Université Toulouse Jean Jaurès

UFR d'histoire, arts et archéologie

Département documentation, archives, médiathèque et édition

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

Safiétou COLY

Volume 1 : texte et bibliographie

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

Sous la direction de Mme Nicole Le Pottier

Juin 2017

Département Documentation Archives, Médiathèque et Édition
UNIVERSITÉ TOULOUSE Jean Jaurès

À toute ma famille et mes proches,

Remerciements

Mes remerciements vont d'abord au Centre de Ressources Olympe de Gouges (CROG) et plus particulièrement à M. Pascal Albert, Responsable du CROG, pour m'avoir accepté comme stagiaire dans son établissement, à Mme Anne Bourguignon, ma tutrice de stage, qui s'est chargé de mon encadrement et m'a accompagnée pour atteindre mes objectifs de stage au sein du CROG. Les échanges et les discussions autour du sujet m'ont beaucoup apporté dans mes réflexions. Merci aussi pour les recommandations au niveau des autres centres de ressources documentaires, INSA et ENSA pour mes enquêtes de terrain.

Un grand merci à l'ensemble du personnel du CROG pour leur accueil chaleureux et leur implication dans la réussite de ce projet.

Je remercie à l'ensemble du corps professoral du Département Archives, Médiathèques, Édition, pour les conseils sur la recherche de stage, et particulièrement M. Laurent Ausset, Responsable pédagogique du master 1, et Mme Nicole Le Pottier, qui dirige ce mémoire, pour leurs disponibilités, les riches conseils et les relectures.

En remerciant grandement M. Emmanuel Saubion, responsable du CLAP pour la formation sur Netvibes, le partage d'expériences et les conseils. Sa disponibilité et son regard ont beaucoup apporté à la mise en place du projet.

Je remercie aussi toutes les personnes qui m'ont accordé de leur temps lors d'un entretien : Aubin Buffière de la bibliothèque de l'INSA, Stéphanie Millot de la bibliothèque de l'ENSA, Joson de Foras du CRL, Emmanuel Saubion du CLAP, et le personnel de la Bibliothèque Centrale (BUC) de l'UT2J, Flory Boy, Agnès Faure, Marianne Delacourt, notamment, et toute l'équipe du CROG sur les informations des pratiques de veille qui se font dans leurs bibliothèques respectives. Leurs expériences et leurs idées m'ont beaucoup aidée dans la construction de ce mémoire. Je remercie également à l'ensemble des catégories du personnel de ces établissements qui ont répondu à notre questionnaire.

Enfin, parce qu'ils m'ont beaucoup supportée dans la rédaction de ce mémoire, je tiens à remercier Aliou Seck, Lamine Athie, Mamina Diedhiou pour les relectures et les réflexions apportées; à ma famille, mes amis, et à tous ceux qui ont de près ou de loin participé à l'élaboration et à la réussite de ce travail.

Sommaire

Introduction 6

Première partie : Cadre de la recherche 10

Chapitre I : Le terrain : Le centre de ressources Olympe de Gouges (CROG) 12

Chapitre II : l'objet : la veille 18

Deuxième partie : la veille collaborative 29

Chapitre I : Des pratiques collaboratives vers une veille 31

Chapitre II : La veille en milieu universitaire 39

Chapitre III : État des lieux à l'UT2J 52

Troisième partie : La démarche de la mise en place de l'outil de veille collaborative 59

Chapitre I : Réflexion sur le choix des outils de veille 62

Chapitre II : Présentation des fonctionnalités de l'outil de veille choisi 70

Chapitre III : Réflexion sur la démarche de mise en place d'un dispositif de veille 77

Conclusion 96

Table des sigles et abréviations 98

Lexique 100

Bibliographie 103

ANNEXES (volume 2)

Introduction

L'univers des TIC (Technologie de l'Information et de la Communication) est un contexte qui nous passionne en tant que professionnelle des sciences de l'information et de la documentation. Cette quête de l'information via des outils technologiques est une activité régulière chez les professionnels du domaine. La pratique d'une veille permet d'avoir des informations récentes, pertinentes et de qualité. Cette activité de veille est définie selon la norme AFNOR XP X50-053 comme *« une activité continue et en grande partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, etc., pour en anticiper les évolutions*[1]*».*

C'est dans cette démarche évolutive que notre lieu de stage, le centre de ressources documentaires Olympe de Gouges (CROG), a manifesté le besoin de mettre en place un outil de veille collaborative à destination de son personnel pour une évolution du projet de service. C'est donc la question de la veille, l'objectif principal de ce projet de stage, a qui nous intéressé, parce qu'il faisait partie de notre domaine de recherche.

Ainsi, pour sa construction en mars 2015, le CROG a, parmi les objectifs inscrits dans son projet de service, «la mise en place d'un dispositif de veille collaborative », pour un dynamisme effectif de sa structure. C'est dans ce sens que le CROG a lancé une offre de stage pour la réalisation du projet avec les objectifs suivants :

- Donner au CROG par un dispositif de veille les moyens de réaliser son projet de service et de s'adapter de manière continue aux évolutions.
- Concevoir un dispositif de veille formalisé et adapté aux objectifs du CROG.
- Établir une veille professionnelle et collaborative qui ne soit pas liée au processus de veille appliquées aux choix des acquisitions.
- Permettre au CROG de déterminer un périmètre ciblé de veille.
- Faire des résultats de la veille un moyen de diffusion et de contribution au processus de décision.

Ces objectifs listés représentent les attentes de l'équipe du CROG vis-à-vis de la pratique de

[1] ASSOCIATION FRANÇAISE DE NORMALISATION. Norme XP X50-053 : prestations de veille et prestations de mise en place d'un système de veille. Paris : AFNOR, avril 1998, p. 6.

la veille professionnelle. En ce qui concerne le stagiaire qui est chargé de piloter ce projet les attentes sont les suivantes :

- Définir la veille stratégique et collaborative ;
- Faire une synthèse de la veille stratégique et collaborative pratiquée au sein des Bibliothèques universitaires ;
- Définir le contexte au CROG et les pratiques des agents en matière de veille stratégique et/ou professionnelle ;
- Proposer un dispositif collaboratif avec un coordinateur et des contributeurs ;
- Proposer un circuit de la veille et formaliser les différentes étapes ;
- Proposer des outils de veille avec les avantages et inconvénients.

Ainsi pour une bonne gestion des informations en ligne et ayant pour mission de satisfaire les besoins des usagers, les centres de ressources documentaires (CRD) ont intérêt à faire de la veille un principal levier pour dynamiser leur service.
Cela conduit à se demander pourquoi et comment mettre en place un outil de veille dans un centre de ressources documentaire universitaire ?

La pertinence de cette problématique s'est d'ailleurs confirmée au cours des travaux préparatoires de la présente étude : la prolifération des outils de diffusion grâce au développement du web 2.0. Les pratiques d'une veille pour une analyse et traitement de la masse d'informations produites en ligne est souhaitable. Et pour un meilleur partage la veille doit se faire en collaboration avec plusieurs contributeurs. L'utilité de nous consacrer à ce sujet est que les outils ne cessent de se multiplier sur le marché et il faut trouver des méthodes de tri et de sélection de l'information professionnelle. Il faut également favoriser le travail collaboratif entre les professionnels à partir d'un projet de veille et ainsi donner la possibilité à chacun d'être un acteur de la veille et de partager son expertise.

Déterminer comment amener les professionnels des centres de ressources documentaires à pratiquer une veille collaborative impliquait un important travail bibliographique et ce mémoire doit beaucoup aux enseignements de Gilles Balmisse dans *Veille stratégique sur internet : Comprendre les enjeux, maîtriser les outils et partager l'information*[2]. Toutefois,

[2]Balmisse Gilles. *Veille stratégique sur internet : comprendre les enjeux, maitriser les outils et partager l'information.* s.l. : Editions ENI, octobre 2014, 237 p. (« Marketing book »). ISBN 978-2-7460-9112-2.

une telle étude exigeait également l'analyse de sources plus directes, comme enquêtes de terrain, entretiens, et expériences de mémoires de recherche. L'exploitation de ces sources devrait permettre de répondre à une série d'interrogations inhérentes au sujet : A quelle période initier son projet de veille? Comment choisir son outil de veille? Comment faire contribuer toute l'équipe à la veille? Quelles sont les pratiques de veille existantes au sein du CROG ?

Intitulé : « La veille collaborative : étude préalable à la mise en place d'un processus de veille au Centre de Ressources Olympe de Gouges », ce mémoire tend ainsi à démontrer que la mise en place d'un dispositif de veille est nécessaire à toute structure pour étudier et gérer les informations fournies en ligne grâce à un outil de veille spécialisé.

Avec le phénomène du « Big data» (le volume de données disponibles sur le web)[3] il est impératif de trouver des techniques de traitement et de gestion de l'information. La mise en œuvre d'un dispositif de veille permet d'étudier l'information sur les quatre étapes fondamentales du cycle de veille. Ce dernier donne la possibilité d'identifier et de sélectionner l'information, de la collecter, de la traiter et de l'analyser, et pour finir la diffuser. Ce processus se réalise avec l'usage d'outils spécialisés dans la veille.

Une première partie est consacrée au cadre de la recherche. D'abord nous y présenterons le terrain de recherche en évoquant le passage des bibliothèques d'UFR à des centres de ressources documentaires (CRD), ainsi que la naissance du CROG, sur ses mutations organisationnelles, institutionnelles, et du nouveau personnel qui la composent. Ensuite nous traiterons de l'objet de la recherche qui est la veille, à travers sa définition générale et les étapes types de son processus, ainsi que les différentes formes qu'elle peut prendre selon les besoins de sa cible.

La deuxième partie se resserrera sur l'étude de la veille collaborative en étudiant le passage des pratiques collaboratives à une veille de manière générale, en entreprise d'abord, en milieu universitaire ensuite. Sera dressé un état des lieux des pratiques de veille à l'UT2J et la présentation d'exemples dans d'autres universités.

La dernière partie est consacrée à la démarche de mise en place d'un outil de veille au sein du

[3]Deiss Jérôme. *L'art de faire des recherches et de partager l'information : pratiques et techniques de veille et de curation sur internet*. Paris : FYP éditions, 2015, 158 p. (« Collection entreprendre »). ISBN 978-2-36405-119-5.

CROG. Après une réflexion sur le choix d'un outil de veille, nous présenterons les fonctionnalités de l'outil choisi et les aspects de sa mise en place.

Ce bilan nous conduit finalement à proposer une démarche d'une mise en place d'un dispositif de veille collaborative avec un outil adapté.

Première partie : Cadre de la recherche

Introduction

Le réseau documentaire de L'UT2J regroupe les bibliothèques universitaires du campus du Mirail (le SCD, le CROG, le CRL, etc.) et des autres campus (IUT de Blagnac, Bibliothèques de l'ESPE, etc.). Cette première partie, elle définit les différents concepts du contexte de notre mémoire. C'est une description du CROG, sur la fusion des BUFR, de la création de ce nouveau service documentaire. Des mutations physiques et institutionnelles, sur l'intégration du CROG au SCD de l'université Toulouse 2 Jean Jaurès.

Qui dit nouvelle structure, dit changement des pratiques pour un meilleur fonctionnement. Le CROG doit trouver un moyen pour l'analyse et le traitement des informations professionnelles liés au métier des bibliothèques. C'est de là qu'intervient une activité de veille que l'on va définir dans ce chapitre, le processus qu'elle suit et les formes qu'elle peut prendre.

Chapitre I : Le terrain : Le centre de ressources Olympe de Gouges (CROG)

Le CROG est une bibliothèque intégrée au sein du service commun de la documentation de l'université Toulouse 2 Jean Jaurès (UT2J). Ce statut s'inscrit dans le cadre de l'organisation de la documentation universitaire instaurée par la loi Savary et résulte d'une situation particulière locale créée par la reconstruction du campus du Mirail.

I.1 Des bibliothèques associées vers le centre de ressources intégré

La structure administrative actuelle de la documentation dans les universités remonte au Décret n°85-694 du 4 juillet 1985 sur les services de la documentation des établissements d'enseignement supérieur relevant du ministre de l'éducation nationale. Ce décret d'application de la loi sur l'enseignement supérieur de 1984 dite Loi Savary[4], visait à remédier à la dispersion de la documentation dans les universités en fournissant un cadre favorisant la coordination des services documentaires. Une structure nouvelle obligatoire, le service commun de la documentation (SCD), est créée à cet effet avec pour mission la coordination de la documentation présente dans l'université.

Les structures documentaires, bibliothèque universitaire centrale (BUC), bibliothèques des UFR (BUFR) ou des départements, centres de documentation des équipes et laboratoires de recherche s'articulent dans cette organisation selon deux modes :

- les structures intégrées gérées directement par le SCD,

- les structures associées gérées par une composante (département, UFR, laboratoire ou équipe de recherche) mais prenant leur part dans les actions de coordination de la documentation (les acquisitions, par exemple) ou la mise en place d'outils communs (catalogues, par exemple).

Les BUC sont les seules bibliothèques dont l'intégration dans le SCD est obligatoire. Pour les

[4]Loi n° 84-52 du 26 janvier 1984 sur l'enseignement supérieur, *Journal officiel de la République française* du 27 janvier 1984, p. 431-440.

autres, le choix du statut est laissé aux universités et aux composantes. Le périmètre des bibliothèques de composantes pédagogiques est également déterminé par des décisions locales.

Dans les sites comme Toulouse regroupant plusieurs universités le décret de 1985 a également prévu une nouvelle structure, le service inter établissement de coopération documentaire (SICD), qui permet à plusieurs universités de s'associer par convention pour assumer des fonctions ou des services documentaires comme la formation des personnels, les catalogues collectifs ou les aspects techniques de la conservation des fonds patrimoniaux. La création et le périmètre d'action des SICD relèvent de la volonté des universités. À sa création en 1995, le SICD de Toulouse regroupe toutes les universités toulousaines. Ses réalisations les plus visibles pour les usagers sont le catalogue collectif du réseau des bibliothèques universitaires de Toulouse et Midi-Pyrénées, Archipel, et l'inscription unique à toutes les bibliothèques.

Les deux lois sur l'enseignement supérieur postérieures[5] ne sont pas revenues sur cette organisation. Toutefois, le Décret de 1985 a été remis à jour par le Décret n° 2011-996 du 23 août 2011 relatif aux bibliothèques et autres structures documentaires des établissements supérieur créées sous forme de services communs. Il rappelle que le service commun de la documentation doit assurer la mise en œuvre de la politique documentaire des universités en coordonnant l'ensemble des pratiques et services documentaires au sein de l'université.

Dans les universités, la tendance générale des composantes étaient de vouloir garder la main sur leur structure documentaire. La structure de bibliothèque associée dont le personnel et le budget relèvent des conseils de départements ou d'UFR est donc très majoritairement choisie. La diversité des bibliothèques regroupées maintenant au sein du CROG en témoigne : venues de l'UFR SES, des petites unités (Bibliothèque sociologie, Bibliothèque géographie revues et Bibliothèque géographie livres/mémoires /cartes des bibliothèques), tandis que l'UFR HAA disposait d'une bibliothèque d'UFR unifiée, rejointe par la bibliothèque du Département archives et médiathèque revenue sur le campus du Mirail. Toutes sont des bibliothèques associées.

Le passage à un statut de centre de ressources intégré relève d'une situation particulière créée par la reconstitution du campus. Le projet d'un bâtiment unique pour deux UFR, Histoire,

[5]LOI n° 2007-1199 du 10 août 2007 relative aux libertés et responsabilités des universités, dite Loi LRU, et LOI n° 2013-660 du 22 juillet 2013 relative à l'enseignement supérieur et à la recherche, dite Loi Fioraso.

Archéologie, Arts plastique (HAA) et Sciences Espace Sociétés (SES) a suscité une réflexion sur l'organisation de l'espace et particulièrement sur les points possibles de regroupement et de mise en commun. L'idée d'un espace documentaire commun a émergé de la phase de programmation du bâtiment. De ce partage d'un même espace découlait logiquement le besoin d'une organisation et d'une gestion commune. La structure associée, dès lors qu'il y avait la tutelle de deux UFR, s'est avérée difficilement praticable, c'est donc la solution de l'intégration du nouveau centre de ressources qui a été adoptée. Une convention entre les UFR et le SCD précise les relations de chacun en matière de documentation.

I.2 Le CROG, une nouvelle entité documentaire

Créé en mars 2015, le CROG est donc le résultat de la fusion de cinq unités documentaires regroupant des collections et des personnels relevant de deux UFR et de départements différents, avec des fonctionnements bien différents, parfois étanches. Le CROG, tel qu'il existe et fonctionne aujourd'hui, est donc une formule inédite. Le CROG, à son ouverture, a donc hérité de situations antérieures hétérogènes à tout point de vue : statut des personnels, formation initiale et continue des personnels, budgets, tutelles. Dans le passé, les anciennes bibliothèques associées avaient très peu de comptes à rendre au SCD.

Maintenant, en tant qu'unité documentaire intégrée au Service Commun de la Documentation (SCD) de l'UT2J, il s'inscrit dans la poursuite des missions dévolues aux SCD et dans une logique de proximité et d'appui aux activités de formation et de recherche des UFR HAA et SES, autour notamment des fonctions suivantes lister dans le rapport d'activité du CROG 2015 :

- Accueillir les usagers et personnels de l'établissement ainsi que tout public,
- Favoriser l'accès des usagers à l'information scientifique et technique au moyen d'actions d'information et de médiation,
- Accompagner les usagers dans leur parcours de formation, favoriser la réussite des étudiants, contribués à l'insertion professionnelle
- Contribuer à la mise en œuvre de la politique documentaire de l'établissement.
- Acquérir la documentation adaptée à ses missions, en adéquation avec la charte documentaire et le plan de développement des collections du SCD
- Mettre en œuvre une politique d'animation culturelle et scientifique
- Développer les partenariats avec les autres services de l'université et avec des partenaires

extérieurs
- Développer des actions de communication autour des services.

L'unité documentaire est divisée en trois pôles distincts :
- le pôle collections, dont les missions principales sont de mettre en œuvre la politique documentaire, de faciliter l'accès aux services en ligne, d'offrir des espaces d'accueil aux publics ;
- le pôle formation et accompagnement personnalisé, qui en en charge de la formation des usagers, de l'accompagnement personnalisé et de l'aide à l'insertion des usagers,
- le dernier pôle, accueil, communication, action culturelle (ACAC), qui pour sa part s'occupe de la communication et de l'animation culturelle scientifique.

Pour mener à bien sa mission principale, proposer des services documentaires et accompagner les étudiants dans la réussite de leur année universitaire, le CROG propose 1482 m² d'espaces publics pour 2300 m² de superficie totale avec 352 places assises, plus de 40,000 ouvrages en libre accès, 20.000 ouvrages et 12.000 mémoires en magasins qui sont en accès indirect. Il dispose, de 180 abonnements de presse, magazines et revues scientifiques en libre accès, près de 70.000 cartes dont 1000 en libre accès et photos aériennes.

Le CROG se déploie sur 3 salles de lecture, 2 espaces multimédia, un espace revues, une salle de tutorat, une salle de formation multimédia, un espace reprographie, un espace « Nouveautés », une cartothèque, 5 salles de travail en groupe, une salle de travail silencieuse.

Il met à disposition de ses usagers 70 postes informatiques.

L'implantation du CROG dans le même bâtiment que les UFR favorises on rôle de bibliothèque de proximité pour les étudiants des disciplines sur lesquelles il travaille. Cette proximité permet de porter des projets tels que le tutorat.

I.2.1 Publics, disciplines enseignées et collections

Le CROG dessert deux UFR : Histoire, Arts, Archéologie (HAA) et Sciences, Espaces, Sociétés (SES). L'ensemble des disciples enseignés dans les deux UFR sont représentées dans le fonds documentaire du CROG. Le budget des livres dépend du nombre d'étudiants inscrit dans un UFR, suivant le critère d'acquisition des documents « plus d'étudiants, plus de

documents, moins d'étudiants, moins de documents ». Mais il existe une inégalité des pourcentages des collections sur chaque discipline héritée de situations antérieures inégales.

Ainsi, le département d'histoire, arts et archéologie dépense 80% de son budget documentaire pour l'achat de livres pour ses étudiants, tandis que le département de géographie qui consacre de son coté 60% de son budget sur les périodiques. Ces deux disciplines regroupent la majorité du fond documentaire au CROG. D'autres disciplines comme économie et gestion, sciences de l'éducation, Mathématiques et informatique (UFR SES), ne disposent d'un budget documentaire que depuis 2015 et qui est pour l'instant en accroissement.

D'autres disciplines comme Archives, Médiathèques et Edition avaient déjà leur propre fond documentaire avec un département avant la fusion des bibliothèques. Ce département concentre une documentation professionnelle sur les disciplines qu'il enseigne cité précédemment.

I.2.2 Une période de changement pour le personnel

Le CROG est composé de neuf agents dont 8 bibliothécaires et un agent administratif.
Pour les agents, cela a été une période d'incertitudes et de profond changement (changement des collègues de travail, de responsables, travail sur un autre fond documentaire inconnu etc.). De nouvelles fiches de poste ont été définies, de nouvelles missions ont été dégagées, un nouvel organigramme a été élaboré,de nouveaux types de relationsont été mises en place avec les départements, les UFR et le SCD.

Certains agents ont abandonné d'anciennes missions et pour assurer de nouvelles. Ce changement est vécu par le personnel des anciennes bibliothèques d'UFR et de départements,« comme une sorte de deuil ». Afin d'avancer pour atteindre les objectifs et l'échéance 15 mars 2015, il fallait donc accompagner le changement.

En matière de changement, l'une des principales difficultés à franchir est de rompre avec l'ancienne habitude de travailler seul pour apprendre à travailler en équipe pour cette nouvelle structure. Plus de trois entretiens formalisés entre responsable et agents afin d'établir les fiches de poste de chaque agent a abouti à une réorganisation complète des postes.

Dans la phase de préparation de l'ouverture du CROG, les agents ont constitué des groupes de

travail sur différents chantiers (collections, services, communication, formation, informatique, espaces, organigramme) qui ont fonctionné pendant deux ans. Une nouvelle pratique de mise en commun des travaux effectués par chaque groupe dans un outil de partage a permis une vision commune sur les différents projets.

Le personnel est placé dans le cadre d'une réflexion constante pour une amélioration des procédures, de l'organisation matérielle des collections, des dispositifs d'accueil et de formation etc., qui justifie que tout est encore susceptible d'évoluer. Une des spécificités majeure du CROG, est disciplinaire : il n'acquiert que de la documentation liée aux départements des UFR HAA et SES.

L'équipe du CROG fait évoluer son projet de service en même temps que l'environnement universitaire et avec ses partenaires, les UFR et d'autres services de l'université comme le SUIO-OP.

En tenant compte des éléments du contexte et des délais impartis, un projet CROG (services/aménagement des espaces/organigramme/tutelle) a été présenté aux instances de l'université (UFR, SCD, Conseil documentaire, CHSCT-CT-CA) et validé par ces mêmes instances. Ce projet CROG repose sur le développement d'un projet de service volontariste dont les grandes lignes ont été formalisées et validées par l'équipe : l'objectif est de rendre le Centre de Ressources le plus attractif possible en développant des services et des collections en direction dédiés aux publics de niveau Licence.

Avec toutes ces mutations sur le plan organisationnel, matériel, et humain, ce projet soumis par le CROG doit s'accompagner d'un changement sur les anciennes pratiques des professionnels. Dans une démarche évolutive du projet, une activité sur des pratiques de veille sont proposées par les personnels. Cet action du projet de service est une veille à destination des professionnels et n'est pas liée au processus de veille guidant le choix des acquisitions.

Chapitre II : l'objet : la veille

La veille est une activité incontournable de nos jours avec le développement du numérique. Elle peut être représentée sous plusieurs formes, mais son processus reste le même. Dans ce chapitre il va s'agir de donner une définition de la veille et de présenter quelques formes de veille qui sont relative à notre sujet de recherche en montrant le déroulement du processus.

II.1 Définition générale

La veille de manière générale pourrait être définie comme l'ensemble des stratégies mises en place pour rester informé, en y consacrant le moins de temps possible en utilisant des procédés de signalement automatisés via des outils classiques (newsletters, liste de diffusion) ou par une diffusion sélective de l'information (les flux RSS, les réseaux sociaux, les blogs) afin de recevoir des informations d'actualité en continu dans son domaine d'activité et d'anticiper les évolutions.

Cette vision repose sur deux définitions : celle de la norme de l'AFNOR qui est précitée en début, et qui va être complétée par celle de Gilles Balmisse dans son livre *Veille stratégique sur internet* qui définit la veille comme *« un ensemble d'activités visant à obtenir des informations à caractère stratégique ou opérationnel sur l'évolution de l'environnement pour identifier les opportunités et les menaces et améliorer les processus de décision à court ou moyen terme ».*

Dans cette définition l'auteur nous décrit les différentes étapes du processus de la veille. Elle permet l'obtention d'informations. Une veille c'est chercher à trouver une information sur un sujet précis pour ensuite la diffuser ou l'utiliser à des fins professionnelles ou personnelles. Il ne s'agit pas d'une information brute, a contrario c'est une information déjà traitée sur un sujet précis et à caractère stratégique ou opérationnel. Une information est comme une valeur ajoutée au bénéfice de l'entreprise, parce qu'elle est appelée à aider dans les prises de décision au sein de l'organisme.

Cette « chasse à l'information » se fait au travers d'un processus composé de trois

étapes : la collecte, l'analyse et la diffusion. Avant de s'adonner à ce processus, il est préférable de définir les besoins en information de la structure, qui est la pré-phase du traitement, appelé le ciblage. Il s'agit de définir les objectifs de la veille, de repérer le ou les sujets qui nécessitent une surveillance active, de repérer les sources d'informations à consulter pour cette pratique. Il existe différents modes d'acquisition d'une information professionnelle à partir d'une veille.

En effet, l'information peut être obtenue via des sites sur internet ou par des échanges entre professionnels lors des réunions, des journées d'études, des conférences, des colloques etc. La provenance des informations d'une veille est pour la plupart du temps méconnue par certaines entreprises qui cherchent à mettre en place une veille professionnelle. Ce qui crée un doute sur ces pratiques, de peur que cette activité ne soit vue comme de l'espionnage. L'information est classée généralement en trois grandes catégories :

- L'information blanche : c'est une information gratuite et libre d'accès, elle a peu de valeur et va nécessiter un tri et un traitement important pour une exploitation professionnelle. Ce sont les journaux ou magazines offerts, les articles de presse en ligne, les publications sur internet, etc.
- L'information grise, c'est une information de valeur difficilement accessible, elle se trouve pour la plupart sur la partie invisible du web, comme dans les catalogues de recherches, les bases de données, les dépôts d'archives ouvertes.
- L'information noire : c'est une information acquise de façon illégale. C'est accéder à des informations confidentielles de son concurrent par des moyens illégaux. Se procurer une information noire sans avoir les habilitations s'apparente à de l'espionnage.

Les pratiques d'une veille ne s'intéressent qu'aux deux premières catégories d'information, l'information blanche et grise, parce qu'obtenues légalement.

Parler d'une information stratégique ou opérationnelle comme objectif d'une veille, montre que dans le milieu professionnel, il faut une information à caractère stratégique, qui va influer sur les prises de décision. La veille a pour vocation d'alimenter le processus de la définition de la stratégie de l'entreprise. Dans cette optique, la veille va se focaliser sur des informations à caractère anticipatives, pour permettre une évolution de l'activité de l'entreprise. Les pratiques de veille s'exercent aussi dans certains processus opérationnels comme le marketing, les achats etc. D'où l'on distingue différents types de veilles qui traitent un

domaine bien précis. Les principaux types de veille seront présentés un peu plus loin dans ce chapitre.

Toujours dans le but de connaitre les évolutions de l'environnement de l'entreprise, les collaborateurs de cette dernière sont tenus de pratiquer la veille pour se tenir au courant. A partir d'une analyse, cette veille doit être capable de repérer une opportunité pour l'entreprise, par exemple la disponibilité d'une nouvelle technologie dans son secteur d'activité. Elle doit aussi être capable de déceler une menace pour l'entreprise, par exemple un marché non porteur d'avenir. Pour accompagner l'amélioration du processus de décision, il faut des informations pertinentes et précises. La veille constitue donc un maillon essentiel dans le processus de décision par sa capacité à rassembler différentes informations thématiques et en fournissant une vision large du champ d'exploitation.

Par conséquent, les secteurs professionnels sont tellement divers qu'il faut distinguer différents types de veille.

II.2 Typologie de veilles

Il convient de préciser à priori qu'il existe différents types de veille. C'est pourquoi, dans le cadre de cette section, nous allons juste en prendre ceux qui sontplus usuels et adéquats à notre sujet de réflexion. En effet, il y a : la veille informationnelle, la veille stratégique, la veille documentaire, la veille technologique, la veille juridique, etc.

II.2.1 La veille informationnelle

Parmi les définitions qu'on donne de la veille informationnelle, nous pouvons en choisir deux afin de mieux éclairer cette notion, un peu confuse pour certains publics. Selon le *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation* de S. Cacaly et Y. F. Le Coadic : *« Processus continu et dynamique faisant l'objet d'une mise à disposition personnalisée et périodique de données ou d'informations, traitées selon une finalité propre au destinataire, faisant appel à une expertise en rapport avec le sujet ou la nature de l'information collectée »*[6].

La deuxième est encore beaucoup plus explicite. Elle dit *: « Une veille informationnelle se définit par une surveillance de la parution de l'information pertinente à*

[6] Pomart Paul-Dominique, Cacaly Serge, Le Coadic Yves-François. « Veille informationnelle » [et al.] *Dictionnaire de l'information*. Paris : Armand Colin. 2008, p. 275-276.

un sujet par des actions de recherche, de traitement et de diffusion en vue de son exploitation éventuelle par des personnes pour qui elle s'avère utile et peu représenter un avantage concurrentiel[7]*».*

Celle-ci est plus explicite, car elle a désigné son destinataire pour des fins singulières de prise de décision. Par conséquent, si le manager d'une entreprise x a besoin de prendre une décision, nécessairement il aura besoin de consulter le professionnel de l'information pour que ce dernier lui facilite la tâche.

À la lumière de ces définitions, on pourrait retenir que la veille est une recherche d'informations utiles à une entreprise ou à un individu par la mode pull ou push lui permettant de prendre des décisions afin de mieux maîtriser son environnement.

Fort de cela, nous passons à la veille stratégique, qui est un élément indispensable.

II.2.2 La veille stratégique

D'ordinaire, la veille stratégique se confond à la veille informationnelle. En effet, cette veille à l'exemple de la première est une démarche qui consiste à veiller sur l'environnement de l'entreprise dans sa globalité. Tandis que « *la Veille Stratégique est un système d'aide à la décision qui observe et analyse l'environnement scientifique, technique, technologique et les impacts économiques présents et futurs pour en déduire les menaces et les opportunités de développement. Elle s'appuie essentiellement sur les informations ayant un caractère stratégique ou décisions importantes lui associant le terme de veille stratégique*[8]*»*(Coudol & Gros s.d.).

C'est pourquoi, il n'est pas du tout intéressant de mettre en place toutes ces veilles mais juste celle qui semble être propice à la bonne marche de l'entreprise.

Elle est également une veille environnementale car elle entoure l'environnement de l'organisation. Ce type met aussi l'accent sur les éléments de l'environnement politique, social, juridique et culturel. Cette veille encore appelée veille sociétale ou globale, mettra en

---

[7]Témoignages.re. « La veille informationnelle : un outil de stratégie économique »[en ligne].Témoignages, 26 mai 2006. Disponible sur : URL <http://www.temoignages.re/la-veille-informationnelle-un-outil-de-strategie-economique,15203> [consulté le 28 avril 2017]

[8]Agentintelligent.com. « Veille Stratégique-agents intelligent- chatterbot - agent conversationnel »[en ligne]. Agentintelligent.com, s.d. Disponible sur : URL <http://www.agentintelligent.com/veille/veille_strategique.html#Définition> [consulté le 03 mai 2017]

exergue certains éléments qui ne sont pas économiques. Par exemple le cas des bibliothèques, qui sont des institutions publiques à but non lucratif. Dans ce secteur, on dira plutôt une veille documentaire pour offrir de meilleurs services aux usagers de la bibliothèque.

II.2.3 La veille documentaire

Tout comme la documentation, la veille est aussi une approche professionnelle de l'information. Et pour accéder à cette information, la veille doit passer par plusieurs canaux d'information, qui lui seront utiles. C'est-à-dire que la veille va se charger d'utiliser des documents classiques de tout type de support d'information pour anticiper sur les évolutions d'un sujet donné. Le documentaliste se charge du traitement et de l'exploitation du document à des fins de diffusion pour son public. Le veilleur quant à lui s'appuie sur ce travail documentaire pour en tirer d'autres types d'informations. En d'autres termes, ce qui intéresse le veilleur c'est le pourcentage de documents d'un même sujet, qui sont écrits par plusieurs auteurs et qui évoluent dans deux universités. Il en sera de retenir qu'il y'a deux points de concentration sur un thème de recherche.

La fonction documentaire et la fonction de veille sont complémentaires. Le suivi documentaire est une action qui se résume à la surveillance régulière des secteurs qui intéressent son public. Pour effectuer cette surveillance, le documentaliste doit mettre en place des fonctions d'alertes pour rester informé grâce à des systèmes automatisés. Ces pratiques sont une utilisation d'une des techniques issues de la veille. Au final les deux activités se recoupent sur la recherche d'information. Et même, certains documentalistes peuvent pousser encore plus leur champ d'exploitation en faisant une partie de la veille. Cela dit, la veille reste une activité à part, mais qui s'appuie toujours du travail fournit par le documentaliste[9].

La veille peut aussi concerner le traitement des informations à caractère scientifique et technologique. C'est la raison d'être de la veille technologique qui est destiné à un public spécifique.

II.2.4 La veille technologique ou scientifique

Elle a pour objet de rechercher, de traiter et également de diffuser de l'information pour des besoins de renseignements à la suite d'une requête du ou des décideurs. Ces informations sont

[9]Frochot, Didier. Qu'est-ce que la veille ?.*Les Infostratèges* [en ligne]. Paris : Les Infostratèges, 17 juin 2006. Disponible sur : URL <http://www.les-infostrateges.com/article/0606264/qu-est-ce-que-la-veille> [Consulté le 16 mai 2017].

souvent liées aux sciences et techniques et singulièrement aux procédés de fabrication des produits.

Tout en tenant compte de la dynamique d'évolution des technologies, la mise en place des systèmes de collecte et de gestion de ces informations devient une nécessité pour permettre à l'entreprise de faire face à ses concurrents.

Ce type de veille a un champ d'action qui concerne trois domaines :

- l'information scientifique qui couvre les recherches en laboratoire, la recherche, les articles scientifiques, les thèses et rapports scientifiques.

- L'information technique : les dépôts de brevets et les normes

- L'information technologique ayant rapport aux réalisations industrielles, à l'évolution des technologies, à la rupture technologique et aux procédés de la fabrication. Cette information est difficilement accessible. Elle jouit d'une publication restrictive.

Appelé aussi « know-how » ou savoir-faire, elle est l'apanage exclusif de l'entreprise et se transmet généralement de bouche à oreille.

On l'appelle également la veille scientifique et technologique, elle s'intéresse à l'information scientifique et technologique particulièrement à l'évolution scientifique et technique ;

- aux produits (ou services),
- au design,
- aux précédés de fabrications,
- aux matériaux, aux filières
- aux systèmes d'informations
- aux prestations de service dans lesquelles le facteur image est très considérable

Aujourd'hui avec la règlementation de tous les secteurs d'activité de la vie, une veille juridique s'impose à toutes les entreprises, surtout à celles qui veulent s'ouvrir à l'extérieur.

II.2.5 La veille juridique

Elle s'est spécialisée dans la surveillance de l'évolution des textes de lois et règlements dans le but de pouvoir les intégrer dans le fonctionnement de l'entreprise. En d'autres termes, elle cherche à anticiper aux nouvelles lois et aux nouveaux décrets qui peuvent impacter le système de l'entreprise. Son objet est d'identifier toute nouvelle disposition juridique instaurée par un gouvernement ou une administration d'une entreprise par rapport aux différents secteurs d'activités de la vie. Ce besoin doit être universel et non

l'apanage d'un certain groupe d'individus, car pour toute personne évoluant dans un Etat de droit, elle doit toujours veiller à la création ou à l'amélioration de lois en vigueur dans son pays.

C'est pourquoi, la certification ISO 9001 impose aux organisations à la recherche de management certifié, la mise en place d'une veille juridique. Cette dernière permet de mieux maîtriser l'environnement juridique dans lequel leurs activités évoluent.

En effet, cette veille consiste d'abord à identifier par le biais de plusieurs sources d'informations distinctes, toutes les innovations au sein des systèmes juridiques ou des textes de droit. Elles peuvent être en vigueur ou en gestation. Elles peuvent aussi avoir un impact sur les activités d'une personne physique ou morale.

Ensuite, il faut traiter cette information en lui donnant une importance juridique afin qu'elle soit prise en compte dans le système. Et enfin, il faut faire une diffusion de ces informations aux décideurs ou à toute autre personne qui en a besoin pour mener à bien ses activités. La diffusion se fait soit en mode « push » : l'information vient directement vers le demandeur. Elle se fait de manière automatisée, après que l'utilisateur a lui-même choisi ses critères et sources à surveiller. Ainsi, il reçoit les informations sous formes de bulletins spécialisés émanant des bases de données ou des flux RSS. Le mode « pull » suppose que le demandeur va lui-même aller chercher l'information.

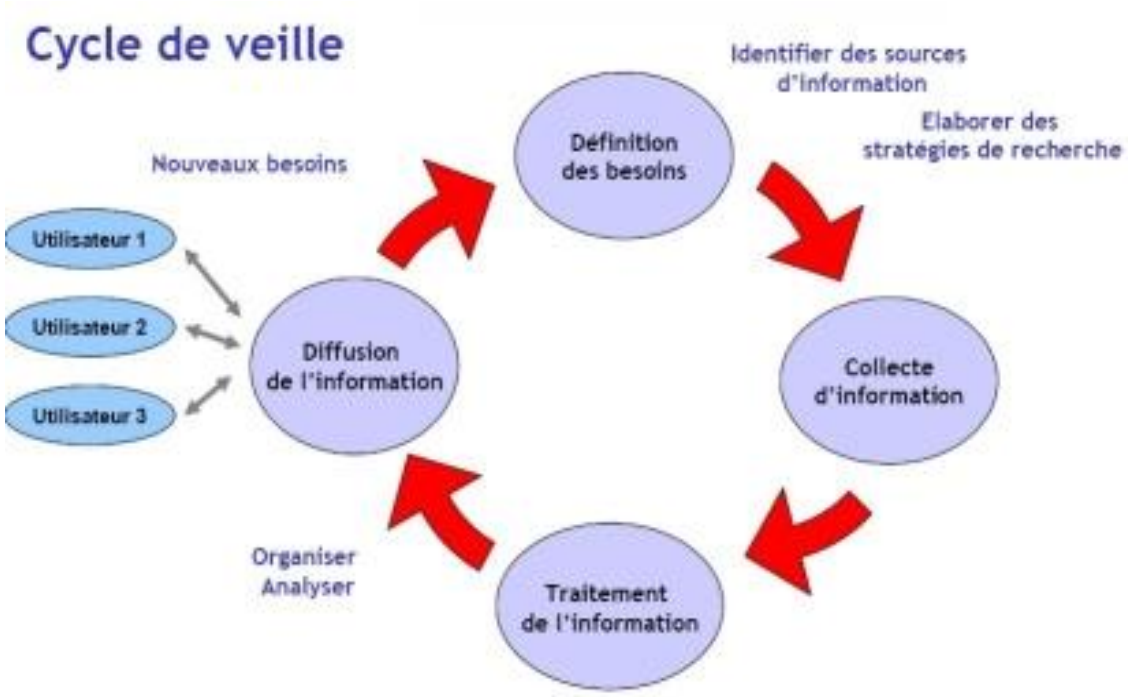
De manière classique, il se rend lui dans les sites web pour en tirer les informations les plus récentes) Son action intervient singulièrement dans les domaines de la fiscalité, les propositions patronales, les nouvelles lois et décrets. Cette veille permet aux entreprises de pouvoir anticiper aux mutations par rapport à l'adoption de texte de lois ou de bien connaître des marchés étrangers qui sont soumis à des lois particulières et propres à un pays donné.

En guise d'exemple on peut citer un outil très efficace dans la veille juridique : Sindup qui est gratuit sur l'Internet et qu'on peut utiliser pour une veille juridique optimisée. Ce logiciel nous donne de nombreux outils efficaces pour rechercher parmi les actualités nombre de sources d'information, automatiser la veille juridique, partager l'accès aux dossiers de veille et exporter les flux d'information. Au niveau de la page d'accueil, il nous offre une gamme de sujets selon des sujets différents d'actualités par thèmes.

Ainsi, il va falloir un véritable planning, car les cibles de la veille peuvent toucher un très grand nombre de thèmes.

II.3 Le cycle de vie de la veille

La mise en place d'une veille repose sur un processus-type qui est appliqué pour l'ensemble des types de veille. Il s'agit du cycle de vie de la veille, il se constitue de quatre principales étapes qui sont : le ciblage, la collecte, le traitement et analyse, la diffusion.



Exemple de schéma du cycle de la veille de l'entreprise AESATIS (structure spécialisée dans la veille concurrentielle)

II.3.1 Le ciblage

Le ciblage est la première étape du processus de veille et elle est importante car il s'agit de repérer les éléments précis qui doivent constituer la réalisation de la veille attendue. Le ciblage permet de définir les objectifs de la veille à mettre en place, de sélectionner les sujets qui doivent faire l'objet d'une surveillance. Cette dernière doit se faire de manière continue sur les domaines ciblés. Cette étape consiste aussi à déterminer les acteurs à surveiller et les types de sources à exploiter dans la veille, pour permettre une analyse des éléments souhaités et aboutir à des livrables pertinents et qui peuvent servir sur les prises de décision internes. Ce

processus doit aboutir à un plan de veille pour la mise en place de la veille. C'est-à-dire définir les différents aspects de la veille à appliquer.

II.3.2 La collecte

Pour cette seconde étape, il s'agit de rassembler toutes les informations qui sont proches et qui traitent du sujet du plan de veille. Cette collecte est réalisée avec des sources d'informations humaines ou via internet. Le veilleur peut se charger de recueillir des informations en interne de la structure. Ce dernier peut utiliser des annuaires et des moteurs de recherches pour voir sur internet l'information qui aborde son champ d'exploitation. Les informations doivent être pertinentes et avoir une forte valeur pour pouvoir répondre aux attentes. Dans cette étape, il s'agit de pouvoir choisir la bonne information à partir de sources exploitables de manière formelle ou informelle, c'est-à-dire une information qui traite sur le sujet de recherche, qu'elle provienne d'une source fiable ou pas, à ce stade ce n'est pas le plus important. L'outil ou le logiciel utilisé par le veilleur pour la surveillance de l'information en rapport avec le sujet doit être performant et efficace pour détecter la bonne information. Choisir un outil pertinent veut dire faire une collecte d'informations précis et qui peut être utile à l'entreprise. Le veilleur peut faire une collecte à partir des informations existantes dans la structure. Il peut aussi voir sur internet plusieurs outils de collecte d'information, les espaces de partage de ressources (blogs, sites web, forums), les services de bookmarking social, les services de curation.

II.3.3 Le traitement et l'analyse

C'est l'étape de l'exploitation qui comprend le traitement des informations recensées dans la collecte. Il s'agit de trier les informations collectées, de faire une évaluation sur la pertinence des informations, c'est-à-dire de prendre au cas par cas les informations collectées pour ensuite les traiter. Il s'agit de relever leur degré de pertinence pour ensuite les classer dans des catégories en rapport avec les axes du plan de veille ou les éliminer. Le but principal du traitement c'est de conserver ou éliminer l'information. A la fin du traitement, on procède à un recoupement, à l'évaluation de l'information.

L'analyse et l'interprétation sont le résultat du traitement de l'information. L'analyse ne porte pas sur une seule information, mais elle se fait sur la base de plusieurs informations. Elle peut se faire de manière automatique avec l'utilisation des logiciels spécialisés pour cette tâche ou

de manière manuelle qui repose sur l'intelligence humaine. Pour la première option, il s'agit de détecter, d'extraire et de mettre en relation les informations pour en ressortir des résultats, avec des diagrammes de quantifications ou des cartographies sur la pertinence. La seconde manière est la lecture des contenus traités de manière à en tirer une situation particulière pour la mettre en avant. La finalité de l'analyse est d'aboutir à une synthèse de l'ensemble des informations traitées. Dans cette étape, l'information est transformée en connaissance exploitable par les décideurs.

II.3.4 La diffusion

C'est la dernière étape du cycle de veille, qui consiste à transmettre l'information aux décideurs. Il s'agit de mettre à disposition sous la forme d'un document formel tout le travail fait en amont depuis le début du cycle de veille. Le traitement et la synthèse des informations sont diffusés sous forme de livrables, de manière ponctuelle ou périodique. La diffusion se fait selon des canaux adaptés pour les cibles de cette veille. Le mode de diffusion pour les livrables comme nous l'évoquions plus haut peut se faire avec la méthode « Pull » ou « Push ». Pour le « Pull » c'est au demandeur d'aller à la recherche d'une information sur un sujet donné. Contrairement, pour le « Push » le demandeur se charge de mettre en place un système automatisé sur les sujets qui l'intéresse sur son domaine d'activité. Dans ce cas, c'est l'information qui vient vers la cible, et peut être, de manière instantanée, quotidienne, ou hebdomadaire. Avec cette méthode de « Push », l'information ciblée peut venir au demandeur par plusieurs canaux : les courriels électroniques, web, notifications des applications mobile, flux RSS.

Conclusion

Le centre de ressources Olympe de Gouges (CROG) en tant que nouveau service documentaire est en pleine évolution. Son atout, c'est la fusion des cinq BUFR, qui est le fruit d'une diversité des collections. Une équipe qualifiée sur les différentes disciplines enseignées dans le bâtiment Olympe de Gouges, des partages d'expériences et d'idées. En tant que nouvelle unité documentaire, le besoin de mettre en place des actions qui vont accompagner ce changement permet d'offrir un meilleur service à son public. Une activité de veille est un moyen d'analyser et de traiter la masse de ressources documentaires disponibles en ligne. La pratique du processus du cycle de la veille permet d'accéder à des informations professionnelles de qualité.

Aujourd'hui le travail en réseau est de plus en plus fréquent, avec la mutualisation de plusieurs services professionnels. Cette mutualisation engendre la mise en place d'une veille collaborative. Ainsi on permet à l'ensemble des professionnels de partager tous une information en même temps et d'être au même niveau d'information sur les évolutions en cours.

Deuxième partie : la veille collaborative

Introduction

Afin de mieux travailler en synergie dans les entreprises, l'utilisation des outils d'informatiques permet de s'adonner à des techniques de collaboration. Ainsi grâce au web 2.0 des pratiques du travail collaboratif commencent à être de plus en plus fréquentes en entreprise. Cette méthode de travail fondée sur le partage est la source de la réussite de plusieurs projets d'entreprises, parce qu'elle est d'année en année améliorée jusqu'à a un partage des résultats de la veille.

Faire de la veille est une pratique que plusieurs professionnels font dans les bibliothèques également, mais qui reste méconnue pour l'écrasante majorité des publics qui fréquentent ces services d'information documentaire. Alors, pour cela, il faut se poser un certain nombre de questions : quelle veille faut-il mettre en place dans les bibliothèques pour valoriser ce travail souterrain ? Quelles sont les pratiques qui existent en milieu universitaire ? Il faut faire l'état des lieux sur les activités de veille pratiquées par cette communauté de l'UT2J.

Dans cette partie, nous nous intéresserons à la veille qui peut être mise en place dans les universités pour faciliter le travail collaboratif de ces unités documentaires. L'exemple de l'UT2J est notre terrain de recherche, et plus précisément le CROG sur ses pratiques de veille.

Chapitre I : Des pratiques collaboratives vers une veille

Pour accéder à l'efficacité collective au sein d'une entreprise, le travail collaboratif est devenu un atout primordial pour les professionnels. L'aspect collaboratif s'est installé dans le monde du travail au fil des années avec l'usage les moyens informatiques et l'éloignement de certaines unités ou succursales d'une entreprise. De nos jours, le traitement et la rapidité de la circulation de l'information ont connu une évolution considérable. En effet, l'apparition de nouveaux outils technologiques qui se chargent d'exploiter l'information la rende plus pertinente et efficace. Ce développement des techniques informatiques s'est caractérisé par la vitesse de la circulation de l'information au sein des entreprises.

Ce phénomène a impacté l'organisation des groupes de travail qui se trouvent à des milliers de kilomètres de distance. C'est-à-dire des groupes de professionnels qui doivent collaborer pour leur travail. Il convient de savoir que l'organisation du travail repose entre deux principes fondamentaux, d'une part la division verticale du travail (séparation entre les conceptions, qui sont les actions des cadres de l'entreprise, et des productions, qui sont les actions des ouvriers de l'entreprise). Elle découpe les décisions et les objectifs entre maison mère et filiales. D'autre part la division horizontale du travail découpe le processus de production en tâches élémentaires.

L'installation des nouvelles technologies modifie totalement l'environnement spatio-temporel du monde du travail. Ces dernières vont modifier ces principes fondamentaux et une remise en cause des pratiques et des usages de l'information s'impose. Par exemple différentes unités d'une entreprise mère doivent échanger avec d'autres unités de leurs filiales sur des sujets professionnels. Ces pratiques d'échange ou de partage d'informations ont pour finalité d'être un travail collaboratif. Comme le définit M. Castells (1996), le travail collaboratif est considéré comme l'élément fondateur d'une nouvelle forme d'organisation sociale, il est comme *«un nouveau modèle économique de production dans lequel se joignent de nombreuses personnes au moyen de nouveaux outils de communication (ex: internet) en vue de maximiser l'énergie créative lors de projets d'envergure (comme une encyclopédie) avec ceci qu'elle n'est plus fondée sur l'organisation hiérarchisée traditionnelle. Il ne faut pas confondre «travail collaboratif» et « travail coopératif» qui sont différents puisque le travail*

coopératif est une coopération entre plusieurs personnes qui interagissent dans un but commun mais se partagent les tâches, alors que le travail collaboratif se fait en collaboration du début à la fin sans diviser les tâches ».

Donc la finalité est le partage des tâches du travail jusqu'à la fin d'un projet. Il s'agit d'une organisation séquentielle des tâches de travail, qui vont être effectuée parallèlement par un groupe de professionnels. Cette production de compétences collectives de chaque professionnel est comparée et associée au fur et à mesure du projet avec des outils technologiques. L'utilisation des outils informatiques permet aux professionnels d'une même entreprise de disposer des plateformes de partage d'informations. Ces dernières permettent à tous les professionnels travaillant sur un même projet de connaitre la situation et de voir les évolutions du projet.

Un élément fort du travail collaboratif est la réutilisation des connaissances d'un projet sur un autre site qui permet de mettre en place un processus d'innovation sur les pratiques selon son environnement de travail. Le succès du travail collaboratif est de miser sur l'ouverture de l'échange entre professionnels et de prendre en compte les avis de tous les participants en y portant un intérêt particulier. En d'autres termes pour réussir le travail collaboratif, il faut un acteur légitime (le manager ou chef de projet) qui pourra fédérer toutes les tâches et les mettre en commun. Le manager de l'entreprise doit mettre les moyens qu'il faut sur les modes de fonctionnement en matière de confidentialité, de partage, d'assiduité par une charte ou tout autre moyen adapté.

Ainsi le responsable du projet doit permettre un accès aux documents de travail collaboratif et à la transparence sur le projet auquel, il est question. Le manager ou le chef de projet doit veiller au respect de la confidentialité et à la bonne marche du projet. Il doit savoir mesurer le travail demandé aux professionnels, avec une division équitable des tâches à réaliser, motiver l'équipe et valoriser les résultats fournis.

I.1 Des pratiques et des usages fondés sur des outils

L'avènement du web 2.0 favorise l'interactivité entre les humains, avec une facilité d'utilisation des outils informatiques. Les connaissances techniques et informatiques vont permettre à l'homme d'interagir avec son environnement, en échangeant ou partageant de l'information. Si dans le milieu professionnel, ce besoin d'échange et de partage de

l'information existe depuis longtemps entre collaborateurs avec les réunions ou les échanges de mails, l'utilisation des outils technologiques va rendre ce partage rapide et efficace. Et d'année en année une vague d'outils et de logiciels qui rendent l'information de plus en plus fluide sortent sur le marché. Ainsi, le monde du travail bénéficie de ces outils technologiques pour moderniser les moyens de partager une information.

I.1.1 Un principe fondateur : le partage

Depuis l'utilisation des outils d'informatique dans le monde du travail, le partage de documents ou informations se fait rapidement et efficacement. Pour éviter des problèmes de synchronisation sur un ordinateur, les documents bureautiques des entreprises sont partagés entre collègues. Par exemple un fichier d'un projet x peut synchroniser avec un fichier d'un autre projet. Un fichier qui est en accès écriture à plusieurs personnes peut être modifié tout au long d'un projet. Cela entraîne la multiplication du fichier en plusieurs versions. Le risque est que l'on ne peut pas connaitre la dernière version du document ou même la dernière personne à avoir travaillé dessus.

Dans ce cas, il faut surtout établir des modes fonctionnement sur la confidentialité et ne pas permettre une multiplication du fichier, mais plutôt une mise à jour automatique. Dans le domaine professionnel, on constate aussi des plateformes de partage sur des ressources métiers qualifiées d'un secteur donné. La plupart du temps, ce sont des systèmes de partage de références bibliographiques pour chercheurs et enseignants ou professionnels. Le partage est un élément inévitable dans le monde du travail que cela soit un petit projet de trois ou de dix personnes, il y a toujours des échanges, des partages d'idées ou de points de vue sur un aspect donné. Il touche tous les secteurs d'activités, toutes les communautés sociales, à l'ensemble des individus qui évoluent dans un même environnement.

Le web 2.0, c'est le fait d'être dans un réseau interconnecté avec des applications en réseau, où on a environ trois catégories de personnes (l'administrateur, le contributeur et le lecteur) qui interagissent sur l'application et partagent en même temps l'information. Toujours en entreprise l'idée de partager l'information se moderniser avec des réunions audio ou vision à distance, les web conférences, le chat électronique, les mails, le journal interne, ou encore la classique newsletter.Toutes ces techniques sont des éléments pour partager de l'information dans le monde professionnel. Ce partage aboutit à une collaboration entre

professionnels. La collaboration est un aspect qui va dériver du partage de l'information dans une entreprise.

I.1.2 Des activités de collaboration

La collaboration est le résultat de l'échange, du partage dans une équipe professionnelle. La mise en commun de certaines informations ou les projets à réaliser regroupe des groupes de personnes. Dans le jargon du management en entreprise, on les appelle « team » (équipe), et pour chaque équipe il y'a un « team leader » (chef d'équipe). Ce groupe de personnes est appelé à travailler en collaboration pour atteindre des objectifs précis définis par leurs hiérarchies.

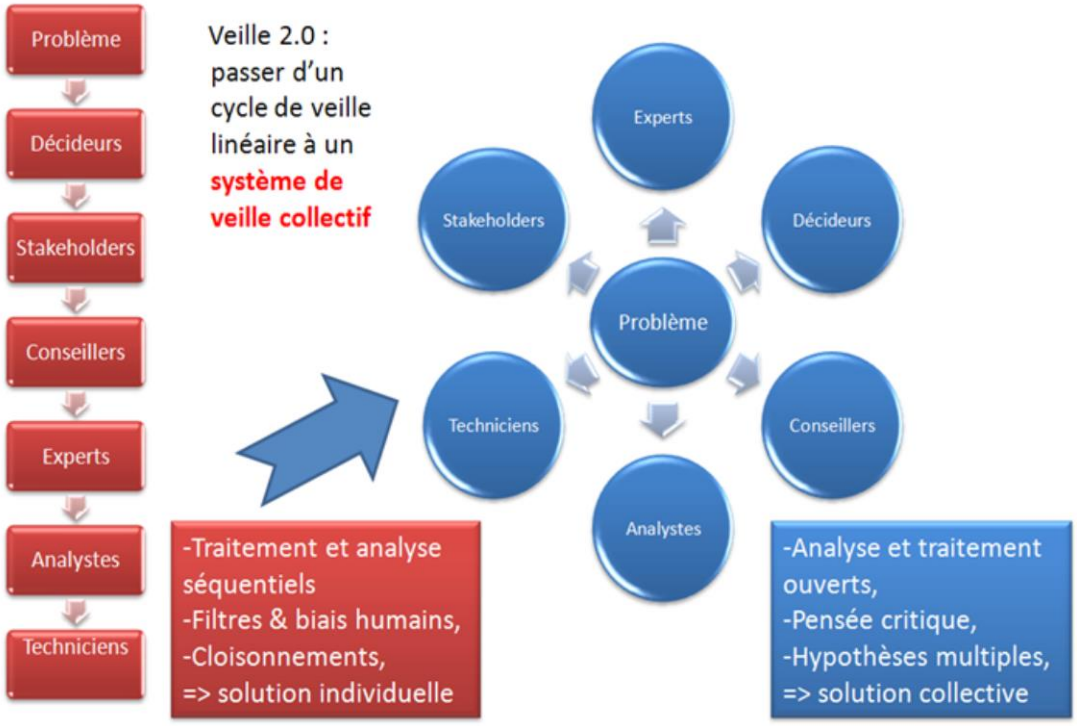
Dans certaines entreprises comme les multinationales, il est toujours fréquent de travailler en équipe sur un projet donné pour une durée de deux, six mois, ou une année. Dans plusieurs entreprises, les projets sont pour la plupart du temps accomplis par un groupe de collègues de différents services, pour permettre à chacun d'apporter une réflexion d'expertise dans son domaine. Avec cette vision de « plus performant à plusieurs », c'est une méthode qui est appliquée par beaucoup d'entreprises. En définissant le mot «collaboratif », l'idée d'environnement de travail : ainsi «collaboratif » *«se dit de ce qui, dans un environnement informatisé ou en ligne, vise à favoriser la collaboration entre pairs, en permettant d'échanger et de partager des compétences pour mieux réussir un projet commun. Ainsi, on dira: l'apprentissage collaboratif, le travail collaboratif, une formation collaborative, la culture collaborative ».*[10]

L'accent est mis ici sur les moyens techniques disponibles. A partir de ces derniers une collaboration est facile dans une structure et leur utilisation permet d'obtenir des résultats efficaces et un gain de temps dans le travail. Cette idée de favoriser une collaboration entre collègues est profitable à ces derniers et à l'entreprise qui obtient au final un travail efficace. Grâce au cumul des deux qui sont : le travail en commun et l'utilisation de l'outil d'informatique. L'investissement du personnel à ce projet permet de partager des expériences, des idées, et d'apporter ses connaissances et compétences sur le projet. Ce travail collaboratif

[10]Office Québécois de la Langue Française. « Fiche terminologique »[en ligne]. OQLF, 2007. Disponible sur : URL <http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=8369080> [Consulté le 05 mai 2017]

ne peut être que bénéfique pour l'entreprise, parce que il se fera dans les délais et sera riche de contenus avec la participation des différents secteurs.

Cela dit, pour effectuer un travail collaboratif, l'équipe doit être au même niveau d'informations sur les différents domaines qui concernent le projet à réaliser. Des pratiques collaboratives sur une veille informationnelle sont mises en place pour aider une équipe à réussir son projet.



Exemple de schéma sur la gestion de la veille en projet collectif (Bulinge F, 2006).

I.2 Pratiques collaboratives en veille

Pour répondre aux enjeux décisionnels d'une entreprise, il est important de passer par une approche globale sur toutes les tâches de chaque service. Et puisqu'il est difficile d'avoir dans un même service, les connaissances et compétences nécessaires, la collaboration reste l'élément clé pour rassembler les expertises de tous ces services. Ce qui permet de mettre en commun les pratiques et les recherches. Le travail en réseau qui est un mode de fonctionnement appliquer actuellement presque dans tous les secteurs du travail, joue aussi un rôle de collaboration entre services.

Grâce au web 2.0 un ensemble d'outils est mis en place, pour faire des échanges et mieux collaborer en réseau. Le système de travail en réseau se modernise d'année en année dans les entreprises, et on constate une démocratisation de l'aspect collaboratif. Toutes ces démarches de mises en commun incite à la mise en œuvre d'une veille collaborative qui va permettre le partage d'une information de l'individuel au collectif. La veille est un processus de recherche d'information en continu sur une thématique précise, à elle s'ajoute la notion de curation dans le but de partager les ressources aux cibles.

En tant qu'outil d'actualisation des informations du monde professionnel, elle se charge aussi de l'optimisation de la qualité des ressources à partager dans le cadre d'un processus identifié de curation pour devenir collaborative. En dehors de la création de contenu, la veille collaborative permet une hausse de la visibilité des activités des collaborateurs professionnels et de l'identification des personnes ressources. L'objectif principal de cette veille collaborative est de partager une information pertinente et fiable, et qui découle de l'expertise des collaborateurs.

Cela permet un gain de temps considérable pour l'ensemble de l'équipe, qui peut s'appuyer sur ces résultats pour les prises de décisions au niveau de l'entreprise. La veille collaborative permet aux collaborateurs de devenir de plus en plus réactifs par rapport à l'actualité dans les domaines surveillés, ce qui leur donne de la crédibilité dans les domaines d'expertise concernés.

La mise en place d'une veille collaborative commence par l'identification des pratiques de veille des différents services qui font partie du projet, des sujets qui les intéressent, des outils qu'ils utilisent, des contenus d'informations qu'ils retiennent, des sites qu'ils surveillent. À partir de ces informations, le veilleur doit pouvoir identifier les sujets de la veille collaborative et faire la sélection des outils les plus performants en fonction des collaborateurs et de leurs pratiques. Pour un rappel, le veilleur peut toujours élaborer une charte des bonnes pratiques de veille pour rappeler les sujets de la veille collaborative et les éléments déterminant la fiabilité, la validité et la pertinence de l'information.

Cette veille permet de rassembler l'ensemble des informations qui peuvent concerner les différents profils professionnels sur un même outil accessible à toute l'équipe. Elle est à

l'origine d'une mutualisation des pratiques professionnelles, sur les contenus d'informations, l'homogénéisation et l'amélioration des usages autour des outils informatiques. Ce qui peut même permettre un aboutissement à une mutualisation efficace des connaissances. La veille collaborative va se faire à partir du travail en réseau mis en place par l'entreprise. Ainsi, Camille Alloing, auteur du blog CaddeReputation[11], le souligne sur ces propos :
« Le veilleur unique risque (...) de devenir aussi obsolète que le « tous veilleurs » dans une organisation : un mythe. Si le spécialiste de la veille et de la recherche d'information doit s'orienter progressivement vers l'identification et la gestion de réseaux externes (...), son rôle s'élargit aujourd'hui à l'identification et au management de réseaux internes » (Alloing, 2012, cité par Géroudet, 2013, p. 83)

Les pratiques individuelles de veille font émerger des résultats signifiants et enrichies par la diversité des expertises. Au demeurant, le caractère collaboratif d'un projet de veille permet à l'entreprise d'avoir une vision commune sur les projets. Une collaboration autour de la collecte et de la diffusion de l'information, donne les moyens d'une possibilité de dialogue. Elle peut ainsi conduire à une meilleure prise en compte des résultats de la veille dans les prises de décision. L'enjeu devient alors de déterminer le niveau d'ouverture du dispositif et le nombre de participants appelés à contribuer sur cette veille.

Alors cet aspect collaboratif touche forcément toutes les activités autour de la veille, dont la recherche des sources d'informations pour alimenter cette veille, le paramétrage et la maintenance de systèmes de veille pour permettre à d'autres de se concentrer sur des analyses ciblées. La veille collaborative va se bâtir autour d'un périmètre bien défini. Elle va centraliser les informations dans un même endroit, ensuite faire la diffusion aux cibles, pour au final faciliter la prise de décisions stratégiques dans l'entreprise. Les contenus de cette veille regroupent des informations sur les compétences de chaque profil du projet.

Tout comme dans le privé, la veille est un aspect que l'on retrouve dans le public, par exemple dans les centres de ressources documentaires (CRD) en milieu universitaire. Ces derniers pour répondre aux besoins en information de leurs usagers font également des pratiques de veille.

[11]Camille Alloing. « CaddeReputation » [en ligne]. Camille Alloing, s.d. Disponible sur : URL <http://caddereputation.over-blog.com/> [consulté le 08 mai 2017].

Chapitre II : La veille en milieu universitaire

Dans une entreprise, il est important de segmenter la veille stratégique en veilles plus spécifiques (technologique, concurrentielle, collaborative, marketing, etc.) en fonction des activités mises en place. Nous nous sommes cependant intéressés au dispositif de veille dans un contexte particulier, celui des centres de ressources documentaires des universités. Qu'ils soient disciplinaires ou généralistes, tous ces centres ont aussi un intérêt à miser sur la veille stratégique, et surtout collaborative, afin d'être au courant des évolutions sur leur métier et de trouver de nouvelles voies d'innovation dans le corps de leur métier.

Il est important de rappeler dans un premier temps les caractéristiques de l'information scientifique qui circule dans les centres de ressources et de recherches universitaire, puis de faire un état des lieux sur les pratiques de veille en milieu universitaire, plus précisément dans les centres de ressources documentaires (CRD). Dans un deuxième temps, nous essaierons de parler de l'aspect de la veille collaborative avec les dispositifs de veille appliqués dans les CRD.

En troisième temps, nous allons donner en exemple certaines pratiques de veille collaborative dans des CRD. Enfin on va parler de la méthodologie suivie pour décrire ces pratiques de veille et donner des exemples dans d'autres universités ainsi qu'à l'UT2J.

II.1 État des lieux du terrain universitaire

Dans le contexte des universités, les réalités de la veille sont toutes autres comparées à l'entreprise, où cette dernière peut être segmentée en plusieurs domaines pouvant être complémentaires. En milieu universitaire, la veille a pour finalité d'apporter comme résultat une information scientifique et technique (IST) pour répondre aux besoins des usagers (étudiants, chercheurs, enseignants). Quelle doit être la particularité de cette information, et quel type de veille peut lui correspondre ?

Les caractéristiques de l'information scientifique et technique

C'est une information plutôt spécifique, destinée à la communauté universitaire le plus souvent. Elle est définie sur le site de l'ENSSIB comme : *« L'information scientifique et technique (IST) est l'ensemble des informations nécessaires aux professionnels de la recherche, de l'enseignement, de l'industrie et de l'économie, quelle que soit la discipline concernée. Ce concept est apparu dans les années 1960, en raison de l'évolution des technologies de l'information et de la communication, et a été utilisé dans un grand nombre de sigles (BNIST en 1973, MIDIST en 1979, INIST en 1988, URFIST et DBMIST en 1982, CADIST, SUNIST en 1984, … et FORMIST en 1999)* [12]*».*

C'est une production scientifique, qui va appuyer sur un sujet précis, qui est déjà connu par le public à partir des retours d'expériences. Par exemple une longue étude sur un sujet donné, pour ensuite transcrire ces recherches en un document ou rapport scientifique. Ces pratiques se font dans les centres de recherches et de développement (CR&D) et la veille mise en place est plutôt une veille technologique.

Pour le cas des centres de ressources documentaires (CRD) qui ont une vocation documentaire leurs pratiques de veille sont pour la plupart centré sur le fonds documentaire et l'évolution du « métier du livre » aussi appelé aujourd'hui « métier des livres ». Ce changement est dû à l'évolution constatée dans ce secteur, qui en partie a reçu d'énormes mutations avec le numérique, sur le fonctionnement, les services offerts, et le service public. Elle joue un rôle de médiateur de l'information pour la communauté universitaire, une information à caractère scientifique, donc qui fait appel à des pratiques de veille. Mais quel type de veille pour cette autre entité universitaire ?

II.2 Les pratiques de veille dans les centres de ressources documentaires (CRD)

Dans la majorité des CRD où nous nous sommes retrouvés, la veille se pratique par certains agents, mais de façon personnelle. Les professionnels des bibliothèques s'adonnent à ces pratiques soit pour commander un livre qui est au programme universitaire ou pour

[12]Ecole nationale supérieuredes sciences de l'information et des bibliothèques. « Information Scientifique et Technique (IST) » [en ligne]. ENSSIB, 8 juin 2012. Disponible sur : URL <http://www.enssib.fr/le-dictionnaire/information-scientifique-et-technique> [Consulté le 16 mai 2017]

s'informer sur des publications des sites professionnels comme, l'ABF, la BBF, ENSSIB, etc. Dans l'environnement des bibliothèques les plus fréquents à faire une veille sont les acquéreurs, selon les disciplines qui leurs sont affectés, ces derniers sont appelés à surveiller les sites des éditeurs, faire de la recherche par Electre (base de données) ou autres sources. Pour ces pratiques rien n'est formalisé, chacun fait ses recherches pour renouveler son fonds documentaire ou pour s'actualiser sur le métier du livre.

Ces professionnels font leur veille avec divers outils, les classiques (newsletter, liste de diffusion, intranet) ou par le biais d'une diffusion sélective de l'information grâce à des flux rss, des blogs, les réseaux sociaux etc. Cette veille peut être des sujets professionnels liés à leurs fonctions ou elle peut aussi être des sujets professionnels liés à leurs centres d'intérêts. Ces pratiques sont orientés à deux formes de veille qui se caractérise par :

- la veille thématique
- la veille métier (ou professionnelle)

La veille thématique qui renvoie à l'acquisition des livres sur un thème donné, il est plutôt exercé par les acquéreurs d'une bibliothèque, qui sont en charge du renouvellement et de la valorisation des collections.

La veille métier quant à elle fait allusion à l'ensemble des pratiques de veille mise en place pour être au courant sur les actualités professionnelles du domaine des bibliothèques.

La veille thématique

Elle est plutôt comparable à la veille documentaire, qui consiste à surveiller des sites des éditeurs pour avoir des informations sur les nouvelles éditions, qui concerne la discipline que l'on gère. Les acquéreurs pratiquent la veille en tant qu'exécuteurs de cette dernière parce qu'elle sert à la fois à la construction d'une collection du fonds documentaire et à la mise en place d'actions de médiation. La particularité de cette veille est qu'elle n'a pas d'enjeu sur la valeur décisionnelle, donc pas de stratégies à mettre en place. Face à l'évolution du numérique, ces acquéreurs sont confrontés à plusieurs formes de diffusion de contenus grâce au web 2.0, donc ils sont amenés à faire une sélection des outils de veille à utiliser. Egalement le développement d'outils de médiation documentaire amène ces derniers à pratiquer une veille pour offrir le meilleur service.

La veille métier

Elle est caractérisée par les pratiques de veille personnelle des professionnels des bibliothèques pour se tenir au courant des évolutions du métier. Dans la revue Archimag, Antoine Verney donne une première définition de la veille métier : *« définir un certain nombre de champs d'intérêts et se donner les moyens de les suivre assidûment, quelque chose de global et de transverse[13]».* On peut retenir de cette définition que la veille métier se consacre à la méthodologie plus qu'à ses champs d'application. Le terme « veille métier » peut être résumé comme étant alors l'ensemble des actions mis en place pour rester informer dans l'environnement professionnel des bibliothèques.

Vu que cette veille n'est pas orientée vers les usagers, mais plutôt consacrée aux problèmes liés à l'évolution de la profession et au monde des bibliothèques. La question à se poser est quel est l'intérêt et la finalité de cette veille ? Si c'est que pour se tenir au courant de l'évolution du métier, cette veille peut continuer à être pratiquer de manière personnelle. Mais comme le dis un professionnel du CROG : « Partager ma veille personnelle pour en faire bénéficier les collègues, et pour faciliter une prise de décision commune ». De ce point de vue le partage de la veille, pour aider à la prise de décision dans l'équipe est l'objectif premier de cette action. Dés lors on peut retenir une finalité de collaboration pour partager l'information professionnelle au sein de l'équipe. Ce qui nous amène à cette veille métier, pratiqué de manière personnelle à une veille collaborative.

II.3 L'aspect de la veille collaborative dans les CRD

Dans la plupart des CRD, la veille collaborative se pratique via des mails, un outil de partage d'un réseau, une liste de diffusion, ou par des partages d'expériences sur des journées d'études et d'autres pratiques moins formalisées. Même si cette activité n'est pas pratiquée au sens complet c'est-à-dire avec les outils qui permettent son efficacité dans les CRD. Ce qui est le contraire dans le monde des entreprises privés qui pour leur part, ont des enjeux économiques, et donc ils attribuent un financement pour l'utilisation d'outils de veille collaborative. Les réalités sont toutes autres dans les CRD des universités, le partage de l'information professionnelle passe par d'autres canaux comme nous l'évoquions plus haut. Néanmoins dans certaines bibliothèques, elles vont mettre un dispositif de veille complète pour partager une information professionnelle.

[13]Antoine VERNEY, cité par Guillaume NUTTIN. « La veille au rayon des bibliothécaires ». *Archimag*, n°249, novembre 2011, p. 16.

II.3.1 Les dispositifs de la veille collaborative

Le terme dispositif est défini par le site, les Infostratèges que : *« il s'agit d'orchestrer les différents éléments dans un tout cohérent et complémentaire. C'est de la définition de cet ensemble que dépend la qualité de la veille et son efficacité sans perte de temps : veiller au meilleur point d'accès, au plus proche de la source »*[14]. De cette définition il faut retenir que la mise en place d'un dispositif de veille est tout un ensemble qu'il faut savoir organiser. Il s'agit de connaitre sur quoi veiller pour quelle finalité, en d'autres termes comment faire une veille collaborative efficace et faire bénéficier à toute l'équipe une information professionnelle ?

La première chose est d'analyser les besoins en information de toute l'équipe. Pour effectuer cette veille, les professionnels doivent systématiser, et mettre en place des procédures et les suivre, pour être sûr qu'ils auront une information pertinente. Une automatisation de l'outil le plus possible pour faciliter la pratique de la veille. Afin de donner la possibilité de partager l'information professionnelle, au moment où elle arrive sur l'outil de veille. Le but est de faire participer toute l'équipe dans l'alimentation de contenus grâce à des outils comme Pocket, Slack, ou El Curator conçu pour faire de la veille et partager une information. Il suffit de taguer une information intéressante, et cette dernière va s'afficher sur l'outil de veille et sera diffuser à toute l'équipe. Ce qui nous ramène à notre idée de départ sur « de la veille personnelle à une veille collaborative ».

Cette veille collaborative a des enjeux sur l'activité professionnelle des agents des CRD.

II.3.2 Les enjeux de la veille collaborative

Elle permet un aux professionnels de faire un travail collectif. . Le travail en réseau à mis en place des plates-formes coopérative dans tous les secteurs de travail. Elles (les plates-formes) sont basées sur des services Web, et qui servent à faire la médiation et l'organisation des connaissances du personnel d'une structure. Ces connaissances sont utilisées pour un système de veille collaborative. La mutualisation des pratiques documentaires dans les

[14]Frochot, Didier. Comment mettre en place un dispositif de veille ?.*Les Infostratèges* [en ligne]. Paris : Les Infostratèges, 17 juin 2006. Disponible sur : URL <http://www.les-infostrateges.com/article/0606267/comment-mettre-en-place-un-dispositif-de-veille> [consulté le 16 mai 2017].

bibliothèques, soit sur les catalogues de recherche, les SIGB, ou un autre champ, le travail en réseau devient quelque chose d'incontournable.

Et pour ces raisons, une veille collaborative est le meilleur outil pour être au courant et partager l'information professionnelle au sein des CRD. L'objectif de cette veille est de faire participer tous les acteurs comme le soulignent ces propos de la 25econférence d'Ingénierie des Connaissances (IC 2014) à Clermont-Ferrand, 12-16 mai 2014 : *« Pour dépasser les limites de l'approche classique, un système de veille doit permettre aux acteurs de réajuster facilement les périmètres et les corpus et de mettre en concurrence et en correspondance plusieurs vues sur les tendances latentes [15]».* En d'autres termes cette collaboration donne accès au périmètre de la veille à tous les acteurs concernés.

Et chaque acteur peut apporter son expertise sur un thème donné. Ces informations de différents volets (Animation, médiation, collections, formation etc..) peuvent enrichir l'expertise interne de la bibliothèque. Toutes ces approches de multiples points de vue bâtissent un corpus de données, qui donne un niveau d'information égale à touts les acteurs. Ces données issues de la veille vont aider à la prise de décision collective.
Pour recenser ces pratiques de veille au sein des CRD, nous avons utilisé certains instruments de recherche avec une méthodologie suivie pour y arriver.

II.4 La méthodologie suivie

La veille est pratiquée sous divers angles dans les CRD. Certains professionnels la pratique sans finalité à valeur décisionnelle, d'autres n'en font pas à cause de leur statut d'agent de catégorie « C » c'est-à-dire les magasiniers, et autre statut du même niveau. Pour recueillir les informations sur les pratiques de la veille dans les CRD, nous avons mis en œuvre une méthodologie qui regroupe, enquête quantitative et entretiens qualitatifs.

[15]Cahier J. P., Leitzelman M., « Infrastructure Web socio-sémantique pour la Veille Collaborative ». In : Patrick Brébion, (dir.). 25è conférence d'Ingénierie des Connaissances (IC201) communication dans la session projets et industrie. 12-16 mai 2014, Clermont-Ferrand.

Enquêtes quantitative sur les pratiques de veille dans les CRD

Pour faire cette enquête, nous avons travaillé avec le personnel du CROG, pour établir un questionnaire qui toucherait le plus son personnel, y compris celles de tout les CRD. Parce que la veille est une activité qui s'insère dans les pratiques de touts les professionnels des bibliothèques, encore plus si elle est collaborative. Même si les pratiques de la veille sur l'information professionnelle dans les CRD sont peu connues du grand public.

L'enquête a pour finalité de recenser l'ensemble des pratiques de veille dans les CRD, quel se fasse de manière personnelle ou collective, qu'elle soit formalisée ou pas. Elle s'adresse aux personnels des CRD, qu'ils fassent ou non de la veille. Elle est réalisée par un questionnaire accessible en version électronique et en version papier, elle comporte 11 questions sur les pratiques de veille et méthodes de partage de l'information. Le questionnaire contient six questions ouvertes, pour permet aux répondants de donner leurs points de vues dans les détails sur le sujet, mais aussi de cinq questions fermées, pour éviter qu'ils ne dérapent et sortent du sujet.

Pour ce qui est de la diffusion, elle s'est fait par mails via des invitations pour y répondre pour la version électronique et pour la version papier, c'est plutôt un dépôt au secrétariat ou chez le responsable de la structure. Le CROG, est la seule structure où la diffusion du questionnaire s'est fait en notre présence pour faire en même temps un entretien avec chaque agent. Au total, on a 18 répondants à l'enquête parmi trois CRD (CROG, ENSA, INSA).

Il faut noter qu'en général, c'est des petites structures de 1 à 10 agents au maximum. Et pour la plupart, y a deux ou trois agents qui sont les acteurs de la veille et qui connaissent vraiment ce terrain.

Pour faire une analyse plus poussée sur les pratiques de veille dans les CRD, nous avons caractérisé les pratiques de la veille qui se font, et la plupart des réponses données sont liées aux fonctions ou aux centre d'intérêt professionnels d'où cette question : « Comment accédez-vous à l'information professionnelle ? ». Nous remarquons que le plus grand nombre pratique une veille sur les sites professionnels (BBF, ENSSIB, ABF etc.) via la méthode « pull » de la veille documentaire. Juste quelques professionnels ont mis en place des agrégateurs de flux

pour recevoir de l'information professionnelle par une méthode « push » mis à part les listes de diffusion professionnelles.

Nous avons aussi caractérisé l'aspect collaboratif avec une question « Quel intérêt avez-vous à partager une information professionnelle au sein de l'équipe? » on note que l'ensemble des professionnels désirent partager une information pour un échange d'idées, pour une évolution personnelle et celle du service. Ces deux caractéristiques sont les points focaux du travail de ce mémoire. En plus de l'enquête, nous avons fait des entretiens avec quelques professionnels des bibliothèques.

Entretiens qualitatifs

Pour les entretiens qualitatifs, ils sont au total de 16 professionnels composés de chargés de la veille, des responsables d'unité documentaires, des gestionnaires de l'information etc. Ces différents profils ont répondu à l'entretien avec un enregistrement en audio, pour ensuite être transcrit. Ces entretiens ont apporté plus de précisions sur les pratiques de la veille dans les CRD, quel public l'a pratique ? Comment elle évolue ? Plusieurs réponses sur comment la veille est perçue dans ce secteur et qu'est-ce qu'elle peut apporter de positive ?

Contrairement à l'enquête qui nous a fourni des réponses sur les pratiques de veille individuelle de chaque professionnel, les entretiens qualitatifs sont quant à elles des réponses sur les pratiques en général de toute l'équipe du CRD.

Le contenu de ces entretiens est utilisé pour bâtir ce travail de mémoire de deux façons : les résultats sur les pratiques générales des professionnels sont analysés et combinés à ceux de l'enquête quantitative (pratiques individuelles). Une autre partie des informations recueillies est utilisée pour construire la troisième partie de ce mémoire sur les préconisations de la mise en place du dispositif de veille au CROG.

Pour pousser ce travail plus loin, nous avons aussi étudié les pratiques de veille dans d'autres CRD comme l'ENSA et L'INSA

II.5 Exemples dans d'autres universités

Pour faire une étude de comparaison sur les pratiques de veille dans d'autres universités, nous nous sommes intéressés à des bibliothèques sur des formations plutôt professionnalisantes comme la bibliothèque de l'ENSA (Ecole Nationale Supérieur d'Architecture) et la bibliothèque de l'INSA (Institut National des Sciences Appliquées).

Dans la première, les réflexions qui ont amené la mise en place d'un dispositif de veille, viennent d'un échange sur les services à proposer leurs usagers (enseignants, chercheurs, étudiants…). Parce que la veille que l'équipe pratique est plutôt une veille personnelle, et est partagé via des mails. Avec la quantité des informations que procurent le web 2.0, les professionnels de l'ENSA sont dans une réflexion de mise en place d'un outil de veille destiné aux usagers, pour offrir une meilleure qualité de l'information à ces cibles.

Pour le partage de l'information professionnelle, l'école fait partie du réseau, ARCHIRES (réseau des écoles nationales d'architectures en France). Les professionnels du réseau disposent d'une liste de diffusion sur laquelle, ils partagent des informations professionnelles issues des séminaires annuels, ou des conférences thématiques sur les évolutions du métier d'architecture. La veille professionnelle est donc pratiquée dans le réseau ARCHIRES et ensuite partager à l'ensemble des membres. Autre voie d'accès à de l'information professionnelle, le partage d'expériences sur les formations professionnelles que subissent certains agents de l'équipe au niveau des URFIST, ou au SERDA[16].

L'objectif est de mettre en place une veille informationnelle à l'attention des usagers. Pour le moment seulement des réflexions non formalisées sur la veille sont proposées par l'équipe. Ce projet va leur permettre de rendre visible leur travail et formaliser les idées aux besoins du public par le biais des curations.

Les réflexions à ce jour sont, faut-il veiller sur les évolutions des métiers de l'architecture ? Comment établir le plan de veille ? Quel outil va être en adéquation avec les attentes de leur cible ? Sachant que y'en a plusieurs sur le marché, avec des limitations (parties payantes). Est-ce qu'ils vont se lancer sur des outils gratuits et que dans le futur ils risquent de se retrouver avec des options payantes, ou d'investir sur un bon outil efficace et

[16] SERDA Formation est une société privée de formation pour les professionnels de l'information

pérenne et payer des frais par an.

INSA

Pour l'INSA, contrairement à l'ENSA, le dispositif de veille est mis en place est à destination des professionnels. Les actions qui ont amené à mettre en place un dispositif de veille collaborative, vient du partage des informations d'actualités sur la page Facebook de la bibliothèque. Ne pouvant plus assurer la gestion de cette page, l'idée du gestionnaire de l'information est de mettre en application un outil performant qui permet de faire participer toute l'équipe à ce partage d'informations. Ces dernières sont intéressantes et peuvent être bénéfiques à tout le personnel, sachant que les agents de l'INSA s'informent sur des questions professionnelles, sur des concours, et certains même sur les réseaux sociaux, et d'autres pas du tout.

La mise en place d'un outil simple, commun, appelé « Pocket », qui est un outil gratuit, pérenne, durable. L'outil Pocket est par défaut sur Firefox, ce dernier se trouve être le navigateur imposé par le CRN (Centre de Ressources Numérique de l'INSA) à la bibliothèque.

Il s'agissait de remplir l'outil « Pocket », de le rendre plus en valeur avec des possibilités de signalement automatique de l'information. La réalisation du travail a demandé une mise en place de procédures pour accéder à une information en assurant l'automatisation de l'outil, et se donner la possibilité de partager l'information au sein de l'équipe. La finalité est de permettre à l'agent de trouver l'information et de la partager à la veille collaborative.

Ce processus commence avec une analyse des outils sur leur gratuité, leur pérennité, et leur automatisation. Le principe était que l'équipe chargée du projet devrait trouver les outils adéquats et étudierait si ces outils seraient compatibles avec un partage d'information. Cette phase d'analyse a duré pendant plusieurs mois. Pour l'automatisation, l'équipe choisit IFTTT (If This Then That) et Zapier. Le premier permet de créer des chaînes d'instructions entre deux ou plusieurs outils. IFTTT existe depuis longtemps et marche avec beaucoup d'outils, néanmoins il a un problème de lenteur pour l'automatisation des tâches. Zappier quant à lui, il est gratuit, il fonctionne avec moins d'outils que IFTTT, il est plus rapide et se limite à 100 tâches par mois, ce qui est aussi une restriction.

Mais au final, ce sont ces deux outils qui sont choisis en prenant en compte leurs restrictions. Un autre outil pérenne « el curator » qui est une plateforme qui permet de faire de

la veille facilement et de la partager, d'envoyer des newsletters. Le problème est que l'outil est limité à 4 personnes maximum pour faire de la veille, alors que pour l'équipe de l'INSA, les acteurs de la veille sont au nombre de six à sept agents. La priorité est d'arriver à trouver les outils qui peuvent se connecter à Zapier et IFTTT pour être automatisés en retour.

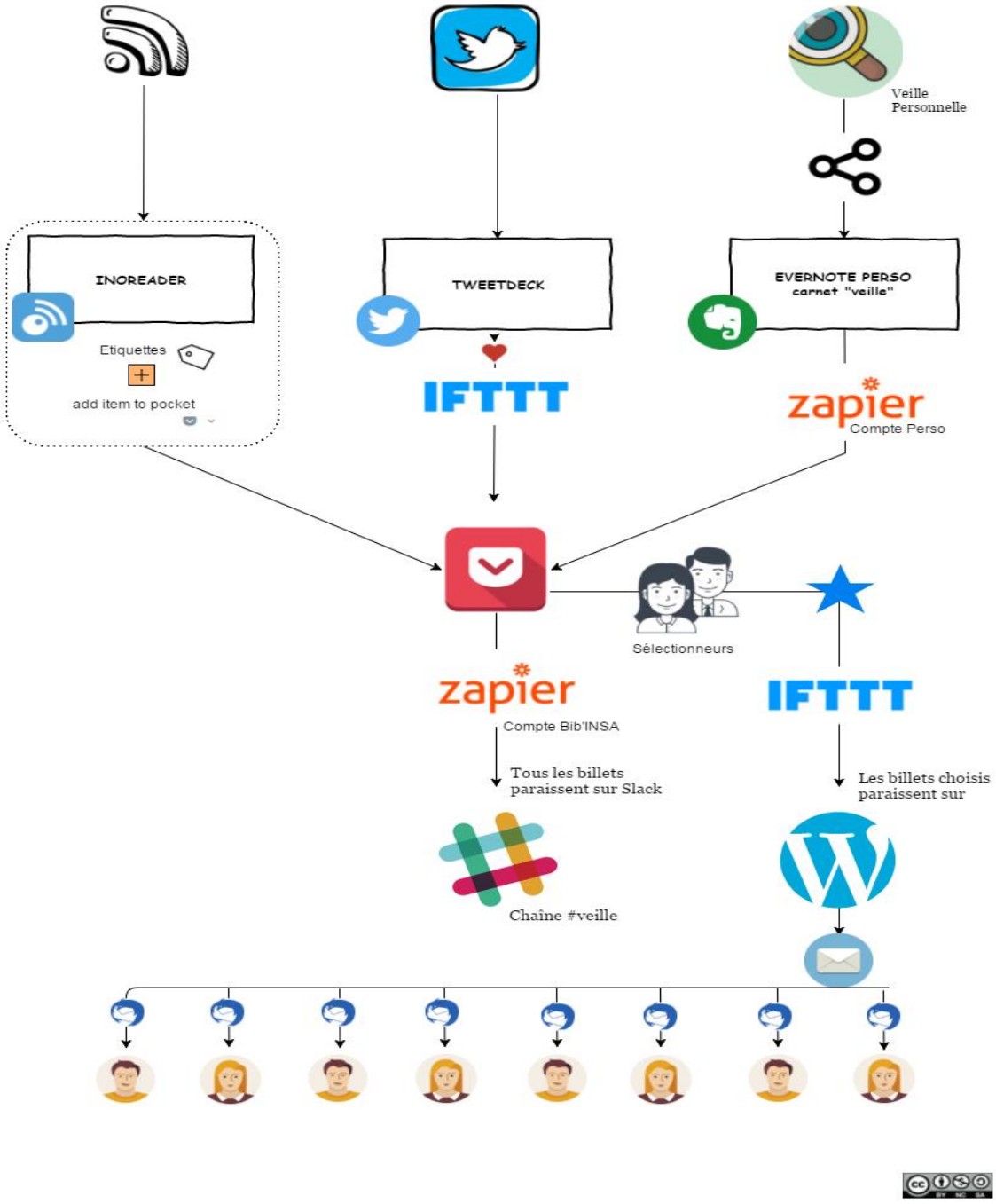
En ce qui concerne la collecte des sources, l'équipe a travaillé avec trois outils. Les deux premiers « Tweetdeck »et « Inoreader », pour la gestion des sources provenant des réseaux sociaux et les agrégées en un seul contenu. Le troisième outil est « Evernote » qui est un logiciel qui permet d'enregistrer des informations, sous forme de notes, images, vidéos, ou pages web. L'idée est que chaque agent qui souhaite faire de la veille, crée un compte Evernote qui est gratuit et se crée un carnet de veille personnelle. Dans ce dernier (compte Evernote) en fait, l'équipe du projet crée une procédure personnelle sur Zapier (sur les limitations de 100 tâches par mois) puisqu'ils ne peuvent pas avoir un compte Zapier pour tout le personnel, et pour éviter qu'il se remplisse rapidement.

L'équipe du projet a créé une dizaine de dossiers d'informations et ensuite, un abonnement à des ressources. Le principe est que les acteurs de la veille, doivent y aller les lundis et les jeudis lire les actualités, et s'ils trouvent des informations intéressantes, ils les partagent sur le Pocket. Il s'agit de ne pas limiter les agents, dès qu'ils trouvent des articles intéressants, ils peuvent les partager. Les thématiques choisies sont, les bibliothèques universitaires, l'info-com., les pédagogies, Open Access etc. et dès qu'une personne aime une information, celle-ci s'affiche sur Pocket. Pour le partage de l'information, ils ont mis en place, un outil collaboratif qu'ils utilisaient un mois avant ce processus, qui s'appelle « Slack ».

C'est un outil de chat, qui permet de dialoguer et qui fonctionne par chaîne. L'outil propose plusieurs chaînes de projet, pour travailler en réseau, d'où une chaîne de projet qui s'appelle « veille ». Cette chaîne de projet est alimentée automatiquement par le flux Pocket, donc dès qu'il y'a un agent qui tague une information, elle se stocke directement dans la chaîne de projet « veille ».

La finalité de cette veille collaborative n'est pas caractérisée à une valeur décisionnelle. Pour le moment c'est plutôt « l'aspect collaboratif » qui est mis en avant.

Néanmoins, pour un deuxième temps, l'équipe de l'INSA, projette une utilisation des informations archivées pour le choix d'un projet au sein de la bibliothèque.



Processus de veille collaborative à la bibliothèque de l'INSA (Buffière, 2017)

Dans l'environnement de l'UT2J les réalités ne sont pas pareilles, même si les pratiques de veille existent, mais il n'y a pas de processus établi pour partager l'information professionnelle à destination des CRD.

Chapitre III : État des lieux à l'UT2J.

L'environnement universitaire regroupe quatre centres de ressources documentaires et le SCD (Service Commun de la Documentation). Parmi ces quatre CRD seul le CROG est intégré au SCD, les trois qui restent sont rattachés à leur UFR. Dans un premier temps nous allons parler de la transformation des bibliothèques en CRD, ensuite des rapports entre les CRD et le SCD, et pour finir ce chapitre nous parlerons sur les pratiques de la veille à l'UT2J au CLAP (Centre de Ressources Lettres, Arts, Philosophie), au CRL (Centre de Ressources des Langues), et au CROG.

III. 1 De la bibliothèque d'UFR vers les CRD

A la base, la création des CRD s'est fait dans l'objectif de dépasser les services traditionnels offerts par les bibliothèques, pour pouvoir offrir des services de proximité, notamment en lien avec les ressources électroniques à la communauté universitaire. Les services offerts dans les CRD sont davantage centrés sur les usagers que sur les collections, contrairement aux bibliothèques d'avant qui en termes d'organigramme étaient plus centrées autour des collections ; ainsi, on parlait plus de « responsable de fond documentaire ».

À l'image des CRD comme le CROG et le CRL, il s'agit d'organiser la bibliothèque en pôles.

- 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 dont la mission est d'aider l'étudiant, une fois qu'il trouve des ressources,à les utiliser, à faire des bibliographies, de l'accompagner dans l'utilisation des ressources électroniques et des outils numériques.
- Un pôle médiation culturelle qui doit aider l'étudiant à créer de nouvelles ressources, à savoir les partager, et aussi organiser des expositions.

Un CRD est un espace de convivialité et d'échange, qui essaie de mettre en place des missions et services en lien avec les usagers d'où la création des CRD de proximité.

A l'UT2J, l'argument principal de la création de ces bibliothèques de proximité, était de proposer un lieu où les étudiants peuvent travailler entre deux cours et à proximité immédiate

de leur un espace de convivialité (un lieu où peut se croiser les étudiants, les enseignants, les chercheurs) qui est aussi un lieu de rendez-vous entre professeur et étudiants. Par exemple, des étudiants de la première ou deuxième année peuvent solliciter d'autres étudiants du même département avec un niveau plus élevé comme la Licence 3 ou le Master pour les aider.

Dans la plupart des CRD de l'UT2J, ce sont des étudiants du même UFR qui sont recrutés comme moniteurs pour les permanences, et qui ont un niveau de Licence 3.

Les services proposés par ces CRD sont similaires à celui du SCD même s'ils ne dépendent pas tous de ce dernier, ils sont appelés à collaborer pour proposer le meilleur service documentaire au sein de l'UT2J.

III.2 Les rapports entre le SCD et les CRD de l'UT2J

Le travail en réseau entre l'ensemble des unités documentaires de l'UT2J est une chose parfois difficile parce que les réalités ne sont pas les mêmes dans ces services. On note deux contraintes majeures :

La gestion du fonds documentaire

La présidence de l'UT2J a proposé une idée de « concertation » entre le SCD et les CRD, pour définir une politique documentaire commune au niveau du SCD et des CRD. Les concertations faites à ce sujet sont difficiles à être appliquer, sachant que les CRD se chargent du niveau L (licence) et le SCD de tout le reste (masters et doctorats, enseignants etc.). Le problème se situe à l'acquisition des documents, parce qu'il n'est pas facile de savoir que tel document s'adresse à tel niveau. C'est d'autant plus difficile en littérature, de savoir si telle œuvre littéraire peut toucher le public de master ou de la licence.

On ne peut pas avoir de règles fixes pour l'acquisition des documents, les besoins d'un livre varie selon la demande des usagers, et si ce dernier (le livre) est en forte demande, les CRD peuvent s'en procurer en même temps que le SCD. L'idée des CRD est d'être des bibliothèques de proximité de niveau L, et il ne peut y pas avoir d'exclusivité car les réalités dans les CRD ne sont pas les mêmes au SCD. Un exemple au Clap, il a été question de limiter le budget sur certaines ressources (revue et périodiques) électroniques ou imprimés, qui sont utiles à leur public, mais que le budget de ce dernier ne pouvait pas entièrement prendre en charge et une concertation entre responsable de l'UFR et du SCD a été organisée pour que le

SCD s'en charge. L'intérêt pour le CLAP était d'équilibrer les acquisitions autour de l'essentiel, qui est la charte monographique, d'où la réduction de la part des périodiques.

Des tutelles différentes

Ces entités documentaires ont des statuts réglementaires différents, donc leur budget n'est pas le même, et il est attribué par différentes tutelles. Parmi les CRD de l'UT2J qui sont sur le site du Mirail, on a des bibliothèques associées et des bibliothèques intégrées. Pour celles qui sont intégrées au SCD, le travail en réseau est plus facile, parce que leurs mission est une poursuite de celle du SCD et leur budget aussi dépend du SCD. Contrairement aux bibliothèques intégrées, les bibliothèques associées sont rattachées aux UFR dont elles assurent le service documentaire. Le budget de ces bibliothèques associées est attribué par les responsables de l'UFR à laquelle on est rattaché. Donc elles n'ont pas vraiment un lien avec le SCD, mis à part cet aspect de complémentarité au niveau des acquisitions.
Même s'il existe certaines des différences entre le SCD et les bibliothèques associées, ils peuvent néanmoins avoir des activités complémentaires.
Parmi ces CRD de l'UT2J, nous nous sommes intéressés aux pratiques de veille des professionnels du CLAP, du CRL, et bien-sûr du CROG.

III.3 Les pratiques de veille à l'UT2J

Le CLAP

Au CLAP, les pratiques de veille sont plutôt personnelles, chaque professionnel fait ses recherches avec les outils qu'il dispose. Ces pratiques sont exercées par les acquéreurs des différents pôles, c'est donc une veille thématique sur les acquisitions. Certains pratiquent une veille en s'abonnant à des flux RSS de sites d'éditeurs, ou par discipline de la recherche par Electre. D'autres sont en rapport avec les libraires qui détiennent le marché et reçoivent aussi par mails, par courrier, des annonces et des publicités des éditeurs.

En ce qui concerne, la veille professionnelle, les agents sont abonnés à des sites et blogs professionnels comme le blog de « Bibliobsession », les infostratèges, etc. Les professionnels y trouvent des articles sur la médiation documentaire, le numérique. Ils utilisent personnellement et professionnellement des médiateurs de flux, comme Netvibes,

pour faire de la veille ou donner des formations sur ces outils aux étudiants. L'intitulé de ces formations sont : « comment créer son Netvibes ? », « comment le rendre public ou privé ? ». Le CLAP projette de mettre en place un dispositif de formation sur ces outils. L'idée est de proposer des ateliers aux étudiants et chercheurs, et il est prévu de proposer un atelier « créer un Netvibes » pour gérer sa veille documentaire. Aussi montrer aux étudiants pendant ces formations à prendre en compte les limitations que pouvaient donner ces outils.

Le CRL

Le CRL est créé en 2012, est une fusion des bibliothèques d'espagnol, d'anglais, et des petites bibliothèques (italienne et japonaise). C'est une bibliothèque de proximité et qui s'occupe des langues de niveau L (licence). Une configuration particulière, des bureaux en plein milieu de la salle de lecture, est là pour mettre l'accent toujours sur cette démarche de proximité. L'organisation est structurée en pôles comme les autres CRD. Le CRL dispose d'un blog pour rendre visible le travail des professionnels, certains de ces derniers participent aussi à l'alimentation de la page facebook de l'UT2J.

Elle est une bibliothèque avec un statut associé, donc, rattachée à l'UFR. Une partie de ces agents interviennent sur les services « une question » c'est-à-dire le chat de la page de l'UT2J, où des étudiants posent des questions liées à la documentation de l'université.

Comme au Clap, il n'y a pas de méthode définie pour la veille professionnelle, chaque agent fait sa propre veille personnelle, d'autres suivent des séances de formations à l'URFIST de Toulouse sur les évolutions des métiers de bibliothèques. Un groupe des professionnels de l'UT2J a aussi effectué un voyage au Danemark, pour connaitre les pratiques qui se font dans le domaine, à l'étranger. Toujours dans le but de découvrir d'autres pratiques des bibliothèques, des professionnels participent à Cyclobiblios, qui est un événement qu'organisent des bibliothécaires, et qui font du vélo de ville en ville et y a un thème chaque année, ce sont des échanges, des partages d'expériences.

Le CROG

Pour un petit rappel de l'objet du stage au CROG : la mise en place d'un outil de veille collaborative au sein de l'équipe, qui va être utile à l'élaboration du projet de service. La méthodologie de ce travail a débuté avec plusieurs réunions avec le responsable de l'unité documentaire et la chargée du suivi des missions des stagiaires.

Le premier contact a été l'immersion au sein de l'équipe et des pôles pour comprendre le fonctionnement de chaque pôle et des tâches qu'il accomplit. Nous nous sommes mises à l'étude du terrain avec la prise en connaissance de certains documents administratifs (organigramme, rapport d'activité, charte d'intégration etc.), pour permettre de mieux connaitre le terrain de stage et de pouvoir répondre aux attentes. La formalisation du projet de la veille suscite plusieurs échanges et entretiens avec la chargée du suivi de nos missions, qui est en même temps la tutrice de stage. Un calendrier a été établi pour rencontrer d'autres professionnels de l'UT2J, afin qu'ils répondent à notre enquête sur le fonctionnement et les pratiques de veille dans leurs unités documentaire.

L'organisation de ses visites ont permis de recueillir des informations sur les autres bibliothèques de l'UT2J, et ensuite démarrer le travail de préparation du terrain au CROG. Les instruments de recherche d'informations choisies pour accomplir la collecte sont : le questionnaire et le guide d'entretien. Pour la pré-phase de l'élaboration du questionnaire, nous nous sommes concertés avec la tutrice de stage sur les différentes questions qui peuvent faire toucher le public et répondre à nos attentes. Le questionnaire est composé de onze questions, qui touchent sur l'accès à l'information et le partage de cette dernière au niveau des CRD. La réflexion sur l'ensemble des questions s'est orienté sur les pratiques de veille au sein du CROG et sur la collaboration faite sur cette veille personnelle, les outils utilisés et la fréquence de leur utilisation. Après l'élaboration du questionnaire, il est soumis aux responsables pour une validation avant sa diffusion.

L'approbation des décideurs a lancé la diffusion du questionnaire au niveau de l'équipe du CROG, qui est la cible principale de cette enquête. Le déroulement de cette enquête s'est fait en deux temps : une première étape avec un entretien enregistré, et en seconde étape pour répondre au questionnaire. L'élaboration d'un questionnaire est le choix le plus pratique selon les responsables du CROG, pour recenser le maximum d'informations. L'objectif de cette enquête est d'identifier les pratiques informelles de veille personnelle au sein du CROG.

A la fin de ce travail, nous avons soumis à tout le personnel une restitution finale sur le travail réalisé. Les points majeurs qu'on peut retenir de cette enquête est qu'une grande partie

du personnel va chercher de l'information ciblée sur les métiers des bibliothèques. L'enquête nous permet de noter deux tendances fortes :

- d'une part, une utilisation importante des sites professionnels institutionnels (ENSSIB pour ses publications et le BBF, BNF, ABF, ABES, etc.) et de leurs publications (lettres d'information, revues et ouvrages, numérique ou papier) avec une fréquence hebdomadaire en général.

- d'autre part, une utilisation importante des ressources locales (SCD et université) : une majorité de l'équipe utilise les newsletters et les blogs comme outils d'informations sur des questions liées à leurs fonctions et leurs centres d'intérêt dans des périmètres local, national et international.

L'équipe du CROG porte un attachement sur les échanges et le partage d'expériences avec des autres collègues. Notamment ils, s'informent aussi de la liste de diffusion professionnelle de l'UT2J, mais la plupart pensent que ce ne sont pas des informations à destination de la profession des bibliothèques, mais plutôt de l'information technique.

Emerge des résultats cette enquête l'expression d'une réflexion commune qui passe par le partage des idées pour faire évoluer les projets par la mise en commun des idées et des expériences de chacun. Une veille collaborative est donc bien possible au sein de l'équipe, parce que tous les éléments requis existent dans ce périmètre. L'ensemble du personnel trouve un intérêt à partager une information au sein de l'équipe.

Le périmètre de ce mémoire est celui des CRD, mais cela n'exclut pas que des pratiques de veille à caractères technologiques et stratégiques se font certainement dans d'autres unités de l'UT2J, comme les laboratoires de recherches et de développement, cité précédemment, qui produisent également des documents scientifiques.

Conclusion

La définition de la veille en début de cette partie a permis de bien situer le terrain de recherche, le fait de revenir sur les typologies de la veille en passant par le cycle de cette dernière, donne les éléments clés sur le repérage des pratiques attendus. Consciente que ces pratiques et ces usages sont fondés sur l'utilisation des outils de l'informatique, les professionnels des bibliothèques doivent se tenir au courant des nouvelles technologies pour le traitement des documents. Et en même temps, savoir comment parvenir à trouver la bonne information grâce l'utilisation de ces outils. Cette utilisation de l'outil informatique d'année en année à faciliter le travail collaboratif des professionnels des bibliothèques, d'où a commencé des pratiques collaboratives en veille, sur les recherches thématiques, les formations professionnelles au sein des bibliothèques universitaires comme l'UT2J. Dans ce contexte les pratiques de veille se font dans les CRD, mais de façon personnelle.

Grâce aux outils de partage qui existent et avec lesquels les professionnels travaillent, l'aspect de la veille collaborative dans les CRD est bien une possibilité à mettre en place dans ces CRD. D'après les enquêtes faites, la majorité de ces professionnels de l'UT2J font de la veille, donc partager la veille serait un plus pour leur structure, surtout en termes d'expertise. Certaines bibliothèques d'autres universités comme la bibliothèque de l'INSA est dans cette démarche de mettre en collaboration toutes les activités de veille de son équipe, pour permettre à tout le monde d'en bénéficier.

Certes ce changement du fonctionnement des anciennes bibliothèques d'UFR pour en faire des CRD est en partie une des raisons de toutes ces pratiques qui s'imposent aux professionnels des bibliothèques grâce à l'évolution des nouvelles technologies. Les pratiques de veille à l'UT2J peuvent être mises en collaboration pour donner à toute cette communauté, un même degré d'information professionnelle.

Troisième partie : La démarche de la mise en place de l'outil de veille collaborative

Introduction

La pratique d'une veille collaborative est une activité qui s'impose aux bibliothèques, si elles veulent proposer un service de qualité à leur public. Sa mise en œuvre relève d'un processus type et des outils spécifiques. Dans cette partie, nous allons faire une présentation des catégories d'outils de veille, avant de passer à l'outil choisi pour la réalisation de la phase opérationnelle de notre projet. Nous terminerons sur la démarche de la mise en place de notre projet de veille.

Chapitre I : Réflexion sur le choix des outils de veille

L'offre grandissante des outils de veille sur le marché fait que son choix est difficile. Parmi cette masse d'outils proposés, on enregistre plusieurs types outils à vocation différente. Dans ce chapitre, il s'agit de présenter un panorama des outils, de montrer l'usage des différents types d'outils et pour finir sur le choix de l'outil choisi pour la mise en place de notre veille.

I.1 Évolutions des outils

La multiplication des outils de diffusion de l'information est un phénomène engendré par le développement du numérique. Les outils proposés sur le marché permettent de traiter les différentes étapes du cycle de la veille, certains outils peuvent même traiter l'ensemble du cycle. Sur l'offre du marché, nous nous sommes concentrés à développer que sur les outils qui peuvent intervenir dans les différentes étapes du cycle de la veille.

Les outils d'identification et de sélection des sources (sourcing)

En effet, ils ont pour rôle de rechercher l'information intéressante pour alimenter la veille. Les outils d'identification et de sélection des sources peuvent aussi permettre une organisation des idées sur la réflexion du projet de veille, c'est le cas de cartes heuristiques. Ces derniers sont réalisables avec des outils gratuits en ligne comme FreeMind, Xmind, MindMeister. Une catégorie d'outils de sourcing, comme Boardreader permet de rechercher des informations sur des thématiques spécifiques à partir des forums publics des professionnels. Cet outil permet sur sa « recherche avancée » d'exclure des mots-clés, de faire une recherche sur un terme exact sur une période d'une année.

Les outils de surveillance

La plupart du temps, ils font un travail d'examinateur des ressources disponibles en lignes, les sites internet, listes de diffusion, les forums etc. pour ensuite signaler les modifications apportés sur ces ressources. Les outils de surveillance font aussi un travail de comparaison des contenus des pages pour vérifier la pertinence de l'information. Il existe une gamme d'outils de surveillance, mais ils se distinguent de leurs fonctionnalités d'analyse et de leur rapidité

du traitement. Un outil comme Topsy alert était très efficace sur la surveillance des ressources. Il était accessible à partir d'un compte Twitter, il fallait ensuite ajouter un email et définir les mots clés sur lesquels on voulait se tenir informé. Il a été arrêté à la fin de 2015. L'outil permettait de recevoir des alertes par email, comme le fait l'outil Google alertes, il suffit de paramétrer une alerte avec notre nom et prénom ou bien le nom de notre entreprise et nous recevons chaque jour les informations parues récemment sur le web ou dans le « web profond ».

I.1.3 Les outils de recherches

Dans cette catégorie, on rencontre des sous catégories de recherches :

Annuaires de recherche :Comme le terme d'annuaire l'indique, ce sont des outils de référence sur un ensemble d'informations regroupé par thème. Ils se présentent sous forme de liste où sont répertoriés des sites professionnels sur des sujets spéciaux ou généralistes. Ces annuaires sont des contenus fournis par des documentalistes ou autre professionnels de l'information pour faciliter la recherche. Ce travail d'indexation permet d'organiser et de classer ses informations en catégories et sous catégories. En effet, on note deux types d'annuaires, les spécialisés et les généralistes. Les premiers portent sur des sujets thématiques dans un domaine précis, les seconds sont des annuaires qui recueillent plusieurs sites sur des secteurs divers. Toutefois la fermeture de l'annuaire de Yahoo ! le 31 décembre 2014, un outil riche de référencement des sites qui traitent sur plusieurs domaines, marque le déclin des annuaires généralistes.

Moteur de recherches : Ce sont des logiciels qui permettent de faire une requête à partir de mots clés. Ils se chargent de parcourir des pages web pour indexer les mots clés de la requête. Cette indexation est effectuée par des robots-logiciels avec une mise à jour rapide des résultats. De même que les annuaires, il existe des moteurs de recherches spécialisés et généralistes, tels que Google.

Les aspirateurs de sites

Ce sont des outils qui se charge de copier les pages d'un site web à l'identique. Ils peuvent analyser les modifications apportés sur ces pages. Un outil aspirateur comme Wisigot fait partie de cette catégorie.

La recherche dans le contenu des blogs

Ce sont des sites web qui détiennent une organisation antéchronologique. C'est-à-dire que les blogs reçoivent des informations d'actualités à tout moment et consultable à la seconde.

Les flux RSS

I 'usage des flux RSS permet à l'utilisateur d'être averti sur les dernières actualités d'un blog ou d'un site. Ce sont des outils de syndication sur lesquels il suffit de s'abonner pour être alerté d'une nouvelle publication d'un site ou blog. L'usage de cet outil est plus fréquent de nos jours sur les blogs et certains sites web, parce qu'il donne une meilleure visibilité à ces services web et donne aussi à l'utilisateur d'être informé des dernières nouveautés. Les flux RSS mettent à disposition des données sur le web sous formes de flux pour les agréger via des agrégateurs de contenus.

Les outils de gestion des réseaux sociaux[17]

Ils constituent aujourd'hui une très grande ressource en termes de contenu d'informations. Les réseaux sociaux regorgent des informations diverses sur tous les sujets existants. Un outil comme Hootsuite, permet de gérer les contenus des réseaux sociaux comme, Twitter, Facebook, Linkedin, l'outil se présente sous forme de tableau de bord. Il permet de suivre les actualités et commentaires faits sur les pages des réseaux sociaux. Hootsuite propose des fonctionnalités pour monitorer son compte Twitter, comme : des flux d'accueils (qui concerne les tweets postés par les followers que l'utilisateur suit) ; des mentions (apparition du nom du compte sur un tweet) ; des tweets qui ont été retweetés etc. Pour un autre outil de gestion des réseaux sociaux, on peut citer tweetdeck, qui est le premier concurrent de Hootsuite. La seule spécificité que tweetdeck propose à l'utilisateur c'est une disposition de plusieurs filtres à la fois. Ces filtres s'appliquent aux champs suivants : le contenu (tweets avec photos, URL, exclure des mots, choix de la langue etc.) ; les utilisateurs (n'afficher que les tweets d'un compte spécifique, que des membres d'une liste etc.) ; les tweets (ayant plusieurs retweet, plusieurs mise en favori etc.).

[17]Deiss Jérôme. *L'art de faire des recherches et de partager l'information : pratiques et techniques de veille et de curation sur internet, op. cit.* p.77

Les outils d'agrégation de contenus

Ces outils assemblent des sources d'informations (sites web et blogs) basées sur les technologies RSS. Ils permettent une lecture optimale des flux RSS pour une meilleure visibilité et de rester informé des dernières actualités des sites web et blogs. L'outil d'agrégation le plus connu et le plus utilisé était Google Reader. Sa fermeture le 01 juillet 2013, laisse le champ libre à des outils efficaces comme Feedly, Netvibes, Pocket, The Old reader, Inoreader. Certains de ces outils (Feedly et Netvibes) offrent une veille sur le web c'est-à-dire réalisé une veille en ligne. Le plus utilisé est Feedly grâce à l'intégration d'IFTTT (If This Then That) sur son outil.

Pour la mise en place d'une veille quelques outils collaboratifs seront aussi utiles.

Les outils collaboratifs

L'élément moteur du développement des outils collaboratifs est le web 2.0. Devenue une action incontournable dans le monde du travail, le partage de l'information est l'élément clé pour la réussite d'une structure. Ces raisons sont la cause de l'arrivée d'une masse d'outils de partage sur le marché. En ce qui concerne le partage de la veille, des outils comme Wordpress offrent des fonctionnalités permettant d'identifier et de partager des sources. L'outil Delicious, quant à lui, offre la possibilité d'associer des mots-clés à toutes les adresses de liens que l'utilisateur veut conserver. On a des flux RSS dans Delicious qui permettent de s'abonner aux signets enregistré des certains utilisateurs. L'outil permet de partager l'analyse des informations.

Familles	**Outils**	**Sites**
Outils d'indentification et de sélection des sources	FreeMind	http://freemind.sourceforge.net/wiki/index.php/Main_Page
	Xmind	https://www.xmind.net
	MindMeister	https://www.mindmeister.com
	Boardreader	http://boardreader.com/

Outils de surveillance	Google alertes	https://www.google.com/alerts
Outils de recherche	Bing	https://www.bing.com/
	Google	https://www.google.com/
Aspirateurs de sites	Wisigot	http://www.wysigot.com/fr/
Bolgs de recherches	Wordpress	https://www.wordpress-fr.net/
	Blogspirit	http://www.blogspirit.com/
Outils de gestion des réseaux sociaux	Hootsuite	https://hootsuite.com/fr/
	Tweetdeck	https://tweetdeck.twitter.com/
Outils d'agrégateur de contenus	Feedly,	https://feedly.com/
	Netvibes,	https://www.netvibes.com/fr
	Pocket	https://getpocket.com/
	The old reader	https://theoldreader.com/
	Aol	http://www.aol.fr/
Lecteur de contenus web	Inoreader	https://www.inoreader.com
Outils collaboratifs	Slack	https://slack.com/
	Delicious	https://del.icio.us/
	Wordpress	https://fr.wordpress.org/

Enregisteur de notes, images, vidéos	Evernote	https://evernote.com/
Curateur	Scoop it	http://www.scoop.it/
Créateur de chaines d'instructions	IFTTT	https://ifttt.com/

Bien que cette présentation des outils soit loin d'être exhaustive, nous nous sommes concentrés sur les outils qui peuvent être utilisés dans une approche de la mise en place d'une veille collaborative. Cela dit un choix d'un outil de veille qui répondait aux besoins du personnel du CROG peut se faire à partir de ce panorama d'outils.

I.2 Le choix de l'outil de veille du CROG

En effet, le choix de l'outil de veille est l'étape la plus longue pour la mise en place d'un dispositif de veille. L'outil de la veille doit conditionner la gestion et le suivi du projet. La disponibilité de plusieurs outils sur le marché est l'élément qui fait qu'il est incontournable de faire une étude avant de faire un choix. Il s'agit de prendre un outil qui est compatible avec le navigateur imposé par le service informatique de l'université. Nous avons aussi étudié les limites de l'outil sur les offres proposées. Si l'outil est peu ou pas adapté à la réalisation du projet, il va demander plusieurs efforts et paramétrages pour répondre aux besoins, cela est un grand investissement des moyens humains au niveau de l'équipe.

En sus, ce choix de l'outil de veille s'appuie sur les besoins exprimés et sur l'identification et l'analyse de la liste des outils susceptibles de répondre aux attentes établies à partir de la recherche documentaire. Cette liste comporte plusieurs outils comme : des moteurs de recherche, des réseaux sociaux, des agrégateurs de flux. Ces derniers sont des services web ou applications capables de rassembler plusieurs flux de syndication de contenu en même temps. Ils permettent de regrouper plusieurs onglets thématiques dans un

seul outil et préviennent de la mise à jour et des actualités des sources collectées dans chaque onglet par le biais des notifications.

Pour ce travail, nous avons proposé le choix entre deux outils qui sont des agrégateurs de flux,

- Feedly
- Netvibes

Feedly

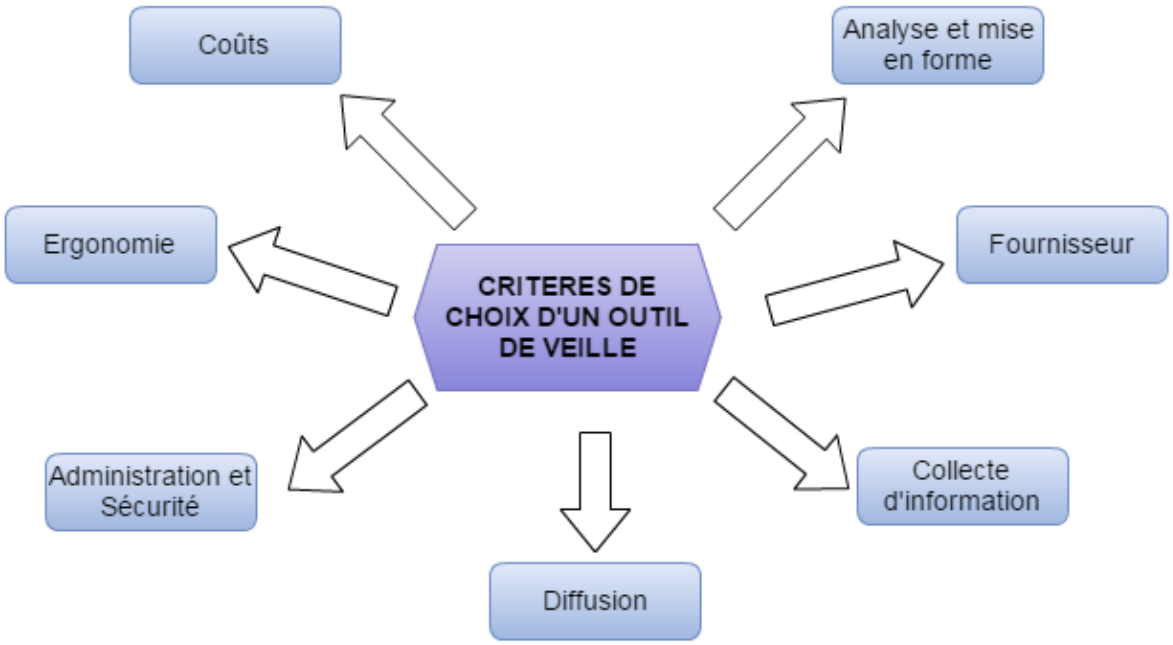
Pour cet agrégateur de flux américain lancé en 2008, il permet d'ajouter des flux et propose des suggestions d'abonnement à des flux en fonctions des sites déjà ajoutés. Feedly est compatible avec IFTTT(If This Then That). Il offre non seulement des paramètres personnalisables à l'utilisateur sur l'affichage des informations, mais aussi Feedly présente une barre de partage qui s'installe automatiquement dans le bas de votre navigateur avec un bouton de partage rapide à partir de l'outil.
Cependant, il est demandé à l'utilisateur d'avoir un compte Google ou Facebook pour s'inscrire à l'outil. Feedly ne permet pas d'exporter des flux RSS à partir de certains sites web.

Netvibes

Netvibes est un outil français crée en 2005 qui présente des formats de flux qui s'affichent sous forme de widget*« Outil logiciel interactif associé à un élément graphique, qui permet d'afficher, sous une forme condensée, certaines informations pouvant renvoyer à des données plus détaillées contenues dans l'ordinateur ou fournies par un site de l'internet »*(Commission d'enrichissement de la langue française, 2011) ou par liste de titres. Il permet un tri des articles par date, ce qui est très pratique et donne la possibilité de sauvegarder un article pour le lire ultérieurement. D'ailleurs, cela permet en même temps de le partager avec ses collègues qui peuvent être intéressés par l'article. Contrairement à Feedly, Netvibes propose un export des flux RSS et dispose d'un bouton de partage des flux.
Pour la mise en place du projet, le choix s'est porté sur l'outil Netvibes, bien que ses fonctionnalités soient toutes autant limitées. Netvibes propose deux offres, une gratuite et une autre offre premium, et c'est cette dernière qui donne accès aux outils d'analyse.

Cependant, il comporte des avantages, sur le fait de ne pas imposer un compte Google ou facebook pour une inscription. Aussi, il est plus familier pour certains agents de l'équipe

qui l'ont déjà utilisé. Et dans ce projet, il s'agit de montrer la démarche de la mise en place d'un dispositif de veille collaborative, nous nous sommes contenté à l'offre gratuite n'ayant pas encore de budget pour ce projet. Néanmoins un schéma sur les critères de choix sur l'outil de veille adéquate pour illustrer cette étape, est crucial pour la mise en place d'un dispositif de la veille.



Panorama des critères d'évaluation d'un outil de veille (Balmisse, 2014)

Ce schéma généraliste illustre l'ensemble des critères pour le choix d'un outil de veille. Ces critères d'évaluation peuvent changer selon les réalités d'une structure.

Après ce choix de l'outil, nous allons passer à la présentation de ses fonctionnalités.

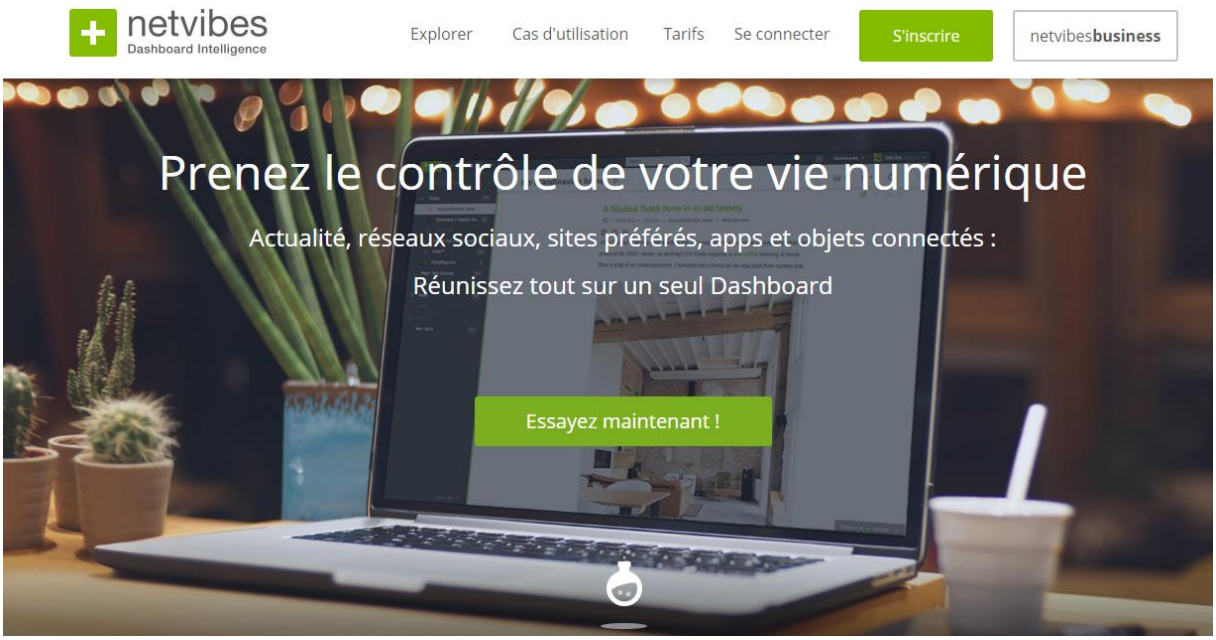
Chapitre II : Présentation des fonctionnalités de l'outil de veille choisi

Pour la conception de ce projet, le choix est porté sur l'outil Netvibes. Les raisons de ce choix sont justifiées dans le chapitre précédent. Ce chapitre va nous permettre de faire une présentation globale de Netvibes, des fonctionnalités que l'outil propose à ses utilisateurs, de même démontrer la mise en place de l'outil Netvibes du CROG, ainsi que les différentes interfaces de chaque pôle avec les thématiques ou axes de veille qui la composent.

II.1 Présentation de Netvibes

Lancé en 2005, Netvibes est un outil français qui permet d'agréger différents types de sources d'informations. L'outil présente un tableau de bord composé de plusieurs onglets représentant des thématiques de veille. Il met à disposition des blocs rectangulaires appelés « widgets » qui stockent la source d'informations sur laquelle on souhaite être au courant de ses actualités. Avec l'utilisation d'AJAX[18] (Asynchronous JAvascript and Xml), les widgets peuvent être modifiés ou supprimés par l'utilisateur. Netvibes ne fournit pas de contenus d'informations, mais en recueille dans d'autres sites web et réseaux sociaux populaires comme Twitter, Facebook, Delicious, Linkedin etc. et cela, grâce aux flux RSS.
Netvibes propose des fonctionnalités d'une utilisation documentaire avec l'intégration des flux, la diffusion des contenus multimédia, et les réseaux sociaux. L'outil permet à l'utilisateur de pratiquer sa propre veille informationnelle et personnelle avec la possibilité de paramétrer son compte en accès public ou privé. Il permet à l'utilisateur de récupérer et de transmettre une information à ses collègues utilisateurs, de créer des échanges à partir du réseau social intégré dans le site.

[18]Ajax (Asynchronous JAvascript and Xml) permet de construire des applications Web et des sites web dynamiques interactifs sur le poste client en se servant de différentes technologies ajoutées aux navigateurs web entre 1995 et 2005. Ajax combine JavaScript, les CSS, JSON, XML, le DOM et le XMLHttpRequest afin d'améliorer maniabilité et confort d'utilisation des applications internet riches.(source : wikipedia)



Capture d'écran de l'interface d'accueil de Netvibes.

II.2 Les fonctionnalités de Netvibes

L'outil détient plusieurs fonctionnalités efficaces pour la gestion d'une plate-forme de veille. L'interface d'accueil nous propose deux types de compte :

- Un compte Netvibes basic, il est pour la plupart du temps utiliser à titre personnel.
- Un compte Netvibes business, il est destiné à être utilisé par les grandes entreprises commerciales, les industriels etc. pour les affaires professionnelles.

- **Inscription à Netvibes**

C'est la première action à faire une fois, sur le site. A la fin de l'inscription l'utilisateur est en face d'un dashbord (tableau de bord) vierge pour ensuite le remplir avec les sources avec lesquelles il souhaite faire de la veille. Cette page d'Accueil est le dashbord principal, l'utilisateur a la possibilité d'en créer d'autres autant qu'il le souhaite. Sur le dashbord, l'utilisateur peut répertorier des flux d'actualités, des flux de réseaux sociaux sous forme de widgets. Un onglet est affiché dans le *dashbord* principal nommé « nouveau onglet » pour permettre à l'utilisateur de démarrer la saisie de ses thématiques de veille.

- Ajout des flux

L'ajout des flux est une des fonctions principales de Netvibes. En effet, elle se fait à partir de l'onglet « Ajouter » en haut à gauche de la page d'accueil ou de chaque dashbord. Cet onglet permet d'ajouter des flux RSS pour sa veille. À côté un autre onglet, « Analyser », permet de visualiser les résultats de la veille sous forme de graphique et donne aussi à l'utilisateur la possibilité de se créer des alertes sur les sources d'informations dans son sujet de recherche. Cette option est malheureusement payante pour l'utilisateur. Enfin, sur le même emplacement, le dashbord dispose de deux modes de lecture, le premier « apps » ou applications affiche les sources d'informations sous forme de widget et le deuxième «reader » ou lecteur affiche à son tour les résultats de la veille sous forme de liste avec un classement de l'article le plus récent au plus ancien.

- Autres types de flux sur Netvibes

En mode d'affichage « Apps », on a l'onglet « Essentials » qui propose plusieurs outils pour synchroniser ou partager des informations à partir de son compte Netvibes. Les trois outils les plus populaires sont : mails, Facebook, Teewter etc. Le premier permet de relier sa boîte mail et son compte Netvibes, cela permet d'être signaler à partir du dashbord du mail reçu. Les deux restants se lient au compte de Netvibes, qui se charge de suivre les flux sociaux sur l'ensemble des actualités reçues pour les affichés sur le dashboard. Il existe notamment d'autres onglets comme « Facebook search » « Social search » « Forums search » « Recherche web » qui nécessitent une configuration pour leur utilisation. Ils permettent à l'utilisateur de gérer ses recherches d'informations et en même temps sa plate-forme de veille. « Search apps » permet à l'utilisateur de rajouter des modules complémentaires sur son Dashboard.

À l'onglet « Catégorie » permet à l'utilisateur d'ajouter des flux selon ses centres d'intérêts sur le dashboard. Pour l'onglet « Flux », ce dernier donne à l'utilisateur la possibilité d'ajouter des flux à partir de la barre de recherche en collant le lien du site. En sus, cet onglet permet également l'import et l'export d'OPML[19]. Enfin, quant à l'onglet « Misodata » qui fait partie des outils d'analyse de Netvibes permet de traiter les données et

[19]**OPML** (***Outline Processor Markup Language***) est un format XML permettant de regrouper et d'identifier les titres (*outlines*) d'un texte. (Source : Wikipedia)

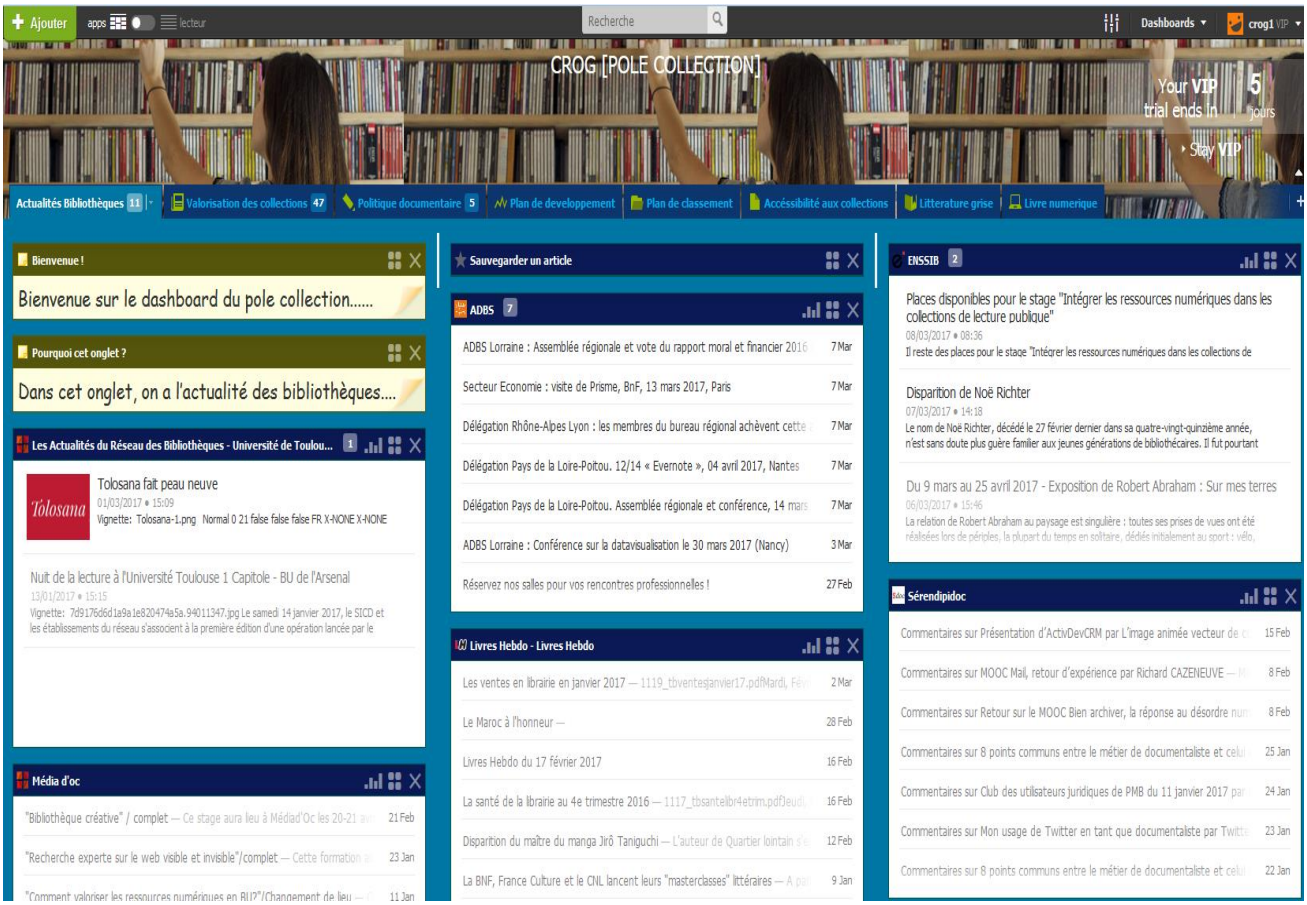
résultats de la veille. Ce traitement et cette analyse sur « Misodata » permettent de générer des graphiques et avec des moyens de comparer et de partager les résultats.

- La gestion des paramètres de l'utilisateur

Sur la partie haute, à droite, se situe l'onglet « Option », il permet de modifier complètement le dasboard principal avec des possibilités de mettre sa propre image, de modifier le titre du dashboard. De changer les thèmes de son dashboard, avec des thèmes déjà mis à disposition dans l'outil. Netvibes donne à l'utilisateur, les moyens de personnaliser son environnement de travail le plus usuel possible. Plusieurs aspects sont modifiables pour permettre à l'utilisateur de se sentir dans son monde.
Il est possible d'avoir plusieurs dashboards sur Netvibes à partir de l'onglet dashboard et ensuite de les gérer. Il est possible de modifier le titre d'un dashboard ou de supprimer le dashboard. Une dernière chose importante, l'utilisateur peut choisir de rendre sa veille publique ou privée à partir de cet espace.
En ce qui concerne notre dispositif de veille, une présentation des interfaces des pôles est requise.

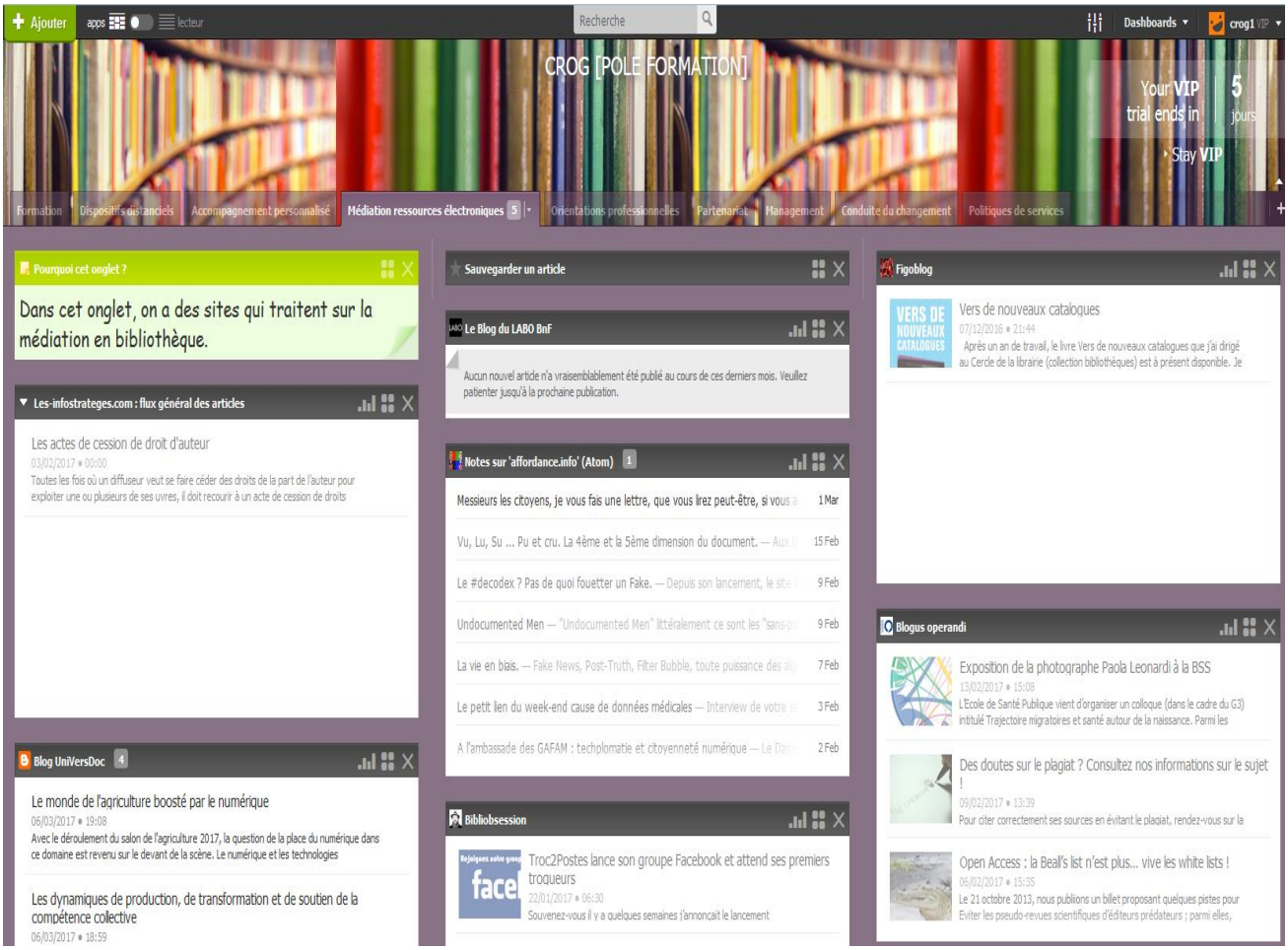
II.3 La présentation des interfaces des pôles

Pour le pôle collections, le travail à accomplir est de surtout de centraliser l'ensemble des axes de veille qui porteront sur la mise en œuvre et la gestion de la politique documentaire.



Capture d'écran de l'interface du dashboard (pôle Collections)

L'interface du pôle formation est composée de neuf axes de veille, c'est le pôle qui a le plus d'onglets parce qu'il touche à plusieurs autres aspects qui sont des pratiques principalement universitaires, complémentaires à celui du métier des bibliothèques.



Capture d'écran de l'interface du dashboard (pôle Formation)

Le pôle ACAC, pour sa part recense des sites sur les pratiques du service public, les actions culturelles scientifiques. Le pôle qui à le moins d'onglets qui sont au nombre de sept. Dans le pôle nous avons rencontré des difficultés pour la collecte des sources, parce qu'on ne trouvait que des partages d'expériences des activités culturelles scientifiques d'autres universités, mais rarement un site dédié sur des publications de ce genre.

Capture d'écran de l'interface du dashboard (pôle ACAC)

La séparation des dashboards évite une condensation des axes de veille et permet aux utilisateurs de connaitre les thématiques qui leur concernent principalement. En même temps, cela évite les nombreux clics à faire si l'ensemble est sur le même dashboard.

Après une étude sur les outils proposés pour la mise en application du projet, le choix minutieux sur l'outil adéquat qui peut répondre aux besoins des agents du CROG. Reste la mise place de l'outil de veille.

Chapitre III : Réflexion sur la démarche de mise en place d'un dispositif de veille

La demande du CROG sur la mise en place d'un dispositif de veille collaborative à pour finalité de lui donner les moyens de réaliser son projet de service et de s'adapter de manière continue aux évolutions des métiers des bibliothèques. L'origine de cette demande est liée par le fait qu'avec la réorganisation du CRD, la pratique de la veille est mentionnée sur chaque fiche de poste des agents. En outre, la délimitation des objectifs de cette veille sur l'évolution des métiers des bibliothèques nous permet de mieux cerner le sujet et le contexte à étudier. Cette étude doit savoir répondre :

- Aux besoins du dispositif,
- Aux ressources disponibles (humaines, financières et techniques),
- A la mise en application du dispositif,
- A la viabilité du dispositif comme une action du projet de service.

III.1 L'analyse des besoins du dispositif

Les besoins du dispositif sont une des raisons fondamentales des enquêtes quantitatives et qualitatives que nous avons menées. En effet, pour mettre en place le dispositif de la veille, nous devons connaitre à quel public est destiné la veille? Sur quel type d'informations faut-il faire de la veille ? Comment amener le personnel à contribuer à l'alimentation de l'outil de veille ?

III.1.1 Une veille pour quel public ?

Le CROG est composé d'un public étudiant, enseignant, chercheur etc. qui fréquente cet environnement universitaire pour satisfaire leurs besoins en documentation. Ces services proposés, sont offerts par un autre public qui est le personnel de l'unité documentaire. Il se charge de mettre en œuvre l'ensemble des pratiques professionnelles liées au métier des bibliothèques pour offrir un bon service à leur public. Par conséquent ce personnel a des besoins en informations afin de se tenir au courant des nouveautés dans le secteur des

bibliothèques pour fournir un meilleur service. Ce dispositif de veille à mettre en place est destiné au personnel du CROG. Reste à savoir sur quel type d'information l'équipe du CROG souhaite faire de la veille.

III.1.2 Quel type d'information pour le CROG ?

Selon les spécialistes du domaine de l'information, cette dernière présente trois caractéristiques précitées sur la partie 2 du mémoire. Il est peut être utile de les citer dans ce cas :

- Information blanche
- Information grise
- Information noire

En ce qui concerne les besoins en information pour la mise en place le dispositif de veille du CROG, cela ne concerne que les deux premières caractéristiques qui couvrent les 95 % de l'information mondiale. Et le 5% qui reste sont de l'information interdite d'accès, donc protégée par le droit d'auteur. Pour exercer une veille, la plus recommandée est l'information grise, même s'il est possible d'utiliser des informations blanches mais il faut alors les analyser avant usage. C'est ce que souligne d'ailleurs Didier Frochot[20] dans son article « qu'est ce que la veille » publié le 17 juin 2006, *« l'expertise du veilleur porte essentiellement sur l'information grise. Mais il peut aussi s'appuyer sur de l'information blanche mais qu'il exploitera de manière contournée (fonction d'alerte, émergence d'information secondaire) »*[21]. Les utilisateurs potentiels de ces informations, le personnel du CROG, requiert aussi deux autres caractéristiques de l'information : qu'elle soit professionnelle et scientifique.

La première parce que l'information est destiné à des professionnels et doit répondre à certaines exigences sur la fiabilité, la seconde, parce que la cible à besoin d'être au courant des pratiques des autres communautés universitaires pour prendre des exemples sur ces modèles. L'information ciblée dans ce projet est la littérature professionnelle publiée par

[20]Formateur et consultant en médiathèques - Didier Frochot est formateur consultant indépendant. Titulaire d'une maîtrise de droit et d'un DESS de gestion, il a été responsable du diplôme supérieur de l'INTD, de 1989 à 1998. il est l'auteur de Propriété intellectuelle et droit de l'information appliqués aux collectivités territoriales et d'Information, documentation et veille juridiques (éditions de la Lettre du cadre territorial, 2004).

[21]

certains organismes de recherche comme les URFIST, les publications de la BBF, les retours d'expériences des projets des BDP etc.
Après une connaissance de l'information que notre public a besoin, la prochaine étape est de savoir comment pour accéder à cette information ?

III.1.3 Comment accédez à l'information ?

Sur les enquêtes que nous avons menées au sein du CROG 95% du personnel accède à l'information à partir des sites professionnels et des revues spécialisées dans le métier des bibliothèques. L'ensemble du personnel pratique ses recherches avec la méthode de pull sur plusieurs sites pour parvenir à une information professionnelle. La mise en place de la plateforme de veille permet d'agréger toutes ces sources d'informations sur un même outil et de les partager entre collègues.
Avec la multiplication des outils de partage et de diffusion de veille due au développement des TIC, le choix d'un outil de veille demande un travail rigoureux pour avoir un dispositifefficace.

III.2 L'analyse des ressources disponibles

Tout projet à mettre en place dans une structure nécessite une étude des ressources existantes. Quel doivent être les ressources nécessaires pour la mise en place d'un dispositif de veille au sein du CROG ?

III.2.1 Les moyens humains

L'équipe du CROG est composée de 9 agents dont 8 bibliothécaires et 1 agent administratif. Ce personnel est dispatché sur les trois pôles que nous avions évoqués plus haut. Issues de bibliothèques différentes, BU département de géographie, BU département sciences économiques et gestion, BU centrale, ils regorgent des compétences sur le métier des bibliothèques, sur la gestion de l'information et de la documentation.

D'ailleurs, pour une première fois, ils sont confrontés à la notion d'une mise place d'une veille collaborative. Même si ce travail de veille fait partie du projet de service de la bibliothèque. Le personnel ne dispose non seulement d'aucune expérience dans ce genre de

projet, mais encore dans la gestion et l'administration d'un dispositif de veille. Par contre grâce à leurs compétences et expériences dans la recherche et certains agents pour leurs pratiques de veille personnelle, ils arrivent répondre à leur besoin en information. La pratique d'une veille qui est une activité soulignée dans l'ensemble des fiches de poste du personnel incite à tous les agents une implication à ce projet. Étant cible et en même temps acteur du projet, tout agent pourra apporter des contributions dans les axes suivants :

- L'indentification des sources,
- La définition et le réajustement des thématiques de veille dans les différents onglets,
- Un nouveau moyen plus rapide de partager l'information à partir de l'outil.

III.2.2 Les moyens matériels

En ce qui concerne les moyens matériels existants, le CROG ne dispose pour le moment que de 70 terminaux qui sont destinés aux usagers de la bibliothèque. Pour le personnel, chaque agent dispose de son ordinateur de bureau, et d'un accès à l'outil de partage du CRD pour la gestion et partage des connaissances. Notre mission n'étant qu'une proposition d'une démarche de veille avec un outil adéquat, les conditions matérielles ne sont pas toutes réunies pour accompagner le projet. Néanmoins, cela permet au personnel de s'encrer dans l'environnement du monde de la veille et de rencontrer les nombreux outils disponibles pour sa pratique.

III.2.3 Les moyens financiers

Un projet de mise en place d'outil de veille demande un financement très couteux. Pour leur efficacité sur la recherche et la centralisation d'une masse d'informations de qualité et d'autres fonctionnalités qu'ils offrent, les outils de veille requièrent un budget alloué à leurs pratiques. La propagation d'outils encore plus spécialisés pour répondre aux besoins d'un secteur explique l'investissement attribué à ce domaine. Ces constats, nous amènent à nous poser quelques interrogations telles que : y a-t-il un financement à ce projet ? Le projet est-il une priorité ou une nécessité pour le moment ?

Les entretiens avec les responsables du CROG nous ont permis de recenser des réponses à ces questions. Pour le personnel du CROG, l'objectif de la mise en place d'un outil de veille collaborative est de faire évoluer le projet de service. Cela dit, le projet ne présente pas

d'enjeux économiques, commerciaux, ou concurrentiels. Le CROG est plutôt sur une démarche d'étude de terrain pour arriver à remplir un des objectifs du projet de service. Par ailleurs il n'y a pas encore de budget pour l'instant, mais c'est en réflexion.

Quand bien même un budget est un élément moteur d'un projet, il existe des outils de veille disponibles sur internet, accessibles grâce à un abonnement à l'outil. Ils proposent des offres gratuites pour une veille pas très avancée et des options payantes pour un approfondissement de sa veille. Pour la mise en application de notre dispositif, nous nous sommes lancés dans ce genre d'outil. Passons à notre phase opérationnelle du projet de la veille.

III.3 La mise en place et le développement de l'outil de veille

Pour la mise en place du dispositif de veille, le CROG avait lancé un appel d'offre de stage pour confier ce projet à une personne extérieure à l'équipe qui, depuis l'emménagement en 2015, n'avait pas encore pu réaliser cet objectif du projet de service. Il fallait répondre à des activités plus pressantes comme penser et élaborer un planning de service public par exemple, élaborer un circuit d'acquisition, assurer la sécurité du bâtiment etc. D'abord, choisir une personne extérieure à l'équipe permettait que ce chef de projet ne travaillerait exclusivement que pour la mise en place et bonne marche du projet, ce qui n'aurait pas été le cas s'il avait été confié à un agent de l'équipe, qui aurait manqué de temps ou eu d'autres projets en parallèle. Ensuite, c'était pour bénéficier de compétences nouvelles et d'un regard neuf sur la gestion et suivi des projets au sein du CRD.
La mise en application de notre projet va respecter les étapes du cycle de la veille avec quelques nuances par rapport aux réalités du terrain.

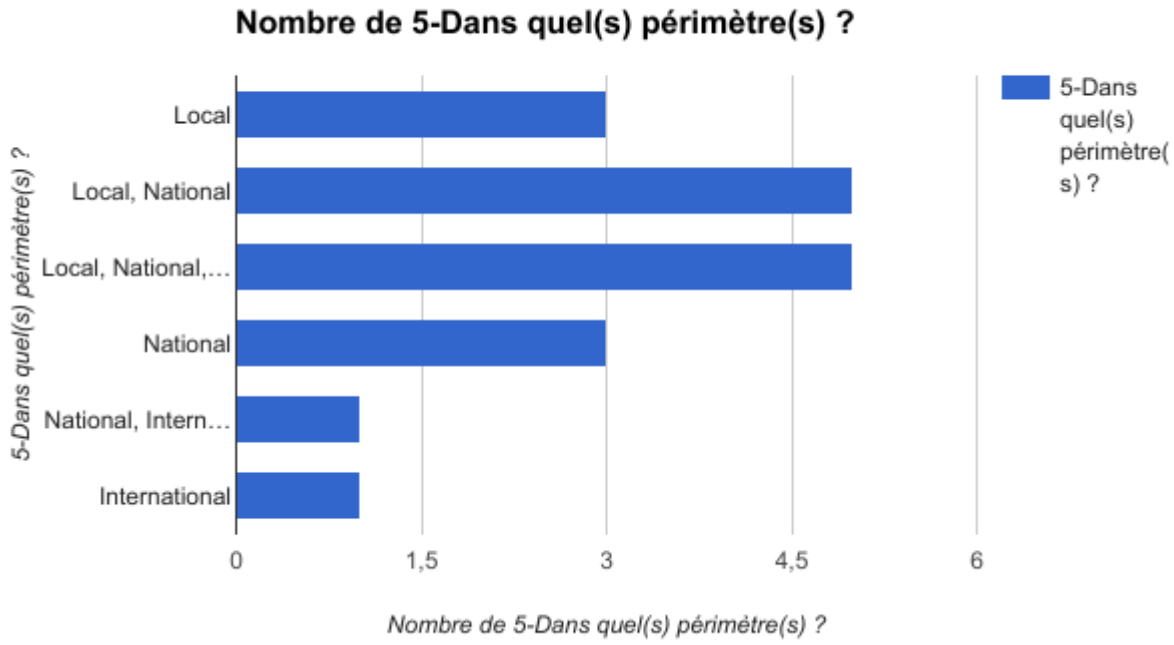
III.3.1 Expression des besoins

Il s'agit d'identifier les besoins et attentes du CROG cité précédemment. Avec l'évolution grandissante de la documentation en ligne grâce au web 2.0 un usage des outils de veille est fortement recommandé pour analyser et traiter l'information professionnelle. Pour mieux travailler en synergie entre les différents pôles, la mise en place d'une veille collaborative permet d'identifier des thématiques qui peuvent aboutir sur un sujet de réflexion professionnelle, de favoriser le contact entre les collègues. La réalisation de cet objectif du

projet de service permet en même temps une surveillance des pratiques qui se font dans d'autres bibliothèques et des publications de certains biblioblogeurs sur Internet.

III.3.2 Définition du périmètre de la veille

Avant de nous lancer sur cette étape, il faut bien cerner le sujet à traiter pour connaitre les moyens à mettre en œuvre pour la réalisation de ce travail et surtout définir les sources à surveiller sur quelles thématiques, acteurs et situation géographique pour la mise en place du dispositif de veille. L'identification de la cible que nous avons faite permet de délimiter le périmètre de la veille. Dans la plupart des cas, les cibles connaissent leur besoin informationnel mais ont des difficultés pour les expliciter. Par conséquent, l'élaboration d'une enquête nous a aidé à bien analyser les fonctions attendues par l'équipe du CROG. Les résultats de cette enquête contiennentles besoins en information de chaque agent et les sites qu'ils surveillent pour leur propre veille personnelle. (Voir graphique)



Graphique résultat d'enquête (Coly,2017)

Nous nous sommes appuyés sur cette enquête pour identifier les attentes du CROG, et avoir une prise de connaissance sur le périmètre de la veille, du choix des thématiques, des ressources à surveiller. Il est capital de bien définir cette étape de la veille qui constitue le premier exercice pour la mise en place d'un dispositif de veille. Après cette délimitation du périmètre, nous avons établi une liste de mots clés qui expriment le sujet à traiter.Ces mots-

clés vont nous permettre de faire le choix sur les thématiques et la sélection des sources. Pour le cas du CROG, en sus des recherches documentaires, des exemples de dispositifs d'autres CRD sur internet nous ont aidés à définir les thématiques à veiller.

Ce choix s'est aussi fait sur la base des fiches de postes d'agents des trois pôles afin d'avoir des pratiques de veille autour de l'ensemble des besoins professionnels pour offrir le meilleur service aux usagers. Par rapport à ce besoin de mettre en place un dispositif de veille, les secteurs professionnels sur lesquels notre veille est ciblée sont les sites professionnels dédiés aux bibliothèques et à la documentation. Ces besoins sont formalisés sous forme d'axes de la veille.

III.3.3 Formalisation des axes de la veille

Cette étape découle de l'expression des besoins selon les fonctions attendues de la veille. Pour chacun des pôles du CROG, une liste d'axes de veille de 24 thèmes au total est établie pour répondre aux besoins du pôle. Le support de base reste la fiche de poste des membres de l'équipe pour l'établissement de ce tableau suivant.

Pôles	**Axes de veille**
Collections	-Actualités bibliothèques -Valorisation des collections -Politique documentaire -Plan de développement -Plan de classement -Accessibilité aux collections -Littérature grise -Livre numérique

Formations, médiation numérique et accompagnement personnalisée	-Formations -Dispositifs distanciels -Accompagnement personnalisé -Médiation ressources électroniques -Orientations professionnelles -Partenariats -Management -Conduite du changement -Politique de services
Accueil, communication et action culturelle	-Accueil -Plan de communication -Support de communication -Informations publics -Programmation culturelle -Manifestations scientifiques et culturelles -Expositions

Tableau des axes de veille du dispositif mis en place au CROG

Ce tableau retrace la répartition des axes de veille dans chaque pôle selon les besoins exprimés par rapport aux métiers des bibliothèques. Afin d'avoir une interface plus ergonomique de l'outil, nous avons attribué à chaque pôle un dashboarb. Ainsi pour éviter de condenser tous les axes de veille sur un même tableau de bord.

Cette méthodologie adoptée par le personnel du CROG consiste à avoir une plateforme de partage des connaissances dans les secteurs auxquels les collègues de différents pôles s'intéressent. Les axes de la veille pour le pôle collection touchent essentiellement la politique documentaire des collections et de l'actualité des bibliothèques. Le pôle formation est centré sur la médiation et la formation professionnelle. Enfin le dernier pôle, ACAC se centralise sur l'ensemble des actions culturelles et la communication dans les bibliothèques. La mise en commun de ces axes de veille dans un même outil permet d'avoir une vision partagée sur chaque pôle. Par ailleurs l'ensemble des professionnels peuvent bénéficier de l'information collectée sur un pôle donné.

Dans chaque axe de veille se trouve des sources d'informations qui se chargent d'aspirer les sites professionnels et d'alimenter l'outil de veille.

III.3.4 Identification et sélection des sources

Dans nos résultats d'enquête, un certain nombre de sources sont utilisés par les répondants pour des recherches. L'utilisation des moteurs de recherches nous a permis d'accéder à des contenus de sites web qui traités des sujets de notre périmètre de veille. Le repérage d'autres sources sur les sites professionnelles des bibliothèques recensés dans l'enquête constitue également la majorité des contenus thématiques dans l'outil.

Pour obtenir des informations à partir de ces sources, nous les avons mis sous surveillance avec des systèmes d'alerte pour celles qui ont des flux RSS pour être mis au courant des dernières informations publiées. Il est important de mettre en place les méthodes et techniques efficaces pour la sélection des sources parce que la pertinence de l'information en dépend. Pour effectuer ce travail méthodique, nous nous sommes appuyés sur :

- les besoins exprimés en amont
- les résultats de l'enquête
- les sites de références issues des retours d'expériences des professionnels
- la liste de sites web recueillis en effectuant les recherches sur internet

La définition du périmètre de recherche elle est l'analyse des besoins exprimés en début de chapitre. Elle constitue la première source d'information de l'étude. Les sources recensées dans l'enquête sont aussi une entrée à la recherche et l'identification des sources à mettre en place pour recueillir l'information pertinente. En outre, les professionnels disposent d'une liste de sources après avoir suivi une formation au niveau de l'URFIST de Toulouse ou du SERDA. Ces sources sont mises sous surveillance également si elles détiennent des flux RSS sur leurs sites. Certains sites web recueillis sur internet sont ajoutés à la liste s'ils rentrent dans le cadre de notre périmètre de recherche.

Le travail de sélection est une étape très complexe parce que le risque de reprendre des sources identiques pour la veille est possible, et cela peut apporter une mauvaise perception du travail fourni.

Par ailleurs, d'autres éléments comme les annuaires de recherches peuvent être utilisés dans cette étape mais nous ne l'avons pas exploité dans ce travail. Il s'agit des sites web de référencement sur d'autres sites, c'est-à-dire une liste de sites web spécialisés dans un domaine précis ou généralistes. Parmi les annuaires généralistes les plus connus on peut citer : DMOZ, Delicious. Ce dernier qui est un annuaire collaboratif de partage de signets fait aussi l'exploitation des services de « bookmarking social »[22]ou marque de page.

Le « bookmarking social permet de faciliter à l'internaute de trouver une information à partir de mot clé et qu'il a déjà utilisé auparavant et sauvegarder pour un usage ultérieur.
Pour procéder à la collecte des informations à partir des ces sources, il existe plusieurs outils automatiques avec lesquels cette action peut se faire de façon efficace et pertinente. Par ailleurs, pour ce choix qui est une étape très importante sur la mise en place du dispositif de veille, il est fondamental d'étudier les fonctionnalités de l'outil s'il est compatible avec le navigateur utilisé en interne, étudier ses limites par rapport aux besoins exprimés.

III.3.5 La collecte de l'information

C'est la recherche de l'ensemble des sources informationnelles en lien avec notre sujet. Face à la quantité d'informations produite via le web, il est logique d'utiliser des outils automatiques de collecte comme Netvibes. Cette étape nous a permis de recueillir le maximum d'informations grâce aux techniques de surveillance mise en place à partir de notre outil. Le travail d'identification des sources pertinentes pour recevoir de l'information professionnelle vis-à-vis des besoins exprimés par la cible a été la première grande phase de cette étape. Il existe différentes sources d'informations pour mettre en application une veille :

Les sources d'informations : flux RSS

Ce sont des outils de surveillance de sites, ils récupèrent des informations qui font l'objet d'une mise à jour depuis la source. Le paramétrage établit pour la prise en compte des sources d'informations est l'élément essentiel d'une plateforme de veille. Ce paramétrage permet la gestion et l'administration des sources d'informations, quelles soit internes (la messagerie,

[22] Le bookmarking social est l'action qui consiste à sauvegarder et organiser des signets ou des liens favoris vers des informations jugées intéressantes dans le but d'y accéder ultérieurement. (Balmisse, 2008)

hawai, etc.) ou externes (sites web, les forums professionnels, newsletter, les réseaux sociaux etc.).

Les sources d'information : les retours d'expériences

La collecte ne se limite pas qu'aux sources électroniques, les retours d'expériences sur les journées d'études, les portes ouvertes, ou les formations professionnelles, les séminaires ou colloques représentent aussi des sources d'informations. Le dispositif de la veille donne accès au personnel qui a participé à ces rencontres de partager leurs expériences en ajoutant une nouvelle source d'informations sur Netvibes l'outil mis en place et en cliquant sur "Partager" (à la droite de l'article en vue « apps » ou « lecteur »). L'outil propose aussi un archivage de l'information avec l'icône « Saved articles » qui permet aux agents de sauvegarder des articles qui leur suscitent de l'intérêt.

Les sources d'informations : les moteurs de recherche

Il existe des moteurs de recherches qui jouent également le rôle de collecteur d'informations, c'est l'exemple de Blogger et Wordpress, des outils de recherche qui indexent des contenus d'informations provenant des blogs ou forums de professionnels.
Pour mettre en application ce projet, les moteurs de recherches avec lesquels nous avons travaillé sont Google alertes pour être mis au courant des sites qui traite du sujet de recherche.

Il est important de donner une autre forme de sources d'information pour une plateforme de veille, qui sont les annuaires de recherches précités précédemment.

L'ensemble des informations collectées sont destinés à être analysées avant une diffusion.

III.3.6 L'analyse et le traitement de l'information

Dans un processus de veille, l'information recueillie ne peut être diffusée à sa cible sans être analysée et traitée. L'outil de veille choisi pour ce projet, nous propose un financement pour l'utilisation des fonctionnalités d'analyse. De fait, l'offre gratuite ne nous permet pas d'analyser les informations. Par conséquent, notre travail d'analyse s'est fait en même temps que la collecte des sources. En d'autres termes, nous avons effectué un travail de ciblage et de tri sur la collecte des sources, afin de recevoir des informations exclusivement en

lien avec notre périmètre de recherche. Même si cette action n'est pas une analyse complète, cependant elle reste toute de même méthodique et donne accès à de l'information sélective.
Si un budget est mis en place pour le dispositif de veille, les fonctionnalités d'analyse de Netvibes deviendront accessibles et on disposera d'outils d'analyse de l'information efficace que l'on a traité en chapitre 2.
À la fin d'une analyse, l'information doit être partagée et diffusée au sein de l'équipe.

III.3.7 Le partage et la diffusion de l'information

Dans ce travail de recherche, le type de veille concerné est la veille collaborative, donc le partage est l'élément fondateur. Le personnel du CROG dispose d'un outil de partage pour la gestion des connaissances, les projets en cours etc. Le partage de l'information se fait avec ce système de gestion des contenus, qui sont des outils d'organisation et de gestion des chaînes de publication des documents numériques de travail.
Quant à l'outil de la veille collaborative, il effectue un travail de recherche et de partage des informations. Le succès du travail fourni repose sur l'étape du partage et de la diffusion de l'information. Sur l'outil Netvibes, la diffusion se fait par le canal d'une notification sur les axes de la veille formalisés et peut être partagé via des mails, des réseaux sociaux etc.
Il existe plusieurs canaux de diffusion de l'information à partir d'un outil de veille comme :

- Des newsletters,

C'est le cas du dispositif de veille mis en place par l'équipe d'INSA. Il suffit de synchroniser son outil de veille à la newsletter du service pour recevoir les résultats de la veille. La newsletter se charge de faire une diffusion thématique des résultats de la veille au public ciblé.

- Des alertes,

Il est le moyen le plus rapide et le plus visible. Les alertes sont des fonctionnalités qui peuvent être ajoutées par la cible si elles sont offertes par l'outil pour être mis au courant à l'instant même de la publication d'une information sans avoir à consulter la plateforme de la veille.

- Des rapports thématiques,

Ils sont moins fréquents, mais la diffusion d'une veille peut aussi passer par le canal de rapports thématiques. Ils doivent être crée sur la plateforme de veille, et programmés de manière à faire une sélection automatique de l'information à mettre dans le rapport.

- Un portail

Pour une veille destinée aux usagers d'une bibliothèque. L'outil de la veille peut être synchronisé au portail de publication pour faire passer la diffusion des informations issue de la veille au public. Dans ce cas, les usagers ne peuvent avoir qu'un accès en lecture de ces informations.

III.3.8 Les contraintes à la réalisation du projet de veille

Dans la réalisation d'un projet comme la veille en bibliothèque, on peut enregistrer quelques obstacles sur les ressources techniques, financiers et humaines.
La mise en place de l'outil de la veille présente une réflexion fondée sur l'analyse des catégories d'outils accessible sur le marché. Un outil comme Netvibes présente des limitations sur l'ajout de certaines sources de bases de données professionnelles des bibliothèques. Ces ressources électroniques qui sont payantes ne peuvent être ajoutées systématiquement à un outil de veille. Plusieurs sources ont des conditions légales qui n'accordent pas une reprise de leur URL pour effectuer une veille sur eux.

Il existe plusieurs Netvibes professionnel dans le métier des bibliothèques qui fournissent des informations très pertinentes. Mais l'outil ne propose pas des fonctionnalités pour une récupération de l'information sur ces portails de Netvibes. Un projet de veille, avec plusieurs contributeurs, nécessite un paramétrage d'une connexion simultanée des acteurs de la veille pour ajouter leurs contributions ou partager une information. L'architecture technique d'un projet de veille en bibliothèque relève une étude minutieuse des ressources disponibles pour le bon fonctionnement du dispositif.
En ce qui concerne l'attribution d'un financement à un projet de veille en bibliothèque, il est bien rare d'en constaté, puisque sa légitimité n'est pas vraiment reconnue par les professionnels et même s'il est une action du projet de service.

Comme d'autres professionnels des bibliothèques, ceux du CROG ont une volonté de monter un dispositif de veille qui va leur servir dans la pratique de leur fonction. Mais le projet ne réunit pas l'ensemble des conditions nécessaires à sa mise en œuvre. Ce projet de veille est une action du service, mais sa mise en œuvre a été retardée au profit d'autres projets plus pressants en 2015. Même en tant qu'action du projet de service, certains professionnels hésitent à accorder un temps de contribution à l'outil mis à leur disposition. Cette contrainte

est le fait de ne pas avoir de coordinateur du projet et de donner la possibilité à tous d'être des contributeurs au projet pour avoir un maximum de participation pour le remplissage des sources dans l'outil.

Mais l'inconvénient va être qu'aucun des professionnels ne va se sentir responsable de l'organisation et de l'avancement du projet. Le temps imparti à notre travail ne nous a pas permis d'effectuer l'étape de l'organisation et de la répartition des rôles.

III.4 La veille, une action du projet de service

D'après l'étude du terrain en milieu universitaire et des résultats de notre enquête, un projet de la veille dans les bibliothèques connaît des difficultés d'évolution par rapport à la légitimation du projet. Même s'il est mentionné dans un projet de service de l'établissement, les professionnels ne la considèrent pas comme une activité légitime. Dans l'environnement des bibliothèques, elle est souvent reléguée au second plan comme projet. De cette conclusion, on peut se dire que l'enjeu principal de la bonne marche d'un dispositif de veille ne réside pas sur les moyens technologiques, mais plutôt sur les moyens humains. Dans ce dernier sous chapitre, nous allons répondre à ces observations faites sur le terrain : la perception de la veille comme une action projet de service dans les bibliothèques, la légitimité, l'investissement et l'organisation des facteurs humains.

III.4.1 La veille, un projet toujours remis à plus tard

En effet, les différentes enquêtes menées au niveau des bibliothèques de l'UT2J et dans les autres universités, la veille fait rarement un projet dans les CRD. Même si, l'action de mener la veille est inscrite dans le projet de service de l'établissement, les professionnels des bibliothèques hésitent à la mettre en œuvre où la relègue au second plan vis-à-vis d'autres projets. Des projets comme le service public, ou la valorisation des collections sont les projets qui sont mis en avant, alors que la veille pourrait apporter des solutions d'expertise sur ces derniers.

Nombreux sont les professionnels qui la pratiquent, mais de façon personnelle et informelle pour se tenir au courant des actualités dans le métier des bibliothèques. On note ainsi un manque d'une pratique collective de la veille dans les bibliothèques. Tandis qu'une

concertation du personnel sur les pratiques de veille personnelle de chaque professionnel pour en faire des pratiques collaboratives donne une légitimité au projet de veille. Il est plus facile d'aborder ces pratiques collaboratives de la veille en mode projet que des pratiques individuelles de part et d'autre.

Le mode projet permet que la veille soit plus considérée par les professionnels qui vont se sentir plus impliqués par le fait d'accorder un temps de réflexion sur sa mise en application. Un autre avantage du projet est qu'ainsi la veille est formalisée, ce qui donne une transparence sur les avancements du projet à tous les professionnels.

Sans une implication et un investissement des professionnels à un projet de veille, une question de légitimité va se poser.

III.4.2 Légitimation de la veille

Le réel constat fait au niveau des bibliothèques est que les professionnels s'adonnent aux pratiques de la veille, mais ne le considèrent pas autant qu'un projet moteur dans une bibliothèque. Ils la pratiquent rarement et sont perplexe à l'idée de lui accorder du temps comme un autre projet. Qu'il soit introduit par des responsables de la bibliothèque ou par un agent, un projet de veille est généralement traité en dernier, rarement comme une priorité. Cela dit, l'organisation de la mise place d'un dispositif de veille dans une bibliothèque ne repose pas sur une gamme d'outils technologique et un financement, mais sur l'implication des professionnels. L'enjeu de cette légitimation sont les moyens humains, parce qu'ils sont les seuls amenés à faire vivre le projet après la mise en place du dispositif.

Pour ne pas remettre un projet de veille à plus tard, la solution est de l'insérer dans un calendrier prévisionnel des projets à réaliser et se donner une échéance pour sa mise en œuvre.

III.4.3 A quelle période initier son projet de veille ?

D'après nos enquêtes le meilleur moment de mettre en œuvre un projet de veille est pendant un changement, comme la fusion des BUFR en 2015 pour le CROG ou l'élaboration du projet d'établissement de la bibliothèque. Sur cette dernière option, il est souhaitable de définir

l'intérêt de la mise en application d'une veille à la rédaction du projet d'établissement pour inciter l'ensemble du personnel à s'impliquer et accompagner la réussite du projet. La période d'un changement comme celle de la fusion et la naissance du CROG marque un moment sur la réorganisation des services, l'établissement d'un nouvel organigramme et de nouvelles fiches de poste, etc. c'est une période propice à l'initiation d'un projet de veille. On peut ainsi profiter du changement pour la mise en application de nouvelles pratiques pour accompagner les services de la bibliothèque.

La mise en place d'un projet de veille demande de définir des acteurs du projet pour faciliter la répartition des rôles. Comme tout projet, celui de veille nécessite un responsable et des contributeurs, dans les bibliothèques la plupart du temps, ce sont le gestionnaire de l'information ou un bibliothécaire-documentaliste. Une partie du personnel peuvent être des contributeurs de division, c'est-à-dire un acteur de la veille dans chaque pôle pour coordonner les pratiques. Il existe des projets de veille dans des bibliothèques où tous les professionnels sont libres de contribuer et de produire des informations, d'ajouter des sources. Dans d'autres cas, comme celle de la bibliothèque de l'INSA, on a un groupe de six personnes qui sont les acteurs de la veille qui se chargent de faire un travail de sélection de l'information et les sources ajoutées par le réseau des contributeurs.

La veille permet une aide à la décision, mais aussi dans d'autres aspects comme une évolution du projet de service.

III.4.4 Veiller pour une évolution du projet de service

Dans la plupart des bibliothèques, la mise en place d'une veille a rarement des enjeux à caractère décisionnel. Certaines bibliothèques pratiquent une veille pour d'autres objectifs, comme celles de les aider dans une démarche évolutive de leur projet de service. Dans ce cas la veille va être perçue comme complément aux services proposés par la bibliothèque. Elle peut être de type informationnel, documentaire ou collaboratif etc. à destination des professionnels. Le projet de la veille est mis en place pour apporter des solutions ou des connaissances actuelles sur le métier des bibliothèques. Par conséquent, le projet doit être réfléchi avant d'être mis en application sur les ressources disponibles à son fonctionnement.

Comme moyen d'évolution du projet de service, la veille peut faciliter une entrée dans plusieurs projets de bibliothèques, si elle ramène des informations sur eux. Par ailleurs, l'incrémentation d'un projet de veille comme une action dans un projet de service doit être un

moyen de sensibiliser le personnel des bibliothèques à prendre les mesures nécessaires pour sa mise en œuvre. Les professionnels doivent s'impliquer et s'investir davantage à la réussite du projet. Ils doivent réaliser des pratiques collaboratives qui au fur et à mesure vont y intégrer veille.

III.4.5 Partager : pour une veille collaborative

Le travail collaboratif est un phénomène qui s'est installé grâce au web 2.0. Des besoins de partager une information entre des professionnels qui se trouvent à des milliers de kilomètres a toujours été un fait, grâce aux outils de partage disponibles sur le marché, ce problème n'est plus d'actualité. Par contre, ces outils ne se limitent qu'au partage des documents professionnels, des projets en cours, du planning des professionnels, etc. ils ne chargent pas de rechercher ou d'analyser une information. Par ailleurs, la mise en place d'un outil de veille peut répondre à ses besoins en recherche, analyse et traitement de l'information.

Avec la gamme d'outils sur le marché qui centralise les étapes du cycle de la veille, ils donnent la possibilité de partager l'information professionnelle par plusieurs canaux (mails, newsletter, etc.). La veille collaborative donne aux professionnels des bibliothèques la possibilité de se tenir au courant sur les actualités en même temps et être à un même niveau d'information. Ainsi, elle permet de fournir des connaissances qui vont aider à l'évolution du projet de service.

III.4.6 Les finalités de cette veille

La veille collaborative est une pratique qui est de plus en plus fréquente dans les entreprises. On peut avec des outils du web se partager une information professionnelle grâce aux fonctionnalités qu'ils nous offrent.

Pour être au courant des évolutions ou de l'actualité du métier des bibliothèques, il y a certains sites qui nous envoient des alertes en temps réel via l'outil mis en place pour nous mettre au parfum à propos d'un sujet de recherche. Dans la sphère des bibliothèques universitaires, où il existe une mutualisation de plusieurs services, la veille collaborative sera une nouvelle expérience de partage d'informations.

En résumé la veille collaborative dans une bibliothèque a pour finalité principale de favoriser le partage de l'information professionnelle pour une évolution collective des professionnels.

Conclusion

Avec la diversité d'outils de veille existants sur le marché et le phénomène de légitimité d'un projet de veille, sa mise en place requiert une réflexion approfondie pour définir la démarche adaptée. Un projet de veille, même s'il est bien monté avec l'ensemble des ressources réunies, demande une implication des professionnels pour un suivi, ces derniers doivent être les précurseurs du projet.

Le choix d'un outil d'agrégateur de contenu permet au CROG d'avoir un outil qui peut traiter toutes les étapes de mise en place de la veille collaborative qui peut être partagée avec plusieurs canaux disponibles sur l'outil, même s'il a des limitations. L'idée de donner à tous les professionnels la possibilité d'être des contributeurs leur permet de se sentir impliqués au bon fonctionnement et au suivi régulier de l'outil.
Cela dit cette partie est plutôt une approche à la mise en place du projet de veille afin de connaitre le terrain avant la phase opérationnelle de l'action du projet de service.

Conclusion

Les transformations organisationnelles des bibliothèques d'UFR et de départements pour la création d'un nouveau centre de ressources documentaire comme le CROG sont à l'origine du changement que doit assumer cette entité documentaire. Ce changement doit s'accompagner de nouvelles pratiques inscrites sur les fiches de postes des personnels. La finalité est de donner les moyens aux professionnels du CROG de pratiquer une veille collaborative dans le but de faire évoluer le projet de service.

Dans ce travail, nous avons défini notre cadre de recherche, sur les centres de ressources documentaires autour des pratiques de la veille. Ensuite nous avons montré les pratiques collaboratives au sein des entreprises pour aboutir à une veille collaborative, et des centres de ressources documentaires en milieu universitaire qui consiste notre terrain sur cet objet de la recherche. Et pour finir nous avons proposé la mise en place d'un outil de veille au CROG.

La prolifération des outils technologiques ne peut être maîtrisée que par des pratiques de tri, de traitement et d'analyse des informations mises en ligne. Une pratique de la veille fait partie des éléments qui peuvent en quelque sorte répondre à ces problèmes pour avoir un résultat d'informations pertinentes d'actualité et de qualité.

Cette étude nous a permis d'apprendre sur les pratiques de veille existantes en milieu universitaire grâce à une enquête menée sur le terrain et des entretiens avec des professionnels des bibliothèques. Les résultats de cette enquête nous ont permis de connaitre non seulement la place de la veille dans les CRD, mais aussi de savoir que le peu de légitimité est un des handicaps majeur à l'évolution de ces pratiques dans le milieu universitaire. Par conséquent un dispositif de veille irréprochable avec l'usage des outils de pointes n'est rien sans une implication des professionnels. Ces derniers qui doivent être les acteurs et bénéficiaires de cette veille dans un but de partager les expériences de chacun d'eux. Cette participation à l'alimentation du dispositif de veille favorise un échange qui aboutit à une veille collaborative

On peut déduire de cette étude que dans le milieu des CRD, les professionnels hésitent toujours à accorder du temps à la veille pour l'évolution du projet de service, même s'ils pratiquent la veille pour leur évolution personnelle.

Une reconnaissance de la veille dans les CRD va demander un changement des perspectives et des pratiques des professionnels des bibliothèques pour qu'elle puisse être considérée comme un levier du dynamisme sur les services proposés par ces structures. Le caractère décisionnel de la veille ne peut apparaitre que via la légitimité que lui donneront les professionnels pour qu'elle puisse être un atout primordial pour l'évolution du projet de service. Cette légitimité doit faire appel au développement d'une culture de la veille au niveau du personnel des bibliothèques, afin de changer les mentalités en les poussant à des pratiques de veille collaborative.

Les pratiques de la veille pourraient être organisées en mode coopératif au sein des bibliothèques pour permettre une meilleure implication des professionnels.

Table des sigles et abréviations

-ABES : Agence Bibliographique de l'Enseignement Supérieur

-ABF : Association des Bibliothécaires de France

-ACAC : Accueil, Communication, Action Culturelle

-ADBS : Association des professionnels de l'information et de la documentation

- AFNOR : Association Française de Normalisation

-AJAX : Asynchronous JAvascript and Xml

-ARCHIRES : Réseau des écoles nationales d'architectures en France

-BBF : Bulletin des Bibliothèques de France

-BDP : Bibliothèque Départementale de Prêt

-BNF : Bibliothèque nationale de France

-BM : Bibliothèque municipale

-BU : Bibliothèque universitaire

-BUC : Bibliothèque universitaire Centrale

-BUFR : Bibliothèque d'unité de formation et de recherche

-CADIST: Centres d'Acquisition et de Diffusion de l'Information Scientifique et Technique

-CHSCT-CT-CA : Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail

-CLAP : Centre de Ressources des Lettres, Arts, Philosophie

-CRD : Centre de Ressources Documentaire

-CRL : Centre de Ressources des Langues

-CROG : Centre de Ressources Olympe de Gouges

-DAM : Département Archives et Médiathèque – devenu DDAME Département Documentation, Archives, Médiathèques, Edition

-ENSA : École Nationale Supérieur d'Architecture

-ENSSIB : École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

-ESPE: Ecole Supérieure du Professorat et de l'Education

-HAA : Histoire, Arts et Archéologie

-IFTTT:If This Then That

-INSA : Institut National des Sciences Appliquées

-IST : Information Scientifique et Technique

-IUT : Institut Universitaire de Technologie

-NTIC : Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication

-OPML: Outline Processor Markup Language

-RSS : Really Simple Syndication

-SCD : Service Commun de la Documentation

-SES : Sciences, Espaces, Sociétés

-SIGB : système intégré de gestion de bibliothèque

-UFR : Unité de Formation et de Recherche

-URFIST : Unité Régionale de Formation à l'Information Scientifique Technique

-UT2J : Université Toulouse 2 Jean Jaurès

Lexique

Agrégateur : les agrégateurs de contenus assemblent des sources d'informations (sites web et blogs) basées sur les technologies RSS ou Atom. Ils permettent de rester au fait des dernières publications de sites web ou blogs. Ce sont des agrégateurs avec interface web comme « Feedly » et « Netvibes ». les agrégateurs peuvent être utilisé soit en ligne ou soit en local, sur votre ordinateur.(Deiss, 2015)

AJAX (Asynchronous JAvascript and Xml) : permet aux pages web d'être mises à jour de manière asynchrone en échangeant des données avec un serveur Web derrière les interfaces. Cela signifie qu'il est possible de mettre à jour des parties d'une page Web, sans recharger la page entière. (Traduit de l'anglais) (w3scool.com .)

Apps (applications) : ce terme désigne les applications disponibles sur l'outil Netvibes

BIG DATA : il renvoie à des méga données, c'est-à-dire des données massives. L'origine du « Big data » est arrivée grâce à la manière et à la vitesse à laquelle, on produit des données. Cette action de production de données est en croissance perpétuelle avec l'usage d'Internet, ce qui cause aujourd'hui ce problème de volumétrie. Ce phénomène est caractérisé par les 5 V (Volume, Vitesse, Variété, Véracité, Valeur).

Bookmarking social : C'est l'action de mettre en favoris et de conserver une source (site, article, etc.)via une adresse web afin de la consulter ultérieurement. Les navigateurs les utilisés (Google Chrome, Safari, Internet Explorer) possèdent cette fonctionnalité. L'ensemble des bookmarks (favoris, marque-pages, signets) peuvent être organisés en dossiers pour faciliter la récupération des données archivées. (Deiss, 2015)

Curation : c'est la méthode qui consiste, à partir d'une importante quantité d'informations produite de façon continue, à chercher, à trier de façon sélective, à collectionner, à organiser, à commenter et à partager des contenus Web sur une thématique donnée, au sein d'une communauté. (Office québécois de la langue française (OQLF, 2014)

Dashboard : il s'agit d'un tableau de bord vous permettant de réunir dans une même interface les résultats des différents canaux de communication sur lesquels vous opérez votre veille : réseaux sociaux, blogs, blogs, plateformes de partage, flux RSS, etc. (Deiss, 2015)

Documentaliste : C'est un professionnel des sciences de l'information, il est chargé de faire

des recherches afin de répondre aux besoins d'informations et de documentation au sein d'une structure. Il utilise des techniques documentaires pour fournir des livrables à ces cibles (personnel d'entreprise, ONG, etc.)

Flux : c'est une syndication de contenu web, elle pratique du langage XML permettant de créer un fichier résumant les dernières informations du contenu d'un site web. (Deiss, 2015)

Liste de diffusion : Liste d'adresses électroniques identifiée par un pseudonyme et à laquelle on a attribué une adresse de courrier électronique en propre, de telle sorte qu'un message expédié à cette adresse sera automatiquement réexpédié à toutes les autres. (OQLF, 2003)

Misodata : C'est une fonctionnalité de Netvibes qui permet de comparer plusieurs données à la fois

Plateforme collaborative : Outil collaboratif accessible en ligne depuis n'importe quel poste, il s'agit d'une méthode rapide et peu coûteuse de création d'un espace de travail partagé pour la réalisation d'un projet en groupe restreint. (Chaumette, Desbiens, 2008)

RSS (Really Simple Syndication) : C'est un format de syndication qui permet de récupérer les actualités d'un site pour les rendre accessible sur un autre site.

Saved articles : (traduction en français : articles sauvegardés) : est une fonctionnalité de Netvibes qui permet de sauvegarder et d'archiver des articles.

Synchronisation : Fonctionnalité nouvelle des outils collaboratifs, la synchronisation permet de connecter les outils de type palm, PDA, ou les logiciels de type Outlook aux outils collaboratifs afin d'intégrer les mails, agenda ou annuaire directement dans l'outil. (Chaumette, Desbiens, 2008)

Travail collaboratif : Il s'agit de mettre en œuvre dans l'entreprise un environnement humain, organisationnel et technologique permettant à un groupe de travail de communiquer, de coopérer et de se coordonner. (Chaumette, Desbiens, 2008)

Veilleur : C'est un professionnel qui met en place des techniques de surveillance très poussées à partir de plusieurs sources documentaires grâce à des outils technologiques dans un environnement donné afin d'anticiper sur les évolutions.

Veille collaborative : C'est une veille participative c'est-à-dire une veille en ligne à

laquelleplusieurs collaborateurs de différents services vont apporter chacun une expertise sur un sujet donné à partir d'une plateforme commune.

Web 2.0 : Le web 2.0 correspond à la deuxième génération de site Internet. Il offre aux internautes des interfaces plus ergonomiques et plus accessibles, souvent sous la forme de plateformes. Il permet donc un engagement plus important de la part des utilisateurs même novices : devenus acteurs du web, ils peuvent désormais s'exprimer sans contrainte, en créant des sites Internet facilement par exemple (weblogs). (Chaumette, Desbiens, 2008)

Widget : Outil logiciel interactif associé à un élément graphique (bloc), qui permet d'afficher, sous une forme condensée, certaines informations pouvant renvoyer à des données plus détaillées contenues dans l'ordinateur ou fournies par un site de l'internet. (Commission d'enrichissement de la langue française, 2011)

Bibliographie

Centre de Ressources Olympe de Gouges

- Albert Pascal.*Rapport d'activité du CROG*. Toulouse : UT2J, 2015, p. 69
- Personnel du CROG.*Le mémento du CROG*. Toulouse : UT2J, 2017, p.41

Veille et Intelligence économique : Pratiques générales

- ASSOCIATION FRANÇAISE DE NORMALISATION. *Norme XP X50-053 : prestations de veille et prestations de mise en place d'un système de veille.* Paris : AFNOR, avril 1998.
- Balmisse Gilles. *Veille stratégique sur internet : comprendre les enjeux, maitriser les outils et partager l'information.* Saint-Herblain: Editions ENI, octobre 2014, 237 p. (« Marketing book »). ISBN 978-2-7460-9112-2.
- Balmisse Gilles, MEINGAN Denis. *La veille 2.0 et ses outils*. Paris : Hermès science publications, 2008, 234 p. (« Management et informatique »). ISBN 978-2-7462-1929-8.
- Chambaud, Serge. « Les techniques de veille au service du développement des entreprises *». Documentaliste-Sciences de l'Information*. 2011, vol. 48, n°1, p. 22-23.
- Deiss Jérôme. *L'art de faire des recherches et de partager l'information : pratiques et techniques de veille et de curation sur internet*. Limoges : FYP éditions, 2015, 158 p. (« Collection entreprendre »). ISBN 978-2-36405-119-5.
- Deschamps Christophe, Moinet Nicolas. « L'émergence d'internet dans les outils d'Intelligence économique ». *Le Temps des médias.* 2011, n° 16, p. 147-160.
- Diakhate Djibril, *«Est-il possible d'identifier les Facteurs Critiques de Succès à l'intégration d'une démarche de veille et d'intelligence économique dans les PME et TPE ?»,* Mémoire de fin d'études, sous la direction de Dominique Liautard, Université Paul Cézanne d'Aix-Marseille III, 2006.
- Frochot, Didier. Qu'est-ce que la veille ?.*Les Infostratèges* [en ligne]. Paris : Les Infostratèges, 17 juin 2006. Disponible sur : URL <http://www.les-infostrateges.com/article/0606264/qu-est-ce-que-la-veille> [Consulté le 16 mai 2017].

- Henry Véronique, *« Le processus et les outils de veille technologique dans un centre de recherche et développement »*Mémoire de DEA, sous la direction de Sylvie Laine-Cruzel, Université de Lyon, ENSSIB, septembre 1998.

- Hung Kung Sow Daphné, *« Valorisation de l'activité de veille d'un service de Documentation au sein d'un laboratoire pharmaceutique »,* Mémoire de fin d'étude, sous la direction de Marie-France Peyrelong, Université de Lyon, ENSSIB, septembre 2014.

- Kokoume Anani Komi, *« l'automatisation de la veille : un préalable à la mise en œuvre d'un dispositif de veille stratégique au sein du Conseil Régional de Midi-Pyrénées* », Mémoire de fin d'étude, sous la direction de Taoufiq Dkaki, Université Toulouse 2 le Mirail, septembre 2011.

- Lesca Humbert. *Veille stratégique : la méthode L.E.SCAnning*. Colombelles : Éditions EMS, 2003, p. 178, ISBN 9782847690156.

- Noël Elisabeth. *Veille et nouveaux outils d'information* [en ligne]. Paris : Hermès, Lavoisier, 2008, 28 p. Disponible sur : URL <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1688> [consulté le 29 mai 2017].

- Pomart Paul-Dominique, Cacaly Serge, Le Coadic Yves-François[et al.]. « Veille informationnelle »In : *Dictionnaire de l'information*. Paris : Armand Colin. 2008, p. 275-276.

- Rey Raphaël,*«Elaboration de stratégies de veille pour les structures offrant un accompagnement aux startups : les exemples de Genilem et de la Fongit »,* Mémoire de fin d'études, sous la direction d'Hélène Madinier, Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE), 31 aout 2014

- URFIST info. « Actualités des sciences de l'information »[en ligne]. Disponible sur : URL <http://urfistinfo.hypotheses.org/ > [consulté le 5 avril 2017].

- Vanden Berghen Christian. « Intelligence stratégique: information blanche, grise et noire » [en ligne]. EASI, 2 mai 2017. Disponible sur : URL <https://www.easi-ie.com/2012/05/02/information-blanche-grise-noire/> [Consulté le 15 mai 2017].

- Weka éditions. « Le cycle de la veille : principes, limites et alternative » [en ligne]. Weka éditions, 2017. Disponible sur : URL <http://www.weka.fr/administration-locale/base-documentaire/msi-intelligence-economique-wk330/processus-et-methodologie-de-veille-sl6304737/le-cycle-de-la-veille-principes-limites-et-alternative-sl6304747.html> [consulté 20 mai 2017].

Veille et actions collaboratives

- Abelin Jean-Luc. « Collaboration et partage de connaissances comment ça marche ? La finalité de la Collaboration et du Knowledge Management »[en ligne]. LinkedIn, 9 février 2016. Disponible sur : URL <https://fr.linkedin.com/pulse/la-finalit%C3%A9-de-collaboration-et-knowledge-management-jean-luc-abelin> [consulté le 10 mai 2017].
- Bouquillon Philippe, Matthews Jacob T. *Le web collaboratif : Mutations des industries de la culture et de la communication.* Grenoble : Presse Universitaire de Grenoble, 2010, 150 p. (« La communication en plus »). ISBN 978-2-7061-1593-6.
- Boutillier Sophie, Fournier Claude. «Travail collaboratif, réseau et communautés : Essai d'analyse à partir d'expériences singulières ». *Marché et organisations*. 2009, n° 10, p. 29-57.
- Cahier J. P., Leitzelman M., « Infrastructure Web socio-sémantique pour la Veille Collaborative ». In : Patrick Brébion, (dir.). 25°conférence d'Ingénierie des Connaissances (IC201) communication dans la session projets et industrie. 12-16 mai 2014, Clermont-Ferrand.
- Chaumette Claire, Desbiens Delphine. *Typologie des systèmes d'information: Le travail collaboratif* [en ligne]. Lille : Université Lille 3, 2008, 41 p. Disponible sur : URL<http://observatoire.tic.free.fr/pdf/dossiersThematiques/5_Travail_collaboratif.pdf> [consulté le 20 mai 2017].
- Domingues Aguiar Tatiana, *« La dimension organisante de la "veille collaborative" : entre communauté et organisation »,* Thèse de doctorat, sous la direction de Manuel Zacklad, École doctorale Abbe-Gregoire DICEN – IDF, 27 novembre 2015.
- Gicquel Florence, Jdey Aref. *Le projet collaboratif 2.0 : pour mobiliser la documentation au sein de l'entreprise*. Paris : ADBS Éditions, 2010, 62 p. (« l'essentiel sur »). ISNB 978-2-84365-119-9.
- Mesguich Véronique, Diallo Alpha, Jdey Aref. « Où va la veille ? ». *Documentaliste-Sciences de l'Information*. 2008, vol. 45, n°4, p. 58-69.
- Robert, Christophe. « Un portail de veille partagée sous Netvibes ». *Bulletin des Bibliothèques de France. 2*009, t.54, n°4, p. 61-64.

Veille et bibliothèques

- Géroudet Marie-Madeleine,*«De la veille métier à la veille stratégique : quels enjeux pour les bibliothèques ? »,* Mémoire de fin d'étude, sous la direction de Marie-Françoise Defosse, Ecole Nationale Supérieure des Sciences de l'Information et des Bibliothèques (ENSSIB), Janvier 2013.

- Inspection générale des bibliothèques. *Les ressources documentaires pour la recherche au sein des sites universitaires*. Paris : IGB, 2012, 42 p. Rapport 2012-021 [consulté le 18 avril 2017]. Version PDF téléchargeable en ligne à l'adresse URL <https://cache.media.enseignementsuprecherche.gouv.fr/file/2012/79/5/rapport_IGB_2012_21_novembre_2012_242795.pdf>.

- Mercier Silvère. « Veille collaborative par des professionnels de l'information et de la documentation »[en ligne].*Bouillon des bibliobsédés,* 2014. Disponible sur : URL <http://www.bouillon-des-bibliobsedes.fr/> [consulté le 25 novembre 2012].

Mise en place d'un dispositif de veille

- Aventurier P., Cocaud S., Dedet F. « Mise en place d'un dispositif de veille collective pour le réseau IST : l'Observatoire des Technologies ». *Cahier des Techniques de l'INRA*. 2012, n°spécial, p. 123-132.

- Cabinet Agentielle. *La veille Du concept à la réalité, culture, méthode, outils* [en ligne]. Cabinet Agentielle, Janvier 2013, 25 p. Disponible sur : URL <https://www.esi.ac.ma/Dossiers/20140303080311.pdf> [consulté le 16 mai 2017].

- Frochot, Didier. Comment mettre en place un dispositif de veille ?.*Les Infostratèges* [en ligne]. Paris : Les Infostratèges, 17 juin 2006. Disponible sur : URL <http://www.les-infostrateges.com/article/0606267/comment-mettre-en-place-un-dispositif-de-veille> [consulté le 16 mai 2017].

Enquêtes sur les bibliothèques

- Mercier Silvère. « Résultats de l'enquête sur le Bouillon du Bibliobsédé » [en ligne].*Bibliobsession,* 5 octobre 2008. Disponible sur : URL <http://www.bibliobsession.net/2008/10/05/resultats-de-lenquete-sur-le-bouillon-du-bibliobsede/?doing_wp_cron=1356972937.0105359554290771484375> [consulté le 30 mai 2017].

- Morenvillé Anne. « Enquête auprès des publics de la Bibliothèque universitaire centrale de Lille 3 » [en ligne]. *Insula Le blog de la Bibliothèque des Sciences de l'Antiquité* (Lille 3), 17 avril 2013. Disponible sur : URL <http://bsa.biblio.univlille3.fr/blog/2013/04/enquete-publics-bibliotheque-universitaire-lille-3/> [Consulté le 05 avril 2017]

Table des matières

Introduction 6

Première partie : Cadre de la recherche 10

Introduction 11

Chapitre I : Le terrain : Le centre de ressources Olympe de Gouges (CROG) 12

I.1 Des bibliothèques associées vers le centre de ressources intégré 12

I.2 Le CROG, une nouvelle entité documentaire 14

I.2.1 Publics, disciplines enseignées et collections 15

I.2.2 Une période de changement pour le personnel 16

Chapitre II : l'objet : la veille 18

II.1 Définition générale 18

II.2 Typologie de veilles 20

II.2.1 La veille informationnelle 20

II.2.2 La veille stratégique 21

II.2.3 La veille documentaire 22

II.2.4 La veille technologique ou scientifique 22

II.2.5 La veille juridique 23

II.3 Le cycle de vie de la veille 25

II.3.1 Le ciblage 25

II.3.2 La collecte 26

II.3.3 Le traitement et l'analyse 26

II.3.4 La diffusion 27

Conclusion 28

Deuxième partie : la veille collaborative 29

Introduction 30

Chapitre I : Des pratiques collaboratives vers une veille 31

I.1 Des pratiques et des usages fondés sur des outils 32

I.1.1 Un principe fondateur : le partage 33

I.1.2 Des activités de collaboration 34

I.2 Pratiques collaboratives en veille 35

Chapitre II : La veille en milieu universitaire 39

II.1 État des lieux du terrain universitaire 39

Les caractéristiques de l'information scientifique et technique 40

II.2 Les pratiques de veille dans les centres de ressources documentaires (CRD) 40

II.3 L'aspect de la veille collaborative dans les CRD 42

II.3.1 Les dispositifs de la veille collaborative 43

II.3.2 Les enjeux de la veille collaborative 43

II.4 La méthodologie suivie 44

Enquêtes quantitative sur les pratiques de veille dans les CRD 45

Entretiens qualitatifs 46

II.5 Exemples dans d'autres universités 47

INSA 48

Chapitre III : État des lieux à l'UT2J 52

III. 1 De la bibliothèque d'UFR vers les CRD 52

III.2 Les rapports entre le SCD et les CRD de l'UT2J 53

La gestion du fonds documentaire 53

Des tutelles différentes 54

III.3 Les pratiques de veille à l'UT2J 54

Le CLAP 54

Le CRL 55

Le CROG 55

Conclusion 58

Troisième partie : La démarche de la mise en place de l'outil de veille collaborative.....59

Introduction.....61

Chapitre I : Réflexion sur le choix des outils de veille.....62

I.1 Évolutions des outils.....62

Les outils d'identification et de sélection des sources (sourcing).....62

Les outils de surveillance.....62

I.1.3 Les outils de recherches.....63

Les aspirateurs de sites.....63

La recherche dans le contenu des blogs.....64

Les flux RSS.....64

Les outils de gestion des réseaux sociaux.....64

Les outils d'agrégation de contenus.....65

Les outils collaboratifs.....65

I.2 Le choix de l'outil de veille du CROG.....67

Feedly.....68

Netvibes.....68

Chapitre II : Présentation des fonctionnalités de l'outil de veille choisi.....70

II.1 Présentation de Netvibes.....70

II.2 Les fonctionnalités de Netvibes.....71

II.3 La présentation des interfaces des pôles.....73

Chapitre III : Réflexion sur la démarche de mise en place d'un dispositif de veille.....77

III.1 L'analyse des besoins du dispositif.....77

III.1.1 Une veille pour quel public ?.....77

III.1.2 Quel type d'information pour le CROG ?.....78

III.1.3 Comment accédez à l'information ?.....79

III.2 L'analyse des ressources disponibles.....79

III.2.1 Les moyens humains.....79

III.2.2 Les moyens matériels.....80

III.2.3 Les moyens financiers 80

III.3 La mise en place et le développement de l'outil de veille 81

III.3.1 Expression des besoins 81

III.3.2 Définition du périmètre de la veille 82

III.3.3 Formalisation des axes de la veille 83

III.3.4 Identification et sélection des sources 85

III.3.5 La collecte de l'information 86

Les sources d'informations : flux RSS 86

Les sources d'information : les retours d'expériences 87

Les sources d'informations : les moteurs de recherche 87

III.3.6 L'analyse et le traitement de l'information 87

III.3.7 Le partage et la diffusion de l'information 88

III.3.8 Les contraintes à la réalisation du projet de veille 89

III.4 La veille, une action du projet de service 90

III.4.1 La veille, un projet toujours remis à plus tard 90

III.4.2 Légitimation de la veille 91

III.4.3 A quelle période initier son projet de veille ? 91

III.4.4 Veiller pour une évolution du projet de service 92

III.4.5 Partager : pour une veille collaborative 93

III.4.6 Les finalités de cette veille 93

Conclusion 96

Table des sigles et abréviations 98

Lexique 100

Bibliographie 103

ANNEXES (volume 2)