

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Centre de Recherche sur l'Information Scientifique et Technique
CERIST

Mémoire pour l'obtention du Diplôme
de Post-Graduation Spécialisée
en Information Scientifique et Technique

Mise en place d'un dispositif de veille informationnelle
dans un organisme de sécurité publique

Présenté par : Fatma Guenfoud & Meryem Hambli

Encadré par : Boualem Tigrine

Membre du jury :

Mme KOUICI Présidente

Mme NEKRI Examineur 1

Mme ALIOUALI Examineur 2

Date de soutenance : 18-Janvier-2016

Remerciements

Tous nos remerciements pour l'équipe de la formation PGS\IST du CERIST ainsi qu'aux professeurs qui nous ont accompagnées durant l'année scolaire 2013-2014 de cette formation.

Nos remerciements se dirigent particulièrement vers Mr Tigrine pour tous ses précieux conseils et sa patience tout au long de ce travail.

Nous remercions Mme Ouchene Nadia docteur d'état à l'école Supérieure de Journalisme pour ses orientations et précieux conseils.

Sans oublier de remercier la légendaire Mme **SAMIA BIREM** qui a toujours répondu à nos soucis et elle mérite tous nos respects.

Nous adressons enfin tous nos remerciements à nos établissements :

Le Commandement de la Gendarmerie Nationale et l'Ecole Nationale Supérieure de Journalisme et des sciences de l'information qui nous ont permis de suivre cette formation.

Résumé

Face à la mutation des marchés, les entreprises sont mises en demeure de se mettre à jour en termes de stratégies et de mode de management. La pression de la concurrence les pousse à revoir leur façon de travailler pour demeurer compétitives. Une des solutions préconisées est la gestion et la mise sous contrôle de leurs processus d'affaires à travers chacune de leurs étapes. Pour ce qui nous concerne, cela consiste, principalement, à optimiser les méthodes de travail pour obtenir une meilleure maîtrise de son processus de gestion de l'information.

Ceci est essentiellement construit autour des critères de qualité, de coûts et de délais d'acquisition et de traitement de l'information. Le délai fait désormais partie des exigences élémentaires dans la prise de décision. Il joue en défaveur de celui qui ne le maîtrise pas. L'information étant une ressource extrêmement volatile, elle naît et disparaît au gré des événements interne et/ou externe, il s'agit, pour l'entreprise de ne plus se contenter d'être seulement réactive, mais d'être proactive afin de capter tous les signaux qui gravitent dans son environnement, de les analyser pour créer une plus-value informationnelle concourant dans une prise de décision éclairée. «Donner la bonne information, à la bonne personne, au bon moment, pour prendre la bonne décision ».

Une des solutions préconisées est la gestion de l'information en termes de processus stratégique de l'entreprise : la veille informationnelle. Cela consiste en la mise en œuvre, l'amélioration ou l'optimisation de procédures de travail en vue de l'obtention d'une meilleure rentabilité de l'information en termes de prise de décision au moment opportun. C'est une réorganisation des manières de faire de l'entreprise pour mieux l'adapter à son environnement interne et externe.

Aussi, notre étude porte sur la mise en place d'une cellule de veille informationnelle dans un organisme de sécurité publique.

Mots clés

Veille informationnelle, veille stratégique, veille technologique, veille réglementaire, stratégie de veille, cellule de veille.

Listes des figures

Figure 1 : La pyramide du savoir.....	p. 10
Figure 2 : Une information adaptée a la demande.....	p. 16
Figure 3 : La veille stratégique versus l'intelligence économique.....	p. 25
Figure 4 : Etapes de veille.....	p. 30
Figure 5 : Processus de mise en place d'un système de veille.....	p.39
Figure 6: Logigramme du Ciblage.....	p.43
Figure 7 : Processus de veille selon Humbert LESCA.....	p. 45
Figure 8 : Processus de veille selon la norme Afnor.....	p. 46
Figure 9 : Cycle de fonctionnement de la cellule de veille.....	p. 57
Figure 10 : Interface Personnalisée de TweetDeck.....	p. 67
Figure 11 : Interface Personnalisée de Thunderbird.....	p. 68
Figure 12 : Interface Personnalisée de Website Watcher.....	p. 69

Liste des tableaux

Tableau 1 : Panorama des sources formelles et informelles.....	p. 18
Tableau 2 : Les sources internes	p. 19
Tableau 3 : Listes des outils de veille.....	p.33
Tableau 4 : Constitution de la cellule de veille.....	p.56
Tableau 5 : Moyens humains et matériels.....	p. 58
Tableau 6 : Les typologies de veille sélectionnées et les objectifs escomptés.....	p. 64
Tableau 7 : Les typologies de veille sélectionnées par axe de veille.....	p. 65
Tableau 8 : Plan de balayage informationnelle.....	p. 67

Liste des annexes

Annexe A: Grille des axes de surveillance.....	p. 75
Annexe B : Grille d'évaluation.....	p. 76
Annexe C : Fiche de poste du chef de cellule.....	p. 77
Annexe D : Fiche de poste d'un analyste.....	p. 78
Annexe E : Fiche de poste d'un diffuseur.....	p. 79
Annexe F : Le formulaire de collecte d'information.....	p. 80
Annexe G : Décret présidentiel n° 19-143 du Journal Officiel n°26 du 03 Mai 2009.....	p. 81-82

Table des matières

Table des matières	1
Introduction	4

Première partie (1) :

De l'information à la veille	8
Chapitre 1: l'information un élément de base.....	9
1.1. Qu'est-ce que l'information ?	9
1.2. Définition de l'information ?	10
1.3. La typologie de l'information	12
1.3.1. Classification de l'information selon son niveau d'accessibilité et de confidentialité :...	12
1.3.2. Classification de l'information en fonction de la source.....	13
1.3.3. Classification de l'information selon la finalité	14
1.3.5. Classification de l'information selon la demande	15
1.4. Les sources d'informations	16
1.4.1. Les sources formelles et informelles	17
1.4.2. Les sources internes et externes :	19
1.5. Les flux des informations.....	20
1.5.1. Flux d'information orientés de l'intérieur de l'entreprise vers l'intérieur :	20
1.5.2. Flux d'information orientés de l'intérieur vers l'extérieur de l'entreprise :	20
1.5.3. Flux d'information orientés de l'extérieur vers l'intérieur de l'entreprise :	20
1.6. L'information et le besoin d'information :	21
1.6.1. Le besoin d'information en vue de la connaissance.....	21
1.6.2. Le besoin d'information en vue de l'action	21
1.7. Le management et l'information.....	21
Chapitre 2: la veille informationnelle.....	23
2.1 . Qu'est ce que la veille ?	23
2.2 . Les Concepts de la veille.....	23
2.3. Typologie de veille selon la nature	25
2.3.1. Veille technologique	25
2.3.2. Veille concurrentielle	26
2.3.3. Veille commerciale.....	26
2.3.4. Veille marketing.....	26
2.3.5. Veille juridique ou réglementaire.....	26
2.3.6. Veille sociétale	27
2.4. Typologie de veille selon le temps	27
2.4.1. Veille ponctuelle	27
2.4.2. Veille occasionnelle	27
2.4.3. Veille périodique	27
2.4.4. Veille permanente	28
2.5. Produits de veille.....	28
2.5.1. Livrables d'alerte.....	28
2.5.2. Livrable ponctuel.....	28
« Les livrables ponctuels correspondent à des besoins d'informations qui ne sont pas réguliers et sont le plus souvent réalisés sur demande, ou en amont d'un besoin spécifique ».....	28
2.5.3. Livrable régulier	29
2.6. Outils de veille	30

Chapitre 3: Technique de mise en place d'un dispositif de veille informationnelle :	34
3.1. L'approche AFNOR XP X50-053	34
3.1.1. Approche interne	34
3.1.2. Sous-traitance et Co-traitance de la veille	34
3.2. Cellule de veille et son rattachement organisationnel	35
3.2.1. Centralisation de la cellule de veille	35
3.2.2. Décentralisation de la cellule de veille	36
3.2.3. Organisation mixte de la cellule de veille	37
3.2.4. Le rattachement hiérarchique de la cellule de veille	37
3.3. Processus de mise en place d'un système de veille :	38
3.4. Processus de veille	41
3.4.1. Processus de veille selon Humbert LESCA	41
3.4.2. Processus de veille d'après la norme Afnor	46
Deuxième partie (2)	
Mise en œuvre d'une cellule de veille informationnelle dans un organisme de sécurité publique: cas de la Gendarmerie Nationale	49
Chapitre 4 : La sécurité publique: notions et défis	50
4.1. Notions	50
4.2. Défis actuels	50
4.3. L'information au cœur de la sécurité publique: l'importance de la veille	53
Chapitre 5 : Cellule de veille	56
5.1. Organisation de la cellule	56
5.1.1. Cycle de fonctionnement	57
5.1.2. Moyens humains et matériels	57
5.1.3. Fiches de postes	58
5.2. Intégration de la cellule dans l'organisme	59
5.2.1. Positionnement de la cellule	59
5.2.2. Interaction client / cellule	60
Chapitre 6 : Mise en œuvre de l'activité de veille	62
6.1. Objectif	62
6.2. Méthodologie adoptée	62
6.3. Analyse des besoins: sélection des axes de veille	62
6.4. Choix des typologies de veille	64
6.5. Recherche, analyse, et organisation des sources	65
6.6. Implémentation: Choix des outils et programmation des sources	67
6.6.1. TweetDeck	67
6.6.3. Mozilla Thunderbird: Flux RSS et alerte mail	68
6.6.4. Website Watcher	69
6.7. Analyse, production et diffusion	69
Conclusion	70
Bibliographies	71
Webliographie	72
Annexes	74
Annexe A: Grille des axes de surveillance	75

Annexe B : Grille d'évaluation	76
Annexe C : Fiche de poste du chef de cellule.....	77
Annexe D : Fiche de poste d'un analyste	78
Annexe E : Fiche de poste d'un diffuseur.....	79
Annexe F : Le formulaire de collecte d'information	80
Annexe G : Décret présidentiel n° 19-143 du Journal officiel n°26 du 03 Mai 2009 .	81