

Faculté des Lettres et des Sciences Humaines

Licence Professionnelle

Métiers des Bibliothèques et de la Documentation

2015-2016

Réaliser un plan de veille



Aude HASSENBOEHLER

Stage effectué du 4 janvier au 1er avril 2016

Carsat Centre Ouest

Rapport de stage dirigé par

Nadine MARTIG BONHEME

Responsable du service Information Documentation

Carsat Centre Ouest



En tout temps le sage veille.
Proverbe du XVIème siècle



Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier Madame Nadine Martig-Bonhème, mon maître de stage, responsable du service Information – Documentation de la Carsat Centre Ouest, pour son accueil, pour ses précieux conseils et sa disponibilité constante.

Je remercie également l'ensemble du personnel de ce service pour leur soutien, leurs conseils et leurs enseignements professionnels sur le fonctionnement d'un service de documentation et sur le métier de référent documentaliste : Marie-Dominique Dutheil, Laura Petitgas et Mireille Regnaud.

Un grand merci également à Sandra Gibouin, enseignant référent, pour ses conseils avisés sur la rédaction de ce rapport de stage et pour sa disponibilité.

Enfin, je remercie la direction de l'entreprise Carsat Centre Ouest de m'avoir permis de réaliser mon stage au sein de son service Information – Documentation ainsi que les employés des différents services que j'ai rencontrés dans le cadre de la réalisation de mon projet.



Droits d'auteurs

Cette création est mise à disposition selon le Contrat :

« **Attribution-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de modification 3.0 France** »

disponible en ligne : <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/fr/>



Table des matières

Introduction	8
1. Présentation de l'entreprise	9
1.1. La Carsat Centre Ouest	9
1.1.1. L'organisation interne de la Carsat	9
1.1.2. Les domaines d'interventions et missions de la Carsat	10
1.2. Le service Information Documentation	11
1.2.1. Informer	12
1.2.1.1 Le traitement de la presse	12
1.2.1.2 L'Officiel	13
1.2.2. Conserver	14
2. La mise en place d'un plan de veille	18
2.1. La veille : définition, typologies et outils	18
2.1.1. Typologie de la veille	18
2.1.1.1 Veille documentaire et informationnelle	19
2.1.1.2 Veille concurrentielle	19
2.1.1.3 Veille technologique	19
2.1.1.4 Veille commerciale ou veille marketing	19
2.1.1.5 Veille juridique ou réglementaire	19
2.1.1.6 Veille sociétale	19
2.1.1.7 Les outils du veilleur	19
2.2. Une veille ciblée au service Information-Documentation	21
2.2.1. La veille réglementaire	21
2.2.2. La veille actualités	22
3. Réalisation du plan de veille	25
3.1. Élaboration du plan de veille	25
3.1.1. Le plan de veille réglementaire – l'Officiel	28
3.1.2. Le plan de veille actualités presse – Panorama de presse	28
Conclusion	31
Références bibliographiques	32
Annexes	33

Table des illustrations

Figure 1 : Facade de la Carsat Centre Ouest	9
Figure 2 : Organigramme de direction de la Carsat Centre Ouest	10
Figure 3 : Bureau du service Information Documentation	12
Figure 4 : Capture d'écran de la publication dématérialisée Vu Sur.....	13
Figure 5 : Capture d'écran du volet Bulletinage du logiciel Tutti.....	14
Figure 6 : Capture d'écran du bulletinage de la revue Mesures sur le logiciel Tutti.....	15
Figure 7 : Bibliothèque du service Information Documentation de la Carsat Centre Ouest ...	16
Figure 8 : Capture d'écran du formulaire de recherche disponible sur le portail interne de la Carsat Centre Ouest	17
Figure 9 : Capture d'écran du moteur de recherche de l'Officiel	22
Figure 10 : Capture d'écran de la veille Communication par l'agrégateur de presse PressEdd	23
Figure 11 : Première proposition de plan de veille actualités presse.....	29



Table des tableaux

Tableau 1 : Plan de veille réglementaire initial.....	27
Tableau 2 : Plan de veille actualités presse initial.....	27



Introduction

Dans le cadre de la licence professionnelle bibliothèque-documentation, il nous est demandé d'effectuer un stage de trois mois au sein d'un établissement.

Ayant déjà effectué deux stages en bibliothèque, il m'a semblé plus judicieux de découvrir un univers quelque peu différent, celui de la documentation. En effet, la licence nous permettant d'acquérir des connaissances sur ces deux univers professionnels, il me paraissait essentiel d'approfondir mes acquis dans les pratiques de ce métier, dont je n'avais qu'une idée assez vague.

J'ai donc adressé une demande au service de documentation de la Carsat Centre Ouest, située à Limoges, et la responsable du service, Mme Martig-Bonhème, m'a très rapidement répondu et proposé de me rencontrer. Durant cet entretien, elle m'a brièvement présenté l'entreprise et ses missions, et m'a exposé le projet sur lequel elle souhaitait que je travaille, à savoir la réalisation d'un plan de veille.

Si dans un premier temps, cette proposition m'a donné quelques appréhensions, puisque je n'avais que très peu de connaissances en documentation et en veille, le challenge a fini par m'intéresser, et avec lui, la possibilité de découvrir d'autres usages professionnels et des techniques d'information que je n'avais jusqu'alors jamais pratiqués.

La réalisation d'un plan de veille permettra au service de posséder un document retraçant ses activités, mais également de posséder un répertoire de toutes les sources consultées, et de la façon dont il choisit de les mettre à disposition auprès des autres agents de l'entreprise. Il servira également de support pour présenter la plupart des produits que les documentalistes réalisent quotidiennement pour répondre aux besoins de leurs collègues.

Dans une première partie, je vais donc présenter la Carsat, ses missions, et plus particulièrement le service Information Documentation dans lequel mon stage s'est déroulé : il me paraît en effet essentiel de présenter les missions et les tâches quotidiennes de la documentation de cette entreprise, afin de mieux comprendre les enjeux qui animent chacune de leurs actions.

Je reviendrais ensuite sur la veille, tout d'abord en resituant cette activité d'un point de vue théorique, pour en explorer la globalité, puis en développant les deux principales veilles effectuées par le service de documentation de la Carsat, et sur lesquelles mon travail final se porte.

Enfin, dans une dernière partie, je détaillerais les étapes de l'élaboration des deux plans de veille que j'ai réalisés durant mon stage : le plan de veille réglementaire, et le plan de veille actualités. Cela permettra d'exposer les démarches qui m'ont été nécessaires pour mener ces projets à bien, et les questions qu'il était nécessaire de se poser afin de parvenir au meilleur résultat possible.

1. Présentation de l'entreprise

1.1. La Carsat Centre Ouest

Organisme privé chargé d'une mission de service public pour le Régime Général, la Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail fait partie de la Sécurité Sociale. Née le 4 octobre 1945 pour succéder au système d'assistance publique et de libre prévoyance déjà développé depuis 1830, celle-ci s'organise en un ensemble d'organismes autonomes, bien que l'État puisse être amené à intervenir. On différencie donc le Régime général, les Régimes spéciaux, le Régime agricole, les Régime des marins, etc. Les instances et instruments de gouvernance de la Sécurité Sociale sont les lois de financements de la sécurité sociale (LFSS), et les conventions d'objectifs et de gestion (COG), établies entre l'État et les caisses nationales de sécurité sociale.

Le Régime Général s'articule en 4 branches autonomes : la branche retraite, la branche maladie et accidents du travail/maladies professionnelles, la branche famille et la branche recouvrement. Il est intéressant de noter que parmi ces différentes branches, la branche vieillesse représente le premier poste de dépenses de la sécurité sociale (47%), suivi de près par la branche maladies et accidents du travail qui en représente 44 %.

Il existe 16 Carsat en France (dont la Carsat Centre Ouest) qui relèvent toutes de deux établissements publics : la Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse (CNAV) et la Caisse Nationale d'Assurance Maladie (CNAM). Grâce aux évolutions techniques et technologiques, ces 16 institutions travaillent de plus en plus ensemble et mutualisent leurs outils de travail.



Figure 1 : Facade de la Carsat Centre Ouest

Source : Carsat Centre Ouest, *Bâtiment*, Limoges, Carsat Centre Ouest, 2013 < http://www.carsat-centreouest.fr/carsatpubv2/images/Image_article/batiment.jpg >

1.1.1. L'organisation interne de la Carsat

La Carsat Centre Ouest englobe les régions Limousin et Poitou-Charentes. Elle est donc présente dans 7 départements (Haute-Vienne, Creuse, Corrèze, Deux-Sèvres, Vienne, Charente, et Charente-Maritime). Elle est constituée de 800 employés, dont 500 uniquement

pour le siège social (Limoges) et 300 personnes réparties sur les 7 départements dans le réseau d'Agences retraite, de services sociaux départementaux et du service risques professionnels.

Regroupant de nombreux secteurs d'activité, son équipe se divise en plusieurs départements et services, afin de répondre au mieux aux objectifs des contrats pluriannuels de gestion fixés par la CNAV et la CNAM.

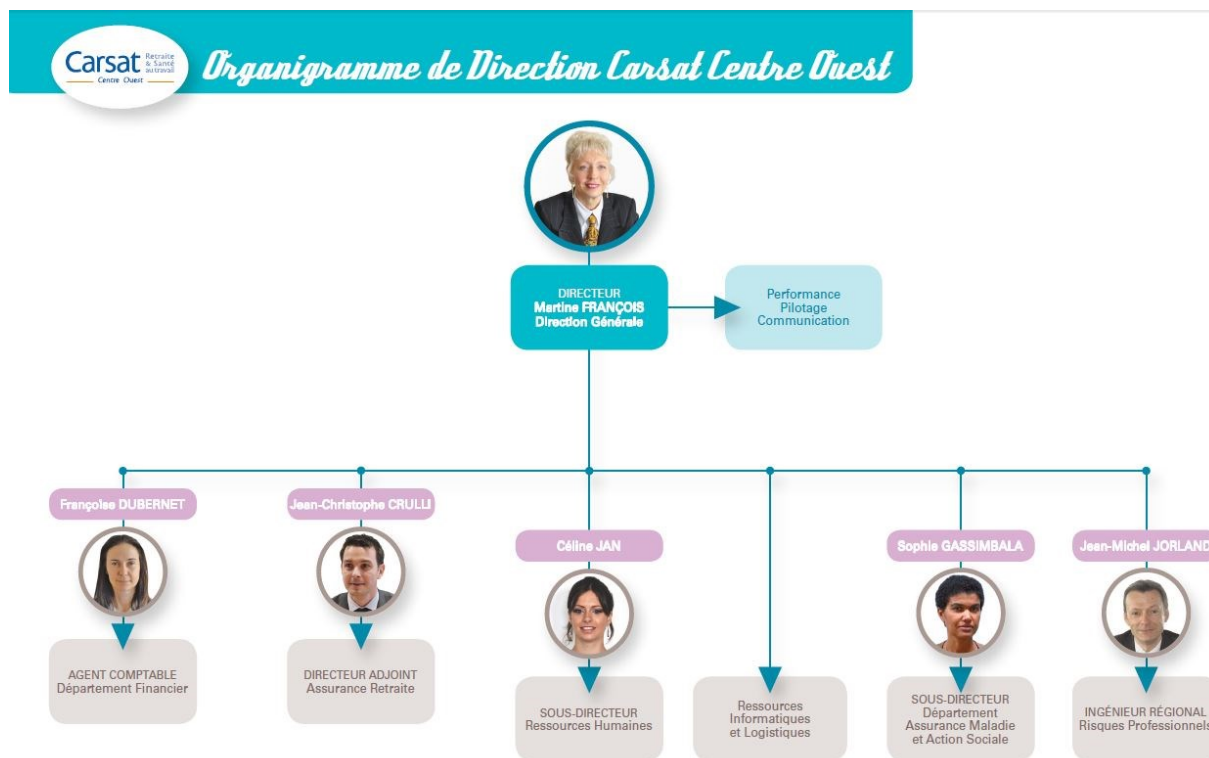


Figure 2 : Organigramme de direction de la Carsat Centre Ouest

Source : Carsat Centre Ouest, *Organigramme 2016*, Limoges, Carsat Centre Ouest, 2016

1.1.2. Les domaines d'interventions et missions de la Carsat

Cet organisme est chargé de trois grandes missions :

- la préparation et le paiement des retraites ;
- l'accompagnement des assurés fragilisés ;
- la prévention et la tarification des accidents du travail et des maladies professionnelles.

On peut donc différencier trois branches au sein de la Carsat :

- la retraite
- l'action sanitaire et sociale
- les risques professionnels

1.2. Le service Information Documentation

Au sein de la Carsat, la fonction documentaire est exercée par le service Information-Documentation, la Documentation Retraite et le Centre d'Information Régional sur la Prévention des Risques Professionnels (CIRP).

Ce dernier travaille en étroite collaboration avec le service de documentation de la Carsat, et les échanges d'informations permettent de mieux répondre aux demandes et exigences des usagers. Le CIRP se charge notamment de recueillir et diffuser l'information sur la santé et la sécurité du travail en assurant une veille documentaire et réglementaire quotidienne à destination des entreprises, des services de santé au travail et de l'éducation nationale. Il diffuse notamment les brochures et les affiches de l'INRS, publie une newsletter mensuelle, participe à des salons, des manifestations et des journées autour de la sécurité au travail, et enfin, organise et coordonne des formations destinées à la prévention des risques professionnels dans tout le Limousin et le Poitou-Charentes.

Composé d'une cadre et de trois documentalistes, le service d'Information Documentation de la Carsat, est rattaché à la direction générale. Il exerce plusieurs missions :

- Mettre à disposition et diffuser, à jour J, les informations législatives, réglementaires, générales liées aux missions de l'organisme ;
- Alimenter quotidiennement la rubrique documentaire du portail en réalisant des produits d'information ;
- Répondre aux demandes de recherches de texte formulées par les agents de l'organisme et par des partenaires de l'institution ;
- Assurer et valider le suivi des abonnements payants et des commandes d'ouvrages de l'organisme ;
- Mémoriser, actualiser et tenir à disposition un fonds documentaire ;
- Animer et gérer le suivi d'élimination des archives papiers ;
- Participer à la gestion et à l'actualisation de la base nationale documentaire service social Adonis.



Figure 3 : Bureau du service Information Documentation

Source : Aude Hassenboehler

1.2.1. Informer

La mise à disposition de l'information est une activité essentielle d'un service de documentation. Au cours de mon stage, j'ai été amenée à alimenter les différentes sources d'informations qui ont été mises en place.

1.2.1.1 Le traitement de la presse

Afin de tenir informé les différents services des actualités liées à leurs domaines de compétences et à leurs activités, les documentalistes exploitent la presse, afin de créer des panoramas de presse quotidiens spécifiques à chaque secteur. Après une sélection minutieuse des articles de la presse nationale et régionale, ces panoramas, diffusés sous forme dématérialisée, sont adressés de façon ciblée aux agents. La presse ainsi traitée se présente sous trois formes :

- La presse papier : le service possède quatre abonnements de presse papiers utilisés pour réaliser le panorama de presse. Trois d'entre eux sont des quotidiens (2 journaux régionaux, *Le Populaire du Centre* et *L'Écho*, et un journal national, *Le Monde*), et le dernier est un bihebdomadaire spécialisé (*Le Quotidien du Médecin*).
- La presse dématérialisée : grâce à un marché passé avec un agrégateur de presse pour trois ans, les documentalistes reçoivent chaque jour une sélection d'articles de journaux régionaux pour chaque secteur. Cette sélection est opérée grâce à requête

préalablement établie par les documentalistes, qui permettent de filtrer une grande partie des articles publiés chaque jour. Malgré tout, les documentalistes doivent encore filtrer les résultats de la veille ainsi opérée, puisqu'il est impossible d'éviter un certain bruit, malgré l'utilisation des opérateurs booléens.

Une sélection mutualisée d'articles nationaux est également produite quotidiennement, et la Cnav prend en charge les droits de diffusion de cinq articles par jour. Une fois la sélection effectuée, l'agrégateur permet d'éditer la revue de presse en format PDF. Bien entendu, les services de cet agrégateur ne sont pas gratuits – cf. 2.2.2 - , et il faut choisir les articles retenus en faisant attention au budget fixé par le marché. Cela nécessite bien entendu une évaluation des besoins des secteurs en termes de presse.

- Le service publie également sur le portail une publication apériodique « *Vu sur* » signalant, à l'ensemble du personnel les articles de presse citant la Carsat.

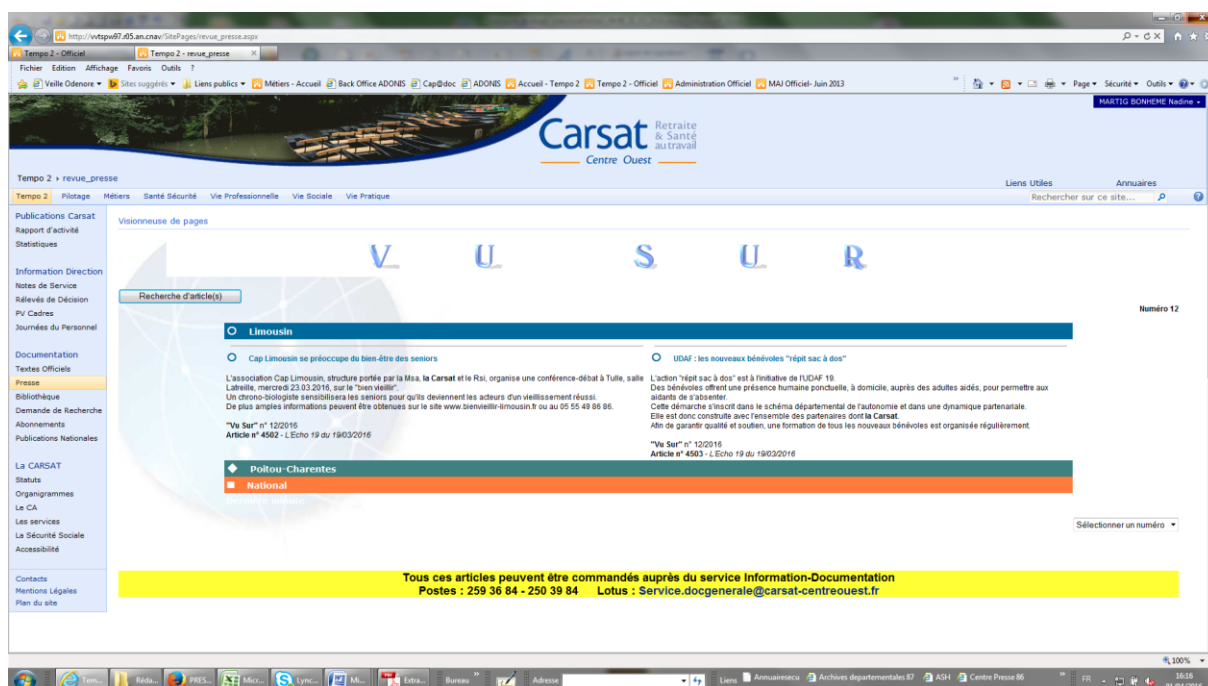


Figure 4 : Capture d'écran de la publication dématérialisée Vu Sur

Source : Aude Hassenboehler

1.2.1.2 L'Officiel

La deuxième production d'information réalisée par le service de documentation est la rédaction quotidienne d'une publication Mis à disposition sur le portail de l'organisme sous forme de mot-clé et résumé, « L'Officiel » recense tous les nouvelles informations réglementaires ; lois, articles ou décrets parus au Journal Officiel, mais aussi circulaires, instructions et lettres adressées par la Cnav et la Cnam, ainsi que l'Ucanss. Cette publication est également complétée par des analyses et informations apportées par les Liaisons Sociales, ou par d'autres revues spécialisées comme Actualités Sociale Hebdomadaires, ou Protection Sociale Informations. Enfin, des études, enquêtes, communiqués de presse de diverses sources (sites gouvernementaux, observatoires statistiques, etc) issus d'une veille constante sont également portées à la connaissance des agents de la Carsat au sein de l'Officiel.

Les sources d'informations sont mises à disposition sous forme de liens vers le format natif de l'information, de documents dématérialisés, ou de sommaires – nécessité de respecter le droit de copie. Il est essentiel de noter que la rédaction de l'Officiel et la préparation des panoramas de presse sont intimement liées, puisque les informations trouvées dans la presse peuvent servir à compléter l'Officiel, et les publications de l'Officiel peuvent alerter sur des sujets à surveiller dans la parution de la presse.

1.2.2. Conserver

En plus de cette activité centrale de création de produits d'informations, les documentalistes gèrent plusieurs autres responsabilités exercent d'autres activités.

La première est la gestion des abonnements : la Carsat possède 77 abonnements papiers, gérés par le service de documentation, de la commande jusqu'à facturation. Les revues sont bulletinées dans la base documentaire Tutti, outil de mutualisation des bases de gestion documentaires utilisé par 7 Carsat aujourd'hui.¹. Après enregistrement, les revues sont ensuite transmises aux destinataires dans leur intégralité ou par signalement et envoi du sommaire par email.

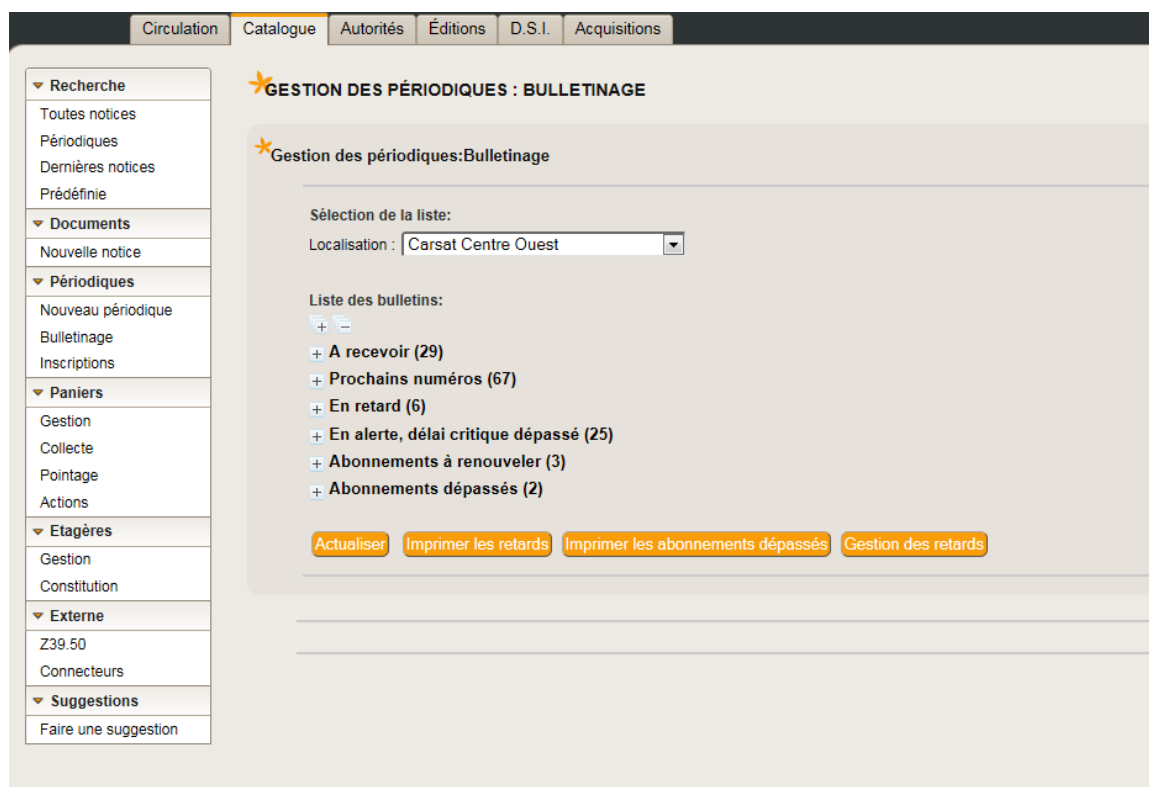


Figure 5 : Capture d'écran du volet Bulletinage du logiciel Tutti

Source : Aude Hassenboehler

Le service de documentation archive certaines des revues (les autres seront archivés par les services destinataires), afin de les tenir à disposition de tous les agents, mais également afin d'en assurer l'archivage pendant un temps défini.

¹ Cf. Annexe 1

Tempo 2 - Officiel

Ve Professionnelle - badges

Periodiques - P46

Catalogue en ligne

Fichier

Edition

Affichage

Favors

Quels ?

Ville Odorene

Site suggéré

Liens publics

Métiers - Accueil

Back Office ADONIS

Cap@doc

ADONIS

Accueil - Tempo 2

Tempo 2 - Officiel

Administration Officiel

MAJ Officiel - Juin 2013

Circulation

Catalogue

Autorités

Editions

D.S.I.

Acquisitions

Recherche

Toutes notices

Périodiques

Dernières notices

Préférences

Documents

Nouvelle notice

Périodiques

Nouveau périodique

Bulletinage

Inscriptions

Paniers

Gestion

Collecte

Portage

Actions

Etagères

Gestion

Constitution

Externe

Z39.50

Connexions

Suggestions

Faire une suggestion

GESTION DES PÉRIODIQUES - VISUALISER

Mesures

Mesures - Compagnie française d'information pour les entreprises

Identifiant de la notice : 5493

Langues : Français (fr)

ISSN : 0755-216X

Nature du document : Revue

Etat des périodiques

22 Numéros 22 Exemplaires 0 Article(s) catalogués

Modifier

Remplacer par Z39.50

Ajouter un numéro ou un bulletin

Ajouter un document numérique

Remplacer

Dupliquer

Faire une suggestion

Supprimer

Bulletins

Abonnements

Modèles prévisionnels

Etats des collections

Liste des bulletins

Carsat Centre Ouest

Voir le bulletinage

12

	Numérotation	Date de parution	Libellé de période	Titre	Art.	Doc.	Expt.
	N° PDF 883	02/03/2016	mars 2016			0	1
	N°883	01/03/2016	mars 2016			0	1
	N° PDF 882	02/02/2016	février 2016			0	1
	N°882	01/02/2016	février 2016			0	1
	N° PDF 881	02/01/2016	janvier 2016			0	1
	N°881	01/01/2016	janvier 2016			0	1
	N° PDF 880	02/12/2015	décembre 2015			0	1
	N°880	01/12/2015	décembre 2015			0	1
	N° PDF 879	02/11/2015	novembre 2015			0	1
	N°879	01/11/2015	novembre 2015			0	1

100%

15:56

Figure 6 : Capture d'écran du bulletinage de la revue Mesures sur le logiciel Tutti

Source : Aude Hassenboehler

Ces différentes étapes permettent d'assurer la bonne diffusion des revues, mais également d'être capable de retrouver et localiser un document facilement. La centralisation de cette gestion des abonnements permet de connaître parfaitement l'état de ceux-ci au sein de l'entreprise, et de ne pas avoir d'abonnements en doublons.

Les documentalistes gèrent également l'achat d'ouvrages commandés par des agents, ou jugés intéressants à inclure au fonds. Elles cataloguent les livres acquis, les intègrent eux aussi dans la base Tutti (ce qui permet de réaliser un catalogage commun pour les Carsat utilisant ce SIGB), avant de signaler leur disponibilité sur le portail, et des les classer dans la bibliothèque.



Figure 7 : Bibliothèque du service Information Documentation de la Carsat Centre Ouest

Source : Aude Hassenboehler

Le service Information-Documentation archive également un autre type de contenus : les textes réglementaires (circulaires, lettres réseau, directions ministérielles, enquêtes, lettres d'informations, etc) sont en effet conservés pendant plusieurs années. Les notes de services, et les publications élaborées par la Carsat sont également archivées par le service.

Le service effectue aussi des recherches formulées par l'ensemble des services.

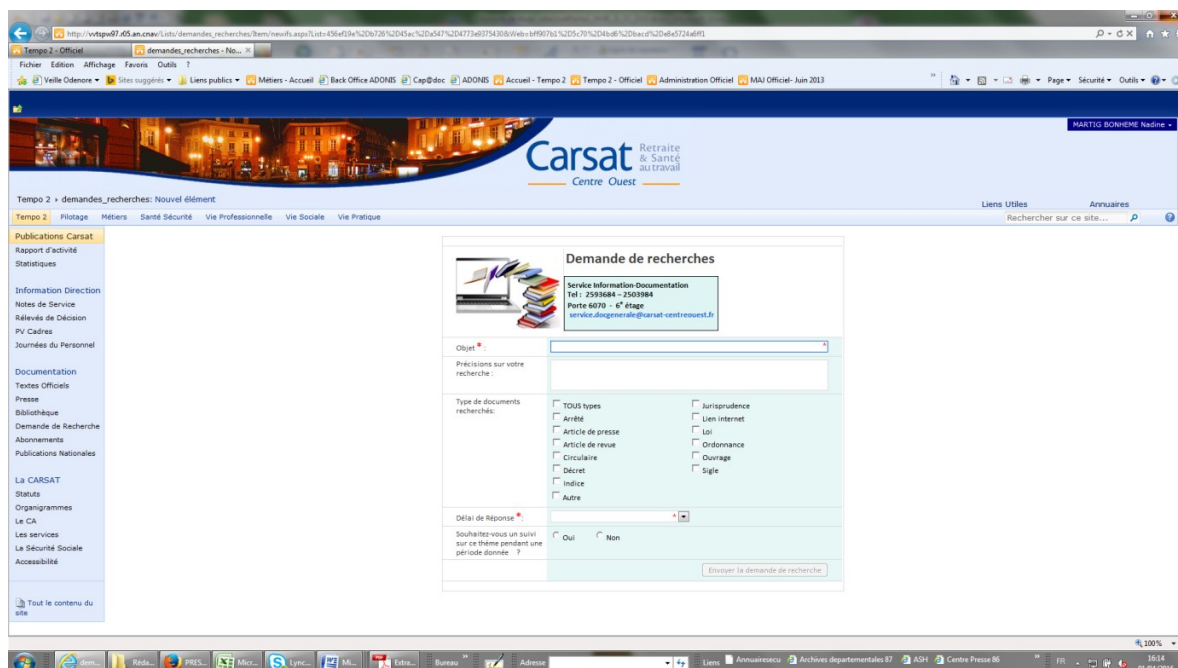


Figure 8 : Capture d'écran du formulaire de recherche disponible sur le portail interne de la Carsat Centre Ouest

Source : Aude Hassenboehler

J'ai ainsi pu quotidiennement répondre aux demandes de textes signalés sur l'Officiel. J'ai également été associée régulièrement à la création de l'Officiel, au bulletinage, au traitement du courrier, à l'intégration d'ouvrages dans la bibliothèque. Cela m'a permis d'utiliser les différents outils documentaires et d'éclairer ma pratique du métier de documentaliste.

Chiffres 2015

En 2015, le service documentation a signalé 2538 informations par mots-clés, dont 1224 à commander, et 3345 textes intégrés, reçus à J et J+1. 64% des textes signalés sont ainsi en ligne, et 36% sont des textes à commander auprès des documentalistes.

399 articles ont été résumés dans la revue Vu sur,

49 ouvrages ont été intégrés à la bibliothèque, et 74 prêts d'ouvrages ont été enregistrés

3796 informations ont donc été mises à dispositions sur le portail interne de la Carsat, dont 42 % étaient à commander ou à consulter dans le service, quand les 58% restant étaient directement accessibles en ligne.

Le service documentation réalise donc des informations et des produits documentaires destinés à informer et à faciliter le travail des autres agents de la Carsat, en leur mettant un maximum de ressources à disposition : il se charge également de conserver et d'archiver non seulement les publications spécialisées dans les domaines d'intervention de la caisse, mais également les documents qui composent la mémoire de l'entreprise. Cette double mission permet aux documentalistes de travailler sans cesse sur des choses différentes et variées.

2. La mise en place d'un plan de veille

2.1. La veille : définition, typologies et outils

L'AFNOR définit la veille comme une « activité continue et en grande partie interactive visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, etc., pour en anticiper les évolutions ».

La veille est devenue une pratique incontournable au cours de ces dernières années tant pour les acteurs de l'information que des agents du domaine économiques ou institutionnels. Permettant de s'informer en temps réel, mais aussi de s'adapter ou d'anticiper les évolutions de son environnement de travail, elle implique une surveillance continue de sources d'informations préalablement identifiées, mais également la mise en place d'un procédé structuré afin de mener à bien cette surveillance quotidienne de l'environnement.

C'est dans cette idée de récurrence et de surveillance sur le long terme que la veille se différencie de la documentation et de la recherche ponctuelle. Pour autant, ces deux techniques peuvent parfaitement coexister, puisqu'elles se complètent ; la veille sur un sujet permettra de compléter les informations d'une recherche ponctuelle en apportant les développements et mises à jour au fil du temps.

L'intérêt majeur de ce système de surveillance prospectif est qu'il permet d'anticiper les évolutions de son milieu, puisqu'il s'agit d'un outil qui relève des « signaux faibles », des indices fragmentaires. Il permet d'améliorer la réactivité de l'entreprise, et donc de faciliter son adaptation aux changements et aux évolutions qui interviennent dans son environnement.

La veille se caractérise enfin par un certain nombre de facteurs qu'il est important de ne pas négliger :

Contrairement à la documentation, [la veille] gère également de l'information informelle ; elle concerne de l'information décisionnelle et uniquement ce type d'information (notion de : pour faire quoi) ; elle est de ce fait soumise à des contraintes temporelles strictes (notion de : pour quand) ; elle s'applique à de l'information souvent parcellaire et rarement identifiée ; elle gère de l'information multisectorielle et doit intégrer une vision transversale.²

2.1.1. Typologie de la veille

Selon les domaines d'exercice, la veille se décline en autant de types que buts visés. Cela permettra notamment d'obtenir des résultats qui conviennent au mieux aux attentes du public concerné. Le type de veille est souvent caractéristique de l'institution qui le demande : par exemple, la veille concurrentielle, commerciale et marketing seront plus utilisées dans une entreprise à visée commerciale, qui se doit de surveiller de très près le marché sur lequel elle se positionne.

² **BERNAT Jean-Pierre.** Une idée qui fait son chemin. Documentaliste Sciences de l'Information, 2008, vol.45, n°4, P.32-35. ISSN : 0012-4508

2.1.1.1 Veille documentaire et informationnelle

Cette veille s'appuie sur la collecte d'informations provenant de sources diverses, autour d'un thème ou d'une notion, destinée à renseigner ou à suivre l'actualité et les évolutions de ce sujet afin de ne pas risquer d'en perdre un point essentiel.

2.1.1.2 Veille concurrentielle

Cette veille consiste en la surveillance des entreprises concurrentes, des mouvements d'entreprises, pour surveiller la stratégie des concurrents, ainsi que leur politique tarifaire, leurs nouveaux produits, leurs partenariats. Elle permet notamment de ne pas risquer de perdre du terrain face à une entreprise concurrente, et d'adapter ses propositions pour rivaliser sur le marché.

2.1.1.3 Veille technologique

La veille technologique passe par la collecte des informations qui permettrait d'anticiper les innovations technologiques, de surveiller les nouvelles menaces informatiques ou technologiques, et à repérer les techniques mises en œuvre par ses clients. Elle s'appuie donc notamment sur l'analyse de données scientifiques, technologiques et techniques.

2.1.1.4 Veille commerciale ou veille marketing

Aussi connue sous le nom de veille image, la veille marketing se concentre sur l'image de l'entreprise, l'efficacité et les retombées de sa communication auprès des consommateurs, l'évolution de son marché. Cela permet de mieux analyser l'efficacité de ses activités, d'identifier de nouveaux marchés et de rééquilibrer ses actions, ou encore d'instaurer une communication avec ses consommateurs et d'améliorer la qualité de son image.

2.1.1.5 Veille juridique ou réglementaire

Comme son nom le laisse deviner, la veille juridique consiste à surveiller les évolutions de la législation et des différentes réglementations juridiques qui peuvent avoir des répercussions sur son secteur d'activité ou son entreprise. Cela inclut donc les lois, les décrets, les débats parlementaires, les propositions de lois, les arrêtés, la jurisprudence et les arrêts des Cours de Cassation.

2.1.1.6 Veille sociétale

Également appelée veille sociopolitique ou environnementale, la veille sociétale fournit des renseignements liés aux aspects politiques, socio-économiques, socioculturels et géopolitiques de la société, en relevant l'évolution des mentalités et des comportements, des habitudes des populations, des mouvements sociaux et des bouleversements économiques.

2.1.1.7 Les outils du veilleur

Afin de réaliser cette veille, plusieurs outils ont été développés au fil du temps. Certains sont payants, et proposent une grande quantité de réglages et de fonctionnalités, et leurs prix varient beaucoup en fonction de leur nature et de leur éditeur. D'autres sont gratuits, et sont mis à la disposition et utilisables par tout le monde.

On peut donc distinguer plusieurs types d'outils de veille :

- Les moteurs de recherche : très largement utilisés par toutes les personnes qui effectuent des recherches sur le Web, les moteurs de recherche permettent d'interroger en quelques secondes des milliers de pages internet et de trouver des ressources à partir d'une requête formulée sous forme de mots ou d'expression. Ces moteurs de recherche remontent alors des URL ou adresses qui sont indexées au sein d'une base de données, et qui se rapportent à la recherche formulée. Ces moteurs de recherche (Google, Yahoo, Ask, Lycos, ...) peuvent aussi bien fournir des sites internet, des textes, des images, des vidéos, et la plupart des médias qui existent aujourd'hui.
- Les bases de données : Les bases de données sont des outils qui permettent de collecter, d'archiver, de mettre en forme, de classer, d'organiser et de retrouver l'intégralité des informations en rapport avec un sujet, qu'elles soient plus ou moins liées entre elles, quelques soient leur nature. Ce dispositif est équipé d'un SGBD, c'est-à-dire d'un système de gestion de base de données : il manipule la base de données et dirige l'accès à son contenu.
- Les langages documentaires structurés : Les langages documentaires structurés sont nés à la suite d'évolutions techniques et culturelles, qui ont fait émerger le besoin de repenser et réinventer l'organisation des connaissances et de l'accès à l'information. On peut notamment penser à la croissance exponentielle des informations disponibles, sur des supports constamment renouvelés, et selon des modalités de communications très différentes d'auparavant. On a donc créé des langages normalisés et contrôlés, qui permettent de représenter les notions contenues dans les demandes formulées par les utilisateurs et dans les documents, de manière univoque ; thésaurus, vedettes matières, classification, équation booléenne...
- Les réseaux sociaux : Au cours des dernières années, les réseaux sociaux sont devenus une source incontournable d'informations. Ils permettent notamment de diffuser l'information à grande échelle en quelques secondes, celle-ci se transmettant souvent par partage ou reblogging. La plupart des réseaux sociaux proposent aujourd'hui ce type de fonctionnalités : on peut notamment citer Twitter, Facebook, Pinterest, etc. Ces systèmes sont intéressants car ils placent directement les individus au cœur du système d'information, puisqu'ils en deviennent acteurs en publiant, commentant, partageant toutes ces données. C'est également ce qui en fait un outil à utiliser avec précaution.
- Les alertes : Il s'agit ici de créer des alertes, par le biais d'un service en ligne le plus souvent en indiquant les mots-clés recherchés. Le service envoie ensuite par mail ou par RSS les nouvelles actualités et pages qui sont éditées sur le sujet. Le service le plus connu dans ce domaine est Google Alerts. Il est possible de régler la fréquence à laquelle le service enverra les différentes informations récupérées.
- Les fils RSS : Les fils RSS permettent de recevoir directement les actualités des sites sur un lecteur de flux de syndication. Cet outil permet donc de ne pas avoir à consulter tous les jours les sites en question pour vérifier si de nouvelles informations ont été publiées, mais de recevoir directement sous forme de fichier texte le plus souvent les dernières mises à jour de celui-ci, en général grâce à un lien hypertexte

et un bref résumé. Cela permet de gagner du temps et de mieux contrôler les informations surveillées.³

2.2. Une veille ciblée au service Information-Documentation

Dans le cadre de ses activités, il est donc très intéressant pour la Carsat et ses agents de mener une veille informationnelle sur les thèmes et les sujets qui constituent le cœur de son métier. En s'appuyant sur les deux principales activités de diffusion et d'information du service documentaire, on peut déjà établir que deux veilles sont opérées quotidiennement : une veille réglementaire, à destination de l'ensemble des agents, sous forme d'un bulletin *l'Officiel*,⁴ mis à disposition sur le portail interne, et une veille informationnelle sur l'actualité, propre à chaque service, envoyée aux destinataires, sous forme de panoramas de presse⁵ par mail.

En plus de ces deux veilles quotidiennes, le service effectue également des veilles ponctuelles, à durée limitée, sur un sujet particulier, liée à un événement ou à une actualité - par exemple, un ingénieur en formation a demandé une veille sur les pratiques managériales et le dialogue social, un agent du service social régional a demandé une veille sur les appels à projets des agences régionales de santé dans le Limousin et le Poitou-Charentes - . Les sources consultées dans le cadre de ce type de recherches diffèrent selon la nature de la demande de recherche et son sujet ; la constitution d'un plan de veille pour ce type de sources n'a donc pas été retenu.⁶

2.2.1. La veille réglementaire

La rédaction de *l'Officiel*, bulletin réglementaire quotidien, requiert une veille constante et très vigilante. Les thématiques retenues dans le cadre de cette veille sont variées, et répondent aux besoins des différents services de la Carsat. De ce fait, de multiples sources sont consultées, quotidiennement ou hebdomadairement. D'autres sources peuvent être consultées de façon aperiodique, puisque la parution des informations dépend d'une actualité ponctuelle et donc non récurrente. En veillant sur tout un environnement documentaire institutionnel et législatif, les documentalistes s'appliquent à informer les agents de la Carsat le jour même de la parution des nouveautés réglementaires, et à anticiper les évolutions de la législation.

Le produit final de cette veille, *l'Officiel*, dispose d'un outil de recherche : cela permet aux agents de rechercher une information précise dans un laps de temps choisi, mais aussi de retrouver toutes les publications d'une thématique préétablie sur une durée précisée. Mis en ligne sur le portail intranet de la Carsat, il est à la disposition de tous les agents et génère un grand nombre de demandes de recherches. Puisque certains éditeurs ne permettent pas de mettre leurs revues directement en ligne, les documentalistes joignent au bref résumé le sommaire de la parution : les agents peuvent ensuite demander à consulter la revue en

³ Menon Bruno, « Les langages documentaires. Un panorama, quelques remarques critiques et un essai de bilan », Documentaliste-Sciences de l'Information 1/2007 (Vol. 44,p.18-28

URL : www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2007-1-page-18.htm.

⁴ Cf. Annexe 2

⁵ Cf. Annexe 3

⁶ Cf. Annexe 4

question en la commandant directement grâce à un petit symbole de chariot sur le côté. La diffusion se fait ensuite de façon dématérialisée quand cela est possible, ou par prêt matériel.

Parcourir Page

L'Officiel - Publication de veille réglementaire du jour mis à votre disposition par le service Information-Documentation

Recherche par une période donnée : à partir du 01/01/2000
 Date Début : 17/03/2016 Date Fin : 17/03/2016

Rechercher par un thème : Tous les thèmes

Recherche par un mot :

Recherche par un numéro :

Rechercher

Nombre de résultat(s) correspondant à votre recherche : 5

Thème	Résumé	Référence	N° article
CHOMAGE	Liaisons Sociales propose un dossier de 6 pages sur la forte diminution du chômage en janvier 2016. Le nombre de demandeurs d'emploi sans activité (catégorie A) a reculé de 0,8 % en janvier pour s'établir à 3 552 600 en France métropolitaine, selon les derniers chiffres publiés par le ministère du Travail. Toutefois, sur 12 mois, leur nombre progresse de 1,8 %.	Liaisons sociales, Le dossier Écosoc, Économie et conjoncture, n° 52 du 17.03.2016 Ce document est à commander en utilisant le chariot en bout de ligne.	49924 du 17/03/2016 Modifier
FONCTION PUBLIQUE	Le ministère de la Fonction publique a mis en ligne, le 15.03.2016, sa huitième édition du " guide des bonnes pratiques de gestion des ressources humaines ".	DGAFP, Bonnes pratiques de gestion des ressources humaines, Édition 2014-2015 (92 pages) Bonnes-pratiques-de-GRH-2014-2015.pdf	49928 du 17/03/2016 Modifier
HANDICAPÉ	Liaisons Sociales informe que le conseil d'administration de l'Association de gestion du fonds pour l'insertion professionnelle des personnes handicapées - Agefiph - a décidé de réduire, à effet du 01.04.2016, le montant des aides à l'alternance, de l'aide à l'insertion professionnelle et de l'aide à la création d'entreprise, lors du vote de son budget 2016. En outre, l'association a annoncé le 25.02.2016 qu'elle poursuivait son "plan alternance" pour une année supplémentaire.	LS-Sommaire-17042.pdf Liaisons sociales n° 17042 du 17.03.2016, p. 2 Ce document est à commander en utilisant le chariot en bout de ligne	49926 du 17/03/2016 Modifier

Figure 9 : Capture d'écran du moteur de recherche de l'Officiel

Source : Aude Hassenboehler

Il faut noter que l'Officiel est un produit documentaire propre au service de documentation de la Carsat Centre Ouest : en effet, si les documentalistes des différentes Carsat diffusent eux aussi les informations nécessaires aux travaux des agents, ils ne le font pas sous cette forme et selon ces modalités. Or, cette publication intéresse beaucoup les autres documentalistes du réseau et elle leur est adressée au titre des échanges documentaires intercarsat. À plus long terme, ce produit documentaire pourrait être mis à disposition de l'ensemble des Carsat dans un espace documentaire mutualisé, co-alimenté et enrichi par toutes les Carsat.

2.2.2. La veille actualités

L'élaboration de la veille actualités se fait elle aussi quotidiennement. Elle est réalisée à l'aide d'un agrégateur de presse, PressEDD <http://nouveau.pressedd.fr/>, qui réalise automatiquement une veille et propose une sélection d'articles retenus grâce à l'équation de recherche élaborée par les documentalistes au préalable. Ces équations de recherches ont été elles-mêmes réalisées grâce à une enquête auprès des services destinataires pour identifier leurs besoins et mieux cerner les thématiques qui pourraient les intéresser. La responsable du service documentation se charge régulièrement de revenir vers les différents services pour savoir si de nouveaux sujets pourraient les intéresser, afin de pouvoir les inclure dans leur sélection de presse.

Six panoramas de presse sont ainsi réalisés tous les jours :

- Le panorama Communication
- Le panorama Agents de direction
- Le panorama Ressources Humaines – DRIL

- Le panorama Assurances Risques Professionnels
- Le panorama Service Social Régional et Assurance Maladie
- Le panorama Retraite et Département Financier

Une fois la sélection réalisée, l'agrégateur offre la possibilité de créer lui-même le panorama sous différents formats. Afin de ne pas risquer de problèmes pour la lecture ou l'ouverture de ces revues de presse, tous les panoramas sont enregistrés au format PDF, avant d'être diffusés par mail à la liste des destinataires préétablie.

Les articles issus d'Escapade, dont les droits de diffusion sont pris en charge par la Cnav, sont eux aussi enregistrés au format PDF et envoyés au secteur Communication et aux agents de direction.

Bien entendu, la sélection des articles s'effectue dans un cadre budgétaire précis. Un marché annuel, passé avec l'agrégateur de presse, fixe un montant défini ; pour 2015, il s'établit à 14598€. Le coût des articles est appliqué en fonction du nombre de destinataires.

De 1 à 9 destinataires : 2,59€ - Panoramas Communication, Agents de Direction, DRIL –RH.
De 10 à 50 destinataires : 3,54€ - Panoramas Retraite, Service social, Risques professionnels.

Une moyenne d'articles par secteur a été établie, selon le besoin d'information et le volume d'articles remonté dans les dossiers de l'agrégateur.



Figure 10 : Capture d'écran de la veille Communication par l'agrégateur de presse PressEdd

Source : Aude Hassenboehler

Ainsi, selon ce modèle, les RH-DRIL peuvent recevoir un article par mois, la Retraite et le Département financier un article par semaine, la Communication et les Agents de direction un article par jour, et les SSR-ASPA et ARP jusqu'à cinq articles par jour. Mais dans les faits, il est très délicat de respecter ce modèle prévisionnel : en effet, il est impossible de prévoir ce que la presse publie, et souvent, le quota est dépassé pour pouvoir fournir le panorama le plus complet. Un suivi statistique du nombre d'articles consommés permet de réguler au fil des mois la consommation et d'éviter un dépassement du budget. Les documentalistes doivent effectuer une sélection précise et se résoudre à ne pas retenir certains articles qui auraient pu être intéressants. Il s'agit là d'une des nombreuses contraintes rencontrées par les documentalistes au quotidien

La veille est donc une pratique incontournable du service de documentation : qu'il s'agisse d'une surveillance des textes réglementaires ou de l'actualité, elle constitue un des piliers de toutes les missions des documentalistes. C'est cette activité qui permet de mettre en lien ce service avec tous les autres départements de la Carsat.



3. Réalisation du plan de veille

3.1. Élaboration du plan de veille

Le projet qui m'était donc confié durant mon stage était d'établir un plan de veille qui permettrait de retracer le travail du service de documentation. Pour cela, il me fallait bien entendu me familiariser avec les missions de la Carsat, pour comprendre quels étaient les enjeux de cette entreprise et mieux saisir quelles étaient les stratégies. C'est pour cela que j'ai passé mon premier mois de stage à m'intégrer à l'équipe, à assimiler les pratiques documentaires qui étaient réalisées chaque jour, et à participer à la réalisation des différents produits documentaires et à la vie du service de documentation.

A l'issue de ce mois de découverte, il m'était plus simple de mettre en place une stratégie et des axes de réflexion afin d'établir un plan de veille, qui permettrait au service de documentation de disposer d'un document qui retracerait leurs activités quotidiennes, mais aussi les différentes sources d'informations surveillés et les thématiques retenues dans ces recherches.

En m'inspirant de plusieurs ouvrages dédiés à la veille et à sa mise en place, ainsi que de certaines revues et articles consacrés à ce sujet, une méthodologie distincte s'est dessinée, sous forme de cinq étapes.

Etape 1 : identification des besoins

Etape 2 : qualification des destinataires

Etape 3 : délimitation du périmètre et des axes de surveillance

Etape 4 : détermination des modalités de collecte/analyse/diffusion

Etape 5 : formalisation et livrables

Bien entendu, tous les points de cette démarche de formalisation ne me concernaient pas, puisqu'il s'agissait de réaliser un plan de veille sur des éléments et des pratiques déjà existantes. Néanmoins, en les modifiant pour les adapter à mon travail, il m'était plus facile d'organiser ma progression.

J'ai donc dans un premier temps discuté longuement avec ma tutrice de stage, qui m'a exposé les objectifs et les finalités de chacun des produits documentaires proposés aux agents de la Carsat. Elle m'a également indiqué la raison pour laquelle un plan de veille lui serait utile : cela permettrait non seulement de formaliser leurs démarches, et de pouvoir en rendre compte à tous les autres services.

Deux besoins essentiels s'étaient dessinés : la nécessité d'être informé des nouvelles réglementations, mais aussi de l'actualité nationale et régionale. C'est sur ces deux produits qu'il m'a donc paru intéressant de réaliser un plan de veille, puisque ces deux activités de veille représentent plus de la moitié du travail des documentalistes.

Bien entendu, il m'a fallu établir un tableau pour récapituler toutes les données qu'il me fallait intégrer à ce plan de veille. Ce modèle a évolué au fil du temps, et s'est enrichi de nouvelles informations. Il me fallait également différencier le plan de veille réglementaire et actualité. En effet, si les deux pratiques étaient effectuées dans le même but, l'information, elles n'incluaient pas les mêmes techniques, et surtout, pas les mêmes sources.

En parallèle de ce travail, j'avais réalisé une **analyse des chiffres** 2015 de consultations de l'Officiel par les employés de la Carsat. Cette analyse se fondait sur les chiffres mensuels qui listaient tous les noms des personnes ayant consulté l'officiel au cours du mois, et le nombre de fois où elles l'avaient fait. J'ai donc créé un tableur qui m'a permis de reporter les consultations de chaque personne au fil des mois. Ensuite, j'ai effectué une recherche sur l'annuaire interne de la Carsat afin d'identifier dans quels services ces différentes personnes travaillaient. Une fois cela fait, j'ai ensuite pu créer un graphique qui relevait l'utilisation du portail par chacune des branches, puis des services, et permettait de les comparer. Ainsi, il nous a été possible de voir que la branche retraite, la branche sociale et maladie, ainsi que la branche risque professionnel représentaient les trois secteurs qui consultaient le plus l'officiel, réalisant 67 % des consultations totales. Cela a permis de constater que l'Officiel répondait bien aux demandes des plus importants secteurs de production, mais en relevant tous les noms des personnes qui avaient consultés la publication, nous avons également pu relever que sur les 700 personnes employées à la Carsat, plus de 450 avaient consulté l'Officiel au moins une fois dans l'année.⁷

Afin de mieux cerner **les thématiques retenues** dans la rédaction de l'Officiel, et pour savoir également lesquelles avaient été le plus utilisées au cours de ces trois dernières années, j'ai également réalisé une autre analyse. En utilisant le menu déroulant proposé par l'outil de recherche dans l'Officiel, j'ai cherché le nombre de publications sur chacun des thèmes de la liste entre le 01 janvier 2013 et le 01 janvier 2016. Cela a permis de relever les sujets qui avaient été le plus abordés et traités au cours des trois années précédentes.⁸

À l'issue de ces différentes tâches, j'ai donc adapté l'ébauche de plan de veille que ma tutrice avait élaboré pour me guider.

⁷ Cf. Annexe 5

⁸ Cf. Annexe 6



Tableau 1 : Plan de veille réglementaire initial

Besoins	Objectifs	Périodicité	Destinataires	Sources/Outils	Livrables
Disposer à J des informations législatives et réglementaires en lien avec les missions des différents services de la Carsat	Etre informé à J de l'essentiel des textes publiés en lien avec les activités de la Carsat	Quotidienne	Tous les agents de la Carsat	Légifrance/Abt au Sommaire du JO	Publication sur Portail "L'officiel"
Etre destinataires à J des textes Cnam, Cnav Ucanss diffusés par les caisses nationales	Diffuser et appliquer les directives nationales	Quotidienne	Agents de direction		Mail de Diffusion des textes des caisses nationales
Etre alertés de la publication de textes ciblés : Loi de financement Sécurité sociale, Liste d'aptitude, Pénibilité...	Disposer d'informations ciblées	Apériodique	Agents de direction		Mail de veille apériodiques

Tableau 2 : Plan de veille actualités presse initial

Besoins	Objectifs	Périodicité	Destinataires	Sources/Outils	Livrables
Suivre les actualités Carsat publiées dans les titres de la PQR					
Disposer des informations de PQR et de PQN spécifiques à son activité					

3.1.1. Le plan de veille réglementaire – l'Officiel

Afin de pouvoir réaliser le plan de veille de l'Officiel, il m'a d'abord fallu recenser toutes les sources qui pouvaient être utilisées afin de pouvoir les lister et les exploiter. Cela a pris du temps, car il s'agit non seulement de publications imprimées, mais également de site internet, de communiqués ou d'annonces officielles. Or la fréquence de consultation de toutes ces sources différentes selon leurs natures et leurs rythmes de parution. Par exemple, il est délicat de noter la parution d'un communiqué de presse dans un tel tableau, puisqu'elle est apériodique. En revanche, le site du ministère dont le communiqué est issu est lui vérifié régulièrement. C'est donc le site du ministère qui sera considéré comme une source sur le plan de veille : c'est un des défauts de la réalisation d'un tel document, il ne peut rendre compte de la complexité et de la multiplicité des recherches effectuées par les documentalistes dans le cadre de leur veille.

Après avoir listé les sources de façon exhaustive, j'ai ensuite relevé chacune des caractéristiques de ces sources.

Tout d'abord, il me fallait savoir ce qu'on pouvait trouver dans ces sources ; quelle pouvait être la nature de documents exploités et retenues. Par exemple, un site ministériel peut fournir des communiqués de presse, des dossiers de presse, alors que le site de la Cnav fournit des directives, des lettres-réseaux, des instructions, etc...

Après cela, j'ai relevé la périodicité à laquelle toutes ces ressources sont consultées : cela pouvait varier du quotidien au mensuel.

J'ai également cherché à cibler tous les objectifs d'une telle utilisation de ces ressources, et les destinataires des textes publiés. Par exemple, certaines directives de l'Ucanss ne doivent être diffusées qu'aux agents de direction, afin qu'ils puissent en prendre connaissance, préparer leur mise en application, avant qu'un mois plus tard, le texte en question ne soit publié sur l'Officiel, et donc devienne accessible à tous.

Enfin, grâce à une suggestion de Mme Martig-Bonhème, j'ai rajouté des informations concernant les outils et techniques mis en place pour récupérer ces différentes informations : newsletter, abonnements aux fils rss, etc. Par exemple, le journal officiel, ou JO, qui publie les textes législatifs et réglementaires de la République française, est envoyé tous les jours dans la boîte mail de la documentation.

Mon plan de veille était donc enfin structuré et opérationnel. Il permettait de donner une idée claire et relativement précise de l'étendue des sources d'informations consultées et exploitées par le service de documentation, et de la nature des documents qu'il diffusait aux différents secteurs. Il donnait ainsi une visibilité sur l'ensemble du travail de veille exercée par le service, pour tous les services de la Carsat⁹.

3.1.2. Le plan de veille actualités presse – Panorama de presse

L'élaboration du plan de veille actualités m'a paru plus délicate. La première difficulté était qu'il n'y a pas un, mais six produits documentaires réalisés quotidiennement à cet effet. Or chacun d'entre eux n'ont pas nécessairement les mêmes thématiques de recherche : si quelques-unes d'entre elles sont communes à plusieurs secteurs, d'autres, comme les

⁹ Cf. Annexe 7

accidents du travail par exemple, ne concerne que l'Assurance Risque Professionnel. De plus, la majorité du travail de presse est réalisé sur la plateforme de l'agrégateur de presse PressEdd : il est donc difficile de retracer dans un plan de veille toutes les démarches des documentalistes quand il s'agit de sélectionner les articles et réaliser les panoramas de presse.

J'ai donc essayé tout d'abord d'identifier les informations qu'il pourrait être judicieuses d'intégrer au plan de veille : j'ai ainsi récupéré la liste de tous les titres de presse que l'agrégateur possédait dans sa base de données et traitait quotidiennement, identifier ceux qui étaient utilisés par les documentalistes, et j'ai réalisé un plan de veille pour chaque secteur, afin d'y intégrer sous le tableau retraçant les sources, les thématiques qui étaient retenues pour chacun des départements.

Ainsi dans un premier temps, mon plan de veille ressemblait à cela.

VEILLE PRESSE DU SECTEUR COMMUNICATION

Nature de l'information	Source	Fréquence
Presse Nationale	Agrégateur de presse PressEdd + Sélection Cnav Escapade	Quotidienne
Le Monde	Agrégateur de presse PressEdd + Sélection Cnav Escapade + version papier	Quotidienne
Les Echos	Agrégateur de presse PressEdd + Sélection Cnav Escapade	Quotidienne
La Croix	Agrégateur de presse PressEdd + Sélection Cnav Escapade	Quotidienne
La Tribune	Agrégateur de presse PressEdd + Sélection Cnav Escapade	Quotidienne
Economie	Agrégateur de presse PressEdd + Sélection Cnav Escapade	Quotidienne
Aujourd'hui en France	Agrégateur de presse PressEdd + Sélection Cnav Escapade	Quotidienne
L'Humanité	Agrégateur de presse PressEdd + Sélection Cnav Escapade	Quotidienne
Le Figaro	Agrégateur de presse PressEdd + Sélection Cnav Escapade	Quotidienne
Libération	Agrégateur de presse PressEdd + Sélection Cnav Escapade	Quotidienne
L'Opinion	Agrégateur de presse PressEdd + Sélection Cnav Escapade	Quotidienne
ChallengeSoir	Agrégateur de presse PressEdd + Sélection Cnav Escapade	Quotidienne
Presse régionale		
La Charente Libre	Agrégateur de presse PressEdd	Quotidienne
La Montagne	Agrégateur de presse PressEdd	Quotidienne
La Nouvelle République	Agrégateur de presse PressEdd	Quotidienne

Sud Ouest	Agrégateur de presse PressEdd	Quotidienne
Le Populaire du Centre	Agrégateur de presse PressEdd + version papier	Quotidienne
L'Echo	Agrégateur de presse PressEdd + version papier	Quotidienne
Newsletters		
Le Monde		Quotidienne

Champ de recherche :

Mots clés retenus :

[Cram](#) - [Cramco](#) - [Carsat](#) - Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail - Caisse assurance retraite

[Sante travail](#) - Caisse retraite - Branche retraite

[Cirp](#) - Centre d'information régional sur la prévention des risques professionnels - Centre prévention des risques professionnels

Figure 11 : Première proposition de plan de veille actualités presse

Source : Aude Hassenboehler

Ce plan était non seulement redondant, mais aussi particulièrement incomplet et inutilisable. Il présentait certes l'avantage de donner une liste exhaustive de tous les quotidiens qui pouvaient être exploités dans les panoramas de presse, mais en réalité, cela ne semblait pas représenter l'intérêt principal de ce plan de veille. Celui-ci devait servir à retracer de façon précise le travail des documentalistes, la finalité des produits qu'elles réalisaient chaque jour et surtout, à présenter leurs démarches et les moyens mis en œuvres pour diffuser l'information au plus grand nombre.

C'est donc grâce à une discussion avec ma tutrice que j'ai pu élaborer une autre forme de plan de veille, qui se rapprochait davantage de l'ébauche qu'elle m'avait proposé au départ. Elle m'a en effet suggéré de me concentrer sur les différents besoins des services, et de prendre cet élément comme un point d'ancrage. C'est donc en m'appuyant sur ces besoins que j'ai réalisé mon second plan de veille actualité presse, en ajoutant à cette donnée les objectifs poursuivis, la périodicité à laquelle les produits étaient réalisés, les destinataires, les sources et les outils utilisés lors de cette réalisation et enfin, les livrables qui étaient finalement envoyés une fois terminés. J'ai également choisi d'ajouter tous les titres de presse qui pouvaient être sélectionnés dans la veille de l'agrégateur de presse, afin de donner une idée du champ de publications que celle-ci recouvrait.

Une des choses qui aurait pu compléter ce travail aurait été de relever toutes les thématiques retenues dans le cadre de la veille sur la presse, puis de réaliser un tableau qui permettrait de relier chacune des thématiques aux différents services qui seraient intéressés par ce sujet. Cela aurait permis de repérer rapidement quel thème retenir et à qui l'envoyer. Malheureusement, réaliser un tel travail m'était impossible : trois mois n'étaient pas suffisants pour cerner toute la complexité du travail de sélection de presse, et n'ayant pas une connaissance des autres services suffisamment approfondis, je n'étais pas capable de connaître cibler tous les thèmes d'actualité à retenir pour les différents secteurs.

J'ai donc présenté mon plan de veille actualités à ma tutrice, qui m'a proposé de se charger de réaliser ce deuxième tableau croisant plus d'informations. Bien que celui-ci n'ait pu être réalisé durant la période de mon stage en raison de la charge de travail de Mme Martig-Bonhème, elle m'a assuré que le plan de veille que j'avais réalisé était fonctionnel, et lui permettrait de lier ces deux plans de veille aux plans de diffusion et de disposer ainsi des éléments pour réactualiser les besoins de veille des différents services de la Carsat.¹⁰

¹⁰ Cf. Annexe 8

Conclusion

Si jusqu'à maintenant, je n'avais envisagé pour mon avenir qu'une carrière en bibliothèque, aujourd'hui, m'orienter vers la documentation me semble tout aussi séduisant.

Ce stage m'a permis non seulement de découvrir un métier certes proche de celui de la bibliothèque, mais aux pratiques et aux objectifs différents, et au moins tout aussi passionnantes.

J'ai aussi constaté que c'est un métier qui demande un investissement constant, et une motivation sans faille : il est souvent difficile de récupérer toutes les informations souhaitées, parce que les gens ne communiquent pas toujours facilement et spontanément les renseignements qu'ils possèdent. Il faut également toujours défendre ses activités, et faire valoir les avantages et les outils d'information qu'un service de documentation produit chaque jour. En effet, les gens ont souvent tendance à penser qu'avec Internet et les innombrables données qu'il contient, ils peuvent trouver seuls les informations qu'ils souhaitent utiliser. Or, le documentaliste est d'autant plus important à l'heure de cette profusion de renseignements et de documents librement accessibles, car il possède une maîtrise de la recherche, mais aussi de la sélection, et peut distinguer ce qui sera vraiment utile et pertinent dans cette masse de données. Il sera également capable de les comprendre, les traiter et les synthétiser, afin de renseigner au mieux les personnes.

Réaliser ces deux plans de veille m'a également permis d'approfondir les connaissances sur la veille que j'avais acquises durant mon premier semestre de licence professionnelle, et de mesurer les difficultés que cela pouvait représenter, mais également l'utilité d'un tel outil de travail.

Cette expérience au sein du service de documentation de la Carsat Centre Ouest m'a également permis de découvrir la multitude de tâches dont un documentaliste peut se charger quotidiennement : qu'il s'agisse de recherches ou de veille, de bulletinage ou de gestion des abonnements, chaque jour apporte son lot de nouveautés et de défis à relever.

J'ai également pu constater que les métiers de l'information tendent de plus en plus vers la mutualisation et à une harmonisation des pratiques entre les différentes institutions. Cela me paraît être une avancée remarquable, non seulement pour faciliter le travail des documentalistes, mais également pour que les produits mis en place soient plus riches, et mieux adaptés à tous les usages que l'on peut en faire.

Je suis donc très heureuse d'avoir réalisé mon stage au sein d'un service de documentation qui accomplit des activités aussi variées et complexes quotidiennement, et s'efforce de répondre au mieux aux besoins des agents de son entreprise. Parmi les points forts que j'ai pu relever au cours de ces trois mois, j'ai noté que les documentalistes s'adaptent en permanence aux évolutions technologiques, croisent les sources et les méthodes de recherches d'information pour apporter des réponses rapides et fiables, et sont à l'écoute des services pour leur proposer de nouveaux services.

Cette expérience m'a donné envie de continuer mes études, de manière à approfondir mes connaissances en documentation, afin d'être capable plus tard de travailler en bibliothèque ou dans un service de documentation, en espérant devenir capable d'anticiper moi aussi les besoins des utilisateurs, et de suivre les évolutions de mon métier pour être toujours plus efficace et performante.

Références bibliographiques

Ouvrages généraux

DELENGAIGNE Xavier, *Organiser sa veille sur internet*, Paris, Eyrolles, 2015, 299 p.

DUPIN Corinne, *Guide pratique de la veille*, Mont Saint-Aignan, KLOG éditions, 2015, 122 p.

DAMON Julien, FERRAS Benjamin, *La Sécurité Sociale, Que sais-je ?*, PUF, 2015, n° 4035, 126 p.

.



Annexes

Annexe 1. Tutti – Base documentaire mutualisée intercarsat développée sous PMB – Portail et espace Nouveautés	34
Annexe 2. Extrait de l'Officiel du 18 mars 2016	35
Annexe 3. Panorama de presse Assurance Risques Professionnels du 18 mars 2016.....	36
Annexe 4. Exemple de réponse à une demande de veille ponctuelle.....	38
Annexe 5. Analyse des consultations de l'Officiel en 2015.....	39
Annexe 6. Thématiques de l'Officiel : Les 30 mots clés les plus utilisés sur trois ans.....	41
Annexe 7. Plan de veille réglementaire	42
Annexe 8. Plan de veille actualités presse	45



Annexe 1. Tutti – Base documentaire mutualisée intercarsat développée sous PMB – Portail et espace Nouveautés



TUTTI, base commune, vous permet de prendre connaissance du catalogue de la CNAV, et des CARSAT de Dijon, Lille, Limoges, Lyon, Marseille et Toulouse.

Vous ne pouvez réserver ou emprunter que les ouvrages de votre organisme. Pour obtenir un article de presse, merci de vous adresser à votre service Documentation.

Accueil

Se connecter

identifiant OK

Adresse

Conformément à la loi "Informatique et Libertés" du 6 Janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, en vous adressant au Correspondant de la protection des données de votre organisme. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Accueil

Recherche simple Recherche multi-critères

Vous pouvez lancer une recherche portant sur un ou plusieurs mots (titre, auteur, éditeur, ...).

Tout type de document

Rechercher Aide

Rechercher dans...

ETAGÈRES VIRTUELLES

Actualités dans les revues

- "Les managers ignorent les valeurs de leur entreprise" in *Stratégies*, N°1850 (10 mars 2016)
- Dossier : Compte pénibilité in *Liaisons sociales Magazine*, N°170 (mars 2016)
- "Mettre la pression sur les chômeurs ne favorise pas leur réinsertion" in *Liaisons sociales Magazine*, N°170 (mars 2016)



TUTTI, base commune, vous permet de prendre connaissance du catalogue de la CNAV, et des CARSAT de Dijon, Lille, Limoges, Lyon, Marseille et Toulouse.

Vous ne pouvez réserver ou emprunter que les ouvrages de votre organisme. Pour obtenir un article de presse, merci de vous adresser à votre service Documentation.

Accueil

Se connecter

identifiant OK

Adresse

Conformément à la loi "Informatique et Libertés" du 6 Janvier 1978 modifiée en 2004, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent, en vous adressant au Correspondant de la protection des données de votre organisme. Vous pouvez également, pour des motifs légitimes, vous opposer au traitement des données vous concernant.

Accueil

Recherche simple Recherche multi-critères

Vous pouvez lancer une recherche portant sur un ou plusieurs mots (titre, auteur, éditeur, ...).

Tout type de document

Rechercher Aide

Rechercher dans...

ETAGÈRES VIRTUELLES

Actualités dans les revues

- "Les managers ignorent les valeurs de leur entreprise" in *Stratégies*, N°1850 (10 mars 2016)
- Dossier : Compte pénibilité in *Liaisons sociales Magazine*, N°170 (mars 2016)
- "Mettre la pression sur les chômeurs ne favorise pas leur réinsertion" in *Liaisons sociales Magazine*, N°170 (mars 2016)



Annexe 2. Extrait de l'Officiel du 18 mars 2016

L'Officiel - Publication de veille réglementaire du jour mis à votre disposition par le service Information-Docummentation

Recherche par une période donnée à partir de 01/01/2000
 Date : 18/03/2016 Date Fin : 18/03/2016
 Debut : 18/03/2016 Fin : 18/03/2016
 Recherche par un thème :
 Recherche par un mot :
 Recherche par un numéro :
 Rechercher

Nombre de résultat(s) correspondant à votre recherche : 19

Thème	Résumé	Référence	N° article du 18/03/2016
ADMINISTRATION	Régulation des informations du secteur public - Open data Ces textes portent sur la codification des dispositions relatives à la réutilisation des informations publiques dans le code des relations entre le public et l'administration.	Rapport au Président de la République, JO du 18.03.2016, texte n° 1 Ouvrir le rapport Ordonnance n° 2016-207 du 17.03.2016, JO du 18.03.2016, texte n° 2 Ouvrir l'ordonnance Décret n° 2016-208 du 17.03.2016, JO du 18.03.2016, texte n° 3 Ouvrir le décret	49937 du 18/03/2016 Modifier
ASSURANCE VIEillesse	VPS - Versement pour la retraite pour enfants des anciens membres des Forces armées françaises avant 1962 au cours de la guerre d'Algérie L'article 79 de la loi n° 2014-1554 de financement de la sécurité sociale pour 2015 a ouvert un versement pour la retraite à certains enfants des anciens membres des Forces armées françaises avant 1962 au cours de la guerre d'Algérie. Le coût de chaque trimestre de versement fait l'objet d'une diminution forfaitaire. Les intéressés doivent avoir été placés à leur arrivée en France dans un camp militaire de transit et d'hébergement entre le 18.03.1962 et le 31.12.1975. Pendant cette période, ils devaient être âgés de 16 à 21 ans. Date d'application au plus tard : 15.05.2016	Direction nationale de la retraite - DRN - DOSNR - DMOA - DINMAC - Instruction réseau Chav n° 2016-16 du 17.03.2016 InstructionRéseauChav-16-2016.pdf (8 pages)	49943 du 18/03/2016 Modifier
ASSURANCE VIEillesse	Cotisations salariales - Cotisations arrières - Vétérinaire militaire Le Ministère de l'Agriculture, de l'Agroalimentaire et de la Forêt a engagé des procédures de régularisation de cotisations arrières pour les vétérinaires militaires n'ayant pas été affiliés au régime général avant le 01.01.1990. Date d'application : immédiate . Cette instruction Chav annule et remplace l'instruction réseau Chav n° 2014-16 du 24.10.2014.	Direction nationale de la retraite - DRN - DOSNR - DMOA - DINMAC - Instruction réseau Chav n° 2016-18 du 18.03.2016 InstructionRéseauChav-18-2016.pdf (14 pages)	49944 du 18/03/2016 Modifier
ASSURANCE VIEillesse	Cotisations - Salaires - Retrait de carrière - Outil Retraite version 15.2 Cette instruction Chav présente les nouveaux niveaux de certification "Instruit" et "Controisé AC" des éléments de carrière.	Direction nationale de la retraite - DRN - DOSNR - DMOA - DINMAC - InstructionRéseauChav-19-2016.pdf (30 pages)	49945 du 18/03/2016 Modifier
ASSURANCE VIEillesse	MDA - Modalités de traitement de la maltraitance de durée d'assurance pour les enfants nés ou adoptés à compter du 01.01.2010 Les parents d'enfants nés ou adoptés à compter du 01.01.2010 peuvent choisir le bénéficiaire ou la répartition entre eux de la majoration éducation et/ou adoption. A réception du formulaire de choix, la répartition est enregistrée dans l'outil de saisie filiation MDA. Date d'application au plus tard : 17.05.2016 . Cette instruction Chav annule et remplace l'instruction réseau Chav n° 2014-2 du 20.06.2014.	Direction nationale de la retraite - DRN - DOSNR - DMOA - DINMAC - InstructionRéseauChav-17-2016.pdf (31 pages)	49946 du 18/03/2016 Modifier
CHOMAGE	Liens Sociaux revient sur les préconisations du médiateur de Pôle emploi pour l'année 2016. Dans son rapport annuel pour l'année 2015, publié le 16.03.2016, il appelle l'institution à améliorer certaines de ses pratiques, notamment d'instaurer une culture de la réclamation. Par ailleurs, il suggère de repenser la prise en compte dans le calcul des allocations chômage des dommages et intérêts obtenus aux prud'hommes.	Le-Sommaire-17043.pdf Liens sociaux n° 17043 du 18.03.2016, p. 3-4 Ce document est à commander en utilisant le chariot en bout de ligne Le médiateur national, Pôle Emploi, Rapport 2015, Mars 2016 AA-MediateurPôleEmploi-2015.pdf (98 pages)	49951 du 18/03/2016 Modifier

Annexe 3. Panorama de presse Assurance Risques Professionnels du 18 mars 2016

PANORAMA DE PRESSE

18/03/2016 14h27

Assurance risques professionnels

Panorama réalisé avec Pressedd

SOMMAIRE

PRESSE NATIONALE

(1 article)



vendredi 18 mars 2016

L'Insee table sur 63.000 créations d'emploi au premier semestre (557 mots)
Est-ce, enfin, le bout du tunnel pour l'emploi et le chômage ? L'Insee, en tout cas, se montre plutôt optimiste pour les si...

Page 5

PRESSE REGIONALE LIMOUSIN

(2 articles)



vendredi 18 mars 2016

Alphonse Souza dirige la société STD Horizons (365 mots)
Il peint une success story tulliste C'est l'histoire d'un immigré portugais q...

Page 7

vendredi 18 mars 2016
00 : 00

**L'Echo - Edition Haute-Vienne - Saint-Vaury -23 -
Dégagement de fumée au lycée**

Page 8

Hier vers 13 heures, un feu de poubelle dans le lycée Gaston Roussillat de Saint-Vaury provoquant un dégagement de fumée dans les 800 m2 du lycée.
Sept employés du lycée ont été pris en charge dont 2 agents emmenés pour des contrôles au centre hospitalier.

PRESSE REGIONALE POITOU-CHARENTES

**Accident mortel : une conductrice de Charente-Maritime d'un fourgon
de prêt à porter à domicile meurt**



vendredi 18 mars 2016

**MARCILLAC (33) Une conductrice meurt par asphyxie Un
terrible accident impliquant une automobiliste** (266 mots)

Page 10

MARCILLAC (33) Une conductrice meurt par asphyxie ...



vendredi 18 mars 2016

Civraux : la CGT invective Emmanuel Macron passe (468 mots)
Devintette : quelle est la différence entre le P-DG d'EDF, Jean-Bernard Lévy et un
militant de la CGT ? Réponse : le premier...

Page 11



FRANCE

L'Insee table sur 63.000 créations d'emploi au premier semestre

L'Insee confirme l'éclaircie sur le front de l'emploi, avec la création attendue de 37.000 postes dans le secteur marchand au premier semestre 2016. Dans ces conditions, le taux de chômage baisserait de 0,1 point à 10,2%.

Est-ce, enfin, le bout du tunnel pour l'emploi et le chômage ? L'Insee, en tout cas, se montre plutôt optimiste pour les six premiers mois de 2016. Dans sa dernière note de conjoncture, l'Institut (lien : www.insee.fr/fr/) table sur une création nette de 37.000 emplois dans le secteur marchand. Soit, grosso modo, le même rythme de progression qu'au dernier trimestre 2015 (32.000). D'ailleurs, pour la première fois depuis 2011, le secteur marchand a créé des emplois en 2015 avec 82.000 nouveaux postes. Et ce essentiellement dans le tertiaire où la hausse des effectifs a permis de compenser les reculs dans l'industrie et la construction.

Le tertiaire dynamique et l'industrie et la constructions moins destructrices d'emplois

Selon l'Insee, ce qui est positif pour la première partie de 2016 c'est que l'emploi continuerait donc de progresser, alors même que l'effet « montée en charge » du crédit d'impôt compétitivité emploi (CICE) est terminé - son taux reste fixé à 6% comme en 2015 - et que la nouvelle salve d'allègements de cotisations patronales, qui va intervenir à

compter du 1er avril, aura un effet limité car elle n'est pas ciblée sur les bas salaires mais sur ceux compris entre 1,6 et 3,5 Smic.



Selon l'Insee, avec un total de 63.000 postes créés au premier semestre, l'augmentation attendue de la population active (50.000) serait absorbée et le chômage diminuerait.

Ce qui expliquerait donc la progression de l'emploi, c'est l'accélération de l'activité (le PIB devrait atteindre 0,4% au premier trimestre) et, tout de même, les effets du plan d'urgence pour l'emploi avec notamment la prime annuelle de 2.000 euros accordée aux PME de moins de 250 salariés qui recrutent.

Si on rentre dans le détail des secteurs, l'Insee s'attend à la création de 36.000 postes dans le tertiaire, hors intérim. Bonne nouvelle, les pertes d'emplois dans l'industrie se tasseraient, avec 16.000 emplois perdus d'ici la fin juin. En 2015, sur l'ensemble de l'année, le secteur

avait détruit 38.000 emplois. Même constat dans la construction où l'emploi salarié décroît presque de façon continue depuis... 2008. Le secteur a encore perdu 36.000 postes en 2015 et ces pertes seraient limitées à 9.000 sur les six premiers mois 2016, du fait d'un frémissement dans l'activité des artisans du bâtiment et dans les travaux publics.

Un léger recul de la courbe du chômage

En fin, en tenant compte de l'emploi non marchand, de l'emploi non salarié et des salariés agricoles, l'Insee s'attend à 63.000 créations d'emploi au premier semestre. Dans ce contexte, et si les créations d'emploi sont bien au rendez-vous, le chômage diminuerait légèrement de 0,1 point au premier semestre pour atteindre 10,2% (9,9% en France métropolitaine), contre 10,3% à la fin 2015. L'accroissement de la population active attendue (50.000 personnes) serait donc absorbé par le nombre des créations d'emploi escomptées. Enfin une éclaircie donc. Mais reste à savoir si elle sera pérenne. ■

par Jean-Christophe Chanut

Parution : Quotidienne



Tous droits réservés La Tribune 2016
878387E465D05105708AD591C40F91990404D27638303295E70A8

5



CORREZE

Alphonse Souza dirige la société STD Horizons

Il peint une success story tulliste. C'est l'histoire d'un immigré portugais qui a commencé en bas de l'échelle, pour devenir à force d'efforts et d'abnégation un chef d'entreprise respecté, employant 18 personnes.

Vingt ans après, il reprend l'entreprise de son patron avec 12 employés. Aujourd'hui, sa société « STD Horizons » est spécialisée dans la peinture, la plâtrerie et la vitrerie. Il a réalisé des chantiers importants : à la préfecture, la ville de Tulle, à la MSA, dans les entreprises comme le

président du groupe folklorique portugais « El Rancho ».

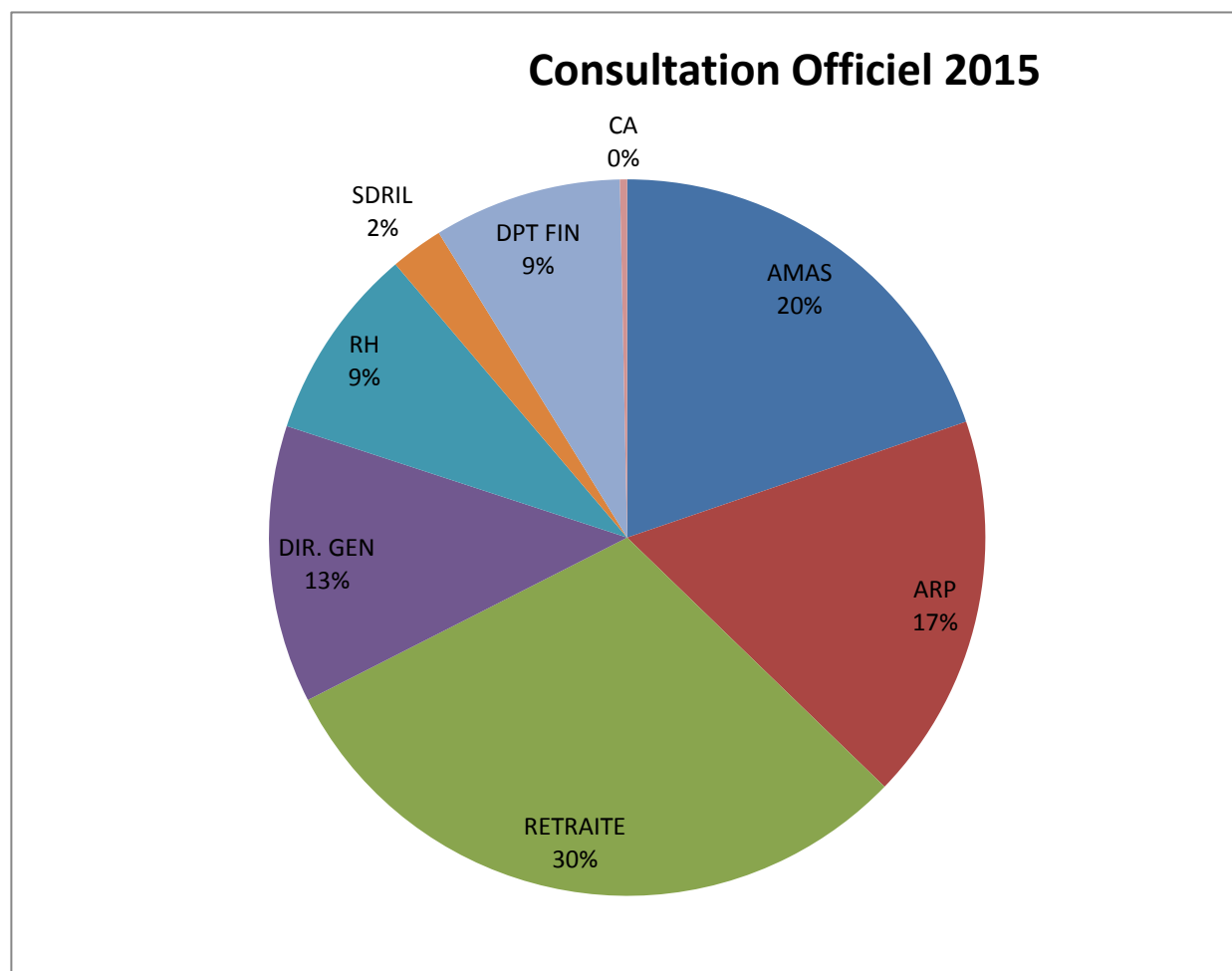
En France, il a pris sa revanche sur le destin, en faisant marcher lui-même l'ascenseur social. Aujourd'hui, Alphonse Souza regarde avec fierté le chemin accompli et souhaite passer

Annexe 4. Exemple de réponse à une demande de veille ponctuelle

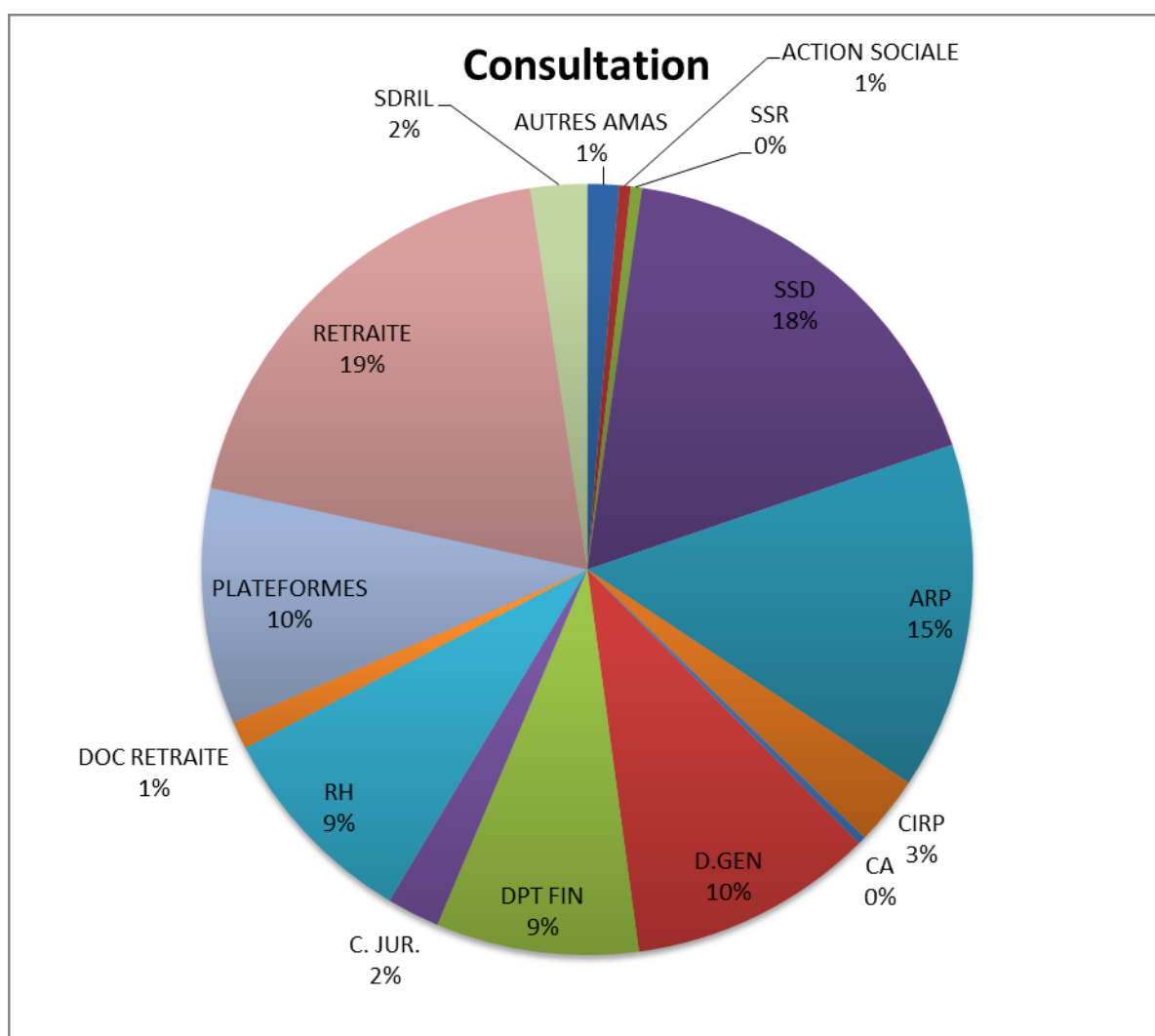
Thèmes demandés en veille	Actions et supports d'info du service Information-Documentation	Propositions à MCJ	Résultats recherches dans l'Officiel –
Appels à projets ARS et DRJSCS	Reprise de la veille faite pour Morgane Faucher jusqu'en juin 2015	Diffusion Info-Doc via Beep	
Interrégime Prévention perte d'autonomie Paerpa Conférence des financeurs	Officiel + presse + articles revues	MC suit quotidiennement les infos publiées sur l'Officiel et dans le panorama de presse SSR-ASSPA Le service Info-Doc lui transmet des articles de revues sur cette thématique Proposer à MC d'être destinataire, en circulation, d'ASH et de TSA	Indique la période : du 01/01/2014 au 19/08/2015 et tape le mot clé interrégime dans Recherche par un mot : tu obtiens 20 réponses ; EIRR : 3 réponses ; inter-régime : 11 réponses ; Indique la période : du 01/01/2014 au 19/08/2015 et tape le seul mot clé perte d'autonomie dans Recherche par un mot : tu obtiens 28 réponses Indique la période : du 01/01/2014 au 19/08/2015 et tape le seul mot clé paerpa dans le champ : Recherche par un mot : tu obtiens 11 réponses Indique la période : du 01/01/2014 au 19/08/2015 et tape le seul mot clé conférence des financeurs dans le champ : Recherche par un mot : tu obtiens 2 réponses
Circulaires et Directives Cnam et Cnav sur toutes les thématiques précitées + sur les aides individuelles et collectives et sur les aspects comptables	Officiel + CAMPUS -	MC suit quotidiennement les infos publiées sur l'Officiel, les textes Cnam et Cnav étant transmis aux seuls Directeur et AGD concerné	Indique la période : du 01/01/2014 au 19/08/2015 et sélectionne, dans Recherche par un thème : ACTION SANITAIRE ET SOCIALE : tu obtiens 5 réponses Puis effectue une 2^e recherche par le thème ACTION SOCIALE : tu obtiens 25 réponses ; il n'y a pas que des textes Cnam et Cnav mais cela te permet d'avoir des informations plus larges diffusées dans différents supports puis une 3^e recherche par ASSURANCE VIEILLESSE Tu peux aussi effectuer des recherches par thème : Aide à domicile ; Aide sociale ; Assurance maladie ; Comptabilité ; Démographie ; Economie sociale ; Finance ; Organisme de sécurité sociale ; Pauvreté ; Personne âgée ; Précarité ; Retraite ; RSA ; Sécurité sociale ; Service public ; Service social ; Simplification administrative ; Travailleur social ; Ucanss

Annexe 5. Analyse des consultations de l'Officiel en 2015

Secteurs	Consultation	Pourcentage
1.RETRAITE	4297	30%
2.AMAS	2804	20%
3.ARP	2481	17%
4.DIR. GEN	1778	13%
5.RH	1244	9%
DPT FIN	1205	9%
SDRIL	338	2%
CA	46	0%



Secteurs	Consultation
AUTRES AMAS	188
ACTION SOCIALE	68
SSR	66
SSD	2482
ARP	2068
CIRP	413
CA	46
D.GEN	1463
DPT FIN	1205
C. JUR.	315
RH	1244
DOC RETRAITE	165
PLATEFORMES	1405
RETRAITE	2727
SDRIL	338



Annexe 6. Thématiques de l'Officiel : Les 30 mots clés les plus utilisés sur trois ans

<u>Mots Clés</u>	<u>Nombre utilisations</u>
Travail	856
Retraite	485
Assurance vieillesse	453
Emploi	361
Organisme de sécurité sociale	344
Assurance maladie	339
Sécurité sociale	327
Hygiène et sécurité	292
Santé	283
UCANSS	230
Formation	183
Accident du travail	180
Handicapé	166
Chômage	156
Indice	144
Dépendance	142
Cotisation	141
Gouvernement	117
Protection sociale	102
Nomination	100
Finance	99
Licenciement	99
Comptabilité	98
Personne âgée	93
Retraite complémentaire	93
Logement	92
Economie	91
Entreprise	91



Annexe 7. Plan de veille réglementaire

VEILLE RÉGLEMENTAIRE A DESTINATION DE TOUS LES SERVICES

Besoins	Nature de l'information	Source	Outils	Destinataire	Fréquence	Mise à disposition	Livrable
Disposer à J des informations législatives et réglementaires en lien avec les missions des différents services de la Carsat.	Réglementation						
Etre destinataires à J des textes Cnam, Cnav, Ucariss diffusés par les caisses nationales	Textes du Journal Officiel	http://www.legifrance.gouv.fr Codes législatifs cités dans les textes	Abonnement à Légifrance Réception par mail quotidien	Tous agents Carsat	quotidien	J	Officiel
Etre destinataires à J des textes Cnam, Cnav, Ucariss diffusés par les caisses nationales	Circulaires, Lettres réseau, Enquête questionnaire Cnam	http://www.mediam.cnam.fr	Alerte à la direction qui le retransmet au service documentation	AGD Tous agents Carsat	quotidien	J	Officiel + Diffusion Beep
Etre destinataires à J des textes Cnam, Cnav, Ucariss diffusés par les caisses nationales	Lettres circulaires et lettres d'information Ucariss	http://www.ucariss.fr/index_textesdoc.htm		AGD Tous agents Carsat	quotidien	J J+1 mois	Diffusion Beep Officiel
Etre destinataires à J des textes Cnam, Cnav, Ucariss diffusés par les caisses nationales	Circulaires, Informations de la réglementation, Études, Notes, Directives, Lettres, Note d'informations, DIM, Instruction réseau Cnav	http://bcr.r12.an.cnav/doris/isp/searcli/search_direct_saisies_recentes.jsp	Alerte de la documentation de la Cnav	Tous agents Carsat	quotidien	J	Officiel
Disposer à J des informations en lien avec les missions des différents services de la Carsat	Instances Paritaires – Rapports INC - Ucariss	http://extranet.ucariss.fr/contenu/public/EspaceRessourcesHumaines/InstanceParitaires/INC/Documents_de_support/inc_index.html		Tous agents Carsat	Dès mise à jour après réunion	J	Officiel
Disposer à J des informations en lien avec les missions des différents services de la Carsat	Circulaires Acoiss	http://www.urssaf.fr/profil/employeurs/documentation/circulaires_acoiss/infos_pratiques_01.html		Tous agents Carsat	Citation dans Liaisons Sociales	J	Officiel



Disposer des décisions et communiqués ministériels en lien avec les missions et différents services de la Carsat	Circulaires ministérielles	Bulletin officiel (MAS) Bulletin officiel du travail Circulaire gouv.fr		Tous agents Carsat	Mensuel Mensuel A chaque mise à jour	J	Officiel
Disposer des décisions et communiqués ministériels et juridiques en lien avec les missions et différents services de la Carsat	Circulaires ministérielles, Jurisprudence	Liaisons sociales (Bref social)	Alerte de publication du numéro du lendemain	Tous agents Carsat	Quotidien	J	Officiel
	Sites internet						
Disposer à J des informations en lien avec les missions des différents services de la Carsat	Communiqué de presse, Dossier de presse, actualités, publications dont Dares	Site du ministère du Travail http://www.travail-solidarite.gouv.fr/espaces/travail/		Tous agents Carsat	Tous les deux jours	J	Officiel
Disposer à J des informations en lien avec les missions des différents services de la Carsat	Communiqué de presse, Dossier de presse, actualités, publications dont Drees	Site du ministère des Affaires Sociales et de la Santé http://www.social-sante.gouv.fr		Tous agents Carsat	Tous les deux jours	J	Officiel
		Site de l'annuaire sécu http://www.annuaire-secu.com/	Abonnement et transmission par mail hebdomadaire	Tous agents Carsat	hebdomadaire	J	Officiel
Disposer à J des informations en lien avec les missions des différents services de la Carsat	Actualité, RA, dossier presse, synthèse	Caisse Nationale de Solidarité pour l'Autonomie cnsa.fr		Tous agents Carsat	hebdomadaire	J	Officiel
	Jurisprudence	Lamyline (accessible via les bases juridiques Agors) – http://www.lamyline.fr		Tous agents Carsat	Suite à demande de recherche	J	Réponse recherche Officiel
	Actualités	Ucanss : veille sur leur extranet http://extranet.ucanss.fr/portal		Tous agents Carsat		J	Officiel
Disposer à J des informations législatives et réglementaires en lien avec les missions des différents services de la Carsat	RA, circulaires ministérielles	ACOSS URSSAF		Tous agents Carsat	Mensuel	J	Officiel
Disposer à J des informations en lien avec les missions des différents services de la Carsat		CNAV Assurance-retraite.fr		Tous agents Carsat		J	Officiel

Disposer à J des informations en lien avec les missions des différents services de la Carsat	Etudes, Réunion, Dossiers mensuels, Acte colloque	Conseil d'orientation des retraites cor-retraites.fr		Tous agents Carsat		J	Officiel
Disposer à J des informations sur le RSI	Actualités, RA	RSI		Tous agents Carsat	Mise à jour Informations Presse	J	Officiel
Disposer à J des informations sur le MSA	Actualités, RA	MSA		Tous agents Carsat		J	Officiel
Disposer des comptes rendus d'activité des Carsat	RA	Sites Carsat		Tous agents Carsat	Annuel	J	Officiel
		dependance.gouv.fr		Tous agents Carsat	hebdomadaire	J	Officiel
	Presse	pour-les-personnes-agees.gouv.fr		Tous agents Carsat	hebdomadaire	J	Officiel
Disposer des informations en lien avec les missions des différents services de la Carsat							
Disposer des informations en lien avec les missions des différents services de la Carsat	Dossiers, Analyses, Résumé, Signalement	Liaisons Sociales	Abonnement quotidien	Tous agents Carsat	Quotidien	J	Officiel
Disposer des informations en lien avec les missions des différents services de la Carsat	Analyse d'un thème	ASH	Abonnement + alerte mail	Tous agents Carsat	Hebdomadaire	J	Officiel
Disposer des informations en lien avec les missions des différents services de la Carsat	Analyse, Etude, Point sur texte réglementaire ou prestations sociales	Liaisons Sociales Thématiques	Abonnement	Tous agents Carsat	Mensuel	J	Officiel
Disposer des informations en lien avec les missions des différents services de la Carsat	Croisement d'information, Annonce de textes réglementaires	Dictionnaire Permanent Social	Abonnement mensuel + alerte mail	Tous agents Carsat		J	Officiel
		Protection Sociale Information	Abonnement hebdomadaire	AGD	Hebdomadaire	J	Officiel
Disposer des informations en lien avec les missions des différents services de la Carsat		Travail Social Actualité	Abonnement à la revue + newsletter + alerte mail	Tous agents Carsat	Mensuel	J	Officiel



Annexe 8. Plan de veille actualités presse

Besoins	Objectifs	Périodicité	Destinataires	Sources / Outils	Livrables
Suivre les actualités Carsat publiées dans les titres de la PQR	Mettre à disposition de la Direction, du service Communication et des services concernés les articles de presse citant la Carsat - suivi des retombées presse - et de la réputation -	À chaque parution d'actualité Carsat	Communication et Agents de direction Tous agents	Agrégateur de presse	Panorama de presse par mail Publication aperiodique "Vu sur" sur le portail
Disposer des informations de PQR et de PQN spécifiques à son activité	Répondre aux besoins presse de chaque département de la Carsat en mettant à leur disposition des informations presse sur leur environnement professionnel	Journalière	Tous secteurs	3 titres Presse Quotidienne Régionale papier Agrégateur de presse	Panorama de presse par mail
Disposer des informations de presse nationale sélectionnés par la CNAV	Mettre à disposition de la Direction et du service Communication des articles portant sur la Sécurité Sociale, la retraite ou l'environnement politique et économique	Journalière	Communication et Agents de direction	Portail Escapade Cnav Press	Escapade par mail
Sources	Sources : Presse Nationale Le Monde, Les Echos, La Croix, La Tribune, Aujourd'hui en France, L'Humanité, Le Figaro, Libération, L'Opinion		Presse régionale La Charente Libre, La Montagne, La Nouvelle République, Sud-Ouest, Le Populaire du Centre, L'Echo		



Réaliser un plan de veille

Mon stage au sein de la Carsat Centre Ouest, dans son service information – documentation, a pour but la réalisation de deux plans de veille, réglementaire et d'actualités. Ces plans de veille permettront de constituer des outils de travail pouvant recenser tous les besoins de documentation des agents de la Carsat, et les moyens mis en oeuvre pour y répondre par la veille documentaire. Afin d'atteindre cet objectif, j'ai dans un premier temps découvert la structure et les missions du service documentation. Je me suis ensuite intéressée aux différentes veilles et aux outils existants, puis aux veilles menées par le service Information Documentation de la Carsat. Ces recherches m'ont permis d'aboutir finalement à la réalisation des deux plans de veille requis. J'ai conclu mon rapport en expliquant les démarches que j'ai suivies dans ce but.

Mots-clés : veille, documentation, plan de veille, veille documentaire, veille réglementaire

Realization of a monitoring plan

My training course within Carsat Centre Ouest company's documentation service has for goal the realization of two monitoring plan, regulation watch and news watch. These monitoring plans will permit to establish working tools which can list all the needs for documentation of the agents of the Carsat, and the implemented means to answer it by the documentary wakefulness. To reach this goal, I have first overdraft the company and the missions of the documentation service. I have then worked on the various days watches and in its existing tools, then in watches led by the Information documentation service of Carsat. These researches allowed me to end in the realization of both required monitoring plans. I concluded my work by explaining the steps that I followed in this purpose.

Keywords : watch, documentation, monitoring plan, documentary wakefulness, regulation watch

