

UNE PLATEFORME DE VEILLE RÉALISÉE AVEC SCOOP.IT

Nadine DERWIDUÉE

Experte en information et veille, Le Forem - Département des relations internationales

- L'article présente l'utilisation de la plateforme *Scoop.it* par le Département des relations internationales du Forem. Cette plateforme de "curation" permet de diffuser les résultats de la veille internationale sur les matières emploi et formation. Elle offre de nombreux avantages : outil existant, facilité et rapidité d'utilisation, cohérence des aspects graphiques de la plateforme, outil standard très correct, absence de problème, gratuité, hébergement dans les nuages, facilité de collaboration via des suggestions, possibilité de "suivre", inclusion dans l'Intranet,... Elle présente aussi quelques inconvénients: ouverture au public, conditions générales d'utilisation, évolutions inattendues et parfois non souhaitées, aucune garantie quant à la durée de vie, possibilités de recherche peu expliquées,... L'outil est donc utile mais doit être combiné par le documentaliste avec ses compétences et sa méthode de travail plus classique.
- Het artikel behandelt het gebruik van het platform *Scoop.it* door het Departement internationale betrekkingen van de Forem. *Scoop.it* is een platform om content te beheren en kan onder meer dienen om de resultaten van internationale attentie over de thema's werk en opleiding te verspreiden. Het platform biedt vele voordelen: het gaat om een reeds bestaand instrument, dat gemakkelijk en snel bruikbaar is, en coherent is vanuit grafisch oogpunt. Als standaardmiddel is het zeer correct, het stelt geen specifieke problemen, is gratis beschikbaar en wordt in de cloud gehost; de samenwerking via suggesties verloopt eenvoudig, het is mogelijk elkaar te "volgen", het platform kan geïntegreerd worden in een intranet,... Het instrument biedt ook enkele nadelen i.v.m. de opening naar het publiek toe en de algemene gebruiksvoorwaarden. De evolutie van het platform is ook niet altijd conform de verwachtingen en wensen van de gebruiker, de levensduur van het instrument is niet verzekerd en de zoekmogelijkheden missen uitleg,... *Scoop.it* is dus een nuttig hulpmiddel, dat de documentalist echter moet combineren met zijn meer klassieke vaardigheden en methoden.

Contexte

Le Département des relations internationales du Forem diffuse, depuis 1999, les résultats de ses activités de veille sur les matières emploi et formation. Cette diffusion a d'abord été réalisée, pendant peu de temps toutefois, à l'aide d'un tableau réalisé en MS Word envoyé par messagerie électronique. Dans un deuxième temps, les articles ont été inclus dans le message en format html. Le Forem a ensuite utilisé un outil de gestion de contenu pour son Intranet, et un module a été développé pour la publication de lettres d'information. La newsletter *Matières internationales Emploi et Formation* a donc été publiée pendant six ans dans ce format. En 2012, nous avons opté pour l'outil *Scoop.it*, que nous vous présentons dans cet article.

Objectif de la veille internationale emploi et formation

Le Département des relations internationales doit transmettre au Forem les informations pertinentes qui le concernent. Celles-ci concernent principalement l'emploi et la formation mais aussi d'autres sujets relevant. Ces informations émanent des institutions européennes et de quelques autres organismes internationaux.

Par "informations", on entend notamment la publication d'appels à propositions, d'actes législa-

tifs ou préparatoires, d'études, de statistiques, l'annonce de conférences ou de journées de l'emploi, de nouveaux programmes et de possibilités de financement.

Sources

Les sources européennes sont *Tenders Electronic Daily (TED)*, la base de données des appels d'offre, le *Journal officiel de l'Union européenne*, les sites de plusieurs directions générales et d'agences de la Commission européenne et Eurostat.

Au niveau international, la veille porte sur l'Organisation de Coopération et de Développement économique (OCDE) et l'Organisation internationale du Travail (OIT).



Fig. 1 : Page d'accueil de la plateforme.

De l'outil de gestion de contenu à la plateforme de curation

En 2010 déjà, en 2011 ensuite et encore davantage en 2012, les ressources humaines consacrées à la veille se sont trouvées réduites. L'outil de gestion de contenu dispose de nombreuses fonctionnalités mais est de conception assez ancienne, demande du temps d'apprentissage et du temps d'utilisation. La publication de la newsletter *Matières internationales Emploi et Formation* n'a donc plus été possible. Après avoir découvert les plateformes de curation, dans des articles et lors d'une réunion mensuelle de l'Association belge de Documentation (ABD-BVD), j'ai pensé pouvoir utiliser l'outil *Scoop.it* pour remplacer la newsletter.

Points forts

Outil existant

Scoop.it est un produit standard disponible sur <http://www.scoop.it>. Il suffit de créer un compte et on peut directement créer un "topic" auquel on va ajouter des "posts". La paramétrisation est minimale. Il n'est donc pas nécessaire de définir précisément les besoins, de valider une analyse, de tester des développements informatiques. Bien sûr on est contraint de se contenter des fonctionnalités du produit, mais cela évite des questionnements, des prises de décision et des tergiversations consommant du temps et parfois n'apportant que peu de valeur supplémentaire.



Fig. 2 : Ajout d'un "post".

Facilité et rapidité d'utilisation

La manière de créer un "topic" et d'ajouter des "posts" ne demande pratiquement pas d'apprentissage, car on est guidé par le logiciel. La mise à

jour du "topic" par de nouveaux "posts" se fait en quelques minutes par l'activation du widget qui alimente automatiquement les éléments du "post" avec les éléments de la page du web (texte et photo) vers laquelle on veut envoyer l'utilisateur. Si le résultat n'est pas satisfaisant, on peut éditer le "post", le modifier et le sauvegarder. La publication est instantanée.

Cohérence des aspects graphiques de la plateforme

Le logiciel gère la mise en page de la plateforme, le curateur n'a que peu de marge de manœuvre, mais cela garantit une certaine uniformité.

Outil standard satisfaisant

À condition de retoucher si besoin l'un ou l'autre élément (ex. diminuer la taille de la photo, raccourcir le titre), l'apparence du "topic" est satisfaisante. Le fonctionnement de l'outil est aussi très simple et ne présente donc pas de défaut.

Absence de problème

Après plusieurs mois d'utilisation, le seul problème rencontré a été l'interruption temporaire du système d'alerte qui prévient de l'ajout de nouveaux "posts". J'ai reçu très rapidement une réponse au message que j'avais envoyé au support et le fonctionnement a été rétabli.

Adéquation avec la stratégie du Département des systèmes d'information

Le Département des systèmes d'information du Forem s'oriente à présent vers l'utilisation de logiciels standards, à condition, bien sûr, que les besoins de base soient couverts, et une informatique "dans les nuages". *Scoop.it*, dans sa version de base, correspond à ces choix.

Coût

Scoop.it propose une version de base gratuite. Aucun coût n'a été engagé. Les fonctionnalités disponibles dans les versions payantes ne sont pas absolument nécessaires. Parmi celles-ci, la possibilité de mettre le texte en forme, d'exporter des "posts" vers d'autres outils (*Tumblr*, *WordPress*) ou via RSS, de recevoir des statistiques détaillées d'utilisation, de personnaliser sa plateforme, de déterminer le moment de la publication des "posts", d'autoriser jusqu'à 5 personnes à publier dans un "topic", de rapatrier son "topic" sur son propre site.

In the cloud

L'ensemble des moyens nécessaires, logiciel et espace disque, est hébergé par l'éditeur de la plateforme, c'est-à-dire comme on pourrait le dire aujourd'hui, quelque part dans les nuages. Aucun élément d'infrastructure interne n'est mis en œuvre.

Facilité de collaboration (suggestions)

Scoop.it propose une fonctionnalité qui permet à une tierce personne de proposer un article à inclure dans un topic existant. Cette possibilité est (ou a été, selon les ressources humaines disponibles) utilisée pour enrichir la plateforme. Les collègues qui rencontrent un article pouvant utilement être ajouté le suggèrent via le bouton "Suggest".

Possibilité de "suivre"

Les collègues ont été avertis de l'existence de la plateforme et du fait qu'elle remplace en quelque sorte la lettre d'information. Son fonctionnement n'est toutefois pas le même que celui de la lettre d'information, qui était envoyée par messagerie dans sa totalité



Fig. 3 : Message d'alerte.

Scoop.it permet de suivre ("Follow") ce qui se publie sur une plateforme. Cette fonctionnalité compense en partie l'envoi de la lettre d'information. Un message est envoyé au lecteur, quotidiennement ou hebdomadairement selon son choix, pour lui signaler l'ajout de nouveaux "posts" sur le ou les "topics" qu'il suit. La compensation n'est que partielle parce qu'un seul "post" de chaque "topic" suivi est inclus dans le message. Le lecteur doit cliquer sur le lien pour voir les autres "posts" éventuels, ce qu'il ne fait pas nécessairement. Le "post" inclus dans le message est le dernier posté chronologiquement dans le "topic". En fonction de l'heure à laquelle on a constaté que le message était envoyé, on peut s'arranger pour poster au moment adéquat le "post" qui mérite le plus d'intéresser les "suiveurs".

Inclusion dans l'Intranet

Suite à l'utilisation de plateformes *Scoop.it* par d'autres collègues, sur d'autres sujets, il est envisagé de créer une mini-fenêtre supplémentaire sur l'Intranet pour les accueillir et surtout leur donner une visibilité en interne.

Cet espace contiendrait des liens permanents vers les topics, avec la date du dernier ajout de "post" dans le "topic"...



Fig. 4 : Détail d'un "post".

Inconvénients

Ouvert au public

Il n'y a pas de version "privée" des plateformes *Scoop.it*. Elles se trouvent donc sur le Web et sont accessibles à tout ceux qui les trouvent, soit via une recherche (avec *Google* par exemple), soit en parcourant les "topics" au départ de la page d'accueil de *Scoop.it*, soit parce qu'un lien aura été envoyé. Ce n'est pas un problème pour nous, mais cela oblige à une certaine réserve, ou en tous cas à s'en souvenir au moment où on écrit !

Conditions générales d'utilisation

Comme souvent, la lecture des conditions générales d'utilisation est longue, et on se demande si elle est utile, dans la mesure où il y est indiqué "*Scoop.it reserves the right to make changes to any Terms at any time*" mais "*however, Scoop.it shall provide notification to you in advance of any changes becoming effective, such as by posting a notification on the Websites or via email.*"

Évolutions inattendues et parfois non souhaitées

Depuis que j'utilise *Scoop.it*, j'ai été contrariée par deux modifications du fonctionnement de l'outil. Le premier est celui du moment de l'envoi du message d'alerte qui prévient les "followers" qu'un nouveau "post" a été ajouté sur la plateforme suivie. Sachant que le "post" inclus dans le

message est le plus récemment ajouté, je m'arrange pour faire mes mises à jour au moment le plus judicieux et de terminer par le "post" le plus attirant pour mes collègues, juste avant l'envoi de l'alerte. Le nouveau planning de "Scoop.it" a nécessité que je m'adapte, ce qui n'est toutefois pas un grave problème.

La deuxième modification me gêne davantage. C'est maintenant le nom du curateur qui apparaît dans l'en-tête des "posts". Cela été expliqué sur le blog de *Scoop.it*, qui désire ainsi répondre à une forte demande des curateurs qui souhaitent plus de visibilité. Ce n'est pas du tout mon cas et j'aurais préféré que la source reste mise en évidence, mais c'est à prendre ou à laisser, dans sa totalité !

Durée de vie

Rien ne garantit la pérennité de ce produit. Il s'agit d'un produit commercial, sur lequel nous n'avons pas la main, et en tant qu'utilisatrice de la version gratuite, je ne pourrais sûrement pas me plaindre d'une éventuelle disparition. Il faut simplement en assumer le risque. J'ai été encouragée dans l'acceptation de ce risque par le fait que, pour des raisons techniques (gestion de l'espace disque, du moteur de recherche et du coût de sa licence), il nous a été demandé de supprimer les articles des newsletters et les actualités rédigées avec l'outil de gestion de contenu interne. Finalement, les outils sur lesquels on pense avoir la main ne sont pas forcément ceux qu'on croit !



Fig. 5 : Résultat d'une recherche sur le "tag" "Statistique".

Recherches

Plusieurs types de recherche sont possibles, mais l'utilisation n'est pas vraiment intuitive et ce n'est qu'à l'usage qu'on comprend leur fonctionnement. Cela correspond sans doute à une manière actuelle de ne pas s'occuper du fonctionnement réel d'un moteur de recherche, pour autant qu'on obtienne des résultats. Une recherche via l'en-tête affiche en premier lieu une liste déroulante de "topics" qui contiennent le(s) mot(s) recherché(s). Si on ne choisit pas dans cette liste

déroulante, taper "enter" affiche le nombre d'occurrences du terme recherché, dans les titres pour "posts" et "topics", et dans le nom pour "users" (ou curateurs).

Une autre recherche est possible dans un "topic" via le bouton "Filter", soit sur un terme contenu dans le titre d'un "post", soit en sélectionnant un "tag" dans la liste qui est proposée et qui indique aussi le nombre d'occurrences de chaque "tag".

Points d'attention

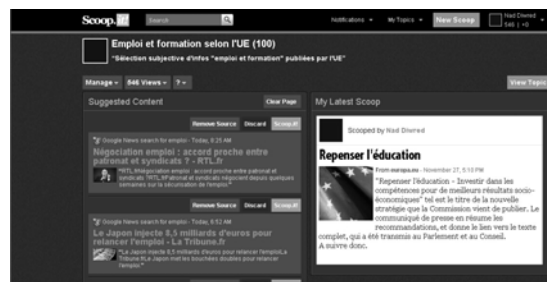


Fig. 6 : Suggestion automatique de "posts".

Type de liens

Il faut veiller à ne pas faire de liens vers des sites qui ne seraient pas accessibles aux utilisateurs du Forem (sites interdits par le système de filtrage). Ceci n'est toutefois pas particulier à la plateforme utilisée et ne se produit pas très souvent.

Conserver la méthode de dépouillement

Scoop.it suggère à chaque connexion une quantité de contenus qui pourraient faire l'objet de "posts". Ils sont issus de *Twitter*, de *Google Blogs* et *Google News*, de *Digg*, de *YouTube* et basés sur des "mots-clés" que le curateur a été invité à choisir. Ces propositions ne doivent pas empêcher une collecte d'articles pertinents via une méthode de documentaliste plus traditionnelle !

En guise de conclusion

Il y aurait encore beaucoup de choses à dire sur *Scoop.it*, mais l'idée n'était pas de proposer un manuel d'utilisation. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me les poser !

Nadine Derwidée
 Le Forem
 Boulevard Tirou, 104
 6000 Charleroi
 nadine.derwiduee@forem.be

Novembre 2012