

Processus de veille



Pour mettre en place une veille il convient donc de suivre les étapes suivantes :

une information de qualité (1) :

cadrage de la veille (2) :

- définition du thème de la veille,
- délimitation du thème étudié,
- ciblage du public concerné par la diffusion,
 - De quelle information s'agit-il ?
 - A qui est destinée l'information ?
 - Quand l'utilisateur a-t-il besoin de cette information (fréquence, etc.) ?
 - Quel est le degré de variabilité de cette information (périodicité de mise à jour) ?

Cette phase se conclue par le choix d'externaliser ou non la veille informationnelle, au regard des moyens à mettre en œuvre pour la réaliser.

Veille internalisée(3)

Quand la veille est réalisée en interne, il faut procéder au choix (collecte, avec notamment la détermination des mots-clés à retenir pour la veille) et à l'évaluation des sources d'information (« sourcing » y compris en provenance des réseaux et media sociaux) :

- il est indispensable d'évaluer notamment le degré de fiabilité de la source,
- de vérifier l'adéquation des informations au regard du ciblage (degré de pertinence),
- de mesurer le degré de la qualité (est-elle exhaustive ? actuelle ? ...).
- Choix et paramétrage des outils de veille ou à défaut organisation à mettre en œuvre (collecte – traçabilité & versionning – diffusion y compris lorsqu'elle est externalisée).

La synthèse de ces étapes peut se matérialiser par exemple sous forme de tableau :

Source	Description / Contenu	Degré de fiabilité	Outil (collecte et diffusion et modalités distinctes)

Veille externalisée(4)

L'achat d'une prestation de veille auprès d'un opérateur spécialisé permet :

- De disposer d'une expertise en termes d'évaluation des sources d'informations,
- De mettre en place un circuit informationnel pérenne,
- De gagner un temps considérable en recherche et analyse, et de se limiter à consulter une information synthétique et ciblée,
- De ne pas avoir à maîtriser un outil de collecte et de diffusion de l'information.