



HAL
open science

Mise en place d'un service de veille collective pour la recherche : déroulement du projet, évaluation et perspectives

Marie-Gabrielle Bodart, Caroline Falize

► To cite this version:

Marie-Gabrielle Bodart, Caroline Falize. Mise en place d'un service de veille collective pour la recherche : déroulement du projet, évaluation et perspectives. Journées d'études ARPIST : De la veille à la gestion des connaissances, Nov 2006, Bordeaux, France. hal-02815823

HAL Id: hal-02815823

<https://hal.inrae.fr/hal-02815823>

Submitted on 6 Jun 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

À la suite de réformes menées par le ministère de la Recherche ont été créées des unités mixtes de recherche qui, sur une même thématique, associent des partenaires de divers horizons. Restructurant son département d'économie et sociologie rurales, l'INRA de Montpellier a ainsi créé deux UMR dotées d'un centre de documentation commun. Simultanément, un audit de ce centre a fait ressortir le besoin des scientifiques de disposer d'un service de veille. Cet article relate l'expérience engagée en étroite collaboration avec les chercheurs : enquête de besoins, lancement du projet, organisation de la veille, résultats obtenus, bilan de l'investissement des documentalistes, bénéfices retirés par chercheurs et documentalistes, perspectives.

par MARIE-GABRIELLE BODART ET
CAROLINE FALIZE

Mise en place d'un service de veille collective pour la recherche : déroulement du projet, évaluation et perspectives

■ À L'ORIGINE DU PROJET DÉCRIT DANS cet article se trouvent les réformes menées par le ministère français de la Recherche (loi sur l'innovation et la recherche du 12 juillet 1999), qui avaient entraîné de profondes modifications dans l'organisation de la recherche et de ses moyens. Ce nouveau contexte répondait à une volonté politique d'établir des partenariats et de mettre en place une coopération entre la recherche publique et l'université, dans l'objectif de décloisonner ces différentes institutions et d'améliorer leur efficacité.

C'est ainsi que l'on est passé d'unités de recherche placées sous une tutelle mono-institutionnelle à des unités sous tutelles pluri-institutionnelles telles les « unités mixtes de recherche ». Une UMR se compose d'un ensemble de personnes provenant d'organismes de recherche et d'enseignement distincts et travaillant sur une même thématique. Elle peut être constituée d'une ou de plusieurs équipes et elle est régie par une convention signée entre les différents partenaires.

L'administration des moyens financiers et humains affectés à ces nouvelles structures est complexe et nécessite une volonté commune de partager et d'organiser les ressources entre les partenaires de l'UMR. Le centre de documentation fait

partie des ressources ainsi mises en commun. Comment faire évoluer ce service dans un contexte mouvant et nouveau ? Quels peuvent être les missions et les projets d'un centre de documentation intégré à une UMR ? Comment concilier une certaine rentabilité en terme de valeur ajoutée avec un service de proximité apportant à l'organisation une indéniable valorisation culturelle et humaine ?

C'est en présentant l'expérience conduite par l'INRA de Montpellier que nous apporterons un élément de réponse à ces questions. Il s'agit de la mise en place d'un service de veille collective en économie et sociologie rurales qui associe documentalistes et chercheurs au sein du centre de documentation commun à deux UMR. Nous présenterons dans cet article le contexte, la genèse, l'enquête préalable de besoins, l'organisation de ce service, les résultats quantitatifs et qualitatifs, enfin les perspectives de ce projet.

1 Le contexte du projet montpellierain de veille collective en économie et sociologie rurales

En réponse à la volonté ministérielle de constituer des unités mixtes de recherche rassemblant des partenaires d'organismes différents, l'INRA entreprend de restructurer son département d'économie et sociologie rurales. Entre 1998 et 2000, l'ancienne unité Économie et sociologie rurales (ESR) de l'INRA de Montpellier s'engage donc dans un processus qui donne naissance à deux UMR : LAMETA, ou Laboratoire montpellierain d'économie théorique et appliquée [voir page 110], et MOISA, ou Marchés, organisations, institutions et stratégies d'acteurs [voir page 112]. Ces deux UMR sont implantées sur le campus montpellierain INRA-ENSAM (Institut national de la recherche agronomique - École nationale supérieure agronomique de Montpellier) et cohabitent dans un bâtiment qui a été rénové et agrandi pour accueillir les équipes scientifiques et leur centre de documentation commun.

Il règne alors dans le service documentaire de l'équipe ESR de Montpellier un malaise qui se traduit par un décalage entre les besoins et les services rendus. La restructuration de la recherche donne aux scientifiques l'opportunité de remettre à plat le dispositif documentaire. Dans ce domaine scientifique, il est admis que la documentation est « la paille des chercheurs » qui s'impliquent très fortement dans cette réorganisation. En 2000, ils prennent la décision de mener un audit et le

pilotent avec l'aide d'un consultant extérieur et la participation de professionnels de la documentation d'autres institutions. Cet audit débouche sur la nécessité de changer de management et de recomposer une équipe autour d'un nouveau projet documentaire et de nouveaux services. Compte tenu des contraintes en mobilité à l'INRA, les directeurs demandent un appui en management auprès du CIRAD (Centre international pour la recherche agronomique et le développement), membre de l'UMR MOISA : une chargée de mission en documentation est mise à disposition des UMR et assurera la transition jusqu'à ce que la nouvelle responsable INRA soit opérationnelle.

De nouvelles missions

À ce stade, les directions des deux UMR assignent à la documentation de nouvelles missions :

- participer à la dynamique des équipes scientifiques en favorisant l'interactivité documentation / recherche / enseignement ;
- faire de ce centre de documentation un lieu d'animation et d'échanges scientifiques ;
- satisfaire les besoins en information dans les UMR ;
- proposer des services renouvelés et à valeur ajoutée, notamment un service de veille.

C'est un projet collectif à part entière dans lequel les deux UMR investissent des moyens financiers importants pour doter leurs nouvelles équipes d'un outil performant d'appui en information scientifique et technique. Dans la même logique, la direction scientifique décide de réorganiser le fonds documentaire pour le mettre en cohérence avec les nouvelles thématiques des UMR.

En 2002, l'UMR MOISA rédige son dossier de demande de renouvellement du contrat quadriennal 2003-2006 [19]. Elle y inscrit comme objectif prioritaire pour le centre de documentation la mise en place d'un service de veille pour les équipes scientifiques.

L'audit aura permis aux professionnels de la documentation de sensibiliser les chercheurs à toutes les possibilités d'un centre de docu- ►

Marie-Gabrielle Bodart

est documentaliste et déléguée aux archives au Centre international pour la recherche agronomique et le développement (CIRAD - DG / Secrétariat général). De 2000 à 2006, elle est membre de l'UMR Marchés, organisations, institutions et stratégies d'acteurs (MOISA) et chargée de mission au centre de documentation Bartoli.
bodartmg@ciad.f

Caroline Falize

est documentaliste depuis 2006 responsable du centre de documentation de l'Institut national de recherche agronomique (INRA) de Montpellier et elle aussi membre de l'UMR MOISA.
falize@nsam.inra.f

Le projet présenté dans cet article a pu être conduit grâce à la collaboration des collègues documentalistes qui ont participé à sa mise en place en assurant le suivi des groupes de veille, la réalisation des bulletins, etc. : Jean-Michel Burge r (Cdd INRA), Danièle Mornet (UMR MOISA), Isabelle Perez (UMR MOISA), Laurent Garnier (UMR LAMETA).

Les auteurs tiennent aussi à remercier Johnny Egg, directeur de recherche à l'INRA, pour sa relation et ses commentaires constructifs, apportant ainsi le double point de vue d'un responsable de l'UMR et d'un « chercheur utilisateur » ; et Georgette Charbonnier, ingénieure-documentaliste euro certifiée au CIRAD, qui par sa maîtrise du secteur de la veille scientifique et ses compétences rédactionnelles nous a permis d'analyser avec plus de recul les résultats de notre projet et de les valoriser au mieux dans cet article.

L'UMR LAMETA

Créé le 1^{er} janvier 2001, le Laboratoire montpellierain d'économie théorique et appliquée (LAMETA) est une unité mixte de recherche (UMR 5474) qui associe à l'Université Montpellier-1 deux autres établissements d'enseignement supérieur : l'École nationale supérieure agronomique de Montpellier (ENSAM, qui dépend du ministère de l'Agriculture) et l'Institut agronomique méditerranéen de Montpellier (IAMM, qui dépend du CIHEAM, le Centre international de hautes études agronomiques méditerranéennes), ainsi que trois établissements publics à caractère scientifique et technologique (EPST) : le CNRS, l'Institut national de la recherche agronomique (INRA) et l'Institut de recherche pour l'ingénierie de l'agriculture et de l'environnement (CEMAGREF). Ce changement de statut permet d'accueillir des chercheurs et des enseignants-chercheurs rattachés à ces organismes ou établissements et qui, depuis plusieurs années déjà, entretenaient des relations scientifiques récurrentes avec certains membres du laboratoire dans le domaine de l'économie de l'environnement et des ressources naturelles.

L'ensemble des membres du LAMETA trouve son unité scientifique dans la principale méthodologie à laquelle elle recourt : la modélisation théorique et appliquée. Mais son originalité consiste en sa volonté affichée de mener de pair des travaux à vocation théorique et des études quantitatives confrontant les points de vue complémentaires de l'économétrie, de l'économie expérimentale et de l'histoire quantitative.

À partir du nouveau contrat quadriennal négocié en 2002, le LAMETA se restructure au profit d'une organisation en trois axes de recherche. Cette nouvelle structuration, à la fois plus ramassée et plus équilibrée, devrait garantir

une meilleure lisibilité externe des travaux menés au sein du laboratoire tout en renforçant au plan interne les synergies entre chercheurs travaillant dans des champs voisins ou mobilisant des méthodes ou techniques complémentaires au bénéfice d'un projet scientifique commun.

Une partie des membres de l'UMR est localisée sur le campus de l'Agro-M et impliquée uniquement dans l'axe 3 du LAMETA : économie des ressources naturelles, de l'environnement et politiques publiques. Il s'agit d'un ensemble d'opérations s'attachant à la coordination des politiques publiques et à la négociation dans le domaine de l'économie de l'environnement et des ressources naturelles, et aux outils de la modélisation dans les secteurs de l'agriculture, de l'eau et de la biodiversité.

mentation efficace, aux compétences que les documentalistes pouvaient développer et qui jusque là n'étaient pas suffisamment mises en valeur. Indépendamment des fonctions traditionnelles d'un centre de documentation, les chercheurs jugent prioritaire l'établissement d'un service de veille sans avoir pourtant une connaissance exacte de son fonctionnement ni des résultats qu'ils peuvent en escompter. Dans un environnement de recherche toujours plus concurrentiel, avec des exigences de résultats (publications, contrats, évaluation individuelle et collective) et un besoin vital d'accéder à une information pertinente et récente, ce type de service leur paraît opportun et adéquat.

Dès lors que le socle du centre de documentation est fonctionnel, la future responsable est recrutée avec une mission prioritaire : la mise en place de ce service de veille en étroite collaboration avec les scientifiques.

Monter un service de veille

À cette étape, il s'agit tout d'abord, par une sensibilisation et une formation adéquates, de mobiliser l'équipe des documentalistes autour du projet, de les convaincre de l'intérêt d'organiser un tel service et de leur capacité à l'assurer. En effet, le personnel n'a pas de formation scientifique académique en sciences économiques et sociales, mais une bonne culture dans le domaine, une familiarité avec les sujets et une solide expérience professionnelle acquise par les recherches documentaires, l'indexation, les relations étroites avec les chercheurs, et grâce à la proximité géographique des équipes. Faire de la veille sans compétences scientifiques semble difficile : il s'agit de bien appréhender le domaine et de s'appuyer sur des bases de compréhension globale des courants théoriques.

Mais il est aussi vrai que les documentalistes ne se substituent pas aux chercheurs dans le processus de veille – nous le verrons dans la suite de cet article. Leurs rôles sont complémentaires et indissociables. Les professionnels de l'information et documentation apportent savoir-faire technique, maîtrise des outils et des stratégies de recherche, connaissance des sources d'information. Leur participation à quelques cours fondamentaux dans les domaines de recherche leur a permis de consolider leurs acquis et d'acquérir les bases nécessaires pour bien remplir leur rôle de « veilleurs ». Les scientifiques, de leur côté, valident les résultats et les contenus de la veille et peuvent aider à la compréhension des connaissances scientifiques.

Opérations marketing auprès des scientifiques

Le démarrage du processus s'accompagne de campagnes de sensibilisation préalables à la mise en place du service. Une table ronde est organisée le 18 juin 2002 à l'occasion de l'inauguration du

centre de documentation Pierre Bartoli [voir page 114]. Elle réunit des chercheurs et des documentalistes du campus et du pôle Agropolis¹. Des experts extérieurs sont invités à exposer les concepts de la veille et à montrer des expériences réussies. C'est l'occasion pour l'équipe du centre de documentation de présenter son projet et d'en discuter avec les scientifiques.

Cette rencontre nous conforte dans notre démarche et nous permet de vérifier l'engagement des chercheurs dans cette voie. La sensibilisation est prolongée par la mise en accès de la synthèse de cette journée sur le site Internet du campus.

Par la suite, les responsables des UMR s'engagent officiellement dans cette démarche en demandant aux documentalistes d'intervenir dans les assemblées générales des UMR.

2 L'enquête de besoins

Présentation de l'enquête

Avant de mettre en œuvre ce projet de veille, nous avons voulu vérifier son adéquation aux besoins des scientifiques en réalisant une enquête de besoins. Pour des raisons pratiques, cette enquête a été menée en mars 2002 auprès des membres des deux UMR localisés sur le campus d'Agropolis¹ : un ensemble de 54 personnes – sur une centaine au total – a été interrogé, comprenant ingénieurs, thésards, chercheurs et enseignants-chercheurs. Le dépouillement statistique et lexicologique de l'enquête a été conduit grâce au logiciel Sphynx.

Les résultats de l'enquête

Soixante-dix pour cent des scientifiques déclarent préférer assurer eux-mêmes leur veille, pensant qu'elle est plus efficace ainsi. Il faut préciser que leur pratique de la veille consiste plutôt en une surveillance de l'information, irrégulière et non automatisée. Leurs principales sources et méthodes sont :

- l'utilisation d'Internet : surveillance de sites, recherche, abonnement à des listes de diffusion ;
- la consultation régulière de périodiques, de revues de sommaires et revues de presse ;
- la consultation de supports papier divers :

¹ Pôle international de recherche et d'enseignement supérieur agronomiques associant les établissements publics de recherche et d'enseignement supérieur de Montpellier et de la région Languedoc-Roussillon en partenariat avec des établissements étrangers et internationaux, les collectivités territoriales et des entreprises privées. Agropolis a pour principal objectif le développement économique et social des régions méditerranéennes et tropicales.

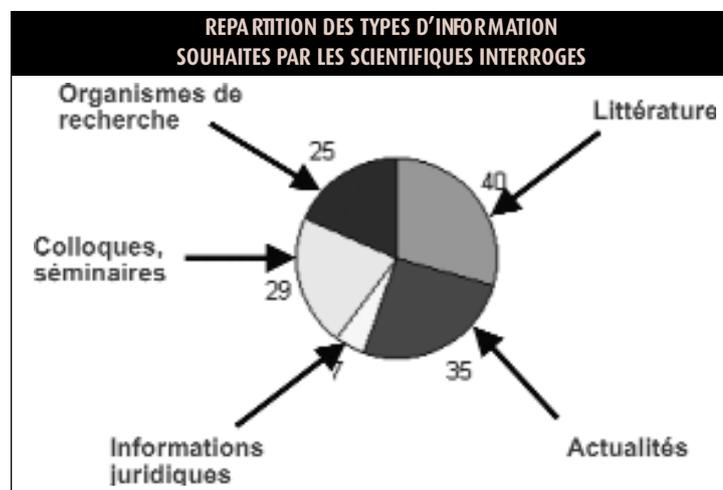
- ouvrages, catalogues, articles, etc. ;
- la consultation de bases de données ;
- les réseaux scientifiques.

Malgré ces premiers éléments de réponse, 93 % des scientifiques estiment que les documentalistes ont un rôle à jouer dans le processus de veille et 85 % souhaitent la prise en charge du service de veille documentaire par les documentalistes. La majorité attend d'ailleurs qu'on leur fournisse une information structurée (56 %), certains souhaitent plutôt une information commentée sur le plan de sa validation (30 %), enfin une minorité (14 %) préférerait que les documents soient transmis de façon brute sans aucun traitement.

Avec le service de veille, les scientifiques souhaitent essentiellement enrichir une thématique relative à un centre d'intérêt professionnel et maintenir à jour leurs connaissances.

Quant au type d'information souhaité, si un suivi de la littérature scientifique et de l'actualité attire la majorité des personnes interrogées, beaucoup souhaitent aussi être au courant des séminaires et colloques sur leurs thèmes de travail, ou s'informer de l'activité scientifique des organismes de recherche, auteurs, équipes, etc., concurrents et partenaires. Enfin certains aimeraient suivre l'actualité juridique [voir la figure ci-dessous].

Afin de vérifier l'adéquation entre la demande de veille collective émanant des directions des UMR et les besoins de leurs membres, nous les interrogeons sur leurs préférences : veille individuelle, collective ou les deux. 78 % des scientifiques des unités sont favorables à un suivi collectif de la veille (organisation par groupe, thématiques ou opérations de recherche), parmi lesquels 46 % souhaiteraient aussi être suivis individuellement. Seuls 21 % d'entre eux ne souhaitent qu'une veille individualisée. Ces résultats répondent tout à fait à la vocation de l'UMR qui privilégie les démarches collectives. ►



L'UMR MOISA

L'UMR Marchés, organisations, institutions et stratégies d'acteurs (MOISA) est un laboratoire public de recherche intervenant dans le champ de sciences sociales (économie, gestion, socio-anthropologie). Cette UMR se veut un lieu de fécondation croisée des réflexions conduites sur des objets proches mais dans des contextes géographiques et de développement différents (France, espace euro-méditerranéen, pays d'Europe centrale et orientale, pays en développement).

Les recherches sont regroupées dans un programme intitulé « Dispositifs de coordination et stratégies d'acteurs dans les systèmes agricoles, agro-alimentaires et ruraux » et sont organisées en quatre opérations :

OP1 : signalisation de la qualité et comportement du consommateur : entre marques commerciales et normes collectives ;

OP2 : nouvelles frontières des entreprises et des marchés agro-alimentaires ;

OP3 : renouvellement des politiques publiques et pluralisme institutionnel ;

OP4 : dispositifs collectifs privés dans la coordination entre acteurs. Les activités de cette UMR sont étroitement liées au DEA « Économie du développement agricole, agro-alimentaire et rural » de l'école doctorale « Économie et gestion » de Montpellier.

L'UMR MOISA a été créée officiellement le 1er janvier 2001 entre l'École nationale supérieure agronomique de Montpellier (ENSAM), l'Institut national de la recherche agronomique (INRA) et le Centre international de hautes études agronomiques méditerranéennes (CHIEAM), des chercheurs de l'Institut de recherche pour le développement (IRD) et du Centre international pour la recherche agronomique et le développement (CIRAD) étant associés au projet.

Elle compte au total une quarantaine de chercheurs et enseignants-chercheurs et une trentaine de doctorants.

Le programme qui fédère les activités de recherche de cette unité est centré sur l'analyse du binôme « dispositifs de coordination » - « stratégies d'acteurs » dans les secteurs agricole et agro-alimentaire et dans l'espace rural. La problématique générale est celle de la coordination entre agents économiques, qu'ils soient privés ou publics, individuels (consommateurs et producteurs) ou collectifs (groupes sociaux de production marchande ou non marchande). Ce programme a trois finalités : la compréhension des problèmes, l'aide à la décision des acteurs publics et privés et la formation des étudiants de troisième cycle.

L'UMR s'intéresse en particulier aux modes d'organisation interne (entreprises) et externe (coordinations verticales et horizontales) des agents économiques, au rôle et à la construction des stratégies d'acteurs, aux relations entre politiques publiques, fonctionnement des marchés et dispositifs de coordination.

La démarche mise en œuvre emprunte à différents courants théoriques de l'économie institutionnelle (au sens large du terme : coûts de transaction, droits de propriété, conventions, évolutionnisme, etc.) et des sciences de gestion (marketing et analyse stratégique), appuyés par des éléments d'approches socio-anthropologiques.

Le choix d'une veille collective : pourquoi ?

Les unités mixtes de recherche ont en effet pour vocation le travail en partenariat entre institutions aux fonctionnements et aux missions spécifiques. Dans le cadre de ces structures mixtes, les scientifiques doivent se mobiliser sur des thèmes de recherche communs, ce qui signifie que les résultats de leurs travaux doivent paraître dans des publications scientifiques communes labellisées par ces UMR. Les résultats de l'enquête vont dans ce sens et donnent une légitimité à la mise en place d'une veille collective. De surcroît, ce mode de fonctionnement convient parfaitement à l'équipe documentaire qui doit optimiser son organisation alors que ses moyens en ressources humaines sont limités.

La veille s'est mise en place à la naissance des UMR, elle est donc l'occasion de favoriser les échanges scientifiques autour d'un objet de travail collectif. Cette méthode de travail devrait appuyer la dynamique collective et inter-institutionnelle. Elle doit contribuer à améliorer la complémentarité entre scientifique et documentaliste. Elle est d'ailleurs indissociable de ce rapprochement. Nous analyserons les résultats obtenus à ces questions dans le bilan qualitatif de notre article.

Concrètement, la veille devrait contribuer à la production scientifique en ce sens qu'elle apporte de l'information sur l'actualité scientifique, permettant de se positionner sur les tendances au plan international. Les résultats de la veille sont une source parmi d'autres pour repérer l'émergence ou la disparition de sujets, ils devraient permettre à l'UMR de faire évoluer sa propre stratégie scientifique en évitant de refaire ce qui existe déjà et en orientant ses choix de publication. De façon plus pragmatique, la veille peut permettre de se tenir informé sur les appels d'offre, les appels à publication (revues, colloques) et de soumettre ses propositions d'articles dans les délais requis. La veille est considérée comme un outil d'aide à l'action et à la décision – nous verrons si ce principe se vérifie.

3 Application de la méthodologie de la veille

À partir de l'ensemble de ces informations, nous avons défini une démarche pour constituer les groupes de veille et mettre en pratique ce nouveau service. Avant d'appliquer cette méthodologie à l'ensemble des groupes des deux UMR, nous avons décidé de valider la pertinence et l'efficacité de cette démarche auprès d'un groupe test volontaire afin de réorienter, si nécessaire, notre stratégie et de gagner en efficacité. La phase test s'est étalée sur une durée de huit mois environ à partir de mai

2002, permettant ainsi de valider les étapes de démarrage, mais aussi de validation, de mise en forme et d'évaluation. S'agissant d'une démarche collective et fortement interactive, nous avons rencontré l'ensemble du groupe à chaque étape clé afin de valider la démarche et de vérifier l'adéquation entre les besoins des chercheurs et nos recherches d'information.

La formation des groupes de veille

Ces groupes sont pluridisciplinaires, composés à la fois de scientifiques et de documentalistes. Ils ont été repérés lors de l'enquête pour leur homogénéité thématique (champs disciplinaires et empiriques communs) et la motivation de leurs membres à participer à l'expérience. Avant qu'il n'adhère à la démarche, on vérifie auprès de chaque scientifique sa motivation et son intérêt effectif pour le sujet pressenti.

Deux documentalistes sont affectés à chaque groupe en fonction de leur bonne connaissance de la thématique. En effet, dans la veille, il est important que les documentalistes aient une double compétence, au sens large du terme, c'est-à-dire la maîtrise de leur profession et, sinon un diplôme scientifique spécialisé, au moins une bonne culture et une bonne pratique du domaine par immersion.

Une rencontre est organisée avec ces groupes pour affiner leurs attentes, c'est-à-dire préciser le sujet et ses limites, dresser des priorités sur le type de documents désiré et vérifier que les objectifs sont effectivement communs.

La définition du sujet

La première rencontre entre les scientifiques et les documentalistes a pour objectif de définir avec précision le sujet. Une séance de *brainstorming* permet, à partir des spécificités de chacun, de trouver une question fédératrice, prospective et ouverte capable de rassembler l'ensemble du groupe. Cette réunion d'échange permet aussi de choisir le type d'information attendu, le mode de diffusion (quantité et périodicité), les sources incontournables, la langue des documents, etc. Elle est capitale pour

2 Logiciel gratuit de surveillance de pages web. Très simple d'utilisation, il permet de repérer par un système de surtignage toute modification apparue sur une page web (texte, lien, image, etc.). Cet outil simple et efficace répond à une logique *pull* qui implique une démarche volontariste de l'utilisateur pour aller vers l'information.

3 Logiciel permettant de mettre en surveillance une équation de recherche sur un ou plusieurs moteurs de façon à repérer au fil du temps de nouvelles informations ou sources d'information concernant un même sujet. Comme C4U, il est aussi capable de repérer les changements apparus sur une page. Une fonctionnalité supplémentaire en fait un outil plus complet : le module de veille, programmable pour recevoir des alertes sur sa messagerie lorsqu'il y a des nouveautés. Suivant que l'on choisit d'activer ou non cette fonctionnalité, ce logiciel entre dans une démarche *push* ou *pull*.

le succès de l'opération. C'est une relation de séduction qui se met en place, visant à convaincre les acteurs de l'intérêt personnel et collectif de s'engager dans le processus de veille. Ils doivent quitter la réunion en s'étant approprié les objectifs et l'organisation de la démarche. Chaque acteur (scientifique et documentaliste) doit connaître son rôle dans ce travail collectif. La dynamique de l'équipe est renforcée par la présence d'un pilote scientifique acquis à la cause du projet.

Le travail de veille des documentalistes

Les documentalistes repèrent des sources potentielles d'information et en extraient un premier corpus de documents. Ils présentent leurs premiers résultats aux scientifiques qui doivent valider le contenu de l'information retenue : correspond-il vraiment à la thématique ? est-ce bien le type de document souhaité ? les sources sont-elles fiables ? ne les surveillent-ils pas déjà ?... Dès lors, il est possible de mettre sous surveillance les sources validées. Le processus de veille à proprement parler peut démarrer.

Les documentalistes travaillent en binôme en se répartissant les thèmes en fonction de leurs compétences scientifiques. Chacun surveille les sources d'information dont il a la charge, ce qui multiplie leur nombre. Un millier de pages environ est surveillé grâce aux logiciels C4U² et Copernic Pro³. D'autres sources envoient directement l'information par la messagerie grâce à des services d'alerte ou des lettres d'information (*newsletters*). Les documentalistes devront aussi s'approprier les technologies RSS pour optimiser leur surveillance. Bien que le binôme de documentalistes surveille parfois les mêmes sources, le nombre d'informations redondantes trouvées est très faible. Les deux partenaires rassemblent les résultats de leur surveillance et discutent ensemble de l'intérêt de chaque information : ils procèdent donc à une validation fine de l'information, faisant intervenir en cas de doute une tierce personne, un scientifique.

Quatre documentalistes travaillent pour une centaine de scientifiques. Le travail pour la veille représente environ 15 à 20 % de leur temps de travail. Mais évaluer ce temps de travail est en réalité très difficile, puisque la veille devient un état d'esprit qui s'installe chez le documentaliste et s'exprime à travers toutes ses tâches. Il est toujours aux aguets d'une information utile et exploite toutes ses activités pour repérer de nouvelles données ou sources de données.

La typologie et la diffusion de l'information

Outre les documents de travail (*working-papers*), les rapports et les appels à communication dans des conférences, les documentalistes prennent l'initiative, si besoin est, d'annoncer dans un bulletin les articles sous presse, les nou- ►

Le centre de documentation Pierre Bartoli

Commun aux deux unités mixtes de recherche *MOISA* (Marchés, organisations, institutions et stratégies d'acteurs) et *LAMETA* (Laboratoire montpellierain d'économie théorique et appliquée), ainsi qu'au Département *SESG* (Sciences économiques, sociales et de gestion), le centre de documentation Pierre Bartoli a pour origine la bibliothèque du laboratoire d'économie rurale créé en 1958 ; certaines collections, provenant de l'École d'agriculture de Montpellier, datent du XIX^e siècle.

Son fonds documentaire couvre les thématiques propres aux UMR et au département *SESG*, comme la signalisation de la qualité, le comportement du consommateur, le renouvellement des politiques publiques et le pluralisme institutionnel, les nouvelles frontières des entreprises et les marchés agro-alimentaires, l'économie des ressources naturelles et de l'environnement, la théorie des choix individuels, etc. Il comprend quelque 30 000 documents (dont 4 000 en accès libre), 431 périodiques dont 171 courants et un nombre conséquent de ressources électroniques. Ce centre bénéficie d'une politique de mutualisation au niveau de l'INRA (accès aux plateformes, bases de données spécialisées, bouquet de revues en texte intégral, etc.).

Une équipe de six personnes (soit environ quatre temps pleins), au service des scientifiques des différentes unités, accueille tous les jours des utilisateurs extérieurs. Ces moyens en ressources humaines sont relativement importants compte tenu du contexte actuel de restriction des effectifs du personnel d'appui.

Les documentalistes assurent deux types d'activités, comme dans tout centre de documentation ayant en charge un fonds documentaire spécialisé :

• des activités d'appui à la recherche :

- appui pédagogique auprès des étudiants et enseignants,
 - appui documentaire aux scientifiques,
 - participation à la valorisation des travaux des chercheurs, signalement sur le site internet et dans les bases de données, projet de site d'archives ouvertes en cours ;
- ### • des activités classiques de gestion de bibliothèque :
- gestion des collections et des catalogues informatisés,
 - accueil du public extérieur et prêt de documents,
 - politique des acquisitions, évolution des thématiques et du plan de classement en collaboration étroite avec les scientifiques.

Le site web du centre de documentation a vu le jour en 2004. Il assure la visibilité des ressources documentaires et des services offerts aux usagers en interne (intranet) et aux usagers extérieurs. www.montpellier.inra.fr/moisa/bartoli/fr/index.php

veaux ouvrages, les appels à publication dans les revues et enfin les appels d'offre. L'information ainsi véhiculée est utile à plusieurs niveaux : sur le plan scientifique pour se positionner face au contexte international, sur le plan de la carrière pour inciter les scientifiques à publier et sur le plan de la mobilisation collective en répondant aux appels d'offre internationaux.

Pour chaque sujet, on se pose la question, avec le groupe, de la durée de vie de l'information. Les scientifiques décident au départ du mode et de la périodicité de diffusion : un bulletin mensuel sous format html comportant une vingtaine de références. Pourquoi ce choix ? Trop d'information tue l'information : les chercheurs ont déjà leurs propres sources et ne veulent pas être submergés par l'information qu'ils ne pourraient alors plus traiter, ils préfèrent donc une information plus sélective et moins abondante. Par ailleurs, la nature de l'information, même diffusée à une périodicité lointaine pour de l'actualité, conserve une certaine pérennité. Ceci peut sembler en contradiction avec la veille qui veut fournir l'information sans délai. En effet, en sciences humaines et sociales, la durée d'utilité de l'information est beaucoup plus longue que dans d'autres secteurs scientifiques et ne nécessite pas forcément une diffusion en temps réel.

Au fil du temps, les documentalistes se posent la question de l'utilité de l'information qui, si elle arrive trop tard, n'est plus exploitable. Ils observent que la périodicité choisie ne convient pas à tous les types d'informations et risque d'entraîner une perte d'information. C'est pourquoi la diffusion de l'information, au départ sur un support unique, se répartit ensuite entre plusieurs vecteurs adaptés à un type d'information et à sa pérennité. L'information est diffusée pour son utilité et non par principe. Le bulletin, produit unique de la veille, est actuellement scindé en trois supports.

- **Le bulletin mensuel.** Il est destiné à une information scientifique brute non éphémère et utile à long terme Structuré à la façon d'une *newsletter*, il est diffusé au format html. Les références ne sont signalées que si elles donnent accès au texte intégral du document. Le modèle est le suivant : une référence bibliographique complète, accompagnée du code JEL (système de classification internationalement reconnu, fondé par le *Journal of Economic Literature* et spécifique des publications scientifiques dans le domaine de la recherche en économie) et de l'affiliation scientifique des auteurs. Cette demi-è redonnée permet de repérer les laboratoires concurrents ou au contraire des collaborateurs potentiels. Cette présentation a l'avantage de faciliter la lecture, la sélection et l'analyse de l'information par le scientifique.

- **L'alerte sur les nouveaux sommaires de revue.** Elle s'apparente à un service de type DSI. Son

avantage est d'être diffusée dès réception de l'information. Ce service existe en dehors du système de veille mais a été amélioré et mis en cohérence avec le service de veille.

• **Les annonces de conférences et les appels à publication.** Ces informations ont pour vocation d'alerter le chercheur dès que possible sur les opportunités de communication dans des congrès ou de publication dans des revues. Elles sont donc soumises à une durée de vie plus courte et leur signalement mensuel risquerait de les rendre obsolètes. Au départ signalées dans les bulletins, elles en ont été extraites. Elles sont maintenant diffusées sur une page web qui leur est dédiée sur le site du centre de documentation, page mise à jour de façon hebdomadaire ou bi-hebdomadaire si nécessaire.

L'évaluation du service

Deux types d'évaluation ont été mis en place.

• **Une évaluation intermédiaire.** L'évaluation du premier bulletin est primordiale puisqu'elle permet de vérifier que la demande a été bien formulée et bien comprise. D'autre part, elle permet aux scientifiques de comprendre dès le départ la nécessité d'une forte interaction avec les documentalistes. Ensuite, à chaque bulletin reçu, les destinataires doivent retourner un questionnaire succinct sur la pertinence de l'information diffusée en signalant les documents qu'ils ont consultés et ceux qu'ils connaissaient déjà. Cela permet aux documentalistes d'évaluer la pertinence de leur sélection et, le cas échéant, de ré-orienter le choix des documents pour les bulletins suivants. Le taux de réponse observé est relativement faible dans la mesure où c'est une démarche volontaire du chercheur qui ne correspond pas forcément à son calendrier ou à sa façon de travailler. Un taux de réponse minimal et régulier est maintenu grâce à la persévérance des documentalistes et au soutien du responsable scientifique du groupe.

• **Une enquête par entretiens individuels.** Elle est réalisée sur rendez-vous auprès de chaque membre du groupe. Cette deuxième évaluation permet d'avoir des retours sur la qualité du service (forme, contenu et utilité), de valider sa pertinence et de juger des suites à lui donner. La démarche est totalement différente. Outre le bilan qualitatif sur les résultats de la veille pendant une période donnée, cet entretien permet de recueillir l'avis des scientifiques et des idées sur l'évolution du service et d'entretenir leur investissement dans cette démarche.

Le cycle de la veille

Le système de veille fonctionne comme un cycle. Les étapes précédemment décrites sont répétées « à l'infini » pour chaque groupe, améliorées et réorientées au fil du temps. Il arrive que des

groupes disparaissent lorsqu'une opération de recherche est terminée ou abandonnée, alors que de nouveaux se créent. Même s'il est cyclique, ce service est toujours en évolution ; on pourrait le comparer à celle d'une spirale et non d'une boucle en circuit fermé.

4 Résultats quantitatifs et évolution du projet

Nous développerons dans ce chapitre les résultats quantitatifs de notre service de veille. Nous décrirons son évolution en terme d'organisation au sein de l'UMR et son développement vers l'extérieur.

La composition des groupes de veille

Chaque groupe est composé des différents acteurs scientifiques de l'UMR présents sur le site du campus INRA-ENSAM : chercheurs, enseignants-chercheurs, doctorants et documentalistes définissent ensemble un sujet. On distingue les participants actifs, impliqués dans la définition du sujet, des destinataires qui reçoivent l'information et jouent un rôle plus passif. Cependant on demande à tous de s'impliquer dans l'évaluation. Fin 2005, 103 bulletins ont été envoyés aux six groupes comptant 45 participants actifs et 107 destinataires.

• **Groupe MOISA 1.** Huit participants ont défini le sujet à surveiller : le comportement du consommateur vis-à-vis de la perception de la sécurité alimentaire, de la qualité des produits agro-alimentaires et de la responsabilité sociale. Vingt bulletins ont été diffusés à seize destinataires.

• **Groupe MOISA 2.** Sept participants ont défini le sujet : la stratégie de l'entreprise, la gouvernance et l'économie industrielle dans le secteur des industries agricoles et alimentaires. Huit bulletins ont été diffusés à vingt-six destinataires.

• **Groupe MOISA 3.** Six participants ont défini le sujet : les questions foncières à travers les politiques publiques, les phénomènes migratoires, les conflits et la transformation des agricultures. Douze bulletins ont été diffusés à quinze destinataires.

• **Groupe MOISA 4.** Sept participants ont défini le sujet de la veille : l'étude de la qualité dans les filières agro-alimentaires des pays développés et en développement. Vingt-cinq bulletins ont été diffusés à vingt-trois destinataires.

• **Groupe LAMETA 1.** Huit participants ont défini le sujet à surveiller : l'utilisation des politiques publiques et des méthodes quantitatives dans la gestion de la biodiversité et des ressources naturelles. Vingt-sept bulletins ont été diffusés à ►

Le département SAE2 et le réseau des documentalistes

L'appartenance à un même département scientifique (le département Sciences sociales, agriculture et alimentation, espace et environnement, SAE2, de l'INRA) et la communauté de métier sont des éléments fondateurs du réseau doc-ESR qui s'est constitué autour de la nécessité de créer et d'utiliser des outils communs : informatisation des services en 1986, création de BDESR, la base de données bibliographique du département. Puis création de l'interface web de BDESR (consultation en intranet puis bascule sur internet).

Le réseau met l'accent sur les échanges, les partages d'expériences, la réalisation d'outils et la mutualisation de compétences et de services. Deux assemblées générales annuelles permettent de fixer des objectifs et de faire le point sur les actions engagées. Ces actions portent sur les questions de valorisation des publications, de bibliométrie, de portail documentaire, tout en consolidant la vocation initiale du réseau de fonctionner autour d'outils partagés et d'une politique d'acquisition commune.

À travers diverses formations et rencontres, ce réseau tente de s'adapter à l'évolution des technologies et du métier et de conserver une unité de niveaux et d'objectifs au sein de structures disparates et géographiquement éclatées. Des ateliers ont notamment été organisés autour de la veille pour partager les expériences des différentes équipes, mettre en commun et valoriser une partie des résultats. D'autres rencontres sont organisées sous forme d'écoles chercheurs-documentalistes pour favoriser les interactions entre ces différents acteurs et faire émerger les besoins et les solutions.

seize destinataires.

- **Groupe LAMETA 2.** Neuf participants ont défini le sujet : la coordination des politiques agricoles et des politiques environnementales. Onze bulletins ont été diffusés à onze destinataires.

L'évolution de l'interactivité

Le début du projet est marqué par une interactivité faible. Les groupes se réunissent une à deux fois par an. À cette occasion les sujets sont réajustés. Entre ces rencontres, l'interaction est maintenue par les deux types d'évaluation décrits précédemment.

Trois ans après, on observe un net progrès de l'interactivité. Malgré le peu de réponses, nous faisons le choix de maintenir l'évaluation par questionnaire à chaque bulletin. Le résultat est positif, le taux de réponse, en augmentation, montre que les scientifiques se conforment peu à peu à cette nouvelle habitude et réagissent avec plus de spontanéité. Le rapprochement entre documentalistes et scientifiques se concrétise par l'intégration des documentalistes aux réunions de recherche. Un point sur la veille est régulièrement mis à l'ordre du jour, à la demande des documentalistes au début, puis de plus en plus à celle des chercheurs. Tout naturellement, lors de ces réunions, le contenu du bulletin est évalué. Il fait l'objet d'échanges entre les participants ; les sujets et la nature de l'information sont réajustés au fur et à mesure.

Une bonne interactivité entre chercheurs et documentalistes s'entretient. Chacun a sa part de responsabilités. Aux documentalistes, il revient d'interpeller les scientifiques et de sensibiliser le groupe sur la nécessité de sa réactivité. L'animateur scientifique du groupe doit pour sa part inciter et responsabiliser le groupe à s'investir dans la dynamique de veille. Ces engagements mutuels permettent à chacun de prendre conscience de la nécessité de l'action collective pour répondre aux enjeux de ce service. Comment, en effet, rester performant et en adéquation avec les besoins si les demandeurs ne réagissent pas et si les exécutants ne se responsabilisent pas ?

L'ouverture sur les réseaux

L'aboutissement du projet et sa réussite au sein des deux UMR nous ont incités à communiquer les résultats de cette expérience dans plusieurs directions et avec des objectifs différents : vers les documentalistes partenaires des UMR, vers les documentalistes institutionnels INRA SAE2, et vers des projets de partenariats scientifiques inter-institutionnels.

• Vers les documentalistes partenaires des UMR

Les échanges autour de la table ronde organisée en 2002 nous ont engagés sur un projet plus ambi-

tieux de collaboration avec les partenaires institutionnels des UMR, projet porteur de nouvelles dynamiques dans le secteur de l'IST. Nous avons proposé à leurs services de documentation de les impliquer dans le système de veille afin de l'élargir aux chercheurs associés aux UMR et extérieurs au campus INRA-ENSAM. Le CIHEAM-IAMM (Centre international de hautes études agronomiques méditerranéennes – Institut agronomique méditerranéen de Montpellier) a souhaité participer au processus de veille dans la thématique qui le concernait. Une documentaliste participe maintenant à la surveillance et au tri de l'information. Cette nouvelle organisation a des retombées positives. Le suivi des chercheurs de l'IAMM est amélioré et ceux-ci, en retour, s'impliquent dans le processus de veille. En développant un nouveau type de partenariat inter-institutionnel, le volet IST participe pleinement de la logique de l'UMR.

• Vers les documentalistes institutionnels INRA

Au sein du département SAE2 (Sciences sociales, agriculture et alimentation, espace et environnement) de l'INRA, il existe depuis de nombreuses années un réseau actif de documentalistes [voir page 116]. Présents à la table ronde de 2002, les documentalistes de ce département ont été sensibilisés à l'intérêt du processus de veille, service jusque là absent du réseau. À la suite de cette table ronde s'est tenue une assemblée générale du réseau au cours de laquelle les documentalistes ont exprimé le besoin de mieux connaître ce nouveau service et de voir comment le mettre en œuvre dans leurs unités. Nous avons proposé de transmettre notre savoir-faire et plusieurs actions ont été organisées : des formations aux logiciels et à la méthodologie de la veille, et des échanges sur la mise en place de différents processus de veille dans nos thématiques et dans notre contexte institutionnel.

Depuis 2002, le réseau s'est approprié la démarche et a mis en place des services de veille aux formes et aux objectifs variés. En 2005, lors d'une école thématique documentalistes-chercheurs organisée par le département SAE2 de l'INRA, l'équipe de Montpellier a présenté son service pour démontrer ses effets positifs sur l'activité de la recherche. Cette rencontre a été l'occasion de réfléchir à une méthode de mutualisation des résultats des différentes veilles engagées dans les unités de recherche du département. En accord avec leurs directions scientifiques, les documentalistes ont alors décidé de partager les résultats de leur veille en les mettant à la disposition des équipes travaillant sur des sujets similaires. Ce processus de mutualisation entre tout à fait dans l'esprit de notre service où l'accès à l'information est réservé aux personnes qui s'engagent activement dans le processus – l'engagement étant ici l'échange d'information.

• Vers des projets de partenariats scientifiques inter-institutionnels

- Au Sénégal. L'UMR MOISA et le Bureau d'analyse macro-économique (BAME), équipe de recherche de l'Institut sénégalais de recherche agronomique (ISRA), partagent une communauté d'intérêt, due à des proximités de situation, de démarches méthodologiques et de thématiques ; à partir de cette identité d'intérêt, des relations de partenariat peuvent être développées. « *Au-delà de la collaboration classique en matière documentaire, le partenariat pourra s'appuyer sur les outils de veille documentaire mis en place par l'UMR MOISA sur les thématiques de ses équipes de recherche qui permettent de repérer les publications "au stade amont" des working papers (accessibles en pdf pour la plupart) et d'identifier assez tôt les colloques annoncés dans le champ thématique concerné.* » (J. Egg, mai 2005, Compte rendu de mission auprès du BAME / ISRA, Dakar). Dans ce cas, les enjeux sont multiples. Outre un échange de pratiques et d'informations, il s'agit avant tout de faciliter l'accès à l'information à nos partenaires des PVD.

- Au Vietnam. Dans le cadre d'un partenariat de recherche entre MOISA et des structures de recherche vietnamiennes, deux assistantes documentalistes ont été accueillies dans notre centre pour accéder à nos ressources documentaires relatives aux sciences sociales appliquées aux filières alimentaires. L'occasion a été donnée de leur présenter nos services de veille. Il en est résulté un projet de collaboration qui prendra la même forme que celle initiée avec le CIHEAM-IAMM.

• Vers un partenariat pluridisciplinaire

L'UMR LAMETA développe un projet de recherche pluridisciplinaire impliquant les sciences sociales, les sciences agronomiques et la biologie, intitulé « Agriculture et développement durable ». Un volet veille est prévu, en collaboration avec les services de documentation des équipes partenaires.

5 Résultats qualitatifs

L'utilisation de la veille peut varier d'un individu à l'autre. Son statut (thésard, ingénieur, chercheur, enseignant-chercheur) peut avoir une incidence sur sa disponibilité et sur son implication dans le processus de veille. Mais, globalement, on s'aperçoit que le statut n'entraîne pas de différences d'avis fondamentales. Nous ne tiendrons donc pas compte, en général, de la typologie des enquêtés dans le bilan.

Il se dégage des résultats trois grands thèmes que nous développerons : les impacts de la ►

Références

- [1] Baligand, M.-P.; Dao, A.; Giansily, C.; Regolini, A.; Hologne, O. Les outils de veille scientifique : quel choix pour les chercheurs du Cemagref? *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2002, vol. 39, n° 1-2, p. 16-24
- [2] Barts, N.; Rostaing, H.; Kister, J. Système d'information d'aide au pilotage de la recherche. Infocentre Recherche pour l'Université Paul Cézanne : application à une UMR pilote. Communication au séminaire VSST2006, Veille stratégique scientifique et technique, Lille, 16-17 janvier 2006, 19 p.
- [3] Bloch, A. L'intelligence économique. Paris : Économica, 1999. 112 p. (Économie poche ; n° 38)
- [4] Bodart, M.-G. Projet de centre de documentation commun aux UMR MOISA et LAMETA. Montpellier, juin 2001. Volume 1, Rapport, 16 p. Volume 2, Annexes, 71 p.
- [5] Foënix-Riou, B. Recherche et veille sur le web visible et invisible : agents intelligents, annuaires sélectifs, interfaces des grands serveurs, portails thématiques. Paris : Technique et documentation, 2001. 234 p.
- [6] Fougeras, E. Les unités documentaires multi-organismes dans le domaine de la recherche publique française : enquête qualitative. Mémoire de maîtrise en sciences de l'information et de la documentation, Université Paul-Valéry Montpellier-III, sous la direction de Y.-F. Le Coadic. Octobre 2001
- [7] Garreau, A. Les blogs, entre outils de publication et espaces de communication. Un nouvel outil pour les professionnels de la documentation. Mémoire de maîtrise des sciences de l'information et de la documentation, CAO, Université catholique de l'Ouest, Angers. Septembre 2005
- [8] Hermel, L. Maîtriser et pratiquer la veille stratégique. Paris : Afnor, 2001. 95 p. (Afnor pratique)
- [9] Jakobiak, F. L'intelligence économique en pratique. Paris : Éditions d'organisation, 1998. 307 p.
- [10] Michel, J. Enjeux et concepts clés de la gestion des connaissances : le rôle des documentalistes dans la construction et la consolidation des savoirs collectifs. In : Les Rencontres 2004 des professionnels de l'IST, journées de formation des documentalistes de la recherche, Nancy, 15, 16, 17 juin 2004. P. 13-31. <http://michel.jean.free.fr/publi/JM347.html>
- [11] Michel, J. L'Infopolis, une nécessaire utopie pour mieux articuler veille informative, gestion documentaire, partage et dynamisation des connaissances. Des organisations en quête de cohérence et d'efficacité. Communication au colloque Intelligence économique : recherche et applications, IERA, Nancy, 14-15 avril 2003. 12 p. <http://michel.jean.free.fr/publi/JM343.htm>
- [12] Pinhas, N. Les plates-formes de gestion des connaissances de l'Inserm : une diffusion collective au service de la recherche. *Bulletin des bibliothèques de France*, 2001, t. 46, n° 4, p. 32-37
- [13] Reilhac, A.; Debannes, D.; Miard, S.; Vêrilhac, I. Mettre en œuvre la veille stratégique. Journées d'étude DocForum, ADBS Rhône-Alpes/Lyon, Lyon, 27 novembre 2003 et 13 janvier 2004. *Documentaliste - Sciences de l'information*, 2002, vol. 41, n° 1-2, p. 107-113
- [14] Ruffié, E.; Gravelleau, D. Spécification d'une synthèse hebdomadaire d'information thématique « innovations technico-opérationnelles ». Critères de sélection et de synthèse de l'information destinée à une communauté d'experts, de managers et d'utilisateurs opérationnels. Communication au séminaire VSST2006, Veille stratégique scientifique et technique, Lille, 16-17 janvier 2006. 19 p.
- [15] Tanti, M.; Hupin, C.; Boutin, J.-P.; Hassanaly, P. Quels sont les outils de la veille documentaire dans « la veille sanitaire de défense »? Communication au séminaire VSST2006, Veille stratégique scientifique et technique, Lille, 16-17 janvier 2006. 10 p.
- [16] Thonin, J.-F.; Romani, P.-J. La veille collective : comment développer une culture de partage de l'information? Mettre en place une « veille collective ». Communication au colloque Intelligence économique : recherche et applications, IERA, Nancy, 14-15 avril 2003. 8 p.
- [17] Unité mixte de recherche LAMETA, Laboratoire montpelliérain d'économie théorique et appliquée. Dossier scientifique LAMETA. Montpellier, décembre 2001. 61 p.
- [18] Unité mixte de recherche MOISA, Marchés, organisations, institutions et stratégies d'acteurs. Bilan 2003-2005 et perspectives 2007-2010. Montpellier, février 2006. 85 p.
- [19] Unité mixte de recherche MOISA, Marchés, organisations, institutions et stratégies d'acteurs. Dossier de demande de renouvellement de l'UMR. Contrat quadriennal 2003-2006. Montpellier, 11 avril 2002. 117 p. + annexes
- [20] Unité mixte de recherche MOISA, Marchés, organisations, institutions et stratégies d'acteurs. Projet scientifique. Montpellier, 27 juin 2000. 61 p.

veille sur le travail de recherche, l'évolution de l'interactivité scientifiques-documentalistes, l'impact sur la perception du métier de documentaliste. Tous ces thèmes pourront nous ouvrir des perspectives sur l'évolution de la profession.

La veille et le travail de recherche

Les impacts de la veille sur le travail des scientifiques sont multiples et connus. Pour 80% des personnes interrogées, la veille apporte des informations complémentaires sur un sujet en cours. 53% pensent que ce service permet de repérer les nouveaux sujets et les nouvelles tendances, de positionner son sujet dans un contexte international (concurrence et collaborations) et de proposer un article à la suite d'une annonce de conférence ou d'un appel à publication. C'est ainsi que plusieurs articles ont été acceptés et publiés dans des actes de conférences ou dans des revues. C'est un résultat concret et mesurable qui a un impact direct sur la production scientifique. En outre, la présence d'enseignants-chercheurs dans les UMR induit une utilisation originale des résultats de la veille qui servent à la préparation de cours.

L'évolution de l'interactivité scientifique et documentalistes

La mise en place du processus de veille a exigé des rencontres entre documentalistes et scientifiques lors des réunions de définition de thèmes et des évaluations régulières des bulletins. Au cours de ces réunions, les documentalistes ont fait preuve de plus d'exigence envers les scientifiques, les obligeant à se questionner sur leurs propres besoins et sur le rôle des documentalistes dans leur recherche. C'est l'occasion aussi pour chacun de s'approprier un langage technique commun et une matière à discussion. Les bases relationnelles sont ainsi posées.

Pour 90% d'entre eux, les scientifiques se déclarent satisfaits de cette interactivité avec les documentalistes; c'est pour eux un signe de qualité du service. 72% pensent que le service de veille a modifié positivement cette relation en améliorant l'interaction entre les différents acteurs. Les documentalistes ont bien joué leur rôle de catalyseur grâce notamment à de nombreuses actions de communication et à une remise en question permanente de la qualité de leur travail.

Ce nouveau contexte de travail a eu plusieurs conséquences. Les documentalistes ont été officiellement intégrés dans les réunions d'équipes et les séminaires de recherche. Leur place dans les équipes est maintenant institutionnalisée. Ils sont de fait mieux informés, de façon formelle et informelle, sur les sujets surveillés et gagnent en performance. Leur compréhension des sujets est meilleure. D'autre part, les scientifiques ont mieux identifié les compétences des professionnels de

l'I&D, ils les considèrent comme des partenaires de la recherche et viennent plus spontanément les voir. Ils s'impliquent d'ailleurs plus volontiers dans la vie du centre de documentation. La veille a des effets secondaires : non seulement elle renforce les liens et la réactivité mais, en augmentant la fréquence des contacts, elle suscite d'autres demandes et de nouveaux besoins.

Très forte au début du processus de veille, l'interactivité est devenue fluctuante en fonction des périodes et des personnes. On peut indiquer le rôle important des évaluations intermédiaires dans le maintien de cette relation, même si les réponses ne sont pas renvoyées régulièrement aux documentalistes. La réactivité est fluctuante en raison des priorités de chacun et de leur rythme de travail. On remarque cependant que seule une incitation régulière à répondre aux évaluations améliore l'interactivité.

La veille a des effets qui dépassent le service de veille proprement dit. Les documentalistes passent d'un traitement individuel et compartimenté des demandes des chercheurs à un travail socialisé : ils sont amenés à travailler ensemble et les résultats de leurs recherches bénéficient à plusieurs scientifiques. Ils ont ainsi une vision collective du travail tant du point de vue des sujets que de celui de la méthode. Pour les scientifiques, en revanche, le niveau de service est plus égalitaire. Tous peuvent accéder à une information ciblée et validée, qu'ils en expriment ou non le besoin.

L'effet sur la dynamique collective de la recherche

Pour bien fonctionner, une UMR doit reposer sur une bonne dynamique collective, ce qui ne va pas de soi lorsqu'on rassemble des scientifiques d'horizons et de cultures d'entreprise différents. Une volonté et des changements d'habitudes sont nécessaires pour s'accorder et s'engager dans cette voie. La veille a eu des effets indirects sur la dynamique collective des équipes de recherche, et cela à différents niveaux. Il n'existe pas d'indicateur permettant d'évaluer rationnellement l'effet de la veille sur la dynamique d'équipe. Cependant notre enquête nous a permis de recueillir les avis des scientifiques sur la question, résultats que nous déclinons ci-après.

- L'organisation de la veille a un effet sur la définition des sujets et sur la stratégie scientifique de l'UMR. Elle oblige à reformuler clairement et ensemble les orientations de la recherche, à afficher des thématiques communes et à identifier de nouveaux sujets. Cela parce qu'elle induit un effet de convergence des activités individuelles et incite le groupe à se centrer sur une question. Le fait que les groupes de veille se superposent aux groupes de recherche existants est un facteur de cohésion supplémentaire.

- La veille favorise les échanges formels et infor-

mels et le partage d'information au sein d'un groupe. Le contenu des bulletins crée une culture commune dans laquelle chacun peut puiser des informations différentes.

- Les rencontres liées au processus de veille permettent de mieux connaître les sujets des autres et de comprendre le contexte dans lequel s'insèrent les travaux de chacun.

- Les documentalistes jouent un rôle de médiateurs pendant les réunions. Ils forment un élément modérateur extérieur au groupe, permettant des relations moins génératrices de conflits.

- La veille est un facteur d'attractivité par rapport à l'extérieur de l'UMR. Elle participe à l'amélioration de son image auprès des partenaires français et étrangers et des organismes de tutelle. Ouvrir le service aux pays du Sud dans une volonté d'appui et de collaboration peut participer à renforcer le partenariat avec des équipes étrangères en déficit d'informations.

- La veille est un service à distance indépendant des contraintes de déplacement et de dispersion géographique imposées par la recherche. On peut y participer quelle que soit sa localisation et rester en lien avec le groupe de veille ; en ce sens elle est un atout par rapport à la mobilité des chercheurs.

- Le processus de veille améliore la circulation de l'information : une organisation plus centralisée permet d'éviter les doubles adressages. Ainsi les annonces de conférences, par exemple, sont maintenant réceptionnées par le centre de documentation qui se charge de les diffuser uniquement aux personnes directement concernées.

Pour être efficace, la veille doit s'inscrire dans une politique générale de l'unité. Celle-ci doit affirmer sa politique d'appui à la production scientifique et donner des moyens en ce sens, sans quoi l'information contenue dans les bulletins ne pourra être utilisée ni trouver d'aboutissement.

La veille ne comble pas les manques de la dynamique d'équipe. C'est un élément pro-actif qui aide à se centrer sur des sujets bien précis. Elle est efficace si elle est combinée à d'autres facteurs tels la création ou la restructuration des UMR, la naissance de dynamique d'équipe, etc. La préexistence d'un minimum de dynamique collective semble nécessaire à la mise en place de la veille. *A contrario*, la veille n'a pas d'effet sur une équipe déjà régie par une dynamique collective forte.

Par ailleurs, sur le long terme, le gain de temps pour chaque chercheur et entre chercheurs est appréciable, notamment en ce qui concerne la recherche de l'information sur Internet et la sélection de ce qui est pertinent. On peut donc parler d'économies d'échelle pour la recherche. ►

L'impact sur la perception du métier de documentaliste

Le service de veille a contribué à modifier le positionnement des documentalistes dans les équipes de recherche. Ce nouveau service est une source de motivation : la documentation s'intègre véritablement à la recherche et fait partie du projet scientifique en tant que force d'appui et de proposition. De fait, les documentalistes se sentent plus utiles car ils répondent vraiment à un besoin des scientifiques.

La veille permet au documentaliste de prendre conscience qu'il est dans un contexte similaire à celui d'une équipe de recherche. En effet, l'organisation du service nécessite davantage d'interactions entre documentalistes. C'est un travail collaboratif engageant toute l'équipe dans une réflexion sur le processus de veille et son organisation, sur les capacités de chacun à assumer ces nouvelles fonctions, sur l'évolution et la remise en question permanente de ce service. Cette collaboration trouve son aboutissement dans la constitution d'un binôme de documentalistes rattaché à chaque groupe pour la collecte d'information, sa validation et la mise en forme des bulletins. Chaque documentaliste se spécialise sur un sujet en fonction de ses connaissances scientifiques, apportant ainsi un regard et une analyse différents pour le choix des informations et les orientations du groupe. De sorte que la pratique de la veille apparaît comme un facteur de progression et d'élargissement des connaissances techniques et intellectuelles permettant notamment de suivre l'évolution des thématiques.

Grâce à ce service, les documentalistes s'orientent vers des fonctions à valeur ajoutée. La nouvelle forme de diffusion de l'information, tout électronique, nécessite de libérer du temps pour trier et valoriser ce surplus. Cela signifie diminuer la charge de travail liée aux tâches de gestion des documents papier. C'est un pas en avant vers un nouveau rapport à l'information. Les frontières de la bibliothèque s'élargissent au-delà de sa localisation géographique. On peut parler de globalisation de l'accès à l'information, contexte dans lequel le documentaliste a une place à prendre. La « paille » des scientifiques en sciences humaines, telle qu'évoquée au début de cet article, se déplace et s'étend de façon illimitée, ce qui n'allait pas de soi dans ce domaine qui a un rapport au document différent de celui des sciences dures.

6 Vers la gestion des connaissances ?

Le premier contrat quadriennal des unités mixtes de recherche MOISA et LAMETA arrivant à son terme, les deux structures se sont engagées dans un processus d'évaluation et d'habilitation auprès des tutelles pour le renouvellement de leur contrat pour la période 2007-2010. Ceci implique une évolution de leur organisation et de leur politique scientifique. Après trois ans de cette expérience de veille enrichissante pour tous les acteurs et dans ce nouveau contexte, quelles perspectives ce service peut-il envisager pour continuer à répondre à leurs besoins et à suivre l'évolution de leur politique scientifique ?

Une piste nous semble intéressante à explorer : comment exploiter les résultats validés de la veille dans la constitution de bases de connaissances thématiques, savoir collectif commun à une ou plusieurs équipes de recherche ? L'information retenue dans les bulletins de veille est-elle importante et intéressante à capitaliser ? N'est-ce pas de l'information volatile ? Les moyens mis en œuvre pour capitaliser les connaissances sont-ils à la hauteur des utilisations que nous pouvons en faire ? Dans l'affirmative, l'utilisation des résultats de la veille pourrait s'inscrire dans un système plus complexe.

Nous observons que la gestion des connaissances est une réflexion menée dans de plus en plus d'instituts privés et publics. Nous constatons qu'il existe des flux de connaissances que les UMR auraient intérêt à capitaliser et à gérer : nous collectons des informations en externe dont nous souhaiterions préserver la mémoire. Nous disposons aussi d'informations et de connaissances en interne sur les mêmes sujets : compétences individuelles, résultats de recherche, etc. Mais cette démarche doit venir d'un besoin des usagers et être motivée par une volonté managériale.

La méthode de travail utilisée pour ce projet constitue déjà une bonne approche pour une réflexion sur la valorisation des connaissances. Cette démarche est fondamentalement collective, et en ce sens elle s'insère parfaitement dans le contexte des UMR. Et le service de veille collectif est déjà une étape vers le partage de l'information. « *Le chercheur étant par nature immergé dans son savoir disciplinaire individuel, la structure documentaire doit promouvoir une logique de consolidation des savoirs collectifs.* » (Jean Michel [10])

MARS 2006