

Références

- (1) Loof, J.P. de / Lemaignan, C./ Mazeas, C.- Les Attentes des utilisateurs en information scientifique et technique.- Paris: Ed. La Découverte, 1977.
- (2) Aguilar, F. J.- Scanning the Business Environmental.- New York : Mc Millan, 1967
- (3) Fahey, L. / King, W. R. - Environmental Scanning for Corporate Planning. In : Business Horizons, août 197.
- (4) Bates, C.S.- Making the Environment : an Operational Environmental Analysis Model. In : Long range Planning, vol. 18, n° 5, p. 95-107
- (5) Martre, Henri. In : http://www.bbjmasterinfo.com/termes_glossaire.html
- (6) Martre, Henri.- Intelligence économique et stratégie des entreprises. In : <http://www.arphi.fr/Martre.htm>
- (7) Lesca, H. In : <http://www-esa.upmf-grenoble.fr/veille>
- (8) AFNOR. Paris.- Prestations de veille et prestations de mise en place d'un système de veille.- XP X 50-053, avril 1998. P. 6
- (9) Rouibah, Kamel.- Veille stratégique : vers un outil d'aide au traitement des informations fragmentaires et incertaines.- Ecole Polytechnique de Grenoble : thèse univ., 1998. P. 5
- (10) Lesca, Humbert.- Veille stratégique : concepts et démarches de mise en place dans l'entreprise.- Grenoble : Ecole Supérieure des Affaires, 1997. P. 6
- (11) Martinet, Bruno/ Marti, Yves-Michel.- L'Intelligence économique.- Paris : Les Editions d'Organisation, 1995
- (12) Lesca, Humbert.- Veille stratégique : concepts et démarches de mise en place dans l'entreprise.- Grenoble : Ecole Supérieure des Affaires, 1997. P. 6

Les modèles de veille définissent au départ les profils de la diffusion en rapport au type d'informations collectées. Du point de vue pratique, trois outils sont à considérer :

- Outils de push : Il s'agit du paramétrage des profils des utilisateurs : support, type d'information, fréquence d'envoi,...
- Outils de personnalisation : complémentaires aux outils de push, ils permettent la définition précise de la cible
- Outils de Groupware : Découlent de l'hypothèse que la veille ne peut se faire valablement, que si l'on arrive à mettre en œuvre un travail collaboratif. Les outils de groupware offrent l'ensemble des fonctionnalités nécessaires au travail de groupe : outils de communication, GED, moteur de workflow,...

Pour conclure

Cette contribution aura permis de définir les notions de veille et ses concepts associés. Nous avons pu montrer qu'il ne s'agissait pas d'une discipline résolument autonome, même si historiquement elle peut être liée la documentation, dont elle constitue l'étape la plus actuelle de son évolution.

Il reste que la veille nécessite de nouvelles compétences, car elle fait appel à des outils et à des démarches, qui ne sont pas forcément celles de la documentation. Il a pu être montré en effet, qu'il existe bien un métier de veille, où la maîtrise d'un certain nombre d'outils est nécessaire pour son exercice. Une réserve doit cependant être formulée, elle concerne l'hétérogénéité de ces outils et leur caractère pluridisciplinaire, ceci impliquant que la veille n'est pas constituée en discipline autonome, mais que son exercice ne peut se faire valablement que par la conjugaison des efforts d'abord des acteurs de l'organisation (entreprise, institution,...), mais surtout de métiers, qui concourent à l'atteinte de l'objectif de veille.

De ce point de vue, la mise en relation des outils, des acteurs et des méthodes permet parfaitement d'envisager une activité de veille intégrée dans le système d'information de l'Entreprise. Cependant, il n'existe pas à proprement parler, de modèle clé en main. Le facteur le plus important de la réussite d'un système de veille, dépend de l'initiative et de l'implication des différents acteurs intervenant dans un processus de veille.

Sur un autre plan, la veille reste un système fortement influencé par les facteurs socio-culturels. Dans ce sens, sa réussite ne peut se suffire des seuls outils techniques, technologiques et méthodologiques, mais dépend pour une bonne part, de la cohérence socio-culturelle du système.

Le traitement de ces "informations" consiste à amplifier les signaux captés de façons diverses pour aboutir à de la signification et à des synthèses à partir d'information fragmentaires et incertaines.

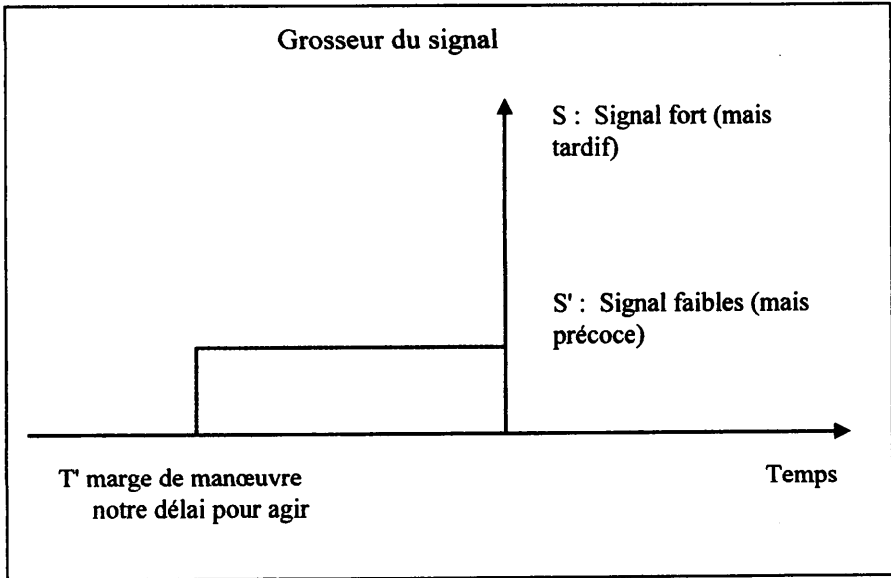


Fig.(2) Signal d'alerte précoce (13)

Diffusion de l'information de veille

La diffusion est la partie la plus visible d'un système de veille. Elle conditionne la réussite ou l'échec de ce système.

La diffusion de l'information de veille se distingue de celle de l'information scientifique et technique par son caractère ciblé. Le but étant l'action, sa diffusion est orientée vers la personne ou le groupe de personnes qui dans l'entreprise, pourront le plus rapidement et le plus efficacement, la transformer en action. Plusieurs actions sont possibles à partir de l'assimilation d'une information : Action connaissance appliquée, action prévention, action innovation, action réaction, action terrain,...

(13) Lesca, Humbert.- Veille stratégique : concepts et démarches de mise en place dans l'entreprise.- Grenoble : Ecole Supérieure des Affaires, 1997. P. 6

sur la dimension personnelle liée à l'interprétation de cette information par son utilisateur. Ainsi, le premier point concerne la validation de cette information et sa corrélation par rapport au programme de recherche.

Le traitement de l'information de potentiel relève dans une première phase, des techniques documentaires, dans un second temps ces informations vont subir un traitement analytique avant d'être transmises aux personnes concernées.

Au préalable, les informations recueillies sont classées selon leur contenu et leur source. Il s'agit déjà d'une première sélection qui sera confirmée ou infirmée par l'expert. Lorsqu'elle est confirmée, l'information subit un premier traitement documentaire classique : indexation, stockage,...

Des fiches de veille contenant les éléments essentiels à la description de l'information sont élaborées au préalable. Elles sont plus ou moins élaborées selon le niveau de veille requis par l'entreprise. Un exemple de fiche de veille, est le plan de recherche tel que proposé par la méthode des FCS (Cf. Tabl. 3).

De façon générale, le traitement documentaire est destiné à structurer l'information et à suivre l'usage qui en sera fait en vue des réajustements du système de veille. L'information traitée est disponible pour l'essentiel, pour l'ensemble des utilisateurs. C'est le traitement analytique qui permettra d'en faire véritablement une information de veille, dont la diffusion concernera des cibles préalablement identifiées.

Le but du traitement analytique est de permettre de corréler les informations collectées séparément, des méthodes d'interprétation, qui permettent d'aboutir à de nouveaux supports à forte valeur ajoutée donc prêts à être utilisés.

Le traitement des signaux faibles

Développée par I. Ansoff en 1975, cette notion - *signaux faibles* - désigne les éléments annonciateurs de modification du contexte environnemental qui doivent être décelés de la manière la plus précoce possible.

Il s'agit d'éviter les surprises stratégiques, c'est-à-dire l'inadaptation soudaine de la stratégie d'une entreprise face à un environnement brutalement modifié (par exemple, par l'apparition d'une nouvelle technologie ou d'une technologie de substitution).

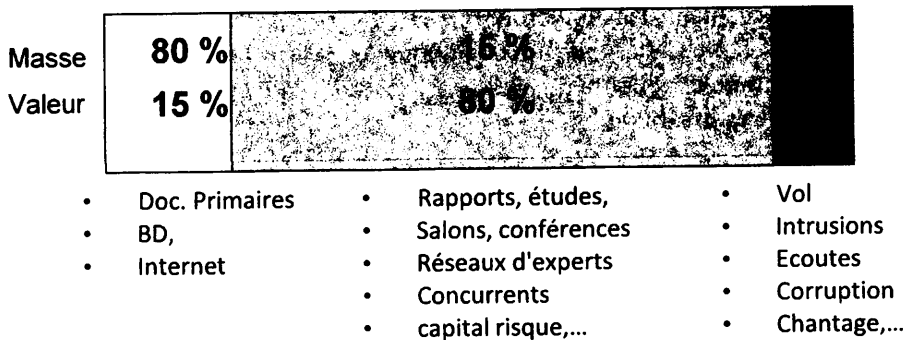


Fig.(2) Typologie des sources de la veille : rapport masse/valeur

En clair, l'opération de veille sera axée essentiellement sur les sources "grises", qui représentent jusqu'à 80 % de l'information nécessaire à la veille. Dans la veille strictement technologique, la valeur des sources blanches atteint souvent les 50 %₍₁₂₎.

Traitement de l'information de veille

Le traitement de l'information de veille est important dans la mesure, où l'information collectée ne peut être fournie dans son état brut puisque le but même de ce type d'information est d'être opératoire, facile à assimiler et carrément irréductible. Même s'il est souvent nécessaire de produire de l'information de synthèse, soit à faire des visualisations synthétiques et dynamiques de la variation des données concernant un acteur sur une période précise, pour tirer des conclusions et des extrapolations sur l'évolution probable de cet acteur au cours des années suivantes.

Da manière générale, il peut être distingué entre deux types de traitement :

- Le traitement de l'information brute ou de potentiel
- Le traitement de l'information fragmentaire et incertaine

L'information dite de potentiel, concerne le plus souvent le traitement documentaire : synthèse, résumé, etc.,... Il vise à accroître l'attractivité et l'efficacité de l'information une fois celle-ci validée. Il faut également axer

(12) Martinet, Bruno/ Marti, Yves-Michel.- L'Intelligence économique.- Paris : Les Editions d'Organisation, 1995

fragmentaires et souvent accompagnées de bruit. Concrètement, cela peut être :

- des phrases captées dans un discours,
- des paroles captées dans un salon, colloque, etc,...
- une photographie, coupure de presse,...
- des rencontres inhabituelles,...

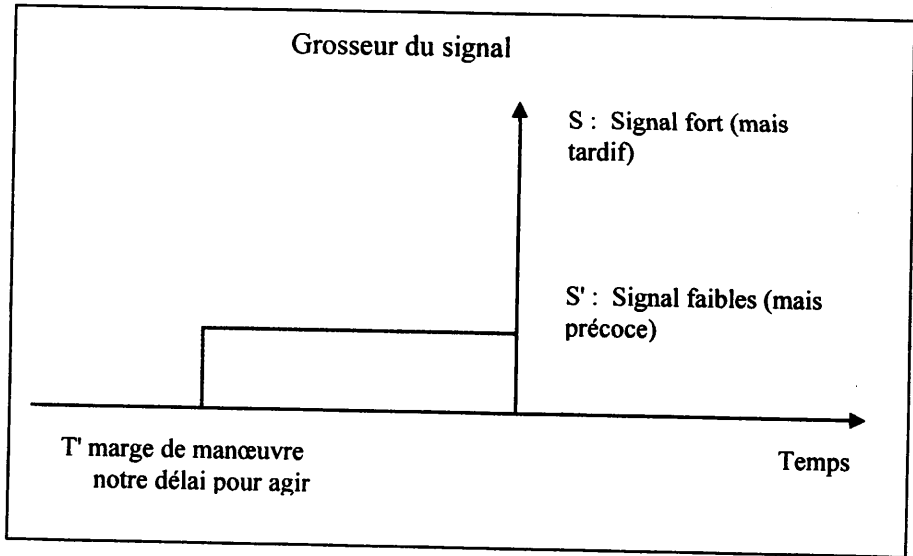


Fig.(1) Signal d'alerte précoce (11)

Il faut néanmoins considérer qu'un système de veille ne repose qu'en faible partie sur les signaux faibles. Il est considéré que plus de 80 % de l'information nécessaire à la veille se trouve dans les sources formelles « blanches » identifiées au préalable par le système de veille. Les sources « grises » sont d'un apport plus faible, alors que les sources dites noires ont un apport quantitatif peu significatif, Cf. Fig. (2)

(11) Lesca, Humbert.- Veille stratégique : concepts et démarches de mise en place dans l'entreprise.- Grenoble : Ecole Supérieure des Affaires, 1997. P. 6

Ces questions offrent une synthèse judicieuse de la problématique du champ de veille, mais dans la pratique, cette problématique est plus large et il a pu être relevé d'autres préoccupations chez les concepteurs des systèmes de veille. Ainsi, les questions suivantes ont toutes été reprises de pratiques avérées dans les structures de veille :

- Quel est l'état de l'art technique dans un domaine ?
- Quels sont les derniers développements technologiques dans un domaine ?
- Comment évolue une technologie au cours du temps ?
- Quelles sont les applications connues pour un produit ?
- Qui sont mes concurrents potentiels dans un domaine d'activité ?
- Quelles sont les sociétés actives sur le marché ?
- Où (dans quel pays) existe-t-il des marchés pour une technologie (un produit) donnée ?
- Quels sont les programmes concurrents en cours ou achevés ?
- Quels sont les acteurs impliqués dans ces programmes ? les entreprises, les laboratoires, les centres de recherches ?
- Qui a publié sur le sujet ? Quels sont les brevets déposés à risque ?
- Quels sont les matériaux nouveaux, leurs caractéristiques ? Les technologies nouvelles ?
- Quelles sont les normes en vigueur ? Quelles sont les réglementations nouvelles ?
- Quels sont les événements significatifs intervenus dans le domaine : nouveaux produits, licences, joint-ventures, rachats d'entreprises, fusions, dépôts de bilan...
- Quelles sont les entreprises qui se développent dans le secteur ? Que font-elles ? Qui les dirigent ? Quels sont leurs partenaires ?

Ces questions participent à aider à une délimitation du champ de veille. Les réponses quant à elles, sont puisées dans les éléments constitutifs de ce champ.

La définition du champ de veille et sa validation par le client permet dès lors au veilleur, de mettre en œuvre sa démarche de collecte. Celle-ci tiendra compte de deux types d'information. Celles qui sont portées par les sources identifiées en rapport au champ d'observation, ce sont les informations de potentiel. Il faudra cependant tenir compte, d'un autre type d'information, non présent dans les sources parce qu'incomplet ou fragmenté, ce sont les signaux faibles. Il s'agit en fait de signaux d'alerte précoce donc anticipatifs (Cf. fig. 1). Ils peuvent présupposer un événement potentiellement réalisable. Ces informations appelées aussi "IFI" (Informations Fragmentaires et Incertaines) sont pour l'essentiel, qualitatives,

Le champ de veille, radar ou ciblage, est en fait, l'environnement thématique et géographique, que l'entreprise choisit de surveiller dans le cadre de sa veille stratégique. Ce choix dépend de la stratégie de l'entreprise et de son positionnement par rapport à la concurrence.

La définition de l'environnement à surveiller permet aussi bien de saisir les opportunités, que de prévenir les menaces. Plus la fonction stratégie est développée plus le champ de veille est facile à définir. Toutefois, la limitation du champ de veille doit régulièrement être actualisée, car en sous-jacence à la nécessité de limiter ce qui doit être surveillé, il y a la crainte de passer à côté d'éléments importants, non inclus dans le champ de veille.

Le ciblage aboutit à un document représentant la cartographie de la veille stratégique. Il se présente en général sous forme d'un tableau à double entrée : une entrée par acteur et une entrée par thème :

	Thème 1	Thème 2	Thème n
Acteur 1			
Acteur 2			
...Acteur n			

Tabl.(1) Cible de la veille stratégique

Problématique du champ de veille

K. Rouibah⁽¹⁰⁾ pose quatre (04) questions pouvant synthétiser la problématique du champ de veille :

Question 1 : Notre entreprise a-t-elle réellement besoin d'une veille stratégique ? Si oui sur quoi devrait-elle orienter son radar de veille ?

Question 2 : Quels sont les acteurs à surveiller en priorité ? Comment hiérarchiser ces acteurs ? Quelles sont les informations à collecter sur ces acteurs ?

Question 3 : Comment aider les utilisateurs à sélectionner uniquement les informations cruciales ? Quels sont les critères de sélection ?

Question 4 : Comment aider les utilisateurs à reconnaître et à détecter les signaux d'alerte ? Et quand peut-on parler de signaux anticipateurs.

(10) Rouibah, Kamel.- Veille stratégique : vers un outils d'aide au traitement des informations fragmentaires et incertaines.- Ecole Polytechnique de Grenoble : thèse univ., 1998. P. 5

Très souvent d'ailleurs, la veille est dite stratégique car elle est au cœur même de la stratégie de l'entreprise. Dans ce sens, la définition de Lesca est très à propos, puisqu'il considère la veille comme "le processus informationnel par lequel l'entreprise se met à l'écoute anticipative de son environnement socio-économique dans le but créatif d'ouvrir des fenêtres d'opportunités et de réduire les risques liés à l'incertitude"⁽⁷⁾.

Il s'agit en somme de mettre l'entreprise en état d'alerte permanent, "dans le but créatif d'ouvrir des fenêtres d'opportunités et de réduire les risques liés à l'incertitude"⁽⁸⁾.

C'est aussi "le moyen utilisé par l'entreprise pour faire émerger les éléments stratégiques de la masse d'information disponible". L'enjeu est de trouver la bonne information, au bon moment pour la diffuser à la bonne personne, qui prendra la bonne décision. Elle implique la mobilisation de tous les acteurs de l'entreprise dans le but d'agir et de réagir avant les autres.

La définition de l'AFNOR abonde dans le même sens, où la veille est considérée comme une "activité continue et en grande partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, etc., pour en anticiper les évolutions"⁽⁹⁾.

La veille, un métier

Plus concrètement, la veille est une activité bien établie, d'où émerge en dépit d'un flou épistémologique, le métier de veilleur. Ce professionnel aura dès le départ, un problème essentiel à résoudre. Il s'agit pour lui de définir parmi toutes les informations captées, celles qui n'est pas simplement utile, mais réellement innovante et nécessaire à connaître.

La première étape d'un système de veille est donc de définir une démarche, qui permette, parmi toutes les informations présentes, celles qui ont une valeur déterminante pour l'entreprise ou le « client » de la veille, de manière plus générale. Cette étape consiste donc à définir un champ d'observation, ou radar, sur lequel devront porter l'effort et les ressources de la veille.

(7) Lesca, H. In : <http://www-esa.upmf-grenoble.fr/veille>

(8) Lesca, H. op cité

(9) AFNOR. Paris.- Prestations de veille et prestations de mise en place d'un système de veille.- XP X 50-053, avril 1998. P. 6

dans leur étude sur les pratiques des entreprises parleront de "Scanning/Forecasting" pour mettre l'accent sur l'objectif de la surveillance de l'environnement.

Bates⁽⁴⁾ suggère de son côté, le terme "Monitoring" plutôt que "Scanning", ce qui lui permet de proposer un modèle appelé "MAPping the Environment" - M.A.P. - désignant à la fois les trois étapes (Monitor, Analyze and Predict) du processus et évoquant la nécessité de dresser une "carte" de l'environnement de l'entreprise. Le terme "Scanning" reste toutefois le plus usité.

En français, ces termes n'ont pas vraiment d'équivalent et diverses expressions sont concomitamment usitées : surveillance, scrutation, écoute, veille de l'environnement,... Le vocable "veille", introduit comme précisé plus haut, dans les années 1980, a fini par s'imposer peu à peu dans la littérature courante. Cela, même si d'autres vocables sont largement usités, notamment le vocable "intelligence économique" introduit par le "rapport Martre" et qui concerne les opérations faites pour gérer l'ensemble des différentes veilles de l'entreprise ainsi que le lobbying⁽⁵⁾.

La définition que donne Martre de ce concept est tout à fait adaptée à la veille, puisque l'intelligence économique est considérée comme "l'ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement, de distribution et de protection de l'information utile aux acteurs économiques obtenue légalement"⁽⁶⁾.

A tous ces termes, on retrouve souvent accolé, le vocable "Prospective". L'on parle de veille prospective dans le sens où la veille est utilisée comme outil d'aide à l'analyse prospective. Dans les entreprises importantes, les rapports entre veille et prospective sont souvent étroits. Les deux fonctions sont fréquemment rassemblées, quelquefois même, confondues.

D'ailleurs, historiquement, les deux concepts voient le jour à la même période et aux mêmes lieux, soit aux Etats Unis vers la fin des années 1950. La prospective appelée "Future Research" a connu ses premières applications pratiques aux Etats Unis vers la fin de la seconde guerre mondiale. Au moment même où l'on a commencé à traiter de management stratégique, fondement essentiel de la veille technologique.

(4) Bates, C.S.- Making the Environment : an Operational Environmental Analysis Model. In : Long range Planning, vol. 18, n° 5, p. 95-107

(5) Martre, Henri. Cité par : http://www.bbjmasterinfo.com/termes_glossaire.html

(6) Martre, Henri.- Intelligence économique et stratégie des entreprises. In : <http://www.arphi.fr/Martre.htm>

domaine de la recherche scientifique que dans celui de l'entreprise économique.

D'un point de vue plus général, le concept de veille tend à s'associer à la survie même de l'entreprise moderne. De plus en plus d'entreprises mettent en place leur système de veille comme un élément essentiel de leur stratégie. Il devient de fait, un outil puissant d'aide à la décision et de positionnement par rapport à l'environnement technologique et concurrentiel.

De fait, six (06) objectifs peuvent ressortir à la veille :

- Suivre les évolutions techniques et dégager de nouveaux procédés ou matériaux de substitution.
- Diminuer les coûts de production et augmenter la qualité des produits
Recueillir les informations permettant de **devancer les innovations** technologiques. En ce sens, il s'agit de rassembler et d'analyser tout ce qui permet à l'entreprise de déterminer les secteurs d'où viendront les innovations majeures de son métier, tant pour le procédé que pour les produits.
- **Identifier la ou les technique(s) ou technologie(s) mise(s) en œuvre** par ses clients, fournisseurs, partenaires et concurrents, dans le cadre de son métier, pour en suivre les évolutions pouvant influencer son devenir mais aussi celui de ses clients, fournisseurs, partenaires, concurrents, et prendre ainsi les mesures qui s'imposent.
- Se consacrer au **développement des technologies** avec tout ce que cela comporte en termes de découvertes scientifiques, d'innovation de produits ou de services, d'évolution des procédés de fabrication, d'apparition de nouveaux matériaux ou de concept.
- **Surveiller les menaces technologiques** émergentes. Cela nécessitant une observation et une analyse de l'environnement, ainsi qu'une diffusion bien ciblée des informations sélectionnées et traitées, utiles à la prise de décision.

Définition

Les premiers textes sur le sujet, pour la plupart américains, donnent naissance à l'expression "scanning"⁽²⁾, le système mis en place étant désigné par l'expression "Strategic Information Scanning System". Fahey et King⁽³⁾,

(2) Aguilar, F. J. - Scanning the Business Environmental. - New York : Mc Millan, 1967

(3) Fahey, L. / King, W. R. - Environmental Scanning for Corporate Planning. In : Business Horizons, août 1977, p. 61-71

à reconsidérer ce concept. L'information utile et opérationnelle elle-même, ne comble plus l'exigence des utilisateurs, qui réclament une information directement génératrice de plus value. L'on passe d'une information utile à une information nécessaire : l'information de veille. Dans ce sens, la veille est historiquement, le dernier niveau de sélectivité de l'information.

Un concept déjà établi

Le concept de veille est apparu dans les années 1980 ; il implique, que l'on s'intéresse seulement à l'information nécessaire, l'information réellement innovante. Cependant, la notion en soi de la veille remonterait au début des années 1950 avec l'apparition de la recherche-développement comme enjeu stratégique de l'entreprise. La problématique de surveillance de l'environnement remonterait quant à elle au début des années 1960 et semble liée au développement du management stratégique, qui présuppose l'ouverture de l'entreprise vers son environnement, alors que le management traditionnel des années 1940 était axé exclusivement sur les variables endogènes.

La nécessité de « surveillance » de l'environnement est donc issue de la prise en compte de ce dernier par les modèles modernes de management, eux-mêmes résultant de la conjugaison d'un certain nombre de facteurs, dont la mondialisation des marchés et l'accélération du rythme des évolutions technologiques. Par ailleurs, la montée de la société informationnelle rendue possible par la sophistication et la standardisation des technologies de communication a fourni à la veille, les outils et les moyens de son expression.

Dans la perspective de l'accès sélectif au savoir, une des tâches de la veille se trouve être justement, de distinguer l'information pertinente de l'information seulement intéressante. Car, il est clair, que s'il est possible dans le domaine de la recherche scientifique, de viser parfois l'exhaustivité, état de l'art par exemple, pour l'entreprise, cette perspective n'est en aucun cas envisageable. L'accroissement de la compétitivité, la rotation rapide des technologies, les menaces permanentes de l'environnement,... font que l'information relève du domaine stratégique et, qu'il devient nécessaire de la planifier.

Un outil d'aide à la décision

La veille en ce sens, offre un outil puissant donnant avantage en matière de prévision de gestion, et de collecte de l'information utile tant dans le

mais est devenue vitale ; elle représente dans certains environnements fortement concurrentiel, un enjeu de survie.

Les professionnels de l'information font face à un défi mettant en jeu l'existence et l'utilité même de leur profession. Comment livrer l'information qui ne soit plus seulement utile, mais participant de près aux processus de décision, à tel point qu'elle devient partie intégrante du système de pilotage de l'entreprise ou de l'institution.

Longtemps, l'on a cru pouvoir se contenter d'une accumulation maximum de l'information, pour se positionner dans un environnement concurrentiel ou technologique. Cette façon de faire a été abandonnée au fur et à mesure que les évolutions s'accéléraient devenant incompatibles avec la démarche lente et inefficace d'une chaîne documentaire, caractérisée par l'accumulation en opposition à la sélection et son corollaire, l'élimination ou désherbage.

Il faut observer que la diversité et le volume sans cesse croissant des flux de données rendent économiquement et humainement difficiles les recherches et les traitements de l'information véritablement utile. L'enjeu d'une recherche d'information n'est plus d'ordre quantitatif, mais plutôt qualitatif, au sens où seule l'information strictement utile, voire nécessaire, a de l'importance.

Tout se passe, comme si l'on ait évolué vers une perspective d'un accès de plus en plus sélectif au savoir et à l'information. Historiquement le concept de veille et les démarches qui lui sont associées, sont le dernier niveau de cette sélectivité.

En clair, on est passé d'une appréhension globale du savoir, à une appréhension sélective. A la notion de bibliothèque on a substitué celle de documentation puis, et toujours dans le souci de la sélectivité, celle de l'information et de l'information scientifique et technique (IST), de façon plus précise. De ce point de vue, l'information requise, n'est pas celle considérée comme utile mais celle qui « se distingue de toute autre information par le fait qu'elle sert à résoudre des problèmes »⁽¹⁾.

Dans les années 1970 et plus tard jusqu'au début des années 1990, l'IST constituait toujours le fondement théorique des professionnels de l'information. L'accélération des évolutions économiques a depuis, conduit

(1) Cité par Loof, J.P. de / Lemaignan, C./ Mazeas, C.- Les Attentes des utilisateurs en information scientifique et technique.- Paris: Ed. La Découverte, 1977. P. 15.

Le Concept de veille et son application dans la gestion de l'information spécialisée

*"Nous irons chercher
l'information dans le monde
entier afin de renforcer les
fondements du pouvoir
impérial"*

Constitution du Japon, 1868

Abdelkrim ABDOUN

**Doctorant en Sciences de l'Information et
de la Documentation**

Résumé

Les fondements stratégiques de la recherche de l'information et son exploitation ne sont pas nouveaux, le fait est que évolutions récentes ont placé l'information au centre des enjeux de l'entreprise moderne. La veille en ce sens, offre un outil puissant donnant avantage en matière de prévision de gestion, et de collecte de l'information. Le but étant de mettre l'entreprise en état d'alerte permanent pour saisir les opportunités et réduire au possible, les risques liés à l'incertitude.

De ce point de vue, la veille est une activité bien établie, d'où émerge en dépit d'un flou épistémologique, le métier de veilleur, qui devra définir parmi toutes les informations captées, celles qui n'est pas simplement utile, mais réellement innovante et nécessaire à connaître. Le veilleur dispose pour cela d'un certain nombre d'outils et de méthodes, dont la mise en relation permet d'envisager une activité de veille résolument intégrée dans le système d'information de l'Entreprise. Cependant, il n'existe pas à proprement parler, de modèle clé en main. Le facteur le plus important de la réussite d'un système de veille, dépend de l'initiative et de l'implication des différents acteurs intervenant dans un processus de veille.

Les fondements stratégiques de la recherche de l'information et son exploitation ne sont pas nouveaux, le fait est que, les évolutions récentes ont amplifié l'importance de l'information qui n'est plus simplement nécessaire,