

# LA VEILLE DANS LES GRANDES ENTREPRISES FRANÇAISES – REFLEXIONS ISSUES DE L'ENQUETE REALISEE PAR HISTEN RILLER EN MAI-JUIN 2010

[Henri STILLER](mailto:h-stiller@histen-riller.fr) (\*)  
[h-stiller@histen-riller.fr](mailto:h-stiller@histen-riller.fr)

(\*) [HISTEN RILLER](#), Tour Maine Montparnasse, BP 135, 33 avenue du Maine, 75755 PARIS Cedex 15 (France)

## Mots clefs :

[Veille scientifique et technologique](#), Veille, Intelligence économique, Enquête auprès des entreprises, Grandes entreprises françaises, Place de la veille, Organisation de la veille, Méthode de veille, Techniques de veille, Rôle du veilleur, Métiers de l'information, Processus décisionnel, Web social

## Keywords:

Scientific and technical observation, Information monitoring, Competitive intelligence, Ground survey, Big sized French companies, Information monitoring place, Information monitoring organisation, Information monitoring methods, Information monitoring techniques, Information professional's role in information monitoring, Information professionals, Decision making process, Social web

## Palabras clave :

La Ciencia y la observación de técnicas, el control de la información, inteligencia competitiva, estudio de suelo, Grandes empresas francesas de tamaño, el lugar de información de seguimiento, información organismo de control, información sobre los métodos de vigilancia, información técnicas de vigilancia, profesional de la información en papel en información de seguimiento, los profesionales de la información, Toma de decisiones, Sociales web

## Résumé

L'environnement des professionnels de l'information est en perpétuel changement, et un nouveau bilan des pratiques réelles constatées sur le terrain, au sein même des entreprises, a été dressé par Histen Riller (HR). En effet, après les éditions de 1995 et 2001, l'étude « La fonction information documentation dans les grandes entreprises françaises » avait besoin d'une re-édition actualisée, le paysage de la profession ayant été totalement bouleversé : mise en œuvre de la veille dans les entreprises, développement du web social, crise économique ...

Sur un plan général, cette étude vise à comprendre et appréhender les multiples facettes des métiers de l'information, ainsi que les méthodes et les technologies qui sont mises en œuvre. La question fondamentale - comment les entreprises couvrent-elles leurs besoins en information - y trouve également des propositions de réponses.

Dans le cadre de cet article sont présentées certaines conclusions se rapportant plus précisément aux pratiques professionnelles et aux évolutions des métiers liés à la veille, et les relations avec les autres professions de l'information. Des réflexions sur la place que prennent les technologies de l'information et le web social dans les entreprises sont également apportées.

Ce type d'analyse est riche d'enseignement pour l'ensemble des professions de l'information, et pour toute personne impliquée dans le processus décisionnel.

## Summary

Information professional environment is permanently changing, and a new assessment of actual practices based on ground information collected in companies has been carried out by Histén Riller (HR). After the 1995 and 2001 issues, the survey "The information and documentary services in French big companies" requested an updated publication, as the professional landscape has been totally changed since then : corporate implementation of information monitoring, social web development, economical crisis ...

On a general level, this survey aims at understanding and grasping the many-sided aspects of information professions, as well as the implemented methods and technologies. The essential question – how do companies proceed to satisfy their information needs – founds also elements of response.

In the frame of this article, some conclusions are presented, which are more specifically related to professional practices and evolutions regarding positions linked with information monitoring, and their relations with other information professions. Thoughts about the role played by information technologies and social web in companies are also proposed.

This type of analysis is rich in learning for all information professionals, as well as for any professional involved into the decision making process.

# 1 Introduction

Après les éditions de 1995 et 2001, Histén Riller a publié une nouvelle étude pour comprendre et appréhender les multiples facettes des métiers de l'information et de la documentation, les méthodes et les technologies mises en œuvre, et les perspectives qui se dessinent.

L'analyse réalisée est riche d'enseignement pour l'ensemble des professions de l'information, et pour toute personne impliquée dans le processus décisionnel.

Elle intéresse donc les professionnels de l'information-documentation et leurs responsables, les responsables de la veille et de l'Intelligence économique et les chargés de veille, les responsables de la gestion des connaissances, de la gestion et la mise en œuvre des NTIC dans l'entreprise ; mais aussi les décideurs de la R&D, du marketing, de la stratégie, de la communication, etc.

Elle ouvre également des pistes de réflexion pour les responsables et les concepteurs de formation à destination des professionnels de l'information-documentation, aussi bien dans le cycle de formation initiale que pour la formation continue des professionnels en place.

Dans le cadre de cet article sont présentées certaines conclusions se rapportant plus précisément aux pratiques professionnelles et aux évolutions des métiers liés à la veille, et les relations avec les autres professions de l'information.

Après une présentation de la méthodologie de l'enquête et l'analyse de l'échantillon sur lequel elle a porté, l'article présente les éléments de validation des résultats et de leur analyse ; il discute de la définition de la mission de veille dans les entreprises, puis détaille les types d'organisation du système de veille. Il rapporte les facteurs de motivation de la veille en entreprise, les freins éventuels. Il analyse les interactions entre fonction documentation et fonction veille. Les moyens et outils sont également décrits, avant la conclusion en forme de tracé des perspectives pour les professions de l'information.

## 2 Méthodologie de l'enquête, échantillon sur lequel elle a porté

Comme les éditions de 1995 et 2001, l'étude 2010 s'applique aux deux cents plus grandes entreprises en terme de chiffre d'affaires établies en France, dans les secteurs de l'industrie, des services et du commerce. Du fait de leur taille, de l'importance et de la diversité de leurs activités, du nombre de personnel, de la dispersion géographique, ces sociétés échangent de grandes quantités d'information, aussi bien en interne qu'avec l'extérieur. Elles sont donc susceptibles de déployer les systèmes d'information correspondant à leurs importants besoins, d'autant plus qu'elles disposent de moyens financiers abondants. Elles sont alors un excellent terrain d'observation pour évaluer la place que prennent les professions de l'information dans l'entreprise en général, ainsi que les outils et méthodes mis en œuvre.

L'étude se place d'un point de vue général relativement aux professions de l'information – documentalistes, veilleurs, gestionnaires des connaissances. Elle aborde les questions suivantes :

- état de l'art – place dans l'entreprise des fonctions rattachées à l'Information et la Documentation (ID), types de structure, taille, missions, produits & services, formation et qualification des professionnels ;
- place des fonctions de l'ID dans le dispositif de veille et d'Intelligence Economique de l'entreprise ; et le déploiement des NTIC (gestion des connaissances, mise en œuvre des technologies Internet - intranet & Internet) ;
- bouleversements introduits par le web social (web 2.0) pour les fonctions ID, pour leurs utilisateurs, et pour les relations entre les professionnels de l'ID et leurs utilisateurs ;
- comment les professionnels de l'information eux-mêmes envisagent l'avenir de leur domaine, de leurs métiers ; quelle rôle voient-ils la fonction ID jouer à l'avenir dans l'entreprise.

Dans le présent article, nous allons considérer plus particulièrement les résultats et les enseignements se rapportant à la fonction veille et Intelligence Economique (IE). Mais il est important, dans un premier temps, de bien dessiner l'environnement général dans lequel cette étude a été conduite.

Sur 187 sociétés susceptibles de répondre à notre enquête – quelques sociétés se sont en effet refusées a priori à répondre à tout type de questionnaire ou d'enquête – 67 (35,83% de l'échantillon) n'ont pas de centre d'information-documentation (CID), et pas de fonction ID identifiée comme telle.

Ce chiffre est à opposer à celui représentant le nombre de sociétés qui ont une fonction ID identifiée, par la présence d'au moins un centre de documentation (avec parfois un(e) seul(e) documentaliste), et qui est de 87.

La répartition de l'échantillon par code Nace est illustrée par la figure 1.

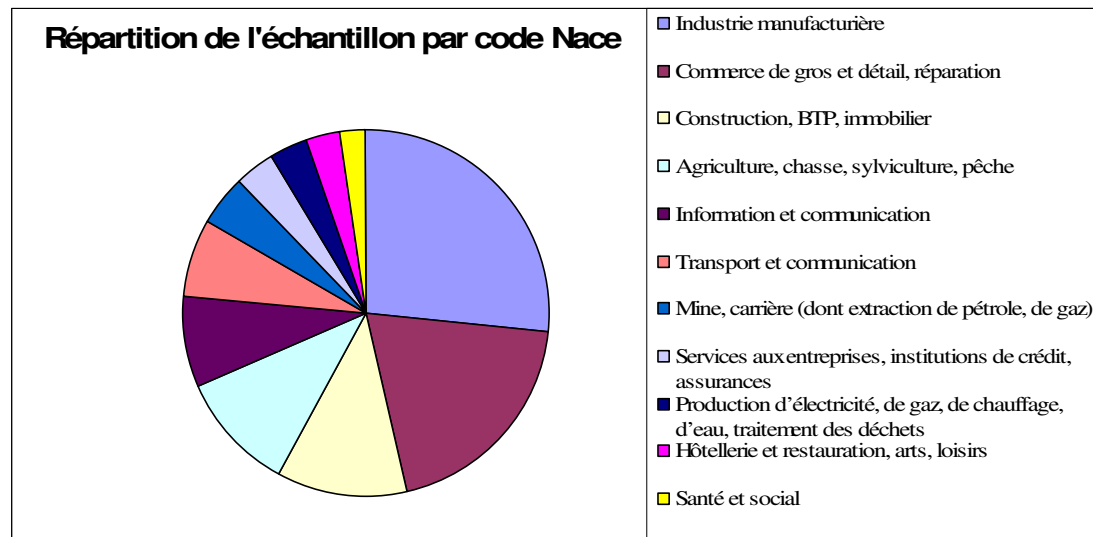


Figure 1 : répartition de l'échantillon par code NACE

### 3 Validation des résultats et de leur analyse

Le premier constat est que plus de 35% des deux cents plus grandes sociétés françaises n'ont pas de fonction Information-Documentation (ID) identifiée comme telle !

Cette valeur – en soi très significative – nous a conduit à chercher à comprendre comment les sociétés sans fonction ID identifiée suppléent à cette absence. Pour cela nous avons procédé à des interviews téléphoniques de responsables de service communication (interne et externe) et des services de presse.

Le cumul du nombre de questionnaires renseignés par les professionnels de l'ID et du nombre d'entretiens téléphoniques entraîne que 55,1% des sociétés consultées ont répondu à l'enquête. Les résultats sont donc bien représentatifs de la réalité de la situation dans l'échantillon étudié.

L'importante proportion de sociétés sans fonction ID définie pose une interrogation, d'autant plus que ce chiffre s'inscrit dans une tendance générale à travers le temps qui ne fait que se confirmer. Toutefois, l'étude montre que la présence ou non d'une fonction ID est fortement corrélée au domaine d'activité de l'entreprise. Par exemple le secteur des industries manufacturières ou de la production d'énergie est fortement corrélé à la présence d'une fonction ID définie ;

à l'inverse, dans le secteur de la grande distribution, commerce de gros, ou encore dans celui des services aux entreprises, ou dans l'hôtellerie-restauration, la corrélation se fait au contraire avec l'absence de fonction ID.

Dans les entreprises où la fonction ID est définie, celle-ci est reconnue de manière généralement satisfaisante ; les missions en sont plus étendues qu'en 2001 par exemple ; l'intégration dans les dispositifs de veille, dans le déploiement des NTIC dans l'entreprise est souvent faite et assure un rôle aux professionnels de l'ID. Mais d'une manière générale, et y compris dans le groupe d'entreprises où la fonction ID est définie, des signaux témoignent nettement d'un redéploiement des entreprises vers des solutions privilégiant la mise en œuvre d'outils et le déploiement de systèmes d'information, l'éclatement des fonctions vers les services utilisateurs, avec pour corollaire une tendance à la réduction des personnels et des budgets des centres de documentation centralisés.

## 4 La définition de la mission de veille dans l'entreprise

Nos investigations montrent que le concept de veille est aujourd'hui bien assimilé dans les entreprises. Pratiquement toutes les entreprises consultées pratiquent une forme de veille. Mais il s'agit rarement d'une veille organisée selon les modèles théoriques développés naguère.

Ainsi la veille est définie dans 55% des entreprises, et a le support de la direction dans la même proportion. Les deux notions sont corrélées, les entreprises pour lesquelles la veille est définie ont le support de la direction pour la fonction veille.

Il y a ainsi une forte proportion d'entreprises pour laquelle la veille n'est pas définie, et qui pratiquent une « veille sauvage », sans le support de la direction, animée simplement par les initiatives et la volonté individuelle des cadres des services concernés.

La définition de la mission de veille est une question difficile, à laquelle peu de réponses ont été apportées, d'autant plus qu'elle est ressentie comme étant confidentielle dans la plupart des cas.

On peut toutefois distinguer **trois grandes orientations** :

- une **veille large sur la concurrence et les technologies**. C'est-à-dire une veille qui assure la surveillance de l'environnement de l'entreprise ;
- une **veille ciblée sur des domaines précis**, en fonction des besoins ;
- une **veille sectorisée** : concurrentielle à la direction marketing ; scientifique et brevet à la R&D et la propriété intellectuelle ; etc.

Il faut également relever que de nombreuses entreprises – notamment dans le secteur bancaire, les assurances (secteurs qui ne font pas partie de l'échantillon de l'étude) – pratiquent une veille juridique et réglementaire. Celle-ci est souvent réalisée par une cellule spécialisée (documentaliste juridique par exemple), ou les juristes de l'entreprise dont c'est alors une partie de la mission.

## 5 Les différents types d'organisation de la veille dans les entreprises

Depuis les années 80, de nombreux ouvrages ont été publiés sur la veille et ses pratiques. Selon une approche cartésienne, il semble logique que la veille soit organisée et structurée, de manière à produire les résultats les plus efficaces pour les entreprises. Le modèle préconisé est donc souvent une cellule de coordination, et des cellules locales réparties au sein de l'entreprise. La cellule de coordination – en relation avec la direction de la stratégie, du développement ou équivalent – définit les grandes orientations, la politique générale, les moyens à déployer et assure une homogénéité des outils et méthodes utilisés ; les cellules locales appliquent ces orientations en les adaptant à leur environnement particulier. Le tout figure un système au sein duquel l'information circule de la cellule de coordination aux cellules locales et vice versa.

Or l'observation de la réalité de terrain montre que ce modèle théorique n'est pas développé dans les entreprises.

Dans une proportion minoritaire la veille est faite au sein d'une structure centralisée unique. Mais principalement, la veille est éclatée dans les entreprises. Pour un tiers d'entre elles, elle est assurée par des cellules locales communiquant entre elles – mais sans la cellule de coordination pour piloter l'ensemble du système comme le préconisaient les modèles théoriques. Pour un autre tiers, elle est simplement assurée au niveau des services et des départements, sans que des relations particulières soient établies entre les différentes cellules locales.

Enfin – et notamment dans les entreprises ne possédant pas de fonction ID définie – on nous a mentionné souvent l'existence d'une veille faite par des personnes au sein d'un service ou département, qui consacrent une partie de leur temps à cette mission au sein d'une définition de poste plus large.

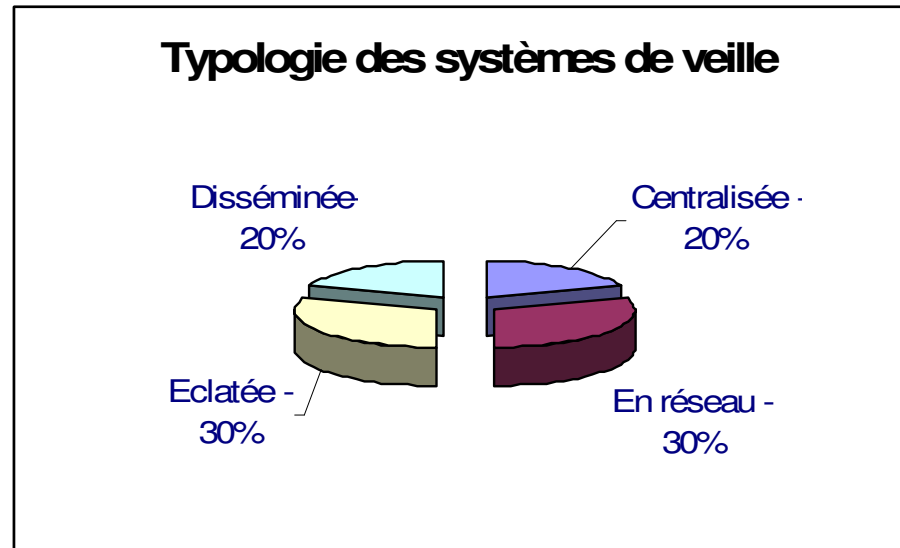
Pour terminer cette description des typologies des systèmes de veille, il ne faut pas oublier les cellules d'Intelligence Economique. Ce sont souvent des structures uniques, directement rattachées à une direction (direction générale, stratégie) et intervenant sur des questions liées à la politique générale de l'entreprise (grands appels d'offres, lobbying, influence, etc.). Elles sont souvent ignorées du reste du personnel de l'entreprise, et ne sont pas en relation avec le système de veille.

Nous pouvons ainsi synthétiser ce qui a été exposé en présentant la typologie des types d'organisation de la veille (voir tableau 1 et figure 2).

Tableau 1

<b>Type de veille</b>	<b>Description</b>	<b>% d'implémentation dans l'échantillon</b>
<b>Centralisée</b>	La veille est assurée au niveau central par une seule structure	20%
<b>En réseau</b>	Cellules locales de veille communiquant entre elles	30%
<b>Eclatée</b>	Cellules locales de veille agissant pour le compte de leur service/département et ayant peu de relation entre elles	30%
<b>Disséminée</b>	veille faite au sein d'un service ou département, par des personnes qui consacrent une partie de leur temps à cette mission au sein d'une définition de poste plus large	20%





*Figure 2 : typologie des systèmes de veille*

## 6 Les facteurs de motivation de la veille, les freins éventuels

Nous avons relevé dans notre enquête de 2001 que le principal facteur de motivation de la mise en place de la veille est la **culture de l'entreprise**. La surveillance des évolutions de leur environnement, l'appropriation des apports extérieurs, l'évaluation des incertitudes et des opportunités, autant d'actions que ces entreprises exécutent au quotidien parce qu'elles leur sont nécessaires, du fait de leur implication dans les technologies avancées et de leur expansion internationale.

Le second facteur de motivation par ordre d'importance est la **connaissance des marchés, de la concurrence**, que l'on peut également rapprocher du facteur « **Connaissance de l'environnement général de l'entreprise** ». Il s'agit là du besoin de réagir au plus vite à un environnement très concurrentiel, d'une dimension internationale.

Ainsi le moteur de la veille dans l'entreprise est la conscience d'évoluer dans un environnement très compétitif – mise en œuvre de technologies avancées, concurrence internationale. La notion de veille est associée au risque de ne pas réagir à temps et de manière appropriée. Il s'agit d'une assurance contre un risque potentiel. Plus l'estimation du risque est importante, plus la motivation est forte et plus les difficultés dans la mise en place sont relativisées.

Cette approche se retrouve globalement dans l'enquête 2010 ; il en est de même pour ce qui concerne les freins à la veille.

L'enquête 2010 montre qu'il existe **quatre types de freins** :

- **Culturel** : insuffisance de la reconnaissance de la veille, qui entraîne un manque de stratégie, de moyens ;
- **Taille des groupes** : il est difficile de coordonner des sites très éloignés, sur plusieurs pays, de définir les rôles et de mutualiser les moyens. Il y a souvent une absence de connaissance de ce qui se réalise dans tout le groupe ;
- **Organisationnel** : les participants aux dispositifs de veille formulent souvent des critiques quant à son organisation ;
- **Surabondance de l'information** : les destinataires de la veille n'ont pas le temps d'assimiler l'information qui leur est communiquée. Il y a donc un manque de sélectivité de l'information pertinente par le dispositif de veille, qui provient des exigences d'expertise des sujets traités que peu de personnes détiennent, combinées à la volonté de se garantir contre la non-signalisation d'une information critique. Dans le doute, la sélection de l'information est moins précise, et la quantité résultante dépasse les capacités d'absorption des destinataires.

Le dernier des quatre critères ci-dessus montre que l'on atteint peut être la limite du système. Les destinataires de la veille sont submergés d'information de toute sorte, et ne disposent pas du temps nécessaire à son traitement.

Une voie d'amélioration qui se montre indispensable est de présenter une information qui soit directement opérationnelle, immédiatement exploitable. A défaut l'information n'est pas traitée, et l'action de veille est inefficace.

## 7 Les interactions entre fonction documentation et fonction veille

Il y a quelques années, l'enjeu était de savoir comment la fonction ID allait se positionner par rapport à la veille, une fonctionnalité montante dans les entreprises. La réponse a été apportée, et la place de la fonction ID dans le dispositif de veille est tout à fait importante. Ce qui n'avait pas été envisagé, c'est la manière dont la veille allait se déployer dans les entreprises, et qui a été présentée dans le paragraphe précédent.

Plus de la moitié des CID interrogés jouent un rôle dans le dispositif de veille de l'entreprise. Mais encore plus d'un tiers d'entre eux n'intervient pas dans ce dispositif.

La participation de la fonction ID au dispositif de veille varie beaucoup d'une entreprise à l'autre, selon le type d'organisation de la veille.

Comme on l'a vu plus haut, la configuration d'un dispositif de veille est principalement soit un réseau de structures locales communiquant entre elles ; soit un ensemble de cellules de veille ayant une action locale, et peu de relations entre elles. Dans le premier cas, l'intégration de la fonction ID au sein du dispositif se fait bien ; mais dans le second, la relation avec les cellules de veille n'est pas plus réelle que celle établie entre les cellules de veille elles-mêmes.

Lorsque la fonction ID y intervient, son rôle dans le dispositif de veille est principalement parmi les trois suivants (dans certains cas, plusieurs rôles peuvent être tenus simultanément) :

- Conduite de missions complètes, en accord avec la(es) structure(s) de veille
- Rôle basé sur une répartition des compétences – experts, spécialistes en sciences de l'information ou autres
- Support aux actions de veille

Par ailleurs, il existe une proportion significative de cas où la fonction ID prend la veille totalement en charge !

## 8 Les moyens et outils

Les moyens et outils de veille ont été approchés par notre enquête par l'intermédiaire de la fonction ID. En effet, l'enquête n'a pas porté sur les cellules de veille directement ; la question est jugée confidentielle par les entreprises, qui se protègent en ne diffusant pas d'information sur ces questions.

Mais compte tenu de l'importance du rôle joué par la fonction ID dans le dispositif de veille, des informations intéressantes ont néanmoins pu être obtenues.

Un outil souvent mentionné est l'intranet de l'entreprise, qui sert de moyen d'accès et de diffusion de l'information dans l'entreprise. Des systèmes de droit d'accès permettent une sélection des destinataires des résultats qui sont communiqués.

Les ressources des centres d'information et de documentation (CID) sont souvent utilisées par le dispositif de veille, dans le cadre de leur rôle dans le dispositif de veille : bibliothèque, bases de données internes, GED, cédéroms, abonnements aux revues et à la presse, serveurs internationaux de bases de données comme Dialog et STN – ainsi que les produits d'information réalisés par le CID – revues de presse, commandes de documents primaires, lettres d'information, dossiers thématiques ou concurrentiels.

Concernant spécifiquement les outils de veille, ceux qui ont été cités le plus souvent sont : *Matheo*, *Website Watcher*, *alertes des BDD IST*, *KB-Crawl*, *Arisem*.

Les CID développent leur expertise de spécialiste en sciences de l'information en agissant comme utilisateurs de ces outils, mais aussi comme prescripteurs. Ils peuvent aussi être amenés à jouer un rôle de conseil auprès des services qui veulent développer la veille ; ou participer au développement interne d'un outil de veille et de partage/capitalisation.

La diffusion des résultats de la veille se fait par les moyens suivants :

- Bulletin d'alertes, de veille
- Revue de presse, dossiers de presse
- e-mail(push)
- plateforme Intranet (pull)
- lien pdf sur Intranet
- fournitures de contenu pour intranets

La diffusion des résultats de la veille revêt donc des formes très variées, qui permettent de couvrir la diversité des besoins : diffusion personnalisée dans le cas d'une demande spécifique ; alertes générales sur certains thèmes sensibles pour l'entreprise ou le service/département ; couverture générale de thèmes et sujets d'intérêt particulier pour l'entreprise ; alimentation de l'intranet en contenu pour faciliter les recherches d'information, etc.

## **9 Les perspectives**

L'étude montre que la fonction veille a tendance à se diffuser dans l'entreprise d'une manière éclatée, sous forme de petites cellules aux actions destinées à leur environnement local immédiat, cellules pouvant être réduites jusqu'à la limite à une fraction de temps d'une personne dont la veille n'est qu'une partie de la mission. Cela signifie donc que les utilisateurs de la veille accèdent à une certaine autonomie par rapport aux spécialistes, et cette autonomie leur est rendue possible par la démocratisation des outils : il est de plus en plus facile de mettre en œuvre des outils de veille simples à utiliser.

Cette tendance s'inscrit dans celle plus générale qui touche l'ensemble des professions de l'information, et qui voit le rôle des spécialistes mis en cause par l'avancée des technologies de l'information, qui modifient les usages, les simplifient, offrent aux utilisateurs plus d'autonomie par rapport à la technologie développée et aux spécialistes qui la mettent en œuvre.

Les professionnels ont parfaitement compris cette évolution, et leurs propositions sont nombreuses : cartographier le paysage de plus en plus complexe formé par les sources d'information et les outils ; se positionner vis à vis des utilisateurs comme médiateur, facilitateur/initiateur de solutions, formateur, etc.

Afin de sécuriser et de professionnaliser l'autonomie que les utilisateurs prendront de toute façon, les professionnels se voient à l'avenir davantage dans le rôle d'enseigner comment faire, puis de coacher les réalisations et les développements ; plutôt que de simplement faire pour leurs utilisateurs, comme c'est le cas jusqu'ici.

Le défi pour les professionnels de l'information, est de rester tout à la fois au contact des besoins des utilisateurs d'une part ; et des évolutions de la technologie d'autre part. Dans l'histoire de l'industrie, et plus généralement des sociétés, il y a toujours eu émergence et disparition de fonctions, de métiers, de technologies. Ce qui change avec les technologies Internet, c'est le facteur temps : les changements se font très vite, et les plus touchés par ces mouvements sont ceux qui sont le plus au contact, c'est à dire les professionnels de l'information. D'où la nécessité de développer des stratégies d'adaptation « agiles ».

La technologie montre d'ailleurs le chemin : il n'est pas concevable que les outils soient de plus en plus conviviaux, simples d'utilisation, qu'ils invitent au travail collaboratif, aux échanges d'une part ; et que les personnels et les organisations restent figés dans des attitudes et des méthodes qui ne collent plus à la réalité des besoins. Si les outils donnent de l'autonomie aux utilisateurs, alors il faut mettre en place des systèmes qui faciliteront et sécuriseront cette autonomie : sources et outils sûrs, cartographie, architecte de système, coaching, etc.

La mesure du défi qui est évoqué plus haut est la valeur ajoutée. Comme nous le disons dans la conclusion de notre étude, « il y a une sorte de course poursuite entre l'évolution des NTIC, qui apporte toujours plus de moyens et d'autonomie aux utilisateurs ; et l'expertise des professionnels de l'information, qui se doit d'être toujours un niveau au-dessus afin de maintenir un apport en valeur ajoutée ».

## 10 Bibliographie

- [1] ACHARD PIERRE, BERNAT JEAN PIERRE, *L'intelligence économique : mode d'emploi* – ADDBS Editions, Paris, 1998, 250 p., ISBN 2-84365-017-8
- [2] ADDBS, *Enquête métier 2005* – Janvier 2006 – Disponible en ligne sur le site de l'ADDBS [www.adbs.fr](http://www.adbs.fr)
- [3] ARCHIMAG, *La fonction documentation dans les grandes entreprises françaises* - Archimag, septembre 1995, n°87, p. 9
- [4] BESSON BERNARD, POSSIN JEAN CLAUDE, *Du renseignement à l'intelligence économique* – Dunod, Paris, 1996, 224 p., ISBN 2-10-003220-8
- [5] BLOCH ALAIN, *L'intelligence économique* – Anthropos, Paris, 1999, Collection Economie-Poche 38, 122 p., ISBN 2-7178-3821-X
- [6] BOURNOIS FRANK, ROMANI PIERRE-JACQUELIN, *L'intelligence économique et stratégique dans les entreprises françaises* – Economica, Paris, 2000, ISBN 2-7178-4121-0
- [7] HISTEN RILLER, *La fonction documentation des grandes entreprises françaises* – Etude HR, juin 2010
- [8] JAKOBIAK FRANÇOIS, *L'intelligence économique en pratique* – Les Editions d'organisation, Paris, 1998, 321 p., ISBN 2-7081-2161-8
- [9] MARTINET BRUNO, MARTI YVES MICHEL, *L'intelligence économique : les yeux et les oreilles de l'entreprise* – Les Editions d'organisation, Paris, 1995, 244 p., ISBN 2-7081-1817-X
- [10] MARTRE HENRI, *Intelligence économique et stratégie des entreprises* – La documentation française, Paris, 1994, 213 p., ISBN 2-11-003102-6
- [11] PATEYRON EMMANUEL, *La veille stratégique* – Economica, Paris, 1998, 212 p., ISBN 2-7178-3695-0

- [12] ROEDERER BENOIT, *L'évolution de la fonction information-documentation, résultats de l'enquête ADBS 1999* - ADBS Editions, Paris, 2000, ISBN 2-84365-038-0
- [13] REVELLI CARLO, *Intelligence stratégique sur Internet* – Dunod, Paris, 2000, ISBN 2-10-0051547
- [14] STILLER HENRI, *New roles for information professionals in today's fast changing environment* – Online 2010 – 30 November - 2 December 2010, London, UK
- [15] STILLER HENRI, *Le positionnement des centre de documentation dans les entreprises* – Conférence salon i-expo, Paris, 17-19 juin 2003
- [16] STILLER HENRI, *Les interactions entre veille/IE, NTIC et fonction Information-Documentation dans les grandes entreprises françaises* – 5<sup>ème</sup> forum européen sur l'Intelligence Economique, Conférence AAAF, Sophia Antipolis, 27, 28 et 29 septembre 2000
- [17] STILLER HENRI, *Intelligence économique et Intelligence artificielle : où et comment se place le facteur humain* – Conférence – 14<sup>ème</sup> congrès IDT97, Paris 3-5 juin 1997