meeting their information requests. [...] As you develop subject matter expertise and gain greater familiarity with certain customer segments, you move from simply processing information requests to assuming a more consultative role, helping customers shape and define their intelligence needs. An added benefit is that you will learn more about the rationale and motivations behind customers' needs, which further strengthens the CI network. »²²

En somme, la veille informationnelle nécessite la participation et la spécialisation du professionnel de l'information afin d'appuyer l'organisation au niveau de ses besoins informationnels stratégiques. Quant à la contribution du professionnel de l'information concernant les services d'alertes, il se « résume » à une bonne connaissance et utilisation des banques de données et aux choix pertinents des sources afin de contribuer à la prise de décisions tactique, analytique.

Certains définissent la DSI et les services d'alertes de la même façon. Nous croyons qu'il y a une distinction entre ces deux produits.

« **Diffusion sélective d'information** : Activité non systématisée qui vise à diffuser l'information, le plus souvent par le professionnel de l'information, à des usagers selon leurs intérêts dans un but informatif et non stratégique. Il s'agit d'une automatisation de type "push"

17. Blanquet, Marie-France. Professeur-documentaliste, un métier en évolution, *Les dossiers de l'ingénierie éducative*, n° 49. <<http://www.cndp.fr/archivage/valid/68643/68643-10240-12835.pdf>> (consulté sur Internet le 31 janvier 2008).

18. *Ibid.*

19. Moreau, Isabelle et Julie Rodrigue. 2007. Étude de la situation de la veille informationnelle dans les organisations gouvernementales. *Conférence donnée à l'ASTED* (8 novembre).

20. Moreau, Isabelle et Julie Rodrigue. 2007. Étude de la situation de la veille informationnelle dans les organisations gouvernementales. *Conférence donnée à l'ASTED* (8 novembre).

21. Cacaly, Serge et Yves-François Le Coadic. Dictionnaire de l'information. In Rivano, Pierre. La veille informationnelle. <http://automne-cdi.ac-toulouse.fr/html/_2_100_173_.php> (consulté sur Internet le 31 janvier 2008).

22. Leandri, Susan J. 2005. Focusing on the competition: librarians and competitive intelligence are a natural fit. *Information Outlook*, vol. 9, n°4 (avril 2005) : 15.

Tableau 1

Différents traitements appliqués à la thématique *Competitive Intelligence*

DSI	Avertissement de nouveaux documents concernant le CI indexés dans Academus.
Service d'alertes	Suivi systématique sur les études de cas concernant le CI pour l'équipe de marketing.
Veille informationnelle	Suivi des études de cas, recherche d'information et participation à une table de concertation sur les nouveaux processus de veille avec la haute direction.

en fonction des mises à jour dans un système selon les critères choisis et/ou de requêtes non complexes, car le système n'est pas d'abord fait pour ça. »²³

Le Tableau 1 présente de façon synthétique le traitement d'un même sujet selon le type de produit ou service qu'il représente.

La veille informationnelle s'est intégrée naturellement aux tâches du professionnel de l'information. Les liens étroits existants entre la veille, la recherche et la formation, ont contribué à cette extension de tâches.

*« La veille accompagne la collecte d'information. On le voit, veille et processus de recherche ponctuelle, peuvent coexister : La veille peut venir en complément d'une question ponctuelle, pour l'approfondir, la réactualiser, la mettre en perspective sur le moyen et long terme. »*²⁴

Le questionnaire

Dans cette section, nous précisons certains détails concernant le questionnaire. Tout d'abord, il importe de préciser que le questionnaire envoyé aux participants se compose de trois sections (voir Tableau 2).

Afin de présenter la veille informationnelle sous plus d'un angle, nous avons intégré au questionnaire des notions américaines et françaises dont le cycle de veille déjà bien établi et connu de Leonard Fuld²⁵.

Bien que nous souhaitions sonder des organisations canadiennes, notre questionnaire n'a été rédigé qu'en français. Comme nous l'avons mentionné, le questionnaire a été envoyé par courrier électronique et par voie postale et ce, en garantissant la confidentialité de l'identité et du traitement des données fournies par les répondants. Les envois ont été effectués entre le 1^{er} mai et le 15 octobre 2007. Les participants avaient un délai de deux semaines pour nous retourner le questionnaire

Tableau 2

Sections du questionnaire

Section 1 : Conception et pratique de la veille informationnelle	Cette section vise à connaître la pratique de veille informationnelle dans les organismes sondés. Les questions entourant le processus de veille informationnelle, les livrables fournis, les méthodes d'évaluation et de rétroaction, les ressources employées, la clientèle visée ainsi que le rôle des professionnels de l'information s'y retrouvent.
Section 2 : Milieu de travail	Nous abordons ici les questions relatives au secteur d'activités, aux activités de l'unité sondée et à la composition de l'équipe des répondants.
Section 3 : Données sociodémographiques	On y trouve les questions qui permettent de dresser un portrait des répondants.

dûment complété, après quoi, nous faisons un premier, puis éventuellement un deuxième et dernier rappel.

Au total, 33 % des gens ayant reçu le questionnaire nous ont répondu. En chiffres absolus, il s'agit de 59 formulaires complétés (en tout ou en partie) sur une possibilité de 178 retours. Nous n'avons pas extrapolé sur le pourcentage du taux de réponses ; s'agit-il oui ou non d'un taux adéquat ? Peut-être les non-répondants ne font-ils pas de veille informationnelle ? Peut-être n'ont-ils pas eu le temps ou l'envie de répondre ? Peut-être sont-ils plus sensibles à la diffusion de ce type d'information ? Bref, il est difficile de conclure à une différence quant à la pratique de la veille informationnelle entre les non-répondants et les répondants en se basant simplement sur le taux de réponses au questionnaire. Par conséquent, les données recueillies ne s'appliquent qu'aux répondants et non à la totalité des personnes ciblées. Il n'en demeure pas moins que les données seront utiles à l'ensemble des professionnels de l'information travaillant dans le secteur public ou parapublic, voire même à ceux du privé.

Compilation des données

La section qui suit comporte une sélection des éléments les plus intéressants ressortant de la compilation des données. Cette section se subdivise en deux parties. La première aborde les données relatives au milieu de travail et aux tâches des répondants (voir la section 2 du Tableau 2) et la seconde traite de la pratique et de la conception de la veille informationnelle chez les répondants (voir la section 1 du Tableau 2). Il est à noter que les données que nous vous présentons ici, par souci de confidentialité, sont des données agrégées.

23. Moreau, Isabelle et Julie Rodrigue. 2007. Étude de la situation de la veille informationnelle dans les organisations gouvernementales. *Conférence donnée à l'ASTED* (8 novembre).

24. Asselin, Christophe. 2005. Recherche d'information ou veille. <www.digimind.fr/?dl=26> (consulté sur Internet le 18 février 2008).

25. Pour plus de détails sur les travaux de Leonard Fuld, consulter le site : <http://www.fuld.com/>.

Tableau 3
Secteurs d'activités des répondants¹

19,3%	Santé
14,0%	Finances
12,3%	Services
8,9%	Secteurs industriels
5,8%	Transport
57,9%	Autres
	• Communications
	• Culture
	• Science
	• Loisirs

1. À noter que le total dépasse 100 %, car certains répondants travaillent dans des milieux touchant plus d'un secteur.

Les répondants et leur milieu de travail

Nous avons obtenu des réponses provenant de 58 ministères ou organismes différents²⁶. La répartition des milieux où travaillent les répondants est la suivante : 71,2 % (42 répondants) proviennent du secteur public, 23,7 % (14 répondants) du secteur parapublic²⁷. Plus précisément, 76,3 % (45 répondants) de notre population de répondants travaillent au provincial et 20,3 % (12 répondants) au fédéral. Enfin, le Tableau 3 montre la répartition des secteurs d'activités où travaillent les répondants.

Nous avons réussi à rejoindre une diversité intéressante de milieux de travail et ce, autant dans les secteurs public et parapublic des gouvernements fédéral et québécois que dans d'autres secteurs d'activités (santé, finance, etc.).

Le Tableau 4 indique les diverses activités réalisées par les répondants dans le cadre de leur travail. Comme les répondants pouvaient inscrire au questionnaire l'ensemble de leurs tâches nous n'avons pas inséré le nombre absolu de répondants pour celles-ci. On constate que les tâches effectuées par les professionnels de l'information sont variées. Cette variété peut compliquer la compréhension des responsabilités de même que la segmentation des rôles relatifs à la veille informationnelle et ce, étant donné que les tâches ne sont pas mutuellement exclusives.

En fonction de la définition de la veille informationnelle que nous avons fournie aux répondants, 55,2 % (32 des 59 répondants) ont déclaré exercer cette activité ; les données qui suivent sont basées sur leurs réponses. On constate que la plupart des produits offerts dans le cadre des activités de veille par les professionnels de

Tableau 4
Activités effectuées dans le cadre du travail

ACTIVITÉS	
(% moyen des répondants par activité)	
85,2 %	Recherche
72,2 %	Développement de collection
61,1 %	Gestion des abonnements et/ou ressources électroniques
55,6 %	Formation et animation
55,6 %	Gestion
51,9 %	Indexation et catalogage
50,0 %	Veille informationnelle
31,5 %	Création, support ou participation à une cellule de veille
31,5 %	Gestion de documents, archives
27,8 %	Autres
11,1 %	Webmestre

l'information sont des produits à valeur ajoutée²⁸. En effet, qu'il soit question de bulletins (62,5 % – 20 répondants), de services d'alertes (62,5 % – 20 répondants), de synthèses et résumés (62,5 % – 20 répondants), d'analyses (50 % – 16 répondants) ou encore de profils (28,1 % – 9 répondants), ce sont tous des produits où une première forme d'analyse (et parfois une forme plus approfondie) a été effectuée, en plus de la recherche d'information. Quant à la diffusion sélective d'information (87,5 % – 28 répondants) et aux revues de presse (46,9 % – 15 répondants), bien que le traitement soit moins poussé, elles nécessitent tout de même l'application du jugement du professionnel de l'information. Finalement, la diffusion de table des matières (71,9 % – 23 répondants) représente un produit dont la valeur ajoutée est moindre, mais qui parfois peut être intégrée dans le cadre d'activités de veille informationnelle.

Pratique et conception de la veille informationnelle

Toujours sur la base des 32 répondants qui ont affirmé faire de la veille informationnelle, on obtient une moyenne de 3,85 personnes par équipe qui sont assignées à la veille informationnelle. Celles-ci effectuent un total de 25,76 heures par semaine dédiées à ce type d'activités, ce qui représente une moyenne de 6,7 heures par personne par semaine, attribuable à la veille informationnelle.

Lorsqu'elles sont effectuées pour une clientèle interne, les activités reliées à la veille sont destinées aux gestionnaires à 84,4 % (pour 27 des 32 répondants),

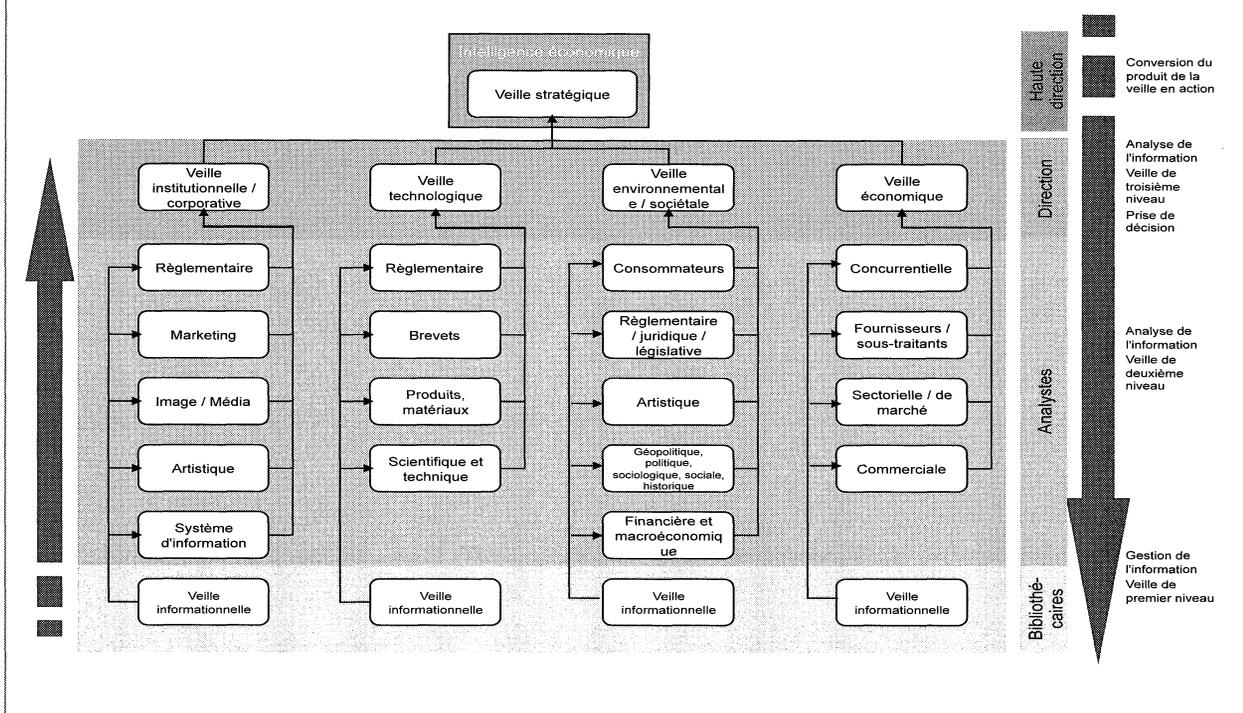
26. Nous avons obtenu deux réponses provenant d'un même milieu de travail, ce qui fait 59 retours de formulaires au total.

27. Les 5,1% restant (3 des 59 répondants) n'ont pas répondu à cette question. Les pourcentages manquants pour les données suivantes sont basés sur le même principe de non réponse.

28. La définition de valeur ajoutée que nous employons est celle qu'en fait Robert S. Taylor dans son spectre, c'est-à-dire un traitement des données et de l'information à travers des processus qui les rendent plus utiles qu'elles l'étaient au départ. In Taylor, Robert S. 1986. *Value-added Processes in Information Systems*, Norwood, N.J.: Ablex. 257.

Figure 1

Modèle d'intégration de la veille informationnelle dans la veille stratégique



aux collègues à 78,1 % (pour 25 des 32 répondants) et aux analystes à 56,3 % (pour 18 des 32 répondants). Il est intéressant de noter que les gestionnaires représentent la majorité de la clientèle des professionnels de l'information, et ce, malgré le fait que dans notre modèle (voir la Figure 1), les destinataires principaux sont les analystes ; cela indique que la veille informationnelle fait partie d'une ensemble plus vaste et que même si en soi elle est davantage opérationnelle (par opposition à tactique ou stratégique), elle contribue à l'avancement des organisations.

Bien que 59,3 %, soit 19 des 32 répondants faisant de la veille informationnelle, ont des procédures, processus, politiques ou méthodes établis pour encadrer ce type de veille, seulement 37,5 % d'entre eux (12 répondants) ont des mécanismes d'évaluation de leurs produits. Cette donnée paraît surprenante dans la mesure où les professionnels de l'information sont associés à des coûts pour les organisations. Nous serions donc tentées de conclure que le besoin de justification est constant et que l'évaluation des services par les usagers est une nécessité. Plusieurs explications peuvent être plausibles, mais nous croyons que ce faible pourcentage de mécanismes d'évaluation reflète le fait que la veille informationnelle, en tant que processus, est une activité relativement nouvelle, encore en structuration, plus ou moins bien définie et souvent mal comprise. Elle n'est donc pas encore complètement systématisée ni encadrée dans les organisations. On ne la considère pas comme un service essentiel, mais comme une activité

d'appoint que l'on ajoute à son programme si le temps et les ressources le permettent.

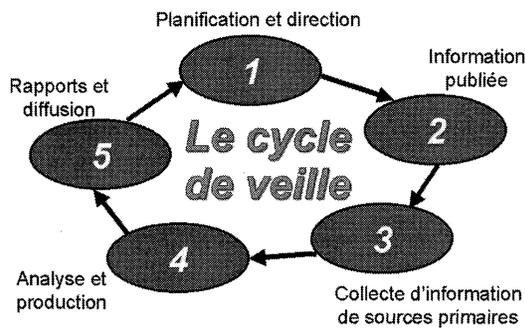
Certains des répondants faisant de la veille informationnelle nous ont fourni leurs processus, alors que d'autres, ne désirant pas fournir cette information, ont préféré classer les libellés pour indiquer la séquence des activités effectuées dans le cadre de la veille informationnelle. Cela nous a permis d'établir une démarche « type » de veille informationnelle, que nous présentons au Tableau 5.

Tableau 5
Démarche de veille informationnelle

1. Analyser la situation et cibler les besoins informationnels
2. Définir les rôles et responsabilités des intervenants
3. Créer un inventaire des ressources d'information
4. Conseiller et /ou conceptualiser la diffusion de l'information
5. Tester et valider les choix de sources
6. Automatiser la prise d'information
7. Diffuser l'information
8. Former les intervenants à la recherche
9. Évaluer la satisfaction des utilisateurs
10. Créer des liens entre les cellules de veilles (communauté de pratique) et sensibiliser les consommateurs d'information de l'entreprise à l'importance du partage d'information

Tableau 6

Étapes où le professionnel de l'information devrait jouer un rôle dans le modèle de Fuld et son rôle principal

MODÈLE DE FULD

Source: Fuld & Company Inc. *Intelligence Software: Reality or Still Virtual Reality?* Intelligence Software Report 2000.

ÉTAPES OÙ LE PROFESSIONNEL DE L'INFORMATION EST IMPLIQUÉ*

73,6 % des répondants sont impliqués dans le processus de veille décrit par Fuld, selon la répartition suivante :

1. 58,5 % Planification et direction
2. 67,9 % Information publiée
3. 71,7 % Collection d'information de sources primaires
4. 56,6 % Analyse et production
5. 52,8 % Rapports et diffusion

* Les répondants devaient indiquer toutes les étapes où ils sont impliqués, et non seulement la principale.

Cette démarche présente les étapes effectuées par les professionnels de l'information dans leur processus de veille informationnelle. La pratique révèle une certaine uniformité, seule la formation des intervenants diffère. Il semble plus logique et efficace, à notre avis, de réaliser cette étape plus tôt dans le processus.

Nous avons également validé la perception que les professionnels de l'information ont de leur rôle dans un processus bien établi, soit celui de Fuld. Le Tableau 6 présente le sommaire des réponses.

Ces données confirment qu'une majorité des professionnels de l'information ont intégré la veille informationnelle dans leurs tâches quotidiennes. Des données temporelles nous auraient permis d'évaluer s'il s'agit d'une tendance émergente et de voir si la pratique est en train de se structurer. Malheureusement, nous ne disposons d'aucune donnée antérieure à ce chapitre. L'abondance de la documentation récente sur le sujet nous permet de penser qu'il s'agit effectivement d'une pratique qui prend forme et qui s'installe dans le travail quotidien des professionnels de l'information au Québec et au Canada. Enfin, il apparaît que la veille informationnelle revêt une importance pour les professionnels de l'information. Près de 88 %, soit 52 répondants, l'affirment. Les principales raisons invoquées sont :

- le besoin d'observer les tendances pour demeurer à jour ;
- la nécessité de suivre et/ou devancer ces tendances ;
- d'alimenter la réflexion entourant la prise de décision ;
- de favoriser le partage de connaissances ;
- de fournir à la clientèle un service à valeur ajoutée.

Nous croyons que cet appui important des répondants face à l'importance de la veille informationnelle

vient soutenir la pertinence de la démarche qui a mené à ce sondage et ce, malgré le fait que le nombre de répondants demeure relativement restreint.

Analyse et modèle

Cette section présente le modèle dont il est abondamment question depuis le début de cet article, mais également des pistes d'analyses intéressantes en fonction des résultats obtenus lors de la compilation des données.

Afin de pousser plus loin la réflexion sur l'apport du professionnel de l'information au processus de veille et de voir comment la veille informationnelle peut s'imbriquer dans un système de veille stratégique, nous avons représenté graphiquement ces concepts avant d'entreprendre notre sondage. La Figure 1 présente le modèle d'intégration de la veille informationnelle dans la veille stratégique tel que nous l'avons établi.

Habituellement, dans les modèles de veille stratégique, on associe le rôle du professionnel de l'information à la collecte informationnelle. Pourtant, ce rôle demeure encore mal défini. Notre enquête donne à la veille informationnelle une définition plus large, accordant au professionnel un rôle accru.

Pour illustrer notre modèle, nous nous sommes inspirés de concepts qui avaient déjà été établis par divers professionnels de l'information. C'est le cas notamment de la notion d'intervenants qui sont pour Jakobiak (1991), Martinet et Marti (1995)²⁹ et Fuld (1995) « les observateurs (collecteurs d'information), les analystes (les spécialistes) et les utilisateurs finaux (les décideurs) ». Pour nous, les observateurs sont associés aux professionnels de l'information qui font de la veille

29. In St-Jacques, Nathalie, 1996. Profession veilleur. *Argus*, vol. 25, n° 3 (sept-déc.) : 23.

informationnelle, les analystes sont les spécialistes qui font la veille de deuxième niveau destinée aux utilisateurs finaux, soit les décideurs (direction et haute direction). Ces derniers prennent des décisions sur la base des analyses reçues menant soit à des actions, soit à des changements au niveau des stratégies des organisations et contribuant à faire de la veille stratégique de l'intelligence économique³⁰. Tel que le mentionne Fuld, il est important que tous ces acteurs soient en constantes interactions³¹.

De plus, tel que l'ont affirmé Achart et Bernat, notre modèle imbrique différents types de veille dans la veille stratégique, qui elle-même est englobée par l'intelligence économique :

« *Les mathématiques ont un jour pris conscience qu'un certain nombre de fonctions n'étaient en fait que des éléments d'un ensemble plus vaste [...], il a fallu se rendre à l'évidence que ces veilles ne représentaient elles aussi, que les éléments d'un ensemble plus important : celui qu'on a nommé intelligence économique [...]. Et, comme en mathématiques [...], la vision unifiée des différentes veilles autorise l'apparition d'éléments manquants dans une notion d'information globale, approche indispensable pour dégager une stratégie homogène face à un environnement hostile et fluctuant.* » (Achart et Bernat, 1998, p. 31)³²

La schématisation de notre modèle s'inspire également de Bergeron qui définit la veille comme étant « un processus à valeurs ajoutées qui inclut la gestion des données, l'analyse, l'implantation et l'action, où interviennent à différents degrés, selon les étapes, le spécialiste de l'information, l'analyse et le décideur »³³.

Comme on peut le constater, notre modèle vise à schématiser les différents intervenants et leurs rôles dans le processus global de veille. La veille informationnelle représente l'apport du professionnel de l'information au processus de veille stratégique. Cet apport est d'ailleurs appuyé par les données recueillies lors du sondage, telles qu'elles ont été présentées dans la deuxième section de cet article. En effet, le Tableau 6

qui présente la compilation des résultats pour l'implication du professionnel de l'information (39 répondants) dans le cycle de Fuld démontre que son rôle est d'abord opérationnel et lié à la collecte d'information. Cela ne signifie pas que le professionnel de l'information ne fait pas partie d'un processus plus vaste, un processus stratégique. De plus, le fait que les professionnels de l'information figurent au plus bas du schéma ne doit pas être perçu négativement ; dans ce système, chacun a un rôle important à jouer et contribue à l'avancement de l'intelligence économique en appliquant diverses couches d'analyse aux données brutes.

La démarche identifiée par les répondants qui font de la veille informationnelle, telle que présentée au Tableau 5 vient également appuyer l'idée de Bergeron selon laquelle la veille n'est pas seulement une activité de recherche, mais qu'elle s'inscrit plutôt dans le cadre de la gestion de l'information³⁴. En effet, loin de se limiter au repérage de l'information, les professionnels de l'information se trouvent impliqués dès l'analyse de la situation et des besoins informationnels et jusqu'à la création de liens entre les cellules de veille. Entre ces deux pôles se trouvent une multitude de tâches qui sont liées au processus de veille informationnelle. Le Tableau 4, qui présente les activités effectuées dans le cadre du travail des professionnels de l'information, démontre l'importance des fonctions que sont la recherche, le développement de collection, la gestion des abonnements et des ressources électroniques, la formation et autres tâches connexes liées à la gestion de l'information dans le quotidien des professionnels de l'information. Toutes ces activités sont étroitement liées et favorisent l'implication des professionnels de l'information dans le processus de veille à l'étape de la veille informationnelle.

De plus, comme Bergeron et Hiller³⁵ l'ont démontré, le spectre des valeurs ajoutées de Taylor³⁶ se superpose bien avec le modèle proposé (voir la Figure 2), autant avec les acteurs (professionnels de l'information, analystes, dirigeants) qu'avec les tâches que ceux-ci accomplissent dans le processus.

Bien que les données recueillies montrent que le processus de veille n'est pas encore complètement systématisé, il nous apparaît très intéressant d'avoir obtenu une majorité de répondants qui affirment faire de la veille informationnelle. Les professionnels de l'information ne doivent pas hésiter à prendre leur place et à implanter dans les organisations des processus de veille les incluant et reconnaissant leur apport au niveau de la recherche d'information, mais également dans tout ce qui a trait à la gestion de l'information et dans la mise en place d'un processus rigoureux. Tel que nous l'avons

30. Le but du présent article est d'informer les lecteurs et de présenter des résultats relatifs à la veille informationnelle. Pour cette raison, nous n'avons pas tenté de définir ou de fournir des définitions sur les concepts de veille stratégique ou d'intelligence économique. Cependant, les intéressés pourront consulter en outre le site de l'ACRIE <<http://www.acrie.fr/php/allerloin.definition.php>> (consulté sur Internet le 22 février 2008).

31. Fuld, Leonard M. 1995. *The new competitor intelligence: the complete resource for finding, analysing, and using information about your competitors*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

32. In Sarlandie de la Robertie, Catherine et Norbert Lebrument. 2007. La polyvalence stratégique de l'intelligence économique en question : une lecture selon l'approche basée sur les ressources, *In Actes de la 16^e conférence internationale de management stratégique*. Montréal (6-9 juin) <http://www.aims2007.uqam.ca/actes-de-la-conference/communications/sarlandiec282/at_download/article> (consulté sur Internet le 18 février 2008).

33. Bergeron, Pierrette. 1995. Observations sur le processus de veille et les obstacles à sa pratique dans l'organisation. *Argus*, vol. 24, n° 3 : 17.

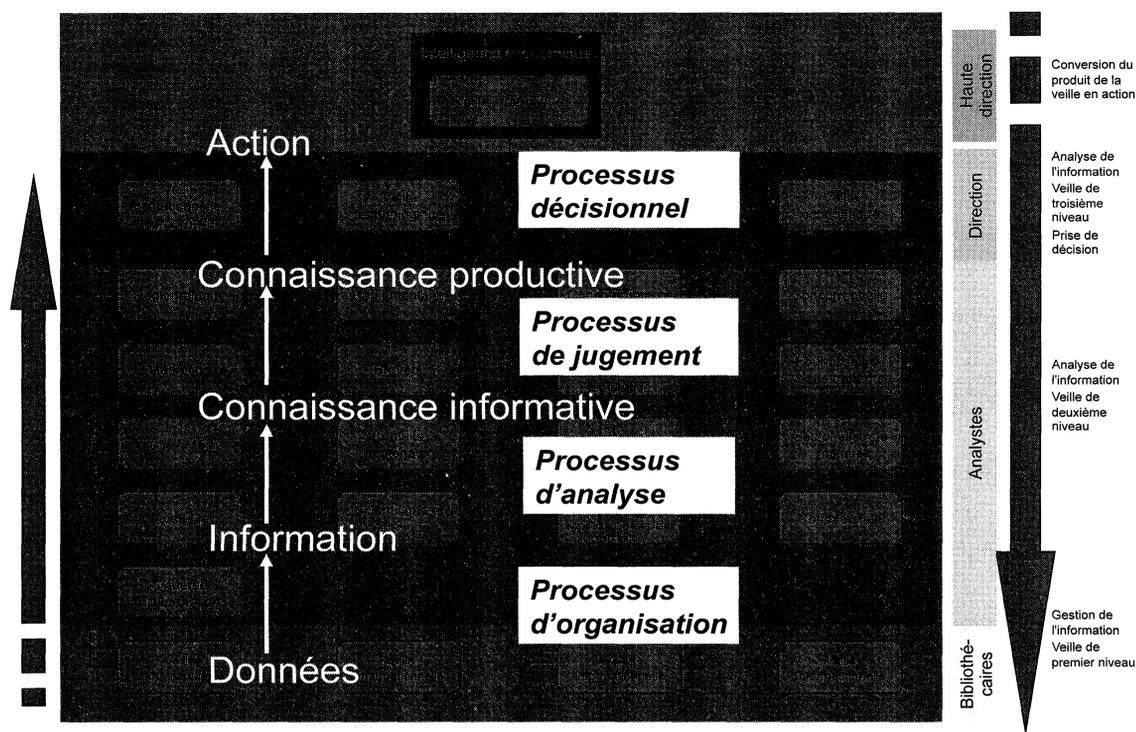
34. Bergeron, Pierrette. 1995. Observations sur le processus de veille et les obstacles à sa pratique dans l'organisation. *Argus*, vol. 24, n° 3 : 19.

35. Bergeron, Pierrette et Christine A. Hiller. 2002. *Competitive intelligence*. ARIST, vol. 36.

36. Taylor, Robert S. 1986. *Value-added Processes in Information Systems*, Norwood, N.J.: Ablex, 257.

Figure 2

Modèle d'intégration de la veille informationnelle dans la veille stratégique et spectre de la valeur ajoutée de Taylor



déjà mentionné, nous croyons qu'il s'agit d'une évolution normale du rôle du professionnel de l'information d'être impliqué dans le processus de veille.

Enfin, il nous semble intéressant de constater que les professionnels de l'information comprennent ce que représente la veille informationnelle et son importance pour les organisations, et ce, même si aucune définition ne fait encore l'unanimité. Considérant que c'est à peine s'il existe un consensus sur la définition de la veille stratégique, ne nous inquiétons pas tout de suite !

Conclusion

Depuis quelques années déjà, nous nous intéressons à la veille informationnelle et avons fait quelques recherches et travaux sur le sujet. En outre, nous avons déjà représenté graphiquement un système de veille à partir duquel nous avons intégré le concept de la veille informationnelle. Le modèle présenté dans cet article est un support empirique où la place du professionnel de l'information est clairement identifiée. Cependant, nous voulions voir si la place qu'occupent les professionnels de l'information dans la veille informationnelle (ou dans le processus de veille tel que décrit par Fuld³⁷) était réaliste, d'où l'idée de sonder différents milieux

où œuvrent des professionnels de l'information. Par la même occasion, nous voulions mesurer l'ampleur de la veille informationnelle.

C'est dans cette optique que nous avons mené ce sondage auprès de professionnels de l'information travaillant dans des organismes publics ou parapublics. Pour ce faire, nous avons, dans un premier temps, examiné la littérature professionnelle afin de distinguer les différentes définitions de la veille informationnelle. Par la suite, nous avons construit un questionnaire que nous avons envoyé à des professionnels de l'information ciblés. Les résultats obtenus sont ceux que nous vous avons présentés aux sections deux et trois du présent article.

Cet article a surtout l'ambition de décrire une situation à un moment précis, de dresser un portrait général et non de présenter un bilan qui s'appliquerait à l'ensemble des milieux où travaillent des professionnels de l'information. Néanmoins, les résultats obtenus demeurent intéressants. Nous avons été agréablement surpris de constater que plus de la moitié des répondants ont affirmé faire de la veille informationnelle, de découvrir leurs démarches, les produits offerts et les destinataires de ce service.

De plus, l'information recueillie a mené à des réflexions et constats sur le rôle des professionnels de l'information dans la veille, sur la veille informationnelle elle-même et son importance. Tout d'abord, une

37. Pour plus de détails sur les travaux de Leonard Fuld, consulter le site <http://www.fuld.com/>.

grande partie des activités liées à la veille demande une expertise pour laquelle les professionnels de l'information sont formés et plusieurs services offerts dans un service d'information « traditionnel » font déjà partie du processus d'implantation de la veille informationnelle. En cela, nous sommes en accord avec l'affirmation de Blouin : « [C]hose certaine, pour la promotion du professionnel de l'information, la veille est une mine d'or, une occasion de valoriser le statut professionnel. »³⁸

Ensuite, la veille informationnelle n'est ni un logiciel, ni une simple activité de recherche, mais bien un processus humain lié à la gestion de l'information et pouvant influencer la prise de décisions. Il est vrai qu'elle n'est pas aussi stratégique que l'intelligence économique, mais elle sert tout de même à alimenter le travail au quotidien et peut éventuellement avoir un impact sur la réflexion des dirigeants. Le principal problème de ce constat réside dans la manière de mesurer efficacement l'incidence de la veille informationnelle sur la veille stratégique ou l'intelligence économique. Il s'agit là d'un problème en soi qui nécessite des recherches plus approfondies.

Enfin, d'après l'information obtenue des répondants, la veille informationnelle semble accéder à une reconnaissance significative. Nous l'avons notamment perçue lorsque nous avons effectué la revue de la littérature et des recherches subséquentes, mais également par l'affirmation de notre échantillon de professionnels de l'information qui, à près de 88 %, (52 des 59 répondants), ont évoqué l'importance pour les organisations de faire de la veille informationnelle et ce, pour les raisons suivantes : être en mesure d'observer, de suivre ou de devancer les tendances du secteur ; d'aider à la prise de décisions et à la réflexion ; de partager des connaissances ; et de fournir un service à valeur ajoutée. Bref, « [l]a veille informationnelle fait partie d'un ensemble plus grand, appelé gestion de l'information »³⁹, qui gagnera à se structurer. ●

Sources consultées

- Abels, Eillen, Rebecca Jones, John Latham, Dee Magnoni et Joanne Gard Marshall. 2003. Competencies for information professionals of the 21st century. *Special Libraries Association Board of Directors* <www.sla.org/competenciesportal/> (consulté sur Internet le 15 janvier 2007).
- Asselin, Christophe. 2005. Recherche d'information ou veille. <www.digimind.fr/?dl=26> (consulté sur Internet le 18 février 2008).
- Bergeron, Pierrette. 1995. Observations sur le processus de veille et les obstacles à sa pratique dans l'organisation. *Argus*, vol. 24. n° 3 : 17-22.
- Bergeron, Pierrette et Christine A. Hiller. 2002. Competitive intelligence. *Annual Review of Information Science and Technology*, vol. 36 : 353-390.
- Blanquet, Marie-France. Professeur-documentaliste, un métier en évolution, *Les dossiers de l'ingénierie éducative*, n° 49. <<http://www.cndp.fr/archivage/valid/68643/68643-10240-12835.pdf>> (consulté sur Internet le 31 janvier 2008).
- Blouin, Pierre. 1999. Au-delà du discours idéaliste de l'information – La veille de l'information ou comment éviter de s'endormir ignorant (et pauvre). *Hermès*, vol. 5 (hiver-automne). <<http://pages.globetrotter.net/charro/HERMES5/blouin3.htm>> (consulté sur Internet le 21 janvier 2007).
- Brouard, François et Jonathan Calof. 2004. Competitive Intelligence in Canada. *Journal of Competitive Intelligence and Management*, vol. 2. n° 2 (summer) : 1-21.
- Chochrek, Denise. 2000. Market the value of your competitive intelligence : an added role for the information center. *Information Outlook*, vol. 4. n° 2 : 32-35.
- Fuld, Leonard M. 1995. *The new competitor intelligence : the complete resource for finding, analyzing, and using information about your competitors*. New York : John Wiley.
- Leandri, Susan J. 2005. Focusing on the competition : librarians and competitive intelligence are a natural fit. *Information Outlook*, vol. 9. n° 4 : 15-17.
- Mailhot, Marie-Claude. 2006. La veille documentaire : un nouvel outil de recherche. *BibliocliQ*, vol. 3. n° 2. <<http://www.bibliotheques.uqam.ca/informations/bibliocliq/dossiers/veille.html>> (consulté sur Internet le 31 octobre 2007).
- Sarlandie de la Robertie, Catherine et Norbert Lebrument. 2007. La polyvalence stratégique de l'intelligence économique en question : une lecture selon l'approche basée sur les ressources, *In Actes de la 16^e conférence internationale de management stratégique*. Montréal (6-9 juin) : 27. <http://www.aims2007.uqam.ca/actes-de-la-conference/communications/sarlandiec282/at_download/article> (consulté sur Internet le 18 février 2008).
- St-Jacques, Nathalie. 1996. Profession veilleur. *Argus*, vol. 25. n° 3 : 23-29.
- Taylor, Robert S. 1986. *Value-added processes in information systems*. Norwood, N.J. : Ablex.

38. Blouin, Pierre. 1999. Au-delà du discours idéaliste de l'information – La veille de l'information ou comment éviter de s'endormir ignorant (et pauvre). *Hermès*, vol. 5 (hiver-automne). <<http://pages.globetrotter.net/charro/HERMES5/blouin3.htm>> (consulté sur Internet le 21 janvier 2007).

39. *Ibid.*