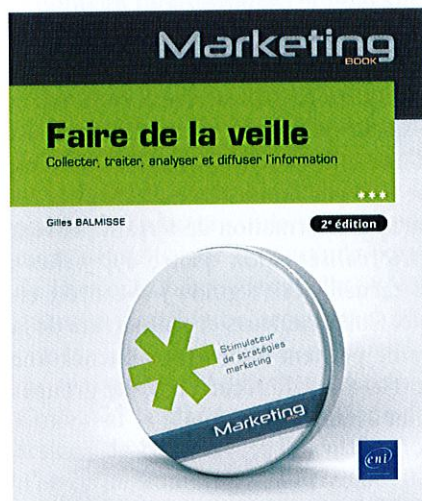


FAIRE DE LA VEILLE DOCUMENTAIRE

PAR JEAN-PHILIPPE ACCART
consultant en sciences de l'information

Gilles Balmisse est l'un des experts actuels francophones de la gestion de la veille ; il est consultant et enseignant ainsi qu'auteur de plusieurs ouvrages dans ce domaine, ouvrages qui ont fait sa réputation. Aussi est-il intéressant de voir ce qu'il a à nous dire en 2023 sur « faire de la veille ».

Le sous-titre de son ouvrage est : « collecter, traiter, analyser et diffuser l'information », ce qui bien sûr concerne bibliothécaires, documentalistes, veilleurs et professionnels de l'information en général. Pour information, de nombreux services de documentation, publics et privés, prennent la dénomination de « services de veille », qui correspond mieux à leur activité, celle-ci étant orientée vers la surveillance et l'anticipation par rapport à un domaine particulier. Il est vrai aussi que les entrepreneurs et les décideurs sont plus à même de comprendre le terme de « veille » que celui de « documentation » peut-être trop généraliste. Par ailleurs, il n'est pas inintéressant de constater que l'ouvrage de G. Balmisse est publié dans la collection intitulée « Marketing Book » : c'est une indication par rapport à la veille vue comme un outil du marketing. Par rapport aux bibliothèques publiques, à qui s'adresse en priorité la revue *Lectures.Cultures*, le choix de traiter cet ouvrage peut paraître surprenant ou inapproprié. En réalité, le concept de veille est beaucoup plus développé que l'on ne croit dans ces structures – activité souvent vue sous un autre intitulé



– ne serait-ce, par exemple, que pour les acquisitions d'ouvrages ou de documents : les acquéreurs développent alors des stratégies qui s'apparentent fortement à de la veille d'information. De même, l'étude de l'environnement (culturel, socio-économique) d'un établissement est important à considérer pour bien comprendre la fréquentation et l'usage de la bibliothèque. Très applicatif, cet ouvrage dresse non seulement un panorama des différents types de veille, mais également des dispositifs ou des outils à mettre en place. Onze chapitres composent l'ouvrage et, sans surprise, le premier chapitre nous aide à « Comprendre ce qu'est la veille » avec d'emblée la définition suivante : « une activité de veille [...] est de surveiller les évolutions de son environnement afin de mieux identifier

les opportunités et les menaces, le tout dans la perspective de prendre des décisions pertinentes ». Il existe plusieurs types de veille : juridique, stratégique, technologique... l'auteur en discerne huit. La veille peut être considérée sous différentes approches (individuelle ou collective ; structurée), selon la nature des sources d'information ciblées (humaines, électroniques). Ce premier chapitre se termine sur les outils nécessaires pour exercer une veille efficace : les plateformes de veille (intégrées ou spécialisées) ; les outils de gestion de la veille ; les outils de support.

L'ENVIRONNEMENT DE LA VEILLE

Le chapitre 2 « Maîtriser les enjeux liés à l'information » replace la veille dans son environnement, à savoir l'information de manière générale. L'auteur reprend alors la définition de l'information donnée par le dictionnaire *Le Robert* : « Indication, renseignement, précision que l'on donne ou que l'on obtient sur quelqu'un ou quelque chose ». Les notions de « donnée » et de « connaissance » sont également abordées. Cependant, la veille n'est pas issue ►

- uniquement de l'information, elle est également « issue du terrain » : le recueil d'informations provenant de clients, collaborateurs, fournisseurs s'avère essentiel. Appliqué aux bibliothèques, ce recueil concerne leur environnement (utilisateurs-lecteurs ; fournisseurs ou relais d'information telles les libraires ; le réseau documentaire...). Internet – et donc les algorithmes – est également un contributeur important de la veille (voir aussi le chapitre 4).

LES OUTILS DE LA VEILLE

Le chapitre 3 « Se préparer à faire de la veille » détaille les actions nécessaires qui précèdent la veille : le cadrage des besoins ; la définition des objectifs et du périmètre ; la réalisation du bilan de l'existant ; la définition des contours du dispositif à déployer ; la réussite d'un plan de veille. Le chapitre 4 « Rechercher de l'information sur le Web » est incontournable à l'heure actuelle : l'information numérique étant présente partout, elle est un des matériaux essentiels d'une « bonne veille ». Elle est vue comme un outil et un support. Outil grâce aux moteurs de recherche existants : Google, Bing, Yahoo, Qwant, DuckDuckGo... Ceux-ci sont passés en revue, ainsi que d'autres pouvant être utiles pour la veille (Brave Search), des métamoteurs ou des moteurs spécialisés. Plusieurs pages sont ensuite consacrées à la méthodologie de recherche, avec notamment l'utilisation des opérateurs booléens. Quelques pistes et astuces sont données en complément.

Le chapitre 5 « Travailler avec des sources d'information sur le Web » va plus loin que le chapitre précédent et montre comment des sources d'information trouvées sur le Web peuvent être utilisées, sans oublier le Web social. Les trois types de sources (primaires, secondaires, tertiaires) sont analysés par rapport à leur pertinence et dans un objectif de veille et de curation. La question de l'évaluation des sources est prise en compte.

LA COLLECTE D'INFORMATION

Après avoir cherché et trouvé des sources d'information pertinentes, il est nécessaire de savoir les exploiter au mieux. Le chapitre 6 « Automatiser la collecte d'information » montre les possibilités actuelles fournies par la technologie, et il en existe plusieurs : l'automatisation de la veille grâce à des plateformes intégrées ; les « alertes » avec le suivi des mots clés (partie très détaillée) ; le suivi grâce aux réseaux sociaux ; l'abonnement à des flux d'information ; la mise sous surveillance de pages Web.

Après l'automatisation, la part belle est faite dans le chapitre 7 à « Organiser la collecte d'information provenant du terrain » : on touche là du doigt l'un des points les plus importants de la veille, à savoir que même si la technologie est d'une aide précieuse, l'aspect humain ne l'est pas moins. La collecte et le recueil d'information du terrain peuvent être réalisés selon quatre approches : le recueil libre ; guidé ; encadré ; ciblé. Collaborateurs et animateurs de la veille peuvent alors être sollicités une fois le choix du recueil fait, des groupes sont à mettre en place.

LE TRAITEMENT ET L'ANALYSE DES RÉSULTATS DE LA COLLECTE

C'est l'objet des chapitres 8 et 9. Les informations obtenues vont être qualifiées, puis subir un classement selon cinq critères. Différents niveaux sont dégagés. Puis viendra le temps de la synthèse. Il n'est pas rare qu'un certain nombre de constats en résulte, et notamment que le cycle de la veille doive être amélioré à la suite de problèmes ou de dysfonctionnements. Le temps de l'analyse est celui qui permet de valoriser les résultats de la veille auprès des demandeurs : des produits de veille sont élaborés à cet effet tels les livrables de veille, les tableaux de bord et les analyses.

LA DIFFUSION DES LIVRABLES DE VEILLE

La méthode de production des livrables (chapitre 10) est expliquée (besoins, destinataires, types d'information, fréquence, choix du livrable), ainsi que la réalisation des premiers livrables. La diffusion elle-même peut être réalisée en modes pull et push selon le ciblage défini, et le timing nécessaire. La technologie actuelle propose différents outils de diffusion tels l'email, le SMS, le flux RSS... Enfin, le chapitre 11 passe en revue dans le détail un outil de veille, Inoreader, qui agrège des contenus et des flux RSS.

Gilles Balmisse nous livre ici la quintessence de son savoir-faire en matière de veille. Le lecteur ressort outillé de cet ouvrage, avec un certain nombre de méthodes, de conseils permettant de mettre en place un véritable service de veille. ●

› *Faire de la veille. Collecter, traiter, analyser et diffuser l'information, par Gilles Balmisse, 2^e éd., Saint-Herblain, ENI, coll. « Marketing Book », 2023, 308 pages, 29 €, ISBN 978-2-409-03844-0.*