

profils

jean-pierre bernat*

qui sont les veilleurs

Les textes sur la veille la comparent souvent à la recherche documentaire... au risque de confondre les deux activités. Le veilleur n'est pas un superdocumentaliste, pas même un cyberdocumentaliste. Certes, les deux métiers gèrent de l'information, leurs outils sont parfois semblables, voire identiques. Mais mille et une différences les séparent.



La définition du métier de veilleur nous renvoie à deux référentiels :

- **La notion d'acte de veille.** Il existe autant de veilles que d'approches, technologique, financière, géopolitique et économique entre autres. Elles respectent peu ou prou une méthodologie dont les bases se retrouvent dans la norme Afnor X50-053 (1).

- **La structuration du métier de veilleur,** situé au sein de l'arborescence des métiers de la gestion de l'information(2). Un veilleur seconde les décideurs dans des environnements mouvants et à risques. Si son matériau de base demeure l'information, le concept est alors pris dans tout son polymorphisme. Il intègre l'information classique blanche

et formelle et l'information grise et informelle. Ses contraintes sont essentiellement appréciées en termes de temps disponible et de mesure de la crédibilité. Le veilleur doit s'entourer de multiples compétences, car l'information à haute valeur ajoutée qu'il manipule souvent ne peut être certifiée que par des experts. Il devient alors un chef d'orchestre coordonnant les savoir-faire de nombreux collaborateurs, en vue de raffiner d'importantes masses d'information. En résulte une faible part à forte valeur ajoutée, nommée information critique de décision, matière première à l'usage des managers.

nouvelle vague

Si l'on fait abstraction de la pre-

mière génération de veilleurs – constituée de professionnels issus du monde de l'information documentaire – les nouvelles générations sont formées dans l'enseignement spécialisé. La veille reste une activité devant imprégner l'ensemble des collaborateurs d'une société et doit être conçue, animée et gérée par des professionnels. Jusqu'en 2003, le paysage des formations en intelligence économique était des plus hétérogènes. Alliant l'effet de mode qui a favorisé l'apparition *ex nihilo* de nombreux enseignements et le manque de repères pour cette discipline naissante, le meilleur voisinait souvent avec le moins bon. Le rapport Carayon (3) paru en 2003 le soulignait dans son chapitre « *Former vraiment à l'intelligence économique* ». Il préconisant des audits et une réhabilitation de certains enseignements. Depuis, le paysage

différences entre veille et recherche documentaire

	la recherche documentaire	la veille
finalité	Traquer la connaissance	Prendre la « bonne » décision
domaine d'intervention	Savoir ce qui se fait, ce qui a été écrit (info utile)	Savoir ce qui est utile pour bien décider (info critique)
prise en compte	Recherche de l'existence d'une info	Convenir de l'utilité d'une info
métrique d'utilisation	Détermination du moyen d'accès	Détermination de la crédibilité
contrainte d'utilisation	Calcul du ratio : coût d'accès/apport de la connaissance	Calcul du temps disponible avant la prise de décision
type de démarche	Spot pour répondre à une problématique	Continue, notion du cycle de l'information
stratégie d'approche	Par équation documentaire	Par analyse de signaux d'alerte précoce
information prise en compte	Information blanche	Information grise
type de traitement	Type base de données	Cartographie, théorie du puzzle
granularité	Thématique, dossiers documentaires	Globale et transversale, liée aux facteurs critiques de succès