

Université Toulouse Jean Jaurès

UFR d'histoire, arts et archéologie

Département documentation, archives, médiathèque et édition

Sujet : La veille collaborative : un préalable à la mise en place
d'un outil de veille au Centre de Ressources Olympe de
Gouges

Safiétou COLY

Volume 2 : annexes

Mémoire présenté pour l'obtention du Master I Information-Documentation

Sous la direction de Mme, Nicole Le Pottier

Juin 2017



ANNEXES (volume 2)

Table des annexes

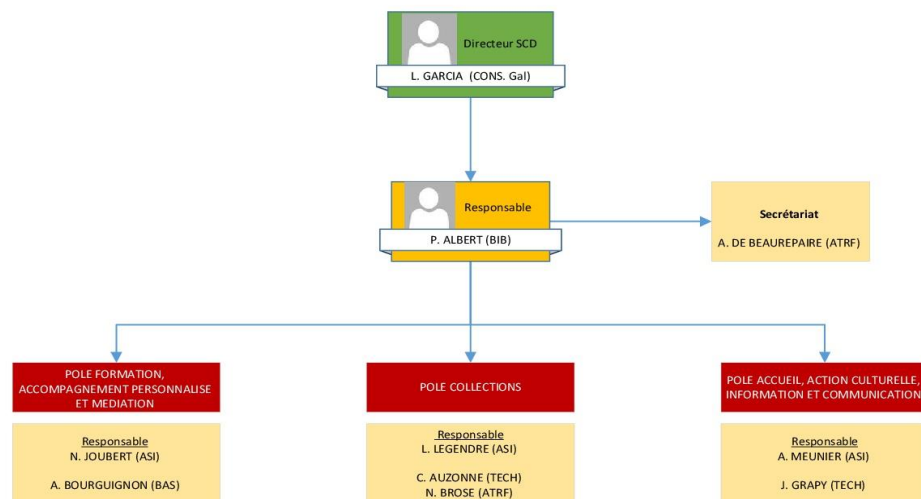
Annexe 1 : Organigramme du CROG.....	3
Annexe 2 : Organigramme général de l'UT2J.....	4
Annexe 3 : Liste des entretiens avec des professionnels de bibliothèques	5
Annexe 4 : Entretien avec Pascal Albert (Responsable du CROG).....	6
Annexe 5: Entretien collectif avec l'équipe de l'ENSA.....	10
Annexe 6 : Entretien avec Aubin Buffière (Chargé de la veille INSA)	12
Annexe 7 : Emmanuel Saubion (Responsable du CLAP).....	16
Annexe 8: Questionnaire sur les pratiques de la veille	19

Annexe 1 : Organigramme du CROG

Source : DRH-Pôle Accompagnement Projets de l'UT2J

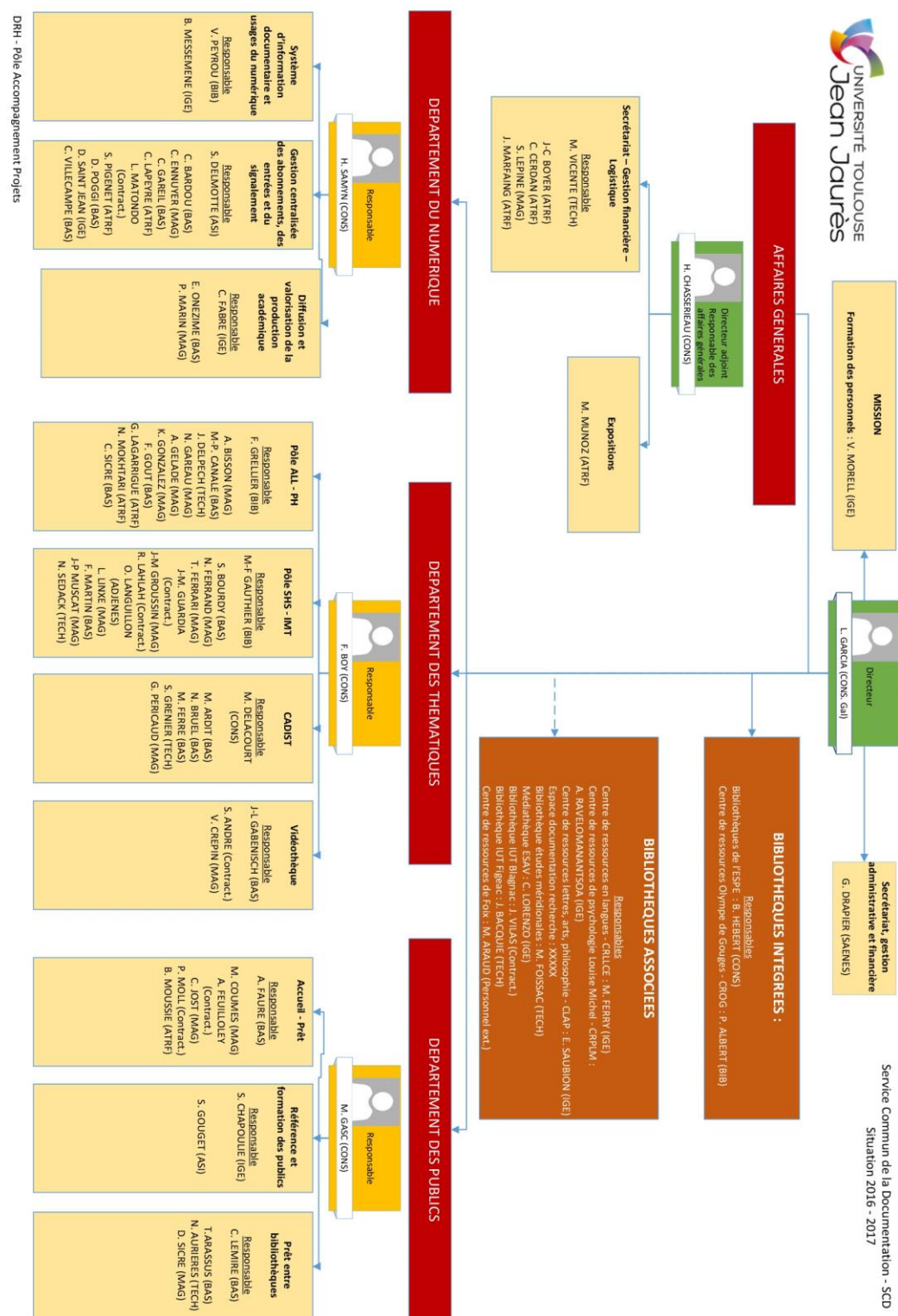


Centre de Ressources Olympe de Gouges –
CROG
Situation 2016-2017



Annexe 2 : Organigramme général de l'UT2J

Source : DRH-Pole Accompagnement Projets de l'UT2J



Annexe 3 : Liste des entretiens avec des professionnels de bibliothèques

Pour les entretiens qualitatifs menés au niveau des professionnels de bibliothèques, la liste est la suivante :

- ❖ Emmanuel Saubion (Responsable du CLAP).....18/11/16
- ❖ Joson de Foras (Réfèrent, valorisation scientifique et culturelle du CRL) 28/11/2016
- ❖ Aubin Buffière (Réfèrent Informatique Documentaire, et chargé de la veille à l'INSA)
.....31/03/2017
- ❖ Stéphanie Millot (Responsable bibliothèque de l'ENSA)28/04/2017
- ❖ Flory Boy (Chef de départements thématiques)02/12/2016
- ❖ Agnès Faure (Responsable Accueil- prêt à la BUC)01/12/2016
- ❖ Marianne Delacourt (Responsable du CADIST).....02/12/2016
- ❖ Pascal Albert (Responsable du CROG)22/11/2016
- ❖ Nathalie Joubert (Responsable pôle Formation)29/11/2016
- ❖ Anne Bourguignon (Réfèrent formation-insertion-stage, pôle Formation). 25/11/2016
- ❖ Alexandre Meunier (Responsable pôle ACAC)..... 23/11/2016
- ❖ Jérôme Drapy (Réfèrent sécurité-animations-expositions-communication, pôle
ACAC)..... 23/11/2016
- ❖ Loïc Legendre (Responsable pôle Collection)..... 28/11/2016
- ❖ Collette Auzonne (Réfèrent DANTE-collections-animations, pôle Collection)
.....24/11/2016
- ❖ Nicole Brose (Réfèrent organisation activités moniteurs, pôle Collection)...22/11/16
- ❖ Anne Debeaupaire (Agent administratif et financier)22/11/2016

Annexe 4 : Entretien avec Pascal Albert (Responsable du CROG)

Entretien sur les pratiques de la veille avec Pascal Albert le mardi 22 novembre 2016

Les sources d'informations

« Alors pour accéder aux informations ciblées vers les métiers des bibliothèques, je lis parfois quelques revues professionnelles. Donc, j'ai bien dit parfois, parce que ce n'est pas systématique et je fais trop peu à mon goût. L'information professionnelle ciblée, je vais principalement la chercher en allant voir des blogs de bibliothécaires. Euh, je ne sais pas, si j'anticipe sur les questions suivantes, moi j'ai besoin de te dire que j'ai un univers Netvibes, que je me suis paramétré y a longtemps, à l'époque où je passais les concours des bibliothèques, donc, tu vois, je m'étais créé plusieurs onglets d'informations par exemple, j'avais « culture générale » et je m'abonner à des flux RSS, par exemple, la page « culture du monde » la page « culture de l'immigration » et j'avais dans cet univers Netvibes des liens, des flux qui arrivaient depuis les blogs que j'avais sélectionnés de bibliothécaires. Et cela doit faire depuis 2008, 2009 que j'ai ce Netvibes. Je consulte également les revues papiers et leurs équivalents en ligne (BBF, livre hebdo, etc.).

Pour compléter ma réponse, je dirai aussi que, comme je donne des cours à des Licences 1 de l'université, et le cours que je donne, c'est un panorama des outils des bibliothèques en général, ben, je vais balayer la typologie les bibliothèques, les services, les thématiques, etc. ces occasions-là me permettant et m'oblige (rire) à réactiver mes connaissances. En me servant de mon univers Netvibes, des revues papiers et tu as parfois un article dans une revue. Un article qui peut être court et je vais avoir des liens des pages web, si je vois un nouveau service pratiquer par la bibliothèque d'Angers par exemple, je vais essayer de voir sur leur site, comment c'est fait. Aussi euh, dans le service, quand on a des projets, je m'informe de cette façon-là. Je peux aussi tout simplement hein faire une recherche Google sur une thématique que l'on souhaite développer dans la bibliothèque, par exemple ça peut être insertion professionnelle, bibliothèque universitaire. Parfois je feuillette les revues en ligne, parce que je regarde rarement le format papier, je vais sur Internet, par exemple, j'ouvre les derniers numéros du BBF, je regarde si le dossier m'intéresse et je l'ouvre rapidement.

Je n'utilise pas vraiment une newsletter, mais des flux RSS oui par contre, des blogs rarement, les réseaux sociaux, j'utilise uniquement Facebook et là j'ai oublié dans le comment ma réponse précédente que j'ai ma page Facebook personnelle, où il y a pas mal de pages de bibliothèque que je suis, où ce sont des groupes de bibliothécaires des BU, par exemple il y a une rubrique, ou le groupe s'appelle, « vous avez passé un concours » donc, là aussi, je vois l'information passée. Sur Facebook aussi y a une femme qui a créé une page sur la formation des usagers sur lequel je suis inscrit. Pour la presse écrite, j'utilise la presse professionnelle et les revues spécialisées, comme je l'ai dit tout à l'heure.

Je suis des sites web sur des sujets professionnels liés à mes fonctions, oui, mais pour des sujets professionnels liés à mes centres d'intérêts plutôt non, parce que j'ai déjà à peine le temps de faire cela, donc là ça passe au second plan. Et je fais ses recherches dans un périmètre local et national

Les outils utilisés pour accéder à des informations professionnelles

L'outil que j'utilise tous les jours pour me tenir au courant des évolutions, c'est Facebook, pour le Netvibes, ça va être une fois par semaine ou une tous les deux semaines. Par contre, si je veux faire une recherche ciblée sur un thème par exemple les « stagiaires en bibliothèques », je vais essayer de regarder comment ça se prépare, pour essayer de formaliser l'accueil, que l'on est pour tout type de stagiaire, un guide d'accueil du stagiaire, plutôt que d'accueillir en catastrophe un stagiaire, que l'on est des procédures, donc là-dessus je peux aussi faire une recherche ciblée qui n'est pas du tout sur Facebook, c'est le type de recherche que je vais faire sur Google, les BU, etc.

Pour l'utilisation d'autres sources d'information, tout dépend, je peux lire la presse nationale en ligne ou en papier, maintenant plus souvent en ligne, mais pas autres choses. Oui, les outils que j'utilise me conviennent, par contre c'est la fréquence d'utilisation qui ne me convient pas et donc, je voudrais mieux veiller encore plus professionnellement et plus efficacement.

Pour l'inscription sur les listes de diffusion, alors dans les deux cas, tu peux mettre un « oui », mais avec un gros point d'interrogation quand même, je t'explique pourquoi les listes de diffusion, je sais que y a n'en plusieurs, mais ce que je ne sais pas, c'est que moi en tant que responsable, si je suis abonné à toutes ces listes, mais je pense que c'est non. Comment ça se passe ? Généralement t'arrives, tu prends un poste, tu es un responsable de tel site ou autre, tes missions, c'est ça, donc y a des gens de l'université par exemple dans le réseau auquel c'est leur travail.

Quel intérêt avez-vous à partager une information professionnelle au sein de l'équipe, pour

vous-même ou pour faire avancer les projets du service ?

Cette question à la relire, je suis un peu embêté parce que je n'ai aucun intérêt pour moi-même à faire partager une information au sein de l'équipe. Autrement dit, si tu veux pour te préciser un peu, je ne vais pas me faire plaisir à dire « ouais j'ai trouvé un bon truc », je vais le partager et je vais montrer par exemple que moi je suis l'actualité des bibliothèques parce que je n'ai aucun intérêt. Par contre, j'ai d'autres nombreux intérêts, ceux que j'en ai est de mon poste de responsable et du projet de service et moi mon idée, ce que je souhaiterais, ce sera de faire partager beaucoup plus de veille que je peux faire moi-même et en faire bénéficier mes collègues pour le projet de service. Si tu vois un truc sympa quand je vois passer des projets en termes de communication fait par une BU, qui est dynamique et marrant, j'en parle à l'équipe ACAC ou je le dis à tout le monde, ça sera la suite du projet. Moi mon intérêt est qu'en faisant parvenir des informations de ce genre et qui sont liés à notre projet de service, ça nous permet de progresser, après pour mes collègues, eux je peux dire que ça a un intérêt pour eux personnellement pour enrichir leurs connaissances peut être développée leurs compétences et vont pouvoir en faire profiter le service. Et je le souligne, la veille, elle est importante pour moi et notamment pour le projet de service.

Définition personnelle de la veille

La définition de la veille pour moi, bon, je vais te donner sûrement ma définition, parce qu'il peut en avoir plusieurs, pour moi faire une veille, c'est être capable de mettre en place une veille systématisée, automatique par le biais d'un outil sur des sujets de thématiques que tu as ciblées. Donc, le but pour moi, de ce que c'est la veille, voilà, c'est ça. Dès que je souhaite, chaque matin, une fois par semaine, le but que je me fixe c'est d'activer mes outils, ouvrir, pour consulter la veille que je me suis paramétré.

En tout si je devais progresser, je pense que je vais le faire sur ma veille personnelle que j'aimerais développer et si j'arrive à le faire, après amener toute l'équipe pour que l'on y arrive tous ensemble, après je n'exclus pas de compléter, d'avoir ces propres outils, parce que là quand je parle c'est de la veille automatisée tout ça là, je ne te parle pas d'aller consulter un périodique papier là, c'est plutôt avoir un outil en ligne pour une veille automatisée. Effectivement, je ne t'ai pas parlé du tout d'acquisition parce que je ne suis pas acquéreur. Forcément pour les acquéreurs, la veille, c'est de veiller sur les nouveaux types de livres qui paraissent, mais ce qui est intéressant dans la veille pour les acquéreurs c'est de veiller sur « comment ont fait en bibliothèque pour valoriser nos collections auprès du public ? » et là on est plus dans la recherche, mais dans une valorisation des collections.

Je dirai qu'en bibliothèque, tous les projets en phase d'être mise en place et ceux qui sont en cours devraient faire l'objet d'une veille. »

Annexe 5: Entretien collectif avec l'équipe de l'ENSA

Entretien sur les pratiques de la veille avec l'équipe de l'ENSA le vendredi 28 avril 2017

Les pratiques qui ont amené la mise en place d'une veille

« C'est parti d'un échange sur les services à proposer à nos étudiants. Et depuis que l'on a Internet, il se passe tellement d'informations et elles ne viennent pas à nous comme ça. Soit on va la chercher nous même et ça va nous prendre du temps ou soit on essaie d'élaborer un outil pour quelle vienne toute seule. Ça vient aussi des besoins des usagers (enseignants, chercheurs, étudiants...).

Les méthodes de veille

La veille est plutôt personnelle et informelle, c'est une personne qui voit des choses intéressantes sur internet et l'envoi par mail aux collègues ou des échanges avec des professeurs qui te donne une information capitale sur le développement du métier d'architecture.

Comment se fait le partage d'informations ?

Le problème du réseau, avec ARCHIRES, on a une liste de diffusion sur laquelle on partage une information, où dès qu'il ya une personne qui voit une information dans les réseaux la partage avec les collègues. Ça nous permet d'être au courant, et lors de notre séminaire annuel, on a un thème avec des conférences, et ça nous permet d'être à jour sur les évolutions. Dans le réseau ARCHIRES, on a pas mal de commissions, sur les périodiques, sur l'audiovisuel, sur le catalogage, sur le thésaurus. Donc ya toute une veille professionnelle qui se fait sur ces thèmes-là pour suivre cette évolution professionnelle. On bénéficie de ce partage d'expériences des collègues.

Après on fait un dépouillement de tous les articles de périodiques avec un catalogue, ce qui est une forme de veille, de la pédagogie.

Où en êtes-vous sur votre projet de veille ?

Des réflexions personnelles pas encore formalisées sur la veille pour l'instant et aussi lié à la réflexion de la communication de la bibliothèque en général. Par le biais des curations, il faut rendre visible et formaliser ses idées aux besoins de notre public.

Trouver le bon moyen pour faire passer l'information. Par exemple, on avait créé un Netvibes,

mais finalement qui n'a pas eut de suite et on n'a pas pus le diffuser. Peut-être, il faut choisir le réseau ? Qu'est-ce qui doit intéresser les étudiants ?

Une veille publique à l'attention des usagers.

Le service qu'on doit apporter à notre public, tout en sachant qu'il a des besoins très spécifiques, parce que ce sont des futurs professionnels qui doivent être au courant des évolutions du métier et des gros projets et des projets locaux et de la manière aussi fonctionne la profession. Donc, ils doivent avoir accès à tous ces informations. Aussi côté professionnel, on a des périodiques comme Archimag qui nous permettent d'être au courant des évolutions, ou n'a parfois des dossiers thématiques, ce qui est un moyen d'accéder rapidement à une information professionnelle, ya BBF, Bibliobsession.

Une veille en réseau

On a des collègues qui nous envoient leur veille par mail qui est très intéressant et actuel. Le cas d'une veille sur les ressources électroniques dans le réseau : mise en place dans le réseau, sur le site annexe y a des documents électroniques que nous produisons et on a une commission de ressources numériques et qui regarde ce que l'on a comme BD, ebooks, de données bibliographiques, voir comment on peut négocier des droits, des accès à des prix, et ils rendent tout cela accessible à nos étudiants. La veille réseau, parce que quand l'un d'entre nous fait une formation, on la partage aussi.

Les retours d'expériences

On a suivi des formations comme « mener sa veille sur Internet à l'URFIST » et Sandra sur « la curation » au SERDA. Après on va partager les supports et informations de cette formation avec l'équipe. Ce qui va nous permettre à commencer à travailler sur la politique de veille et sur l'outil à choisir, sachant que y a n'en plusieurs avec des parties payantes. Est-ce qu' on va se lancer sur les outils gratuits pour qu'un jour, ils risquent de nous tout faire payer ou on essaie de trouver le bon outil et de payer des frais par an.

Comment évolue le projet de veille ?

Là on en est toujours sur quoi veiller et le choix de l'outil. Une veille informationnelle sur les évolutions des métiers de l'architecture. On a peu d'édition dans ce domaine.

La liste de diffusion du réseau se retrouve avec beaucoup de messages et pour les trier, on utilise un outil qui s'appelle le « cemeform », qui comprend des espaces collaboratifs dans lequel y a des forums, des listes de diffusion, là ya une petite réflexion qui s'amorce sur comment trier tout ça et l'organiser. »

Annexe 6 : Entretien avec Aubin Buffière (Chargé de la veille INSA)

Entretien sur les pratiques de la veille avec Aubin Buffière le vendredi 31 mars 2017

Comment êtes-vous arrivés à mettre en place une plate de veille collaborative ?

« Le point de départ est le groupe facebook de l'INSA, dont cinq personnes travaillent dessus pour partager de l'information. Il s'est trouvé que pendant des périodes creuses, on arrivait à peine à assurer les six actualités sur une période de 15 jours. La solution a été de faire participer toute l'équipe en trouvant un moyen. Et de par ce groupe de Facebook, chacun s'informer différemment, certains plus que d'autres. Les personnels s'informent sur des questions professionnelles, sur des concours, certains sur les réseaux sociaux, et certains pas du tout. Et delà est parti l'idée de mettre en place un outil simple, un outil commun, qui est Pocket », un outil pérenne, gratuit. Pocket, qui est par défaut sur firefox, sachant que c'est le navigateur qui nous est imposé par le CRN (centre de ressource numérique de l'INSA). Le problème est que ça n'a pas fonctionné, parce que c'est hasardeux, si l'on a pas l'habitude de le remplir, on ne le remplit pas. Ce qui fait que l'outil était vide d'informations. La solution était de rester dans cet espace Pocket, et de le remplir pour le rendre plus en valeur. Et pour réaliser ce travail, il a été question de :

- Systématiser, mettre en place des procédures et les suivre, pour être sûr que l'on aura l'information.
- Automatiser le plus possible, pour rendre les choses plus simples avec 2 ou 3 outils.
- Se donner la possibilité de partager l'information, quand elle vient, au moment où elle arrive (en prenant mon petit déjeuner, en lisant mon journal dans le métro, en mangeant à midi). La finalité est qu'il faut, n'importe où, que je puisse trouver l'information et la partager avec la veille collaborative.

Comment avez-vous choisi vos outils ?

Une phase de test assez longue avec plusieurs outils. Le principe était de trouver l'outil gratuit, ou en tout cas fluide (avec lequel je peux faire plus de choses possibles), des outils pérennes (qui restent le plus longtemps possibles) et des outils d'automatisation (qui permettent de s'automatiser entre eux).

Outils pérennes : deux outils trouvés. Le premier qui s'appelle **El curator**, qui est une plateforme qui permet de faire de la veille facilement et de la partager, d'envoyer des newsletters. Il est limité à 4 personnes maximum pour faire de la veille, alors que pour

l'équipe de l'INSA, ils sont au nombre de 6 à 7 agents pour faire de la veille. Même si c'est un outil simple, un outil neuf, qui na qu'une année d'existence, et le tout un outil français, mais il ne collait pas aux attentes.

Pour le reste des outils gratuits du genre DICK et lecteur de flux RSS, on a vu les différents lecteurs qui existent, mais ils ont tous des limitations par rapport à zappier et IFTTT. Il arrivait que pour certains outils que tous ne soient pas pris en compte pour faire le lien avec les outils de Zappier et IFTTT pour arriver vers Pocket. Zappier et IFTTT ne fonctionnent pas avec tous les outils non plus donc, il fallait arriver à trouver ceux qui étaient connectés. IFTTT ne marche pas avec tous les outils, y a des outils pour lesquels c'est gratuit, ce qui est bien, mais c'est gratuit pour l'utilisateur, mais globalement il demande au producteur de l'information de les financer, ce qui revient pareil. Par exemple, pour certains outils comme Feedly, paie 7000 dollars par an pour participer à IFTTT. Et du coup ces outils pour participer à l'IFTTT, demande aux usagers d'avoir des comptes payants chez eux. Et Feedly demande en retour de payer 50 dollars par personne pour une veille, vu que l'on est 10 agents à l'INSA, on ne peut pas payer 500 dollars an. Ils ont tous des limitations, mais il faut savoir nos priorités.

Zappier quant à lui, il est gratuit, il fonctionne avec moins d'outil qu'IFTTT, il est plus rapide et se limite à 100 tâches par mois, ce qui est aussi une limitation. Donc, au final, on a utilisé comme outil **zappier** et **IFTT** en prenant en compte leurs limitations.

Le choix des outils de collecte des sources

Pour les sources, on a choisi le flux RSS **Inoreader** et **Tweetdeck**. On a créé une dizaine de gros dossiers d'informations et en secundo, on s'est abonné à des ressources. Le principe est collaborativement que chacun des binômes, va y aller le lundi et les jeudis lire les actualités, et s'il trouve des infos intéressantes, il le partage sur le Pocket (aller à #Pocket et ça va aller sur #outil). Le principe est de ne pas limiter les agents, même s'ils trouvent 50 articles intéressants, ils peuvent les partager. L'autre problème est que y a beaucoup de sites qui n'ont pas de flux RSS, et tweeter reste un outil où l'on peut trouver des informations très récentes et puis y a des flux RSS qui remontent 3 informations intéressantes sur Toulouse, mais qui risquent de faire du bruit à notre veille, parce qu'on arrivait à 500 actus par jour avec ces 3 flux RSS et d'où l'intérêt de les avoir sur Tweetdeck, qui est un outil qui permet de les trier par thème. Notre fil d'accueil, on a repris les mêmes dossiers que l'on avait sur notre lecteur de flux RSS, les colonnes (lesBU, l'info-com., les pédagogies, open Access), pour là (tous ce que l'on like, il va arriver directement dans Pocket, qui va mettre 1h pour s'afficher sur

Pocket). Et pour compléter, on a mis en place une procédure. Un outil collaboratif que l'on utilise au sein de nos bureaux et à l'accueil, qui s'appelle « Slack ». C'est un outil de chat, qui nous permet de dialoguer et qui fonctionne par chaîne, et donc, on peut avoir des chaînes de projet, vu que l'on travaille à plusieurs sur certains projets. On a une chaîne de projet qui s'appelle veille, dans laquelle elle est alimentée automatiquement par le flux Pocket, donc dès qu'il y a quelqu'un qui tague une information ça va directement dans la chaîne de veille.

L'outil « Slack », est-il mis en place pour la veille ou pas ?

Oui et non parce qu'avant on avait un outil de chat qui n'était pas vraiment utilisé par le personnel. Et du coup en réfléchissant pour le projet de veille, on a rencontré en cours de route l'outil « Slack » qui est un outil de partage d'information. Et on a pensé à mettre en place cet outil 1 mois avant la mise en place de la veille. Alors, on a demandé à toute l'équipe de l'installer sur leur ordinateur de bureau pour une phase de test pendant 1 mois. Et à la fin du processus de veille, elle passe sur slack et tout le personnel voit la veille au fur et à mesure.

Le processus de mise place de la veille.

On a fait une procédure que chaque agent qui souhaite faire de la veille se **crée un compte evernote** qui est gratuit et va **créer un carnet de veille personnelle**, et dans ce dernier en fait, on va créer une procédure personnelle sur zappier (sur les limitations de 100 tâches par mois) parce qu'on ne peut pas avoir un compte zappier pour toute la « bib'insa », ce qui risque de se remplir en 1 semaine. On trouve l'information à partir de son compte evernote, on le partage dans le carnet de veille personnelle, et que l'outil zappier (qui considère que, tout ce qui est partagé dans le carnet de veille personnelle doit aller dans un compte Pocket) va directement le faire basculer dans Pocket, il va aller dans slack. Et la finalité est que ce n'est pas que les binômes qui vont faire de la veille, même les agents peuvent le faire à partir de leur compte sur evernote, d'où l'aspect collaboratif. Le rôle du binôme est de lire la veille collaborative, et de faire de la sélection. Parce tout le monde met ce qui l'intéresse. Donc, les binômes sont aussi appelés les « super-veilleurs » vont se charger de faire une deuxième sélection dès que l'information partagée, elles sont chargées de lire tous les 15 jours les flux RSS et dans Tweetdeck et sont aussi chargées de faire une sélection dans Pocket. Si elles trouvent une info pertinente, elles doivent mettre une étiquette (cliquer sur la petite étoile, comme info pertinente). Elles doivent modifier le label. Et en fait encore il va y'avoir un processus IFTTT, et ça va paraître sur un blog qui s'appelle « superveilleurs ». Un blog qui affiche les « super sélections », très intéressant parce qu'il permet d'archiver les informations

sélectionnées et aussi du tri en même temps dans le dossier créer auparavant. Ce qui est un blog privé à destination du personnel. Et pour ce blog, tous les lundis matin, on a une newsletter qui arrive avec un petit sommaire, sur tout ce qui est sélectionné par les « surveilleurs » en semaine et à la fin nous avons les 15 derniers repérés sur Pocket. Et là, c'est une synthèse finale de tout ce qui est sélectionné, parce que l'on sait bien que tout le monde n'a pas le réflexe d'aller voir vers le blog ou sur Pocket. Et y a 4 personnes qui ne font pas partie de la veille donc, il ne voit pas la veille qu'à la synthèse finale par newsletter ou dans Slack, quand rien n'est encore trié.

Combien de temps a duré le projet ?

Durée du projet, 4 mois, le plus compliquer c'est le choix des outils.

Pourquoi la veille collaborative et pas un autre type de veille ?

Une veille collaborative, parce que c'est parti de Facebook et l'on était 5 à travailler pour cette veille. À remplir Pocket, mais on s'est rendu compte, cela demandait plus que l'utilisation de Facebook. Et pour ma part j'en avais besoin pour un travail sur l'Open Access, parce qu'on a un projet de création d'un portail HAL.

Auparavant, on n'avait pas vraiment un outil de partage d'informations, y avait que les mails, ou un partage d'expériences des collègues. Pour le groupe Facebook, il est public donc l'information publiée dessus était à destination des usagers mais pas vraiment pour le personnel.

Concrètement chaque agent faisait une veille personnelle de son côté.

Cette veille a-t-elle des enjeux décisionnels ?

Pour l'instant, on est parti sur le fait que c'est un outil d'information collaborative où chacun partez piocher ce qui l'intéresse. Après y 'aura un deuxième temps, c'est l'archivage, qu'est-ce qu'on va en faire ? cela peut nous permettre de choisir un projet,

La veille n'était pas un projet de service, il n'était pas prévu au départ, mais elle fait selon les besoins. Et surtout du partage de l'information.

Quelle est la finalité de la veille ?

Créer des modules spécifiques pour les projets. On est parti des sites de bibliothèques, sur les besoins des agents en information, la veille professionnelle, pour faire le choix des thèmes.

Comment gérez-vous le bruit d'informations ?

Pour les flux RSS qui envoient plusieurs informations dans une même journée, c'est possible de créer des filtres dans Inoreader, mais c'est que 2 à 3 filtre, parce que si c'est plus que cela, ça devient payant. »

Annexe 7 : Entretien avec Emmanuel Saubion (Responsable du CLAP)

Entretien sur les pratiques de la veille avec Emmanuel Saubion le vendredi 18 novembre 2016

La reconstruction du CLAP

« La reconstruction du bâtiment, un désherbage des anciennes collections 75 mille documents à 40 mille. Un transfert des documents (article de périodique) à la BUC pour éviter le doublonnage.

Un aménagement en fin septembre 2017. La finition du bâtiment s'est fait avec une offre de service de la bibliothèque. Le déménagement s'est fait en pleine rentrée universitaire. Une hausse de 40% des fréquentations entre 2014, 2015, 2016, dans les locaux provisoires, le lieu d'emplacement dans le hall de l'accueil de l'UFR (un lieu de vie), et à côté on avait le foyer des étudiants

L'objectif de la reconstruction, c'était d'organiser la bibliothèque en pôle. Un pôle collection : qui reprend les anciennes missions des bibliothèques, mettre à disposition des documents aux usagers, faire de la médiation documentaire, aider les étudiants à trouver des ressources. Un pôle médiation numérique et formation, (une fois l'étudiant trouve des ressources, lui montrer, comment les utiliser : savoir faire des bibliographies, utiliser les outils numériques), accompagnement des étudiants dans l'utilisation des ressources électroniques. Un pôle médiation culturelle (aider l'étudiant à créer de nouvelles ressources, à les partager) aussi organisé des expositions.

En trois étapes :

- je suis capable de trouver un document
- je suis capable de trouver un document et de l'utiliser
- je suis capable de trouver un document et de le partager

Un espace modulable pour les expositions et conférences, et qui est en même temps l'espace des revues et des périodiques

Comme le CROG et le CRL, on a le dispositif de permanence du SUIO-OP

Le centre de ressources est un lieu de vie et d'échange, qui essaient de mettre en place des missions et services en lien avec les usagers. En ce qui concerne la question de la création des bibliothèques de proximité, pour ça, l'argument principal était de proposer un lieu où les

étudiants peuvent travailler entre deux cours et à proximité immédiate de leur lieu de vie (un lieu où peut se croiser étudiants, enseignants, chercheur) ; aussi un lieu de rendez-vous entre professeurs et étudiants. C'est comme, par exemple, un étudiant qui va demander une question à d'autres étudiants du même département.

La BUC et le Clap sont complémentaires, surtout avec des horaires, il ouvre de 8h-18h et en termes de personnels, c'est moins faisable pour le clap d'aller jusqu'à 19h. La BUC propose 9h-19h. Autre chose de complémentaire, les étudiants ont accès depuis chez eux aux ressources numériques, donc y a-t-il qui préfère être chez eux.

Quelle est la politique d'acquisition ?

Organigramme de 3 pôles : Philosophique et lettres classiques ; Lettres modernes ; Musique, arts du spectacle, ARTHECOM (cinéma+ théâtre). Un budget attribué par l'UFR, donc, une bibliothèque rattachée à l'UFR, et ce budget est attribué selon le nombre d'inscrits par département. Ce qui veut dire que chaque responsable de fond dispose d'un budget qui lui permet de faire des acquisitions. Le budget total de la bibliothèque tourne autour de 13 mille euros par an. Un ouvrage peut-être en doublon au CLAP et à la BUC, ça dépend du nombre d'inscrits sur cette discipline et d'étudier les taux d'utilisation.

Quelles sont les pratiques de veille en CRD ?

On n'a pas de méthode définie pour la veille professionnelle, chaque collègue fait de son côté ses recherches. Chaque collègue chargé d'un pôle d'acquisitions, fait sa veille avec les outils qu'il dispose. Personnellement je pratique ma veille avec un abonnement sur des flux RSS de sites des éditeurs, j'ai des nouveautés qui apparaissent. On n'a pas d'abonnement à livre hebdo, faute de moyens. Une veille par éditeur, par discipline, de la recherche par Electre (base de données). On reçoit aussi par mail, par courrier, des annonces et des publicités des éditeurs. On est en lien avec les libraires qui détiennent le marché qui nous envoient aussi des nouveautés. Pour la veille professionnelle : il y a le site de « BIBLIOBSESSION », où on a pas mal d'articles sur la médiation documentaire et numérique et plein d'autres sites professionnels que l'on peut suivre. Moi ce que j'utilise pour ma veille personnelle et que je présente aussi en formation professionnelle pour les étudiants ce sont des médiateurs de flux, comme Netvibes. Je présente l'outil dans les formations des étudiants de masters et leur montrer qu'ils peuvent construire des Netvibes qu'ils peuvent faire des requêtes sur des bases de données pour leurs recherches. Comment créer son Netvibes, comment le rendre public ou privé. La difficulté sur cet outil est que c'est des services qui sont gratuits au début et qui ne

le sont plus au fil du temps. Une fonctionnalité de veille « My Google », qui a disparu dans Netvibes. Un système de veille pour les professionnels sur les acquisitions et d'un autre côté un système de veille qui représentait les étudiants pour leurs recherches. Dans le dispositif de formation à mettre en place au CLAP, l'idée de proposer des ateliers aux étudiants et aux chercheurs, « créer un Netvibes » pour gérer sa veille documentaire, créer une carte heuristique, des cartes mentales, l'idée est de montrer ses outils aux étudiants, qui sont à disposition, et partager ces compétences-là. »

Annexe 8: Questionnaire et résultats

Questionnaire : Identifier les pratiques de la veille dans les centres de ressources documentaires universitaire.

1- Comment accédez-vous à l'information ciblée vers les métiers de bibliothèques ?

(Question ouverte)

Tout le monde va chercher de l'info ciblée.

-Une utilisation importante des sites professionnels institutionnels : ENSSIB (BBF et publications), BNF, ABF, ABES, ect... : publications : lettre d'information, revues et ouvrages, numérique ou papier.

Sur ce tableau, nous présentons l'ensemble des sources recueillis dans l'enquête au niveau des professionnels de bibliothèques.

CRD	Universités	Sources
CROG	UT2J	ENSSIB : publications / BBF /BNF/ ADBS /ABES / BPI /Archimag/ Journées d'études professionnelles/ Services donnés dans les universités de Toulouse (UT1, UT2J, UPS...) / Catalogues de bibliothèque / Bibliothèque(s) (Revue de l'ABF)/ Revue(s) spécialisées en ligne et papier/ Flux RSS sur CALENDAL/ Facebook des bibliothèques de l'UT2J / Blogs de bibliothécaires/ Netvibes / Google / Sites de la fonction publique / Site de l'UT2J / Newsletter /SICD/ Liste de diffusion du SCD/
INSA	UPS	Des sites spécialisés/ des sites professionnels que / newsletter / groupes facebook ou twitter/ presse, site web/

ENSA	UT2J	Revue spécialisée BBF, Archimag, Mails du e-learn/ facebook/blog/ Réseau Archirès/ séminaire Archirès /formations/ réseaux internationaux scoop it/ Delicious (Djigo)/ feedly/ Bases de données/ réseau de bibliothèques
------	------	--

2- Parmi ces outils, lesquels utilisez-vous ?

(Question fermée : proposer chaque item et rayer les propositions qui ne sont pas utilisées. A l'exception du dernier item)

Newsletter / Flux RSS / Blogs / Réseaux sociaux : Twitter / Facebook / Viadeo /

Linkedin / Presse écrite : Oui / Non Si oui, quelle(s) revue(s) /

Autre(s).....

6 : Newsletter

6: Flux RSS

8 : Blogs

Réseaux sociaux :

3 : Twitter

9 : Facebook

3 : Viadeo

5 : Linkedin

5 : Presse écrite

3 : Autres

3- Avez-vous une idée de la fréquence de consultation de l'outil que vous utilisez le plus ?

(Question fermée)

Tous les jours / 1 fois par semaine / 1 fois tous les quinze jours / 1 fois par mois /

Moins d'une fois par mois

Au minimum c'est une fois par semaine

Tous les jours : 10

1/semaine : 7

1/mois : 1



4- Avez-vous des sites web que vous surveillez ?

(Question fermée : proposer chaque item et rayer les propositions qui ne sont pas utilisées)

Sur des sujets professionnels liés à vos fonctions ? Oui / Non

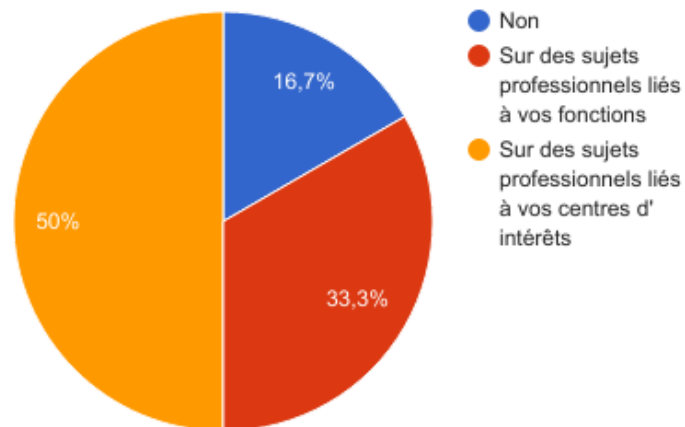
Sur des sujets professionnels liés à vos centres d'intérêts ? Oui / Non

6 : Oui sur des sujets professionnels liés à vos fonctions.

9 : Oui sur des sujets professionnels liés à vos centres d'intérêts.

3: Non

Nombre de 4- Avez-vous des sites web que vous surveillez ?



5- Dans quel(s) périmètre(s) ?

Local / National / International

(Réponses multiples possibles : Encercler les réponses)

7 : Dans un périmètre : local, national, international

7 : Dans un périmètre : local et national

4 : Dans un périmètre : national

6- Utilisez-vous d'autres sources d'information ?

(Question ouverte : si besoin, préciser liés aux fonctions ou aux centre d'intérêt professionnels)

7 : Echanges avec les collègues (discussions / mails)

6 : Presse nationale en ligne

3 : réseau des bibliothécaires des écoles d'architecture (Archirès)

3 : SUDOC

Cités 1 fois : BM, Google, Ressources numériques cartographie, Sites éditeurs, librairies, musées, Réunions d'informations, Listes de diffusions, Journées d'études.

7- Vous donnent-ils satisfaction dans vos recherches ?

(Question fermée)

Oui/Non

15 : oui en générale

1 : oui les outils me conviennent

1 : pas toujours ce que je veux

1 : Non, il faut organiser sa veille pour avoir une information professionnelle à partir d'un outil donné

8-Dans le cadre de vos fonctions êtes-vous abonné(e)s à une liste de diffusion professionnelle de l'université ou des métiers de bibliothèques ? Si oui, *(Question fermée)*

9 : Oui, liste de diffusion SCD et SICD

1 : Bibliopat et Oursin

1 : ADBS

4 : liste de diffusion du réseau Archirès

1 : Kohala-info (usages du logiciel Koha)

1 : Mirabul (partenaires du réseau de signalement des périodiques électroniques).

2 : Vidéothécaire (membres d'images en bibliothèque)

2 : SUDOC

2 : Non

9-Quel intérêt avez-vous à partager une information professionnelle au sein de l'équipe?
(Question ouverte)

Tout le monde pense qu'il y a un intérêt à partager les informations.

3 axes reviennent :

Evolution personnelle

Evolution du service

Evolution des projets des pôles

Quelques réponses données :

« Partager l'information, permet d'être dans la cohérence d'équipe. »

« Partager ma veille pour une évolution personnelle, une évolution du projet de service. »

« C'est l'intérêt d'une équipe le partage pour s'enrichir et pouvoir faire son métier au mieux. »

« Permet l'ouverture d'esprit partage d'expérience choix des solutions. »

« Cela nous permet de travailler plus efficacement en équipe, d'obtenir un gain de temps, de partager des informations fiables et pertinentes et de créer plus facilement du contenu. »

10- Qu'est-ce que la veille collaborative pour vous ?

(Question ouverte)

Une vision partagée de ce qu'est la veille collaborative.

Définitions personnelles parce que chacun a répondu en fonction de ses propres pratiques

Les définitions données sont justes même si elles sont incomplètes.

11- Est-ce qu'il y a un projet sur lequel vous voyez un intérêt particulier à mettre en place une veille collaborative ?

(Question ouverte)

9 : L'accueil du public

4 : Valorisation des collections

3 : Formation

2 : Insertion professionnelle

4 : Médiation

2 : Animation culturelle

1 : Open Access