

LES NOUVELLES FORMES DE VEILLE

Conférence du 18 mars 2021 dans le cadre des Jeudis du livre

Partenariat Médiat Rhône Alpes - Direction Départementale du Livre et du
Multimédia de la Loire

Avec le soutien financier de la DRAC Auvergne Rhône-Alpes

Conférence en distanciel sous forme de visioconférence

Conférencière : Mme Solange GENTILE

Actuellement responsable du pôle action culturelle et numérique dans le réseau des médiathèques (6 bibliothèques, 100 agents) de la ville de Toulon, Mme Gentile a également travaillé dans une bibliothèque d'une petite ville et à la bibliothèque départementale des Bouches-du-Rhône dans laquelle elle avait à charge la valorisation du fonds professionnel. Elle connaît donc l'environnement des bibliothèques sous bien des aspects. Dans l'exercice de ses missions, elle a lancé une veille à travers une sélection de quelques liens par semaine pour avoir une culture commune sur le langage des bibliothèques. Elle intervient également dans le cadre du Master 1ère année métiers des bibliothèques à l'université d'Aix Marseille, cycle « pratiques professionnelles : la veille documentaire. »

Accueil de Mme Cindy Courdier, Responsable pédagogique et chargée de formation à Médiat Rhône-Alpes

« Les Jeudis du Livre sont un cycle de conférences sur des questions d'actualité professionnelle. Ils sont organisés par Médiat Rhône-Alpes en partenariat avec une bibliothèque de lecture publique ou universitaire de la région. Ces conférences se déroulent un jeudi par mois sur une demi-journée au sein de la bibliothèque partenaire ou en distanciel. Les Jeudis du Livre participent à une veille professionnelle par l'intervention d'experts et dynamisent le réseau régional des professionnels des bibliothèques. Ces conférences, subventionnées par la DRAC Auvergne-Rhône Alpes, sont gratuites et ouvertes sur inscription. Je remercie la Direction Départementale du livre et du Multimédia de la Loire pour cette collaboration et Mme Solange Gentile pour son intervention »

Accueil de Mme Cindy Corrado-Fourel, Chargée de programmation culturelle au sein de la Direction Départementale du livre et du Multimédia de la Loire

« Nous aurions été ravis de vous accueillir dans nos locaux à la D.D.L.M. J'en profite pour remercier Médiat Rhône-Alpes de nous permettre encore une fois de proposer cette version du JDL en version virtuelle. Cela reste une très bonne alternative en attendant que la situation sanitaire s'améliore. Nous sommes nombreux ce matin et je pense que le succès de cette matinée montre combien nous nous sentons concernés par le sujet que nous allons aborder aujourd'hui : les nouvelles formes de veille. Bien que la veille documentaire ait toujours été une composante essentielle à l'activité des professionnels des bibliothèques (elle est un outil indispensable pour l'enrichissement des collections), il me semble que de nouvelles formes de veille sont apparues. Nous souhaitons aujourd'hui que la veille permette d'améliorer et d'interroger nos pratiques professionnelles. En effet, elle est devenue un atout majeur pour l'évolution et l'adaptation des bibliothèques qui sont en prise directe avec la réalité et les évolutions de la société. Pour que nos établissements restent attrayants, il faut être sans cesse anticiper et appréhender les changements sociétaux et être à l'écoute des tendances. Ceci favorise l'expérimentation de nouvelles propositions pour le public. Cette nouvelle forme de veille est plus fondée sur la curiosité et l'ouverture d'esprit que sur la nécessité d'acquérir/enrichir des collections.

Cependant la difficulté réside dans le fait de savoir faire face à la multitude de sources, de documents et des données disponibles. En effet, le numérique nous offre un accès illimité aux données et à l'information. La pratique de veille, sous sa forme nouvelle, requiert donc une approche très méthodique afin de ne pas rendre cela rapidement très chronophage et quelquefois contreproductif.

C'est là l'enjeu de l'intervention de Mme Gentile qui connaît bien le sujet, puisque en tant que responsable de l'action culturelle et numérique dans le réseau des médiathèques de la ville de Toulon elle s'interroge quotidiennement sur cette pratique. Son positionnement est donc intéressant puisqu'elle est à la fois une professionnelle qui utilise les outils de veille tous les jours et qu'en même temps elle a su prendre du recul sur cette question. Je vous confie sans plus attendre à Solange Gentile qui va nous faire partager son expérience et je la remercie par avance pour l'intervention qu'elle va conduire. »

I. Qu'est-ce que la veille ?

A. Les définitions de la veille :

- Par l'Association Française de Normalisation (AFNOR)

La veille est une « **activité continue** en grande partie itérative visant à une **surveillance active de l'environnement** technologique, commercial, etc., pour en anticiper les évolutions » (définition de la norme expérimentale française XP X 50-53 de l'Afnor).

Cette définition met l'accent sur les finalités de la veille : la surveillance de l'environnement et la détection des évolutions. Elle montre la différence avec la recherche d'information qui n'est qu'une activité ponctuelle, en réponse à des besoins précis, tandis que la veille est une activité continue, organisée, visant à une forme d'anticipation.

- Par L'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS) :

La veille est un « **dispositif organisé, intégré et finalisé** de collecte, traitement, diffusion et exploitation de l'information qui vise à **rendre une entreprise, une organisation, quelle qu'elle soit, capable de réagir**, à moyen et long termes, face à des évolutions ou des menaces de son environnement, que celles-ci soient technologiques, concurrentielles, sociales, etc. »

Si la finalité est la même que dans la première définition (surveillance de l'environnement et détection d'opportunités), l'organisation du dispositif de veille, généralement assurée par des professionnels de l'information est ici prise en compte.

La veille est une problématique apparue à la fin des années 80, qui s'est développée dans les années 90, et qui est apparue initialement dans le monde des entreprises.

Elle s'est imposée comme une notion de "veille stratégique". **Elle s'appuie sur les informations ayant un caractère stratégique avec des décisions importantes lui associant le terme de veille stratégique** ».

De nos jours la veille est devenue l'affaire de tous, l'information étant facilement accessible via différents médias.

Un triple contexte a permis ce développement:

- La société informationnelle : la maîtrise de l'information comme « condition de survie » : À l'heure actuelle l'accès à l'information est facilité par les nouvelles technologies. Elle est aujourd'hui protéiforme (texte -image-son).
- La veille comme nécessité et condition de l'innovation : raccourcissement des délais entre diffusion et l'innovation (de 10 à 15 ans au 19eme siècle à quelques mois aujourd'hui) oblige à faire une veille pour surveiller l'environnement.
- La veille à portée de tous : le numérique et Internet.

En 2009, **Olivier Le Deuff**, maître de conférence en sciences de l'information appelle à une nouvelle conception de la veille, il propose de sortir de la surveillance et aller vers une autre forme de veille plus collective et basée sur des communautés.

Dans la mesure où le numérique continue de transformer l'accès au contenu culturel en faisant émerger des réseaux non institutionnels collaboratifs, les bibliothèques ont pleinement un rôle à jouer.

Cf : *questions-réponses ENSSIB* [Questions? Réponses! | Enssib](#)

B. Les différents types de veilles en bibliothèques :

- **Veille thématique ou documentaire** : suivi d'une discipline à des fins de construction des collections et de médiation dans le cadre d'une politique documentaire.
- **La veille métiers** : positionnement stratégique qui favorise l'information des professionnels et conduit à un meilleur positionnement des bibliothèques.
- **La veille ciblée** : concerne un suivi régulier d'un domaine ou d'une activité, à travers l'exploitation de sources préalablement identifiées.
- **La veille radar** : s'inscrit dans une logique exploratoire et s'attache à la découverte de tendances. Elle utilise la recherche par mots clefs ou champs sémantiques. Elle a tendance à générer des « bruits » (informations peu diffusées s'opposant au buzz) mais qui peut favoriser la découverte des « signaux faibles ». Il est opportun de s'interroger sur la pertinence des « bruits » avant de les prendre en considération.

Cf : https://twitter.com/Clemnt_Jeanneau

C. Les raisons de la veille en bibliothèque :

On peut donner au moins quatre raisons qui incitent les bibliothèques à faire de la veille :

- **Pour anticiper** : Il s'agit de faire de la veille au sens fort du terme, celle qui ne consiste pas à savoir ce que tout le monde sait. Elle consiste à jouer les éclaireurs, à détecter les phénomènes à caractère imprévisible par le repérage des signaux faibles.
- **Surveiller son environnement** se traduit par une veille active des évolutions du métier, du cadre législatif ou des dispositifs mis en place par le Ministère.
- **Surveiller sa « e-réputation »** : cela consiste à surveiller l'image diffusée sur le web. Deux nouveaux types de veilles découlent du web social :
 - **La veille d'image (ou veille image), de notoriété**, c'est à dire la surveillance de l'image d'une personne, d'une structure. La veille image consiste entre autres à suivre ce que l'on « dit de nous » sur les réseaux sociaux, sur Twitter...
 - **La veille sur les personnes**, qui peut porter à la fois sur la surveillance d'une personne experte, mais aussi s'élargir à la surveillance des relations de cette personne.
- **La veille comme état d'esprit** : c'est-à-dire entretenir la curiosité intellectuelle, faire de l'auto-formation, découvrir des services innovants.

II. Les étapes préliminaires à la veille

Il faut maîtriser les outils numériques de recherche appelés aussi **Littératie numérique** ([Littératie numérique — Wikipédia \(wikipedia.org\)](#)). Deux notions sont incontournables : le pull et le push

Pull= recherche active d'informations Push= recherches sous forme de notifications ou d'alertes.

Plusieurs approches sont possibles pour mettre en place un système de recherche :

- **La recherche par mots clefs** : l'utilisation de plusieurs moteurs de recherche est indispensable. Recherche par mots clefs pertinents, mais aussi le tag et hashtag.
- **La recherche par arborescence** : outil possible *carrot2 (moteur de clustering)*
- **La recherche exploratoire** : liens vers d'autres pages.
- **La recherche bibliographique** : outil possible *Google Scholar*
- **La recherche dite « sociale »** à partir d'une communauté sur le web.

A. Le sourcing

La qualité d'une veille stratégique dépend beaucoup des choix des sources. Ce choix est un élément important pour optimiser sa veille. Cela s'appelle le **sourcing**.

Il se répartit autour de trois types de web : le web « **classique** », le web « **social** » et enfin le web « **participatif** ». A chacune des sources, correspond un type de recherche. Par exemple, sur le web social, il est important de trouver les bonnes communautés de professionnels qui se regroupent autour de questionnements identiques. Il faut identifier les sources dites de « première main », c'est-à-dire la source à l'origine de l'information. L'étape de sourcing demande de la méthode et de l'expertise. Il faut croiser à la fois la veille cible et la veille radar, pour définir les sources.

B. Le plan de veille

Un plan de veille doit être mis en place sous forme de carte mentale ou de liste exhaustive. Il permet de :

- Définir la thématique de la veille
- Définir les axes et enjeux de recherches
 - Etablir le sourcing
 - Analyser et traiter des données
 - Réfléchir aux modalités de diffusion de l'information

(Cf map du cycle de la veille)

III. Les outils

A. Les outils de veille en bibliothèque

- **Les moteurs de recherches**

Il existe une multitude d'outils sur le marché. Certains sont gratuits, d'autres payants. Il est nécessaire d'installer plusieurs moteurs de recherches généralistes pour sortir de sa « bulle informationnelle » (google, bing, duck duck go..). Par ailleurs, certains de ces moteurs croisent les requêtes des recherches passées pour orienter les résultats de la recherche actuelle.

Pour les recherches plus spécifiques il est nécessaire d'utiliser les moteurs de recherches spécialisés :

- Image : Unsplash
- Vidéo : Youtube
- Présentation : Slideshare
- Image : Creative commun surch

Il est possible également d'utiliser des méta-moteurs, qui interrogent plusieurs moteurs en même temps (ex : dogpile).

- **Les alertes** Le principe consiste à créer une requête. Grâce à cela, des notifications automatiques informent des évolutions et des nouveaux contenus (ex : google alerte). Attention les requêtes doivent être précises et spécifiques, pour avoir des résultats optimums.
- **Les agrégateurs flux RRS** Les fils RSS permettent de collecter de l'information de manière automatisée. Cependant, de moins en moins de sites utilisent ces flux et privilégient plutôt l'utilisation des réseaux sociaux. Les notifications sont reçues par mail de manière régulière.
- **Les social bookmarking** Ce sont des partages de veille avec d'autres utilisateurs (ex : padlet).
- **Les plateformes de curations**

Les plateformes de curation partagent du contenu web qui a déjà été sélectionné par d'autres utilisateurs (ex scoop.it).

B. La veille et les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont souvent utilisés pour faire de la veille technologique ou d'e-réputation (ex : twitter). Leur nombre est toujours plus important. Il en existe de toutes sortes ; généralistes, de partages(Ex : Facebook), professionnels (ex : LinkedIn). La difficulté reste de trouver les bons abonnés, les bonnes listes à suivre.

Exemples d'outils existant pour gérer la veille sur les réseaux sociaux.

- **Tweetdesk**: permet d'organiser l'activité sur twitter
- **AllHashtag** : Générateur d'hashtag.

C. Les outils pour préparer la veille

- **Les outils Mindmapping** :

Il peut s'avérer intéressant de cartographier ses réflexions ou recherches. Ces outils permettent de se représenter des idées, concepts, via une carte mentale. C'est une représentation non linéaire, qui peut aider à l'organisation des tâches (ex : framindmap).

D. Le coût des outils

Mettre en place une stratégie de veille implique de prendre en compte le coût à supporter par la structure. Même si certains outils s'avèrent gratuits, ils restent limités et proposent souvent plus de fonctionnalités en version payante.

Quelques exemples :

- **Website-watcher** : 99€ par mois.
- **Plateformes intégrer** : digimind (coût non communiqué)
- **Nebwibe** : 30€/mois
- **Soop-it** :15€/mois
- **Paddlet** : à partir de 15€/mois
- **Diigo** : 6/mois

IV. L'évaluation et la diffusion de la veille

A. L'évaluation

A l'heure où nous sommes submergés de sources d'informations, qui ne sont pas toujours fiables (fakes news), il ne faut pas oublier d'évaluer et de vérifier la véracité des informations. Ne pas hésiter à utiliser des outils de vérification tels que :

- **HoaxBuster**
- **Google CrossCheck**

B. L'analyse

Pour analyser sa veille, il est possible d'utiliser des méthodes d'analyses critiques comme le **SWAP** (Force/faiblesse/opportunité/menace). Ces dernières permettent de faire émerger des solutions pour la prise de décisions.

Une autre possibilité pour le traitement des données réside dans la **data visualisation**. Il s'agit d'une représentation visuelle des données. L'objectif est d'exploiter celles-ci, afin de faire ressortir des hypothèses de manière pédagogique (ex : dataviz).

C. La diffusion :

La diffusion de la veille nécessite de réfléchir à la stratégie de sa mise en place. Il faut définir le public ciblé, le rythme de diffusion auprès des équipes ainsi que le support adéquat (pour le rendre attrayant et accessible). Par exemple, cela peut prendre la forme de journal, newsletters, dossiers documentaire...

V. La veille comme outils d'innovation

Pour la conduite du changement, la veille peut s'avérer un atout important. Elle permet de mieux connaître son environnement, favorise l'interrogation de la pratique et génère l'apparition de nouvelles idées. Si la veille est effectuée en équipe, le rôle du coordinateur de veille devient un élément essentiel. De lui découle très souvent la qualité de celle-ci. Il est important que sa mission bénéficie d'un rattachement fonctionnel dans l'organisation de la structure (service support). Cela suppose également de consacrer un temps pour la veille.

Les qualités/compétences du coordinateur de veille et du veilleur: maîtrise des outils numériques de veille, curiosité, être pédagogue, savoir mobiliser une équipe...

VI. Le droit d'auteur :

Cf support de formation

VII. Pour conclure

Veille

Objectif= Adaptation d'une organisation aux évolutions environnantes.

Moyen = Activité continue et régulière de collecte et d'analyse d'informations.

La veille et la politique documentaire ont des points communs. Pour toutes les deux, il s'agit d'anticiper des besoins pour fournir une offre documentée pertinente et non redondante destinée à un public ciblé. La veille doit aussi répondre à un besoin identifié ou à un axe stratégique défini en amont.

De plus, la veille est un outil plus que nécessaire à l'adaptation et à l'évolution des bibliothèques. Elle requiert un investissement en termes de temps d'appropriation des outils, de méthodologie, mais aussi en termes de coût financier. Par ailleurs, le temps régulièrement dédié à cette veille doit être inscrit dans le plan de charges des agents (inscrit dans les objectifs annuels et fiches de poste).

Egalement, il faut continuellement encourager la veille et ne pas hésiter à la valoriser. Cette action d'animation du dispositif évitera que la veille s'étiolle au fil du temps.

VIII. Ressources suite aux questions

Utiliser et automatiser la fouille de données dans le cadre de la veille

Dans son ouvrage *Rechercher l'information stratégique sur le web*, Véronique MESGUICH aborde la fouille de données et donne quelques exemples d'applications notamment dans le secteur de la vente, du marketing mais aussi dans le domaine de la médecine où le milieu bancaire tous grands producteurs de données.

Elle cite une enquête réalisée par Research Consulting pour l'ADBU : <https://adbu.fr/actualites/ladbu-publie-une-etude-comparative-inedite-dimpact-de-la-fouille-de-textes-tdm-sur-la-competitivite-de-la-recherche-en-france-et-en-grande-bretagne>

Des retours de dispositifs de veille pour valoriser les collections : Lien vers un article de FOURMEUX (2019) sur la question : <https://biblionumericus.fr/2019/01/18/les-ressources-numeriques-lepine-dans-le-pied-des-bibliotheques/>

Questions Netvibes : liens vers des tutoriels

Lien vers un tutoriel <https://paris-sorbonne.libguides.com/veille-documentaire/netvibes>
<https://www.precisement.org/blog/Creer-un-flux-RSS-pour-un-site-web-qui-n-en-possede-pas.html>

Les utilisateurs Basic de Netvibes sont limités à 5 potions actives. Il faut passer à une version VIP ou Premium pour bénéficier d'un nombre illimité de potions.

Outils gratuits identiques à padlet : <https://htpratique.com/alternatives-padlet/>