

Qu'est-ce que la veille ?

Publié le 17/06/2006

Cet article définit les concepts de la veille, le suivant est consacré à la mise en place d'un dispositif de veille.

Notion de veille Avant d'aborder les méthodes et outils de veille, définissons ce qu'on entend par veille. Les termes de *veille technologique*, *veille stratégique*, *intelligence économique* virevoltent dans la presse professionnelle sans que le lecteur ait forcément conscience des distinctions qui peuvent se faire. Et comme en cette matière, une certaine imprécision terminologique règne trop souvent, nous tenterons de définir les concepts se rattachant au sujet.

De la mode aux réalités Lorsqu'on navigue un peu sur Internet ou lorsqu'on lit ici et là les publicités de tel ou tel prestataire de service, on découvre que le terme de *veille* est utilisé à tout propos et souvent hors de propos, notamment pour vendre des prestations de services. Il en est de même du concept d'*intelligence économique*, En français, il peut paraître flatteur de vendre de l'intelligence, même si ce terme, issu de l'anglais, ne recouvre pas les mêmes concepts que dans notre langue. Ainsi apparaît la mode de la veille, du seul fait que le concept a acquis à juste titre un certain prestige.

Mais tout ce qui est présenté sous l'étiquette de *veille* n'en est pas forcément. Il faut le savoir afin de ne pas se faire piéger par ce qui n'est qu'argument commercial, parfois à cents lieues des vrais concepts. On assiste au même phénomène aujourd'hui avec le *Knowledge management* (1), concept qu'on n'a pas pris la peine de traduire pour le rendre encore plus attrayant parce qu'il est à consonance anglo-américaine...

Comme tout concept émergent, partant du sacro-saint principe selon lequel ce qui est nouveau est forcément meilleur, la veille jouit d'un prestige d'autant plus mythique que peu de gens en connaissent la vraie définition. Mais par delà ce phénomène de mode, les concepts de veille et d'intelligence économique recouvrent des réalités intellectuelles de première grandeur.

Ce flou conceptuel étant dénoncé, il apparaît logique d'aborder avant tout quelques définitions afin de revenir aux sources et de savoir de quoi il sera question.

Histoire et terminologie Historiquement, le premier terme connu et médiatisé fut celui de *veille*

technologique. En France, le concept apparaît à la fin des années 80. En 1988, le ministre chargé de la recherche et de l'enseignement supérieur crée un « *Comité d'orientation stratégique de l'information scientifique et technique de la veille technologique* ». Très vite, le terme paraît trop étroit. C'est alors que naissent des variantes du terme, telles que des déclinaisons de la veille (économique, sociale, juridique, chimique, politique...) ou des termes plus larges tels que *veille informative* ou encore *veille stratégique*. Puis apparaît, tout droit sorti de l'anglais le beau concept d'*intelligence économique*. Il convient donc de revenir quelque peu sur certains de ces termes.

Veille technologique ou veille informative ? Si l'expression *veille technologique* faisait la part belle à la technologie et donc aux sciences et techniques, elle laissait pour compte tous les tenants des sciences humaines et sociales et elle liait par trop la veille au monde de l'industrie, ce qui ne rendait pas compte de toutes les potentialités de cette approche intellectuelle. Aussi a-t-on proposé le terme plus neutre de *veille informative*. Celui-ci a pu paraître un temps séduisant mais on peut se demander dans quelle mesure l'expression ainsi formée n'est pas un pléonasme, au moins partiel, puisque aucune veille ne peut se faire sans information. Mais comme toute pratique informative n'est pas de la veille, on pouvait accepter l'expression comme la plus large possible. Cependant, celle-ci met l'accent sur l'information et ne rend donc pas compte d'un autre aspect de la veille, celui d'une recherche d'avantage concurrentiel ou plus largement stratégique pour les organisations.

Terme le plus courant : *veille stratégique* C'est pourquoi peu à peu s'est imposée l'expression de *veille stratégique*. C'était plus parlant pour les chefs d'entreprise et autres décideurs. La veille entraînait de plain pied dans le jargon du management, et c'est ce qui fera son succès.

Définitions de la veille stratégique Nous proposons ici quelques définitions de la veille fournies par des spécialistes de celle-ci.

La veille est « *l'observation et l'analyse de l'environnement scientifique, technique, technologique et économique de l'entreprise pour en détecter les menaces et saisir les opportunités de développement* ».

« *La Veille Stratégique est un système d'aide à la décision qui observe et analyse l'environnement scientifique, technique, technologique et les impacts économiques présents et futurs pour en déduire les menaces et les opportunités de développement. Elle s'appuie essentiellement sur les informations ayant un caractère stratégique ou des décisions importantes lui associant le terme de*

veille stratégique » (David Coudol & Stéphane Gros)

« *La veille stratégique est le processus informationnel volontariste par lequel l'entreprise recherche des informations à caractère anticipatif concernant l'évolution de son environnement socio-économique dans le but de se créer des opportunités et de réduire ses risques liés à l'incertitude. Parmi ces informations figurent des signaux d'alerte précoce.*

Nota bene : L'expression « intelligence économique » est de plus en plus répandue. Précisons qu'il s'agit d'un concept différent de la veille stratégique. On peut penser que les concepts de veille stratégique et d'intelligence économique sont appelés à se rapprocher pour se compléter, (...). »

(Source : Guerreco.com : site apparemment disparu)

« *La veille est un processus régulier de recherche, d'analyse et de sélection pertinente d'informations pouvant apporter des avantages compétitifs à une entreprise.* »

(Source : Veille-e.com : www.veille-e.com/pageveille.html - page aujourd'hui disparue)

Veille stratégique ou intelligence économique ? Nous l'avons déjà signalé, *veille stratégique* et *intelligence économique* ne sont pas synonymes. La première relève plutôt de la tactique, c'est-à-dire de méthodes d'approche et de recherche d'informations utiles à une préoccupation stratégique propre à l'entreprise ou à l'organisation considérée, laquelle préoccupation relèverait de l'intelligence économique.

La définition officielle de l'intelligence économique, est donnée par le rapport nommé "*Intelligence économique et compétitivité des entreprises*" du Commissariat Général du Plan (dit *Rapport Martre*) :

" *L'intelligence économique est l'ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement, de distribution et de protection de l'information obtenue légalement, utile aux acteurs économiques en vue de la mise en œuvre de leurs stratégies individuelles et collectives* ".

On voit donc que la veille participe de l'intelligence économique mais ne s'y identifie pas.

Ce que n'est pas la veille Pour clarifier les esprits, il peut être utile de définir notre objet en négatif : ce qu'il *n'est pas*. Cela permettra de le distinguer de concepts proches mais qui ne se recouvrent pas. Il en est ainsi d'un côté de l'activité documentaire classique, et de l'autre de l'espionnage, fût-il industriel.

Veille et documentation classique Au titre des confusions fréquentes, il convient d'inscrire celle effectuée entre fonction de veille et fonction documentaire. Pour mieux cerner les distinctions et

les points communs entre ces deux activités, nous apportons ci-après quelques propositions. Une première approche imagée permettra de bien saisir en quoi la veille a tout de suite connu le prestige que par exemple la documentation n'a jamais réussi à acquérir. Il est évident que la veille comme la documentation sont deux approches professionnelles de l'information. Mais les deux ne sont pourtant pas identiques et nous revenons sur les divergences et convergences entre ces deux pratiques professionnelles dans un second point.

La différence entre l'armée régulière et la technique du commando... Bruno Delmas, professeur à l'École des Chartes et directeur de l'INTD jusqu'à 1996, avait coutume de définir la veille par rapport à la documentation plus classique comme *la technique de commando par rapport à l'armée régulière*. La métaphore nous avait frappé par la richesse de ses prolongements possibles. En effet, si la documentation défriche systématiquement un terrain qu'elle a pour mission de couvrir tout comme l'armée régulière avance systématiquement en terrain conquis, la fonction de veille a pour but d'explorer les possibles, d'anticiper, de repérer les terres nouvelles à conquérir, au besoin de capter des informations sur les positions, mouvements et intentions de l'adversaire. De même la documentation suppose des moyens d'investigation plus ou moins importants mais systématiques et méthodiques alors que la veille se doit d'être à la fois plus souple dans ses méthodes et ses techniques et plus diversifiée dans ses canaux d'accès à l'information et enfin plus en pointe dans ses investigations territoriales.

Fonction de veille et fonction documentaire : divergences et convergences La fonction de veille diffère donc largement de la fonction documentaire quant à ses méthodes et techniques, mais aussi quant à son esprit. Il faut cependant noter des convergences entre les deux fonctions.

Veille et canaux d'information La première des distinctions réside dans les canaux d'accès à l'information utilisés. Le veilleur *fait flèche de tout bois*, c'est-à-dire que tout type de support d'information va lui être utile. Il va ainsi mettre en œuvre autant des documents classiques, publiés ou non, à l'instar des documentalistes, que des témoignages oraux qu'il suscitera en cas de besoin, des retours d'expériences, des souvenirs de voyages, etc.

Veille et recoupement De même, le veilleur, une fois glanées les informations par tous les canaux possibles, va recouper celles-ci, pour faire émerger de l'information souvent dite *secondaire*. Le rapport au document n'est donc pas le même que celui d'un documentaliste. Ce dernier exploite le

document pour ce qu'il est et en tire la substantifique moelle en vue de la stocker pour la retrouver et la diffuser. Le veilleur va par exemple - en s'appuyant éventuellement sur un travail documentaire - faire émerger d'autres types d'informations du corpus documentaire collecté. Ce qui va l'intéresser n'est pas de trouver x documents sur tel sujet, mais de constater que dans la base de données, x% de documents sur le même sujet émanent de 15 auteurs qui tous travaillent dans deux universités. Il en induira qu'il y a là deux points de concentration sur un thème de recherche, ce qu'on appelle, dans le jargon de la veille, un *collège invisible*.

Veille et suivi documentaire Une des abus de langage les plus courants du mot veille est de l'utiliser comme synonyme de suivi documentaire. La veille suppose qu'on ait bien délimité un sujet précis qui représente un enjeu stratégique pour l'organisation, et sur lequel vont porter tous les efforts d'investigation et de collecte d'information dans un but donné. Le suivi documentaire consiste pour un documentaliste à suivre régulièrement tous les sujets qui intéressent ses usagers. Là où les pratiques peuvent converger, notamment lorsque à l'issue d'un suivi documentaire, se met en place une fonction d'alerte des intéressés : ceux-ci sont automatiquement destinataires des informations, voire des documents concernant leurs centres d'intérêt. C'est un premier pas vers la fonction de veille ; c'est l'utilisation d'une des techniques dérivant de la veille.

Veille et recherche d'information Le point commun des fonctions de veille et des fonctions documentaires est qu'il y a des deux côtés recherche d'information. La distinction dans l'usage des canaux d'information n'est du reste pas une fatalité et des documentalistes astucieux peuvent faire une partie du chemin de la veille.

Veille et espionnage La fonction de veille ne doit pas être confondue non plus avec l'espionnage, classique ou industriel, qui relève des services spéciaux et non des commandos sur le terrain, pour reprendre la métaphore présentée ci-dessus. Nous insistons sur ce point car souvent lorsque nous évoquons l'utilité des relations personnelles pour s'informer officieusement, par exemple d'un avant-projet de loi dans un ministère, nous voyons des visages sourire d'un air entendu et les intéressés prononcer les mots d'*espionnage industriel*, parfois même avec un haut-le-corps... Rien n'est plus distinct, précisément parce que les buts et les enjeux ne sont pas les mêmes. L'espionnage porte sur des secrets stratégiques en vue de s'assurer un avantage politique par tout moyen possible - couvert par la raison d'État - ou un avantage concurrentiel par des moyens déloyaux, voire frauduleux - et c'est l'espionnage industriel. Dans la veille, il n'est pas question de

soutirer des informations secrètes par des moyens douteux, mais de mettre en perspective des informations diverses, de les recouper et d'en induire des prévisions utiles pour sa propre activité. Il n'est pas question de pousser le collègue qui travaille dans un ministère à rompre son obligation de discrétion, mais s'il sait qu'il peut librement parler d'un projet, il le fera sans que cela relève ni de la fraude, ni de la faute professionnelle.

Profitons de cet exemple pour rappeler ce que les gens du monde de la veille constatent et affirment depuis une vingtaine d'années : 90% à 95% de l'information qui serait stratégique pour un acteur économique est en fait déjà publiée ou diffusée. C'est l'effet de masse de l'information qui la rend difficilement retrouvable et gérable.

Appendice : information blanche, grise et noire Il n'est peut-être pas inutile de rappeler ici que les spécialistes distinguent trois catégories d'information, selon son degré de disponibilité.

- *L'information blanche* est celle qui est publiée par les canaux classiques (édition, presse...) et couvre environ 80% de l'information mondiale.

- *L'information grise* est celle qui est diffusée par des canaux plus discrets mais pas secrets, tels que papiers de recherche, travaux de recherche universitaires, imprimés de toutes natures... Elle couvre environ 15% de l'information mondiale.

- *L'information noire* correspond à seulement 5% de l'information mondiale. C'est elle qui est protégée par des secrets et c'est celle-là qui ne peut être consultée sans violer des interdits et encourir la qualification d'espionnage.

Cette répartition confirme donc qu'une très large part de l'information est disponible sans forcément violer des secrets ou des consciences, loin de là. Bien entendu, l'expertise du veilleur porte essentiellement sur l'information grise. Mais il peut aussi s'appuyer sur de l'information blanche mais qu'il exploitera de manière contournée (fonction d'alerte, émergence d'information secondaire - exemple des collègues invisibles déjà cité).

|cc| Didier Frochot - juin 2006

Notes : [1](#). *Gestion des connaissances*, simplement noté *KM* par les initiés.