

LE CHEMIN D'ÉVOLUTION DU MÉTIER DE LA VEILLE

Résultats d'une enquête menée lors de la journée Inforum, à Bruxelles, le 4 juin 2015

Béatrice FOENIX-RIOU

Fondatrice de BFR Consultants, auteure de l'ouvrage "Recherche éveillée sur Internet : mode d'emploi" et du site Recherche éveillée

■ Dans le cadre de la journée annuelle Inforum 2015, organisée par l'Association Belge de Documentation (ABD-BVD) sur le thème *The I&D Puzzle: new pieces to solve it*, nous avons été sollicitée pour intervenir sur le sujet de "*La veille sur les réseaux sociaux : méthodes, outils et astuces*". Pour compléter notre intervention, nous avons mis en place un dispositif de veille éphémère¹, permettant de capter d'autres pratiques que la nôtre, dans un esprit d'exploration. Ce dispositif comprenait en particulier un questionnaire, qui interrogeait les participants à la journée sur leurs usages des réseaux sociaux et leurs pratiques de veille. Cet article propose les résultats de l'analyse quantitative et qualitative des réponses. En particulier, nous analysons l'évolution du métier de la Veille par l'usage d'une boussole dynamique.

■ Het door de Belgische Vereniging voor Documentatie (ABD-BVD) georganiseerde Inforum 2015 ging door onder de titel *The I&D Puzzle: new pieces to solve it*. Ons werd gevraagd om in te gaan op het "Attenderen op sociale netwerken: methoden, instrumenten en tips". Om onze toelichting te documenteren werd voor die dag een ad hoc excerpieringstool¹ ontwikkeld om mogelijk andere instrumentaria op te sporen. Er werd vertrokken van een vragenlijst om na te gaan of de deelnemers van de studiedag sociale media gebruiken als attenderingsinstrument. Het artikel geeft een kwantitatieve en kwalitatieve analyse van de antwoorden. In het bijzonder wordt gekeken hoe de manier van attenderen evolueert.

Le contexte

Le dispositif de veille éphémère mis en place lors de la Journée Inforum 2015 avait pour objectif d'étudier les usages et les pratiques de veille sur les réseaux sociaux², sous différents angles :

- des méthodes, outils et astuces (support PDF de notre intervention),
- des pratiques (exposées lors de notre intervention),
- du partage en direct avec les participants grâce à un live-tweet pour la journée, avec une consolidation des échanges a posteriori dans un document *storify*³,
- et de l'exploration, par le biais d'un questionnaire remis aux participants et les interrogeant sur leurs pratiques de veille, aujourd'hui et dans l'idéal.

Les questions étaient de deux types :

- des questions fermées visant à mieux cerner l'usage que font les répondants des réseaux sociaux, avec un questionnement large ("*Utilisez-vous déjà les réseaux sociaux ? oui/non*"...) ou ciblé ("*Utilisez-vous les réseaux sociaux*" : - *comme source pour la veille (oui/non)*, - *comme canal de diffusion (oui/non)*, - *comme espace de partage/discussions (oui/*

non), - *dans un but de "réseautage" (oui/non) ?*) ;

- des questions ouvertes, permettant d'identifier concrètement les pratiques de veille des répondants aujourd'hui, les améliorations qu'ils voient et les pratiques qu'ils imaginent dans les années à venir.

Nous proposons dans cet article une analyse des 64 réponses aux questionnaires, sous deux angles :

- l'analyse quantitative nous donne des chiffres illustrant l'usage des réseaux sociaux par les participants, que nous avons comparés avec ceux qui existent sur les utilisateurs de réseaux sociaux aux États-Unis et dans le monde ;
- l'analyse qualitative éclaire la face cachée de l'impact des réseaux sociaux sur les pratiques des veilleurs, et fait émerger la dynamique de changement du métier de la veille.

Analyse quantitative

Les participants sont actifs sur les réseaux sociaux dans une grande proportion (70%)

70% des répondants – qu'ils exercent ou non une activité de veille – ont répondu "oui" à la question

"Utilisez-vous déjà les réseaux sociaux dans le cadre de vos missions ou fonctions ?".

77% des participants ont également répondu "oui" à la question "Exercez-vous une activité de veille ?".

Ces réponses étaient attendues, puisque l'on interrogeait les participants à une journée spécialisée organisée par l'Association Belge de Documentation.

Pour autant, le recouvrement entre ces deux pratiques est partiel.

Les participants qui ne pratiquent ni la veille, ni les réseaux sociaux, sont très rares (5%) et a contrario, un participant sur deux "seulement" (51%) est à la fois veilleur et actif sur les réseaux.

Plus précisément, 33% des veilleurs présents ne sont pas actifs sur les réseaux sociaux.

Corollaire : 67% des veilleurs présents le sont.

Ces pourcentages sont à mettre en regard de ceux que l'on retrouve dans des études généralistes :

- l'enquête annuelle menée par PewResearchCenter⁴ sur le profil des utilisateurs de médias sociaux, aux États-Unis. La dernière indique que 76% des internautes adultes américains utilisent au moins un réseau social. Ce pourcentage est de 65% si l'on prend comme base l'ensemble des Américains adultes ;
- l'enquête de Global Web Index⁵, menée chaque trimestre auprès d'un panel de 40.000 internautes dans 32 pays. D'après le rapport du 1^{er} trimestre 2015, 7 internautes sur 10 sont actifs sur les médias sociaux, le pourcentage atteignant 80% dans certains pays (Argentine, Mexique, Turquie).

La proportion des participants actifs sur les réseaux sociaux est donc comparable à celle des internautes dans le monde (Fig. 1).

LinkedIn, Facebook, Twitter : le trio de tête des réseaux sociaux utilisés

Les réponses à la question "Quels réseaux sociaux utilisez-vous ?" montrent un panel d'outils relativement large (plus de vingt), parmi lesquels on compte le réseau social scientifique *ResearchGate*, le réseau social d'entreprise *Yammer*, la plateforme de curation *Scoop.it*, le site de bookmarking social

Delicious, le réseau professionnel *Viadeo*, les sites de partage de photos *Pinterest* et *Flickr*, etc. Sans grande surprise, trois réseaux sortent très nettement du lot : *LinkedIn* (67%), *Facebook* (62%) et *Twitter* (47%) (Fig. 2).

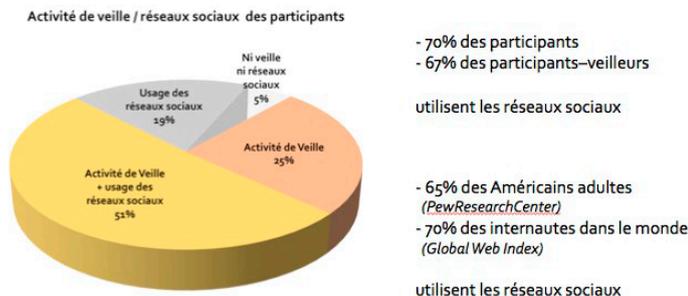


Fig. 1 : L'utilisation des réseaux sociaux par les participants.

Des réseaux sociaux utilisés sur l'ensemble des activités de la veille, depuis le sourcing jusqu'au partage et la diffusion

Nous avons souhaité connaître les pratiques qu'avaient les participants des réseaux sociaux. Nous nous sommes inspiré pour les questions des quatre grands usages autour desquels s'organise, d'après Frédéric Cavazza⁶, l'écosystème des médias sociaux – à savoir la publication, le réseautage, le partage et la discussion – et avons ajouté une question spécifique au sourcing, eu égard à la population de veilleurs.

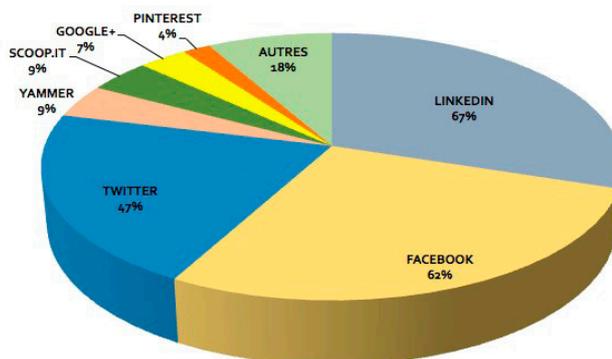


Fig. 2 : Réseaux sociaux utilisés par les participants.

Trois usages se partagent les faveurs des veilleurs de métier, à égalité : pour 64% des veilleurs, les réseaux sociaux sont utilisés :

- comme source pour la veille
- comme canal de diffusion
- et comme espace de partage et de discussion.

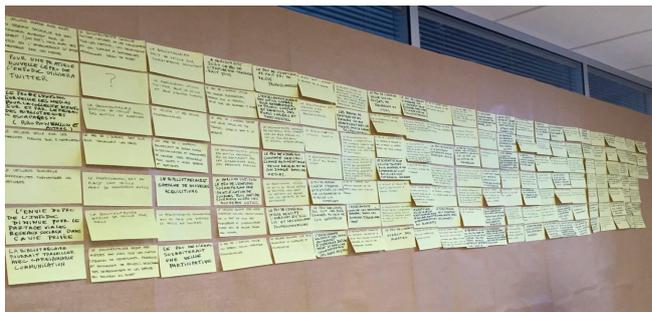


Fig. 3 : Mur de post-it rassemblant les 157 idées des questionnaires.

Le réseautage en revanche est une pratique légèrement moindre (58%).

Si l'on prend en considération l'ensemble des répondants actifs sur les réseaux sociaux (veilleurs ou non), la préférence d'usage varie :

- l'usage prioritaire (67%) est le partage et la discussion,
- viennent ensuite des pratiques de diffusion et de réseautage (62%),
- et enfin de sourcing (53%).

A noter que veilleur de métier ou non, le sourcing est un usage à part entière sur les réseaux sociaux.

Il est également notable que 60% des sondés ont une utilisation des réseaux sociaux dans le cadre de leur vie personnelle, en complément de leurs pratiques professionnelles.

Analyse qualitative

L'analyse quantitative des réponses valide les participants comme représentatifs des professionnels de l'information et en particulier des veilleurs. Elle nous donne une illustration de leurs usages des réseaux sociaux.

Mais quid des évolutions des pratiques des veilleurs en tant que telles, et plus largement des changements induits pour le métier de la veille ?

C'est ce que nous éclairons avec l'analyse qualitative des réponses aux trois questions :

- Citez une ou deux pratiques significatives de votre veille aujourd'hui ?
- Si vous deviez mettre en place une pratique nouvelle aujourd'hui, quelle serait-elle ?
- Quelle pratique de veille imaginez-vous avoir dans cinq ou dix ans ?

Nous avons retranscrit sur des post-it l'ensemble des idées contenues dans les réponses et avons obtenu 157 "idées", que nous avons rassemblées sur un "mur de post-it" (Fig.3).

Nous avons alors sélectionné les idées qui nous semblaient les plus représentatives, pour répondre à la question "Quelles pratiques clés des professionnels de l'information liées à la veille ?". À l'issue de plusieurs phases de sélection, 38 idées ont été retenues.

Nous avons analysé la sélection selon la méthode ABCDE par Elisabeth Brigant⁷ (Apprendre par la Boussole Consciente des Dynamiques Énergiques), en bénéficiant de son accompagnement. Cette méthode permet d'éclairer la face cachée de tout projet, toute situation, à travers une Boussole, grille de lecture des dynamiques sous-jacentes aux actions vécues ou souhaitées.

En synthèse, le Professionnel de l'information est dans un cercle vertueux commençant à germer : la "Découverte" amenée par la pratique des réseaux sociaux fait émerger une "Compréhension" renouvelée de la Veille.

Nous avons représenté dans un schéma 3D le développement du métier de la veille par l'usage d'une boussole dynamique.

Découverte

Découvrir, au sens : explorer, prendre connaissance, mettre en évidence.

Que découvre le Professionnel de l'information en pratiquant avec ces nouveaux outils numériques ? (Fig. 4)

Le Professionnel de l'information prend conscience que la nature de l'information a évolué, tant en quantité qu'en durée de vie, voire en qualité/ fiabilité. Cette perception peut être vécue avec angoisse :

- Le professionnel de l'information a très peur de se noyer, un jour, dans la profusion – tsunami d'information.
- Le professionnel de l'information pense que l'information devient de plus en plus courte, éphémère et souvent inutile.

Se sentant pris dans un tourbillon, il se représente difficilement l'avenir pour lui et son métier :

- Le professionnel de l'information s'interroge sur l'intérêt de se projeter dans 10 ans, vu la rapidité de l'évolution des outils.
- A l'horizon 2015-2020, le professionnel de l'information souhaite se recycler.
- Pour autant, le Professionnel de l'information intègre les médias sociaux dans ses pratiques

et les utilise dans toutes les phases de sa veille, transposant les process jusque-là adoptés.

Ainsi :

Il diversifie les sources de veille grâce aux nouveaux outils :

- Le professionnel de l'information veille sur les sites web des institutions de normalisation des documents et aussi de façon hasardeuse sur *Scoop.it*.
- Le veilleur intègre les vidéos, podcasts et tous types d'événements retranscrits via audio / images.

Il organise ses canaux de veille :

- Le service communication fait une veille dans la presse sur la société et sur certaines thématiques.
- *L'étudiant repère les sources à surveiller qui émergent automatiquement.*

- *Le professionnel de l'information utilise des requêtes automatiques dans diverses banques de données.*
- *Le professionnel de l'information s'abonne à des newsletters.*
- *Le professionnel de l'information utilise des alertes sur des sujets qui l'intéressent.*

Il utilise en particulier *Twitter* comme canal de veille :

- Le professionnel utilise un outil de veille inspiré de *Twitter*, mais dont le contenu est stocké sur les serveurs de son entreprise.
- Le professionnel utilise *Twitter* pour la veille et pour d'autres finalités.

Il structure les résultats de sa veille :

- *Le documentaliste utilise un tableau de bord qui rassemble les résultats de veille et qui pourrait être paramétré selon les différents besoins des utilisateurs.*
- *L'enseignante voudrait une veille qui permet d'intégrer rapidement et dans une seule interface les informations reçues.*

Recherche éveillée – La Boussole du métier de la veille : La Découverte (méthode ABCDE par Elisabeth Brigant)

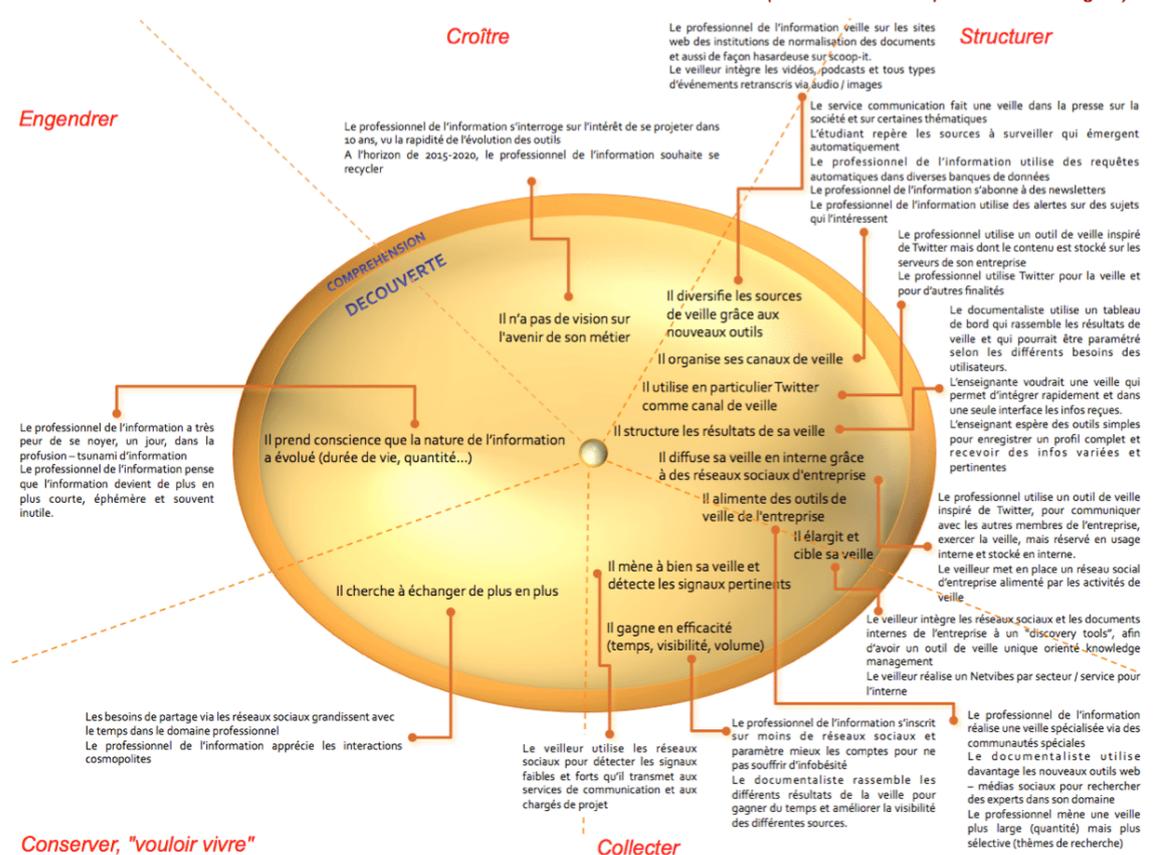


Fig. 4 : La Boussole du métier de la Veille / méthode ABCDE par Elisabeth Brigant – La Découverte.

- L'enseignant espère des outils simples pour enregistrer un profil complet et recevoir des informations variées et pertinentes.

Il diffuse sa veille en interne grâce à des réseaux sociaux d'entreprise :

- Le professionnel utilise un outil de veille inspiré de *Twitter*, pour communiquer avec les autres membres de l'entreprise, exercer la veille, mais réservé en usage interne et stocké en interne.
- Le veilleur met en place un réseau social d'entreprise alimenté par les activités de veille. Il alimente enfin des outils de veille de l'entreprise :
- Le veilleur intègre les réseaux sociaux et les documents internes de l'entreprise à un "discovery tools", afin d'avoir un outil de veille unique orienté knowledge management.

- Le veilleur réalise un Netvibes par secteur / service pour l'interne.

Avec ces nouvelles pratiques, il élargit et cible sa veille :

- *Le professionnel de l'information* réalise une veille spécialisée via des communautés spéciales.
- Le documentaliste utilise davantage les nouveaux outils web – médias sociaux pour rechercher des experts dans son domaine.
- Le professionnel mène une veille plus large (quantité), mais plus sélective (thèmes de recherche).

À l'usage, avec ces nouveaux outils, le veilleur gagne en efficacité :

- Le professionnel de l'information s'inscrit sur moins de réseaux sociaux et paramètre mieux les comptes pour ne pas souffrir d'infobésité.

Recherche éveillée – La Boussole du métier de la veille : La Découverte (méthode ABCDE par Elisabeth Brigant)

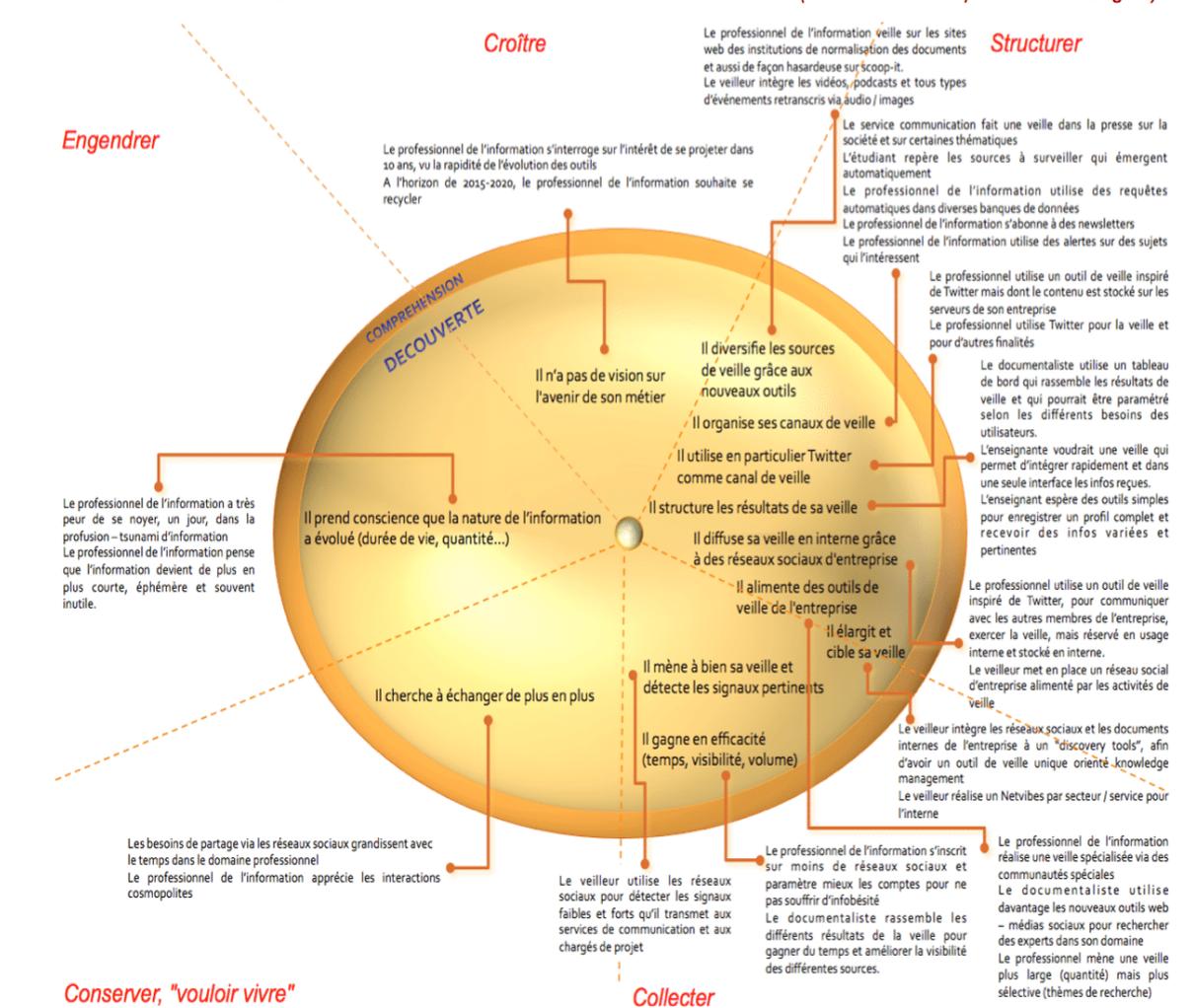


Fig. 5 : La Boussole du métier de la Veille / méthode ABCDE par Elisabeth Brigant – La Compréhension.

- Le documentaliste rassemble les différents résultats de la veille pour gagner du temps et améliorer la visibilité des différentes sources.

Il mène à bien sa veille, et détecte notamment les signaux pertinents pour son entreprise :

- Le veilleur utilise les réseaux sociaux pour détecter les signaux faibles et forts qu'il transmet aux services de communication et aux chargés de projet.

À l'usage également, il prend goût aux échanges facilités par ces nouveaux outils, en particulier à l'échelle internationale. Ces partages lui deviennent nécessaires :

- Les besoins de partage via les réseaux sociaux grandissent avec le temps dans le domaine professionnel.
- Le professionnel de l'information apprécie les interactions cosmopolites.

Ainsi, le Professionnel de l'information prend conscience que des fondamentaux de sa profession sont remis en cause, par exemple la durée de vie de l'information. Il perçoit l'incertitude de l'avenir pour sa profession et pour lui-même. Pour autant, il adapte son savoir-faire à ces nouveaux outils et en tire des bénéfices en termes de pertinence et d'efficacité. Et conquis par l'échange sur les réseaux sociaux, il se rend à l'évidence : ils lui sont devenus essentiels !

Et de la "Découverte" émerge, peu à peu et naturellement, la "Compréhension".

Compréhension

Comprendre, au sens : faculté de saisir intellectuellement, voir facilement les causes et les conséquences qui expliquent les faits, la réalité de quelque chose.

Que fait le Professionnel de l'information sur la voie de sa propre compréhension ? (Fig. 5)

Il veut mieux comprendre les nouvelles tendances accompagnant les réseaux sociaux et est prêt à s'investir pour cela :

- Le professionnel de l'information souhaite s'investir plus dans la compréhension des nouvelles tendances liées aux réseaux sociaux.

Il voit l'avenir dans la veille collaborative :

- Le veilleur souhaite une veille davantage co-construite et collaborative.
- Le professionnel de l'information souhaite une veille participative.

- À l'horizon 2015-2020, le professionnel de l'information participe à une veille collaborative pour alimenter une bibliothèque numérique avec une indexation par tag.

De façon volontaire, il développe le partage et l'échange au sein de son organisation :

- Le veilleur pratique le partage d'expériences et d'information en interne, au sein de son organisation.
- Le bibliothécaire veut davantage communiquer avec les usagers.
- Il connaît précisément les personnes pour lesquelles il œuvre :
- Le professionnel de l'information sait sur quoi travaillent les gens.

Au-delà des outils, le Professionnel de l'information voit la valeur ajoutée des rencontres pour sa veille :

- Le documentaliste utilise des outils nouveaux, qui ne remplacent pas les interactions avec des personnes réelles.
- Le professionnel de l'information s'informe via les médias, les blogs, le bouche à oreilles, pour connaître les personnalités et profils à suivre.
- Le professionnel de l'information utilise des sources électroniques, observe sur le terrain, veille sur les journées d'étude.

Le Professionnel de l'information développe sa compréhension des réseaux sociaux au-delà des outils, depuis l'évolution culturelle, sociale, voire historique dans laquelle ceux-ci s'inscrivent, jusqu'à sa vision de la veille collaborative pour demain.

C'est en pleine conscience qu'il oriente son savoir-faire vers le partage et l'échange. Il voit et comprend la valeur des liens qui se tissent autour de lui, avec les usagers, les personnes référentes... C'est son propre savoir-être qui s'en trouve peu à peu modifié.

Pour autant, des dimensions clés restent à éclairer : quel est son rôle en tant que Professionnel de l'information dans cette vision de la veille collaborative ? Selon quelles modalités, quelles pratiques, quelle organisation de travail ? Pour quel résultat, quel effet ? Pour lui ? Pour les usagers ?

Naturellement, la compréhension continue de se déployer. Et de la compréhension toujours plus aiguisée naîtra, tout aussi naturellement, l'action renouvelée.

Ainsi, prendre conscience de la face cachée de la réalité de la veille à l'heure du Digital, tant sur le plan des fondamentaux et de la représentation du métier, que du savoir-faire et des modalités, c'est fortifier l'action. Et au final, accélérer l'alignement du métier de la veille avec son environnement Humain, Organisationnel et Business.

Béatrice Foenix-Riou

*BFR Consultants
Recherche éveillée
bfoenix@bfr-consultants.com*

Février 2016

Notes

1. Foenix-Riou, Béatrice. Un dispositif éphémère pour explorer les pratiques de veille (Inforum 2015). 24 juin 2015. Blog de *Recherche éveillée* [en ligne]. <<http://www.recherche-eeveillee.com/2015/06/un-dispositif-ephemere-pour-explorer-les-pratiques-de-veille-inforum-2015.html>> (consulté le 19 janvier 2016).
2. Cet article étant centré sur les pratiques des utilisateurs, et non sur les fonctionnalités des services, nous utiliserons l'appellation communément usitée "réseaux sociaux" au sens large, pour désigner des services ayant des usages souvent plus diversifiés que le simple réseautage.
3. Inforum 2015 ABD-BVD. *Storify* [en ligne]. <<https://storify.com/BFoenix/inforum-abd-bvd>> (consulté le 29 janvier 2016).
4. PewResearchCenter. Social Media Usage: 2005-2015. 8 octobre 2015. *Pewinternet.org* [en ligne]. <<http://www.pewinternet.org/2015/10/08/social-networking-usage-2005-2015/>> (consulté le 29 janvier 2016).
5. Perrin, Andrew. Social Media Usage: 2005-2015. *PewResearchCenter* [en ligne], 8 octobre 2015 (consulté le 29 janvier 2016). <<http://www.pewinternet.org/2015/10/08/social-networking-usage-2005-2015/>>.
6. Mander, Jason ; McGrath, Felim. Social Media Engagement - Summary. *GWI Insight Report* [en ligne]. Q1 2015. *GlobalWebIndex*, 2015 (consulté le 29 janvier 2016). <<http://insight.globalwebindex.net/hs-fs/hub/304927/file-2615393475>>
7. Elisabeth Brigant. Profil LinkedIn [en ligne], 29 mai 2015 (consulté le 29 janvier 2016). <<https://www.linkedin.com/in/elisabeth-brigant-a2a1973a>>.