

Université de Montréal

École de **bibliothéconomie** et des **sciences de l'information**

Plan du cours SCI6142 - Veille stratégique (Hiver 2018)

École de bibliothéconomie et des sciences de l'information, Maîtrise en sciences de l'information (*cours optionnel*)

3 crédits

Préalables : SCI6051, SCI6057

Responsable du cours

Elsa Drevon (Chargée de cours)

Courriel : elsa.drevon@umontreal.ca

Bureau : Local des doctorants (C-2003)

Disponibilités : Sur demande

Site Web du cours : <https://studium.umontreal.ca/>

Les cours se donnent le mercredi, de 13h à 16h, laboratoire d'informatique local C-2027.

Description

Pôles de veille. Planification, organisation et évaluation du processus de veille. Ressources d'information en veille. Éthique. Protection de l'information.

Objectifs d'apprentissage

Introduction

L'information est le pétrole du XXI^{ème} siècle. Elle permet de réduire l'incertitude mais peut aussi l'augmenter, en raison de sa surabondance. Par ses méthodes et outils, la veille, qu'elle soit stratégique ou informationnelle, est un remède à l'infobésité et l'infopollution. Elle permet de mettre à jour ses connaissances, d'anticiper les évolutions, de connaître les tendances, de soutenir la prise de décision, d'alimenter la réflexion stratégique, de s'adapter aux changements, de mettre à jour ses connaissances, de découvrir des opportunités et de réduire les risques.

De plus en plus de professionnels de l'information (bibliothécaires ou spécialistes de l'information en entreprise) sont invités à faire de la veille pour eux-mêmes ou pour le compte de clients. Ils peuvent également être sollicités pour accompagner des experts (chercheurs, analystes, etc.) dans le cadre d'une démarche de veille collaborative.

Un ensemble de compétences spécifiques (connaissances, savoir-faire et savoir-être) est nécessaire pour réussir à implanter et gérer un projet de veille dans une bibliothèque ou au sein d'organisations privées ou publiques. Par exemple, le veilleur doit être en mesure de bien comprendre les besoins informationnels de ses clients, de maîtriser les outils de surveillance, d'analyse et de diffusion d'information, d'identifier des sources de qualité, de faire la synthèse à partir d'informations souvent éparées et de validité variable, de communiquer adéquatement à l'oral, à l'écrit et sur les réseaux sociaux, mais aussi de faire preuve de curiosité, de jugement et d'esprit critique tout en étant tolérant face à l'ambiguïté.

1. Développer les connaissances théoriques nécessaires pour gérer un projet de veille

Plus précisément:

- Comprendre les concepts liés à la veille (cellule de veille, processus de veille, etc.)
- Distinguer les différents types de veille (informationnelle, stratégique, concurrentielle, réputation, scientifique, juridique, etc.)
- Cerner et reconnaître les compétences nécessaires à l'exercice de la veille
- Convaincre de l'utilité d'un service de veille dans une bibliothèque ou dans une organisation

2. Développer les savoir-faire et les savoir-être nécessaires pour gérer un projet de veille

Plus précisément:

- Mener une entrevue de veille pour cerner les besoins d'un client dans une organisation
- Identifier des sources d'information de qualité répondant aux besoins d'un client
- Surveiller des sources d'information provenant de différents canaux (bases de données, réseaux sociaux, sites web, etc.)
- Analyser, organiser puis diffuser l'information répondant aux besoins de veille et selon les habitudes de consommation d'information d'un client
- Évaluer son produit de veille et son processus de veille

3. Développer les aptitudes de communication nécessaires au veilleur

Plus précisément:

- Rédiger un document de projet de veille

- b. Présenter oralement un retour d'expérience
- c. Communiquer adéquatement sur les réseaux sociaux professionnels

Méthodes pédagogiques

Méthodes pédagogiques d'enseignement :

Cours sous forme de séminaire et d'ateliers pratiques. Plusieurs conférenciers sont invités au cours de la session pour présenter des retours d'expérience sur la profession de veilleur.

Méthodes pédagogiques d'apprentissage :

La participation active de chaque étudiant(e) est essentielle :

- Discussions en classe sur les thèmes abordés dans le cours ainsi que sur les lectures et les présentations effectuées par les pairs
- Exercices pratiques en laboratoire
- Travail de session sur un projet de veille en situation réelle
- Communication sur les réseaux sociaux

Contenu du cours

Les activités de veille s'exercent dans différents domaines d'activités. Ainsi, le contenu du cours vise à refléter cette diversité, sans pouvoir toutefois en couvrir l'ensemble.

Le calendrier des activités est fourni à titre indicatif. Il pourra subir des modifications selon les besoins perçus relativement à la couverture d'une partie de la matière ou selon la disponibilité d'une conférencière ou d'un conférencier. Ces modifications, s'il y a lieu, seront signalées d'avance en classe ou annoncées via la liste de diffusion du cours.

Les périodes de partage de connaissances et d'expérience, les discussions en classe, les questions lors des présentations par les pairs ou des conférenciers, ainsi que la communication sur les réseaux sociaux font partie intégrante de la formation et de l'apprentissage.

Calendrier des activités

Date	Activité(s)	Évaluation
10 janvier 2018	<p>Cours 1 – Introduction</p> <ul style="list-style-type: none"> • Présentation du cours et des évaluations • Concepts liés à la veille et types de veille • Activité en classe : Pourquoi offrir un service de veille en bibliothèque ? <p>Lectures</p> <p>Fuld, L. M. (2013). <i>What competitive intelligence is and is not!</i> (Document déposé dans Studium)</p>	
17 janvier 2018	<p>Cours 2 – Le processus de veille</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activité en classe : L'entrevue de veille • Les modèles de processus de veille • Les étapes détaillées du processus de veille • Panorama de plusieurs outils de veille gratuits pour la collecte, la gestion et la diffusion d'information <p>Lectures</p> <p>Bergeron, P. et Hiller, C. A. (2002). <i>Competitive intelligence. Annual Review of Information Science and Technology</i>, 36(1), 353–390. doi:10.1002/aris.1440360109 (Accessible dans les ressources UdeM)</p> <p>Dumas, L. (2004). <i>La veille marketing en hôtellerie : une pratique de gestion à exploiter. Téoros. Revue de recherche en tourisme</i>, 23(3), 42–49.</p> <p>Jin, T. et Bouthillier, F. (2008). <i>Information behavior of competitive intelligence professionals: a convergence approach</i>. Communication présentée à 36th annual conference of the Canadian Association for Information Science (CAIS), Vancouver.</p>	<p>Travail de session :</p> <p>Se mettre en équipe de 4</p>
24 janvier 2018	<p>Cours 3 - Planifier, collecter et organiser l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> • Activité en classe : Entrevue de veille avec le client pour le travail de session • Atelier pratique : démonstration de Feedly et Diigo suivie d'exercices pratiques au laboratoire <p>Lectures :</p> <p>Dossier de veille</p> <p>Billet de blogue (2017)</p>	<p>Travail de session :</p> <p>À partir de votre lecture du dossier de veille, préparer des questions pour l'entrevue de veille avec le client</p>

janvier
2018**Cours 4 - La veille et les réseaux sociaux**

- La veille réputation
- La curation de contenus
- Particularités de la veille sur les réseaux sociaux
- Se créer un (bon) profil LinkedIn et bâtir son réseau
- Atelier pratique : Twitter, LinkedIn, Mention, Tweetdeck

Lectures :

Deschamps, C. (2012). [Les multiples facettes de la curation](#). *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 49(1), 22–23.

Garnier, A., Guérin, G., Le Deuff, O., Deschamps, C., Henrotte, G., Blas, F. et Delcroix, É. (2012). [À l'échelle des organisations](#). *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 49(1), 46–59.

Mesguich, V., Pierre, J., Alloing, C., Gallezot, G., Serres, A., Peirano, R. et Martinet, F. (2012). [Enjeux et dimensions](#). *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 49(1), 24–45.

07
février
2018**Cours 5 – Gestion d'un projet de veille**

- Gérer un projet de veille
- Travailler en équipe efficacement
- Identifier des sources d'information

Conférencière invitée : Emanuelle Jacques-Genest, PMI Montréal

Lectures :

Aubé, C. et Rousseau, V. (2009). [Des équipes de travail efficaces](#). *Gestion*, 34(2), 60–67.

Manga, X. (2010). [1.1.1 La veille en vue de la détection des tendances de mode vestimentaire](#). Dans Manga, X. (2010). *La captation de la jeune clientèle en matière de mode : le cas d'H&M et ZARA* (Thèse de doctorat). Université Paul-Verlaine, Metz (France). P. 61-75. **Ne lire que le chapitre 1.1.1 !**

Schöpfel, J. et al. (2015). [Littérature grise : de l'ombre à la lumière](#). *I2D – Information, Données et Documents*, 1(52), 28–70.

Travail de session :

Identifier le chef de projet et répartir les tâches

14
février
2018**Cours 6 - Analyser, diffuser, évaluer**

- Analyser l'information
- Diffuser l'information
- Développer un produit de veille
- Promouvoir son produit de veille
- Évaluer son produit de veille et son processus

Lectures :

Chalus-Sauvannet, M.-C., Delattre M. et Noguera, F. (2017). [Les apports de la veille sociale aux ressources humaines : cas d'une entreprise de service de transports](#). *Revue Management & Avenir*, (95), 153-170.

21
février
2018**Cours 7 - Des bonnes pratiques pour aller plus loin**

- Capsule : la veille scientifique
- Une journée typique d'un bibliothécaire au CHU Sainte-Justine
- Différences entre veille et recherche d'information
- Différences entre les types de veille
- Activité en classe : évaluer des produits de veille provenant de différents milieux

Lectures :

Canet, F. (2017). [La veille ordinaire en ligne : une pratique informationnelle en émergence](#). *I2D - Information, Données et Documents*, 54(2), 70-79.

Thiault, F., Kerneis, J., Rouillard, R. et Peirano, R. (2013). [La veille : un élément structurant de la construction d'une professionnalité pour les étudiants en master documentation?](#) *Revue de l'Université de Moncton*, 44(1), 87-109.

28
février
2018**Cours 8 - Les acteurs de la veille**

- Capsule : la veille juridique
- Être veilleur : profil de compétences

- Les acteurs dans le cycle de veille
- Les habitudes informationnelles des clients

Évaluation informelle du cours de mi-session

Lectures :

Guechtouli, M. (2014). *Les acteurs : nerfs de guerre d'un système de veille stratégique* (Working paper No. 2014-145). Paris: IPAG Business School.

07 mars 2018	Semaine d'activités libres	
14 mars 2018	Cours 9 – La veille stratégique • Capsule : la veille stratégique • Considérations éthiques et légales • Utilisation de la veille Conférencier invité	Travail de session : Remettre le 1er bulletin de veille (25%)
21 mars 2018	Cours 10 - Retours d'expérience • Activité en classe : rencontre d'ajustement avec le client Conférencier invité	Travail de session : Rencontre d'ajustement avec le client
28 mars 2018	Cours 11 - Synthèse du cours • Synthèse : s'il ne fallait retenir que quelques diapos... • Que dire pour « se vendre » auprès d'un futur employeur dans le domaine de la veille • Faire une (bonne) présentation orale	Participation : Twitter (3%) LinkedIn (2%) En classe (5%)
04 avril 2018	Cours 12 – Présentations orales Présentations orales des projets de veille des étudiants	Travail de session : Remettre le support de présentation orale (20%)
11 avril 2018	Cours 13 - Présentations orales Présentations orales des projets de veille des étudiants	Travail de session : Remettre le support de présentation orale (20%)
18 avril 2018	Cours 14 - Travail de session	Travail de session : Remettre le 2ème bulletin de veille (25%)
25 avril 2018	Cours 15 - Document de projet	Remettre le document de projet (20%)

Évaluation

Travail 1 – 1er bulletin de veille : 25 % (note individuelle) à remettre le 14 mars 2018
 Travail 2 – Présentation orale : 20 % (note collective) à remettre le 04 et 11 avril 2018
 Travail 3 – 2ème bulletin de veille : 25 % (note individuelle) à remettre le 18 avril 2018
 Travail 4 – Document de projet : 20 % (note collective) à remettre le 25 avril 2018
 Participation : 10% (note individuelle)

Total : 100 %

Lien entre les objectifs spécifiques et la validation des apprentissages

1er bulletin de veille	2ème bulletin de veille	Document de projet	Présentation orale du projet de veille	Participation
---------------------------	-------------------------------	-----------------------	---	---------------

Comprendre les concepts liés à la veille (cellule de veille, processus de veille, etc.)			X		X
Distinguer les différents types de veille (informationnelle, stratégique, concurrentielle, réputation, scientifique, juridique, etc.)					X
Cerner et reconnaître les compétences nécessaires à l'exercice de la veille			X		X
Convaincre de l'utilité d'un service de veille dans une bibliothèque ou dans une organisation			X		X
Mener une entrevue de veille pour cerner les besoins d'un client dans une organisation	X	X			
Identifier des sources d'information de qualité répondant aux besoins d'un client	X	X			X
Surveiller des sources d'information provenant de différents canaux (bases de données, réseaux sociaux, sites web, etc.)	X	X			X
Analyser, organiser puis diffuser l'information répondant aux besoins de veille et selon les habitudes de consommation d'information d'un client	X	X			
Évaluer son produit de veille et son processus de veille	X	X	X	X	
Rédiger un document de projet de veille			X		
Présenter oralement un retour d'expérience				X	
Communiquer adéquatement sur les réseaux sociaux professionnels					X

Politiques, règlements et directives

Retard

En cas de retard dans la remise d'un travail, les pénalités prévues dans le règlement pédagogique de l'EBSI seront appliquées :

- 1^{ère} semaine du calendrier : 5 % de la note du travail sont retranchés par jour de retard, jusqu'à concurrence de 35 %.
- Le 8^e jour du calendrier : note F (échec).

Plagiat

En cas de plagiat, copiage ou fraude à l'occasion d'un travail ou d'un examen, le responsable du programme sera avisé et une ou plusieurs sanctions prévues dans le règlement disciplinaire universitaire seront appliquées. L'infraction sera signalée par un écrit versé au dossier de l'étudiant.

Il est attendu que tous les étudiants inscrits au cours respectent le [code d'honneur de l'EBSI](#).

Ressources

Bibliographie:

- Agence française de normalisation. (1998). *Prestations de veille et prestations de mise en place d'un système de veille : norme XPX 50-053 : norme expérimentale*. Paris : AFNOR. [Disponible en version imprimée dans Hermel, L. (2001). *Maîtriser et pratiquer la veille stratégique*. Chapitre 6. Paris : AFNOR. [Disponible à BLSH : BSI (HD 30.28 H47 2001)]
- Alloing, C., Chantrel, F. et Zimmer, T. (2011). *Regards croisés sur la veille*. (Livre blanc).
- Aubé, C. et Rousseau, V. (2009). *Des équipes de travail efficaces*. *Gestion*, 34(2), 60–67.
- Balmisse, G. et Meingan, D. (c2008). *La veille 2.0 et ses outils*. Paris : Hermès Science publications. [Disponible à BLSH : BSI (HD 38.7 B35 2008)]
- Bergeron, P. (2000). *Veille stratégique et PME : comparaison des politiques gouvernementales de soutien*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec. [Disponible en version imprimée et électronique à BLSH : (BSI HD 38.7 B47 2000)]
- Bergeron, P. et Hiller, C. A. (2002). *Competitive intelligence*. *Annual Review of Information Science and Technology*, 36(1), 353–390.
- Deiss, J. (2015). *L'art de faire des recherches et de partager l'information : pratiques et techniques de veille et de curation sur Internet*. Limoges : Éditions Fyp. [Disponible à BLSH : BSI (ZA 4230 D447 2015)]
- Delengaigne, X. (2014). *Organiser sa veille sur Internet : au-delà de Google... : outils et astuces pour le professionnel*. Paris : Eyrolles. [Disponible à BLSH : BSI (ZA 4230 D45 2014)]
- De Montmollin, P. (2013). *Utilité de la veille stratégiques au sein d'institutions culturelles: l'exemple du Musée d'histoire naturelle de Neuchâtel*. (Mémoire de Certificat en gestion de documentation et des bibliothèques). Université de Fribourg, Neuchâtel (Suisse).
- Deschamps, C. (2012). *Les multiples facettes de la curation*. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 49(1), 22–23.
- Dumas, L. (2004). *La veille marketing en hôtellerie : une pratique de gestion à exploiter*. *Téoros. Revue de recherche en tourisme*, 23(3), 42–49.
- Dupin, C. (2014). *Guide pratique de la veille*. Paris : Klog. [Disponible à BLSH : BSI (HD 38.7 D87 2014)]
- Fortin, J. (2010). *Modèle régional de la Montérégie dans la coordination de la gestion des connaissances*. *Le Point en administration de la santé et des services sociaux*, 6(3), 43–46.
- Fuld, L. M. (2013). *What competitive intelligence is and is not!* [Disponible dans Studium]

- Garnier, A., Guérin, G., Le Deuff, O., Deschamps, C., Henrotte, G., Blas, F. et Delcroix, É. (2012). *À l'échelle des organisations*. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 49(1), 46–59.
- Guechtouli, M. (2014). *Les acteurs : nerfs de guerre d'un système de veille stratégique* (Working paper No. 2014-145). Paris: IPAG Business School.
- Jin, T. et Bouthillier, F. (2008). *Information behavior of competitive intelligence professionals: a convergence approach*. Communication présentée au 36th annual conference of the Canadian Association for Information Science (CAIS), Vancouver. [Disponible dans Studium]
- Hermel, L. (2001). *Maîtriser et pratiquer la veille stratégique*. Paris : AFNOR. [Disponible à BLSH : BSI (HD 30.28 H47 2001)]
- Le Deuff, O. (2009). *Le réveil de la veille : prendre soin plutôt que de surveiller*. *Intercti*, (220), 66-68.
- Lesca, N. et Caron-Fasan, M.-L. (2006). *Veille anticipative stratégique : une autre approche de l'intelligence économique*. Paris : Lavoisier. [Disponible à BLSH : BSI (HD 38.7 L466 2006)]
- Lesca, N. et Caron-Fasan, M.-L. (2008). *Facteurs d'échec et d'abandon d'un projet de veille stratégique : retours d'expériences*. *Systèmes d'information & management*, 13(3), 17–42.
- Lesca, H. et Kriaa, S. (2003). *Veille stratégique, exploration de la fonction d'animation : conceptualisation, état d'avancement et perspective de validation empirique*. Communication présentée aux 3è Journées Internationales de la Recherche en Sciences de Gestion, Association Tunisienne des Sciences de Gestion, Gammarth.
- Marcon, C. et Moinet, N. (2011). *L'intelligence économique*. (2e éd.) Paris : Dunod. [Disponible à BLSH : (HD 38.7 M36 2011)].
- Manga, X. (2010). *La captation de la jeune clientèle en matière de mode : le cas d'H&M et ZARA* (Thèse de doctorat). Université Paul-Verlaine, Metz (France).
- Mesguich, V., Pierre, J., Alloing, C., Gallezot, G., Serres, A., Peirano, R. et Martinet, F. (2012). *Enjeux et dimensions*. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 49(1), 24–45.
- Mongin, P. et Tognini, F. (2006). *Petit manuel d'intelligence économique au quotidien : comment collecter, analyser, diffuser et protéger son information*. Paris : Dunod. [Disponible à BLSH : BSI (HD 38.7 M66 2006)]
- Québec (Province). Institut national d'excellence en santé et en services sociaux. (2014). *Cadre de référence veille et vigie : modèle d'intégration de la vigie et de la veille stratégique de l'INESSS*. Québec : Publications gouvernementales du Québec.
- Rouach, D. (2010). *La veille technologique et l'intelligence économique*. (5e éd. Paris : Presses universitaires de France.
- Roulet, A., Bezençon, C. et Madinier, H. *Évaluation de la performance et de l'impact de la veille*. *I2D – Information, données & documents*, 3(52), p. 70-79.
- Schöpfel, J. et al. (2015). *Littérature grise : de l'ombre à la lumière*. *I2D – Information, Données et Documents*, 1(52), 28–70.
- St-Jacques, N. (1996). *Profession : veilleur*. *Argus* 25(3), 23-29.

Ressources complémentaires

- Bondu, J. (2010). *Benchmarking des plateformes de veille : choisir son outil*. Paris : SerdaLAB. [Disponible à BLSH : BSI (HD 38.7 B66 2010)]
- Bouthillier, F. et Shearer, K. (2003). *Assessing competitive intelligence software : a guide to evaluating CI technology*. Medford, N.J. : Information Today. [Disponible à BLSH : BSI (HD 38.7 B684 2003)]
- Carlier, A. (2013). *Knowledge management et web 2.0 : outils, méthodes et applications*. Paris : Hermes science-Lavoisier. [Disponible à BLSH : BSI (HD 38.7 C36 2013)]
- Deschamps et Moinet. (2011). *La boîte à outils de l'intelligence économique*. Paris : Dunod. [Disponible en versions imprimée et électronique à BAnQ : 658.47 D4461b 2011]
- Fleisher, C. S. (2004). *Competitive intelligence education: competencies, sources, and trends: nearly all organizations are increasingly using competitive intelligence*. *The Information Management Journal*, Mars/Avril, 56–62.
- Lesca, H. et Lesca, N. (2011). *Weak signals for strategic intelligence : anticipation tool for managers*. London : ISTE ; Hoboken, N.J. : Wiley.
- Levet, J.-L. (2002). *Les pratiques de l'intelligence économique : huit cas d'entreprises*. Paris : Economica. [Disponible à BLSH : BSI (HD 38.7 P73 2002)]
- Pateyron, E. (1998). *La veille stratégique*. Paris : Economica. [Disponible à BLSH : BSI (HD 30.28 P366 1998)]
- Sutter, E. (2006). *Intelligence économique et management de l'information : les questions les plus fréquemment posées*. Paris : ADBS Editions. [Disponible à BLSH : (HD 38.7 S88 2006)]