

Mettre en place un service de veille documentaire

en 9 points

1. **Cernez le public cible et les centres d'intérêt**
2. **Définissez l'étendue et la nature du service**
3. **Choisissez les outils**
4. **Gérez les abonnements**
5. **Sélectionnez les sources d'information**
6. **Formulez vos stratégies de recherche**
7. **Collectez et compilez l'information**
8. **Diffusez l'information**
9. **Evaluez le service**

Le but d'un service de veille documentaire est de fournir la bonne information à la bonne personne, de façon répétitive et régulière.

Avant de créer un service répondant à cet objectif, vous préciserez le public ciblé, la nature et l'étendue de l'offre proposée, les outils et les moyens nécessaires. En évaluant les moyens – humains et informatiques pour assurer un service régulier dans la durée ; financiers pour acheter, éventuellement, des sources d'information –, vous aurez les éléments pour décider soit de créer le service au sein de votre institution, soit de le sous-traiter à un prestataire de service.

1. Cernez le public cible et leurs centres d'intérêt

A quels publics destinez-vous la veille documentaire : chercheurs, étudiants, décideurs, etc. ? Quels thèmes, quelles revues les intéressent ? Reçoivent-ils déjà beaucoup d'information – dans ce cas, il faudra les convaincre de l'intérêt du service ? Combien de personnes seront concernées ?

Une **enquête** auprès des utilisateurs potentiels sera utile pour répondre à ces questions.

2. Définissez l'étendue et la nature du service

Quelle information allez-vous diffuser ? Avec quelle périodicité ? Sous quelle forme ?

L'essentiel de l'information est constitué de références bibliographiques signalant les publications récentes. Les parutions étant fréquentes, des envois réguliers seront nécessaires. Vous mettrez en place un système d'abonnement.

Vous déciderez si :

- vous envoyez l'information aux abonnés au fur et à mesure qu'elle paraît (fil d'info), ou périodiquement, par exemple une fois par mois, en compilant l'information ;
- vous diffusez les références dans leur format d'origine ou dans un format homogène ;
- vous proposez un seul média de diffusion ou plusieurs (courrier postal, courriel, fil d'info).

3. Choisissez les outils

Selon les décisions prises, vous choisirez les outils adaptés pour gérer le service.

Que vous soyez abonnés à des sources payantes ou que vous utilisiez des sources gratuites, vous intégrerez des applications gratuites à votre navigateur Web (extensions, booklets, widgets) pour automatiser le plus possible les tâches répétitives. Ces applications vous seront utiles pour :

- gérer des références bibliographiques en ligne;
- interroger simultanément plusieurs sites ;
- surveiller les pages sélectionnées pour repérer les nouveautés ;
- agréger des fils d'info ;
- mettre de côté des pages en vue d'une analyse ultérieure.

Pour gérer vos abonnements (surtout s'ils sont nombreux), vous aurez besoin d'un logiciel de système de gestion de bases de données (SGBD).

Si vous souhaitez une présentation homogène des références provenant de sources différentes, vous utiliserez un logiciel de reformatage des données, ou éventuellement homogénéiserez les listes de références avec un logiciel de traitement de texte.

Pour diffuser l'information, vous aurez besoin d'un logiciel de messagerie pour les envois par courrier électronique, et d'une imprimante si vous optez pour l'envoi postal.

Une sélection d'outils libres est proposée sur [le site CoopIST](#).

4. Sélectionnez les sources d'information

Vous sélectionnez les sources d'information en fonction :

- de leur contenu et de l'adéquation aux thèmes de recherche des abonnés ;
- leur accès, payant ou gratuit, et des contraintes techniques.

Une connaissance des sources pertinentes dans les domaines de votre institution est une condition du bon fonctionnement du service de veille. Elle s'acquiert par l'expérience. N'hésitez pas à demander à des documentalistes ou à des chercheurs les sources qu'ils recommandent.

Vous privilégiez les sources qui ont fait l'objet d'une validation : bases de données bibliographiques, catalogues d'éditeurs, archives ouvertes, etc. Et, si vous disposez de moyens limités, vous choisirez des sources gratuites (voir la rubrique [Ressources documentaires](#)) .

Les moteurs de recherche sur le Web permettent également d'identifier des informations intéressantes.

Enfin fils d'info (flux rss), blogs et réseaux sociaux sont des sources à ne pas négliger : elles signalent des informations **en continu**, qui n'apparaissent pas encore (ou n'apparaîtront pas) dans les bases de données "classiques", comme des rapports, des documents de travail, etc.

5. Formulez vos stratégies de recherche

Après avoir sélectionné les sources, vous allez traduire en termes simples (mots-clés) les concepts qui composent le sujet à traiter (lire : [Rechercher l'information](#)) et mettre en place la stratégie de recherche.

Public cible : spécialistes de l'IST

La méthode de recherche dans les bases de données est la même que pour une recherche ponctuelle, mais elle doit être répétée pour repérer les nouveautés. Vous devez donc vous rappeler les mots-clés utilisés, ou les stocker. Certains serveurs de bases de données permettent la sauvegarde des équations de recherche avec envois automatiques des nouveaux résultats, mais l'abonnement à ces serveurs est payant. Par contre, il est possible de mettre en place, gratuitement, des alertes de sommaires sur les sites hébergeant les catalogues de revues des éditeurs. Certains moteurs de recherche, notamment le plus célèbre, permettent également de créer des alertes. Enfin, avec un agrégateur de fils d'info (flux rss) et de blogs, on suit l'actualité non plus en fonction d'une équation de recherche, mais par rapport à la thématique du fil d'info ou du blog que l'on a sélectionné.

6. Collectez et compilez l'information

La saisie des équations de recherches à intervalles réguliers est coûteuse en temps. Vous pouvez demander à être **alerté** par courrier électronique lorsqu'une nouveauté est mise en ligne sur un site. Il est souvent possible de choisir la périodicité (jour, semaine, mois) de l'alerte. Vous pouvez recevoir soit les informations dans votre boîte aux lettres électronique, soit un message vous invitant à les consulter sur le site de la source.

Pour lire les fils d'info, vous aurez besoin d'un agrégateur de flux rss. Il peut être soit intégré au logiciel de messagerie ou au navigateur, soit faire l'objet d'une application séparée.

Si vous décidez d'envoyer l'information à date fixe, vous devrez la stocker dans un fichier ou une base de données. Dans ce dernier cas, vous aurez besoin d'un logiciel de gestion, mais vous pourrez reformater et dé-doublonner les références.

7. Gérez les abonnements

Un sujet de recherche (ou profil documentaire) peut intéresser un ou plusieurs abonnés. Et un abonné peut avoir plusieurs profils documentaires. Vous devez donc gérer des listes d'abonnés, des listes de profils et les relations entre les deux. Pour roder la gestion du service, commencez par un nombre limité de titres (et d'abonnés).

La liste des abonnés comportera tous les éléments utiles pour les envois (adresse électronique, adresse postale, etc.) et la commande éventuelle des documents.

A partir d'une vingtaine d'abonnés, vous mettrez en place un formulaire d'abonnement. Les abonnés pourront ainsi choisir parmi les titres existants ou demander un nouveau titre de profil.

Les listes de profils et d'abonnés varient au cours du temps (arrêt d'abonnement, suppression de titres, création de nouveaux...), il sera nécessaire de prévoir une gestion des archives. Les archives seront particulièrement utiles pour les titres de profils traités.

8. Diffusez l'information

En fonction de vos possibilités, vous proposerez à vos abonnés de recevoir l'information en fichier électronique, ou, en listing imprimé, .

Public cible : spécialistes de l'IST

Pour les sujets de recherche larges, vous pourrez diffuser le même envoi à plusieurs abonnés et éventuellement sous différents formats si vous en avez la possibilité technique. Vos abonnés pourront alors importer facilement les références fournies avec un logiciel de gestion bibliographique ou les lire directement avec un visualiseur de fichier pdf par exemple

Pour faciliter l'accès de vos abonnés aux documents, pensez à inclure le lien (url) dans la référence, ou à joindre un formulaire de commande de document à renvoyer au service idoine.

Veillez à rester en conformité avec le droit d'auteur (copyright), à citer les sources, et à préciser que les informations fournies sont réservées à l'abonné. Vous aurez également à vous conformer aux lois en vigueur pour la gestion des données personnelles liées aux abonnés.

Le but du service de veille documentaire étant de fournir la bonne information à la bonne personne, de façon répétitive et régulière, vous devez savoir à tout moment qui est abonné, à quoi, combien d'envois ont été faits, les dates de prochains envois, etc. D'où l'intérêt d'utiliser un logiciel de gestion.

9. Évaluez le service

Un service de veille documentaire est géré dans la durée, ce qui implique de tenir compte des évolutions : nombre d'abonnés, titres de profils (nouveaux ou obsolètes), modification d'abonnements.

Donnez les moyens à vos abonnés de vous contacter (adresse électronique, par exemple). Faites des sondages réguliers par questionnaire sur l'utilité du service (n'en attendez pas beaucoup de retours !). Et surtout soyez à l'écoute des suggestions envoyées.

S'il est difficile d'évaluer la pertinence des informations que vous envoyez, le taux de réabonnement d'une année sur l'autre est un bon indicateur.

Liens utiles

- BATTISTI Michèle. 2011. La veille. De quelques aspects juridiques. Journée académique : 7 décembre 2011. IUFM Haute Normandie.
<http://www.slideshare.net/mbattisti/la-veille-de-quelques-aspects-juridiques-10518477>
- BROUTIN Amélie. 2011. Veille 2.0. Web & Com.
<http://blog.websourcing.fr/ontheweb/presentation-veille/>
- CHIGNARD Claire. 2011. Veille documentaire informationnelle.
<http://www.calameo.com/books/000024022a061d8177e94>
- DESCHAMPS Christophe. Une veille de qualité à partir d'outils gratuits est-elle possible? Et si oui, comment? Outils-Froids.
<http://www.outilsfroids.net/news/une-veille-de-qualite-a-partir-d-outils-gratuits-est-elle-possible-et-si-oui-comment>
- DESSUS Philippe, MERMET Jean-Michel. 2012. Veille pédagogique et académique : outils et stratégies. IUFM de Grenoble.
<http://webu2.upmf-grenoble.fr/sciedu/pdessus/sapea/veillepeda.html>
- DILLAERTS Hans. 2011. L'information scientifique et technique en libre accès : recherche et veille. MY SCIENCE WORK.
<http://blog.mysciencework.com/2011/09/05/linformation-scientifique-et-technique-en-libre-acces-recherche-et-veille.html>
- ORDRE DES EXPERTSCOMPTABLES. 2011. Outils de veille gratuits du Net.

<http://www.mindomo.com/fr/mindmap/outils-de-veille-gratuits-08ef5f9e8fa6422eb503077f8c7e4c21>

- VIVARES David. 2010. Améliorer sa veille scientifique. URFIST de Strasbourg.
<http://www.slideshare.net/dvivares/formation-recherche-documentaire-doctorants-sciences-27-1010>

Alain Glarmet

Délégation à l'information scientifique et technique, Cirad

Janvier 2012

Information

Comment citer ce document :

Glarmet, A. 2012. Mettre en place un service de veille documentaire, en 9 points. Montpellier, France : CIRAD, 4 p.

Cette création est mise à disposition selon le Contrat Creative Commons Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Partage des Conditions Initiales à l'Identique 2.0 France disponible en ligne : <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.0/fr/>

ou par courrier postal à : Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Paternité : vous devez citer les noms de l'auteur original de la manière indiquée par l'auteur de l'œuvre ou le titulaire des droits qui vous confère cette autorisation.

Pas d'utilisation commerciale : vous n'avez pas le droit d'utiliser cette création à des fins commerciales.

Partage des conditions initiales à l'identique : si vous modifiez, transformez ou adaptez cette création, vous n'avez le droit de distribuer la création qui en résulte que sous un contrat identique à celui-ci.