

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

Isabelle Moreau and Julie Rodrigue

Volume 54, Number 1, January–March 2008

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/1029248ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/1029248ar>

[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 gouvernementales. *Documentation et bibliothèques*, 54(1),
5–14. <https://doi.org/10.7202/1029248ar>

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

RÉSUMÉ | ABSTRACTS | RESUMEN

Grâce à l'obtention d'une bourse du Fonds de recherche et de développement Hubert-Perron, décerné par l'Astéd 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'information 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.* »

Face à ces bouleversements, nous avons développé un concept de veille informationnelle dont les professionnels de l'information sont les principaux acteurs, par leurs rôles et leurs responsabilités. Nous avons développé ce concept au fil de nos lectures, de la participation à divers congrès et conférences et par l'expérience concrète du marché du travail. 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 et au contact d'un milieu professionnel stimulant et enthousiasmant.

Depuis longtemps déjà, certains théoriciens ont intégré les professionnels de l'information aux processus de veille stratégique qu'ils ont respectivement décrits. 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 valider la viabilité du concept de veille informationnelle et la schématisation qui en résulte, nous avons obtenu une bourse du Fonds de recherche et de développement Hubert-Perron décerné par l'Astéd, 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 canadiennes. Notre choix s'est arrêté sur les organisations gouvernementales publiques ou parapubliques, 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'Astéd, en novembre 2007. Après explication de la méthodologie employée, nous verrons les résultats obtenus lors de la compilation des données. Une dernière section porte sur

Méthodologie

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 voir la perception et la connaissance que les professionnels ont du concept de veille informationnelle et de l'information qui circule à son sujet. Le rôle des professionnels de l'information dans ce processus de veille et dans ses procédures est également un aspect qu'il nous importait de comprendre. Bref, nous désirions dresser un portrait

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 des outils et logiciels informatiques simples à utiliser et à comprendre, adaptés à la nature et à la durée de ce projet. Ce sont : la suite Office (Word et Excel), Reference Manager (organisation des références bibliographiques) et Survey Monkey (compilation des résultats).

Il existe plusieurs définitions de la veille informationnelle. Nous retenons ici celles associées aux sciences de l'information. 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 fait. 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.

Le plus souvent, la veille informationnelle est présentée comme étant ce que nous qualifions grosso modo de « services d'alertes ». Le professionnel de l'information y a une place qui semble être davantage opérationnelle. La définition de l'AFNOR va d'ailleurs en ce sens :

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

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.

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. »

« **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. »

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.* »

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*

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.

and motivations behind customers' needs, which further strengthens the CI network. »

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 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. »

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,*

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.

pour l'approfondir, la réactualiser, la mettre en perspective sur le moyen et long terme. »

Le questionnaire

Dans cette section, nous préciserons certains détails concernant le questionnaire. Tout d'abord, il importe de préciser la composition de celui-ci, le questionnaire envoyé aux participants comporte trois sections.

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 est déjà bien établi et connu de Leonard Fuld.

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 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

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

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.

La compilation des données

Les éléments les plus intéressants qui ressortent de la compilation des données sont celles relatives au milieu de travail et aux tâches des répondants (référence à la section 2 du Tableau 2) et sur la pratique et la conception de la veille informationnelle chez ces derniers (référence à la section 1 du Tableau 2). Par souci de confidentialité, il est à noter que les données que nous vous présentons ici, sont des données agrégées.

Les répondants et leur milieu de travail

Nous avons obtenu des réponses provenant de 58 ministères ou organismes différents. 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 parapublic. 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 donc réussi à rejoindre une diversité intéressante de milieux de travail et ce, autant au niveau des secteurs publics et parapublics des gouvernements fédéral et québécois que des 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

[illegible]

En fonction de la définition de la veille informationnelle que nous avons fournie aux répondants, 55,2% de ceux-ci (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 l'information sont des produits à valeur ajoutée. 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, elle nécessite 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.

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), 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

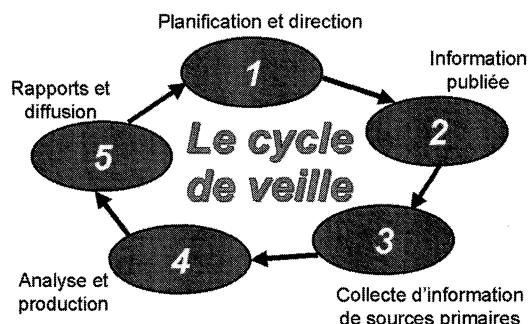
Cette démarche présente les étapes effectuées par les professionnels de l'information dans leur processus de veille informationnelle. La pratique révèle une certaine uniformité, seule la formation des intervenants diffère.

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*

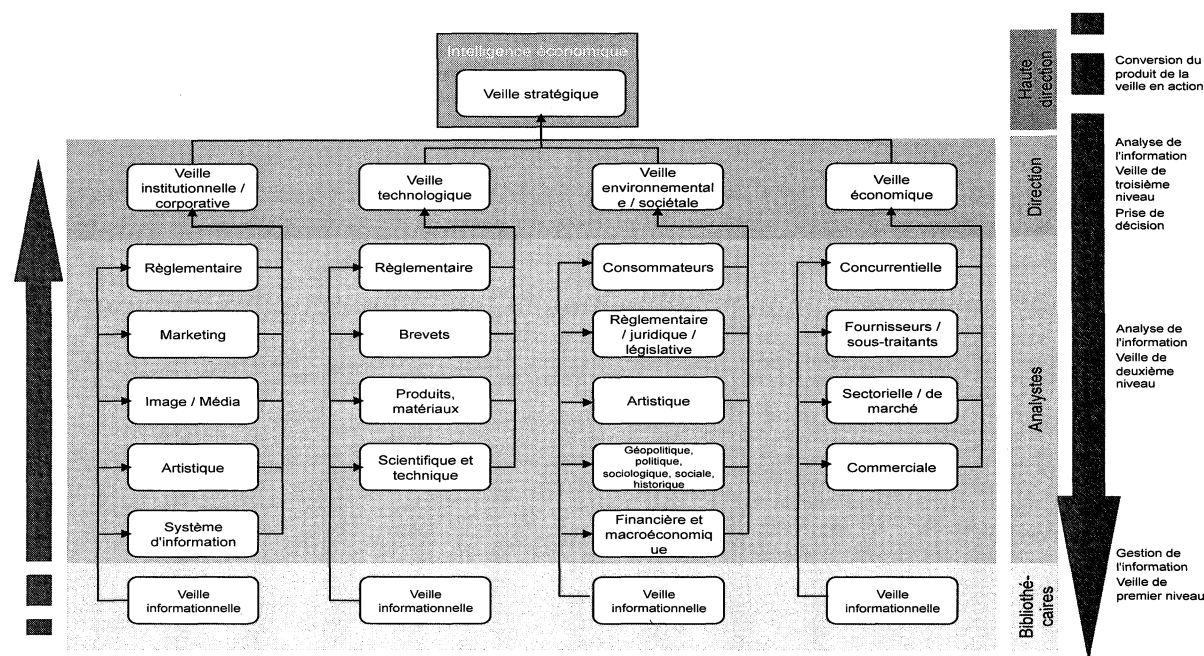
73,6% des répondants sont impliqués dans le processus de veille décrit par Fuld, selon la répartition suivante :

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

Figure 1

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



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.

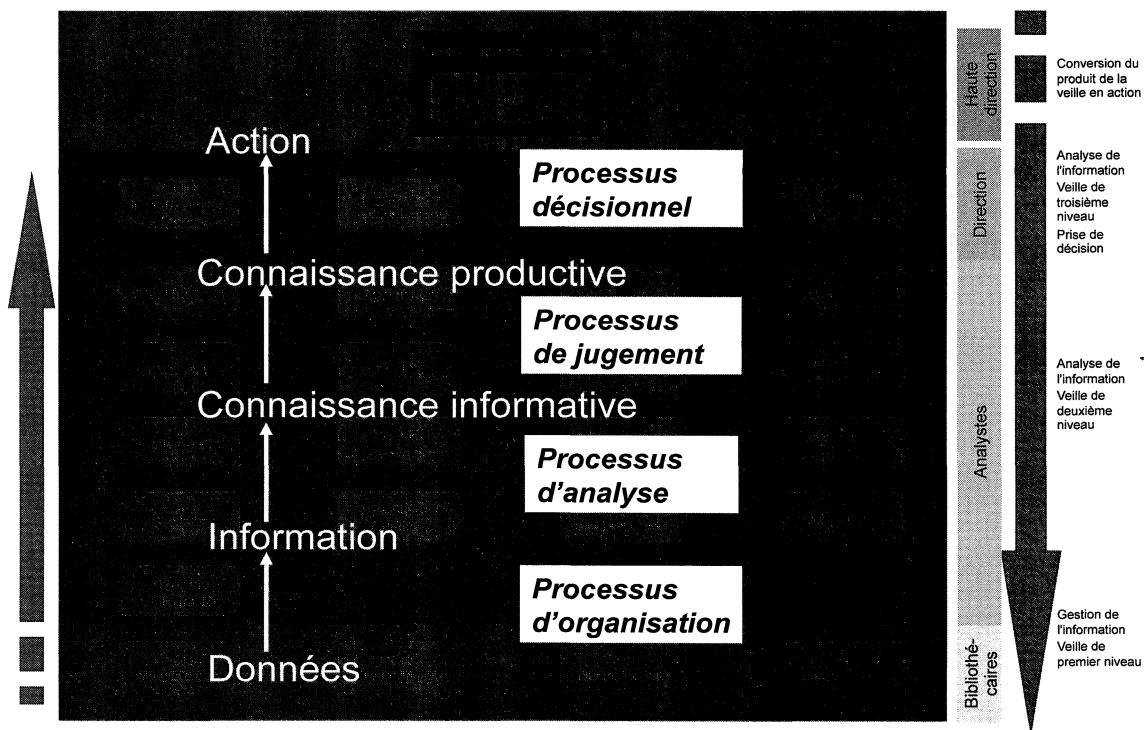
Ces données nous confirment qu'une majorité des professionnels de l'information ont intégré la veille informationnelle dans leurs tâches quotidiennes. Des données temporelles nous auraient permis d'évaluer s'il

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 ce 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'informa-

Figure 2

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



tion : 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 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 comporte la présentation du modèle dont il est abondamment question depuis le début de cet article, mais également de 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 faire

partie d'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 opérationnel du professionnel à la collecte d'information. Pourtant, ce rôle demeure encore mal défini. Notre enquête donne à la veille informationnelle une définition plus large qui dépasse la simple collecte d'information et accorde 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) 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 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

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

Achard et Bernat, 1998, p. 31

Notre modèle vise donc 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. Ce qui ne signifie pas que le professionnel de l'information ne fasse 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'information. 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

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.

De plus, comme Bergeron et Hiller l'ont démontré, le spectre des valeurs ajoutées de Taylor 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.

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. Aussi, ne faut-il pas s'inquiéter du manque de consensus concernant la définition de la veille stratégique...

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 Fuld) 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. Cet article se veut surtout la description d'une situation à un moment précis, un portrait général et non un bilan qui s'applique à l'ensemble des milieux où travaillent des professionnels de l'information. Néanmoins, les résultats obtenus demeurent intéressants. Nous avons été agréablement surprises de constater que plus de la moitié des répondants ont affirmé faire de la veille informationnelle. Il est intéressant de découvrir leurs démarches et les produits qu'ils offrent aux destinataires de ce service.

De plus, l'information recueillie a amené 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 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. Ce qui nous amène à penser que, « chose certaine, pour la promotion du professionnel de l'information, la veille est une mine d'or, une occasion de valoriser le statut professionnel ».

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 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 perçu lorsque nous avons effectué la revue de la documentation et des recherches, 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, « la veille informationnelle fait partie d'un ensemble plus grand, appelé gestion de l'information », 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/HERMES/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. 482.
- 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 Pub. Corp. : 257.