

Approche comparative de la veille dans le contexte de la formation : étude pour la mise en place d'une veille sur la formation à la direction nationale des formations du Cnam

Nicole Corsyn

▶ **To cite this version:**

Nicole Corsyn. Approche comparative de la veille dans le contexte de la formation : étude pour la mise en place d'une veille sur la formation à la direction nationale des formations du Cnam. domain_shs.info.docu. 2009. mem_00523888

HAL Id: mem_00523888

https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem_00523888

Submitted on 6 Oct 2010

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.

sciences
et
techniques
de
l'information

INTD

CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS

INSTITUT NATIONAL DES TECHNIQUES DE LA DOCUMENTATION

MEMOIRE pour obtenir le

Titre professionnel "Chef de projet en ingénierie documentaire" INTD

niveau I

présenté et soutenu par

Nicole Corsyn

le 27 novembre 2009

Approche comparative de la veille dans le contexte de la formation

Etude pour la mise en place d'une veille sur la formation à la direction nationale des formations du Cnam

Jury
Ghislaine Chartron
Isabelle Gonon

Cycle supérieur Promotion XXXIX

A mes parents,

et en mémoire de Jacques Roques, mon collègue et ami.

Remerciements

Un grand merci à :

- Ghislaine Chartron d'avoir accepté de suivre ce mémoire.

- Stéphane pour ses idées toujours judicieuses, Stéphanie, Aurélia, Mathieu, Sophie, pour leur compagnie ces deux années. J'ai beaucoup appris avec vous.

- Mado, Patricia, Isabelle et Gilles pour leur soutien et leurs conseils précieux.

- Danielle pour m'avoir initiée à la veille et pour son amitié.

- Et bien sûr Emmanuel pour son soutien et pour le temps que nous n'avons pas passé ensemble.

Notice

CORSYN Nicole. Approche comparative de la veille dans le contexte de la formation : étude pour la mise en place d'une veille sur la formation à la Direction Nationale des Formations du Cnam. Mémoire titre professionnel de niveau 1, INTD, 2009.

Epargnés pendant longtemps, les établissements de formation sont maintenant mis en concurrence entre eux. Il devient nécessaire de surveiller son environnement. La première partie de ce mémoire est consacrée aux définitions de la veille et à la présentation des outils que l'on peut mettre en œuvre pour recueillir l'information. La deuxième partie précise les particularités de la veille dans le domaine de la formation. La dernière partie explique les besoins de la direction nationale des formations du Cnam, avant de voir les résultats d'une enquête réalisée pendant l'été 2009 sur les pratiques de veille en formation dans d'autres organismes. Enfin, l'auteure, propose un système de veille pour la direction nationale des formations du Cnam.

VEILLE, OUTIL DE VEILLE, WEB 2.0, EDUCATION, AGREGATEUR RSS, ANALYSE DE BESOINS, ENQUETE, FORMATION, FORMATION PROFESSIONNELLE, CNAM

Table des matières

Remerciements 3
Notice 4
Table des matières 5
Liste des figures 7
Liste des tableaux 8
Introduction 9

Première partie Qu'est que la veille ? 11
1 Qu'est ce que la veille ? 12
1.1 De la veille technologique à l'intelligence territoriale 12
1.1.1 Typologie de la veille 13
1.1.2 L'intelligence économique 14
1.1.3 Intelligence territoriale et pôles de compétitivité 15
1.2 La veille en pratique 17
1.2.1 Etapes et objectifs de la veille 17
1.2.2 Typologie des sources d'informations 18
1.2.3 L'importance du choix des sources 20
1.2.4 La diffusion de la veille : typologie des outils pour la veille 20
1.3 Une veille automatisée grâce au Web 2.0 22
1.3.1 Les réseaux sociaux 23
1.3.2 Les sites de social bookmarking : Delicious ou Diigo ? 24
1.3.3 Agréger et diffuser l'information : Netvibes ou Google Reader ? 26

Deuxième partie La veille dans le domaine de la formation 29
2 La veille dans le domaine de la formation 30
2.1 Les spécificités de la veille dans le domaine de la formation 30
2.2 L'enseignement supérieur en mutation 31
2.2.1 La construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur 31
2.2.2 La mondialisation de l'enseignement supérieur 31
2.2.3 Le développement de l'autonomie des universités et des établissements d'enseignement supérieur 32
2.2.4 L'impact des classements internationaux 33
2.2.5 La création de l'AERES 34

2.3 Les réformes de la formation professionnelle 34
2.3.1 Processus de Copenhague 35
2.3.2 Réforme de la formation professionnelle en France 36

Troisième partie Essai de mise en place d'une veille sur la formation à la Direction Nationale des Formation du Cnam 37
3 Essai de mise en place d'une veille sur la formation à la Direction Nationale des Formation du Cnam 38
3.1 Présentation du Cnam 38
3.2 Présentation de la Direction Nationale des Formations du Cnam 38
3.3 Analyse des besoins 39
3.3.1 Les besoins en information 40
3.3.2 Les besoins en veille 41
3.3.3 Les sources utilisées 43
3.4 Analyse des pratiques de veille en formation 46
3.4.1 Profil des répondants 47
3.4.2 Quel type de veille ? 49
3.4.3 Organisation de la veille 52
3.4.4 Le manque de temps, principale difficulté rencontrée. 54
3.4.5 Sources de la veille 55
3.4.6 Diffusion de la veille 61
3.5 Propositions pour la DNF 64
3.5.1 Choix des sources et enrichissement 64
3.5.2 Choix de l'outil 64
3.5.3 Pistes d'amélioration 65

Conclusion 67
Bibliographie 69
Annexe 1 - Guide d'entretien utilisé lors des entretiens. 80
Annexe 2 – Questionnaire de l'enquête sur les pratiques de veille dans le secteur de la formation 85

Liste des figures

Figure 1 - les différents types de veille 15
Figure 2 - Les étapes de la veille 18
Figure 3 -Typologie des sources 19
Figure 4 - Typologie des outils selon leur fonction 22
Figure 5 - La boite à outil twitter de Aref JDEY 24
Figure 6 - Les besoins en information 41
Figure 7 - Les types de veille 42
Figure 8 - Schéma récapitulatif de la veille à la DNF 42
Figure 9 - Représentation par sexe 47
Figure 10 - Répartition par âge 47
Figure 11 - Formation initiale 48
Figure 12 - Organismes de rattachement 49
Figure 13 - Les types de veille (enquête externe) 50
Figure 14 - Nombre de sites suivis 51
Figure 15 - Les besoins auxquels répond la veille 52
Figure 16 - Difficultés rencontrées 55
Figure 17 - Document ressources 56
Figure 18 - Organismes ressources 57
Figure 19 - Les outils utilisés 61
Figure 20 - Diffusion de la veille 62
Figure 21 - Produits de la veille diffusés 62
Figure 22 - Destinataires de la veille 63
Figure 23 - Proposition d'Univers Netvibes 64

Liste des tableaux

Tableau 1 - Comparatif Delicious /Diigo 25
Tableau 2 - Comparatif Netvibes/Google Reader 27

Introduction

Pendant longtemps, l'enseignement supérieur et la formation ont été réservés à une élite. Depuis la fin de la deuxième guerre mondiale, on assiste à une démocratisation de l'enseignement : à la fin des années 80, le ministre de l'Education nationale fixe comme objectif de conduire 80 % d'une classe d'âge au niveau du baccalauréat. Dès lors, le nombre de bacheliers augmente pour passer de 35 % dans les années 80 à 63,8 % en 2008.[1] Les effectifs des étudiants vont presque doubler en vingt ans. Toutefois, tous les étudiants ne sortent pas diplômés : seuls 26% des jeunes sortent avec un diplôme d'au moins Bac+3. Les autres s'engagent dans la vie professionnelle avec un diplôme de niveau inférieur (Bac ou DUT dans le meilleur des cas)

Le Conservatoire national des arts et métiers (Cnam) a traditionnellement accueilli les salariés en quête d'évolution professionnelle, en formation en cours du soir ou en stages de formation continue. Néanmoins, depuis plusieurs années, à la faveur des réformes sur la formation professionnelle, le nombre d'établissements pouvant former ces mêmes salariés s'est multiplié.

C'est la raison pour laquelle, il devient nécessaire de surveiller l'environnement comme le font déjà des écoles comme les écoles de commerce ou comme les écoles de la chambre de commerce et d'industrie de Paris (CCIP) et de réaliser une veille sur la formation. Comment réaliser cette veille ? Quels sont les acteurs susceptibles de mettre en œuvre une telle veille ? A qui s'adresse t-elle ?

Ainsi, nous verrons dans une première partie, ce qu'est la veille et quels sont les outils que l'on peut mettre en œuvre pour recueillir l'information.

Dans une deuxième partie, nous nous demanderons en quoi la veille dans le domaine de la formation est particulière.

Enfin dans une dernière partie, nous examinerons les besoins de la direction nationale des formations du Cnam, avant de voir les résultats d'une enquête réalisée pendant l'été 2009 sur les pratiques de veille en formation dans d'autres organismes, et enfin nous proposerons un système de veille pour la direction nationale des formations.

---

[1] Source INSEE : La moitié d'une génération accède à l'enseignement supérieur http://www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/ref/FPORSOC09D.PDF

Première partie
Qu’est que la veille ?

1 Qu'est ce que la veille ?

Il existe plusieurs définitions de la veille :

Ghislaine Chartron définit la veille ainsi : La veille (surveillance de l'environnement) est la mise en place formalisée et organisée d'un système d'information visant la collecte, le traitement et la diffusion de l'information concernant l'environnement de l'organisation, ceci de façon continue et dynamique. [2, CHARTRON]

Définition de l'AFNOR : C'est l'« activité **continue** et en grande partie **itérative** visant à une **surveillance** active de l'**environnement** technologique, commercial, etc., pour en **anticiper** les évolutions. » [1, AFNOR]

1.1 De la veille technologique à l'intelligence territoriale

L'idée de veille est une idée ancienne, puisque dès l'époque Meiji, la phrase suivante figure déjà dans la constitution japonaise de 1868 : « Nous irons chercher la connaissance dans le monde entier afin de renforcer les fondements du pouvoir impérial », plus tard dans les années 1950, le Japon met en place le MITI (Ministry of International Trade and Industry) qui regroupe le JETRO (veille commerciale), le JISCT (centre de documentation scientifique et technologique chargé des brevets), et le Chui Joho Kyodu (veille sur les évolutions politiques) [ROUACH]

L'intelligence économique fait son apparition en France au début des années 1990.

En avril 1992, l'Agence pour la Diffusion de l'Information Technologique (ADIT) est créée.

Deux rapports sont ensuite publiés sous l'égide du commissariat général au Plan : d'abord celui de René Mayer en 1994 sur l' « information et la compétitivité », puis en 1994 le rapport de Henri Martre sur l' « intelligence économique et la stratégie d'entreprise » qui définit le concept d'intelligence économique et met en exergue les lacunes de la France. En Juillet 2003 le député du Tarn, Bernard Carayon remet au premier ministre un rapport intitulé « Intelligence économique, compétitivité et cohésion sociale »

« L'intelligence économique devrait être une vraie et grande politique publique de l'État à l'instar de ce que sont les politiques de santé, d'environnement ou de fiscalité. »

A la suite de ce rapport, Alain Juillet est nommé Haut Responsable à l'intelligence économique auprès du Premier Ministre.

[1, CHARTRON]



Enfin, les pôles de compétitivité sont créés en 2004.

1.1.1 Typologie de la veille

La veille peut–être déclinée en plusieurs types.

1.1.1.1 La veille technologique

Elle a pour but la surveillance des technologies actuelles et futures qui influencer les processus de l'organisation.

1.1.1.2 La veille concurrentielle

Elle permet de suivre l'activité des concurrents (concurrents, nouveaux entrants, nouveaux produits, relations clients et fournisseurs).

1.1.1.3 La veille réglementaire et juridique

Elle consiste à suivre l'actualité des lois et règlements, ainsi que les normes, qui peuvent avoir une influence sur l'organisation et d'anticiper ainsi les changements à venir.

1.1.1.4 La veille événementielle

Il s'agit de se tenir au courant des colloques, salons, rencontres afin d'échanger sur des problématiques communes.

1.1.1.5 La veille sociétale.

Elle a pour objet l'observation des tendances émergentes de la société : facteurs culturels, politiques, sociaux, historiques, acteurs institutionnels, opinion publique, environnement qui influencer les comportements des citoyens et consommateurs.

1.1.1.6 La veille documentaire

Elle s'appuie sur des techniques de « surveillance automatisée » de type « Push » ou « Pull » pour faciliter l'identification de ressources pertinentes et maintenir un flux régulier d'informations appropriées dans des champs d'intérêt précis. Les documents sont signalés.

1.1.1.7 La veille scientifique

Elle s'attache à l'analyse du contenu. Les documents sont sélectionnés analysés et mis en perspective.

1.1.1.8 La veille pédagogique

Jean-Paul Pinte ajoute une veille supplémentaire : la veille pédagogique qu'il « définit comme le processus d'intelligence qui consiste à détecter les signaux internes et externes, faibles ou forts susceptibles d'affecter l'université dans sa mission». [6, PINTE]

La veille pédagogique, peut être vue comme un processus régulier de recherche, d'analyse et de sélection pertinente d'information dans le domaine de l'éducation pouvant apporter des avantages compétitifs dans le cadre de recherches pour tous les acteurs de l'éducation.

1.1.1.9 La veille stratégique

Elle regroupe l'ensemble de ces veilles afin de fournir des informations sur l'évolution de l'environnement. Elle a aussi pour vocation de l'ensemble des veilles afin d'en fournir une synthèse à destination de la direction générale. [9, BALMISSE, MEINGAN]

1.1.2 L'intelligence économique

En 1996, Daniel Rouach définit l'intelligence économique comme «l'art de repérer, collecter et traiter, stocker des informations et des signaux permanents (forts et faibles) qui vont irriguer l'entreprise à tous les niveaux de rentabilité, permettre d'orienter le futur (technologique, commercial…) et également de protéger le présent et l'avenir face aux attentes de la concurrence». [19, ROUACH]

Pour le commissariat au plan , l'intelligence économique est l'ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement, de distribution et de protection de l'information obtenue légalement, utile aux acteurs économiques en vue de la mise en oeuvre de leurs stratégies individuelles et collectives

Même si la veille et l'intelligence économique ont comme point commun la détection des menaces et opportunités qui peuvent avoir un impact sur l'organisation, elles se différencient selon Gilles

Balmisse et Denis Meingan sur le fait que fait que l'intelligence économique a une « orientation beaucoup plus active qu'il s'agisse de la maîtrise et de la protection du patrimoine ou bien de la constitution de stratégies d'influence. » [9, BALMISSE, MEINGAN]

Il est possible de synthétiser les différentes veilles dans le schéma suivant :

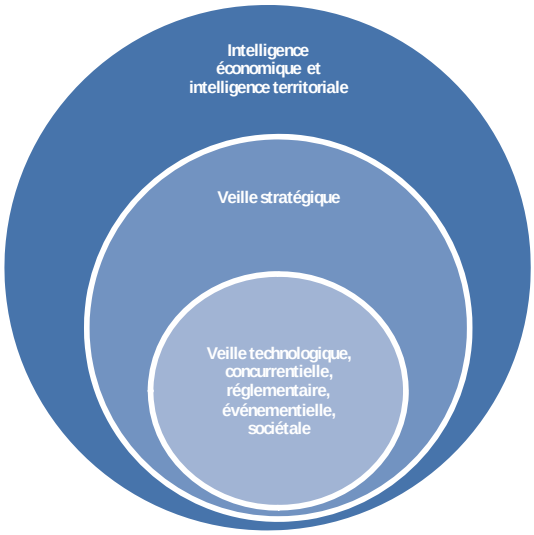


Figure 1 - les différents types de veille

Schéma adapté de la présentation de [2, CHARTRON] (D'après Marie-Françoise Defosse)

1.1.3 Intelligence territoriale et pôles de compétitivité

« L'intelligence territoriale est la capacité qu'à l'ensemble des parties prenantes publiques et privées d'un territoire, de définir et de mettre en œuvre collectivement une politique industrielle visant à développer la compétitivité nationale et internationale. » [9, BALMISSE, MEINGAN]

Selon Khaled BOUABDALLAH et Angélique THOLONIAT, l'intelligence territoriale repose sur l'utilisation collective de trois types de ressources : les technologies de l'information et de la communication par l'utilisation des outils de travail collaboratifs, sur les « expertises et des savoirs à mettre en valeur et à rassembler en réseaux puis en capacité d'action ». Enfin, sur la transformation des informations en connaissances pertinentes, accessibles et mobilisables par des décideurs. [22, BOUABDALLAH, THOLONIAT]

L'intelligence territoriale se fonde sur les pôles de compétitivité.

La notion de pôle de compétitivité est une idée ancienne : en effet, Alfred Marshall évoquait déjà les districts industriels spécialisés dans ses *Principes d'économie politique* (1890), dans *Industrie*

and Trade (1919) il ajoute une dimension sociale : les districts permettaient des transferts de compétences, non seulement parce que la main-d'oeuvre n'était pas contrôlée mais aussi « grâce aux réseaux de sociabilité par lesquels les propriétaires d'entreprise s'échangeaient directement des informations ». [23, WEIL, FENG-CHONG]

Dans les années 1990, Michael Porter analyse les facteurs de compétitivité des clusters :

Le cluster doit favoriser une émulation entre les différentes entreprises qui le constituent, et ne pas favoriser l'une au détriment de l'autre. Tous les moyens doivent être mis en œuvre améliorer ses performances. « D'autre part, la main d'oeuvre des entreprises des clusters doit disposer de compétences scientifiques et techniques solides et les infrastructures doivent favoriser les échanges entre les ressources. Par ailleurs, le marché local des clusters doit être de qualité afin de favoriser l'innovation et la performance. Enfin, les clusters doivent être entourés d'un tissu dense de fournisseurs et d'industries afin de multiplier les interrelations. » [22, BOUABDALLAH, THOLONIAT]

Dans les années 1980, la France mène une politique de technopoles (Sophia-Antipolis en est un exemple) inspirée par l'expérience de la Silicon Valley où sont associées dans un même lieu (la route 128) les institutions de recherche et d'enseignement supérieur et un tissu industriel propice à la création d'entreprise.

En 1998, la DATAR avait lancé une politique de systèmes productifs locaux (SPL) dont certains se sont transformés en pôles de compétitivité.

Créés en 2004, à la suite des rapports de Christian Blanc et de la DATAR (devenue DIACT, Délégation interministérielle à l'aménagement et à la compétitivité des territoires), les pôles de compétitivité « rassemblent sur un territoire donné, des entreprises, des laboratoires de recherche et des établissements de formation pour développer des synergies et des coopérations. D'autres partenaires dont les pouvoirs publics, nationaux et locaux, ainsi que des services aux membres du pôle sont associés. » [Les pôles de compétitivité en France, Supplément à la lettre d'information de la DGCIS, Direction Générale de la Compétitivité, de l'Industrie et des Services, janvier 2009]

Les pôles de compétitivité en quelques chiffres :

- 71 pôles de compétitivité ont été labellisés (dont 7 mondiaux et à 10 à vocation mondiale)

- 5000 établissements d'entreprises sont membres des pôles en 2007

- 80% des établissements sont des PME

Selon le site officiel des pôles de compétitivité, ils « sont des acteurs clés pour la mise en place de démarches d'intelligence économique car ils sont à l'origine de la production et de la circulation d'une grande masse d'informations souvent à forte valeur ajoutée, qui ne peut être diffusée sans contrôle. »

La mission d'évaluation et de contrôle de la commission des finances (MEC) de l'Assemblée nationale dans son rapport sur les perspectives des pôles présentée en septembre 2009 suggère de renforcer les partenariats entre établissements d'enseignement supérieurs et ses chercheurs et les entreprises. En effet, les députés estiment qu'il est temps de « formaliser les relations entre les pôles de compétitivité et les PRES (pôles de recherche et d'enseignement supérieur) ». Cela permettrait de corriger « une participation insuffisante des acteurs de la recherche et de la formation au sein des pôles » (les premiers ne représentent que 15 % des adhérents des pôles, les seconds 3 %), mais aussi « une prise en compte insuffisante de la dimension scientifique des projets au sein des pôles ». De plus, la MEC propose que les pôles se préoccupent davantage « d'anticiper les besoins en formation » et propose d'introduire à cet effet « de nouveaux indicateurs de performance dans les contrats d'objectifs de chaque pôle ». (AEF 24 septembre 2009) [20, HOUEL, DAUNIS]

1.2 La veille en pratique

1.2.1 Etapes et objectifs de la veille

La norme AFNOR XP X 50-053 précise les différentes étapes de la veille, le type d'outils ainsi que les compétences à mettre à œuvre qui peut être résumé dans le schéma suivant :

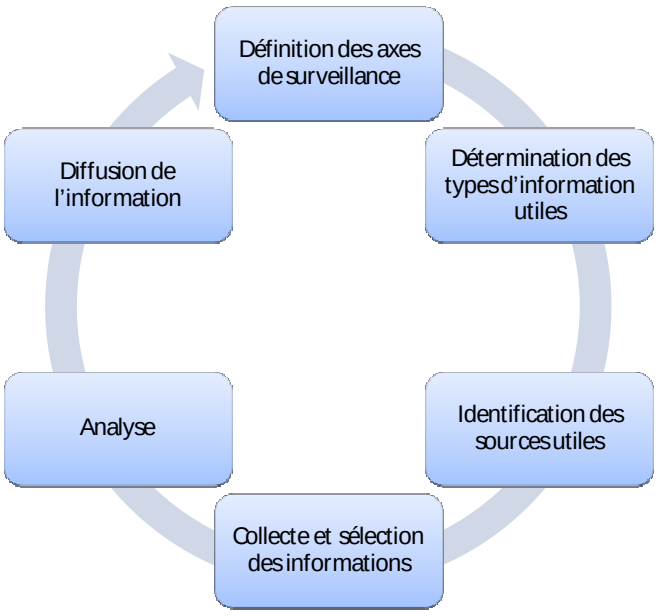


Figure 2 - Les étapes de la veille

Définition des axes de surveillance : Il s'agit de définir les centres d'intérêts et les sujets d'ordre réglementaire, concurrentielle, technologique, sociétale, pédagogique … sur lesquels il sera nécessaire de recueillir l'information afin de mener les différentes veilles.

Définition des types d'information utiles : Il faut dans cette étape, identifier les documents ou éléments qui seront utiles : il peut s'agit de rapports, d'appels d'offres, d'avis d'experts …

Identification des sources : Il s'agit de déterminer quelles seront les sources les plus pertinentes (et accessibles), en fonction de contraintes de coûts, de délais ou de confidentialité dont on dispose.

Collecte et sélection des informations : Dans cette étape, les informations sont collectées selon une périodicité déterminée et sont sélectionnées en fonction de leur critère de pertinence.

Analyse : Les informations recueillies sont analysées, organisées et éventuellement mises en perspective afin d'être diffusées. (Résumé, synthèse, lettre d'information)

Diffusion de l'information : L'information peut être diffusée par plusieurs canaux : par écrit, en réunion, …

Les objectifs de la veille sont récapitulés par Thomas Chaimbault : Il s'agit de mieux connaître son environnement et d'anticiper les évolutions afin de « suivre, cibler, gagner du temps, lutter contre l'infobésité[2], aider à la prise de décision » en « maintenant un flux régulier d'informations appropriées dans des champs d'intérêts précis et en analysant, évaluant les informations et partageant les connaissances produites » [[14, CHAIMBAULT]]

1.2.2 Typologie des sources d'informations

Les sources peuvent être classées suivant la couleur de l'information :

- Les **informations blanches,** informations officielles qui peuvent être obtenues de façon légale et qui sont facilement accessibles. Ce sont les informations présentes dans l'édition, la presse, l'audiovisuel (80% de l'information disponible)
- Les informations **grises,** informations officielles, légales mais d'un accès plus restreint. Ce sont les rapports de stage, bases de données… (15%)

[2] Surabondance d'information qui nuit à la productivité et à l'efficacité personnelle.

- Les informations **noires**, informations confidentielles dont l'accès est protégé. Elles ne peuvent êtres consultées que sur autorisation. (5%)

[19, ROUACH]

On peut également classer l'information selon son aspect formel ou informel.

- Les informations **formelles** sont les informations qui ont été rédigées ou diffusées sur un support. Ce sont des informations blanches ou grises Il s'agit de la presse, de l'audiovisuel, des bases de données, des brevets, des rapports, les données gouvernementales, la littérature scientifique…
- Les informations **informelles** sont les informations recueillies oralement ou indirectement, sans mise en forme. Ce sont les rencontres lors de colloques, les informations provenant de collègues, des réseaux sociaux… D'où l'importance d'entretenir son réseau personnel pour obtenir les bonnes informations !

[19, ROUACH]

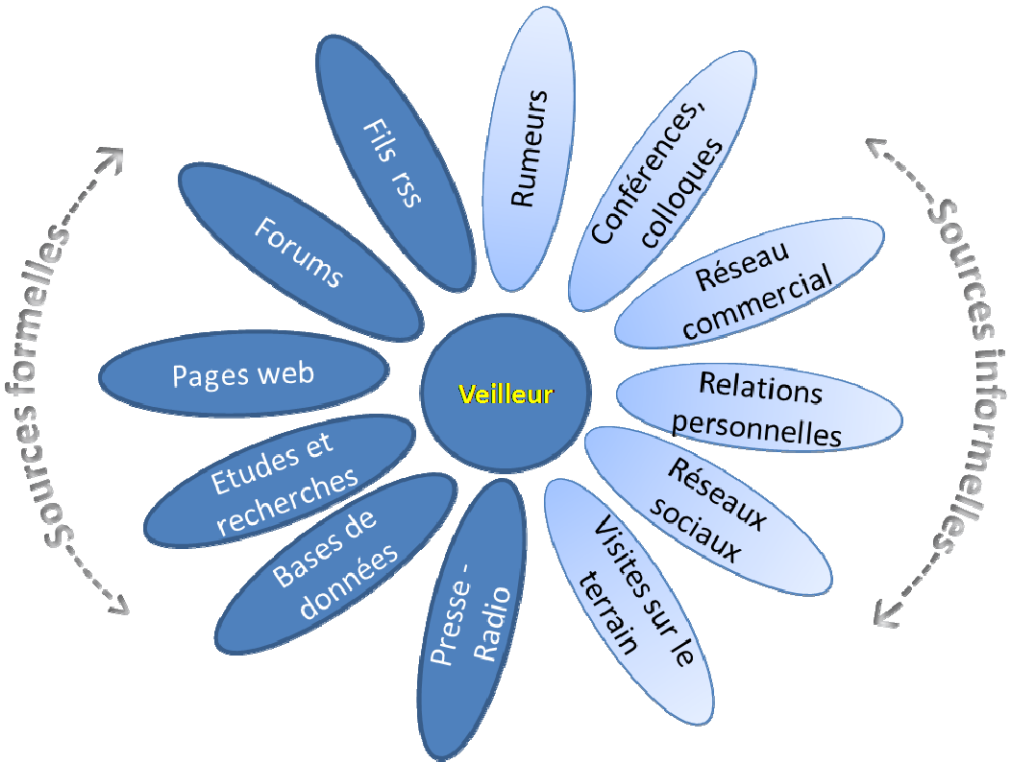


Figure 3 -Typologie des sources

1.2.3 L'importance du choix des sources

Le choix des sources est l'un des points clés de la réussite de la veille. C'est la raison pour la quelle cette étape doit se fait manuellement en allant visiter chacun des sites pour en évaluer la qualité et la pertinence. Les éléments suivants seront donc vérifiés pour évaluer la qualité de l'information :

- La fiabilité des sources
- La réputation de l'auteur
- L'objectivité de l'information
- L'exactitude de l'information
- L'actualité de l'information.

On jugera de la pertinence de l'information en fonction du but de la recherche.

1.2.4 La diffusion de la veille : typologie des outils pour la veille

Les outils utilisés pour la veille peuvent être regroupés selon trois types de fonctions : la collecte, l'analyse et la diffusion de la diffusion. [9, BALMISSE, MEINGAN]

Après avoir passé en revue ces trois types de fonction, nous verrons les outils utilisés pour une veille basée sur des outils 2.0.

- **Les outils de collecte**

Ils comprennent

- les moteurs de recherche (Google, Yahoo, Exalead, sans oublier Bing le moteur de recherche de Microsoft qui succède à Live Search)

- les gestionnaires de bookmarks (favoris ou marque-pages du navigateur) et outils de social bookmarking (Delicious, Diigo...)

- les aspirateurs de site (HTTrack)

- les agents de recherche (CopernicAgent, Website watcher)

- les agrégateurs de flux rss (Netvibes, Google Reader)

- **Les outils d'analyse**

On peut distinguer :

- les outils de classification automatique permettant notamment de générer des plans de classement automatique ou de catégoriser automatiquement les documents (processus par apprentissage).

- les outils d'extraction de connaissances (Copernic Summarizer.)

- les outils de text-mining

- les outils de visualisation de l'information

- **Les outils de diffusion de l'information**

Après collecte et analyse, l'information peut être rediffusée par d'autres fils rss recréés pour la diffusion de l'information, sur un blog, par une lettre d'information diffusée par courriel, ou par des outils de travail collaboratifs (wikis, ...)

Ces différents outils peuvent intervenir dans une ou plusieurs étapes de la veille : les fils rss sont utiles pour recueillir les informations sélectionnées sur les sites web mais servent aussi à rediffuser une information filtrée et réorganisée.

Les progiciels de veille, logiciels intégrés utilisés en entreprise pour collecter de grands volumes d'information sont capables de collecter, analyser et diffuser l'information. (Digimind, KB Crawl, Quido, Qwam). Les inconvénients de ces logiciels très complets est leur complexité de mise en œuvre et leur coût très élevé, ce qui les rend inaccessibles pour les petites structures.

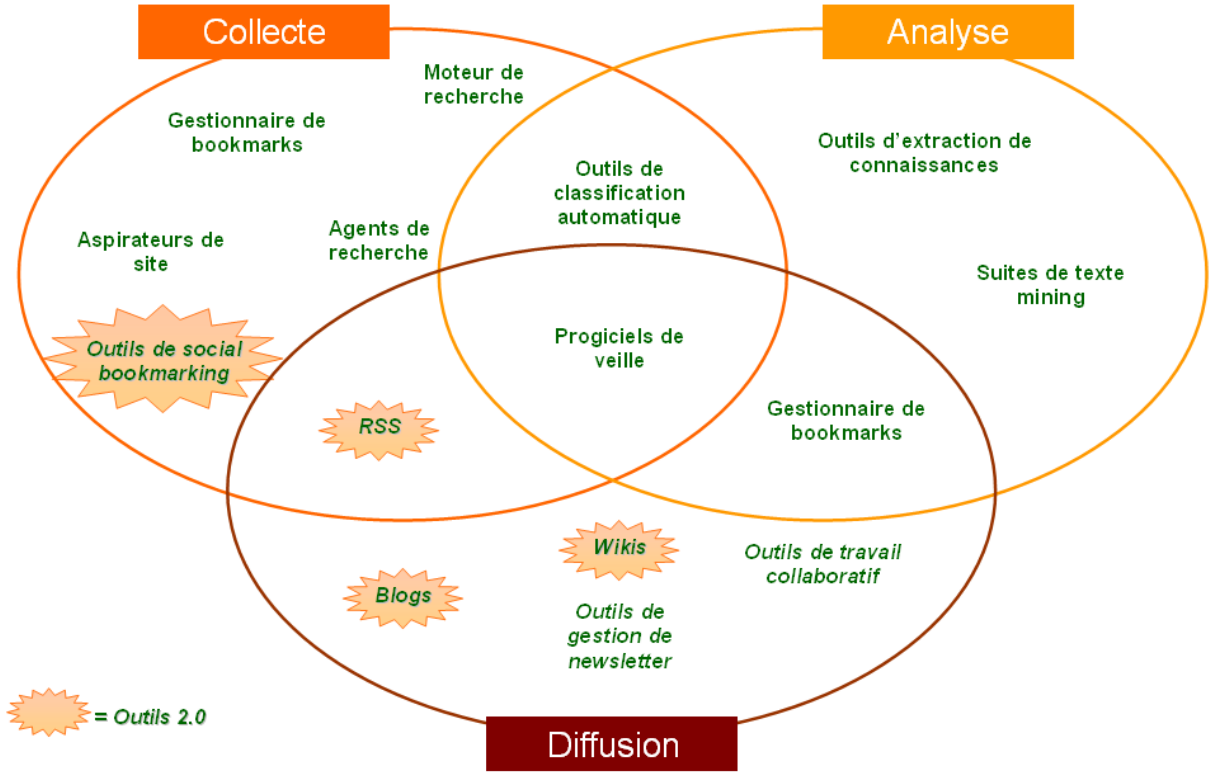


Figure 4 - Typologie des outils selon leur fonction

D'après [9, BALMISSE, MEINGAN] cité par [17, MAROIS]

1.3 Une veille automatisée grâce au Web 2.0

Le web 2.0 est un concept décrit par Tim O'Reilly en 2005.[3]

Même si le terme est contesté, les applications 2.0 présentent des points communs :

- le web devient une plate-forme de services
- le site doit être accessible quelque soit le navigateur
- les internautes sont des co-développeurs des applications
- les données utilisateurs sont la véritable richesse

[3] L'article original est disponible à l'adresse suivante : http://oreilly.com/pub/a/web2/archive/what-is-web-20 tandis que la version française l'est à cette url: http://www.eutech-ssii.com/ressources/1

- tirer parti de l'intelligence collective
- les interfaces doivent être souples, légères grâce une technologie AJAX [4]

[17, MAROIS] [9, BALMISSE, MEINGAN]

Par extension, nous pourrons parler de veille 2.0 pour la veille réalisée sur Internet et utilisant les outils du web 2.0.

1.3.1 Les réseaux sociaux

Danah Boyd et Nicole Ellison définissent les réseaux sociaux ainsi : « Un service basé sur le web qui permet aux individus (1) de construire un profil public ou semi-public dans un système limité, (2) d'articuler une liste d'utilisateurs auxquels ils sont reliés, (3) de voir et de naviguer à travers leurs propres relations et celles faites par les autres utilisateurs. »[5] [13,BOYD, ELISON]

Ces sites (MySpace, Facebook, Viadeo, Linkedin, Twitter, ...) permettent de créer des communautés qui partagent les mêmes intérêts d'ordre professionnel ou personnel.

Twitter, outil de micro-blogging[6] tient une place particulière dans la veille. Les messages envoyés sont appelés des tweets (gazouillis en anglais).

- Interagir avec une communauté : Twitter permet de se constituer rapidement un réseau et d'obtenir des informations intéressantes très rapidement. C'est à la fois un outil qui permet de recevoir de l'information (Pull) et d'en envoyer aussi (Push).

- Diffuser rapidement de l'information : Comme les messages sont très courts, l'utilisateur est obligé d'aller à l'essentiel.

- Partager des liens : l'envoi d'un lien est facilité par les sites qui raccourcissent les liens comme tinyurl.com ou bit.ly.

---

[4] AJAX signifie Asynchronous JavaScript and XML et désigne le développement d'applications web utilisant les langages HTML, CSS, Javascript, XML qui permettent l'actualisation de certaines données de la page sans le rechargement total de la page

[5] La traduction est de Sébastien Paquet dans son cours en ligne sur les réseaux sociaux disponible à l'url : http://benhur.teluq.uquebec.ca/SPIP/inf6107/spip.php?article=61&rubrique=9

[6] Le micro-blogging est un dérivé des blogs qui permet d'envoyer des messages très courts d'au maximum 140 caractères.

Il est possible de mettre des mots-clés (**hashtags**) sur les messages à l'aide du signe **#** devant le mot.

Nombre de sites ou d'applications ont été développés pour suivre les tweets comme :

- Tweetbeet.com : pour recevoir des alertes par e-mail à partir de critères comme les hashtags, les mots contenus dans le message, d'une personne en particulier, s'il contient une url...
- tweetsearch.com : permet de faire une recherche dans les anciens tweets.

Aref Jdey a regroupé les outils utilisables dans le schéma suivant[7] :

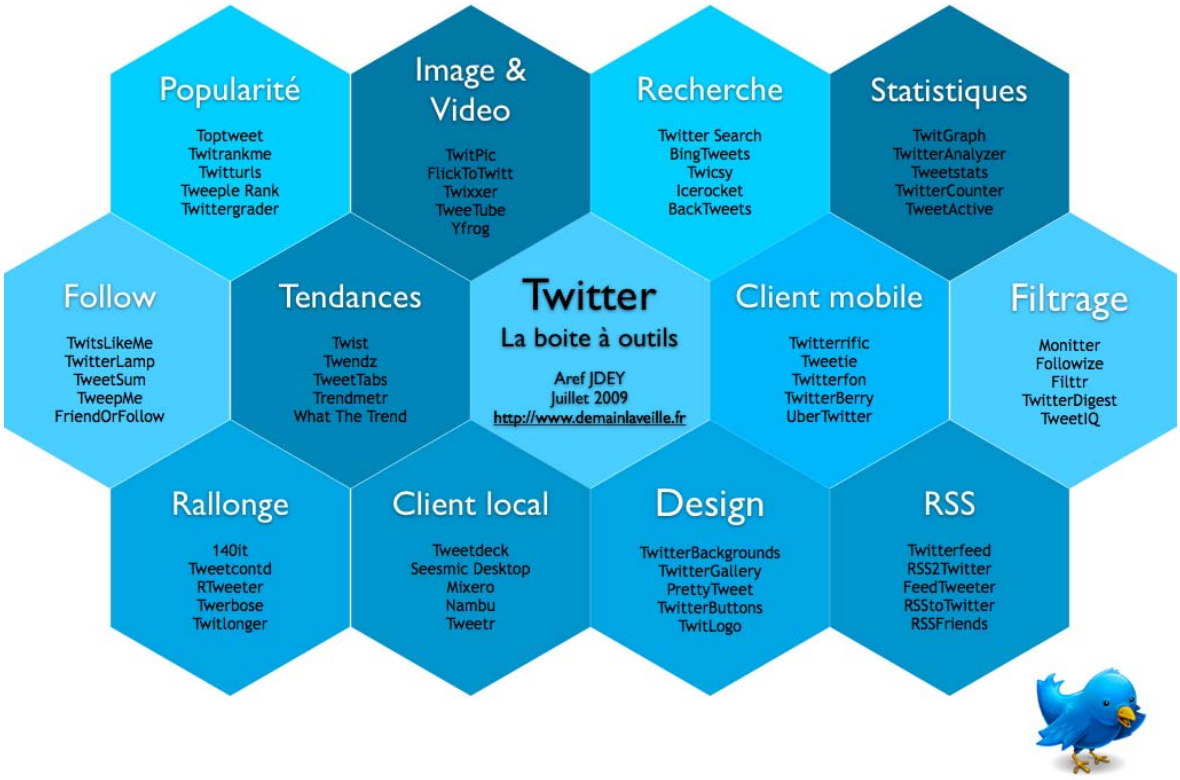


Figure 5 - La boite à outil twitter de Aref JDEY

1.3.2 Les sites de social bookmarking : Delicious ou Diigo ?

[7] Le fichier PDF avec les liens cliquables est disponible à l'adresse suivante : http://www.demainlaveille.fr/wp-content/uploads/2009/07/boite-a-outils-twitter.pdf

Les sites de partage de favoris ou social bookmarking sont des sites où les utilisateurs peuvent sauvegarder et partager leurs marque-pages. Le titre, le lien, et un commentaire éventuel sont enregistrés et classés au moyen de mots-clés appelés tags créés par les utilisateurs eux-mêmes. L'ensemble de ces tags est nommé folksonomie[8]. [12, BOURDIER] [9, BALMISSE, MEINGAN]

Delicious est l'un des sites les plus ancien et des plus utilisé, mais il pourrait être concurrencé par Diigo qui commence à rassembler une communauté de veilleurs non négligeable.

Le tableau ci-dessous retrace les points communs et les avantages et inconvénients de chacun d'entre-eux.

	Delicious	**Diigo**
Points communs	- Partage de signets en ligne accessibles de n'importe quel ordinateur - Classement par tags choisis par les utilisateurs - Voir les marques pages des autres utilisateurs (signets privés possibles)	
Points forts	Communauté importante	Partage collaboratif : Possibilité de créer des groupes fermés pour le partage des signets. Avec la barre diigo (et connexion au site) possibilité de voir quelles pages ont été visitées par les autres membres : intéressant pour déterminer quelles sont les personnes qui partagent les mêmes centres d'intérêt. Possibilité de surlignage de passage des textes sur les sites pour partager avec d'autres utilisateurs (en privé ou public)
Points faibles	Interface austère et peu claire, Pas d'aperçu des sites	Avec la barre diigo (et connexion au site), enregistrement de l'historique de recherche : pas de confidentialité Pas encore très diffusé.

Tableau 1 - Comparatif Delicious /Diigo

[8] De l'anglais folks (les gens) et de taxonomy (classification).

1.3.3 Agréger et diffuser l'information : Netvibes ou Google Reader ?

1.3.3.1 La technologie RSS

Le RSS ou « Really Simple Syndication » désigne un standard ou une norme définissant un format de représentation de contenu structuré en XML.

Il est souvent représenté par l'icône orange  présente à côté de l'url du site consulté.

Ce flux ou fil RSS contient un ensemble de liens pointant vers les articles du site mis ainsi en relief. Cette technologie permet à l'utilisateur de s'abonner à un flux d'information diffusé par le site internet et de recevoir directement l'information, ce qui évite d'aller consulter systématiquement le site vérifier les mises à jour. [4, ENDRIZZI]

Les flux peuvent être lus à partir d'un navigateur (firefox), d'un lecteur de messagerie (thunderbird), ou d'un agrégateur de flux (netvibes ou google reader).

1.3.3.2 Firefox

On peut consulter les flux directement à partir de son navigateur à partir des marques pages dynamiques. Cette solution est valable si le nombre de sites est peu important en effet, l'utilisateur est vite limité par la grandeur de son écran.

Néanmoins, Firefox possède quelques extensions qui sont utiles pour la veille, en particulier ajouter des signets dans les sites de Bookmarking Social, Delicious ou Diigo.[9]

1.3.3.3 Thunderbird

Comme pour les courriels, Les flux peuvent être lus et classés dans le lecteur. Cette solution peut convenir si l'on a très peu de flux, la lecture s'avérant rapidement difficile. Le principal avantage de cette solution est que les courriels et les flux sont stockés dans un même outil.

1.3.3.4 Les agrégateurs de flux

Netvibes et Google Reader sont les deux agrégateurs de flux les plus utilisés actuellement et chacun a ses adeptes et détracteurs.

---

[9] Pour plus d'exemples d'extensions, on pourra se référer à la présentation de Julien LOMBARD-DONNET : http://www.slideshare.net/jdeyaref/firefox-pour-la-veille?src=embed

Le tableau ci-dessous dresse un comparatif :

	Netvibes	**Google Reader**
Caractéristiques générales	Portail web Affichage des flux sous forme de module	Agrégateur de flux. Affichage sous forme de listes
Points forts	Interface agréable à consulter si bon choix de couleurs. Simple à consulter. Possibilité d'ajouts de modules externes pratiques (actualités, photos, ...) Permet d'avoir une ou plusieurs pages publiques et une ou plusieurs pages privées	Permet de gérer un grand nombre de sites. Possibilité de classer les flux dans des dossiers Possibilité de voir l'ensemble des flux dans une seule liste Diffusion des articles sélectionnés sous forme de liste de partage dans un blog ou flux rss avec possibilité de rajouter des commentaires avant l'article sélectionné
Points faibles	Flux généré commence par x shared with you : fait perdre de l'information essentielle : nécessité de réécrire le flux pour avoir l'information utile seulement Pas de flux par onglet Trop d'informations quand trop de modules ?	Pas très ergonomique, peut être rebutant au début car trop complexe.

Tableau 2 - Comparatif Netvibes/Google Reader

Google Reader permet est certes plus de possibilités dans la gestion des flux, mais Netvibes est plus qu'un agrégateur de flux, puisqu'il permet de rajouter des widgets et personnaliser son portail. Il convient donc davantage à une diffusion tous publics. La nouvelle version Wasabi encore en version bêta, proposera une visualisation, soit sous forme de modules, soit sous forme de liste comme Google Reader, soit sous forme de mosaïque. [11, BORDERIE]

Il est parfois nécessaire de réarranger les flux pour ne pas noyer les utilisateurs de la veille ou pour générer ses propres flux à l'exemple de qui se fait à l'Espace flux de l' Y, Espace d'urbanisme de la région grenobloise. Le portail Netvibes « comporte des onglets géographiques correspondant aux secteurs d'intervention de l'agence. » [16, GOUJON]

1.3.3.5 Les outils de manipulation des flux

Il existe plusieurs types d'outils pour générer de nouveaux flux

- Générer des flux à partir de sites qui n'en possèdent pas : Ponyfish, page2rss.com.
- Fusionner des flux à partir de plusieurs flux : Newsgator
- Filtrer les flux : Feedrinse
- Traiter, filtrer et transformer les flux RSS : Yahoo Pipes

[15, COURRIER][10, BONDU]

Deuxième partie
La veille dans le domaine de la formation

2 La veille dans le domaine de la formation

2.1 Les spécificités de la veille dans le domaine de la formation

La veille dans le domaine de formation est multiple : elle s'adresse à la fois aux enseignants, dans leur démarche pédagogique mais aussi aux enseignants et autres personnels pour appréhender la situation de l'établissement d'enseignement dans l'environnement économique, concurrentiel, réglementaire…

Comme au sein de l'entreprise, la veille est un outil d'aide à la décision qui permet de sélectionner la « bonne information » parmi une multitude de sources. Par le traitement de l'information et la diffusion à ses destinataires, « la veille pédagogique permet à une institution pédagogique d'observer le marché, de déterminer des tendances et de définir des stratégies. »

Ceci est particulièrement vrai dans le domaine de la formation à distance, « afin d'accompagner l'évolution des besoins des apprenants, des formateurs, et de répondre à la demande du marché. » (Veille concurrentielle et veille technologique). D'autant plus que la demande du secteur ne cesse en effet d'évoluer au gré de changements d'ordre réglementaire aussi bien que technologiques (outils logiciels, wifi et autres blogs..). [7, PINTE]

Elle s'adresse à des enseignants qui doivent re-transmettre l'information à des élèves (ou auditeurs pour le Cnam). La principale difficulté étant que ces enseignants comprennent difficilement « le caractère structurel des changements qu'on leur demande de gérer et d'accompagner. » [6, 7, PINTE]

Il peut s'agir d'une veille sur les Technologies de l'Information et de la Communication liées à l'éducation (TICE) dans le sens où des ressources pédagogiques réalisées par d'autres enseignants sont repérées pour être indexées et mises en valeur à destination d'autres enseignants.

D'autre part, la diffusion de l'information aux collègues, l'objectif de la veille pédagogique est l'éducation à l'information.

Comme le souligne Jean-Paul Pinte : « Cela implique aussi collaboration entre bibliothécaires ou professionnels des sciences de l'information et enseignants. »

Néanmoins, la veille dans le contexte de la formation ne se limite pas à la seule veille pédagogique.

L'enseignement supérieur a connu ces dernières années d'importantes évolutions qu'il nous a paru nécessaire de rappeler.

2.2 L'enseignement supérieur en mutation

2.2.1 La construction de l'espace européen de l'enseignement supérieur

Le 25 mai 1998, à l'occasion du 800ème anniversaire de l'Université de Paris, les quatre ministres de l'enseignement supérieur allemand, français, italien, et britannique s'engagent à « Harmoniser l'architecture du système européen d'enseignement supérieur. » (Déclaration de la Sorbonne)

La déclaration de Bologne en 1999 est le point de départ d'une harmonisation entre les systèmes universitaires européens. Elle vise à introduire un système de grades académiques facilement « lisibles » et comparables, à promouvoir la mobilité des étudiants, enseignants et chercheurs, à assurer la qualité de l'enseignement et à prendre en compte la dimension européenne de l'enseignement supérieur. Ce processus a conduit les établissements supérieurs (dont le Cnam) à réorganiser les diplômes nationaux en trois grades : Licence, Maîtrise, Doctorat, plus connu sous le nom de réforme LMD et à adopter le système des ECTS (European Credit Transfer and Accumulation System). [35, EUROPA]

Ces objectifs sont complétés à Prague en 2001 par l'affirmation de l'importance de **l'éducation et de la formation tout au long de la vie** « pour répondre aux défis que constituent la compétitivité économique et l'utilisation des nouvelles technologies.». D'autre part les ministres soulignent l'importance de l'implication des établissements de l'enseignement supérieur dans la création « constructive » de l'espace européen de l'enseignement supérieur (EEES), et la nécessité de **renforcer l'attractivité** de l'enseignement supérieur européen non seulement pour les étudiants européens mais aussi pour ceux d'autres parties du monde, les diplômes de l'enseignement supérieur européen devant être lisibles et facilement comparables aux autres.

Enfin, l'**information doit être mieux diffusée**. [32, CONFERENCE DES MINISTRES DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR]

2.2.2 La mondialisation de l'enseignement supérieur

L'enseignement supérieur a traditionnellement été plus tourné vers l'international en raison des échanges de connaissances entre scientifiques et enseignants. Ainsi, il existe des échanges

étudiants avec la Conférence des Recteurs et Principaux de Collège des Universités du Québec (Crepuq) depuis la fin des années soixante. [30, OFQJ]

Les années 1990 marquent une accélération de la mondialisation de l'enseignement supérieur. Le développement des technologies de communication comme Internet et la messagerie électronique facilite la collaboration entre les services d'enseignement (facultés ou les chaires) en stimulant de plus les rencontres en face à face et les visioconférences. [28, MARGINSON]. D'autre part, les universités doivent faire face à de nouveaux défis : un accroissement de la demande de formation supérieure, une internationalisation croissante de l'éducation et de la recherche, et une coopération accrue entre les universités et l'industrie. [33, COMMISSION EUROPEENNE]

Dans le même temps, la gestion traditionnelle est remise en question par la nouvelle gestion publique (ou New Public Management) qui prône un rapprochement avec les méthodes de gestion du secteur privé, qui s'est traduit concrètement par la création d'agences publiques évaluées avec des indicateurs de gestion, une professionnalisation des d'établissement universitaires. [31, REY][42, WIKIPEDIA]

2.2.3 Le développement de l'autonomie des universités et des établissements d'enseignement supérieur

Dans presque tous les pays occidentaux, des réformes sont engagées pour accroître l'autonomie des universités. En France, la loi relative aux libertés et responsabilités des universités (LRU) est votée en 2007.

Ce texte confie aux universités des missions d'orientation et d'insertion et engage la rénovation de leur gouvernance.

Les universités pourront se saisir de nouvelles responsabilités et compétences, c'est-à-dire :

- Mettre en place un budget global, incluant la masse salariale ;
- Mobiliser des sources de financement diversifiées, notamment par la création de fondation ;
- Renforcer le « pilotage », via la contractualisation avec l'État;
- Gérer elles-mêmes le recrutement d'enseignants-chercheurs et de contractuels, y compris étudiants.
- En outre, le président pourra attribuer des primes et moduler les obligations de service des enseignants-chercheurs.

- Enfin, l'État pourra transférer aux universités la pleine propriété des biens mobiliers et immobiliers qui leur sont affectés. » [40, MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE.]

2.2.4 L'impact des classements internationaux

Dans un environnement concurrentiel et changeant, les classements internationaux d'établissements supérieurs se développent : le classement de Shanghai est celui a eu le retentissement le plus important. Etabli à l'origine dans un but national celui de permettre aux universités chinoises de se classer parmi les meilleures universités mondiales, il est vite devenu un outil de classement mondial. Depuis 2003, il classe les 500 meilleures universités mondiales.

Contrairement aux classements qui existent depuis longtemps dans le monde anglo-saxon qui mettent l'accent sur les moyens des universités, les critères retenus sont les performances et les résultats des universités.

La France se positionne au 6ème rang mondial, à un rang comparable à celui donné par différents indicateurs de production scientifique, mais il faut attendre la 46 ème position pour voir apparaître la première université française Paris VI.

Ces performances reflètent les spécificités des systèmes d'enseignement supérieur et de recherche, spécificités qui soulèvent autant la question de l'organisation que celle des moyens et de leur allocation (faible taille des établissements, spécialisation disciplinaire, et pour le cas de la France, la double dualité, Grandes écoles-universités et organismes de recherche-établissements d'enseignement supérieur).

Ce classement est contesté car les indicateurs sont basés sur la recherche (critères bibliométriques et citations) et non pas sur la formation bien que ce soit une des autres missions principales des établissements d'enseignement supérieur. D'autre part, les critères choisis favorisent les établissements anglophones. (Comme le nombre de prix Nobel). [36, BOURDIN][37, HARFI, MATHIEU].

Un appel d'offre a été lancé sous la présidence française de l'Union Européenne pour un classement européen qui devrait être "multicritères", prenant en compte « aussi bien la qualité de l'enseignement que celle la recherche, discipline par discipline », il sera donc difficile de classer les établissements, le but étant « d'établir une cartographie permettant aux facultés de se comparer et aux étudiants d'opérer un choix éclairé ». Enfin, il s'appliquera à une échelle internationale, de manière à concurrencer vraiment le classement réalisé par l'université Jiao-Tong de Shanghai [39, PERUCCA]

L'appel d'offre a été remporté en juin 2009, par le consortium CHERPA (Center for Higher Education and Research Performance Assessment) qui regroupe cinq institutions de recherches européennes dont l'Observatoire des Sciences et Techniques et le CHE (Centrum für Hochschulentwicklung de Gütersloh), centre de recherches allemand sur le développement du supérieur[10], dont la méthodologie servira de base au futur classement prévu pour 2012. [38, THOMAS MORE]

2.2.5 La création de l'AERES

C'est dans ce contexte que l'AERES (Agence d'évaluation de la recherche et de l'enseignement supérieur) est créée en 2007.

Elle regroupe dans un même organisme les évaluations qui étaient réalisées par différentes structures Elle est chargée de l'évaluation des établissements et des organismes, des unités de recherche, des formations et des diplômes de l'enseignement supérieur.

Elle vise à promouvoir une démarche qualité et à s'inscrire dans l'espace international

La mise en place de ce nouveau paradigme basé sur une vision purement économique sans prendre en compte l'aspect social est remis en question en particulier par Pierre Maassen, auteur d'un rapport présenté devant les directeurs d'universités qui propose aux universités européennes un modèle alternatif au modèle américain : celui des pays nordiques d'Europe, « qui ont réussi à concilier compétitivité et cohésion sociale dans leurs systèmes d'enseignement supérieur ». [31, REY][27, MAASSEN]

2.3 Les réformes de la formation professionnelle

Parallèlement à la construction de l'enseignement supérieur européen, le même processus s'engage pour la formation professionnelle.

[10] Les autres sont le Centre for Higher Education Policy Studies (CHEPS) de l'université de Twente et le Centre for Science and Technology Studies (CWTS) de l'université de Leiden aux Pays-Bas, l'Université catholique de Louvain en Belgique supérieur.

2.3.1 Processus de Copenhague

Le 30 novembre 2002, les ministres de l'éducation de 31 pays européens (États membres, ex pays candidats et pays EEE) ont signé la déclaration de Copenhague pour renforcer la coopération dans le domaine de l'enseignement et la formation professionnels (EFP) en Europe.

5 principes sont adoptés :

- Cadre unique pour la transparence des compétences et des qualifications avec le label unique « Europass »
- Système de transfert d'unités capitalisables : les ECVET, équivalent des ECTS pour la formation professionnelle qui faciliter le « transfert et le cumul des résultats de l'apprentissage ».
- Un cadre commun d'assurance qualité (CCAQ).
- La validation des apprentissages non formel11 et informel12.
- « L'amélioration de l'orientation et du conseil, notamment pour offrir des services personnalisés aux adultes qui ont un accès limité à l'offre de formation »

Grâce à deux instruments clés:

- le Cadre européen des certifications (CEC) « basé sur les résultats de l'apprentissage, facilite la comparaison des qualifications en Europe et leur transfert entre secteurs. »
- les cadres nationaux de qualifications (CNQ) qui visent « à améliorer la transparence, la perméabilité, l'accès et la progression, et à favoriser une parité d'estime entre la FEP et l'enseignement général. » [34, CEDEFOP]

Lors de du sommet européen de Bordeaux le 26 novembre 2008, un premier bilan a été établi. (Communiqué de Bordeaux)

---

[11] Dispensé par des établissements d'enseignement ou de formation. Il est intentionnel de la part de l'apprenant et entraîne une certification.

[12] L'apprentissage non formel ne relève pas d'un établissement d'enseignement ou de formation et ne mène généralement à aucune certification mais est toutefois intentionnel de la part de l'apprenant.

2.3.2 Réforme de la formation professionnelle en France

Dans le même temps, une nouvelle loi sur l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie a été votée. Certaines des nouvelles dispositions pourront avoir un impact sur les établissements de formation comme la portabilité du DIF (Droit individuel à la formation) en cas de changement d'employeurs, la possibilité de suivre des formations pendant les périodes de chômage partiel, l'ouverture des écoles de la deuxième chance aux 16-25 ans au lieu des 18-22 ans ou la création d'un passeport « orientation / formation », ou le développement de la coopération entre les établissements de formation professionnelle et l'Université ou la création d'un "Fonds paritaire de sécurisation des parcours professionnels" (FPSPP) destiné à faciliter l'accès à la formation des demandeurs d'emploi et des salariés les moins qualifiés. [41, SENAT]

C'est dans cet environnement en mutation qu'une veille sur l'éducation et la formation s'avère nécessaire. Non seulement une veille pédagogique, mais aussi une veille sur les réglementations, sur l'Europe, sur les concurrents...

Troisième partie
Essai de mise en place d’une veille sur la formation à la Direction Nationale des Formation du Cnam

3 Essai de mise en place d'une veille sur la formation à la Direction Nationale des Formation du Cnam

3.1 Présentation du Cnam

Le Conservatoire National des Arts et Métiers (Cnam) est un grand établissement public de l'État à caractère scientifique, culturel et professionnel qui est placé sous la tutelle du Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche.
Bien que l'une de ses missions soit **la formation tout au long de la vie**, il ne dépend pas du ministère du travail et de la direction de la formation professionnelle. Ce contexte sera à prendre en compte lors de la recherche d'informations qui devront porter à la fois sur l'enseignement supérieur et sur la formation professionnelle.
Les autres missions du Cnam sont **la recherche technologique et l'innovation** et la **diffusion de la culture scientifique et technique**

Les modalités d'enseignement sont multiples : en cours du soir, ou en formation continue en journée que ce soit en présentiel ou en formation à distance.

Le Cnam est organisé autour de quatre pôles d'enseignement et de recherche
- Économie et gestion
- Sciences et techniques industrielles
- Sciences et technologies de l'information et de la communication
- Travail et société

Selon sa devise « *Docet omnes ubique* » – « *Il enseigne à tous et partout* » – le réseau Cnam est présent, en France dans 29 centres régionaux, dont plusieurs outre–mer ou à distance dans toutes les régions françaises et dans le monde. (12 implantations Cnam à l'étranger en Europe, Moyen Orient, Afrique). Il existe aussi 150 accords et conventions dans le monde, dont 20 accords d'échanges inter-universitaires Erasmus.

3.2 Présentation de la Direction Nationale des Formations du Cnam

La Direction Nationale des Formations (DNF) a pour mission de préparer et accompagner la mise en oeuvre de la politique de formation du Cnam.

Elle accompagne la mise en oeuvre des évolutions de l'offre de formation en relation avec les institutions accréditatrices de l'offre de formation du Cnam (Direction Générale de l'Enseignement Supérieur, Commission Nationale de la Certification Professionnelle, Commission des Titres d'Ingénieur, Conférence des Grandes Ecoles …).

L'arrivée d'un nouveau directeur, impulsée par la nomination d'un nouvel administrateur au Cnam est l'occasion d'une réorganisation des services et des missions qui n'est pas encore terminée, mais on peut considérer qu'au cours de cette enquête les services de la DNF ont été les suivants : délivrance des diplômes, VAE[13] et VES[14], ingénierie nationale des formations, communication et partenariat, Mission TICE[15], le Collège supérieur des Arts et Métiers[16] (CSam), Mission RNCP[17].

3.3 Analyse des besoins

Il n'existe pas de veille réalisée au sein de la direction nationale des formations alors que l'environnement lié à la formation est en profonde mutation en lien avec l'environnement international et national. Il y a bien un Observatoire des Etudes et Carrières au Cnam, mais il est rattaché à une autre direction, la Direction du Réseau, la mission de cet observatoire est « de renforcer les outils d'aide à la décision par la production d'études et d'indicateurs. », mais pas de faire de la veille.

Il n'existe pas non plus de service de documentation ou d'information rattaché à la DNF.

Le seul service qui existe au Cnam est le centre de documentation sur la formation et le travail qui s'adresse plutôt à des chercheurs et des enseignants en sciences de l'éducation en particulier en formation des adultes. Il est rattaché au pôle travail et société.

D'autre part, les informations sont dispersées dans chaque service au sein de la DNF, un début de mise en place de gestion des connaissances a été mis en place au service ingénierie nationale des formations en utilisant un logiciel de travail collaboratif mais celui-ci n'est plus actualisé.

Partant de ces constats, il nous a semblé pertinent de proposer la mise en place d'une veille sur la formation. Pour connaître les besoins, nous avons réalisé une enquête en interrogeant les personnes de la DNF à qui une veille pourrait être utile.

---

[13] Validation des Acquis de l'Expérience
[14] Validation de l'Enseignement Supérieur
[15] Technologies de l'Information et de la Communication liées à l'Education
[16] Chargé de mettre en place de nouveaux premiers cycles professionnels

Méthodologie :

Sept personnes représentant les différentes missions de la DNF (délivrance des diplômes, ingénierie nationale des formations, communication et partenariat, Tice, Csam, RNCP,) ont été interrogées dont le directeur de la DNF. L'enquête a été réalisée pendant le mois de juillet.

Un questionnaire (cf annexe 1, p 80) a été préalablement préparé, et distribué aux premiers interviewés mais avait été peu lu au moment de l'entretien. Le questionnaire a donc plutôt servi de guide d'entretien. Malgré des emplois du temps chargés, les entretiens ont duré entre une demie heure et une heure et demie, soit environ trois quarts d'heure. [44, BLANCHET]

3.3.1 Les besoins en information

Il ressort de ces entretiens que les besoins principaux sont de connaître l'actualité du secteur de la formation, de connaître ce secteur en particulier, le marché de l'emploi de l'emploi et de pressentir les nouveaux métiers émergents, de surveiller les appels d'offre qui portent sur le secteur de la formation (appels à projets du Haut Commissariat aux solidarités actives sur les Écoles de la deuxième chance, par exemple).

Dans une moindre mesure : la surveillance des écoles et formation concurrentes (bien que la réponse la plus souvent donnée est « nous ne sommes pas des concurrents ») et l'anticipation des nouvelles formations.

Enfin il existe aussi un besoin de connaissances des publics qui fréquentent les formations (qui, quoi, comment ?) ainsi que leur devenir.

Enfin, un des interviewés a exprimé le besoin d'avoir des informations sur l'accompagnement des parcours, sur la définition des projets, sur la validation des compétences et la spécificité des adultes en formation.

---

[17] Répertoire National de la Certification Professionnelle (qui est établi par la Commission Nationale de la Certification Professionnelle)

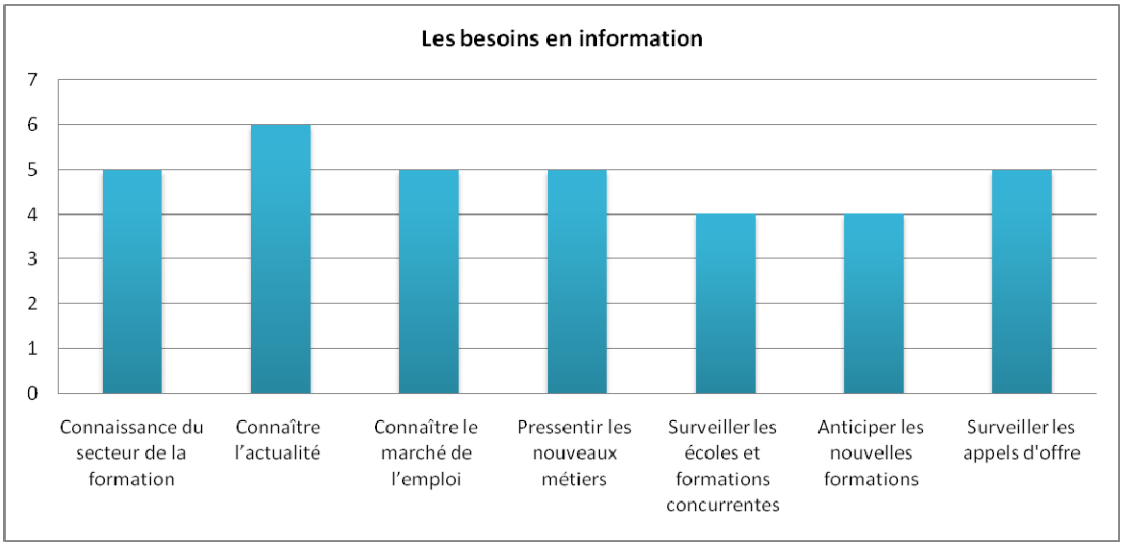


Figure 6 - Les besoins en information

3.3.2 Les besoins en veille

La veille réglementaire est la première à être évoquée par l'ensemble des interviewés, avant la veille pédagogique (portant essentiellement sur les innovations en TICE).

Viennent ensuite la veille événementielle (salons, colloques) et la veille concurrentielle, un des interviewés a précisé sur l'accompagnement des parcours.

Parmi les autres veilles souhaitées qui n'étaient pas suggérées :

- une veille démographique à partir des données de l'Insee,
- une veille sur l'Europe,
- une veille sur les territoires et les pôles de compétitivité (Intelligence territoriale)
- et enfin une veille sur l'accompagnement à l'insertion professionnelle et les moyens permettant de valoriser son parcours de formation sur le marché de l'emploi.

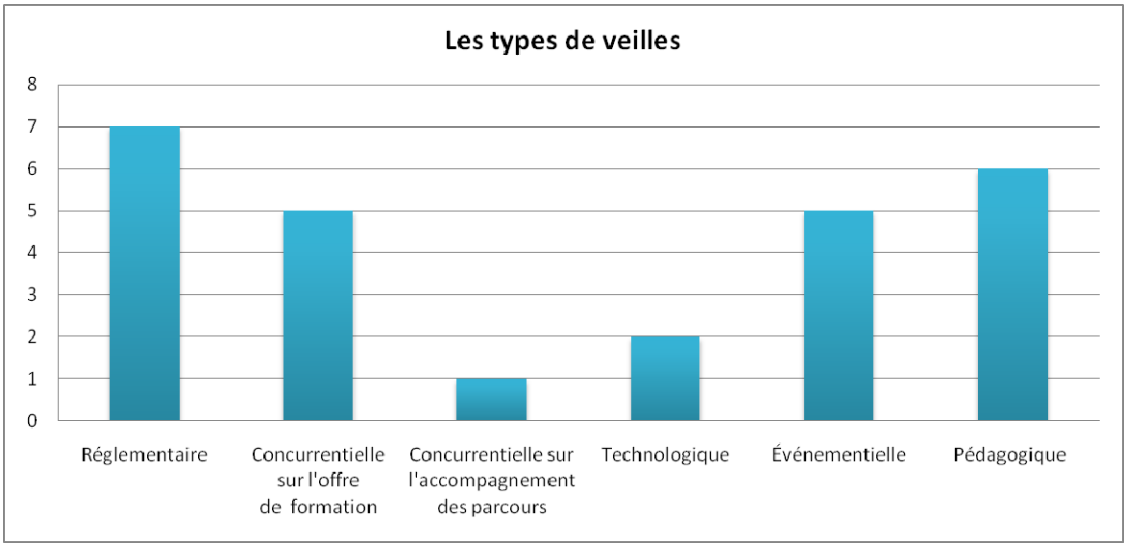


Figure 7 - Les types de veille

Il est possible de synthétiser les différentes veilles qui seraient utiles à la DNF par le schéma suivant :

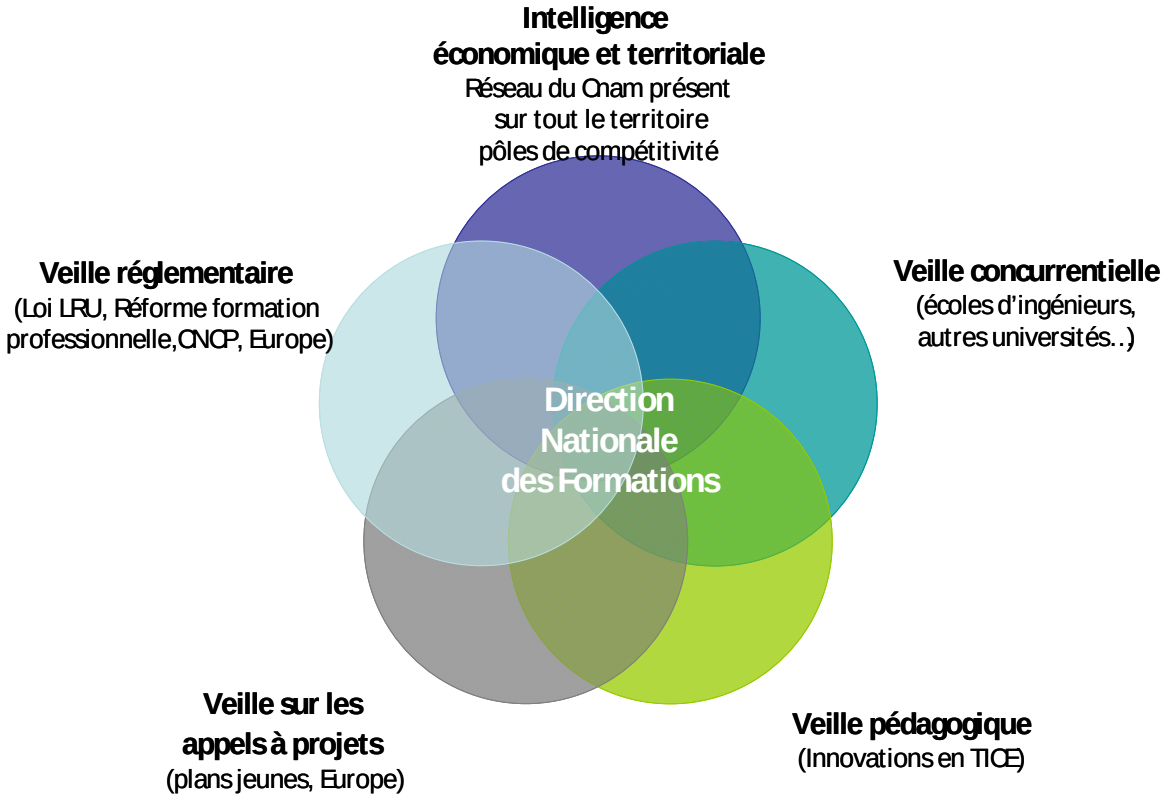


Figure 8 - Schéma récapitulatif de la veille à la DNF

3.3.3 Les sources utilisées

3.3.3.1 Les sources informelles

Elles peuvent représenter plus de 30% selon les interviewés. Cette partie est souvent sous-évaluée, certains des interviewés ont répondu 0%, alors qu'il est de notoriété publique que ces personnes entretiennent un réseau personnel important.

3.3.3.2 Salons, journées d'études et colloques

5 personnes sur 7 assistent à ce style de manifestations. Il s'agit des

- Salon de l'éducation,
- Salon de la formation professionnelle, et Université d'hiver de la Formation Professionnelle
- Salon master – sup'alternance
- Salon sur les ressources humaines, et l'emploi

3.3.3.3 Contacts avec d'autres universités

La plupart des interviewés sont en contact avec d'autres universités parisiennes et en région

- Paris V La Sorbonne, Université Pierre et Marie Curie – UPMC (Paris VI), Paris 8, Paris XIII - Villetaneuse, Université Versailles St Quentin, Dauphine, Maison des Sciences de l'homme Paris,

- Lille 2, Université de la Rochelle, Université catholique d'Angers,

- Avec de grandes écoles :

HEC, Sciences Po,

- Avec des écoles d'ingénieurs

Ecole d'Ingénieurs en Génie des Systèmes Industriels (EIGSI)

Institut national des sciences et techniques nucléaires (INSTN)

Ecole d'ingénieur en aéronautique et en automobile (ESTAQA)

Avec d'autres écoles : Ecole de la CCIP, Institut Henri Pieron

3.3.3.4 Les dépêches AEF

Trois personnes seulement ont accès à ces dépêches. Les autres ont émis le souhait de recevoir ces dépêches sur leur thème de travail ou d'y avoir accès directement.

3.3.3.5 La presse

Les principaux quotidiens sont cités : Le Monde est le premier d'entre-eux, mais aussi Libération, Le Figaro, Les Echos.

Les hebdomadaires et mensuels ne sont pas oubliés : Le L'Express, Le Nouvel Observateur, Challenges, et Sciences Humaines sans oublier le Canard Enchaîné.

3.3.3.6 Autres revues

Education permanente, revue de référence dans la formation des adultes n'est mentionnée que par une personne et les revues en ligne Solaris et Réseaux.

3.3.3.7 La Radio et la télévision

France Inter et France Info sont les radios les plus évoquées, viennent ensuite RFI, BFM, Europe 1, RTL. La télévision est très peu citée, mais LCI, TV5, et France 3 figurent parmi les sources d'information des interviewés.

3.3.3.8 Les sites web de référence

Sites officiels

- CPU - Conférence des présidents d'université : http://www.cpu.fr
- CDEFI - Conférence des directeurs des écoles françaises d'ingénieurs http://cdefi.fr
- CIEP - Centre international d'études pédagogiques http://www.ciep.fr
- CNCP - Commission nationale de la certification professionnelle : http://www.cncp.gouv.fr

Les agences gouvernementales

- AMUE- Agence de mutualisation des universités : http://www.amue.fr
- AERES – Agence d'évaluation de l'enseignement supérieur : http://www.aeres.fr

Les sites sur la formation

- Centre Inffo : http://www.centre-inffo.fr
- CDFT : Centre de formation et de documentation sur le travail : http://cdft.cnam.fr

- CEREQ : http://www.cereq.fr
- Sites des Organismes Paritaires Collecteurs Agréés[18]
  - Fongecif Ile de France : http://www.fongecif-idf.fr/
  - Unifaf : http://www.unifaf.fr/index.asp
  - Uniformation : http://www.uniformation.fr/
  - Opcalia : http://www.opcalia.com/

Sites sur l'orientation

- ONISEP : http://www.onisep.fr
- Portail orientation-formation : http://www.orientation-formation.fr

Les sites européens

- Cedefop – Centre européen pour le développement de la formation professionnelle : www.cedefop.eu.int et www.trainingvillage.gr
- Le Consortium Eurosphere : http://eurosphere.uib.no/consortium/index.htm
- Euroguidance
  - Pour l'Europe : http://www.euroguidance.net/)
  - Pour la France : http://www.euroguidance-france.org/

Les sites institutionnels

- Assemblée Nationale : http://www.assemblee-nationale.fr
- Sénat : http://www.sénat.fr
-

Les sites d'information sur les TICE

- ARTESI : Agence Régionale des Technologies de l'Information Ile-de-France

[18] Une liste presqu'exhaustive est disponible à l'adresse suivante : http://delicious.com/centreinffo/organisme_paritaire_collecteur_agr%C3%A9%C3%A9

- Thot Cursus : http://www.cursus.edu
- Les archives ouvertes d'Edutice : http://edutice.archives-ouvertes.fr/

Les sites régionaux

ARF - Association des Régions de France : http://www.arf.asso.fr

DRIRE - Directions Régionales de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement http://www.drire.gouv.fr

Les sites d'information

Educ Pro : http:// www.educpros.fr/

AEF : http://www.aef.info

Les sites de référence juridique

Legifrance : http://www.legifrance.gouv.fr

3.4 Analyse des pratiques de veille en formation

Afin de compléter l'enquête interne, il est intéressant de voir les pratiques de veille dans le domaine de la formation et de les comparer aux pratiques de veille dans les grandes entreprises analysées dans le baromètre publié annuellement par Digimind.

Nous avons lancé une enquête à la fin du mois de juillet sur la liste ADBS, et a été relayée sur la liste du réseau Prisme, et sur twitter.

Le questionnaire (cf annexe 2, p 84) a été réalisé sur le site http://www.limeservice.com/ qui permet de créer des questionnaires en ligne avec une personnalisation de l'url. (http://veille-formation.limequery.com/)

L'avantage de ce site est qu'il permet un traitement automatisé des réponses obtenues sous la forme de fichiers de données Word, Excel, Fichier CSV ou PDF.

3.4.1 Profil des répondants

46 personnes ont répondu à l'enquête entre le 27 juillet et le 5 octobre 2009. (Seules, les réponses complètes ont été prises en compte).

3.4.1.1 Hommes ou femmes ?

Plus de la moitié des répondants (54%) sont des femmes. 39% des hommes et 7% n'ont pas répondu.

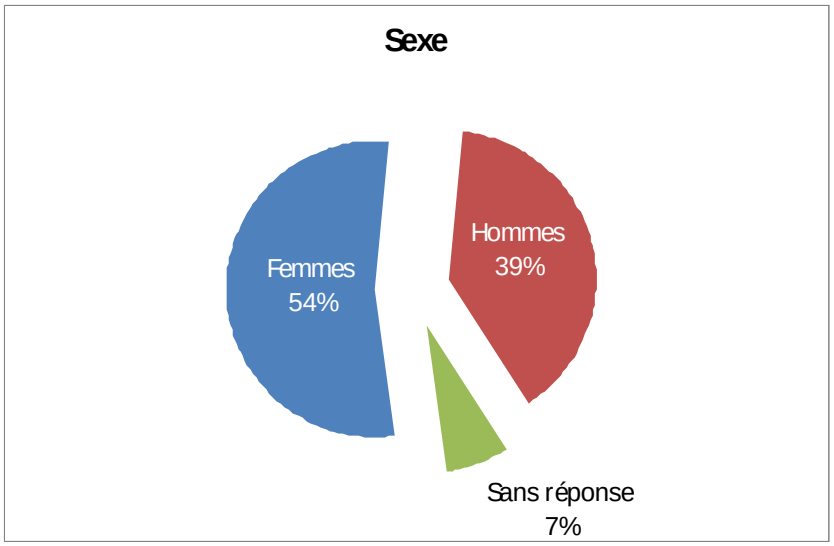


Figure 9 - Représentation par sexe

3.4.1.2 Age

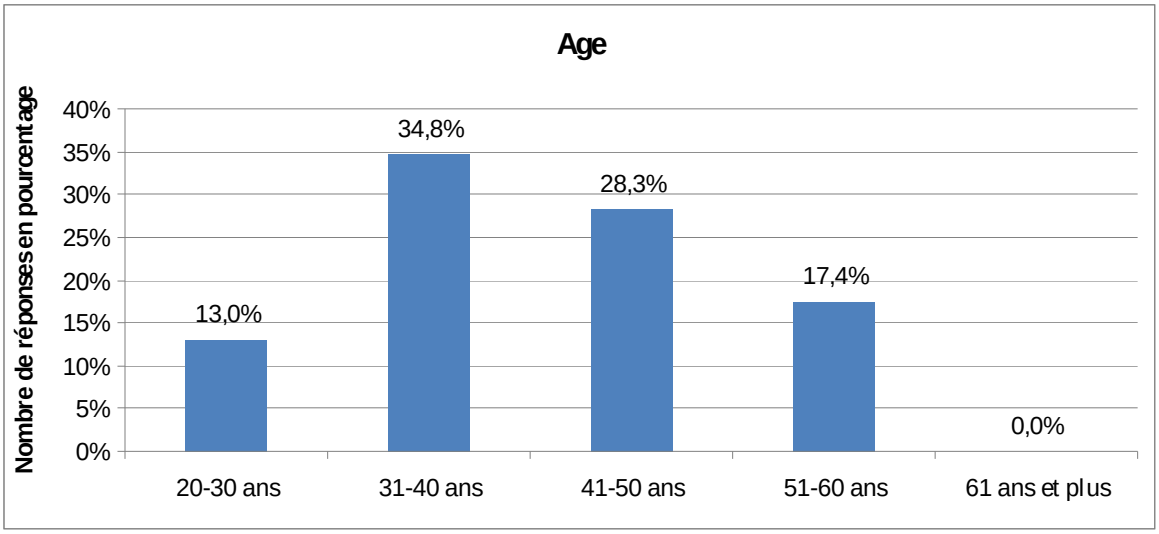


Figure 10 - Répartition par âge

La majorité de ceux qui ont répondu se situent entre 31 et 50 ans avec une pointe entre 31 et 40 ans.

3.4.1.3 Fonction occupée

45,65% des répondants sont documentalistes avec des variantes : professeur-documentaliste, veilleur-documentaliste, documentaliste multimédia, conseil en ingéniérie documentaire ...

3.4.1.4 Formation initiale des répondants

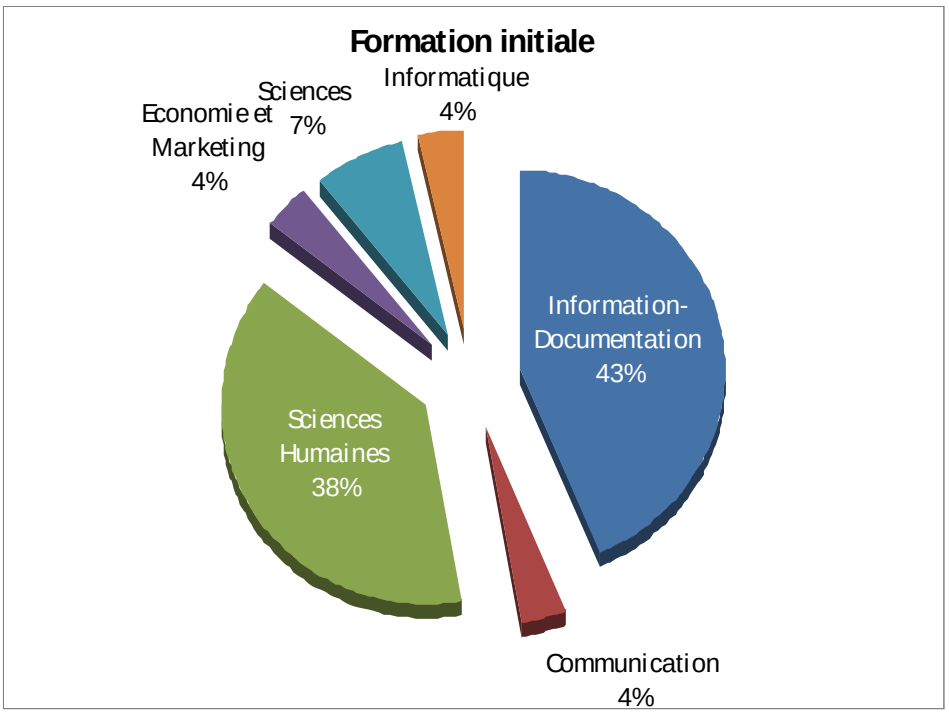


Figure 11 - Formation initiale

La majorité des répondants ont une formation initiale en information-documentation (43%) ou en sciences humaines (38%)

3.4.1.5 Organisme de rattachement

Près de 25% des répondants travaillent en université et la moitié au moins dans un établissement rattaché au ministère de l'éducation nationale ou du ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche

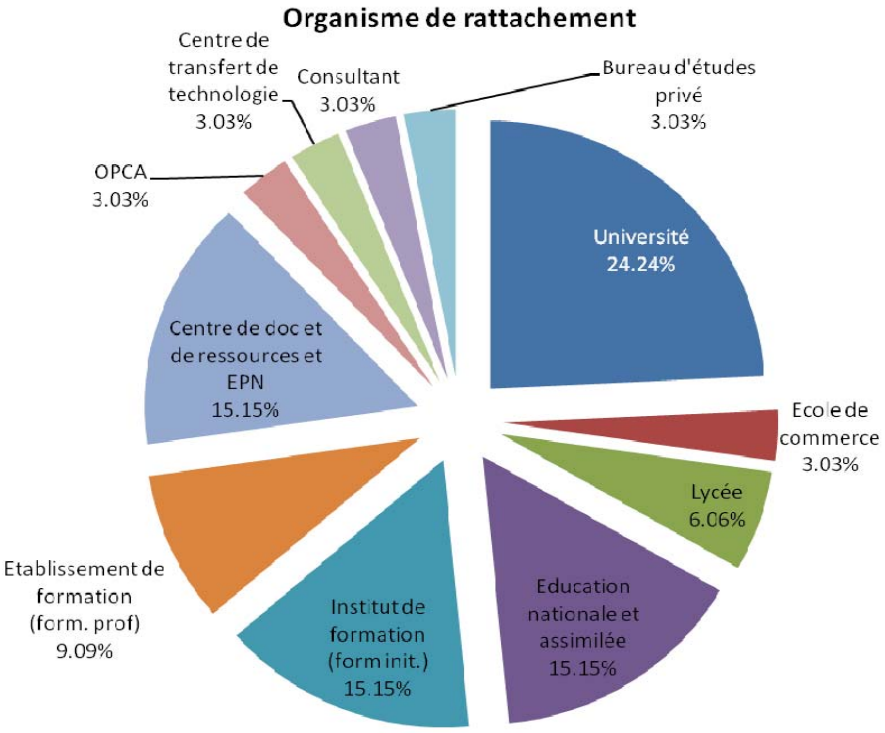


Figure 12 - Organismes de rattachement

3.4.1.6 Origine géographique

Les réponses proviennent presque toutes de France, mais il faut noter quelques réponses du Québec, d'Espagne et même d'Algérie.

3.4.2 Quel type de veille ?

La veille pédagogique arrive largement en tête des préoccupations des répondants à plus de 70%, suivie de la veille réglementaire (50%), et à égalité de la veille technologique et de la veille évenementielle (39,1%). La veille concurentielle n'est mentionnée que par moins d'un tiers des répondants (32,6%). C'est une différence notable par rapport aux resultats obtenus par l'enquête interne à la DNF où la veille concurentielle était citée par 70% des interviewés et encore plus importante par rapport aux résultats du baromètre 2008 des pratiques de veille des grandes entreprises françaises publié par Digimind. [4, DIGIMIND]

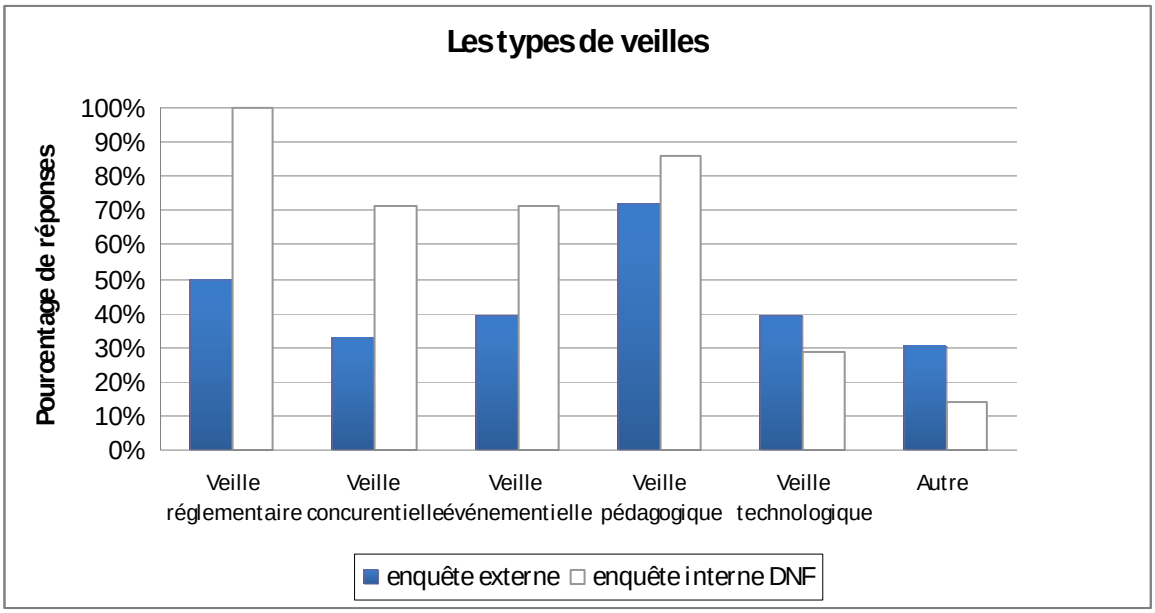


Figure 13 - Les types de veille (enquête externe)

3.4.2.1 Un nombre de sites suivis réduit

Un tiers des personnes interrogées suivent moins de 25 sites et plus de la moitié des répondants (57,1%) moins de 50 sites alors que 45,2% des entreprises surveillent entre 50 et 499 sources selon le baromètre 2008 des pratiques de veille des grandes entreprises. [4,DIGIMIND]

Si l'on considère que le nombre de sources est équivalent au nombre de sites, on peut tenter expliquer cette différence par le fait que la veille dans le domaine de la formation est réalisée à moyens constants et avec un budget réduit alors que les entreprises disposent de moyens matériels plus importants et de plateformes de veille plus onéreuses comme celles développées par Digimind. Ces plateformes de veille permettent l'analyse d'un nombre plus importante de sites.

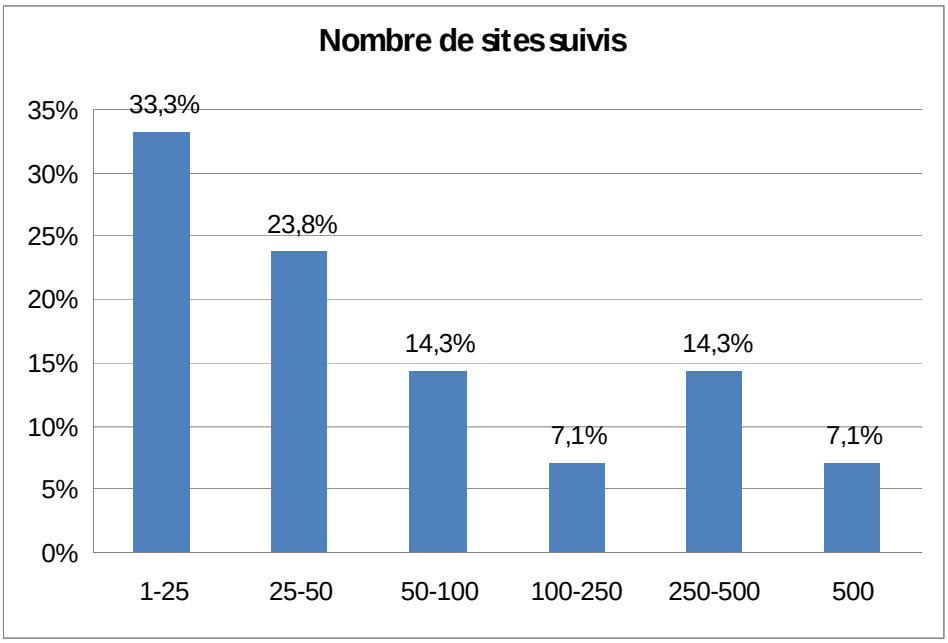


Figure 14 - Nombre de sites suivis

3.4.2.2 Pour quels besoins ?

La connaissance de l'actualité est le principal besoin auquel répond la veille. Ce besoin est avancé par plus de 80% des répondants. Il est suivi par la connaissance du secteur de la formation à moins de 60%, et par l'anticipation des besoins de formation à 50%. Le besoin est exprimé dans presque les mêmes proportions à la DNF.

En revanche, la connaissance du marché de l'emploi, la prévision des métiers en émergence, la surveillance des appels d'offre, la surveillance des écoles et formations concurrentes sont des besoins évoqués par 20 à 30% des personnes interrogées.

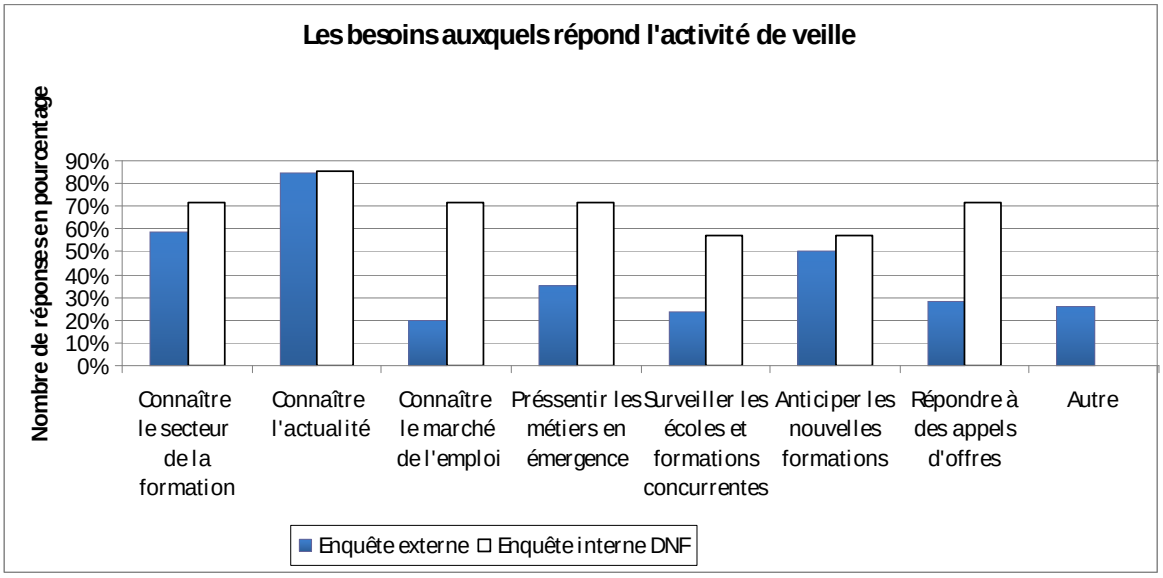
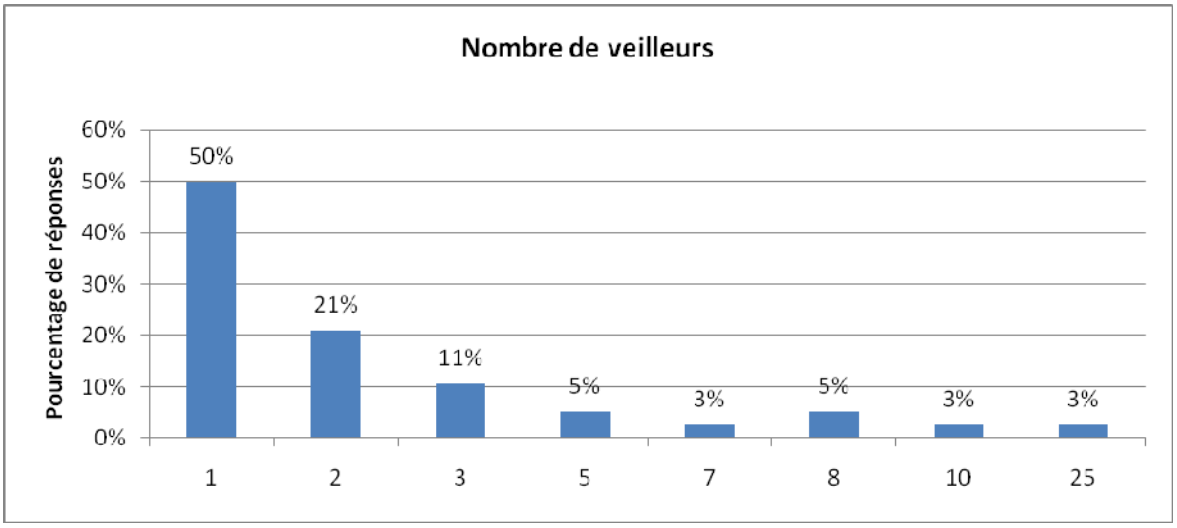


Figure 15 - Les besoins auxquels répond la veille

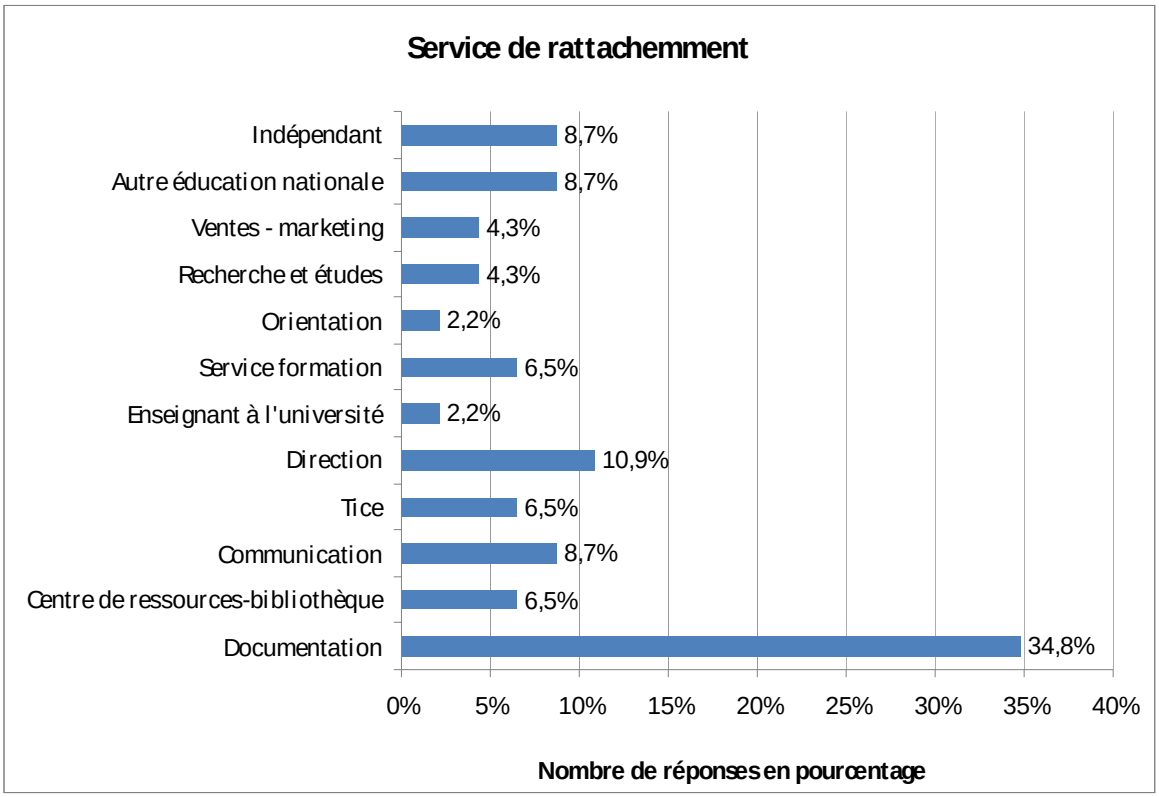
3.4.3 Organisation de la veille

3.4.3.1 Combien de personnes font de la veille dans votre service ?

Dans 50% des cas, une seule personne fait de la veille.

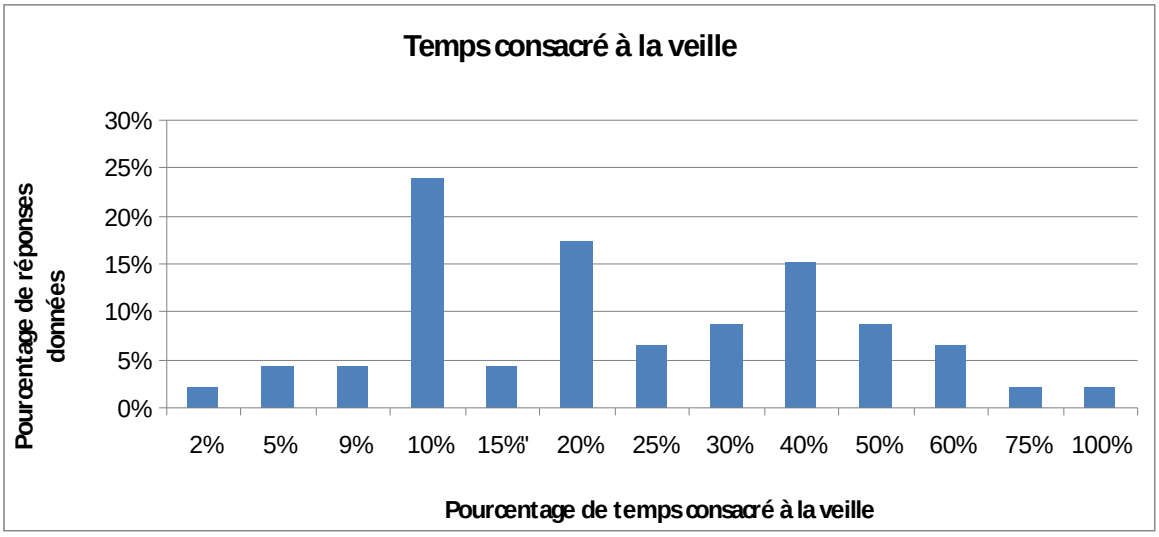


3.4.3.2 A quel service êtes vous rattaché ?



La majorité des répondants appartient au service documentation à plus de 34%. Vient ensuite la direction de l'établissement à 10,9% ou la communication à 8,7%

3.4.3.3 Quel est le pourcentage de temps consacré à la veille ?



Le temps consacré à la veille est très variable, puisqu'elle va de 2% à 100%.

Pour les documentalistes, les autres taches sont les taches classiques (traitement de la chaîne documentaire, accueil du public, mise à jour du ou des sites web, alimentation de bases de données, notes de synthèse).

Les autres activités varient en fonction de l'activité principale des répondants : L'enseignement pour les 16% d'enseignants, ou l'accompagnement à l'appropriation des TICE ou de la formation ouverte à distance (11,6%)

3.4.3.4 Fonction occupée

45,65% des répondants sont documentalistes avec des variantes : professeur-documentaliste, veilleur-documentaliste, documentaliste multimédia, conseil en ingéniérie documentaire ...

3.4.4 Le manque de temps, principale difficulté rencontrée.

Le manque du temps est la principale difficulté rencontrée par les veilleurs est le manque de temps pour réaliser une veille approfondie malgré les outils utilisés. La veille est comme nous l'avons vu précédemment une activité parmi de nombreuses autres activités. Pour ceux, dont ce n'est pas le métier à plein temps, la veille se pratique souvent hors du lieu de travail, chez soi le soir ou en fin de semaine. Dans le baromètre 2008 des pratiques de veille en entreprise de Digimind, le manque de temps est aussi la principale contrainte rencontrée.

La surabondance d'information est aussi une difficulté importante, en effet les sources d'informations sont de plus de plus nombreuses, ce qui va de pair avec un manque d'outils souvent coûteux - en particulier de dédoublonnage des informations -, et avec une difficulté de tri des réponses.

Parmi les autres contraintes rencontrées parmi les répondants : le manque d'échanges et de partage avec les collègues, le manque de retours de la part des destinataires de la veille et le besoin de convaincre de l'utilité de la veille.

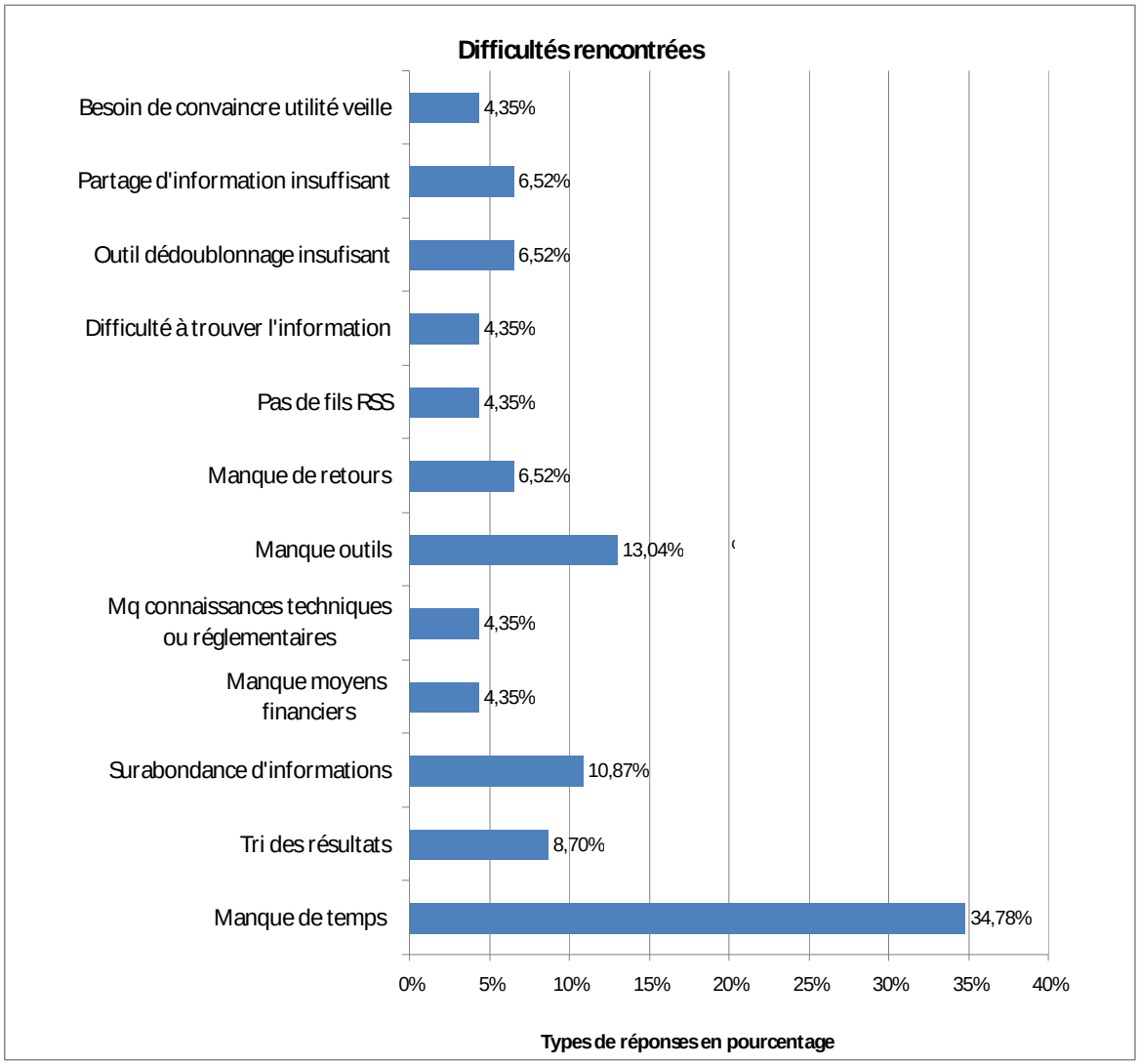


Figure 16 - Difficultés rencontrées

3.4.5 Sources de la veille

3.4.5.1 Les documents

Les sites web et les blogs, les newsletters et les revues électroniques constituent les principales sources d'information. Notons que les revues papier et la presse écrite sont encore très utilisées.

Autres sources très fréquemment citées : Les flux rss et les médias sociaux (Facebook, twitter, viadeo, You tube), wikio, ou les produits documentaires des réseaux de documentalistes.

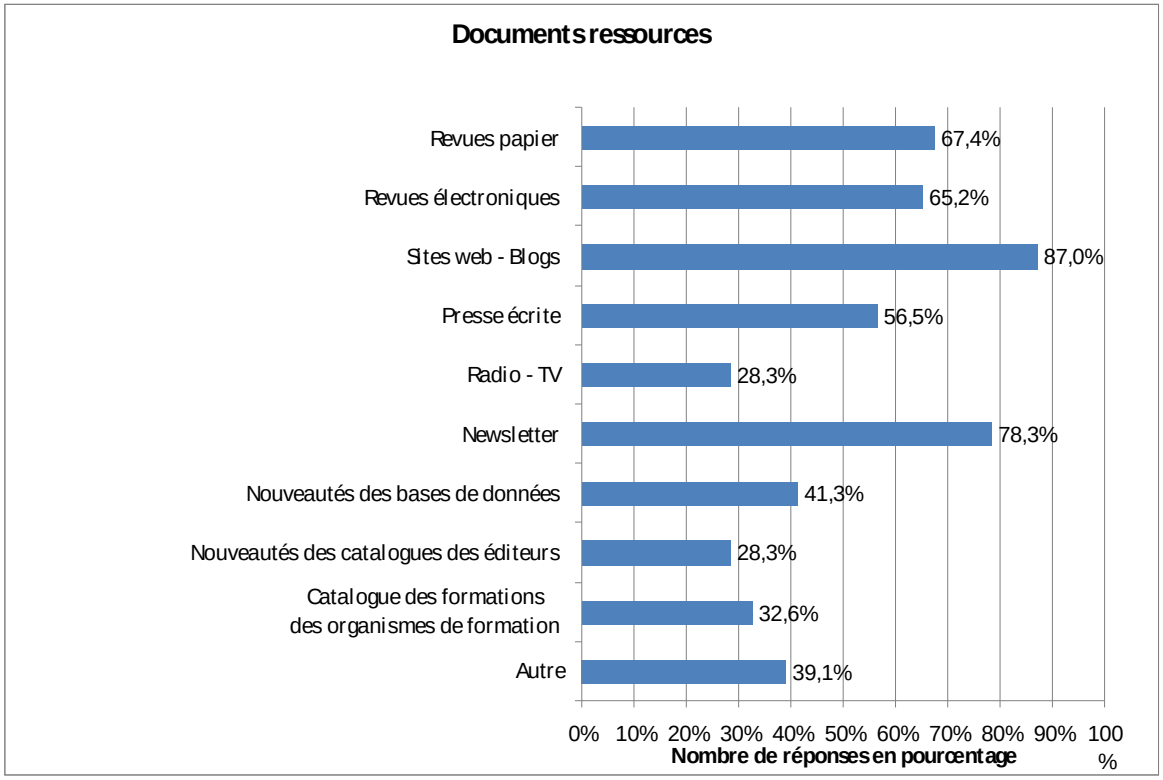


Figure 17 - Document ressources

3.4.5.2 Les organismes ressources

Les sites institutionnels sont les principales sources d'information, que ce soient les sites des ministères (76,1%), des universités (56,5%), ou d'organismes de recherche (54,3%).

Toutefois, les centres de ressources ou de documentation en formation (60,9%) ou extérieurs à la formation (50%) sont toujours considérés comme étant une ressource essentielle.

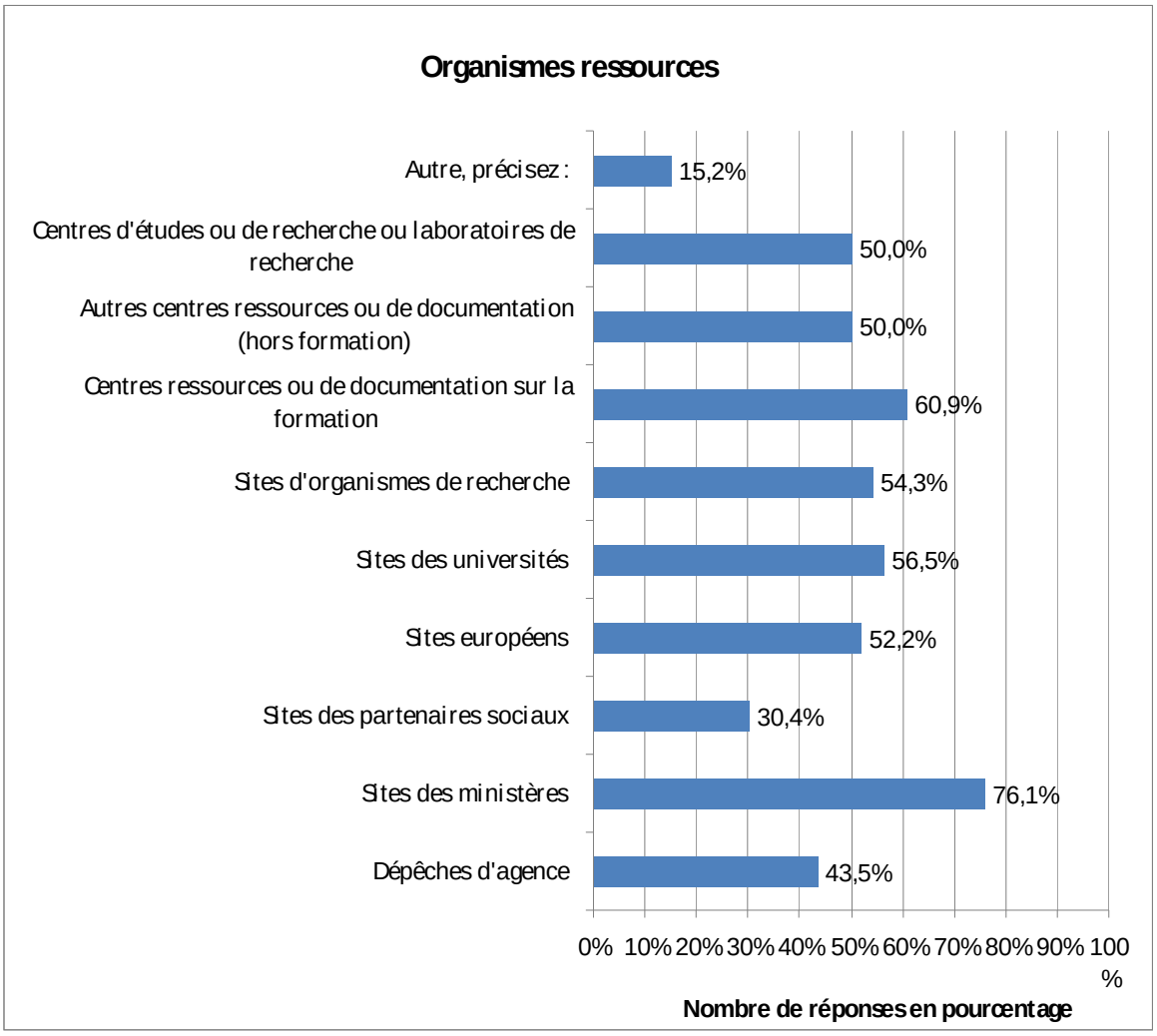


Figure 18 - Organismes ressources

Liste des sites d'organismes mentionnés :

Sites des ministères :

- Ministère de l'Education Nationale : http://education.gouv.fr
  - Sites des académies : http://www.education.gouv.fr/pid167/les-academies-et-les-inspections-academiques.html
- Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche : http://www.enseignementsup-recherche.gouv.fr
- Ministre du travail, des relations sociales, de la famille, de la solidarité et de la ville : http://www.travail-solidarite.gouv.fr/
- Délégation aux Usages de l'Internet : http://delegation.internet.gouv.fr

- Haut commissariat à la jeunesse : http://www.jeunes.gouv.fr
- Ministère de la Santé et des Sports : http://www.sante-sports.gouv.fr/
- Ministère de la Culture et communication : http://www.culture.gouv.fr

Autres sites institutionnels

- Legifrance - Le service public de l'accès au droit : http://www.legifrance.gouv.fr/
- Conseil d'orientation pour l'emploi : http://www.coe.gouv.fr/
- Conseil d'analyse économique : http://www.cae.gouv.fr/
- Centre d'analyse stratégique : http://www.strategie.gouv.fr/
- Direction des journaux officiels (JO) : http://www.journal-officiel.gouv.fr/
- Insee – Institut National des Statistiques et des Etudes Economiques http://www.insee.fr
- Assemblée Nationale : http://www.assemblee-nationale.fr
- Sénat : http://www.sénat.fr

Principaux organismes de formation ou de recherche

- CEREQ - Centre d'études et de Recherche sur les Qualifications : http://www.cereq.fr
- CEE - Centre d'études de l'emploi : http://www.cee-recherche.fr/
- CNRS - Centre National de la Recherche Scientifique http://www.cnrs.fr
- INRP - Institut National de Recherche Pédagogique : http://www.inrp.fr

Quelques instituts ou laboratoires de recherche

- INETOP - Institut national d'étude du travail et d'orientation Professionnelle : http://inetop.cnam.fr
- INOIP (Institut National de l'Orientation et de l'Insertion Professionnelles) : http://www.inoip.org/
- LISE - Laboratoire interdisciplinaire sur la sociologie économique : http://lise.cnrs.fr

Les centres de documentation

- ANACT - Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail : http://www.anact.fr
- Le réseau des CARIF - Centre d'animation, de ressources et d'information sur la formation http://www.intercariforef.org
- CDFT - Centre de documentation sur la formation et le travail du Cnam : http://cdft.cnam.fr
- Centre-inffo - Centre pour le développement de l'information sur la formation permanente : http://www.centre-inffo.fr/
- Bibliothèque des rapports publics de la documentation française : http://www.ladocumentationfrancaise.fr/rapports/index.shtml
- ONISEP - Office national d'information sur les enseignements et les professions : http://www.onisep.fr
- Thot-Cursus – Actualité francophone de la formation à distance : http://cursus.edu
- Les URFIST - Unité régionale de formation à l'information scientifique et technologique : http://urfistinfo.blogs.com/urfist_info/

Autres centres d'études et de recherche privés

- Atelier BNP Paribas : http://www.atelier.fr/
- FING - Fondation Internet Nouvelle Génération : http://fing.org/

Dépêches d'agence :

- AEF - Agence informations spécialisées sur la formation : http://www.aef.info
- AFP – Agence France Presse : http://www.afp.fr
- Reuters : http://fr.reuters.com/
- AP – Associated Press : http://www.ap.org/

Sites sur les TICE et la formation à distance :

- FFFOD- Forum Français pour la Formation Ouverte et à Distance : http://www.fffod.org/
- Portail Educnet (Enseigner avec les technologie de l'information et de la communication),: http://www.educnet.education.fr/
- Portail Eduscol (site pédagogique du Ministère) http://eduscol.education.fr/

- Portail Educasources (base de ressources numériques en ligne) : http://www.educasources.education.fr/

Sites sur l'Europe

- Agence Education Formation http://www.europe-education-formation.fr/
- Conseil Européen : http://www.consilium.europa.eu
- Eurydice - réseau institutionnel d'information sur l'éducation en Europe : http://eacea.ec.europa.eu/education/eurydice/index_en.php
- Centre d'information sur l'Europe : http://www.touteleurope.fr/
- CEDEFOP - Centre européen pour le développement de la formation professionnelle : http://www.cedefop.europa.eu/
- ETF - European Training Foundation (Fondation européenne pour la formation) : www.**etf**.eu.int
- Comité économique et social européen - http://www.eesc.europa.eu
- Eurostat - les statistiques au niveau européen : http://ec.europa.eu/eurostatn

3.4.5.3 Les outils utilisés

Les principaux outils utilisés sont les agrégateurs de flux rss (78,3%) et le courrier électronique (76,1%). (Les agrégateurs utilisés sont Google Reader, Netvibes, Feedly, Rss express.)

Les logiciels de veille ne sont utilisés que par un tiers des répondants.

Il faut noter également l'importance des réseaux sociaux et des outils de micro-blogging (twitter) utilisés par respectivement 45,7% et 47,8% des répondants qui rejoignent les utilisateurs des blogs (52,2%)

Enfin, Diigo est un outil de partage de signets de plus en plus utilisé, en effet, il permet une veille collaborative et la constitution de groupes d'utilisateurs.

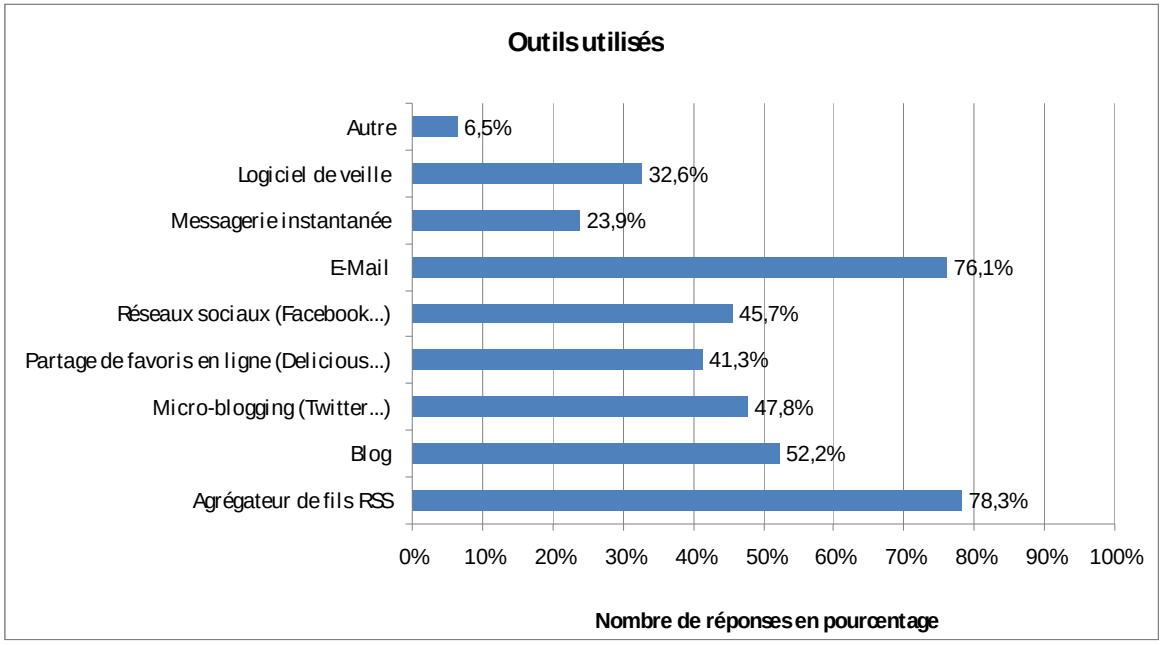


Figure 19 - Les outils utilisés

Un peu plus 26% des répondants génèrent de nouveaux flux à partir des flux rss reçus. Parmi ces derniers, presque tous créent des flux à partir de sites qui n'ont pas de flux rss !

Les logiciels les plus utilisés sont Newsgator, Feedreader, Yahoo Pipes, et Ponyfish dans une moindre mesure.

3.4.6 Diffusion de la veille

3.4.6.1 Format de diffusion de la veille

La veille est principalement diffusée par message électronique (à près de 70%). La situation est identique dans les entreprises si l'on compare avec le baromètre 2008 de Digimind.

La diffusion par intranet/internet, portail documentaire ou Environnement numérique de travail est utilisée par 37% des répondants, ce qui correspond au taux du baromètre 2007 de Digimind. (Ce taux atteint en 2008, 57,7%.). [4,DIGIMIND]

On remarquer l'émergence de la diffusion par micro-blogging ou partage collaboratif de liens à 8,7%.

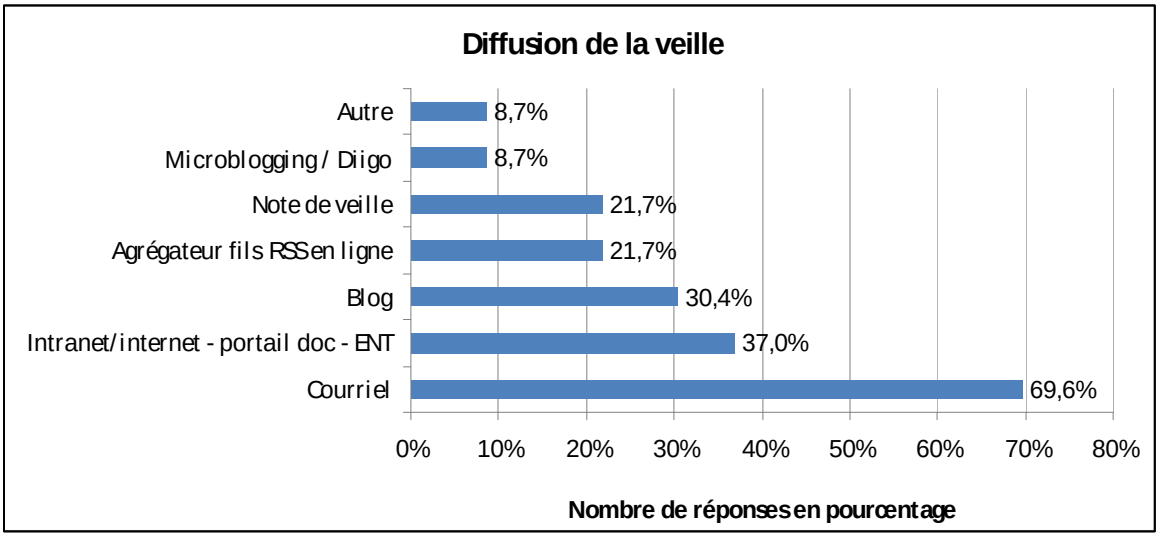


Figure 20 - Diffusion de la veille

3.4.6.2 Produits de veille réalisés

Le dossier documentaire et lettre d'information sont les principaux produits de veille diffusés respectivement à 37% et 34%. Viennent ensuite la note d'information (28,3%) et le rapport de veille (23,9%).

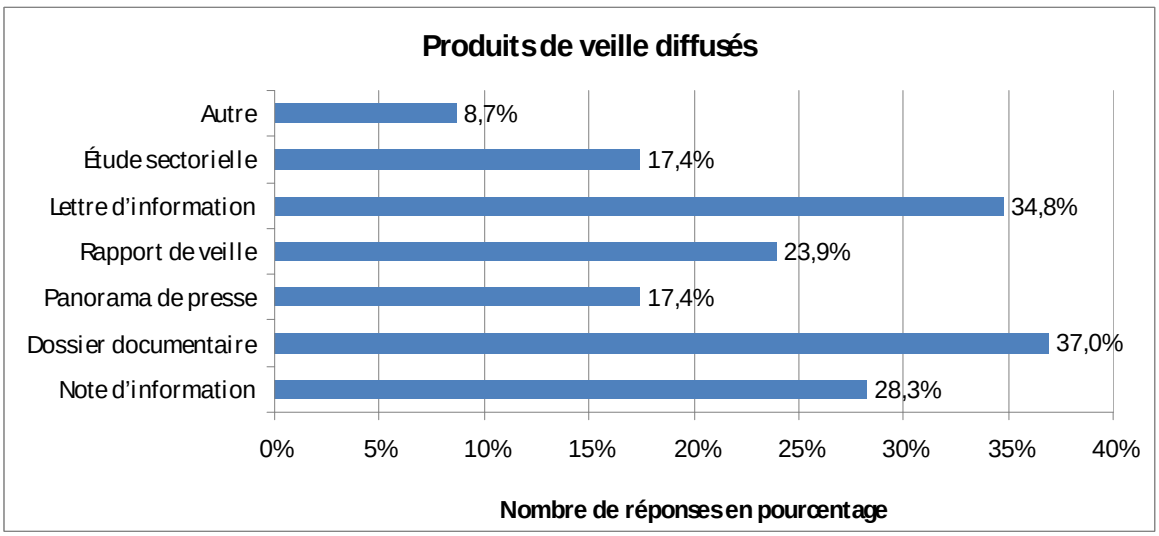


Figure 21 - Produits de la veille diffusés

3.4.6.3 Destinataires de la veille

Les deux destinataires privilégiés de la veille sont les formateurs (52,2%) et les décideurs (50%). Les enseignants n'arrivent qu'en troisième position, en même temps que les chargés d'ingénierie de formation. Comment expliquer cette différence entre formateurs et enseignants ? Les formateurs appartiennent à des structures qui font de la veille ? les enseignants font de la veille eux-mêmes ou sont moins sensibilisés à la veille ? Les autres destinataires sont essentiellement des collègues ou les membres du même réseau.

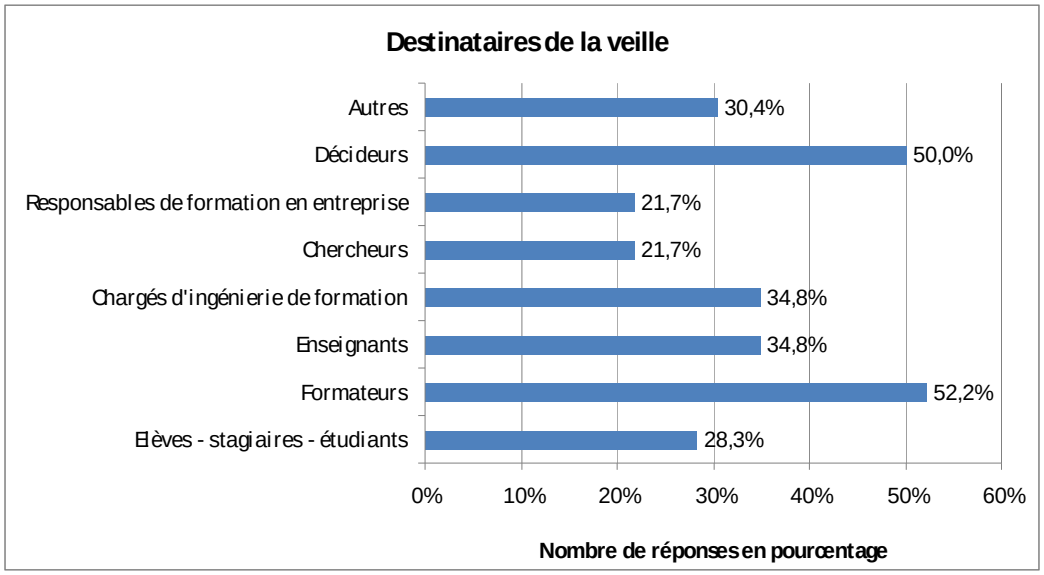
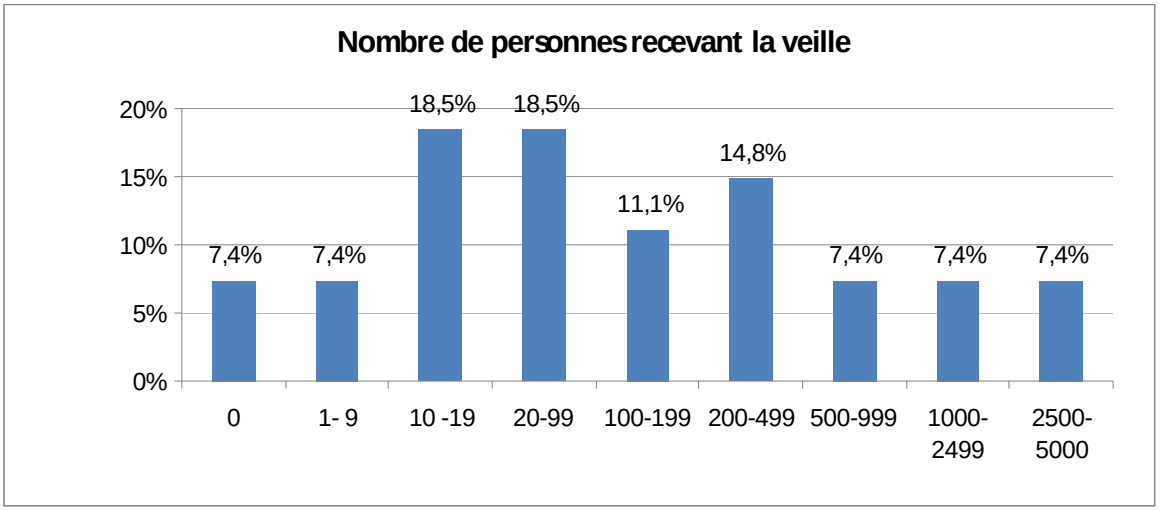


Figure 22 - Destinataires de la veille

Le nombre de destinataires est très variable, puisqu'il va de 0 destinataires pour la veille qui est faite essentiellement pour soi à plus de 5000 personnes.



3.5 Propositions pour la DNF

3.5.1 Choix des sources et enrichissement

Les enquêtes en interne et à l'externe nous ont donné des sources identiques et complémentaires que nous reprendrons pour intégrer dans l'outil choisi. Ces sources pourront être complétées par une veille quotidienne utilisant notamment twitter et en suivant les tags éducation, formation professionnelle et en suivant les utilisateurs (twitterers) dont les centres d'intérêts portent sur l'éducation[19]

3.5.2 Choix de l'outil

Nous avons retenu le choix de Netvibes, parce que c'est un outil gratuit qui permet non seulement l'agrégation des flux, mais également leur diffusion sur un portail accessible à tous. Il est possible de choisir l'affichage des flux, suivant le contenu : affichage classique linéaire, détaillé, magazine, ou « slideshow », bien utile pour les présentations « powerpoint ». (cf figure 23)

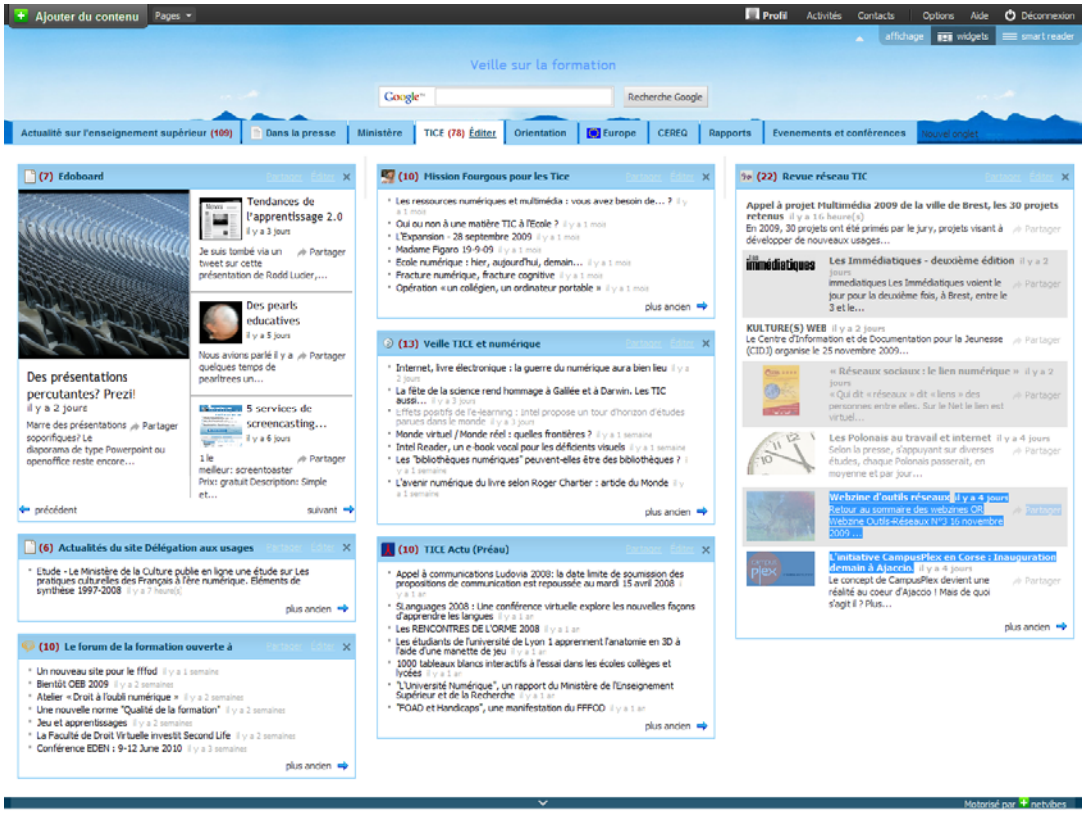


Figure 23 - Proposition d'Univers Netvibes

[19] On pourra trouver une liste de ces utilisateurs à l'adresse : http://www.pedago-tic.be/2009/09/les-50-twitter-a-suivre-pour-lenseignement et des conseils d'utilisation à l'adresse http://carnets.opossum.ca/mario/archives/2009/02/50_idees_utiliser_twitter_education.html

Dans un premier temps, nous avons choisi de proposer des onglets sur

- l'actualité de l'enseignement supérieur
- les actualités avec les modules des principaux quotidiens cités
- l'Europe
- les TICE
- les ministères Education Nationale et de l'enseignement supérieur et de la recherche
- l'orientation
- les publications récentes du CEREQ
- les derniers rapports publiés
- les événements et conférences

(Voir figure 23, ci-dessus, une proposition de l'Univers Netvibes proposé, onglet TICE, consultable à l'adresse : http://netvibes.com/veille-formation)

L'ajout des modules se fait très facilement à partir du moment où le site comporte un ou plusieurs fils rss, ce qui est souvent le cas pour des sites sur l'actualité (AEF ou sites des quotidiens ou revues). Cependant, quelques sites n'ont pas encore de flux rss, il a été nécessaire de générer à l'aide d'utilitaires en ligne comme PonyFish ou page2rss. Suivant les sites, cette technique n'est pas encore tout à fait au point et ne correspond pas toujours aux résultats attendus. Il aurait été utile de tester un grand nombre d'utilitaires (services web ou logiciels) afin de trouver celui qui corresponde aux besoins. L'ideal serait de pouvoir choisir la composition du fil RSS (titre, description, date ...)

3.5.3 Pistes d'amélioration

Il serait utile de proposer **un fil RSS pour chaque onglet** qui reprendrait une sélection des flux.

Chaque type d'utilisateur pourrait ainsi bénéficier d'un fil personnalisé en fonction de ses centres d'intérêts. Cette fonctionnalité pourrait être mise en place avec Yahoo Pipes qui possède des fonctionnalités étendues que nous pas eu le temps de tester. [20]

La **création** et l'alimentation d'un **espace collaboratif** de marque-pages via **Diigo** ou **Zotero** serait également à envisager. Elle permettrait de partager les informations dont chacun dispose, mais il faudrait pour cela dépasser les réticences au partage de l'information inhérentes à toute organisation.

Enfin, la diffusion d'une **lettre d'information sur l'actualité**, par semaine ou toutes les deux semaines à destination des personnels de la DNF pourrait être proposé. Cette lettre pourrait éventuellement être diffusée à l'extérieur de la direction auprès des enseignants et des personnels intéressés.

Des **synthèses** sur les rapports liés aux centres d'intérêt de la DNF pourraient être également considérées.

Enfin, il serait souhaitable d'envisager une collaboration renforcée avec le centre de formation et de documentation sur le travail (CDFT) qui travaille déjà sur les problématiques liées à la formation.

Néanmoins, ces activités nécessitent beaucoup de temps, et nécessiterait d'avoir une documentaliste qui travaille à plein temps sur ces aspects.

[20] On peut trouver des tutoriels sur le site du centre régional de veille stratégique de la CCI de Colmar- Centre-Alsace : http://www.crvs.fr/tikiwiki/tiki-index.php?page=YahooPipes et sur le blog d'un conservateur de bibliothèque anonyme : http://bibliotheques.wordpress.com/tutos-yahoo-pipes/

Conclusion

Nous avons vu que les besoins en veille à la DNF sont divers et portent aussi bien sur les aspects réglementaires et juridiques (connaissance des nouvelles lois, décrets, circulaires), que sur les aspects pédagogiques (mise en place des TICE), les événements (salons sur l'éducation ou colloques sur la formation), ou sur l'offre de formation d'autres établissements de formation.

Pour cela, il est possible de synthétiser les informations recueillies dans un agrégateur, et de les diffuser via un portail, ou par courriel sous forme de lettre de diffusion ou d'alertes.

Le web 2.0 a simplifié la veille puisque les flux RSS sont faciles d'usage, ont un coût réduit, et permettent l'interopérabilité puisqu'ils sont utilisables sur n'importe quelle plateforme

Toutefois, la mise en place de cette veille et l'utilisation d'outils web 2.0 nécessitent l'intérêt pour ces techniques : il existe des freins à l'utilisation de ces outils qu'il est possible de lever ou réduire en allant à la rencontre des usagers de la veille.

Cette veille peut se présenter sous forme d'un Univers Netvibes, mais il ne faut pas réduire la veille à des outils et il ne faut oublier que la veille est surtout une affaire de réseaux, malgré ces technologies, le contact avec l'autre et l'entretien d'un réseau est l'une des meilleures solutions pour obtenir l'information.

Bibliographie

La bibliographie de ce mémoire est une bibliographie analytique. Elle comprend 44 références. Les recherches ont été arrêtées le 23 novembre 2009.

La rédaction des références bibliographiques est conforme aux normes Z44-005 de décembre 1987 et NF ISO 690-2 de février 1998

Elles sont organisées par grandes thématiques puis par ordre alphabétique d'auteurs. Elles sont toutes précédées de chiffres entre crochet (par exemple [1, AFNOR]), qui permettent d'effectuer des renvois du corps de texte vers la bibliographie. Les numéros correspondent à l'ordre d'apparition des références dans la bibliographie.

Les thématiques sont les suivantes

- Veille
- Outils de la veille
- Intelligence économique et territoriale
- Formation et éducation en mutation
- L'Europe et la formation
- Classements des établissements d'enseignement supérieur
- Lois & règlements
- Environnement macro-économique
- Méthodes d'entretien

Veille

[1] AFNOR. Prestations de veille - Prestations de veille et prestations de mise en place d'un système de veille (norme XP X 50-053). Paris, AFNOR, 1998. 23 p. ISSN : 03335-3931
Cette norme définit et formalise les étapes de la veille.

[2] CHARTRON Ghislaine. Introduction à la veille. 58 p. Cours. Documentation
Ce cours présente les fondamentaux de la veille et un retour d'expérience sur la veille à l'INRP

[3] DIGIMIND. Baromètre 2008 des pratiques de veille des grandes entreprises françaises. Paris, 2009. [Consulté le 20 Juillet 2009]. <http://www.lulu.com/content/livre-%c3%a0-couverture-souple/barom%c3%a8tre-2008-des-pratiques-de-veille-des-grandes-entreprises-fran%c3%a7aises/5982701>. 32 p.
Ce livre blanc présente une enquête sur les pratiques de veille des entreprises. Il a été une base pour faire un comparatif avec des structures plus petites

[4] ENDRIZZI Laure. Quelles technologies innovantes pour la veille en sciences humaines et sociales ?. Perspectives documentaires en éducation, 2005, n° 62, p. 53-62. ISSN 2005.53-62.
Cet article présente les enjeux des fils RSS et des blogs pour une veille sur l'éducation.

[5] FABRE Dorothée. L'adéquation d'une démarche de veille aux besoins d'un établissement de formation : le cas de la mise en place d'un processus de veille à Gobelins, l'école de l'image. 140p. Mémoire titre professionnel de niveau 1, Cnam - INTD, 2008
Ce mémoire explique comment mettre en place une veille à destination des décideurs dans un établissement de formation. Le contexte est en partie comparable à celui de la direction nationale des formations.

[6] PINTE Jean-Paul. La veille informationnelle en éducation pour répondre au défi de la société de la connaissance au XXI ème siècle : Application à la conception d'une plateforme de veille et de partage de connaissance en éducation : Commun@utice [en ligne]. Thèse. Université de Marne-La-Vallée, 2006. [Consulté le 29 Juin 2009] <http://tel.archives-ouvertes.fr/tel-00143990/fr/>

L'auteur évoque le rôle central que l'université doit jouer. Elle est le lien entre la recherche, les entreprises, les étudiants et les citoyens, elle est au cœur du dispositif de production et de transmission des savoirs. Il ouvre ici le chemin du concept de veille informationnelle en éducation.

[7] PINTE Jean-Paul. Les outils de la veille pédagogique - Revue internationale des technologies en pédagogie universitaire. [Consulté le 14 Juin 2009]. <http://www.ritpu.org/spip.php?article65>

Dans le contexte de développement des TICE, l'auteur plaide pour une veille pédagogique et écologie informationnelle qui passe par la compréhension des modes d'élaboration et de diffusion des documents.

Les outils de la veille

[8] ATELIER BNP PARIBAS. Les outils 2.0 s'installent durablement dans les universités [en ligne]. [Consulté le 10 Août 2009]. <http://www.atelier.fr/usages/10/24102008/universite-d-oxford--education--reseauxsociaux--microsoft-37349-.html?rss=2&xtor=RSS-2 >
Article sur le développement du travail collaboratif dans deux universités anglaises : Leicester et Oxford.

[9] BALMISSE Gilles, MEINGAN Denis. La Veille 2.0 et ses Outils. Hermes Science Publications, 2008. 231 p. ISBN 2746219298
Après avoir rappelé les concepts de la veille dans les organisations et les technologies de l'analyse et de la visualisation de l'information, les auteurs présentent les différents outils de et la mise en œuvre de la veille en utilisant les outils du web 2.0.

[10] BONDU Jérôme. Panorama d'outils de recherche d'informations gratuits et en ligne [En ligne]. 2009. [Consulté le 15 novembre 2009]. <http://ddata.over-blog.com/xxxyyy/1/69/75/75/Inter-Ligere_outils-recherche-gratuits-enligne_V1.pdf>
Dans ce guide, l'auteur nous présente les différents outils gratuits qui peuvent être utilisés dans le cadre d'une veille.

[11] BORDERIE Xavier. Netvibes : une fondation solide et extensible pour ceux qui manipulent l'information au quotidien. Documentaliste - Sciences de l'information. 27 Février 2009, vol 46, n°1, p. 40-41. ISSN 0012-4508
L'auteur présente les fonctionnalités de l'agrégateur de fils RSS Netvibes, notamment la technologie des widgets qui permettent de personnaliser l'agrégateur pour en faire un véritable support de diffusion de l'information.

[12] BOURDIER Sylvie. Enjeux et apports du web 2.0 pour la circulation de l'information dans l'entreprise : le cas du service de veille stratégique du groupe Yves Rocher. 116p. Mémoire titre professionnel de niveau 1, Cnam - INTD, 2007
Ce mémoire présente de façon claire ce qu'est le web 2.0.

[13] BOYD D. M., ELLISON N. B. Social network sites : Definition, history, and scholarship [En ligne]. Journal of Computer-Mediated Communication, Vol 13, n°1, article 11. 2007. [Consulté le 19 novembre 2009]. <http://jcmc.indiana.edu/vol13/issue1/boyd.ellison.html >
Cet article précise la définition et retrace l'historique des réseaux sociaux,

[14] CHAIMBAULT Thomas. Les nouveaux outils de la veille informationnelle. [en ligne]. La Rochelle, 2009. [Consulté le 18 octobre 2009]. <http://www.slideshare.net/Faerim/veille-informationnelle>
Support de présentation sur la veille lors d'une formation organisée à la Rochelle. Sont abordés les thèmes suivants : veille informationnelle, les fils RSS, les outils de veille collaboratifs, les agrégateurs et les pages personnalisées, blogs et wikis et leur application en bibliothèque.

[15] COURRIER Serge. Produire des fils RSS et Atom. ADBS, 2009. ISBN 2843651018
L'auteur explique de façon quasi-exhaustive comment manipuler les fils pour les recombiner.

[16] GOUJON Martine. L'espace flux de l'Y : un agrégateur pour filtrer, un portail pour diffuser. Documentaliste - Sciences de l'information. 27 Février 2009, vol 46, n°1, p. 40-41. ISSN 0012-4508
Cet article fait part d'une expérience utilisant Newsgator pour filtrer et recombiner les flux et Netvibes comme espace de diffusion.

[17] MAROIS André. Optimiser sa veille avec les flux rss [En ligne].Lyon. [Consulté le 15 novembre 2009].<http://www.slideshare.net/amarois/optimiser-sa-veille-avec-les-flux-rss-mars-2009>
L'auteur présente l'utilisation des flux rss, la mise en place d'alertes et leur traitement dans GoogleReader et FeedReader.

[18] THIBERT Rémi. Microblogging et éducation [En ligne]. Lyon, 8 avril 2009. [Consulté le 1 Septembre 2009]. < http://www.inrp.fr/vst/blog/2009/04/08/microblogging-education/ >
Article retraçant les premières expériences de twitter dans l'éducation.

Intelligence économique et territoriale

[19] ROUACH Daniel. La veille technologique et l'intelligence économique. Presses Universitaires de France, 2008. 128 p. ISBN 2130564534
Cet ouvrage présente et définit la veille technologique et l'intelligence économique. Il expose les modalités concrètes d'application aujourd'hui.

[20] HOUEL Michel, DAUNIS Marc. Les pôles de compétitivité : bilan et perspectives d'une politique industrielle et d'aménagement du territoire [en ligne]. Paris, Sénat, 2009. [Consulté le 15 Novembre 2009] ,<http://www.senat.fr/rap/r09-040/r09-040.html>
Cinq ans après la création des pôles de compétitivité, les deux sénateurs dressent un premier bilan de cette politique et formulent des propositions d'amélioration, notamment par le renforcement des liens entre pôles et enseignement supérieur et l'amélioration du versement des crédits destinés aux projets. Ils proposent également des perspectives de long terme en mettant les pôles de compétitivité au service d'une véritable politique industrielle et en intégrant des pôles dans des réseaux européens voire euro-méditerranéens.

[21] DELEGATION INTERMINISTERIELLE A L'AMENAGEMENT ET A LA COMPETITIVITE DES TERRITOIRES. Les pôles de compétitivité en France [En ligne]. [Consulté le 26 Août 2009]. http://www.competitivite.gouv.fr/
Ce site est le site officiel et de référence sur les pôles de compétitivité. Les 71 pôles y sont présentés et décrits. Des tableaux de bord sont disponibles pour chacun d'entre eux. Des études sur les expériences étrangères sont décrites.

[22] THOLONIAT Angélique, BOUABDALLAH Khaled. Pôle de compétitivité et Intelligence économique territoriale : contours et enjeux d'une nouvelle politique industrielle territoriale. 8ème Forum Européen IES 2006 Intelligence économique, Veille et Innovation, 8-10 novembre, Nice. [en ligne] [Consulté le 19 octobre 2009]. <http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/11/56/35/PDF/THOLO_BOUAB.pdf >
La mondialisation de l'économie dans un contexte d'économie de la connaissance modifie substantiellement non seulement les conditions concurrentielles entre les firmes mais également entre les territoires. Ces derniers sont confrontés aux logiques de localisation délocalisation des firmes et à une certaine forme de volatilité des investissements. En même temps, se construisent sur les territoires des compétences spécifiques résultant d'externalités de connaissance ou d'effets d'agglomération. A travers les pôles de compétitivité, on assiste à l'émergence d'une nouvelle politique industrielle territoriale au croisement de la politique industrielle et de la politique d'aménagement du territoire.

[23] WEIL Thierry, FEN CHONG Stéphanie. Les pôles de compétitivité français. Futuribles, 2008, n° 342, juin. p. 5-26. ISSN 0291-123.
Cet article fait le point sur les pôles de compétitivité quatre ans après leur création. Sont abordés la genèse de ces pôles, les premiers enseignements et s'interrogent sur la manière d'entretenir cette dynamique industrielle.

Formation et éducation en mutation

[24] CAVET Agnès. Sur les traces du marché mondial de l'éducation [En ligne]. Lyon, INRP, Février 2009. [Consulté le 9 Août 2009]. < http://www.inrp.fr/vst/LettreVST/42_fevrier2009.htm >
L'éducation devient une marchandise comme un autre, de plus, on assiste à une standardisation culturelle avec la mondialisation de l'enseignement, sous l'emprise du modèle anglo-saxon.

[25] ENDRIZZI Laure. Education à l'information [En ligne]. Lyon, avril 2006. [Consulté le 28 Août 2009]. < http://www.inrp.fr/vst/LettreVST/avril2006.htm >
Cet article explique ce qu'est l'éducation à l'information.

[26] HERBILLON Michel. L'enseignement supérieur en Europe. Assemblée Nationale [En ligne]. 2004. [Consulté le 2 Septembre 2009]. <http://www.assemblee-nationale.fr/12/europe/rap-info/i1927.asp#TopOfPage>
Dans le cadre du processus de Bologne, ce rapport fait le point sur les mesures prises afin de rendre compatibles les systèmes d'enseignement supérieur très hétérogènes d'un pays européen à l'autre. Ce rapport suggère une méthode et douze propositions.

[27] MAASSEN Peter. The Modernisation of European Higher Education – A multi-level analysis [En ligne]. [Consulté le 21 novembre 2009].
<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Tapahtumakalenteri/2006/10/eu_19_2010a/Maassen_background_paper_DGHE_Helsinki_Oct2006_241006.pdf>
Ce rapport cité par Olivier Rey [31] présente une analyse des évolutions qui ont touché l'enseignement supérieur ces dernières années et remet en question la marchandisation de l'enseignement importée du modèle américain.

[28] MARGINSON Simon, VAN DER WENDE Marijk. Globalisation and Higher Education [En ligne]. Paris, OCDE, 2007. [Consulté le 1 Septembre 2009].
<http://www.oecd.org/dataoecd/33/12/38918635.pdf>
Rapport de l'OCDE cité par Olivier Rey [31] sur les conséquences de la mondialisation de l'enseignement supérieur (actions internationales entreprises par les systèmes nationaux et les établissements d'enseignement l'européanisation, classements et typologies des établissements, et mobilité internationale.)

[29] MUSSELIN Christine. Vers un marché international de l'enseignement supérieur ? [En ligne]. Critique internationale. 2008, n° 39, avril-juin, p. 13–24. [Consulté le 10 Septembre 2009].<http://www.cairn.info/article.php?ID_ARTICLE=CRII_039_00>
Article cité par Olivier Rey [31] sur la mise en œuvre des réformes de l'enseignement supérieur en France et en Europe

[30] OFQJ Québec. La mobilité internationale de la jeunesse : une véritable priorité. Québec, 2005. 28p. [Consulté le 1 Septembre 2009] ,<http://ofqj.org/qui-sommes-nous/impublications/Memoire_final_MRI.pdf>
Ce rapport dresse en particulier un bilan sur la mobilité des jeunes entre la France et le Québec.

[31] REY Olivier. Les « petits mondes » universitaires dans la globalisation [En ligne]. Lyon, INRP, Septembre 2007. [Consulté le 15 novembre 2009]. <http://www.inrp.fr/vst/LettreVST/29_septembre2007.htm>
Dossier d'actualité à propos de l'impact de la mondialisation sur l'enseignement supérieur en Europe.

L'Europe et la formation

[32] CONFERENCE DES MINISTRES DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR. Vers l'espace européen de l'enseignement supérieur. (Communiqué de Prague). Prague, 2001. [Consulté le 20 novembre 2009]. <http://www.enseignement.be/download.php?do_id=3214>
La commission réaffirme l'importance de l'éducation et de a formation tout au long de la vie et la volonté de rendre l'espace européen de l'enseignement supérieur attractif.

[33] COMMISSION EUROPEENNE. Le rôle des universités dans l'Europe de la Connaissance [En ligne]. 2003. [Consulté le 4 Septembre 2009].<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52003DC0058:FR:HTML>
Cette communication vise à initier un débat sur le rôle des universités européennes dans la société et l'économie fondée sur la connaissance.

[34] CEDEFOP, De Copenhague à Helsinki : Quatre ans après – maintenir le cap. Processus de modernisation de la formation et de l'enseignement professionnels [En ligne]. [Consulté le 20 novembre2009].<http://www.trainingvillage.gr/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/444/8020_fr.pdf>
Ce document présente le processus de Copenhague et explique la mise en place d'une formation professionnelle européenne commune.

[35] EUROPA. Processus de Bologne : faire converger les systèmes d'enseignement supérieur [en ligne]. Mis à jour le 30 avril 2007. [Consulté le 31 Août 2009]. <http://europa.eu/legislation_summaries/education_training_youth/general_framework/c11088_fr.htm>
Synthèse sur le processus de Bologne qui vise à harmoniser les systèmes d'enseignement supérieur de l'Europe 2010 afin de les rendre comparables et de favoriser la mobilté des étudiants.

Classements des établissements d'enseignement supérieur

[36] BOURDIN Joël. Enseignement supérieur : le défi des classements [En ligne]. Paris, Sénat, 2008. [Consulté le 1 Septembre 2009]. <http://www.senat.fr/noticerap/2007/r07-442-notice.html>
Le Sénateur tire les enseignements des classements internationaux, en disant que les classements internationaux ne reflètent qu'imparfaitement la réalité. Il propose un système d'information public, capable de produire des classements sur demande et qui regrouperait toutes les informations utiles à tous les acteurs concernés.

[37] HARFI Mohamed, MATHIEU Claude. «Classement de Shanghai et image internationale des universités: quels enjeux pour la France?». n°2, 2006. p.100–115. <http://www.strategie.gouv.fr/revue/IMG/pdf/article_HarfiMathieu3.pdf>
Cet article analyse l'image et les performances des universités au regard du classement de Shanghai. Il essaye d'en tirer des leçons pour l'enseignement supérieur français, tout en évaluant la portée et les limites de la méthodologie utilisée.

[38] INSTITUT THOMAS MORE. Vers quel classement européen des universités ? Etude comparative du classement de Shanghai et des autres classements internationaux. [En ligne], Bruxelles. Octobre 2009. [Consulté le 14 Novembre 2009]. <http://institut-thomas-more.org/pdf/379_fr_BenchmarkITM4-Oct2009.pdf>
Cette note de benchmarking présente une comparaison des classements existants en indiquant les forces et les limites. Il détaille en particulier le classement du Centrum für Hochschulentwicklung qui fait partie du consortium qui a remporté l'appel d'offre lancé par la commission Européenne en juin 2009 pour un classement européen qui doit être le pendant du Classement de Shangai.

[39] PERUCCA Brigitte. Vers un classement européen des universités[En ligne]. Le Monde. 15 novembre 2008. [Consulté le 21 novembre], <http://www.lemonde.fr/cgi-bin/ACHATS/acheter.cgi?offre=ARCHIVES&type_item=ART_ARCH_30J&objet_id=1058582>

Lois & règlements

[40] MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE. Loi n°2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités [En ligne]. Journal Officiel n° 185 du 11 août 2007. [Consulté le 22 novembre 2009].
< http://www.legifrance.gouv.fr/jo_pdf.do?cidTexte=JORFTEXT000000824315>

[41] SENAT. Projet de loi relatif à l'orientation et à la formation professionnelle tout au long de la vie. Adopté le 14 octobre 2009. [Consulté le 20 novembre 2009]. <http://www.senat.fr/petite-loi-ameli/2009-2010/7.html >

Environnement macro-économique

[42] WIKIPEDIA. Nouvelle gestion publique. [Consulté le 2 Septembre 2009]. <http://fr.wikipedia.org/wiki/Nouvelle_gestion_publique>
Cet article fait le point et définit que l'on appelle la nouvelle gestion publique

[43] AFSA Cédric. La moitié d'une génération accède à l'enseignement supérieur [En ligne]. France, portrait social - Édition 2009, INSEE. 11p. INSEE Références. (Consulté le 23 novembre 2009). < http://www.insee.fr/fr/ffc/docs_ffc/ref/FPORSOC09D.PDF
Cet article donne les statistiques sur le nombre d'élèves et d'étudiants.

Méthodes d'entretien

[44] BLANCHET Alain, GOTMAN Anne. L'enquête et ses méthodes : L'entretien. Paris. Armand Collin, 2005. 128 p. Collection 128 Sociologie. ISBN 2-200-34234-9
Les auteurs présentent la méthodologie des enquêtes en entretien.

Annexes

Annexe 1 - Guide d'entretien utilisé lors des entretiens.

Enquête

Réalisation d'un outil de veille sur la formation pour les utilisateurs de la DNF

Qui êtes vous ?

Nom et Prénom : .....

Fonction : .....

Connaissez vous les fils rss ? oui – non *(barrez la mention inutile)*

Les utilisez vous ?

Si oui, comment ?

Quels sont vos besoins en information ?

(*Cochez les items qui vous intéressent - Plusieurs choix possibles*)

Connaissance du secteur ☐

Connaître l'actualité ☐

Connaître le marché de l'emploi ☐

Pressentir les métiers ☐

Surveiller les écoles et formations concurrentes ☐

Anticiper les nouvelles formations ☐

Surveiller les appels d'offre ☐

Autres, *précisez* ……

De quelle type de veille, avez vous besoin ?

Réglementaire, *si oui, précisez* ……

Concurrentielle, (*sur l'offre de formation par exemple*)……

Technologique, *si oui, précisez* ……..

Événementielle, *si oui, précisez*……

Pédagogique, *si oui, précisez* ……

Autre, *précisez* : ……
…..

Comment vous informez vous ?

- Par votre réseau oui - non *(barrez la mention inutile)*

- En participant à des salons, journées d'études, salons. Lesquels ?

- Avec quelles universités ou écoles, êtes vous en contact régulier ?

……
…..

……
…..

Quels sont les sites web de référence pour vous ?

Suivez vous régulièrement des blogs ? Lesquels ? Précisez les adresses des sites.

Êtes vous abonnés à des listes de diffusion ? Lesquelles ?

Autres moyens (précisez)

Faites vous un traitement particulier de l'information recueillie ?

(Par exemple, tableau, statistiques, résumé, synthèse et analyse, revue de presse, répertoire de site web, ou autre ?)

Aimeriez vous que quelqu'un le fasse pour vous ?

Quels sont les thèmes (mots-clés) concernant la formation qui sont importants pour vous ?

……

……

Aimeriez vous recevoir ?

Information brute oui - non
(article, dépêche AEF, ou autre, à préciser)
……

Note d'information : oui - non
Dossier documentaire oui - non
Revue de presse oui - non
Rapport de veille oui - non
Lettre d'information oui - non
Étude sectorielle oui - non
(Barrez la mention inutile)

Autre (à préciser)
……..

Avez-vous d'autres remarques ou suggestion concernant le recueil des informations sur la formation ?

……

……..

……

……..

……

……..

……

……..

……

Annexe 2 – Questionnaire de l'enquête sur les pratiques de veille dans le secteur de la formation

Ce questionnaire a été diffusé du 27 juillet et le 5 octobre 2009 sur le site http://veille-formation.limequery.com/

Pour les besoins de mon mémoire sur *l'approche comparative de la veille dans le contexte de la formation* , réalisé dans le cadre de la formation INTD chef de projet en ingénierie documentaire (cycle supérieur Bac +5), je suis à la recherche de retour d'expériences en veille.

Le public visé est celui des veilleurs (qu'ils soient documentalistes ou pas) travaillant dans le secteur de la formation et de l'éducation dans un établissement de formation ou dans un service formation.

Le questionnaire est très court et vous prendra quelques minutes seulement.

Merci d'avance !!

Nicole Corsyn (Infoveille)
Il y a 30 questions dans ce questionnaire

Type de veille

1 Quel type de veille faites vous ?

Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- ☐ Veille réglementaire
- ☐ Veille concurrentielle
- ☐ Veille événementielle
- ☐ Veille pédagogique (innovations en TICE, par exemple)
- ☐ Veille technologique (en dehors des TICE)
- ☐ Autre:

2 Combien de sites suivez vous ?

Veuillez choisir au plus 1 réponses :

- ☐ 1-25

☐25-50

☐50-100

☐100-250

☐250-500

☐+500

3 Quels sont les besoins auxquels répond votre activité de veille ?

Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

☐Connaître le secteur de la formation

☐Connaître l'actualité

☐Connaître le marché de l'emploi

☐Pressentir les métiers en émergence

☐Surveiller les écoles et formations concurrentes

☐Anticiper les nouvelles formations

☐Répondre à des appels d'offres

☐Autre, précisez:

Organisation de la veille

4 Combien de personnes font de la veille dans votre service ?

5 A quel service êtes vous rattaché ?

6 Quel est le pourcentage de temps consacré à la veille ?

7 Quelles sont vos autres activités ?

8 Décrivez votre fonction :

9 Indiquez l'intitulé de votre poste

Sources d'information

10 Quels sont les documents ressources, pour vous ?

Précisez les réponses dans les encadrés

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent et laissez un commentaire :

☐Revues papier

☐Revues électroniques

☐ Sites web - Blogs

☐ Presse écrite

☐ Radio - TV

☐ Newsletter

☐ Nouveautés des bases de données

☐ Nouveautés des catalogues des éditeurs

☐ Catalogue des formations diffusés par les organismes de formation

☐ Autre, précisez :

Les encadrés sont petits mais peuvent accueillir beaucoup de texte ! N'hésitez pas à compléter

11 Quelles sont les sources d'information (Organismes ressources) que vous utilisez:
Précisez les réponses dans les encadrés

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent et laissez un commentaire :

☐ Dépêches d'agence

☐ Sites des ministères

☐ Sites des partenaires sociaux

☐ Sites européens

☐ Sites des universités

☐ Sites d'organismes de recherche

☐ Centres ressources ou de documentation sur la formation

☐ Autres centres ressources ou de documentation (hors formation)

☐ Centres d'études ou de recherche ou laboratoires de recherche

☐ Autre, précisez :

Les encadrés sont petits mais peuvent accueillir beaucoup de texte ! N'hésitez pas à compléter.

12 En cas de manque de place vous pouvez compléter ici

Veuillez écrire votre réponse ici :

Outils utilisés

13 Quels sont les outils que vous utilisez ? Précisez le nom si nécessaire

Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent et laissez un commentaire :

☐ Agrégateur de fils RSS

☐ Blog

☐ Micro-blogging (Twitter...)

☐ Partage de favoris en ligne (Delicious...)

☐ Réseaux sociaux (Facebook...)

☐ E-Mail

☐ Messagerie instantanée

☐ Logiciel de veille

☐ Autre, précisez :

14 Est ce que vous générez de nouveaux flux rss à partir des flux reçus ?
Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ○ Oui
- ○ Non

15 Est ce que vous générez des flux à partir des sites qui n'ont pas de flux ?
Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ○ Oui
- ○ Non

16 Avec quel logiciel ?
Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- ☐ Feedreader
- ☐ Newsgator
- ☐ Rss Mecano
- ☐ Yahoo Pipes
- ☐ Autre, précisez:

Diffusion de la veille
17 Comment diffusez vous votre veille ?
Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- ☐ Par e-mail
- ☐ Sur un intranet
- ☐ Sur un blog
- ☐ Agrégateur de fils RSS en ligne (Univers Netvibes...)
- ☐ Par une note de veille
- ☐ Autre:

18 Quels sont les produits de veille fabriqués et diffusés à partir de la veille ?
Précisez la fréquence .
Veuillez choisir toutes les réponses qui conviennent et laissez un commentaire :

- ☐ Note d'information

  [ ]
- ☐ Dossier documentaire

  [ ]
- ☐ Panorama de presse

  [ ]
- ☐ Rapport de veille

☐ Lettre d'information

☐ Étude sectorielle

☐ Autre, précisez :

19 A combien de personnes la veille est-elle diffusée ?

Veuillez écrire votre réponse ici :

20 Pour qui la veille est-elle diffusée ?

Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- ☐ Elèves - stagiaires - étudiants
- ☐ Formateurs
- ☐ Enseignants
- ☐ Chargés d'ingénierie de formation
- ☐ Chercheurs
- ☐ Responsables de formation en entreprise
- ☐ Décideurs
- ☐ Autre, précisez:

Difficultés rencontrées

21 Quelles sont les principales difficultés et contraintes rencontrées?

Veuillez écrire votre réponse ici :

Profil du veilleur

22 Quelle est votre formation initiale ?

Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- ☐ Information- Documentation
- ☐ Communication
- ☐ Economie
- ☐ Marketing
- ☐ Sciences
- ☐ Informatique
- ☐ Sciences Humaines

☐ Autre precisez:

23 Précisez la formation et l'école :
Veuillez écrire votre réponse ici :

24 Si vous faites partie d'un (ou plusieurs) réseaux professionnels, précisez le(s)quel(s).
Veuillez écrire votre réponse ici :

25 Dans quelle tranche d'age vous situez vous ?
Choisissez toutes les réponses qui conviennent :

- ☐ 20-30 ans
- ☐ 31-40 ans
- ☐ 41-50 ans
- ☐ 51-60 ans
- ☐ 61 ans et plus

26 Homme ou femme ?
Veuillez sélectionner une seule des propositions suivantes :

- ○ Féminin
- ○ Masculin

27 Organisme :
Veuillez écrire votre réponse ici :

28 Localisation géographique :
Veuillez choisir au plus 1 réponses :

- ☐ France
- ☐ Belgique
- ☐ Suisse
- ☐ Québec
- ☐ Autre:

29 Nom et Prénom : (ou initiales)
Veuillez écrire votre réponse ici :

30 Courriel : (pour contact éventuel et envoi de la synthèse)
Veuillez écrire votre réponse ici :

Merci d'avoir complété ce questionnaire.