

# CONCEVOIR UN SYSTÈME DE VEILLE DANS UNE PERSPECTIVE DE DIÉTÉTIQUE INFORMATIONNELLE

**Michèle ORBAN**

Consultante et formatrice en veille informationnelle

Article rédigé suite à la conférence donnée par l'auteure lors du Doc Moment "Concevoir un système de veille dans une perspective de diététique informationnelle", organisé par l'Association Belge de Documentation, en septembre 2019 à Bruxelles.

Het artikel is opgesteld naar aanleiding van een conferentie gegeven door de auteur in het kader van Doc'Moment "Ontwerpen van een attentering om de informatieovervloed op dieet te zetten" georganiseerd door de Belgische Vereniging voor Documentatie op september 2019 te Brussel.

- Les métiers de l'information et de la documentation sont particulièrement touchés aujourd'hui par ce phénomène appelé de plus en plus communément «infobésité». Face à la prolifération anarchique de l'information, les outils de veille peuvent être adaptés à des fins de filtrage et d'amaigrissement du flux informationnel. Après avoir brossé le contexte historico-géographique de la veille, l'article s'attardera sur la recette et les bénéfices d'un système de veille dans une perspective de diététique informationnelle.
- Informatie- en documentatieberoepen worden vandaag vooral getroffen door een fenomeen, dat meer en meer algemeen bekend staat als infobesitas. Geconfronteerd met de ongecontroleerde verspreiding van informatie, kunnen monitoringtools worden aangepast voor het filteren en afslanken van de informatiestroom. Na het kort schetsen van de historisch-geografische context van de attentering, presenteert het artikel het recept en de voordelen van een attentering om de informatieovervloed op dieet te zetten.

## Le contexte de la veille

Au fil de la littérature abondante qui lui a été consacrée ces dernières décennies, le concept de veille s'est étendu à différentes appellations en fonction du contexte dans lequel il est utilisé.

En linguistique, une pratique courante vise à modifier le nom d'un objet -ou d'un concept- en fonction de son objectif ou du contexte dans lequel on s'en sert. Ainsi, un meunier utilisera un blutoir alors qu'un jardinier se servira plutôt d'un tamis. Quant au cuisinier, il préférera une passoire, un chinois ou une mousseline selon ce qu'il a choisi de cuisiner... L'appellation change, la forme change, mais le principe de l'objet est toujours le même : un instrument qui sert à séparer, à filtrer des éléments. De même, on entend parler de veille, de veille stratégique, de veille documentaire, de veille informationnelle, de monitoring et de toute une déclinaison de veilles : veille réglementaire ou veille juridique, veille technologique, veille image, veille concurrentielle, etc. La forme varie en fonction de la personne qui en parle et de l'objectif qu'elle poursuit. Mais le principe reste identique : "*l'observation et l'analyse de l'environnement suivies de la diffusion bien ciblée des informations sélectionnées et traitées, utiles à la prise de décision stratégique*"<sup>1</sup>.

Alors qu'au Japon, la veille et la surveillance des pratiques industrielles sont inscrites depuis plus de 150 ans dans les pratiques, les États-Unis ont

attendu la 2e moitié du XXe siècle pour en développer le concept. C'est Francis J. Aguilar qui, en 1967, pose l'ensemble des fondations de la veille dans son livre *Scanning the business environment*<sup>2</sup>. Il la compare au radar du navire permettant d'anticiper les événements avant qu'il ne soit trop tard pour agir. Dans les années '80, le contexte économique devient de plus en plus turbulent. Promue source stratégique, l'information se mue en une matière première précieuse. C'est l'époque de Porter, qui modélise les cinq forces concurrentielles de l'entreprise au milieu desquelles la dimension stratégique de la veille commence à se préciser. Les industriels se structurent en réseau et fondent la SCIP<sup>3</sup> : ils savent que la détection des opportunités et des menaces passe par une surveillance structurée de l'environnement. Du côté de l'Europe, la France constate son retard économique et éveille progressivement la perception de "l'information professionnelle" comme une "arme de domination aux mains de puissances étrangères" qui doit désormais être appréhendée pour renforcer l'influence de la France sur la scène internationale<sup>4</sup>. Souhaitant soutenir l'innovation dans les entreprises françaises, le Ministère de l'Industrie avait déjà mis en place plusieurs outils d'aide à l'innovation, notamment pour aider à la veille stratégique. Mais ces initiatives ne suffisent pas et un plan national est élaboré pour offrir une solution plus efficace.

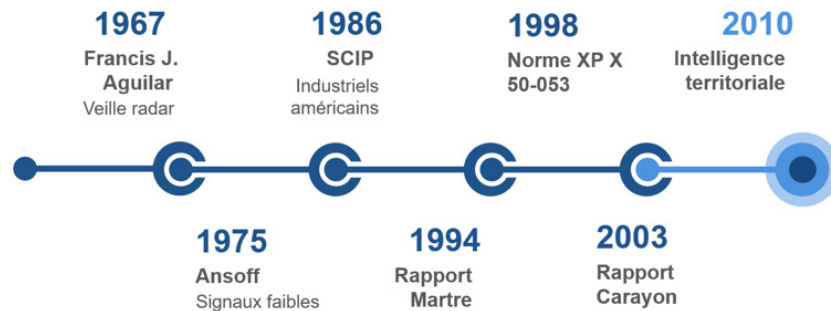


Fig. 1 : Histoire de la veille

Il s'agit là d'une différence fondamentale entre le concept de "competitive intelligence" anglo-saxon et le modèle français. Alors que les initiatives anglo-saxonnes partent des hauts managers des entreprises, le concept français se rattache dès le début à une volonté d'État. C'est le contexte dans lequel sera publié, en 1994, le célèbre rapport du Commissariat Général du Plan, dit *le rapport Martre*<sup>5</sup>. Sous l'intitulé *Intelligence économique et stratégie des entreprises*, Henri Martre définit le rôle essentiel de l'État dans le développement du système national d'information. Il marque également le déclin du terme "veille" au bénéfice de l'expression "intelligence économique" qui lui est préférée parce qu'elle conjugue la veille stratégique, la protection du patrimoine concurrentiel et le lobbying.

Malgré le grand nombre d'ouvrages édités en France, la veille n'entre pas facilement dans les habitudes des entreprises. En 2003, le *rapport Carayon*<sup>6</sup> sur l'intelligence économique estime qu'il y a un manque de concertation entre l'État et les entreprises privées. À la suite de cette constatation, un Haut Responsable à l'Intelligence Économique (HRIE) est nommé avec une double fonction : sensibiliser le public à la problématique et standardiser l'enseignement de l'intelligence économique. Il réunit 14 spécialistes universitaires pour écrire un référentiel de formation en intelligence économique. Parmi eux se retrouvent notamment Henri Dou, François Jakobiak, Franck Bulinge, Humbert Lesca, Nicolas Moinet, Daniel Rouach et Clément Paoli.

En 2012, le rapport Digimind voit la veille stratégique comme une fonction qui évolue rapidement au sein des entreprises<sup>7</sup>. En parallèle, la France construit petit à petit une politique d'intelligence territoriale, c'est-à-dire une stratégie nationale à destination des PME sur tout le territoire. Mais l'heure est pourtant encore à la sensibilisation, comme en témoigne le premier objectif défini par le plan stratégique 2009-2013 de la SCIP : que les organisations reconnaissent l'intelligence économique comme une discipline essentielle aux décisions et au succès

de l'entreprise. Aujourd'hui, avec 72% de projets de veille de nature concurrentielle, elle demeure indissociable du paysage économique<sup>8</sup>.

Du côté de la Belgique, les acteurs de l'intelligence économique restent rares. Dans un post de 2012, Pierre-Yves Debliquy précisait qu'en Flandre, le concept fait plutôt référence au renseignement ("economisch inlichtingenbeleid"), alors qu'il exprime davantage un comportement des entreprises pour les francophones. Quoi qu'il en soit, le tissu économique de la Belgique est composé en grande partie de PME (98,2% pour la Wallonie et 97,6% pour la Flandre) et donc bien adapté pour une politique d'intelligence territoriale. La sensibilisation à l'intelligence économique est portée aujourd'hui par les Chambres de Commerce et d'Industrie, notamment le département d'Intelligence Stratégique de la CCI Hainaut<sup>9</sup>. Il semble néanmoins que si la fonction de chargé de veille n'est pas couramment demandée à temps plein, les compétences en veille sont, quant à elles, de plus en plus attendues de la part des collaborateurs à tous les niveaux.

## À la recherche de la diététique informationnelle

Gérer de l'information dans notre environnement professionnel constitue aujourd'hui une activité en soi et un véritable défi. Une activité parce qu'avant même de pouvoir l'exploiter, nous sommes contraints de dépenser beaucoup de temps à canaliser le flux des informations qui nous parviennent sous une multitude de formes (revues, newsletters, notes, mails, sms, tweets, posts, fichiers,...) sous peine de nous laisser étouffer par la masse. Un défi parce que le temps est devenu un bien rare, précieux, et que nous sommes souvent contraints de raccourcir nos périodes de réflexion afin d'obtenir des résultats concrets et mesurables (et donc rentables) le plus rapidement possible. Cela signifie que tout le temps passé à gérer l'information n'est pas pris en compte dans une description de fonction et que, de plus en plus, nous sommes poussés à reléguer ce temps hors de notre temps professionnel<sup>10</sup>.

On ne compte plus les études partageant des données chiffrées destinées à nous avertir –voire nous effrayer ?- de la masse gigantesque d'information que nous avalons chaque jour. Près de 160 millions de mails envoyés par jour en 2018, nous informe DOMO dans son infographie annuelle *Data never sleeps*<sup>11</sup>. 473.400 tweets par minute. Sur le blog du Modérateur, vous pourrez apprendre que 720.000 heures de vidéos sont ajoutées sur *YouTube* chaque jour (82 ans de lecture !)<sup>12</sup>. Le 21 janvier 2020, le site *Netcraft*<sup>13</sup> répertoriait 1.295.973.827 sites. 1.744.690.296 même, si on en croit le site *Internet live stats*<sup>14</sup>. Dans son excellent ouvrage *Comparez et maîtrisez les moteurs de recherche*, Bruno Bernard Simon nous fait entrevoir les volumes gigantesques des données numériques mondiales (44 zettaoctets) et ajoute, en s'appuyant sur plusieurs articles contradictoires, que plus personne ne connaît vraiment le nombre de pages indexées par Google aujourd'hui et, a fortiori, le nombre de page du Web.

On parle "d'information overload", "d'opulence informationnelle", de "surinformation", "d'infobésité". Ces concepts existent depuis plus de 50 ans et, la technologie aidant, il n'y a aucune raison pour que la situation ne s'apaise. Le caractère anxiogène de cette omniprésence informationnelle est aujourd'hui reconnu comme une des causes des maux courants que sont le stress, la dégradation du raisonnement et de la mémoire, la confusion, le burn out. La saturation cognitive engendrée par une telle masse d'information représente également une menace pour les processus de décision et d'innovation<sup>15</sup>... Nous sommes tout simplement au bord de l'indigestion.

Même si les professionnels de l'information -et donc les veilleurs- sont aux premières loges de ce tsunami, n'importe quel conseiller, chercheur, expert, enseignant, juriste, ... se trouve confronté à des difficultés identiques. Comment la trier ? Comment la juger ? Comment ne garder que l'information pertinente ? Comment maintenir ses compétences à jour dans un monde où elle double tous les 18 mois ?<sup>16</sup> Quel que soit notre domaine professionnel, nous avons en effet besoin de nous tenir au courant de ses évolutions. Lire le dernier ouvrage d'un expert, garder un œil sur la parution d'articles scientifiques, s'abonner aux revues professionnelles, s'inscrire à une formation, lire la presse ou la législation : toutes les sources sont bonnes pour y glaner de l'information.

Chaque jour, nous découvrons ainsi de nouvelles sources potentiellement intéressantes. Au fil du temps et des clics, les newsletters s'accumulent dans nos messageries, les articles s'entassent dans un dossier "à lire" et nous finissons, faute de temps, par ignorer les notifications trop nombreuses des réseaux sociaux ou d'autres groupes professionnels.

Noyés par le flux d'information entrant, nous finissons par ne plus en tenir compte, concrétisant ainsi ce vieil adage "trop d'information tue l'information".

Grâce à sa capacité à centraliser et à trier automatiquement un flux d'information entrant, la veille informationnelle peut jouer le rôle d'un tamis en ne laissant filtrer que l'information utile, celle à côté de laquelle il ne faut pas passer. La veille n'est donc plus un outil pour les seuls veilleurs : elle s'adresse aujourd'hui à un public bien plus large en leur permettant de distiller leurs flux informationnels. C'est la raison pour laquelle nous avons tout à gagner à en concevant un système de veille informationnelle. Une manière simple et concrète de recevoir sur une longue période, sans surcharge et sans stress, l'information nécessaire pour atteindre ses objectifs.

Si la solution ne vient pas de l'environnement, il faudra qu'elle vienne de nous-mêmes : apprendre à consommer l'information de manière intelligente, c'est se donner les moyens d'une diététique informationnelle.

### **Les 10 commandements du veilleur. Parce que la veille est plus qu'une compétence, c'est une attitude.**

*"Tu ne perdras jamais de vue l'objectif de tes actes"*

On attribue probablement à tort la citation suivante à Abraham Lincoln : "Si j'avais 6 heures pour abattre un arbre, je passerais les 4 premières à affûter ma hache".

Étrangement, ce conseil pourtant basique ne se retrouve pas toujours formulé très clairement dans les projets de veille. Que l'on fasse de la veille pour soi-même ou pour les autres, il s'agit pourtant de la première question à se poser : à quoi va servir ma veille ? Quelle sera la plus-value de l'information qu'il va m'apporter ? Lorsqu'on a le nez dans son projet, on peut parfois être tenté d'oublier que l'information est un moyen et non un but. Peaufiner son processus de veille jusque dans les moindres détails ne dispense pas du risque d'échec si le fil rouge de l'objectif n'est pas exprimé au départ et n'est pas clairement compris par tous les acteurs du projet. Il s'agit donc du premier commandement et de la première pierre fondatrice du projet.

Pour être pertinent, cet objectif se doit d'être précis, validé, singulier, réaliste et, de préférence, mesurable.

*Précis* parce qu'il doit être formalisé et clairement compris par tous les acteurs du projet. S'il s'agit de diffuser un livrable de veille à des clients, il est indispensable qu'il réponde à un réel besoin des

destinataires du livrable. Cela présuppose qu'il y ait eu concertation et collaboration. Cette condition reste valable dans le cas d'une veille personnelle, pour garder ses compétences à jour par exemple.

*Validé* parce que la validation et le soutien de la hiérarchie sont des facteurs-clés de succès. De nombreux projets de veille ont été abandonnés pour la seule raison qu'ils n'étaient pas reconnus, pas définis dans les tâches des initiateurs, pas perçus comme utiles par les décideurs. Cela signifie qu'il faut, dès le départ, impliquer la hiérarchie dans le projet.

*Singulier* parce que l'objectif ne peut être clair et précis que s'il est unique. Il est souvent tentant de chercher à faire d'une pierre deux, trois, ou quatre coups, mais c'est courir le risque de "fourcher" le projet et de le mener à un résultat qui, finalement, ne convient à personne parce qu'il est trop abondant ou trop dispersé.

*Réaliste*, pour copier les objectifs SMART de la gestion de projet<sup>17</sup>, parce qu'il faut nourrir la motivation. Réaliser un système de veille demande du temps. Le fonctionnement et la maintenance peut aussi demander du temps. Un élan naturel porte vers une veille large, chronophage, une volonté de veiller "tout" ou "presque tout" parce qu'on "ne sait jamais". Mais ce n'est bien souvent ni souhaitable ni possible.

*Mesurable* parce qu'il est toujours plus rassurant d'avoir des arguments concrets pour justifier le temps dépensé au projet. Si le veilleur dépense 8h/semaine pour diffuser un livrable qui fait économiser 2h/semaine à 20 personnes, le calcul de l'économie est vite fait. Simple et efficace.

*"Tu n'utiliseras pas les mots-clés à la légère"*

Tout système de veille repose sur le filtre de sources par mots-clés. Si les mots-clés ne sont pas correctement définis, les résultats de la veille ne seront pas pertinents.

Afin d'être le plus précis possible, le chargé de veille doit travailler en collaboration étroite avec le public auquel il s'adresse. Les experts sont de bons conseillers lorsqu'il s'agit de trouver des mots-clés ou des sources. Les synonymes et les traductions ne peuvent pas être oubliés. Il serait en effet dommage de louper un article clé sur le vote électronique parce qu'un journaliste a utilisé le terme "dépouillement automatique" qui ne sera pas identifié par l'outil de veille. Il faut également rester conscient que le choix de certains termes orientera le type de sources... Vous n'aurez probablement pas le même niveau de résultat si vous cherchez "mésange à longue queue" ou si vous cherchez "Aegithalos caudatus".

La solution la plus simple pour définir les mots-clés est de cadrer le périmètre informationnel à l'aide d'un mindmap. Une fois dessinée, cette carte heuristique peut servir d'aide pour l'élaboration d'équations de recherche et de paramétrage d'outils.

*"Tu ne convoiteras pas toutes les sources d'information, mais tu te limiteras à l'essentiel"*

Qui n'a pas rêvé d'une bibliothèque universelle et d'une veille reprenant toutes les sources existantes ? Mais toutes les sources ne sont pas bonnes à garder... Dès lors qu'un projet de veille se met en place, c'est une question à se poser : une veille exhaustive est-elle une condition pour atteindre mes objectifs ? Et que veut dire "exhaustif" ? Faut-il veiller toutes les sources disponibles ? N'oublions pas la loi de



Fig. 3 : Mindmap établi lors d'une veille sur la prévention des risques au travail

Pareto et son fameux 80/20 : 20% des sources contiennent 80% de l'information.

Si l'objectif est de veiller une marque, il vaut effectivement mieux ratisser le plus largement possible. Si l'objectif est de diffuser une newsletter à des experts sur les dernières nouvelles de leur domaine, il n'est pas forcément utile de veiller trop de sources. Une fois encore, la qualité prime sur la quantité. Dans ce cas, la perfection n'est pas une qualité mais une perte de temps. Si un traitement manuel dans le tri de l'information est nécessaire au cours du processus, le veilleur risque tôt ou tard de se trouver débordé pour un résultat pas nécessairement beaucoup plus satisfaisant. Son habileté consistera à rester réaliste en jonglant entre efficacité et efficience.

Pour la plupart des veilles, une quantité limitée de sources suffit donc déjà, à partir du moment où ces sources sont de qualité. L'esprit critique occupe le centre des compétences du veilleur.

La variété des sources est également une condition de la qualité. Sans vouloir m'engager dans les détails d'une telle évidence, elle permet d'élargir son point de vue, de découvrir différents aspects d'un même concept, d'éviter les idées préconçues, etc. La maîtrise des techniques de veille permet de dépasser le fameux effet des bulles d'information décrits et popularisés par Eli Pariser<sup>18</sup>.

*"Tu centraliseras au mieux le flux d'information entrant"*

Que l'on fasse de la veille pour soi-même ou pour les autres, l'efficacité du système repose sur la centralisation des résultats. Divers agrégateurs de flux offrent des options intéressantes en version gratuite, comme *Inoreader*, *Feedly* ou *Netvibes*. *Website Watcher* est, quant à lui, un puissant outil et présente l'avantage de combiner la surveillance des flux avec le monitoring de pages Web ou de fichiers locaux<sup>19</sup>.

Le but reste donc de centraliser le résultat de sa veille dans un agrégateur de flux afin de ne devoir consulter qu'une seule source d'information et de ne plus s'éparpiller. Vous allez peut-être objecter que de plus en plus de sites ne laissent plus la possibilité de s'abonner à un flux : soit il n'y en a pas, soit il faut passer par une newsletter. Sans empiéter sur le point suivant, il est généralement possible de construire un flux ou de recevoir automatiquement des mails dans votre agrégateur. Pour ce dernier point, plusieurs solutions sont décrites par Christophe Deschamps dans son blog *Outils froids*<sup>20</sup>.

*"Tu maîtriseras les outils qui t'aident à trier l'information"*

La maîtrise des outils de veille est bien entendu un aspect fondamental. Connaître sur le bout des doigts toutes les options de vos agrégateurs vous permet de filtrer au mieux l'information en amont afin de réduire le risque de noyade.

Connaître les outils permet de les utiliser de manière adéquate et épargne ainsi beaucoup de temps. Les agrégateurs pour les flux RSS, les outils de monitoring pour la surveillance des modifications de page Web, le bookmarking, les outils de diffusion, de collaboration et de partage. Les moteurs de recherche ne peuvent plus avoir de secret pour vous. Vous devez manier les équations de recherche avec le doigté nécessaire pour retrouver l'aiguille dans la botte de foin numérique.

Il n'est plus concevable aujourd'hui de créer un système de veille sans passer par les réseaux sociaux, notamment Twitter. Certains sont ouverts aux API, d'autres non. Connaître leurs spécificités renforce votre efficacité. Quant aux messageries, elles ont leur mot à dire lorsqu'on parle de tri d'information. Maîtriser les règles, les filtres, les options de tri est parfois simplement une question de survie.

*"Tu ne garderas pas d'autres documents que ceux que tu as décidé en âme et conscience de conserver et tu les rangeras dans un plan de classement raisonné"*

Une autre question à se poser en amont est celle de la capitalisation. Faut-il conserver les résultats de sa veille ? Sous quelle forme ? Avec quel classement ?

Dans le monde infobèse que nous connaissons, la question de la capitalisation souligne une problématique primordiale. Doit-on toujours tout conserver ? Le veilleur se demandera à quoi serviront les documents conservés... et s'apercevra sans doute que la capitalisation est souvent moins nécessaire qu'imaginé au départ. Les bonnes questions à se poser sont :

*À quoi ce document va-t-il me servir ?* Tout dépend du contexte, bien entendu, mais si la réponse est "probablement à rien", jetez-le à la poubelle. Vous aurez déjà assez à faire avec les fichiers qui vous serviront à quelque chose.

*Combien de temps dois-je le conserver ?* Il est inutile de conserver une facture d'électricité pendant 25 ans si les préceptes légaux en la matière ne l'exigent pas... Les fichiers aussi périssent. Pensez-y.

Si nous décidons de conserver le résultat de notre veille, une deuxième question se superpose : celle du plan de classement. Le temps est l'or du XXI<sup>e</sup> siècle. Prendre un moment pour réfléchir à la manière la plus adéquate de classer nos documents peut parfois passer pour du gaspillage. Pourtant, lorsqu'on additionne les instants perdus à errer dans nos arborescences labyrinthiques, à rechercher nos informations, à supprimer les doublons, à réinventer la roue d'informations oubliées, ou, pour le cas de fichiers de travail, à identifier la dernière version d'un document ou à rattraper les erreurs dues à la confusion des versions, force est de constater qu'un rangement adéquat nous fait gagner beaucoup de temps.

Le type de classement à privilégier dépend essentiellement de l'usage que l'on veut faire des documents.

Pour faire bref, on distingue cinq méthodes basiques de classement :

*Le classement par activité* réfléchit en termes d'action. Il met en avant la finalité du document, son contexte. Il s'agit d'abord de regrouper tous les documents orientés vers une même finalité ou faisant partie d'une même mission.

*Le classement thématique* met en avant le contenu de l'information, indépendamment de tout processus de travail. C'est une structure parfois complexe à mettre en place car il faut être certain de ne pas oublier de thème. Il est en outre difficile d'éviter le recouvrement sémantique. Le choix du vocabulaire pour désigner les dossiers et les sous-dossiers est extrêmement important.

*Le classement typologique* met en avant la forme du document. A moins que le processus de travail ne le justifie, ce type de classement n'est pas efficace.

Comme son nom l'indique, *le classement chronologique* classe les documents du plus ancien au plus récent, ou vice-versa. Cela peut être utile, par exemple, pour des documents de fonctionnement.

*Le classement par facettes*, qui permet de ranger un document dans plusieurs catégories grâce aux tags, est souvent le plus efficace. C'est le cas de nombreux outils en ligne, dont l'incontournable *Diigo*<sup>21</sup>.

*"Tu ne consulteras point les réseaux sociaux ou ta boîte mail compulsivement"*

Ce commandement n'est pas l'apanage du veilleur, mais la consultation compulsive des réceptacles de veille peut mener nos capacités cognitives au-delà de leurs limites. Il est donc fortement recommandé de se réserver un créneau horaire pour prendre connaissance des documents collectés. Désactiver les notifications, sauf besoins urgents, est une pratique simple et salutaire à mettre en place.

Ces conseils ne sont pas sans rappeler ceux circulant sur l'usage de la boîte mail. Pour la plupart d'entre-nous, cette dernière est sans aucun doute le "robinet" le plus actif du flux d'information entrant. Même si cela s'éloigne un peu de l'objet de cet article, remettons les choses en place : répondre aux mails n'est pas la finalité première de notre travail. Le mail est -et doit rester- un outil de communication. Une fois plongé dans l'océan de notre messagerie, il est facile de se laisser dériver. S'il n'est pas utilisé avec discipline, le mail devient un outil empoisonné qui nous disperse et étend notre temps de travail. Si trop d'info tue l'info, il ne faut pas beaucoup d'imagination pour comprendre que trop de mails tue le mail...

À noter qu'une nouvelle loi a été adoptée le 26 mars 2018<sup>22</sup> mettant en œuvre l'obligation pour l'employeur d'inscrire le point de "la déconnexion au travail" et l'utilisation des outils de communication numérique à l'agenda du Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT). Il lui est par exemple possible de proposer des mesures concrètes, comme le blocage des connexions à distance pendant le week-end, la planification de moments sans e-mails ou l'obligation pour les employés de se déconnecter lors des réunions.

*"Tu ne commettras pas d'acte engendrant la prolifération et la pollution informationnelle. Tu n'enverras pas d'information à ceux qui n'en ont pas besoin et tu vérifieras tes sources avant d'en relayer le contenu"*

Deux points se distinguent dans ce commandement : la connaissance et le respect du besoin des destinataires de la veille d'une part, et la vérification des sources d'autre part.

Il ne s'agit pas de transmettre tout ce qui nous tombe sous la main, mais seulement quelques nouvelles bien ciblées. Récitons ce refrain : le but n'est pas l'information en soi mais l'action qui va résulter de cette information. Cet "écrémage" est devenu la fonction capitale du veilleur informationnel afin de préserver ses clients (y compris lui-même) de la noyade.

Comme tous les autres usagers du Web, le veilleur est également tenu d'éviter les écueils des fake news. Certains outils sont à sa disposition, comme *TinEye*<sup>23</sup> pour la recherche d'images, *Youtube DataViewer*<sup>24</sup> pour les vidéos, *Hoaxbuster*<sup>25</sup> ou le *Decodex* du Monde<sup>26</sup> pour les news.

*"Tu citeras tes sources et ne plagieras point"*

Combien évidente et maltraitée, la propriété intellectuelle fait partie intégrante de tout système de veille. Le veilleur se doit bien entendu de rester dans les limites de la légalité.

Ce thème ressort régulièrement dans les revues professionnelles, particulièrement dans *Archimag*.

*"Tu scénariseras au mieux l'information au bénéfice de ton prochain"*

En tant que veilleur, transmettre l'information résulte d'un processus de sélection, de synthèse et d'analyse. Comme le curateur, il va décanter la masse pour ne garder que l'essence, quelques gouttes choisies minutieusement en fonction de l'objectif du destinataire de sa veille. Si la veille est destinée à

d'autres personnes, il va ensuite s'arranger pour que ces quelques gouttes d'information soient lisibles le mieux et le plus rapidement possible pour ses clients.

Synthétiser et scénariser l'information devient une compétence de plus en plus attendue du veilleur. La datavisualisation permet de s'approprier l'information en un coup d'œil. Les mindmaps, les résumés, les schémas, les infographies, la catégorisation, tout ce qui peut concentrer l'information sans la déformer et en faciliter la lecture est le bienvenu.

## Et pour conclure...

Traditionnellement, la place de la veille se trouve dans le tissu économique du pays, au cœur du processus de l'intelligence économique, de l'intelligence territoriale, de l'innovation. Aujourd'hui, l'accroissement de la surcharge informationnelle a tendance à étendre le besoin de compétence en veille informationnelle à tous les niveaux, à toutes les structures, à tous les acteurs, à tous les domaines. Juristes, journalistes, conseillers, enseignants, économistes, chercheurs, bibliothécaires, archivistes, knowledge managers, documentalistes, comptables, tous peuvent tirer des bénéfices à utiliser des outils de veille pour mettre à jour leurs compétences, pour rester efficaces dans

leur domaine, pour innover, pour savoir ce qui se fait ailleurs ou ce qui se prépare au niveau législatif.

Dans le monde infobèse qui est le nôtre, la veille est devenue plus qu'une compétence, elle est devenue une attitude à adopter jusque dans les plis de la vie non-professionnelle. C'est elle aussi qui pourra vous avertir des dernières sorties de théâtre, elle qui vous informera sur les épisodes sportifs ou sur les événements politiques qui vous intéressent. Elle encore qui vous aidera à apprivoiser une ville que vous ne connaissez pas, à suivre les sorties littéraires de vos auteurs préférés, à trouver les derniers articles sur les sujets qui vous passionnent, à surveiller les modifications d'horaires de vos magasins préférés ou qui vous préviendra lors de l'ouverture du marché de Noël de votre quartier.


Chacun peut trouver de nombreux avantages à pouvoir manier quelques outils gratuits afin de laisser l'information ciblée venir à lui sans plus avoir besoin de dépenser autant d'énergie pour aller la chercher.

**Michèle Orban**

*Veille @ttitude*

michele.orban@gmail.com

www.veille-attitude.com



**Les 10 commandements du Veilleur**

1. Tu ne perdras jamais l'objectif de tes actes
2. Tu n'utiliseras pas les mots-clés à la légère
3. Tu ne convoiteras pas toutes les sources d'information, mais tu te limiteras à l'essentiel
4. Tu centraliseras au mieux le flux d'information entrant
5. Tu maîtriseras les outils qui t'aident à trier l'information
6. Tu ne garderas pas d'autres documents que ceux que tu as décidé en âme et conscience de conserver et tu les rangeras dans un plan de classement raisonné
7. Tu ne consulteras point les réseaux sociaux ou ta boîte mail compulsivement
8. Tu ne commettras pas d'acte engendrant la prolifération et la pollution informationnelle. Tu n'enverras pas d'information à ceux qui n'en ont pas besoin et tu vérifieras tes sources avant d'en relayer le contenu
9. Tu citeras tes sources et ne plagieras point
10. Tu scénariseras au mieux l'information au bénéfice de ton prochain

Michèle Orban

Fig. 2 : Les 10 commandements du Veilleur

## POUR ALLER PLUS LOIN

- Bernat, Jean-Pierre et Al. Les contours de la veille. *Documentaliste-Sciences de l'Information*. Décembre 2008, Vol. 45, N° 4, p. 32-44.
- Bradley, Phil. *Expert internet searching*. 5e édition. Londres : Facet Publishing, 2017. ISBN : 978-1-78330-247-5
- Buzan, Tony et Buzan, Barry. *Mind Map : Dessine-moi l'intelligence*. Paris : Ed. Eyrolles, 2003. ISBN 978-2-7081-2921-4
- Hardy, Mylène. Le concept français d' "intelligence économique": histoire et tendances. *Working Paper* [en ligne]. Octobre 2009. [Consulté le 05.02.2020]. Disponible à l'adresse : <[https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic\\_00646467/document](https://archivesic.ccsd.cnrs.fr/sic_00646467/document)>
- Lagnel, Jean-Marie. *Manuel de Datavisualisation*. Paris : Dunod, 2017. ISBN : 978-2-10-073881-6
- Mesguich, Véronique. *Recherche l'information stratégique sur le Web*. Louvain-la-Neuve : éd. De Boeck, 2013. ISBN 978-2-8073-1578-5
- Pariser, Eli. *The Filter Bubble : What the Internet Is Hiding from You*. London : Viking, 2011. ISBN 978-0-670-920389
- Quesnel, Odile. comprendre et construire les plans de classement d'activités. *Archimag*. Août 2010, N° 236, p. 28-29.
- Serres, Alexandre. *Dans le labyrinthe : évaluer l'information sur Internet*. Caen : Ed. C&F, 2012. ISBN 978-2-915825-22-0
- Simon, Bruno Bernard. *Comparez et maîtrisez les moteurs de recherche*. Klog, 2019. ISBN 979-10-92272-29-1

## Notes

1. Jakobiak, François. *L'information scientifique et technique*. Paris : PUF, 1996.
2. Aguilar, Francis J. *Scanning the business environment*. New York : Macmillan, 1967.
3. La Society of Competitive Intelligence Professionals (rebaptisée depuis en Strategic and Competitive Intelligence Professionals) a été créée en 1986 aux Etats-Unis et regroupe des experts en toutes disciplines venant échanger leurs méthodes et leurs expériences en matière de veille stratégique. Une SCIP France a été créée en 1992 : <<https://www.scip.org/group/paris>>
4. Hardy, Mylène. Le concept français d'"intelligence économique" : histoire et tendance. *Working Paper*, p.3
5. Martre, Henri (Ed). (1994). *Intelligence économique et stratégique des entreprises* [en ligne]. Paris : La Documentation Française, 1994. [Consulté le 23.01.2019] Disponible à l'adresse : <[http://bdc.aege.fr/public/Intelligence\\_Economique\\_et\\_strategie\\_des\\_entreprises\\_1994.pdf](http://bdc.aege.fr/public/Intelligence_Economique_et_strategie_des_entreprises_1994.pdf)>
6. Le Rapport Carayon est accessible dans son intégralité à l'adresse suivante : <[http://bdc.aege.fr/public/Intelligence\\_economique\\_competitivite\\_et\\_cohesion\\_sociale\\_2003.pdf](http://bdc.aege.fr/public/Intelligence_economique_competitivite_et_cohesion_sociale_2003.pdf)>
7. Le baromètre Digimind des pratiques de veille 2012 est accessible à l'adresse suivante : <<http://www.digimind.fr/actu/1117-barometre-digimind-des-pratiques-de-veille-2012-twitter-1-facebook-0.htm>>, [consulté le 31.01.2020].
8. Query Vanessa. Veille concurrentielle : découvrez les méthodes innovantes pour surveiller votre environnement concurrentiel [en ligne]. Dans : *Blog.Digimind*. 2 mars 2018. [Consulté le 31.01.2020]. Disponible à l'adresse : <<https://blog.digimind.com/fr/veille-strategique/veille-concurrentielle-le-guide-des-methodes-innovantes-pour-surveiller-votre-environnement-concurrentiel>>
9. <<https://www.ccih.be/services/intelligence-strategique/>>
10. Il y a 10 ans, 72 % des Américains consultaient déjà leur courrier électronique professionnel en dehors des heures de bureau. Source : Les chiffres 2019 de l'E-mail. *Arobase.org* [en ligne]. Mis à jour le 15 octobre 2019. [Consulté le 31.01.2020]. Disponible à l'adresse : <<https://www.arobase.org/actu/chiffres-email.htm>>
11. Infographie accessible à l'adresse suivante : <<https://www.domo.com/learn/data-never-sleeps-6>>
12. Chiffres accessibles à l'adresse suivante : <<https://www.blogdumoderateur.com/chiffres-youtube/>>
13. <<https://news.netcraft.com/archives/2020/01/21/january-2020-web-server-survey.html>>
14. <<https://www.internetlivestats.com/>>
15. Voir notamment à ce propos l'expérience de Sheena Iyengar, professeure de commerce à la Columbia Business School. Elle y démontre qu'un nombre trop important d'échantillons de confiture paralyse les consommateurs alors qu'un nombre plus restreint d'échantillons les incite à consommer. <[https://www.ted.com/talks/sheena\\_iyengar\\_how\\_to\\_make\\_choosing\\_easier?language=fr#t-268415](https://www.ted.com/talks/sheena_iyengar_how_to_make_choosing_easier?language=fr#t-268415)>



16. Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). *L'information double tous les 18 mois* [tweet en ligne]. 25 janvier 2018, 18h59. [Consulté le 31.01.2020]. Disponible à l'adresse : <<https://twitter.com/CNIL/status/956587415036153856>>
17. On parle des objectifs SMART notamment en gestion de projet. Il s'agit de l'acronyme des indicateurs suivants : Spécifique, Mesurable, Acceptable, Réaliste, Temporellement défini.
18. Pariser, Eli. Beware online "filter bubbles" [vidéo en ligne]. Dans *TED*. Février 2011. [Consulté le 31.01.2020]. Disponible à l'adresse : <[https://www.ted.com/talks/eli\\_pariser\\_beware\\_online\\_filter\\_bubbles#t-895](https://www.ted.com/talks/eli_pariser_beware_online_filter_bubbles#t-895)>
19. Pour plus d'informations, le journal du Net propose une sélection de sept agrégateurs. Sélection disponible à l'adresse suivante : <<https://www.journaldunet.com/solutions/dsi/1192094-8-agregateurs-rss-au-crible/>>
20. <<http://www.outilsfroids.net/2019/03/le-chainon-manquant-comment-recevoir-automatiquement-des-emails-dans-un-agregateur-rss/>>
21. Diigo est un outil très puissant de bibliothèque de liens : <<https://www.diigo.com>>
22. Voir la Loi du 26 mars 2018 relative au renforcement de la croissance économique et de la cohésion sociale, disponible à l'adresse : <<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/loi/2018/03/26/2018011490/justel>>
23. <<https://tineye.com/>>
24. <<https://citizenevidence.amnestyusa.org/>>
25. <<https://hoaxbuster.com/>>
26. <<https://www.lemonde.fr/verification/>>