Diplôme de conservateur des bibliothèques

Mémoire d'étude / Janvier 2013

De la veille métier à la veille stratégique : quels enjeux pour les bibliothèques ?

Marie-Madeleine Géroudet

Sous la direction de Marie-Françoise Defosse
Maître de conférences associée – Enssib

Remerciements

Mes remerciements vont d'abord à ma directrice de mémoire, Marie-Françoise Defosse, maître de conférences associée à l'Enssib, pour m'avoir soutenue depuis l'origine de ce projet jusqu'à sa dernière ligne droite. Votre disponibilité et votre regard ont beaucoup apporté à ce travail.

Je remercie aussi toutes les personnes qui m'ont accordé de leur temps lors d'un entretien : Raphaëlle Bats, Daniel Bourrion, Thomas Chaimbault, Thierry Claerr, André Dazy, Marlène Delhaye, Christelle Di Pietro, Alain Duperrier, Antoine Fauchié, Nicole Feuchot, Annie Feyfant et Olivier Rey, Dinah Galligo, Raphaële Gilbert, Thierry Hund, Pierre Marige, Silvère Mercier, Clément Oury, Karine Pellerin, Jérôme Pouchol, Benoît Roucou ainsi qu'Emmanuel Jaslier et Mathieu Stoll. Leur expérience et leurs idées m'ont beaucoup aidée dans la construction de ce mémoire. Je remercie également Jean-Philippe Accart, Patrick Bazin, Gildas Illien, Jean-Marc Laithier et Pauline Le Goff-Janton pour nos échanges par mails.

Mes remerciements s'adressent également à tous ceux qui m'ont aidée dans la réalisation de mon enquête : Christophe Evans, Marie Déage et Julien Logre pour la relecture des questions, les groupes régionaux de l'ABF, l'ADBDP, mes collègues de la Fibe-R (Forever…) et de la promotion Rosa Luxemburg, ainsi que l'ensemble des personnes qui ont fait circuler ce questionnaire. Je remercie enfin et surtout les presque 1 000 personnes qui ont contribué par leurs réponses et leur enthousiasme au contenu de ce mémoire.

Pour beaucoup de dialogues, de fous-rires et de grands moments, je souhaite aussi remercier mes collègues de la promotion Rosa Luxemburg, et notamment les habitants du carrel 1.27, les accrocs de la petite auberge et tous ceux qui font que cette année à l'Enssib gardera une saveur particulière.

Enfin, parce qu'ils m'ont beaucoup supportée dans la rédaction de ce mémoire, je tiens à remercier ma famille et mes amis : ce mémoire vous est dédié, à vous qui savez si bien me rappeler ce qui compte vraiment.

(cc) BY-NC-ND

Résumé :

Dans un contexte évolutif et incertain, le développement de la veille peut permettre aux bibliothèques de mieux s'adapter à la demande de leur public et à l'évolution des modèles de diffusion des contenus culturels et scientifiques. L'implantation de dispositifs de veille stratégique peut s'appuyer sur la préexistence de réseaux institutionnels ou non, sur les pratiques individuelles des professionnels et sur des initiatives déjà mises en place dans les bibliothèques. L'enjeu est de légitimer les pratiques actuelles afin qu'elles puissent devenir source d'action et d'innovation pour les bibliothèques.

Descripteurs :

Veille technologique
Bibliothéconomie – Innovations
Veille stratégique

Abstract :

In a changing and uncertain context, the development of a monitoring capacity can help libraries to adapt to public demand and news models of cultural and scientific content's distribution. The implementation of strategic intelligence systems can be based on the preexistence of professional networks, individual practices and existing initiatives in libraries. The major stake is to legitimize current practices so that they can become a source of action and innovation for libraries.

Keywords :

Library science – technological innovations

Strategic intelligence

Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 2.0 France** » disponible en ligne *http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/deed.fr* ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

BY-NC-ND

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS 7
INTRODUCTION 9
METHODOLOGIE 11
PARTIE 1 : POURQUOI VEILLER EN BIBLIOTHEQUE ? 15
1.1. De la veille en général 15
1.1.1. Définitions 15
1.1.2. Les étapes de la veille 16
1.1.3. La veille et le suivi documentaire 17
1.1.4. La veille et ses qualificatifs 17
1.2. Périmètre actuel de la veille en bibliothèque 19
1.2.1. La veille thématique 19
1.2.2. La veille métier 20
1.3. Vers une veille stratégique en bibliothèque ? 21
1.3.1. Une question de vocabulaire ? 21
1.3.2. L'environnement des bibliothèques justifie-t-il une veille stratégique ? 22
1.3.3. Apport de la veille stratégique aux bibliothèques 24
1.4. Veiller pour agir : une typologie de la veille en bibliothèque vue sous l'angle de sa finalité 28
1.4.1. Veiller en son pays 29
1.4.2. Aux dernières nouvelles… 29
1.4.3. Une lame de fond : les mutations de la société 30
1.4.4. La bibliothèque dans la chaîne de diffusion 30
1.4.5. De la veille et du droit 31
1.4.6. La veille technologique : un statut à part ? 31
1.4.7. La veille image 32
PARTIE 2 : VEILLEZ ! DE L'IMPERATIF A LA PRATIQUE 33
2.1. Démarches collectives de veille dans le monde des bibliothèques 33
2.1.1. La « veille du dehors » : les réseaux extérieurs aux institutions 33
2.2.2. La veille dans les institutions et les associations 38
2.2. La veille « silencieuse » : bilan des pratiques de veille individuelles au sein des établissements 42
2.2.1. Un état des forces en présence 43
2.2.2. Les motivations des veilleurs 44
2.2.3. Comment veillent-ils ? 46
2.2.4. Le temps de la veille : faux problème ou vrai enjeu ? 47

(cc) BY-NC-ND

2.2.5. Le soupçon de l'illégitimité 50

2.3. La « veille à tâtons » : pratiques collectives et dispositifs internes au sein des bibliothèques 51

2.3.1. La circulation de la veille personnelle 51

2.3.2. Une typologie des dispositifs internes 52

2.3.3. Traits communs et divergences des dispositifs internes 55

2.3.4. Les obstacles à la réalisation d'un projet de veille 57

PARTIE 3 : PRECONISATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE DE DISPOSITIFS DE VEILLE 59

3.1. La veille : un projet comme un autre 59

3.1.1. La veille dans le tiroir des projets 59

3.1.2. Quand initier son projet de veille ? 60

3.1.3. Le mode projet est-il adapté à tous les établissements ? 60

3.2. Organisation et légitimation des acteurs du projet de veille 61

3.2.1. La répartition des rôles 61

3.2.2. La responsabilité du projet 63

3.2.3. Le cas d'un réseau de contributeurs libres 65

3.2.4. Le cas d'un réseau de contributeurs restreints 66

3.3. Veiller pour décider : un lien à construire 69

3.3.1. Cibler 69

3.3.2. Repérer, formaliser, collecter 71

3.3.3. Analyser, discuter, enrichir 73

3.3.4. Diffuser : pour une veille utile 76

3.3.5. Le nécessaire retour : vers une évaluation de la veille 78

CONCLUSION 80

BIBLIOGRAPHIE 81

TABLE DES ANNEXES 87

TABLE DES ILLUSTRATIONS 125

(cc) BY-NC-ND

Sigles et abréviations

ABF - Association des Bibliothécaires de France

ADBDP – Association des Directeurs de Bibliothèques Départementales de prêt

ADBS – Association des professionnels de l'information et de la documentation

Afnor – Association Française de Normalisation

Arald – Agence Rhône-Alpes pour le Livre et la Documentation

BBF – Bulletin des Bibliothèques de France

BDP – Bibliothèque Départementale de Prêt

BnF – Bibliothèque nationale de France

BM – Bibliothèque municipale

Bpi – Bibliothèque Publique d'Information

BU – Bibliothèque universitaire

Couperin – Consortium Universitaire de Publications Numériques

DBIST – Direction des Bibliothèques et de l'Information scientifique et technique

DEPS – Département des Études, de la Prospective et des Statistiques

Enssib – École nationale supérieure des sciences de l'information et des bibliothèques

FILL – Fédération Interrégionale du Livre et de la Lecture

IABD – Interassociation Archives Bibliothèques Documentation

IFTTT – If this then that

Intd – Institut National des Techniques de la Documentation

IST – Information scientifique et technique

LRU – Loi relative aux libertés et aux responsabilités des universités

MCC – Ministère de la Culture et de la Communication

MIOP – Médiathèque Intercommunale Ouest-Provence

PEB – Prêt entre bibliothèques

PME – Petites et moyennes entreprises

RSS – Really Simple Syndication

SCD – Service Commun de Documentation

SIGB – Système intégré de gestion des bibliothèques

Urfist – Unité Régionale de Formation à l'Information Scientifique et Technique

UVSQ – Université Versailles-Saint-Quentin

VAS – Veille anticipative stratégique

(cc) BY-NC-ND

INTRODUCTION

Dans un article paru en 2009, Olivier Le Deuff, maître de conférences en sciences de l'information, constate que l'évolution de la société de l'information appelle une nouvelle conception de la veille :

> « Il faut sortir de la logique de la surveillance et aller dans une autre direction qui correspond davantage à l'inscription de l'individu dans un collectif qui lui permet à la fois de se valoriser personnellement (…) et de participer au travail collectif[1]. »

Par cet appel « au réveil de la veille », Olivier Le Deuff délie la notion de veille de son enracinement dans l'intelligence économique et le monde des entreprises. Quand l'Afnor la définit comme « une activité continue (…) visant à une surveillance active de l'environnement (…) pour en anticiper les évolutions[2], » il propose d'ajouter à la veille une double dimension d'attention et de partage, de la transformer en une « intelligence coopérative[3] » porteuse de nouvelles idées pour les organisations.

Parce que leurs missions les encouragent à porter attention à leur public et à coopérer entre elles, les bibliothèques peuvent pleinement s'associer à cette nouvelle définition de la veille. Elles en ont par ailleurs besoin, dans un contexte où le développement du numérique continue à révolutionner les modalités d'accès aux contenus culturels. Une partie de la profession a ainsi adopté cette nécessité d'une veille fondée sur le partage, en utilisant le web et les réseaux sociaux comme espace privilégié pour la construction d'un dialogue continu et riche. L'émergence de ce réseau non-institutionnel a beaucoup contribué au développement de la veille en bibliothèque.

On distingue communément deux acceptions de la veille[4] en bibliothèque : la veille thématique, qui consiste à suivre l'évolution d'une discipline à des fins de construction de collection et de médiation, et la veille métier, qui se centre à l'inverse sur l'ensemble des problématiques professionnelles liées aux bibliothèques. La veille métier, qui nous intéresse dans le cadre de ce mémoire, doit favoriser l'information des professionnels et conduire à l'adaptation des bibliothèques à leur environnement. Elle apparaît ainsi comme une activité hautement stratégique qui peut conditionner le positionnement des bibliothèques dans la société d'aujourd'hui.

Pour que cette activité puisse être utilisée dans la définition des orientations stratégiques d'une bibliothèque, il devient désormais nécessaire de penser la construction de dispositifs adaptés qui valorisent et mettent à profit les pratiques individuelles des professionnels. En développant des systèmes mutualisés, les

---

[1] Olivier LE DEUFF. « Le réveil de la veille : prendre soin plutôt que surveiller. » *Educavox* [en ligne] 27 novembre 2011. Disponible sur : http://www.educavox.fr/actualite/debats/Le-reveil-de-la-veille-prendre Consulté le 19 novembre 2012.

[2] 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.

[3] Olivier LE DEUFF. Art. cit.

[4] Cette distinction est par exemple faite par Silvère MERCIER. « Enquête sur les pratiques de veille-métier en bibliothèque. » [en ligne] *Bibliobsession*, 13 septembre 2012. Disponible sur : http://www.bibliobsession.net/2012/09/13/enquetes-sur-les-pratiques-de-veille-en-bibliotheque/ Consulté le 15 septembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

bibliothèques se tourneraient ainsi vers une veille stratégique conçue à la fois comme une démarche collective et comme un moyen d'action. A travers ce mémoire, nous souhaitons ainsi questionner les pratiques de veille existantes et nous demander de quelle manière passer de pratiques isolées, parfois mal identifiées et reconnues au sein des établissements, à des dispositifs utiles aux bibliothèques et soutenus par elles.

Envisager le passage de la notion de veille métier à celle de veille stratégique implique d'abord d'explorer plus avant le rôle que peut tenir la veille pour les bibliothèques. Une fois démontrée la nécessité de construire des dispositifs de veille stratégique, il importe de dresser un état des lieux le plus complet possible des pratiques de veille, qu'elles soient individuelles ou collectives, internes ou externes aux bibliothèques. Ce bilan nous conduit finalement à proposer une série de préconisations pour le développement de systèmes de veille stratégique dans les bibliothèques.

(cc) BY-NC-ND

METHODOLOGIE

> « Très difficile de « cadrer » la veille : c'est un état d'esprit, une curiosité et un appétit professionnels[5]. »

Pour caractériser les pratiques de veille dans les bibliothèques, nous avons mis en œuvre une méthodologie qui associe enquête quantitative et entretiens qualitatifs.

Enquête sur les pratiques de veille[6]

Lorsque nous commençons ce travail, nous disposons de peu de données sur les pratiques de veille en bibliothèque : certes, Twitter, les biblio-blogs et les autres outils de diffusion sur le web permettent de mieux connaître ce qu'il est possible de définir comme la partie émergée de la veille en bibliothèque[7]. Il existe également des enquêtes ciblées sur les lecteurs des biblio-blogs, menées en général par les auteurs de blogs eux-mêmes[8]. Mais les pratiques de veille des professionnels de bibliothèque demeurent finalement assez peu connues.

L'enquête quantitative doit donc nous permettre de récolter un ensemble significatif d'informations sur les pratiques de veille en bibliothèque. Elle s'adresse donc à « tous les professionnels de bibliothèque, qu'ils aient ou non une pratique de la veille[9]. ». Elle est réalisée *via* un questionnaire auto-administré accessible uniquement en ligne. Composée pour l'essentiel de questions fermées, elle offre cependant au répondant une possibilité de laisser un commentaire final. Diffusée par des canaux informels et avec l'aide d'associations de bibliothèques, elle est rapidement reprise sur Twitter, dans des *newsletters* et sur un biblio-blog[10]. Elle demeure en ligne entre le 29 août 2012 et le 16 octobre 2012, date à laquelle plus de 1 000 personnes ont répondu à tout ou partie des questions posées. Une fois retirés les questionnaires inexploitables, nous parvenons à un échantillon auto-construit de 945 répondants[11].

Le succès de l'enquête témoigne de la forte attente des professionnels de bibliothèque sur cette question de la veille. Cependant, s'ils peuvent être considérés comme un état des forces en présence, les résultats de l'enquête ont été biaisés par les modalités d'administration du questionnaire et par sa diffusion sur les réseaux des associations, Twitter et les biblio-blogs. Comme le signale justement une chargée des ressources numériques en BM :

---

[5] Un cadre A en BDP, enquête sur les pratiques de veille, octobre 2012.

[6] Le bilan complet et l'ensemble des résultats de l'enquête sont disponibles en annexe 2.

[7] Les veilleurs les plus actifs évoquent assez régulièrement leurs pratiques de veille sur leur blog. Voir par exemple Thomas CHAIMBAULT. « Dis-moi comment tu veilles… ». *Vagabondages* [en ligne], 7 mars 2011. Disponible sur : http://www.vagabondages.org/post/2011/03/07/Dis-moi-comment-tu-veilles Consulté le 10 novembre 2012.

[8] Voir notamment le travail de Pascal K., Daniel BOURRION. *Enquête BBS : la biblio-blogosphère francophone : usages et pratiques.* mai 2007. Disponible sur : http://bibliotheque20.files.wordpress.com/2007/05/bbs_rapport.pdf Consulté le 15 novembre 2012.

[9] Extrait du message introductif, voir le contenu du questionnaire en annexe 1.

[10] Une liste des canaux de communication utilisés figure en annexe 2.

[11] En 2007-2008, on évaluait à 25 000 fonctionnaires les effectifs globaux de la filière bibliothèques en France. Ces chiffres ne prenaient cependant pas en compte les contractuels qui n'ont pas été distingués des titulaires dans le cadre de notre enquête.

(cc) BY-NC-ND

« Les personnes qui verront passer cette enquête risquent d'être ceux qui justement font de la veille, ou ont un réseau professionnel en ligne développé.[12] »

Pour fonder notre analyse des résultats sur des bases plus solides, nous avons caractérisé plus précisément l'écart[13] entre le profil des répondants et la filière bibliothèques dans sa globalité. Nous mesurons le décalage le plus important dans la représentation des différentes catégories dans l'échantillon. La catégorie A apparaît fortement surreprésentée au détriment de la catégorie C[14] qui a peu répondu à l'enquête. Seule la représentation de la catégorie B semble plus proche de la réalité, même si celle-ci demeure légèrement surreprésentée. Par ailleurs, si l'échantillon se compose à parts quasi-égales de fonctionnaires d'État (48%) et de territoriaux (52%), la représentation des personnels des grandes bibliothèques d'État (BnF, Bpi) demeure très faible. Enfin, si cette donnée est plus difficile à évaluer en l'absence de données récentes sur la pyramide des âges dans la filière bibliothèques, nous pouvons estimer que la catégorie des 18-35 ans est surreprésentée (44% de l'échantillon) aux dépens des 50 ans et plus (17%).

Ces décalages permettent de dresser le profil-type de notre répondant : celui-ci travaille indifféremment dans une collectivité territoriale ou en BU. Il appartient aux catégories A ou B de la fonction publique. Généralement plus jeune que la moyenne d'âge de la filière bibliothèques, il est assez sensibilisé à la question de la veille qu'il pratique lui-même dans la majeure partie des cas. Notre enquête ne nous permet donc pas de connaître avec certitude la proportion de veilleurs en bibliothèque, mais elle se révèle riche en enseignements lorsqu'il s'agit de caractériser les pratiques de ces veilleurs.

Entretiens qualitatifs

Parallèlement à l'enquête quantitative, nous avons également mené une série de vingt entretiens qualitatifs avec des professionnels de bibliothèque[15]. Ceux-ci ont généralement été retenus pour le rôle qu'ils jouent dans le développement de la veille en bibliothèque : il peut s'agir de biblio-blogueurs, de chargés de veille dans un établissement, de responsables de bibliothèques ou de services ainsi que d'auteurs de points de vue sur la veille. Des éléments issus de deux entretiens menés dans le cadre d'un précédent poste ont également été repris.

La plupart de ces entretiens se sont déroulés entre mai et novembre 2012 : les entretiens menés avant l'été ont permis de tester une partie des questions et d'établir la base de l'enquête quantitative lancée en septembre. D'une manière générale, les questionnaires sont composés d'une partie commune[16] portant sur la pratique individuelle de la veille et d'une partie spécifique liée au profil du répondant : lorsque ces professionnels travaillent au sein d'une équipe, ils sont également interrogés sur leur perception des pratiques de veille de leurs collègues.

---

[12] Commentaire issu de l'enquête sur les pratiques de veille, octobre 2012.

[13] Voir l'analyse complète de cet écart en annexe 2.

[14] Catégorie A : 40% dans l'échantillon contre 18% dans la filière bibliothèques. Catégorie B : 40% dans l'échantillon contre 34% dans la filière bibliothèques. Catégorie C : 19% dans l'échantillon contre 47% dans la filière bibliothèques.

[15] La liste des personnes rencontrées dans le cadre de ce mémoire est disponible en annexe 3.

[16] Les questions qui composent cette partie commune sont reproduites en annexe 4.

(cc) BY-NC-ND

Le contenu de ces entretiens a été utilisé de trois manières dans le cadre de ce mémoire : les informations sur les pratiques individuelles des veilleurs ont été analysées et couplées aux résultats et aux commentaires de l'enquête quantitative. Les propos de nos interlocuteurs sont alors cités de manière anonyme. A l'inverse, lorsqu'ils décrivent les dispositifs de veille internes auxquels ils participent, les professionnels sont cités nommément. Enfin, une partie des informations recueillies a été utilisée pour construire les préconisations développées dans la troisième partie de ce mémoire.

(cc) BY-NC-ND

PARTIE 1 : POURQUOI VEILLER EN BIBLIOTHEQUE ?

1.1. DE LA VEILLE EN GENERAL

1.1.1. Définitions

En 1998, la norme Afnor XP X50-053 sur les *Prestations de veille et prestations de mise en place d'un système de veille* définit la veille 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[17]. »

Cette première définition peut être complétée par celle donnée par l'INTD dans son *Vocabulaire de la documentation :*

> « Dispositif organisé, intégré et finalisé de collecte, traitement, diffusion et exploitation de l'information qui vise à rendre une entreprise, une organisation, quelle qu'elle soit, capable de réagir, à moyen et long termes, face à des évolutions ou des menaces de son environnement, que celles-ci soient technologiques, concurrentielles, sociales, etc[18]. »

En se fondant sur ces deux définitions, on peut dire que la veille se caractérise avant tout par sa finalité : elle sert une organisation en lui permettant de réagir et de s'adapter aux changements qui se produisent dans son environnement. Tout dispositif de veille répond ainsi avant tout aux besoins de l'organisation pour lequel il est créé. En ce sens, l'information de veille a une valeur décisionnelle.

La veille s'exerce par ailleurs sur un environnement pris dans ses multiples dimensions. Elle tire ses informations de sources qui peuvent être formelles – c'est le cas de la documentation papier et numérique - ou informelles – une conversation ou une perception sensorielle peuvent être ainsi considérées comme des sources de veille. Le veilleur applique donc son action de surveillance à toutes les informations qu'il est légalement en droit d'obtenir.

La veille s'entend enfin comme un processus évolutif et durable. « Continue et itérative », elle ne peut être assimilée à une recherche ponctuelle d'informations mais elle se construit et prend tout son sens dans la durée. Elle se compose ainsi de plusieurs étapes toutes nécessaires : en effet, il ne s'agit pas seulement de collecter une information selon des axes de surveillance définis préalablement, mais il faut également traiter cette information pour qu'elle puisse être diffusée et utilisée par son destinataire.

[17] 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.

[18] INTD-ER, Arlette BOULOGNE (coord.) *Vocabulaire de la documentation*. Paris : ADBS, 2004, p. 260.

(cc) BY-NC-ND

1.1.2. Les étapes de la veille

La norme XP X50-053 dénombre huit opérations constitutives d'un processus de veille.

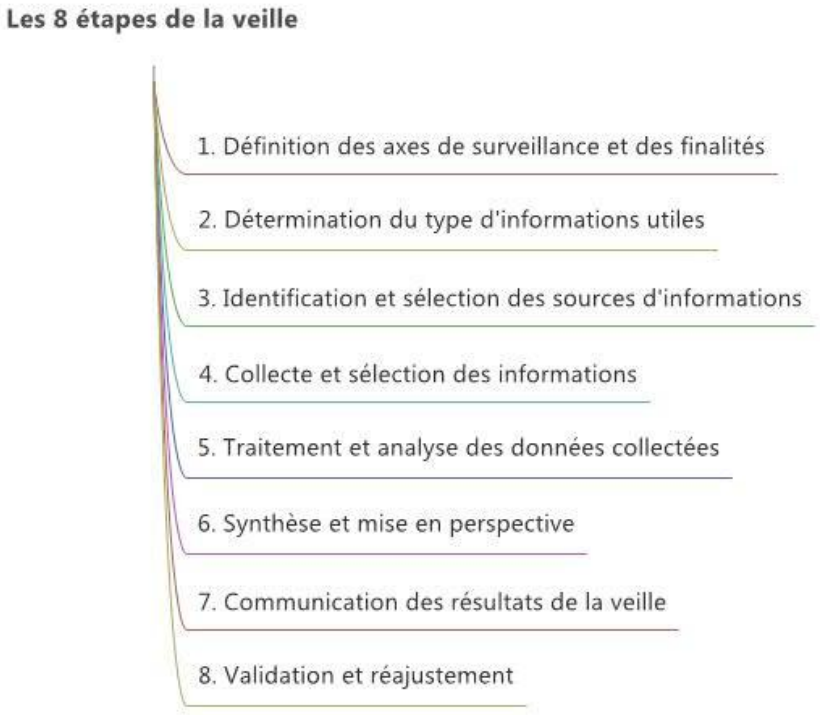


Figure 1: Les 8 étapes de la veille[19]

Cette décomposition en huit étapes est généralement synthétisée en quatre grandes phases[20] :

- le ciblage qui regroupe les étapes de définition d'axes de surveillance (1) et de détermination du type d'informations utiles (2). Si cette étape de ciblage intervient au lancement de la démarche, les finalités de la veille doivent néanmoins être fréquemment revues pour que celle-ci puisse servir au mieux les besoins de l'établissement.

- la collecte qui se compose de la détermination des sources utiles (3) et de la mise en place du processus de collecte et de sélection de l'information (4). Le soin apporté à cette étape conditionne l'efficacité et la pertinence du système mis en place.

- l'analyse qui suppose le traitement et l'organisation des données en vue de leur exploitation (5). De la masse d'informations recueillies, le veilleur dégage des lignes directrices qui sont autant d'aides à la décision pour l'organisation (6).

- la diffusion (7) qui peut prendre plusieurs formes, utiliser différents canaux et être adaptée selon le destinataire visé.

---

[19] Schéma établi à partir des 8 étapes définies dans la norme Afnor. *Op.cit.* p.8.

[20] Voir par exemple Elisabeth NOËL. « Veille et nouveaux outils d'information » dans DINET Jérôme (coord.) *Usages, usagers et compétences informationnelles au XXIème siècle.* Paris : Hermès, Lavoisier, 2008. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1688 Consulté le 30 novembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

Dernière étape du processus de veille selon l'Afnor, la réaction des destinataires à l'information qui leur est adressée permet au veilleur de réajuster son ciblage initial et de s'adapter ainsi le mieux possible aux besoins de l'organisation (8). Elle permet ainsi le recommencement du processus et sa pérennisation.

Cette description du processus de veille nous donne des indices supplémentaires sur sa nature : il est en effet essentiel de ne pas confondre la veille avec une activité de suivi documentaire classique.

1.1.3. La veille et le suivi documentaire

Si la veille et le suivi documentaire se fondent sur un principe commun de collecte et de diffusion de l'information, les deux activités divergent cependant sur plusieurs points :

- la source des informations : le veilleur ne collecte pas seulement des contenus formels tirés d'une documentation sur support papier ou numérique, mais aussi des informations informelles, notamment orales. Selon l'expression de Didier Frochot, en multipliant les canaux d'information, il « fait feu de tout bois[21]. »
- leur degré de certitude : parce qu'elles n'émanent pas toutes de sources formelles, les informations de veille n'ont pas la même fiabilité que celles tirées d'un suivi documentaire. Elles n'ont donc pas de valeur en soi mais prennent leur sens dans le recoupement avec d'autres données.
- En ce sens, le veilleur apporte une plus-value à l'information qu'il collecte. Quand le suivi documentaire peut être considéré comme une activité neutre, la veille est une action de sélection et d'organisation signifiante de l'information. Ainsi, toutes les informations collectées ne font pas l'objet d'une diffusion.
- En théorie, le résultat d'une activité de veille est donc directement actionnable par son destinataire. Sa valeur décisionnelle rend la veille fondamentalement différente du suivi documentaire.

1.1.4. La veille et ses qualificatifs

Informationnelle, documentaire ou technologique, on adosse souvent à la notion de veille des qualificatifs parfois imprécis ou historiques qui peuvent contribuer à en brouiller la définition même. Revenir sur l'histoire de l'émergence du concept de veille permet de mieux comprendre ces qualificatifs et de les utiliser à bon escient.

En créant en 1988 un Comité d'orientation stratégique de l'information scientifique et technique et de la veille technologique, le ministre de la recherche et de l'enseignement supérieur introduit officiellement en France la notion de veille technologique. Sur le modèle des entreprises japonaises se développe alors l'idée qu'en surveillant son environnement, une entreprise serait à même d'acquérir la maîtrise informationnelle nécessaire à l'innovation et donc au succès de ses produits. Très vite cependant, la veille technologique n'apparaît plus que comme une composante parmi d'autres d'une activité aux ramifications multiples : le terme devient alors trop étroit pour décrire les nombreux champs d'application

[21] Didier FROCHOT. « Qu'est-ce que la veille ? » *Les Infostratèges* [en ligne]. Paris : Les Infostratèges, 17 juin 2006. Disponible sur : http://www.les-infostrateges.com/article/0606264/qu-est-ce-que-la-veille Consulté le 15 novembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

de la veille. On commence alors à lui préférer la notion de veille informationnelle[22] ou veille informative, qui englobe de fait un périmètre plus large. L'expression cependant ne fait pas l'unanimité : comme l'explique Didier Frochot[23], elle insiste sur la notion d'information sans mettre en lumière la valeur stratégique de la veille. En réponse à cette limite de l'expression se développe alors la notion de veille stratégique. L'appellation permet d'insister sur la finalité de l'action de veille et sur son intérêt pour une organisation : elle connaît de fait un important succès même si elle ne semble pas utilisée de la même manière par tous les auteurs. Si certains l'utilisent de manière générique[24], d'autres au contraire classent la veille stratégique parmi les applications spécifiques[25] de la veille.

En effet, au-delà des dénominations génériques, il existe également d'autres appellations qui constituent autant de branches de veille spécifiques.

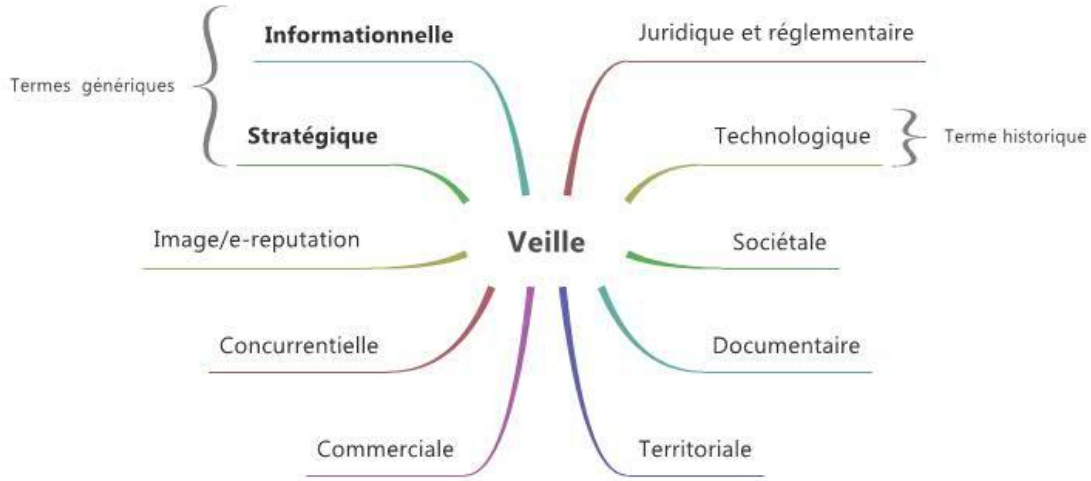


Figure 2: De la veille et de ses qualificatifs[26]

Ce schéma présente différents qualificatifs fréquemment appliqués à la veille : nous n'en donnons la définition que lorsqu'ils s'appliquent en bibliothèque et à mesure que nous les rencontrons.

[22] Le terme de veille informationnelle est par exemple retenu par Paul-Dominique POMART, dans Serge CACALY, Yves-François LE COADIC, Paul-Dominique POMART [et al.] *Dictionnaire de l'information*. Paris : Armand Colin, 2008, p. 275.

[23] Didier FROCHOT. Art .cit.

[24] Le terme de veille stratégique est par exemple utilisé de manière générique par Didier FROCHOT. Art .cit. et dans Bernard LAMIZET, Ahmed SILEM (dir.) *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication.* Paris : Ellipses, 1997, p. 576-577.

[25] Voir par exemple Marie ARMAND. « Cartographie des principaux types de veille. » *L'œil au carré* [en ligne], 23 juillet 2010. Disponible sur : http://oeil-au-carre.fr/2010/07/23/cartographie-des-principaux-types-de-veilles/ Consulté le 15 novembre 2012.

[26] Ce schéma a été conçu à partir de plusieurs sources dont Jean-Pierre BERNAT. « Une idée qui fait son chemin ». *Documentalistes*, vol.45, n°4, novembre 2008, p.33 et Marie ARMAND. Art. cit.

(cc) BY-NC-ND

1.2. PERIMETRE ACTUEL DE LA VEILLE EN BIBLIOTHEQUE

« Sur quoi travaillez-vous exactement ? Sur la veille thématique ou sur la veille métier [27]? » La récurrence de cette question chez nos interlocuteurs permet de déduire que les professionnels de bibliothèque font couramment la distinction entre deux formes principales de veille.

- La veille thématique, menée en vue des acquisitions et des actions de médiation documentaire.

- La veille métier, qui englobe dans l'esprit des professionnels l'ensemble des autres applications de la veille en bibliothèque.

1.2.1. La veille thématique

Si le terme de veille thématique semble plus utilisé en bibliothèque, il se rattache néanmoins à celui de veille documentaire, que l'on peut définir comme « une activité de surveillance permanente des connaissances [dans un] domaine pour y déceler des signaux révélateurs de changements importants[28]. » Fondée sur un principe de recoupement des sources documentaires, la veille documentaire se distingue de l'acception générale de la veille par son absence de valeur décisionnelle et le recours moindre à des sources informelles. En bibliothèque, la veille thématique est généralement menée par les acquéreurs : elle sert à la fois à la construction d'une collection (veille dite « éditoriale ») et à la mise en place d'actions de médiation. Contrairement à la veille dite métier, elle est donc directement orientée vers l'usager.

Parce qu'elle ne touche pas directement l'environnement professionnel des bibliothèques, la veille thématique ne se situe pas au centre de ce travail de mémoire. Néanmoins, dans la mesure où l'existence préalable d'une activité de veille thématique peut avoir une influence sur la mise en place de dispositifs de veille métier, il est intéressant d'évoquer en quelques mots les mutations récentes de cette forme de veille.

Le développement du numérique a en effet fait évoluer la pratique de la veille thématique de plusieurs manières. D'abord, placés devant la multiplication des formes de diffusion de contenus, les professionnels de bibliothèques ont dû mettre en place de nouveaux dispositifs de surveillance et de sélection de l'information. Le cas de la mise en place du dépôt légal du web à la BnF témoigne de cette mutation en cours : pour remplir au mieux sa mission, la BnF conduit, en plus des collectes automatisées du domaine .fr, des collectes ciblées qui sont menées par des correspondants spécialistes de leur discipline[29]. Cette mission

[27] Question posée par plusieurs professionnels de bibliothèques dans le cadre des entretiens qualitatifs.

[28] Ahmed BACHR. « La veille documentaire. » [en ligne] Mars 2008. Disponible sur : http://fr.slideshare.net/Bachr/veille-documentaire Consulté le 16 novembre 2012.

[29] Pour une description des types de collecte, cf. Clément OURY. « Une simple adaptation ? L'héritage du dépôt légal face à la mutation numérique » [en ligne] *Implications philosophiques*, 29 juin 2012. Disponible sur : http://www.implications-philosophiques.org/actualite/une/une-simple-adaptation-lheritage-du-depot-legal-face-a-la-mutation-numerique/ Consulté le 15 novembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

nouvelle conduit assez logiquement les professionnels impliqués à développer un rôle de veilleur[30].

Par ailleurs, le positionnement d'un acquéreur en tant que médiateur d'une discipline s'est trouvé renforcé. Le développement d'outils de médiation documentaire numérique a conduit le professionnel à élaborer une démarche de veille formalisée dont les résultats bénéficient directement à l'usager. La construction de pages Netvibes par les professionnels constitue une illustration intéressante de cette élaboration de la veille sous le regard de l'usager[31]. D'autres bibliothèques, à l'image du SCD de Nancy ou de la BnF, diffusent les résultats de leur veille documentaire *via* des blogs ou des portails thématiques[32].

Parce que son résultat est directement visible par l'usager, on peut penser que la veille thématique est reconnue en bibliothèque. Dans les faits néanmoins, certains professionnels indiquent que la veille thématique est encore insuffisamment intégrée aux pratiques professionnelles. Comme l'explique un conservateur en BM, « la démarche de veille éditoriale semble aller de soi mais ce n'est pas toujours aussi simple : beaucoup d'acquéreurs se contentent de fait de la liste de Livres Hebdo. » De même, dans le cadre du bilan de la BnF sur la collecte des sites relatifs aux élections régionales par les bibliothèques partenaires, une bibliothèque souligne que :

> « Le projet « permet de rendre visible compétences et outils de veille au sein de l'établissement » en démontrant qu'elles peuvent constituer des collections. Ceci est d'autant plus précieux que « la veille documentaire [n'est] pas intégrée aux fiches de poste, celle-ci se pratiquant sur temps personnel dans la plupart des cas[33]. »

Cette remarque montre que la veille thématique demeure en quête d'une plus grande reconnaissance dans les bibliothèques.

1.2.2. La veille métier

Interviewé par la revue *Archimag*, Antoine Verney livre 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[34]. » La veille métier se caractériserait ainsi davantage par sa méthode que par ses champs d'application. L'expression de veille métier peut alors être considérée comme un terme global, qui regroupe toute action de veille centrée sur l'environnement professionnel de la bibliothèque. En ce sens, la notion de veille métier se construit par opposition à celle de veille thématique. Elle n'est pas directement destinée à l'usager mais touche au contraire toutes les problématiques

---

[30] Entretien avec Clément OURY, chef du service du dépôt légal numérique, Bibliothèque nationale de France, 16 novembre 2012.

[31] Voir par exemple la page Netvibes consacrée aux sciences politiques de la Médiathèque Intercommunale Ouest-Provence disponible sur : http://www.netvibes.com/miop-sciences_politiques#L'edition_en_politique ou encore la page Finances de la Médiathèque La Skema de Lille disponible sur : http://www.netvibes.com/skema_finance#Accounting Consultées le 17 novembre 2012.

[32] Voir par exemple le blog de veille documentaire sur le développement durable du SCD de Nancy disponible sur : http://developpement-durable.blog.uhp-nancy.fr/ ou les portails thématiques développés par la BnF disponible sur : http://guides.bnf.fr/index.php Consultés le 16 novembre 2012.

[33] BIBLIOTHEQUE NATIONALE DE FRANCE. DIRECTION DES SERVICES ET DES RESEAUX. *Elections 2010 : bilan de la campagne d'archivage des sites relatifs aux élections régionales.* Paris : BnF, 15 juillet 2010.

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

(cc) BY-NC-ND

liées aux évolutions du métier et au contexte de la bibliothèque. Activité globale, cette veille métier concerne ainsi toutes les composantes de la bibliothèque, des enjeux liés aux fonds patrimoniaux au développement de nouveaux services, de la politique documentaire aux nouveaux logiciels d'informatique documentaire.

Caractériser la veille métier par son périmètre ne suffit pourtant pas à en comprendre l'intérêt et la finalité. S'il s'agit simplement de se tenir informé sur les dernières nouveautés professionnelles, la veille métier peut être menée de manière isolée par chaque professionnel et il ne serait pas utile d'écrire sur son développement. De fait, comme le formule un conservateur en BU :

> « Pour moi, ce n'est pas la question du périmètre de la veille qu'il faut poser en premier, mais la question de sa finalité : ce dont j'ai besoin pour ma bibliothèque c'est d'une veille qui apporte du changement. »

Autrement dit, avant de définir son objet, il convient d'appréhender l'objectif de la veille métier. Comme le souligne Jean-Philippe Accart, pratiquer la veille en bibliothèque signifie « avoir un objectif précis de ce vers quoi on tend et mettre tout en œuvre pour y parvenir[35]. » Dans cette définition, la valeur décisionnelle de la veille et sa fonction dans l'action deviennent premières. Il apparaît dès lors légitime de se demander si les objectifs fixés à la veille en bibliothèque ne justifieraient pas de privilégier le terme de veille stratégique à celui de veille métier.

1.3. VERS UNE VEILLE STRATEGIQUE EN BIBLIOTHEQUE ?

> « L'ensemble [des] veilles catégorielles fusionne et se consolide dans le concept global de veille stratégique. La veille stratégique est le processus anticipatif d'observation et d'analyse de l'environnement, suivi de la diffusion (bien ciblée) des informations sélectionnées et traitées, utiles à la prise de décisions stratégiques[36]. »

1.3.1. Une question de vocabulaire ?

Une simple requête sur un moteur de recherche permet de constater que le terme de veille stratégique est peu utilisé dans les bibliothèques, alors même que 38% des veilleurs en bibliothèque déclarent que leur activité de veille leur sert pour « définir (ou contribuer à définir) les orientations stratégiques de leur établissement[37]. » L'absence de cette expression dans le vocabulaire des professionnels s'explique par la connotation forte du terme de veille stratégique, que l'on relie généralement au monde de l'entreprise et éventuellement à des institutions publiques de taille importante. De fait, parmi les définitions que l'on peut donner de la veille stratégique, certaines semblent clairement réduire son application aux activités de l'entreprise :

> « La veille anticipative stratégique, VAS, est le processus collectif, proactif et continu, par lequel des membres de l'entreprise traquent (perçoivent et

[35] Jean-Philippe ACCART, cité par Guillaume NUTTIN. Art. cit. p.16.

[36] Jean-Pierre BERNAT. Art. cit., p.33.

[37] Enquête sur les pratiques de veille, octobre 2012. Pour découvrir l'ensemble des réponses à la question « Pourquoi faites-vous de la veille ? », se reporter à l'annexe 2.

(cc) BY-NC-ND

choisissent) de façon volontariste et utilisent des informations pertinentes concernant leur environnement extérieur et les changements pouvant s'y produire (…) dans le but de créer des opportunités d'affaires, d'innover, de s'adapter à l'évolution de l'environnement, d'éviter des surprises stratégiques, de réduire les risques et l'incertitude en général[38]. »

Contrairement au terme de veille métier, l'expression de veille stratégique lie l'activité de veille à la nécessité de développer une capacité de réaction dans un environnement incertain, voire concurrentiel. Cela explique qu'elle soit peu utilisée en bibliothèque dans la mesure où celles-ci ne se perçoivent pas comme sujettes à l'incertitude. Ainsi que le souligne Pierre-Yves Cachard :

> « Si une veille sur les attentes des consommateurs va de soi pour toute organisation dont le but est de capter ou de préserver des parts de marché, elle semblera moins naturelle ou utile à des organisations dont les missions apparaissent encore trop souvent comme des invariants[39]. »

La pertinence de l'utilisation du concept de veille stratégique pour les bibliothèques dépend donc de la réponse à deux questions : l'environnement des bibliothèques justifie-t-il une veille stratégique ? En quoi la mise en œuvre d'une veille stratégique pourrait-elle contribuer à l'évolution des bibliothèques ?

1.3.2. L'environnement des bibliothèques justifie-t-il une veille stratégique ?

Une ère d'incertitudes ?

Selon Salima Kriaa Medhaffer et Humbert Lesca[40], dans le contexte d'une organisation, l'incertitude peut provenir de trois causes distinctes :

- les informations nécessaires à la prise de décision ne sont pas suffisantes : il convient alors de se mettre en quête de données utilisables.

- les informations sont trop nombreuses : il est difficile de faire le tri et de sélectionner les données pertinentes.

- les informations sont ambiguës : le décideur se trouve donc en difficulté lorsqu'il s'agit de les interpréter.

Revues et journées d'études, biblio-blogs et espaces de rencontre informels, les professionnels de bibliothèque disposent d'un nombre important de lieux d'échanges, ce qui leur permet de forger un dialogue continu et d'être au contact d'une multitude d'informations. De plus, l'émergence de la société de l'information a déplacé en pleine lumière les débats autour des modèles de diffusion des contenus. Le professionnel de bibliothèques ne manque donc pas d'informations : au contraire, il en est surchargé.

Cette information est par ailleurs équivoque : quand certains auteurs se mobilisent pour la survie des bibliothèques[41], d'autres dénoncent au contraire leur

[38] Humbert LESCA. *Veille stratégique : la méthode L.E.SCAnning*. Colombelles : Éditions EMS, 2003, p.10.

[39] Pierre-Yves CACHARD. « Les bibliothécaires face à l'écran » *BBF* [en ligne] t.55, n°5, 2010, p.62. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0062-012 Consulté le 25 septembre 2012.

[40] Salima KRIAA MEDHAFFER, Humbert LESCA. *L'Animation de la veille stratégique.* Paris : Lavoisier, 2010, p.17.

(cc) BY-NC-ND

caractère obsolète dans la société de l'information[42]. De même, le développement du marché du livre numérique suscite des interprétations contradictoires : vivons-nous une ère de transition qui se conclura par la disparition du livre papier ? Ou bien au contraire le livre numérique et le livre papier vont-ils cohabiter de manière durable ?

Ces exemples montrent que l'incertitude caractérise fortement l'environnement actuel des bibliothèques : dans un tel contexte, il devient difficile de prendre une décision en connaissance de cause, d'autant que l'émergence de nouveaux acteurs et de nouvelles contraintes place désormais la bibliothèque en situation de concurrence.

« La bibliothèque en concurrence[43] »

À première vue, les bibliothèques, en tant que service public, ne semblent pas touchées par la notion de concurrence. Au contraire, réparties sur le territoire en fonction des besoins de la population, elles forment un ensemble cohérent et ont vocation à coopérer entre elles. Cependant, si les bibliothèques ne sont pas en concurrence entre elles, elles ne sont, du point de vue de l'usager, qu'un moyen parmi d'autres d'accéder à des contenus :

> « Ce n'est qu'en se plaçant du point de vue du public que l'on peut sortir du splendide isolement mental qui, positionnant la bibliothèque en dehors du monde des échanges marchands, la fait reine d'un monopole, fût-il borné dans le cercle de l'action publique, juxtaposé, en quelque sorte, à l'univers de la marchandise. Car le public (…) utilise la bibliothèque comme une source d'approvisionnement parmi d'autres, et ne la choisit à titre principal ou occasionnel que pour autant qu'il y a vu son intérêt[44]. »

Selon Dominique Lahary, il n'appartient pas à la bibliothèque de décider si elle est en concurrence avec d'autres opérateurs : en mettant en balance l'ensemble des coûts d'accès au contenu qu'il recherche, l'usager place la bibliothèque en situation de concurrence avec les autres diffuseurs. Or, pour le public, le caractère payant d'un contenu ne constitue pas le seul critère de choix : la simplicité d'accès à l'information et la rapidité de l'obtention du document entrent en considération dans un choix qui ne s'avère pas toujours favorable à la bibliothèque. Celle-ci se heurte d'autant plus à une concurrence que des opérateurs privés se positionnent sur les activités qui lui sont traditionnellement dévolues. En développant un

---

[41] Xavier THOMANN. « Indignation face à la fermeture de 10 bibliothèques à Newcastle » *Actualitté* [en ligne] 14 novembre 2012. Disponible sur : http://www.actualitte.com/education-international/indignation-face-a-la-fermeture-de-10-bibliotheques-a-newcastle-38178.htm Consulté le 17 novembre 2012

[42] « Je ne mets plus les pieds en bibliothèque » déclare Michel SERRES. « Petite poucette : la génération mutante », *Libération* [en ligne], 3 septembre 2011. Disponible sur : http://www.liberation.fr/culture/01012357658-petite-poucette-la-generation-mutante Consulté le 17 novembre 2012.

[43] Titre du dossier du numéro 2012/4 du *BBF*. « La bibliothèque en concurrence » [en ligne] t.57, n°4, 2012. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/sommaire/2012/4 Consulté le 25 septembre 2012.

[44] Dominique LAHARY. « Penser la bibliothèque en concurrence ». *BBF* [en ligne] t.57, n°4, 2012, p.6. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0006-001 Consulté le 25 septembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

service de prêt de livres numériques[45], Amazon devient ainsi un concurrent direct des bibliothèques.

Enfin, dans la sphère publique même, la bibliothèque cohabite avec d'autres services avec lesquels elle doit partager ses moyens et ses crédits. Dans les universités, le passage aux responsabilités et compétences élargies a conduit à l'arrêt du fléchage des crédits dédiés à la bibliothèque : cette situation place *de facto* les bibliothèques universitaires en concurrence avec les services de l'université. Dans un article paru dans le *BBF* en 2009, Christophe Péralès décrit ainsi les premiers effets de la loi LRU sur le budget de sa bibliothèque :

> « Il a fallu, à l'instar de n'importe quel service, argumenter la demande budgétaire pour l'exercice à venir, la première année sur un mode relativement informel, puis, en 2008, à la faveur de conférences budgétaires annuelles imposées à tous les services et composantes[46]. »

Le contexte de crise économique accentue encore la portée de cette mutation. Au Royaume-Uni, la politique d'austérité budgétaire menée par David Cameron conduit à la fermeture de nombreuses bibliothèques : au total, ce serait 10% des bibliothèques britanniques qui seraient menacées de disparition[47]. La bibliothèque se retrouve ainsi en concurrence avec les autres missions de service public et doit, dans ce contexte, justifier de son utilité auprès des usagers.

Ces menaces permettent de penser que la notion de veille stratégique est pertinente et adaptée à l'environnement des bibliothèques. Néanmoins, le sens de la mise en œuvre d'une veille stratégique réside dans la possibilité, pour une organisation, d'adapter ses moyens et son fonctionnement aux informations de veille collectées. Or, face à des concurrents qui répondent au nom de Google ou d'Amazon, il est possible de s'interroger sur les capacités de réaction des bibliothèques.

1.3.3. Apport de la veille stratégique aux bibliothèques

Amazon prête des livres numériques. Le professionnel des bibliothèques en prend conscience. Soit. Que peut-il de toute façon mettre en œuvre face à un concurrent qui dispose de moyens incomparables aux siens ? La veille stratégique n'implique pas seulement la collecte d'une information mais son utilisation dans une logique de réaction face à l'évolution de l'environnement. Ainsi, si le professionnel de bibliothèques n'a pas les moyens d'utiliser l'information dont il dispose, la collecte d'une information de veille peut lui paraître inutile et chronophage. En prenant l'exemple des PME, Salima Kriaa Medhaffer et Humbert Lesca s'interrogent ainsi : « à quoi bon anticiper si nous n'avons pas les ressources nécessaires pour réagir aux événements anticipés[48] ? » Cette interrogation pose de manière forte la question de la position du veilleur dans le processus de décision :

---

[45] Marie-Catherine BEUTH. « Amazon se lance dans le prêt de livres ». *Etreintes digitales* [en ligne] 3 novembre 2011. Disponible sur : http://blog.lefigaro.fr/medias/2011/11/amazon-se-lance-dans-le-pret-d.html Consulté le 17 novembre 2012.

[46] Christophe PÉRALÈS. « Il faut parier ; vous êtes embarqués » *BBF* [en ligne] t. 54, n°6, 2009, p.36. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0035-007 Consulté le 12 septembre 2012.

[47] Christelle DI PIETRO. « Le démantèlement des bibliothèques anglaises continue ». *Enssibrèves* [en ligne] 12 septembre 2011. Disponible sur : http://www.enssib.fr/breves/2011/09/12/le-demantelement-des-bibliotheques-anglaises-continue Consulté le 15 novembre 2012.

[48] Salima KRIAA MEDHAFFER, Humbert LESCA. *Op. cit.* p.166.

(cc) BY-NC-ND

est-il en mesure de décider des moyens qu'il met en œuvre ? S'il ne l'est pas, à quoi lui sert donc de veiller ?

La veille, stratégie de développement local

Si le professionnel de bibliothèque n'est pas seul maître des moyens qu'on lui alloue, il a néanmoins l'opportunité de défendre ses besoins devant sa tutelle. Il ne s'agit pas seulement pour lui d'une démarche ponctuelle, mais bien de la construction d'une réponse sur le long terme. Celle-ci se fonde sur une connaissance profonde de son établissement et du contexte dans lequel il situe. Or, mettre en œuvre un projet de veille stratégique revient précisément associer dans une même réflexion les besoins de son établissement et la connaissance de son environnement. Comme le souligne Marie Armand :

> « Pour savoir quelles sont les informations stratégiques avec un grand I, rien de mieux que de faire le point sur soi et sur son environnement (…) L'objectif étant d'identifier ses points forts et ses points faibles et de connaître son environnement pour mieux se positionner[49]. »

La démarche de veille se situe ainsi avant tout dans un contexte local : il s'agit de déterminer, en se fondant sur un bilan approfondi de sa situation et de ses projets, quelles informations, en provenance de quelles sources, pourront contribuer à un maintien ou à une amélioration du positionnement de la bibliothèque dans son environnement immédiat.

La mise en œuvre d'une stratégie locale de veille permet ainsi à la bibliothèque :

- de construire son discours vis-à-vis de sa tutelle : celle-ci met en œuvre des projets d'évolution sur le long terme, qu'il convient de comprendre pour pouvoir y trouver sa place. Suivre les discours, les choix de nomination et les projets déjà en cours dans les services proches de la bibliothèque peut permettre de mieux appréhender les lignes sous-jacentes d'une politique et d'adapter ses propositions et son discours en fonction.
- d'élaborer son offre en fonction du territoire sur lequel elle se situe. Dans un contexte qu'on a déjà défini comme incertain et concurrentiel, s'intéresser aux particularités du territoire dans lequel on se situe, à l'évolution de sa démographie ainsi qu'à l'ensemble de l'offre culturelle et des acteurs locaux constitue un moyen fiable de construire une politique de services fondée sur la demande d'un public réel, et non pas supposé.

La veille, stratégie collective

Les bibliothèques possèdent un immense avantage face aux opérateurs privés : elles ne sont pas seules. Ainsi, si une bibliothèque ne peut contrer à elle seule cette concurrence nouvelle, elle peut, en s'unissant à d'autres bibliothèques, participer à la construction d'une réponse collective. Il devient alors possible d'appliquer le principe de subsidiarité à la veille en bibliothèque : un établissement recherche, en fonction de sa taille, de ses moyens et de ses missions, les informations qui correspondent à ses besoins. Mais en partageant sa veille sur un vaste réseau, le même établissement participe également d'une intelligence

[49] Marie ARMAND. « Comment définir son plan de veille ». Anne-Laure RAFFESTIN, Camille ALLOING, Flavien CHANTREL [et al.] (dir.) *Regards croisés sur la veille*. [S.l] : CaddeRéputation, Regionsjob, 2012, p.9.

(cc) BY-NC-ND

collective qui peut permettre une meilleure adaptation de l'ensemble des bibliothèques aux besoins des publics.

Cette possibilité d'une stratégie collective intervient à chaque étape du processus de veille. Au niveau de la collecte, la circulation large des informations de veille permet à chacun de s'en saisir. Cette mutualisation qui passe autant par le dialogue sur les réseaux sociaux que par des billets approfondis sur des blogs est rendue possible par l'absence de concurrence entre les bibliothèques. En France comme à l'étranger, il est non seulement possible d'observer les innovations des autres bibliothèques, mais aussi d'en apprendre davantage sur les moyens mis en œuvre et les difficultés rencontrées dans le cadre d'un projet. A l'inverse des entreprises, les bibliothèques peuvent mettre en œuvre une propagation de l'innovation fondée sur la circulation de l'information. En effet, ainsi que le rappelle Raphaële Gilbert :

> « L'innovation se propage souvent par vagues : quelques établissements novateurs proposent un nouveau concept, dont s'inspirent progressivement les autres[50]. »

En ce sens, les bibliothèques innovantes ne le sont pas seulement en raison des services qu'elles proposent, mais également lorsqu'elles deviennent elles-mêmes productrices d'informations de veille. Comme le souligne Daniel Bourrion :

> « On sait très bien qu'il y a des bibliothèques qui font des choses intéressantes. Mais on passe notre temps à réinventer la roue. À Angers, on s'est dit qu'il fallait partager ce qu'on faisait : ça ne veut pas dire qu'on innove plus qu'ailleurs : simplement, on en parle. Par le biais de la veille, on est devenu visible[51]. »

Le développement de blogs de bibliothèques comme BuA pro[52] ou l'Alambic numérique[53] témoigne du fait que cette forme de coopération est actuellement en voie de développement.

Une autre raison permet de penser la veille comme une stratégie collective : la défense du rôle des bibliothèques dans la société de l'information passe en effet par la possibilité de se constituer en groupe d'intérêt. La définition d'axes de promotion des bibliothèques ainsi que la défense de leurs missions auprès des pouvoirs publics réclament la mise en œuvre d'une veille qui entretient dès lors un lien direct avec l'action. L'IABD, qui se définit elle-même comme une « force de proposition lors de la définition des politiques publiques, » inscrit ainsi explicitement la veille dans ses missions[54]. De même, Savoirs Com1, le collectif récemment fondé par Silvère Mercier et Lionel Maurel autour du paradigme des biens communs de la connaissance, propose une rubrique de veille sur son site[55].

---

[50] Raphaële GILBERT. « L'innovation dans les services : en quête de définition et de stratégie. » dans Marie-Christine JACQUINET. *Créer des services innovants : Stratégies et répertoires d'actions pour les bibliothèques.* Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2011, p.43.

[51] Entretien avec Daniel BOURRION, responsable de la bibliothèque numérique, Bu d'Angers, 17 octobre 2012.

[52] BU ANGERS. *BuA Pro* [en ligne] Disponible sur: http://bu.univ-angers.fr/BUApro?destination=canal%2F380%2Fpage Consulté le 28 décembre 2012

[53] BIBLIOTHÈQUE CLERMONT UNIVERSITÉS. BIBLIOTHÈQUE NUMERIQUE. *L'Alambic numérique* [en ligne] Disponible sur : http://bibliotheque.clermont-universite.fr/blog-bibnum/ Consulté le 28 décembre 2012.

[54] INTERASSOCIATION ARCHIVES BIBLIOTHÈQUES DOCUMENTATION. « Qui sommes-nous ? » Disponible sur : http://www.iabd.fr/a-propos/ Consulté le 18 novembre 2012.

[55] SAVOIRS COM1. *On veille pour vous* [en ligne] Disponible sur : http://www.savoirscom1.info/category/veille/ Consulté le 20 décembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

Le partage de la veille dépasse ainsi le cercle des professionnels de bibliothèques. En ce sens, la veille en bibliothèque ne se pense pas comme une activité solitaire mais comme une activité de partage sur un réseau. A la suite d'Olivier Le Deuff, il devient alors possible de dire :

> « Ce n'est pas de la veille type surveillance qu'il faut mettre en place, mais de la confiance et de la mise en valeur. En quelque sorte, c'est là que réside la différence entre la culture de l'information de type citoyenne ou éducative par rapport à la vision "intelligence économique" : la confiance plutôt que la défiance[56]. »

Si ce partage de l'information de veille à l'échelle du réseau constitue pour les bibliothèques une opportunité de se positionner de manière collective, il n'en demeure pas moins inopérant si, en interne, la démarche de veille n'est pas conçue comme un élément dans une politique d'accompagnement au changement.

La veille, stratégie de management

> « Dans mon établissement la veille est un peu l'affaire de chacun. Certains collègues n'ont pas le temps ou l'envie de faire de la veille[57]. »

Là où l'expression de veille métier laisse la possibilité de concevoir cette activité comme un segment libre, mené par chacun en fonction de ses besoins propres et de sa curiosité professionnelle, la veille stratégique se veut au contraire comme un ensemble organisé logiquement en fonction d'une finalité : adapter son établissement et ses services aux évolutions de la société et des publics.

La formalisation de la veille est très souvent perçue comme une démarche annexe voire inutile au sein des bibliothèques. Comme l'expliquent Thomas Chaimbault et Pierre Marige, l'activité de veille n'est pas toujours explicitement reconnue comme telle par les professionnels de bibliothèques : à l'image de monsieur Jourdain, ceux-ci veillent parfois sans en être conscients[58]. Ce caractère informel de la veille peut se retrouver à chaque échelon d'une organisation : il est souvent plus accentué dans les établissements les plus petits.

> « Dans de plus petites structures, la veille est parfois l'affaire de tous et elle est le plus souvent informelle. (…) Parfois aussi, elle est l'affaire du dirigeant uniquement qui exerce une surveillance informelle mais constante de l'environnement externe[59]. »

La veille s'avère ainsi soumise aux aléas de toute activité informelle : elle est menacée par essence puisque dépendante du bon vouloir de chaque professionnel. Elle est peu légitime puisque la direction de l'établissement ne la reconnaît pas officiellement. Elle est enfin peu visible, puisque l'information de veille circule rarement ou de manière inefficiente[60].

---

[56] Olivier LE DEUFF. Art. cit.

[57] Un responsable de secteur Musique-Cinéma en bibliothèque municipale. Enquête sur les pratiques de veille, octobre 2012.

[58] Thomas CHAIMBAULT dans Guillaume NUTTIN. Art. cit. p. 16 et entretien avec Pierre MARIGE, auteur du blog *Aka reup*, 19 octobre 2012.

[59] Nicolas LESCA, Marie-Laurence CARON-FASAN. *Veille anticipative : une autre approche de l'intelligence économique*. Paris : Lavoisier, 2006, p. 167.

[60] Nous revenons dans la partie 3 sur la problématique de légitimation de l'activité de veille et sur la nécessité d'une diffusion efficiente.

(cc) BY-NC-ND

En ce sens, préférer le terme de veille stratégique à celui de veille métier ne revient pas seulement à affirmer la nécessité de penser les positionnements local et global de la bibliothèque : il s'agit aussi de placer la démarche de veille au cœur du projet de l'établissement. Une activité de veille isolée, pratiquée par un ou plusieurs agents rompus à l'exercice, ne crée pas les conditions nécessaires à l'évolution des pratiques et des services. Au contraire, elle favorise au sein d'une équipe un décalage dans la compréhension des enjeux. Comme l'explique Pierre-Yves Cachard :

> « Dans [une] lecture paisible de la modernité documentaire, il suffirait de s'appuyer sur quelques bonnes volontés présentes au sein des équipes, quelques esprits curieux et singuliers, nourrissant des penchants coupables pour la formation ou les technologies afin d'opérer les changements nécessaires : catalogueurs et indexeurs pouvaient poursuivre le grand œuvre en toute sérénité, les excentriques s'occuperaient du XXIème siècle[61]. »

À rebours de ce fonctionnement, la veille stratégique se conçoit comme une démarche globale où les agents sont associés soit à la collecte soit à l'interprétation de l'information recueillie. La veille en bibliothèque participe ainsi d'une démarche pédagogique : il s'agit de créer les conditions d'un accès égal à l'information de veille dans l'objectif avoué que cette dernière fasse évoluer les mentalités et facilite ainsi l'émergence de nouveaux projets. Comme l'explique Christophe Robert :

> « Encourager le réflexe de veille est une façon d'éviter que les idées ne viennent que des seuls encadrants, et d'ainsi mieux mobiliser le personnel sur les actions[62]. »

Passer du concept de veille métier à celui de veille stratégique équivaut donc à prendre acte de la révolution que connaît depuis plusieurs années l'environnement local et global de la bibliothèque : s'insérer dans un tissu local, penser une réponse collective, conduire une démarche interne de changement, ces trois nécessités se recoupent dans la mise en œuvre d'une veille stratégique. A partir de ces objectifs fixés à l'activité de veille, il devient possible d'établir une typologie des applications de la veille en bibliothèque.

1.4. VEILLER POUR AGIR : UNE TYPOLOGIE DE LA VEILLE EN BIBLIOTHEQUE VUE SOUS L'ANGLE DE SA FINALITE

Cette typologie peut être lue comme une première ébauche d'un périmètre commun pour les bibliothèques : pour chaque élément de ce périmètre, nous donnons des exemples de dispositifs ou de veilleurs qui ont inclus cet élément dans leur pratique de la veille.

[61] Pierre-Yves CACHARD. Art. cit., p.62.

[62] Christophe ROBERT. « Un portail de veille partagée sous Netvibes ». *BBF* [en ligne], t.54, n°4, 2009, p. 62. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0061-011 Consulté le 28 août 2012.

(cc) BY-NC-ND

1.4.1. Veiller en son pays

Le premier axe d'une veille stratégique concerne l'environnement local et immédiat de la bibliothèque. Il s'agit d'une activité par essence plus difficile à partager, puisque centrée sur un territoire donné. La veille s'exerce à la fois sur l'environnement institutionnel (élections dans la collectivité ou dans l'université, mouvements institutionnels, projets émergents) et sur le contexte du territoire (évolution du profil de la population, offres culturelle et sociale).

Dans la mesure où elle s'ancre dans le contexte local, cette forme de veille garde plus facilement un caractère informel. Lorsque des BDP ou des BM diffusent des informations à caractère local, il s'agit plus souvent d'informations ponctuelles, relatives à un événement de la vie culturelle. Dans notre enquête sur les pratiques de veille, les veilleurs sont 27% à déclarer suivre l'environnement institutionnel de leur établissement[63]. Plusieurs professionnels ont également cité le développement du territoire et la vie locale dans leurs thématiques de veille.

1.4.2. Aux dernières nouvelles…

L'actualité des bibliothèques et du monde de la documentation est la première thématique de veille citée par les professionnels de bibliothèque (83%). Elle est également au cœur d'initiatives de veille comme Enssibrèves[64], le service de veille de l'Enssib, ou le Bouillon des Bibliobsédés[65], le dispositif collaboratif fondé par Silvère Mercier. La veille sur l'actualité des bibliothèques participe de ce phénomène d'innovation par vagues décrit ci-dessus[66] : elle permet à un établissement de se constituer un réservoir d'idées et d'en déduire des pistes d'action pour son propre développement. Une responsable de médiathèque explique ainsi qu'elle s'est constituée une liste de sites de bibliothèques favoris et qu'elle les consulte régulièrement dans le cadre de ses projets.

Comme le soulignent Émilie Garcia-Guillen et Mathilde Servet[67], la veille sur l'actualité gagne beaucoup à englober les bibliothèques étrangères et les autres acteurs de la diffusion culturelle, qu'ils soient publics ou privés. Dans les deux cas, cette « extension du domaine de la veille[68] » permet d'envisager les tendances à l'œuvre dans leur globalité, d'anticiper des évolutions déjà en cours et qui pourraient se produire dans les bibliothèques françaises et de découvrir d'autres manières de penser la diffusion culturelle.

---

[63] Enquête sur les pratiques de veille, octobre 2012. Se reporter à l'annexe 2 pour l'ensemble des réponses à la question sur les thématiques de veille.

[64] Enssib. Charte des brèves [en ligne] Villeurbanne : Enssib. Disponible sur : http://www.enssib.fr/charte-des-breves Consulté le 19 novembre 2012. Nous revenons sur Enssibrèves dans la partie 2.2.2.

[65] Le premier élément de la ligne éditoriale de partage s'intitule « Information-documentation dans les secteurs privé et publiques (bibliothèques, centres documentaires) » Bouillon des Bibliobsédés. Qu'est-ce que le Bouillon ? [en ligne] 10 octobre 2011. Disponible sur : http://www.bouillon-des-bibliobsedes.fr/a-propos/ Consulté le 19 novembre 2012. Nous revenons sur le Bouillon des Bibliobsédés dans la partie 2.2.1.

[66] Cf. supra, p.26.

[67] Émilie GARCIA-GUILLEN et Mathilde SERVET. « Innover en s'inspirant de l'ailleurs » dans Marie-Christine JACQUINET (dir.) *Op. cit.*, p.143.

[68] Expression de Marlène DELHAYE. « Extension du domaine de la veille ». *Marlene's Corner* [en ligne], 4 février 2010. Disponible sur : http://marlenescorner.net/2010/02/04/ajuster-sa-veille/ Consulté le 20 novembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

1.4.3. Une lame de fond : les mutations de la société

Parce qu'elles induisent des changements dans le comportement des usagers, les mutations de la société ont une influence sur la bibliothèque. Celle-ci doit dès lors mettre en œuvre une veille sociétale, c'est-à-dire « un examen attentif des tendances et des comportements de l'opinion afin d'y déceler des aspirations profondes, des valeurs, des comportements susceptibles d'influer sur les activités de l'entreprise ou de l'organisation[69]. » Suivre les mutations profondes d'une société apparaît en effet comme le seul moyen pour les bibliothèques de se maintenir dans le courant et de rester pertinentes. Ainsi que le souligne Elisabeth Doucett :

> « If librarians are not aware of, or are behind the curve in understanding and advantage of today's trends, then we all run the risk of becoming irrelevant and unimportant to our society[70]. »

Dans cette lignée, la cellule Prospective de la bibliothèque de Sciences Po se propose d'observer « les comportements émergents propres à l'ère numérique, comme le nomadisme, la coopération et le partage[71]. »

1.4.4. La bibliothèque dans la chaîne de diffusion

Dans la mesure où les bibliothèques constituent un maillon dans des chaînes de diffusion par ailleurs composées d'acteurs économiques, il devient vital pour elles de veiller sur ces acteurs afin de définir leur positionnement et de défendre leur rôle dans la diffusion des contenus culturels et scientifiques. La surveillance des acteurs économiques qui entretiennent des liens avec les bibliothèques (éditeurs, libraires, fournisseurs de base de données ou de SIGB) peut permettre à celles-ci de comprendre les logiques économiques de ces acteurs et de définir leur stratégie vis-à-vis d'eux. En ce sens, on pourrait dire que les bibliothèques doivent pratiquer une forme de veille commerciale.

L'action du département Études et prospective[72] du consortium Couperin illustre bien tout l'intérêt d'une veille sur les acteurs économiques dans le domaine de l'information scientifique et technique. Historiquement, lorsque la fonction études et prospective a été créée, il a été décidé de la séparer de la fonction de négociations, ce qui permet au département de mener des études en toute indépendance et de faire du *lobbying* auprès des éditeurs, notamment sur la question des archives ouvertes et sur celle de l'accès distant. Au-delà du *lobbying* mené auprès des éditeurs, le département s'adresse également aux décideurs des établissements d'enseignement supérieur, dans le cadre notamment de journées d'études qui représentent autant d'actions de sensibilisation directement issues du travail de veille. En ce sens, la veille menée par Couperin n'est pas seulement destinée à informer les professionnels de bibliothèque, elle est également tournée vers l'action.

---

[69] Jean-Pierre BERNAT. Art. cit. p.33.

[70] Elisabeth DOUCETT. *What they don't teach you in library school*. Chicago: American Library Association, 2011, p. 110.

[71] BIBLIOTHÈQUE DE SCIENCES PO. CELLULE PROSPECTIVE. *Prospectibles*. [en ligne] Disponible sur : http://blogs.sciences-po.fr/prospectibles/ Consulté le 30 août 2012.

[72] Entretien avec André DAZY, coordinateur du Département Études et prospective de Couperin, 22 octobre 2012.

(cc) BY-NC-ND

1.4.5. De la veille et du droit

La bibliothèque ne doit pas seulement s'adapter à son environnement extérieur, elle doit aussi se conformer aux évolutions des dispositions légales. Cette forme de veille que l'on peut rattacher à la catégorie de la veille juridique et règlementaire ne permet pas seulement de se mettre en conformité avec les dispositions légales en vigueur, mais aussi d'anticiper la publication de nouveaux textes et les conséquences que ceux-ci peuvent avoir sur les établissements[73]. Ce travail de veille peut déboucher sur des actions de *lobbying* dans l'objectif de soutenir ou de parvenir à l'amendement d'un projet de loi.

Une partie significative de la veille juridique s'attache ainsi à la surveillance des évolutions du droit de la propriété intellectuelle. Comme le montre Lionel Maurel (Calimaq) sur son blog *S.I.Lex*[74], les bibliothèques sont en effet amenées à interroger ces évolutions en tant qu'acteurs majeurs de la chaîne de diffusion des contenus. Il n'est à cet égard pas surprenant que Michèle Battisti, chargée du droit de l'information à l'ADBS, déclare mêler sur son blog *Paralipomènes* les résultats « de [son] activité de veille sur le droit de l'information pour l'ADBS et [de celle effectuée] dans le cadre de [ses] activités de *lobbying* pour l'Interassociation archives-bibliothèques-documentation (IABD...)[75] » Cet exemple montre que la veille associe étroitement des objectifs d'information et d'action.

1.4.6. La veille technologique : un statut à part ?

Dans la mesure où on peut s'interroger sur l'intérêt de sa diffusion pour l'ensemble des professionnels de bibliothèque, la veille technologique occupe un statut à part. Le Bouillon des Bibliobsédés et le service Enssibrèves excluent ainsi de leur périmètre « les informations strictement techniques et ne présentant pas d'intérêt applicatif important[76] » et « l'actualité technophile sans recul[77]. » Il serait donc possible de distinguer deux types d'informations relevant de la veille technologique :

- des informations strictement techniques et dont la diffusion aurait vocation à être limitée au petit nombre de personnes concernées. Ces informations concernent par exemple l'évolution de logiciels en informatique documentaire, des techniques de conservation des documents, de la description catalographique ou les nouveautés en matière de métadonnées. Elles ont un caractère factuel prononcé et n'ont d'intérêt que pour les professionnels qui auront à les utiliser.
- des informations à caractère technique mais pouvant déboucher sur des mutations profondes pour les bibliothèques. Ainsi le développement de nouvelles technologies facilitant la lecture en ligne, l'application du web

[73] Le feuilleton de la réforme du millefeuille territorial sur le blog de Dominique LAHARY constitue une illustration de ce que peut permettre la veille réglementaire. Dominique LAHARY. « Les bibliothèques et le millefeuille territorial » [en ligne] Disponible sur : http://lahary.wordpress.com/2010/07/09/les-bibliotheques-et-le-millefeuille-territorial-7-le-senat-nous-donne-rendez-vous-dans-un-an/ Consulté le 20 novembre 2012

[74] Lionel MAUREL (Calimaq). *S.I.lex.*[en ligne] Disponible sur : http://scinfolex.wordpress.com/ Consulté le 20 novembre 2012

[75] Michèle BATTISTI. *Paralipomènes* [en ligne] Disponible sur : http://paralipomenes.net/wordpress/ Consulté le 20 novembre 2012.

[76] ENSSIB. Art. cit.

[77] BOUILLON DES BIBLIOBSÉDÉS. Art. cit.

(cc) BY-NC-ND

sémantique et du web de données aux bibliothèques[78] ou la tendance du *cloud computing* constituent autant de sujets porteurs d'évolutions importantes pour le fonctionnement des bibliothèques et leur positionnement dans la société de l'information. En ce sens, faire de la veille technologique en bibliothèque revient à identifier parmi les technologies émergentes celles qui peuvent provoquer une évolution significative dans les pratiques des usagers.

Ces deux types d'informations peuvent finalement représenter deux étapes d'un même processus de veille : il faut d'abord repérer une technologie comme annonciatrice d'une tendance, avant de suivre régulièrement la progression de cette technologie[79].

1.4.7. La veille image

On parle de veille image dès lors qu'une organisation suit ce que les usagers disent d'elles, particulièrement sur internet et les réseaux sociaux. La veille image semble peu pratiquée en bibliothèque : 10% des veilleurs[80] déclarent ainsi pratiquer une veille sur la réputation de leur établissement. De fait, cette application de la veille semble faire débat : pour certains de nos interlocuteurs, elle ne présente pas forcément d'intérêt dans la mesure où elle est redondante avec les enquêtes par ailleurs menées en bibliothèque. Pour d'autres, comme Pierre Marige, la veille image constitue un moyen « de prendre conscience d'une demande forte des usagers, d'une critique récurrente, d'un défaut de communication[81]. » La veille image peut ainsi s'appliquer au contexte local d'un établissement et aux bibliothèques perçues comme un ensemble : on peut veiller plus largement sur l'image des bibliothèques dans les médias, dans les discours et sur internet, afin de dégager de cette image des perspectives d'évolution.

Cette présentation de ses champs d'application vient renforcer l'idée que la veille doit aujourd'hui être comprise comme une nécessité par les différents acteurs des bibliothèques. Comment aujourd'hui ce nouvel impératif est-il pris en compte par les professionnels de bibliothèques aux niveaux individuel, institutionnel et collectif ?

---

[78] Pour un exemple de veille technologique axée sur le web sémantique et le web de données, voir : Emmanuelle BÉRMÈS. *Figoblog* [en ligne] Disponible sur : http://www.figoblog.org/ Consulté le 20 novembre 2012.

[79] Ce processus apparaît par exemple dans un article de Marlène DELHAYE. En pointant la nécessité nouvelle de s'intéresser aux applications pour mobiles développées par les éditeurs de ressources électroniques, elle décèle une tendance à l'œuvre et en inclut le suivi dans le périmètre de sa veille technologique. Voir Marlène DELHAYE. « Extension du domaine de la veille ». *Marlene's Corner* [en ligne], 4 février 2010. Disponible sur : http://marlenescorner.net/2010/02/04/ajuster-sa-veille/ Consulté le 20 novembre 2012.

[80] Enquête sur les pratiques de veille, octobre 2012. Voir annexe 2 pour les résultats complets.

[81] Pierre MARIGE. « Ce qu'on dit de nous. » *Aka reup* [en ligne], 24 octobre 2011. Disponible sur : http://akareup.hypotheses.org/330 Consulté le 22 novembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

PARTIE 2 : VEILLEZ ! DE L'IMPERATIF A LA PRATIQUE

Veiller constitue aujourd'hui un impératif pour les bibliothèques qui veulent servir au mieux leur public et s'adapter aux évolutions de la société. Une fois prononcée, cette injonction se heurte pourtant à la réalité du terrain : quel état des lieux des pratiques de veille est-il possible de dresser en 2012 ? En examinant successivement les démarches collectives, les pratiques individuelles et les dispositifs déjà existants dans les bibliothèques, nous avançons progressivement vers la construction de dispositifs de veille stratégique.

2.1. DEMARCHES COLLECTIVES DE VEILLE DANS LE MONDE DES BIBLIOTHEQUES

Nous avons montré dans notre première partie qu'il était souhaitable d'appliquer le principe de subsidiarité au développement de stratégies de veille en bibliothèque. L'existence de réseaux et de structures extérieurs aux bibliothèques ouvre en effet la possibilité d'une mutualisation de certaines étapes du processus de veille. Dans la mesure où les dispositifs mis en place peuvent apparaître comme autant de modèles et de pistes de réflexion pour les établissements, nous en donnons une description précise.

2.1.1. La « veille du dehors » : les réseaux extérieurs aux institutions

La veille sur l'environnement des bibliothèques circule d'abord par des réseaux extérieurs aux établissements, aux institutions et aux organismes de coopération. Ces réseaux sont animés de manière décentralisée par des professionnels qui exercent cette activité de façon parallèle et complémentaire à leur travail en bibliothèque. Si toutes les informations qui circulent sur ces réseaux ne résultent pas d'une activité de veille, celle-ci représente néanmoins une partie importante des données échangées. 24% des veilleurs déclarent ainsi diffuser les informations qu'ils collectent à des professionnels extérieurs à leur bibliothèque[82].

Du biblio-blogueur au « twittothécaire[83] » : historique et typologie de la « veille du dehors »

La création de la liste de diffusion biblio.fr en 1993 apparaît comme la première étape dans le développement d'un réseau de professionnels de bibliothèques sur internet. Comme en témoigne un bibliothécaire[84], la liste joue un rôle important dans le développement de pratiques de veille en bibliothèque. A son arrêt en 2009, elle compte plus de 17 000 abonnés et a essaimé par le biais d'initiatives plus ciblées, comme la liste Bibliopat encore en activité aujourd'hui ;

[82] Voir les réponses à la question n°13 : A qui diffusez-vous les résultats de votre veille ? dans Enquête sur les pratiques de veille, annexe 2.

[83] Pseudonyme d'une conservatrice sur Twitter.

[84] « J'étais le seul à être abonné dans ma bibliothèque municipale. Je diffusais les billets intéressants, sous forme papier à ma responsable, par mails à mes collègues. » Propos d'un bibliothécaire en BM.

(cc) BY-NC-ND

dans leur message de conclusion, Sara Aubry et Hervé Le Crosnier constatent l'essoufflement du modèle de la liste de diffusion et désignent le web 2.0 comme nouveau lieu pour la circulation de la veille[85]. De fait, les professionnels qui déplorent la disparition de biblio.fr[86] regrettent surtout la perte d'un espace d'échanges, ce qui montre que la fonction de diffusion de la veille avait déjà commencé sa migration vers d'autres supports au moment de l'interruption de la liste.

Le déclin de biblio.fr s'explique en partie par le développement de la biblio-blogosphère à partir de 2003. Après une période d'avant-garde, 2007 apparaît comme une année de transition, avec l'augmentation[87] du nombre de biblio-blogs et la parution d'un article consacré à cette pratique dans le *BBF*[88]. Au départ blogs personnels sur des sujets professionnels, les biblio-blogs se composent d'un mélange différemment dosé d'informations de veille, de retours d'expériences professionnelles et de références personnelles. La forme du blog s'avère de fait bien adaptée à ces étapes essentielles du processus de veille que sont le traitement, l'analyse et la diffusion des informations. La rédaction périodique de billets permet un approfondissement des sujets traités, la mise en perspective d'une information, le dévoilement d'une tendance ou la construction de propositions d'évolution. La possibilité de commenter les billets[89] permet l'élaboration d'une réflexion collective qui complète la première analyse de l'information de veille par le biblio-blogueur.

Bien que le succès du biblio-blog ne se démente pas, notre enquête montre qu'il subit aujourd'hui la concurrence des réseaux sociaux : 20% des veilleurs déclarent diffuser leur veille sur les réseaux sociaux contre 9%[90] sur un biblio-blog. Si les veilleurs les plus actifs[91] parlent davantage de complémentarité que de concurrence, ils reconnaissent néanmoins que la réactivité incomparable des réseaux sociaux peut les conduire à délaisser le blog comme support de diffusion de la veille. Comme le soulignent Yves Alix et Gaël Revelin, Twitter et Facebook constituent en effet des moyens efficaces pour transmettre rapidement des informations de veille :

---

[85] « Durant tout ce temps, les messages, vos messages, ont tiré à hue et à dia, dessiné le paysage des bibliothèques francophones. Aujourd'hui, le modèle d'une liste de diffusion est épuisé, c'est sur le web, dans les blogs, les wikis, les réseaux sociaux que s'inventent les usages et les réflexions pour demain. » Sara AUBRY, Hervé LE CROSNIER. « Biblio.fr s'arrête », 3 juin 2009. Disponible sur : https://listes.cru.fr/sympa/arc/biblio-fr/2009-06/msg00000.html Consulté le 1er décembre 2012.

[86] Un conservateur responsable de département.

[87] En janvier 2007, on recense 50 biblioblogs sur Bibliopédia.

[88] Marlène DELHAYE, Nicolas MORIN. « Un panorama de la biblioblogosphère francophone à la fin de 2006 ». *BBF* [en ligne], t.52, n° 3, 2007. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0088-002 Consulté le 30 août 2012.

[89] En 2007, dans leur enquête sur les biblio-blogs, Daniel Bourrion et Pascal K. établissent que « le commentaire est aussi légitime que le billet même. La moitié des répondants vont jusqu'à suivre les commentaires liés à certains billets[89]. » dans Daniel BOURRION, Pascal K.. *Op. cit.*, p.16.

[90] 5% sur un blog personnel et 4% sur un blog de bibliothèque. Ces pourcentages sont calculés par rapport au nombre total de veilleurs (y compris ceux qui ne diffusent jamais leur veille). Pour davantage d'informations sur les outils utilisés pour la diffusion de la veille, se reporter à l'annexe 2.

[91] Daniel BOURRION. « La mort les blogs ». *RJ45* [en ligne], 22 octobre 2012. Disponible sur : http://blog.univ-angers.fr/rj45/2012/10/22/la-mort-les-blogs/ Consulté le 5 novembre 2012. Ce billet a été rédigé suite à notre entretien avec Daniel BOURRION au cours duquel nous avons évoqué le ralentissement de la production sur les blogs. Il a suscité de nombreux commentaires de veilleurs et apparaît ainsi comme un exemple de la construction de la réflexion dans les commentaires de blogs.

(cc) BY-NC-ND

> « Les bibliothécaires ont ainsi dévoyé le principe premier du « *what are you doing* » de Twitter et ont transformé cet outil en outil de veille, servant à un réseau. Twitter permet une réflexion à plusieurs, collaborative, avec un effet de levier[92]. »

L'intérêt pour l'outil s'explique ainsi par sa dimension humaine : l'information que l'on relaie peut y être commentée instantanément, ce qui crée de fait une conversation très appréciée par les utilisateurs. Néanmoins, la forme courte n'autorise pas le même degré d'approfondissement et de mise en perspective de l'information. De ce point de vue, il est légitime de se demander si la montée en puissance des réseaux sociaux ne se fait pas aux dépens de l'étape d'analyse de l'information de veille.

La veille collaborative : le Bouillon des Bibliobsédés

Parce qu'il part du principe qu'il n'est pas nécessaire que chaque professionnel construise isolément un système de veille individuel alors que la technique rend possible un partage à grande échelle, le Bouillon des Bibliobsédés occupe une place particulière dans les réseaux de collecte et de diffusion de la veille. Conçu par Silvère Mercier en 2008, le premier système de veille collaborative non-institutionnelle fonctionne aujourd'hui avec l'implication de 23 veilleurs, un site internet dédié et plus de 6 000 abonnés aux flux[93]. Il repose sur le partage d'informations collectées par les participants dans le cadre de leur veille personnelle. Le système est ainsi conçu pour s'adapter aux outils déjà utilisés par le veilleur et pour être le moins chronophage possible. Il fonctionne donc de manière intégrée, ce qui allège considérablement la charge du travail de son fondateur[94]. La fonction d'animateur du dispositif est d'autant moins lourde qu'il n'y a pas de contrôle *a priori* des informations de veille diffusées par les participants. Lorsque de nouveaux veilleurs intègrent le Bouillon, ils s'engagent *via* un formulaire au respect des principes du dispositif[95], parmi lesquels la conformité à la ligne éditoriale de partage. Cette absence de régulation contribue à l'esprit même du Bouillon : plusieurs professionnels interrogés ont ainsi indiqué qu'ils appréciaient le fait que le dispositif ne soit pas géré par une institution et s'avère de ce fait plus souple, plus libre et parfois plus « iconoclaste[96]. » L'absence de contrôle a cependant des conséquences sur le fonctionnement du dispositif, notamment sur la possibilité d'impliquer de nouveaux veilleurs : dans la mesure où le système repose sur une autorégulation, il importe qu'un accroissement trop important du nombre de veilleurs ne fasse pas exploser le nombre de flux diffusés.

Les modalités de diffusion du Bouillon constituent en effet un élément important de son fonctionnement : au lecteur qui choisit de s'abonner, il est proposé deux formules :

---

[92] Yves ALIX, Gaël REVELIN. « Les bibliothécaires : combien de divisions ? » *BBF* [en ligne], t. 54, n°4, 2009, p.22. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0017-002 Consulté le 30 août 2012.

[93] Silvère MERCIER. « Six mille abonnés, quatre nouveaux veilleurs et un site pour le Bouillon des bibliobsédés » *Bibliobsession* [en ligne] 30 mai 2012. Disponible sur : http://www.bibliobsession.net/2012/05/30/six-mille-abonnes-quatre-nouveaux-veilleurs-et-un-site-pour-le-bouillon-des-bibliobsedes/ Consulté le 1er décembre 2012.

[94] Entretien avec Silvère MERCIER, fondateur du Bouillon des Bibliobsédés, 31 août 2012.

[95] Pour découvrir ces principes, ainsi que la ligne éditoriale de partage, se référer à la carte heuristique. BOUILLON DES BIBLIOBSÉDÉS. « Veille collaborative en information-documentation » [en ligne] Disponible sur : http://www.mindmeister.com/fr/26022382/le-bouillon-des-bibliobs-d-s-veille-collaborative-en-information-documentation Consulté le 30 août 2012.

[96] Un directeur de BDP.

(cc) BY-NC-ND

- Le Bouillon roboratif : composé de l'ensemble des flux diffusés par les veilleurs, il se doit de rester sous un seuil de 50 flux[97] par jour pour demeurer acceptable. Cette formule « intégrale » s'adresse entre autres aux responsables de la documentation professionnelle qui peuvent ensuite procéder à une redistribution ciblée en interne.

- Le Nectar du Bouillon : composé des flux repérés par deux veilleurs au moins, il permet à l'usager d'accéder uniquement aux informations les plus signalées.

L'usager a ensuite la possibilité d'accéder aux flux de multiples manières : réseaux sociaux, flux RSS, mails et site internet depuis peu. Cette dissémination des flux ne se conçoit pas seulement comme un service rendu aux professionnels des bibliothèques, mais aussi comme un appel à participer à une conversation collective.

La « veille du dehors » en quête de reconnaissance

Selon notre enquête sur les pratiques de veille, les biblio-blogs occupent aujourd'hui la première place dans les sources citées par les professionnels de bibliothèques (82%)[98]. Ces résultats montrent que les réseaux non-institutionnels jouent un rôle essentiel dans la pratique de la veille en bibliothèque, quand ils n'en sont pas l'élément déclencheur[99]. Pourtant, la diffusion personnelle d'informations à caractère professionnel par des bibliothécaires s'est d'abord heurtée à l'incompréhension, voire au rejet d'une partie de la profession. En 2007, un biblio-blogueur anonyme parle ainsi « de sa hiérarchie « pas toujours très commode ». Je craignais, continue-t-il, qu'elle ne tombe sur le blog par hasard et ne me le reproche[100]. » Cette situation conduit nombre de veilleurs à demeurer dans un anonymat qui provoque de fait leur enfermement dans un cercle restreint. En 2007, dans leur article du *BBF*, Marlène Delhaye et Nicolas Morin appellent ainsi à la levée de l'anonymat sur les blogs :

> « C'est le prix à payer pour avoir une vraie influence sur le métier : la profession ne répondra pas aux appels à la mobilisation lancés derrière le masque d'un pseudonyme[101]. »

A partir de cet appel, les blogs et leurs auteurs acquièrent progressivement un début de reconnaissance. A l'heure actuelle, si certains continuent à maintenir un anonymat relatif[102], la plupart des biblio-blogueurs révèlent leur identité et leur établissement d'appartenance, tout en précisant que leurs prises de position sont personnelles et n'engagent pas leur employeur[103]. Cette démarche leur permet de

---

[97] Le site du Bouillon annonce entre 30 et 50 flux par jour : il s'agit en réalité d'une fourchette haute. Généralement, le nombre de flux quotidiens se situe plutôt autour de 20.

[98] Pour connaître l'ensemble des sources de veille utilisées, se reporter à l'annexe 2.

[99] En 2007 déjà, l'enquête sur la biblio-blogosphère faisait apparaître que, pour 2/3 des répondants, l'arrivée des blogs avait fait évoluer la pratique de veille. Voir Daniel BOURRION, Pascal K., *Op. cit.* p.18.

[100] Un biblio-blogueur, cité par Marlène DELHAYE, Nicolas MORIN. Art. cit., p.92.

[101] Marlène DELHAYE, Nicolas MORIN. Art. cit., p.94.

[102] A titre d'illustration, on peut se référer à la rubrique « A propos » du blog *Bibliothèques 2.0*. Disponible sur : http://bibliotheque20.wordpress.com/about/ Consulté le 1er décembre 2012.

[103] On peut par exemple citer la présentation d'Étienne CAVALIÉ sur son blog : « Ce blog est tenu par Étienne Cavalié, *aka* Lully (longtemps seule signature sur ce blog), conservateur de bibliothèques au SCD de l'Université de Nice-Sophia Antipolis (qui n'est pas engagé dans les propos que je tiens ici et les opinions que j'y défends) » Étienne CAVALIÉ. « Contact ». *Bibliothèques [reloaded]* [en ligne] Disponible sur : http://bibliotheques.wordpress.com/contact/ Consulté le 1er décembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

marquer la distinction entre leur blog et leur établissement et de garantir ce-faisant leur liberté d'expression. La levée progressive de l'anonymat sur les biblio-blogs montre que l'évolution de la culture professionnelle a ouvert la voie à une meilleure acceptation de la diffusion de la veille sur les réseaux extérieurs aux bibliothèques. Malgré cette reconnaissance, il semble demeurer un décalage entre les veilleurs les plus actifs et la culture professionnelle dans son ensemble. Ce décalage se manifeste à la fois dans les thèmes abordés et dans les supports de diffusion utilisés.

Nous et eux : le décalage entre les veilleurs et la profession

Le profil des professionnels actifs sur le réseau apparaît comme la première cause de décalage : leur sensibilité à la veille s'explique assez souvent par une spécialisation professionnelle autour du numérique, de l'informatique-documentaire ou des ressources électroniques. Ainsi que le soulignaient déjà Marlène Delhaye et Nicolas Morin en 2007, cette spécialisation induit un biais dans la couverture des sujets liés à l'environnement des bibliothèques[104]. Plusieurs de nos interlocuteurs témoignent encore aujourd'hui de cette difficulté à trouver de la veille sur d'autres domaines que le numérique[105]. Les informations de veille diffusées entrent ainsi en décalage avec les problématiques quotidiennes d'une partie de la profession. Sur l'utilisation des agrégateurs de flux, Christophe Robert explique ainsi :

> « L'information professionnelle à laquelle donne accès un agrégateur de flux, *de facto*, fait la part belle à des blogueurs férus de médiation numérique, aux préoccupations parfois éloignées du quotidien des personnels[106]. »

Ce fossé montre que les informations diffusées par les veilleurs peuvent nécessiter un accompagnement et une adaptation au contexte particulier des établissements[107].

Ce décalage n'apparaît pas seulement dans les sujets traités mais également dans les supports de diffusion utilisés. Alors que nous avons établi qu'une partie importante des informations de veille circule désormais sur les réseaux sociaux, les professionnels de bibliothèque continuent à utiliser les biblio-blogs comme source privilégiée (82%) au détriment des réseaux sociaux (50%)[108]. Quelques années après la disparition de biblio.fr, on peut se demander si le même phénomène est en train de se produire pour le passage des biblio-blogs à Twitter : tandis que la majorité des professionnels utilisent désormais les blogs, les producteurs d'informations de veille se sont déplacés sur les réseaux sociaux sur lesquels seule la moitié des veilleurs ayant répondu à notre enquête sont présents. Il se produit ainsi un basculement permanent selon lequel la majorité des professionnels de bibliothèques commencent à investir un outil au moment où les veilleurs les plus

[104]Voir Marlène DELHAYE, Nicolas MORIN. Art. cit. Ils citaient notamment les bibliothèques comme bâtiments, l'évaluation des personnels, les questions budgétaires, les ressources humaines, la gestion des collections et la politique documentaire ainsi que les rapports des bibliothèques avec leur environnement institutionnel. Il importe de noter qu'une partie de ces sujets ont depuis été pris en charge par des veilleurs : c'est le cas notamment des questions liées à la politique documentaire.

[105] Pour certains cependant, cette orientation forte de la veille autour du numérique s'explique par le caractère porteur du sujet : il existerait de fait moins d'informations de veille sur les autres domaines relatifs à l'environnement des bibliothèques

[106] Christophe ROBERT. Art. cit., p.62.

[107] Voir infra, p.73.

[108] Dans la mesure où l'enquête a été diffusée sur Twitter, on peut par ailleurs supposer que ce chiffre est élevé et que la part des professionnels qui suivent les réseaux sociaux est en réalité plus faible.

(cc) BY-NC-ND

actifs se déplacent vers un nouveau moyen de diffusion. Si l'on considère par ailleurs que l'inscription sur un réseau social peut induire une réticence chez les non-utilisateurs, il n'est pas certain que ce décalage puisse se réduire complètement.

2.2.2. La veille dans les institutions et les associations

Malgré ce décalage, l'action des veilleurs « du dehors » a joué un rôle important dans l'émergence d'initiatives au sein des institutions, des organismes de coopération et des associations.

La veille au Ministère de la Culture et de la communication[109] (MCC)

Les ministères disposent de systèmes de veille destinés à l'orientation et au soutien des politiques nationales. Au Département des bibliothèques, les fiches de poste des chargés de mission comprennent ainsi une activité de veille dont les objectifs sont avant tout internes : il s'agit de produire de manière réactive les informations nécessaires à la prise de décision politique. La diffusion de la veille vers l'extérieur ne fait donc pas partie des missions premières du département, même si ce dernier et notamment les conservateurs chargés de mission voient souvent l'intérêt de communiquer les résultats de leur veille vers l'extérieur.

Si la veille prospective menée par le Département des bibliothèques pourrait intéresser les professionnels des établissements, leur position institutionnelle ne place pas les ministères dans une position optimale pour diffuser un flux quotidien et réactif. Non seulement ce type de flux est difficile à insérer dans la politique de communication d'un ministère, mais la nature parfois incertaine d'une information de veille peut la rendre complexe à interpréter et donc à diffuser.

Au Service du Livre et de la Lecture, comme dans l'ensemble du MCC, il existe néanmoins plusieurs formes de diffusion de la veille. Des missions prospectives menées sur une période déterminée font l'objet de rapports accessibles à tous. Au MCC, le Département Études Prospective et Statistiques (DEPS) s'est ainsi livré à un exercice de prospective Cultures et médias 2030, qui a ensuite été décliné en axes stratégiques dans *Cultures et médias 2020 : un ministère nouvelle génér@tion*. Pour les bibliothèques, le rapport *Livre 2010* constitue un autre exemple de travail de veille prospective.

Par ailleurs, le DEPS diffuse de manière bimensuelle un Bulletin de veille stratégique[110] également disponible en ligne. Le périmètre de ce bulletin découle des axes stratégiques définis dans le rapport *Culture et médias 2020.* Enfin, le Département des bibliothèques produit également des données et des analyses sur l'évolution des bibliothèques et de leur environnement : à titre d'illustration, les données collectées par l'Observatoire de la Lecture Publique contribuent à enrichir l'analyse que chacun peut faire sur les enjeux pour les bibliothèques publiques aujourd'hui.

---

[109] Entretien avec Thierry CLAERR, adjoint au chef du Département des bibliothèques, service du Livre et de la Lecture, ministère de la Culture et de la Communication, 6 septembre 2012.

[110] MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. DÉPARTEMENT DES ÉTUDES, DE LA PROSPECTIVE ET DES STATISTIQUES. Bulletin de veille stratégique [en ligne] Disponible sur : http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Etudes-et-statistiques/Le-bulletin-de-veille-strategique Consulté le 3 décembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

Enfin, des projets ont été menés qui visent notamment à valoriser les projets innovants et les interactions entre la culture et le numérique : le C/blog, blog de la culture et du numérique, lancé en version béta en janvier 2011, témoigne ainsi d'une volonté d'ouvrir un espace de veille[111] à destination des acteurs de la culture. Le département des Bibliothèques a également ouvert en 2012 une boîte à outils du numérique en bibliothèque, composée de fiches qui visent « pour chaque thématique à en définir l'objectif, le fonctionnement ainsi que les évolutions ou enjeux futurs. Ces fiches s'inscrivent (…) dans une démarche prospective afin de prendre en compte l'évolution des technologies[112]. »

La veille dans les structures de coopération

Si la diffusion d'informations de veille n'est pas la vocation première des ministères, elle s'inscrit généralement dans les missions des structures de coopération autour du livre et des bibliothèques. Dans la mesure où elles se définissent comme des « lieux de coopération entre les professionnels du livre et de prospective pour le développement de leur activité[113] », il est ainsi légitime de s'intéresser aux actions de veille mises en place par les structures régionales pour le livre. Parce que la veille est pour lui constitutive de la mission d'information de l'Arald, le référent numérique de cette association[114] élabore ainsi progressivement un projet de diffusion de la veille, fondée pour le moment sur sa veille personnelle sur le numérique. En juin 2012, une première étape a consisté à lancer une *newsletter* hebdomadaire intitulée « Veille numérique » : cette lettre, qui touchait en septembre 2012 200 abonnés, est composée d'un nombre limité[115] d'informations toujours accompagnées d'un résumé et d'un lien vers la source. Le projet serait de développer ce premier système en créant une plateforme collaborative, où les contributeurs pourraient soumettre leurs propres informations de veille.

L'intérêt des structures régionales pour la veille s'exprime également dans le projet commun mené au niveau de la Fédération Interrégionale du Livre et de la Lecture (FILL) : Initiatives numériques, outil de veille collaborative sur les initiatives numériques, est composé d'une base de données qui recense les initiatives numériques innovantes autour du livre et d'une plateforme de veille[116], destinée à favoriser l'échange d'informations autour de ces sujets. L'ensemble des structures qui composent la FILL a vocation à alimenter cette plateforme : dans les

---

[111] « Ce blog a vocation à devenir un espace de veille, un lieu de réflexion, de partage et d'échange sur les thématiques et les enjeux liés aux stratégies numériques et à la diffusion des contenus culturels, à l'innovation et à la stimulation technologique, à l'économie numérique et au développement d'une économie numérique pour le secteur culturel, à la valorisation des actifs immatériels et à la réutilisation des informations publiques, aux nouveaux usages et au déploiement maîtrisé d'un Web participatif. » MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. Blog de la culture et du numérique [en ligne] Disponible sur : http://cblog.culture.fr/ Consulté le 3 décembre 2012.

[112] MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. SERVICE DU LIVRE ET DE LA LECTURE. *Boîte à outils du numérique en bibliothèque* [en ligne] Disponible sur : http://www.culturecommunication.gouv.fr/Disciplines-et-secteurs/Livre-et-lecture2/Bibliotheques/Numerique-et-bibliotheques/Boite-a-outils-du-numerique-en-bibliotheque Consulté le 14 décembre 2012.

[113] FÉDÉRATION INTERRÉGIONALE POUR LE LIVRE ET LA LECTURE. « Les structures régionales pour le livre » [en ligne] Disponible sur : http://www.fill.fr/fr/les_structures_regionales_pour_le_livre Consulté le 3 décembre 2012.

[114] Entretien avec Antoine FAUCHIÉ, chargé d'opérations Bibliothèque et patrimoine écrit, Arald, 20 septembre 2012.

[115] En général, pas plus de 5-6 informations.

[116] FÉDÉRATION INTERRÉGIONALE DU LIVRE ET DE LA LECTURE. *Veille initiatives numériques* [en ligne] Disponible sur : http://initiativesnumeriques.fill.fr/plateforme/?cat=14 Consulté le 22 décembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

faits cependant, les contributeurs demeurent peu nombreux, ce qui témoigne des difficultés que l'on peut rencontrer dans la mise en œuvre d'une structure collaborative.

Le consortium Couperin constitue un autre exemple d'un travail de veille mené par un organisme de coopération entre bibliothèques. Cette veille, inscrite dans les missions du Département Études et prospective[117], circule par plusieurs moyens. La collecte des informations se fait d'abord au sein des groupes de travail créés autour des problématiques émergentes[118] : chaque groupe dispose d'une liste de diffusion qui peut dans certains cas être couplée avec un wiki[119]. Le coordinateur du Département Études et Prospective se charge de récupérer les informations qui circulent sur ces listes et de les diffuser dans le fil des *news* accessible sur la page d'accueil du site. Il alimente également ce fil avec des informations issues de sa propre veille et de celle des autres permanents du consortium. Le site de Couperin donne également accès à un blog de veille[120] censé permettre aux correspondants du consortium de diffuser leurs propres informations. Si ce blog était jusqu'à présent peu alimenté, la résolution du défaut technique qui en limitait le caractère collaboratif[121] devrait en permettre le développement. Le dispositif de collecte repose en effet déjà sur une arborescence fonctionnelle qui s'explique par la forme du réseau et la motivation des participants.

Formateurs, donc veilleurs

Les écoles et organismes de formation sont nombreux à s'être positionnés sur la fonction de veille, ce qui semble indiquer que la veille entretient un lien étroit avec la formation dans l'esprit des professionnels de bibliothèque. La veille fait ainsi partie des missions des Urfist qui participent de plusieurs manières à la diffusion d'informations de veille dans le domaine de l'information scientifique et technique. Cette veille est diffusée en local, généralement *via* des pages Netvibes[122], mais elle est également coordonnée au niveau national et accessible sur un blog sur Hypothèses.org[123].

De son côté, l'Enssib crée un poste de chargé de veille au moment même où Sara Aubry et Hervé Le Crosnier annoncent l'interruption de biblio.fr. Cette coïncidence explique à la fois l'orientation du service de veille mis en place par l'Enssib et la rapidité de son lancement. En effet, le 26 octobre 2009, le service Enssibrèves publie une première brève de veille suivie, depuis, par une nouvelle information chaque jour.

---

[117] Pour en savoir plus sur le périmètre de cette veille, se référer à la présentation du Département Études et prospectives de Couperin. COUPERIN. Département Études et Prospective [en ligne] Disponible sur : http://www.couperin.org/presentation/notre-organisation/departements/111?lang=fr Consulté le 4 décembre 2012.

[118] Par exemple, groupe archives ouvertes ou cellule E-books.

[119] Entretien avec André DAZY, coordinateur du Département Études et Prospective de Couperin, 22 octobre 2012.

[120] COUPERIN. *Blog de veille* [en ligne] Disponible sur : http://www.couperin.org/blog-de-veille/etudes-et-prospective Consulté le 25 novembre 2012.

[121] Le CMS utilisé ne permettait pas d'ouvrir la création de billets à l'ensemble des correspondants qui devaient donc passer par les administrateurs pour poster un billet.

[122] Voir par exemple la page Netvibes de l'URFIST de Lyon disponible sur : http://www.netvibes.com/urfist-de-lyon Consulté le 5 décembre 2012.

[123] URFIST info. *Actualités des sciences de l'information* [en ligne] Disponible sur : http://urfistinfo.hypotheses.org/ Consulté le 5 décembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

Le principe d'Enssibrèves repose sur l'importance accordée à la notion de sélection de l'information. Pour sa responsable, il s'agit de ne pas céder à la tentation de l'exhaustivité, mais de mettre en perspective une seule information quotidienne. La brève de l'Enssib se conçoit donc comme un article concis qui ouvre vers une possibilité d'approfondissement. Des liens permettent d'accéder à la source de l'information (« voir la suite ») et à des ressources liées disponibles dans la bibliothèque numérique de l'Enssib (« pour aller plus loin »). Cette mise en perspective peut être considérée comme une plus-value apportée à l'information, dans la mesure où elle permet de la situer dans une tendance plus générale. Le choix des sujets des brèves est cadré par une charte librement accessible sur le site de l'Enssib : elle précise notamment que « les brèves portent sur des informations innovantes, factuelles, qui présentent un caractère universel sur les thématiques « monde de l'information » et « monde des bibliothèques.» Une attention particulière est portée aux tendances émergentes à l'étranger, notamment aux bibliothèques américaines.

Si dans les premiers temps la responsable du projet a alimenté seule le flux des brèves, le dispositif repose désormais sur l'ensemble du service Diffusion des savoirs, soit cinq personnes. Les membres de l'équipe se relaient à raison d'une brève par semaine : chaque veilleur a son jour, ce qui permet un maintien simple du système. Pour les vacances, un planning est établi. La taille de l'équipe constitue clairement un atout du dispositif, assez grande pour ne pas trop alourdir la charge quotidienne, assez petite pour ne pas créer un effet de dilution de la responsabilité. Pour alimenter les brèves, l'équipe dispose d'une source commune, un Netvibes par ailleurs librement accessible en ligne[124] : mais ce réservoir d'informations n'empêche pas les participants de définir leur propre stratégie de veille et d'utiliser d'autres outils de collecte.

Les professionnels rencontrés dans le cadre de ce mémoire ont été nombreux à déclarer apprécier Enssibrèves. Cette évaluation positive est confirmée par les flux de visiteurs sur le site de l'Enssib : le service de veille, couplé à l'agenda des manifestations professionnelles et au service emploi, génère environ 50% de l'activité du site internet[125].

Les associations en veille

Formatrices, lobbyistes et créatrices de liens entre professionnels, les associations ont logiquement vocation à développer des activités de veille. Néanmoins, comme le souligne Jean-Philippe Accart[126], le problème du temps s'y pose de manière accrue, dans la mesure où ces associations reposent beaucoup sur des bénévoles. Certes, une partie du travail de veille peut être menée par des salariés : à l'ADBS, le travail de veille juridique est effectué par la chargée de mission Droit de l'information. D'une manière générale cependant, c'est davantage sur les épaules des bénévoles que repose la possibilité d'une action de veille dans les associations.

À l'ABF, il n'existe pas de dispositif national de veille : cette activité dépend plutôt des groupes régionaux, où les situations sont diverses, et des groupes de

[124] Page Netvibes de l'ENSSIB. Disponible sur http://www.netvibes.com/outils_de_veille#Sites_et_blogs_pro Consulté le 23 décembre 2012.

[125] Entretien avec Christelle DI PIETRO, chargée des services de veille aux professionnels, Enssib, 22 juin 2012.

[126] Mail de Jean-Philippe ACCART, 9 juillet 2012.

(cc) BY-NC-ND

travail, qui adoptent chacun une attitude différente vis-à-vis de la veille. Si l'on prend l'exemple du groupe Bibliothèques Hybrides[127], en plus d'une page Facebook sur les jeux vidéo, il a été mené une première expérimentation autour d'un site collaboratif, le bibliolab[128], qui s'est finalement avéré difficile à maintenir. L'alimentation d'une plateforme par plusieurs membres demande en effet un investissement fort de l'animateur chargé de la coordination. Pour construire une nouvelle version du Bibliolab[129], le groupe des Hybrides a choisi de se restructurer en sous-groupes thématiques : jeux vidéo, musique, fablabs, communication numérique. L'objectif est que chaque sous-groupe produise à tour de rôle un digest de veille mensuel, ce qui permettrait une publication hebdomadaire d'informations. La veille diffusée sur le bibliolab se veut complémentaire de celle du Bouillon, à laquelle plusieurs membres du groupe contribuent par ailleurs : il s'agit d'informations plus ciblées sur des thématiques spécifiques.

Les démarches collectives de veille : un bilan

La richesse conjuguée des initiatives personnelles, institutionnelles et associatives constitue un atout majeur pour le développement de démarches de veille en bibliothèque : ces initiatives peuvent à la fois soutenir des stratégies collectives et venir en complément de stratégies locales, internes aux établissements. En effet, si elles forment à elles toutes un réseau collaboratif diversifié, ces initiatives ne dispensent pourtant pas les bibliothèques de la nécessité de développer leurs propres axes de veille en fonction de leurs besoins. Par définition, le périmètre de veille d'une bibliothèque est composé à la fois d'éléments partagés avec l'ensemble de la communauté de l'information-documentation et d'éléments spécifiques liés à la situation de l'établissement et aux problématiques d'un territoire et d'un public donné. Il s'avère ainsi nécessaire de développer des démarches internes de veille qui gagnent à s'appuyer à la fois sur les initiatives collectives et sur les pratiques individuelles.

2.2. LA VEILLE « SILENCIEUSE » : BILAN DES PRATIQUES DE VEILLE INDIVIDUELLES AU SEIN DES ETABLISSEMENTS

En bibliothèque comme ailleurs, le veilleur est d'abord cet anonyme, parfois silencieux, qui construit au fil de son expérience une surveillance régulière de son environnement. En menant une enquête sur les pratiques de veille, nous cherchons ainsi à découvrir dans quelle mesure le développement de dispositifs de veille stratégique peut s'appuyer sur des pratiques déjà existantes.

[127] Le groupe de travail des bibliothèques hybrides s'est constitué autour d'une volonté de partage autour du concept de bibliothèques hybrides et du développement des TIC en bibliothèque.

[128] Voir le bibliolab des Hybrides, disponible sur : http://bibliolab.fr/cms/ Consulté le 23 décembre 2012.

[129] Entretien avec Benoît ROUCOU, BDP de Gironde, coordinateur du groupe Les Hybrides à l'ABF et contributeur au Bouillon des Bibliobsédés, 31 octobre 2012.

(cc) BY-NC-ND

2.2.1. Un état des forces en présence

Combien sont-ils ?

Pour caractériser les pratiques de la manière la plus large possible, nous privilégions dans le cadre de notre enquête une acception large de la veille. Nous la définissons « comme toute activité de surveillance de l'environnement professionnel des bibliothèques, qu'il s'agisse du suivi régulier de plusieurs sources d'informations ou bien de la construction d'un système de veille plus complet[130]. » Nous englobons ainsi dans notre définition le suivi documentaire tout autant que la veille, ce qui nous permet de retenir dans notre échantillon des professionnels peu conscients de veiller, ces « messieurs Jourdain » que nous avons déjà évoqués.

En se fondant sur notre définition, 87% des personnes interrogées déclarent avoir une activité de veille. Dans la mesure où les professionnels qui constituent notre échantillon sont avant tout des veilleurs[131], ce résultat s'avère cependant inexploitable.

Nous nous appuyons donc sur les commentaires de l'enquête et sur les entretiens menés pour estimer l'importance de la pratique de veille chez les professionnels de bibliothèque. Nos interlocuteurs sont en effet nombreux à déclarer que la part des non-veilleurs demeure importante dans les bibliothèques :

> « Beaucoup de bibliothécaires sont encore très loin des pratiques numériques actuelles, et leur veille se contente de Livres Hebdo[132]. »

> « Certains collègues ne sont pas intéressés et ne considèrent pas que la veille fait partie du boulot[133]. »

Ce décalage ressenti par les veilleurs n'est pas toujours assimilé à un manque d'intérêt ou à une difficulté à s'approprier les outils numériques. Certains se déclarent assez isolés dans leur établissement mais reconnaissent qu'ils ne sont pas toujours au courant des pratiques de veille de leurs collègues :

> « Il y en a sans doute qui font de la veille dans l'établissement, mais ils la diffusent peu[134]. »

De fait, les résultats de l'enquête montrent que 46% des veilleurs ne diffusent pas les informations qu'ils collectent : il existe donc dans les bibliothèques une veille silencieuse qui pourrait faire l'objet d'une valorisation.

Qui sont-ils ?

Les résultats de l'enquête montrent que l'on trouve des veilleurs dans chaque catégorie : la proportion de veilleurs est néanmoins plus faible dans la catégorie C (69%) et légèrement plus importante en catégorie A (93%) qu'en catégorie B (90%). La nature des tâches quotidiennes et le niveau de responsabilité influent donc sur l'activité de veille. Lorsqu'on leur demande pourquoi ils ne font pas de

[130] Enquête sur les pratiques de veille. Question n°1. Pour davantage de précisions, consulter l'annexe 2.

[131] Cf. supra, p.11 et résultats de l'enquête en annexe 2.

[132] Une chargée des ressources numériques en BM

[133] Un conservateur en BU.

[134] Une bibliothécaire en BU.

(cc) BY-NC-ND

veille, les non-veilleurs sont 40% à dire que la veille n'est pas nécessaire dans le cadre de leurs fonctions[135].

Il n'existe pas de différence caractéristique entre la lecture publique et les BU, même si la proportion de non-veilleurs est légèrement plus haute en BU (20% contre 10% en BM). Dans la mesure où les non-veilleurs en BU sont essentiellement des magasiniers, nous pouvons émettre l'hypothèse que ces derniers occupent plus souvent des postes uniquement composés de tâches de magasinage et de service public et sont donc moins conduits à pratiquer une activité de veille. A l'inverse, le fonctionnement des collectivités territoriales implique parfois que des responsabilités plus importantes sont confiées à des catégories C.

Enfin, si la proportion de veilleurs est équivalente pour les tranches d'âges 35-50 ans et 50 ans et plus (83% de veilleurs dans les 2 cas), elle apparaît plus importante pour la catégorie 18-35 ans (92%), ce qui peut indiquer que la pratique de la veille est un peu plus répandue chez les plus jeunes.

2.2.2. Les motivations des veilleurs

Pourquoi veillent-ils ?[136]

En grande majorité (92%), les répondants déclarent que la veille leur permet de se tenir informés. Quelques veilleurs précisent leur réponse en indiquant qu'ils pratiquent cette activité par curiosité ou par plaisir, avec un objectif d'autoformation. Comme le résume finalement Thomas Chaimbault, « la première personne pour laquelle je veille, c'est moi.[137] »

Si leur information personnelle constitue la principale motivation des veilleurs, les résultats de l'enquête montrent également que les veilleurs établissent un lien entre l'activité de veille et l'évolution de leur établissement : 71% déclarent que la veille leur permet de « proposer des évolutions ou des projets » et 39% qu'elle leur sert à « définir (ou contribuer à définir) les orientations stratégiques de leur bibliothèque. » Le fait que les veilleurs soient moins nombreux à donner une finalité stratégique à leur veille peut s'expliquer par la nature de leurs fonctions : selon les établissements, tous les professionnels n'ont pas la possibilité d'exprimer leur avis quant aux grandes orientations prises par la bibliothèque. Il est néanmoins intéressant de noter qu'environ la moitié des cadres A (48%) considèrent participer par leur veille à la définition de ces orientations.

La diffusion des informations collectées constitue également un motif important de veille, puisque 56% des professionnels souhaitent par ce biais « tenir informés leur équipe ou leurs collègues » : quelques répondants précisent également que leur veille les aide dans la conception de formations ou encore qu'elle leur sert à alimenter leur blog. Il est à noter qu'avoir un projet de diffusion constitue une motivation importante pour le veilleur car elle lui impose une régularité plus grande dans sa pratique. Ainsi que le souligne Silvère Mercier :

---

[135] Pour connaître l'ensemble des motifs des non-veilleurs, se reporter à l'annexe 2.

[136] Pour l'ensemble des réponses à la question « Pourquoi faites-vous de la veille ? », se reporter à l'annexe 2.

[137] Thomas CHAIMBAULT. « Dis-moi comment tu veilles… ». *Vagabondages* [en ligne] 7 mars 2011. Disponible sur : http://www.vagabondages.org/post/2011/03/07/Dis-moi-comment-tu-veilles... Consulté le 8 juillet 2012.

(cc) BY-NC-ND

> « Le partage de ma veille via le Bouillon m'oblige à une régularité, par respect pour la communauté, c'est un élément important de ma motivation[138]. »

Ces informations confirment l'idée que les veilleurs en bibliothèque se diviseraient en deux groupes à peu près égaux : la moitié veille en silence tandis que l'autre moitié diffuse les résultats de sa veille.

Je travaille donc je veille

Les professionnels de bibliothèque perçoivent leur veille comme une activité intrinsèquement liée à leur poste. « Faire de la veille, nous répond une bibliothécaire en BU, c'est normal. C'est la base. » De fait, lorsqu'on leur demande s'ils estiment que leur veille entretient un lien direct avec leurs fonctions, les veilleurs sont 87% à répondre positivement. Certains font cependant la distinction entre deux formes de veille : la première est évolutive puisque directement en lien avec les fonctions exercées, la seconde, plus durable dans le temps, entretient moins de rapports avec les activités quotidiennes et dépend des centres d'intérêt de chacun. Un des répondants indique ainsi que la veille lui permet « de sortir de son quotidien professionnel[139]. » Cette réponse montre que la veille peut être perçue comme un moyen de prendre du recul par rapport aux tâches quotidiennes.

Sur quoi veillent-ils ?

Parmi les 13 thématiques proposées[140], les répondants citent plus fréquemment les thématiques liées aux évolutions des bibliothèques, « actualités des bibliothèques » (83%), « évolution du métier » (75%) ou « dispositifs innovants » (68%). Par ailleurs, le « développement du numérique » (68%), les « services aux publics » (59%) et les « ressources électroniques » (57%) constituent autant de sujets souvent choisis. Ces résultats correspondent assez bien aux tendances actuelles en bibliothèque où le numérique et les services aux publics se situent au cœur de nombreuses attentions.

A l'inverse, « l'environnement institutionnel » (27%) et la « réputation » de la bibliothèque (10%) font partie des réponses les moins citées, ce qui montre que l'environnement immédiat de la bibliothèque fait l'objet d'une veille moins systématique. Nous pouvons à ce sujet émettre plusieurs hypothèses :

- La conception de la veille comme stratégie locale n'est pas complètement ancrée dans la culture professionnelle des bibliothécaires.

- Quand elle touche aux mutations à l'œuvre au niveau des tutelles, l'information est perçue comme sensible, ce qui peut aboutir à un refus de la formalisation de la collecte. Cette forme de veille serait ainsi limitée à une partie des cadres responsables de la bibliothèque.

---

[138] Silvère MERCIER. « La veille documentaire est un sport de combat ». *Bibliobsession* [en ligne] 3 février 2009. Disponible sur : http://www.bibliobsession.net/2009/02/03/la-veille-documentaire-est-un-sport-de-combat/ Consulté le 7 décembre 2012.

[139] Un responsable de section en BU.

[140] Pour la liste complète des réponses à cette question, se reporter à l'annexe 2.

(cc) BY-NC-ND

- Les professionnels éprouvent davantage de facilité à collecter une information généraliste, commune à l'ensemble de la profession, que des données locales, plus difficiles à cadrer et à repérer.

2.2.3. Comment veillent-ils ?

Quelles sources utilisent-ils ?[141]

Les biblio-blogs français arrivent largement en tête parmi les sources citées : avec 82% de veilleurs qui déclarent les consulter, ils précèdent même la presse spécialisée en sciences de l'information (66%). Les réseaux, qu'ils soient sociaux (Facebook, Twitter…) ou simplement informels (amis, relations, collègues…), constituent une source de veille pour la moitié des répondants[142]. Il convient de noter que les réseaux sociaux professionnels (Viadeo, LinkedIn) sont assez peu utilisés : seuls 13% des veilleurs les citent parmi leurs sources. Les professionnels se tournent donc plus facilement vers les réseaux généralistes, qu'ils utilisent probablement également pour des raisons personnelles, que vers des réseaux spécialisés. Il est enfin intéressant de noter qu'il existe un décalage important entre le nombre de personnes qui citent les réseaux sociaux parmi leurs sources de veille (50%) et ceux qui déclarent s'en servir pour diffuser leur veille (20% du total des veilleurs). Sur le plan professionnel, il existe ainsi un certain nombre d'utilisateurs silencieux des réseaux sociaux, qui y récoltent des informations sans en communiquer eux-mêmes.

L'examen des sources citées par les répondants permet enfin de remarquer que ceux-ci ont beaucoup moins recours à des sources étrangères : les enquêtés sont 21% à consulter des biblio-blogs étrangers et 8% à lire la presse et les revues en sciences de l'information étrangère. Cette donnée, qui s'explique facilement par la barrière de la langue, montre l'importance d'un travail de traduction susceptible d'augmenter la réception des informations de veille de source étrangère en France.

Quels outils utilisent-ils ?

Poser la question des outils utilisés permet de constater que les professionnels sont assez nombreux à avoir élaboré des systèmes de collecte de l'information de veille : l'agrégateur de flux RSS est ainsi l'outil le plus fréquemment cité par les répondants (67%). En 2007, quand la même question avait été posée aux lecteurs de biblio-blogs par Pascal K. et Daniel Bourrion[143], seuls 40% des répondants avaient indiqué utiliser un agrégateur, ce qui montre la percée importante de cet outil dans les pratiques de bibliothécaires. Ce succès des agrégateurs n'empêche pas les professionnels d'avoir toujours recours aux outils moins récents que sont les *newsletters* (59%) et les listes de diffusion (54%). Plusieurs de nos interlocuteurs expliquent apprécier ces outils dans la mesure où ils permettent de recevoir une information ciblée. La réception par mail de l'information satisfait également les professionnels qui n'utilisent pas les flux RSS (33%) Il est possible d'en conclure que ces différents outils occupent des places complémentaires dans les pratiques de veille en bibliothèque.

---

[141] Pour l'ensemble des informations sur les sources utilisées, se reporter à l'annexe 2.

[142] 50% des répondants déclarent utiliser les réseaux sociaux, 51% disent avoir recours à leur réseau informel.

[143] Pascal K., Daniel BOURRION. *Op. cit.* p.16.

(cc) BY-NC-ND

Les professionnels qui indiquent n'utiliser aucun de ces outils sont très peu nombreux (2%) : en revanche, la lecture des commentaires de la catégorie « autres » permet de constater qu'une petite fraction de l'échantillon assimile l'activité de veille à une recherche ponctuelle d'informations[144], ce qui tend à montrer que la culture de la veille manque encore à une partie de la profession.

2.2.4. Le temps de la veille : faux problème ou vrai enjeu[145] ?

Quand veillent-ils ?

Temps professionnel, temps de loisirs, où positionner son activité de veille ? La question préoccupe les répondants : certains relèvent ainsi dans leurs commentaires qu'elle n'est pas posée dans l'enquête. Elle l'est, en réalité, mais sous une formulation qui la rend moins reconnaissable : « pratiquez-vous cette activité durant votre temps de travail ? » Les professionnels qui déclarent exercer la totalité de leur activité de veille en dehors de leur temps de travail sont peu nombreux (4%). Le reste de l'échantillon se divise à parts égales entre les 2 autres solutions : 47% indiquent effectuer toute leur veille sur le temps de travail, 48%, seulement en partie. Cette répartition assez équilibrée est confirmée par le résultat d'une enquête menée sur Bambou, le biblio-blog de la Médiathèque Intercommunale Ouest-Provence (MIOP) : 56% des utilisateurs du blog déclarent le consulter pendant leur temps professionnel contre 44% sur leur temps personnel[146].

Plusieurs informations peuvent être tirées de ces résultats : d'abord, il existe peu de tâches professionnelles qui soient aussi fréquemment effectuées à l'extérieur du temps de travail, même si la part des répondants qui déclarent ne jamais veiller à l'extérieur de leur temps de travail reste importante. Cette porosité des temps personnels et professionnels peut s'expliquer à la fois par un manque de reconnaissance de l'activité de veille, mais aussi par l'utilisation importante des réseaux sociaux comme outils de veille[147]. Par essence, ces outils favorisent la perméabilité des usages : certains professionnels notent néanmoins qu'il leur serait toujours possible d'étanchéifier leur système en ayant des comptes Facebook et Twitter différenciés, mais qu'ils n'en éprouvent pas le besoin. De fait, les veilleurs les plus assidus ne perçoivent pas toujours cette confusion des temps de manière négative. L'un d'eux explique : « pour moi, cette distinction n'a pas de sens. J'ai toujours vécu comme ça[148]! »

[144] « Je tape les termes du sujet qui m'intéresse sur le moment sur Google... » explique une chargée de communication en BU.

[145] Voir l'ensemble des réponses sur le temps de la veille en annexe 2.

[146] MÉDIATHÈQUE INTERCOMMUNALE OUEST-PROVENCE. « Les résultats du sondage Bambou ». *Bambou* [en ligne] 31 mars 2011. Disponible sur : http://docmiop.wordpress.com/2011/03/31/les-resultats-du-sondage-bambou/ Consulté le 18 novembre 2012.

[147] 51% des répondants déclarent utiliser les réseaux sociaux comme outils de veille.

[148] Un conservateur en BU.

(cc) BY-NC-ND

Une « activité d'interstice[149] »

Lorsqu'on leur demande « à quel moment faites-vous de la veille ? », 66% des répondants déclarent qu'ils font « un peu de veille tous les jours. » Le choix de cette réponse recouvre en réalité plusieurs pratiques différentes[150]. Pour les veilleurs les plus actifs, faire un peu de veille tous les jours signifie bloquer un créneau quotidien pour cette activité[151]. Pour d'autres également assidus à cette tâche, cette réponse témoigne de l'intrication forte entre leurs activités et la pratique de la veille, à tel point qu'il leur est difficile de distinguer les deux : ces répondants sont généralement en difficulté lorsqu'on leur demande d'évaluer précisément le temps qu'ils passent à leur veille. Une responsable des ressources électroniques définit ainsi la veille comme une activité « en toile de fond », par essence impossible à quantifier. Pour les veilleurs moins actifs, cette réponse signifie que l'activité de veille se loge dans les « interstices » des tâches quotidiennes. Une responsable de BM explique qu'elle pratique la veille lorsqu'il lui reste un peu de temps avant une réunion ou bien lorsqu'elle a besoin d'une pause « après un moment de concentration intense. » Activité d'interstice, la veille se pratique ainsi en service public pour 39% des répondants. Si cette caractéristique est pour certains inhérente à l'activité de veille, d'autres la considèrent au contraire comme un obstacle à l'approfondissement :

> « Le problème de ma veille actuellement, c'est que je balaie les flux et que je ne creuse rien. Ma veille, c'est du survol, pas de l'approfondissement[152]. »

De ce point de vue, la possibilité de bloquer une demi-journée par semaine pour faire de la veille en séduit plus d'un : interrompre le flux des mails et la sonnerie du téléphone pour entrer en vigilance constitue un bon moyen de relier les informations entre elles et d'en dégager des tendances. Comme le raconte Elisabeth Doucett :

> « I block out an hour every Friday morning to sit down and go through my trend tracking. I try to hold that hour on my schedule, no matter what[153]. »

Dans les faits cependant, seuls 5% des répondants réservent chaque semaine un créneau spécifique à leur veille, même s'ils sont davantage à le souhaiter.

Figure 3: Tweet de Daniel Bourrion, 6 octobre 2012

En ce sens, le temps semble bien se situer au cœur des obstacles au développement de la veille en bibliothèque.

---

[149] Une responsable de médiathèque.

[150] Cette distinction se fonde sur l'analyse des entretiens qualitatifs.

[151] Ces professionnels disent généralement consacrer une demi-heure ou une heure par jour à leur veille.

[152] Un conservateur en BU.

[153] Elisabeth Doucett. *Op. cit.* p.116.

(cc) BY-NC-ND

« Tu as le temps de veiller, toi ? »

Dans un contexte de restrictions budgétaires et de diminution des moyens humains, comment demander à ses équipes de prendre du temps pour veiller ? Même lorsque la volonté ne leur manque pas, les professionnels doivent composer avec leur charge de travail pour parvenir à dégager du temps. Les répondants sont ainsi 35% à déclarer adapter leur temps de veille en fonction de leur charge de travail. Une responsable de section évoque la « difficulté d'intégrer pleinement l'activité de veille au quotidien notamment en cas de période de travail intensif. » Comme l'exprime un conservateur en BU, « le problème de la veille, c'est qu'on finit par lâcher un peu faute de temps. » De fait, lorsque l'on demande aux non-veilleurs d'expliquer pour quelles raisons ils ne pratiquent pas cette activité, ils sont 26%[154] à déclarer qu'ils ne « parviennent pas à trouver du temps pour veiller. »

Pour certains cependant, le temps est un faux problème : selon un bibliothécaire, « le temps, c'est comme pour tout, ça se prend[155]. » La possibilité d'accorder du temps à l'activité de veille ne serait alors qu'une question de priorité. Se demandant pourquoi elle n'a pas ouvert son agrégateur de flux pendant plusieurs semaines, Cécile Arènes liste les tâches qui l'ont occupée pendant cette période avant de finir par conclure :

> « Tout ça n'est pas une excuse : avec une charge de travail souvent plus lourde, les mois précédents j'arrivais à dégager un peu de temps pour m'intéresser à ce qui se passait ailleurs dans les bibliothèques et les universités[156]. »

Le temps que l'on dédie à son activité de veille pourrait ainsi fluctuer en fonction d'autres critères tels que les priorités du moment ou encore la capacité à se dégager de son quotidien professionnel pour prendre de la hauteur. À cet égard, un conservateur en BU raconte une anecdote signifiante. Alors qu'il utilise des informations de veille pour défendre un projet, un membre de l'équipe de direction lui répond par une question : « tu as le temps de faire de la veille, toi ? » Cette réaction, qui tend à présenter la veille comme un luxe que tout le monde ne pourrait pas se permettre, témoigne pour ce conservateur d'un problème dans l'organisation des encadrants : en prenant une place trop importante dans leur quotidien, les tâches opérationnelles empêchent les cadres de prendre un recul pourtant primordial dans leurs fonctions.

Nous pouvons cependant proposer une autre interprétation à cette anecdote : lorsque l'on se déclare surpris, dans le cadre d'une réunion de direction, par le temps que des collègues accordent à leur veille, on laisse finalement entendre que ceux-ci ne doivent pas être surchargés de travail : ce-faisant, en partant du principe que la charge de travail entre dans les critères de légitimation professionnelle, on délégitime le porteur de l'information et le résultat de sa veille. Poser la question du temps de la veille nous conduit ainsi à l'enjeu plus délicat de la légitimité des pratiques individuelles en bibliothèque.

---

[154] 40% parmi les catégories A. Voir l'ensemble des résultats en annexe 2.

[155] Un bibliothécaire en BU.

[156] Cécile ARÈNES. « En BUtinant 12/6 ». *Liberlibri* [en ligne] 7 juillet 2012. Disponible sur : http://liber-libri.blogspot.fr/2012/07/en-butinant-126.html Consulté le 10 juillet 2012

(cc) BY-NC-ND

2.2.5. Le soupçon de l'illégitimité

Nombreux sont les répondants qui dans leurs commentaires ont déclaré se heurter à un soupçon d'illégitimité concernant leur activité de veille :

> « Bravo pour cette enquête qui, je l'espère, contribuera à formaliser une pratique qui, au mieux, est saisie par la hiérarchie comme un passe-temps inoffensif ou, au pire, comme une perte de temps dans un métier qui pourtant est en constante évolution et requiert une veille quasi-systématique[157]. »

Le monde des bibliothèques n'est à cet égard pas différent de la plupart des organisations publiques ou privées. Comme en témoignent Virginie Doucet et Giovanna Gingali dans un article sur l'implantation d'un dispositif de veille au Technocentre Renault, le soupçon d'illégitimité est induit par le rapport ambigu entre la veille et l'action : « la légitimité de l'action de veille n'est pas implicite et reste à démontrer. A quoi sert-elle ? Qu'apporte-t-elle ? Quelle est la valeur ajoutée de la veille[158]? » En d'autres termes, l'activité de veille produit rarement un effet immédiatement visible par une hiérarchie. Comme le soulignent Nicolas Lesca et Marie-Laurence Caron-Fasan, il ne suffit pas d'affirmer que l'intérêt de la veille réside dans sa valeur décisionnelle pour que l'information de veille soit réellement actionnable en pratique :

> « Nous questionnons la relation entre la veille et la prise de décision en montrant que bien souvent ce lien n'existe pas de façon aussi mécanique (et encore moins automatique) qu'il est dit parfois par des auteurs, voire des constructeurs de logiciel[159]. »

Cette situation représente un obstacle important pour le développement de la pratique de la veille en bibliothèque : elle aboutit en effet à l'enclenchement d'un cercle vicieux et conduit à l'isolement du veilleur. Si son activité de veille n'est pas reconnue et légitimée, le professionnel devient plus réticent à en diffuser les résultats :

> « En remplissant cette enquête, je me suis rendue compte qu'effectivement je ne diffuse pas ma veille auprès de mes collègues, si ce n'est de façon informelle, à la pause déjeuner. Ce travail de veille est personnel et mal compris par mes collègues... Me semble-t-il [160]! »

Or, plus le veilleur se fait discret, plus l'information de veille perd de sa visibilité et de sa valeur pratique. L'utilité de la veille se réduit alors à sa valeur de formation pour le professionnel. En ce sens, tout l'enjeu de la mise en place d'un projet de veille réside dans la construction d'un lien entre la veille et l'action.

---

[157] Une responsable des animations en BM

[158] Virginie DOUCET, Giovanna GINGALI. « Légitimité de la veille et ses ambiguïtés » dans *Veille stratégique, scientifique et technologique.* Toulouse : Université Paul Sabatier, 2005. Disponible sur : http://atlas.irit.fr/PIE/VSST/VSST%202004/Salle%20A/A-08-DOUCET.pdf Consulté le 5 décembre 2012.

[159] Nicolas LESCA, Marie-Laurence CARON-FASAN. *Op. cit.* p.21.

[160] Une catégorie A en bibliothèque.

(cc) BY-NC-ND

2.3. LA « VEILLE A TATONS » : PRATIQUES COLLECTIVES ET DISPOSITIFS INTERNES AU SEIN DES BIBLIOTHEQUES

Les obstacles que peuvent rencontrer les professionnels dans leur pratique individuelle ne doivent pas occulter que la veille est progressivement mieux reconnue dans les établissements. 32% des veilleurs interrogés dans le cadre de notre enquête déclarent ainsi que leur activité de veille est explicitement inscrite sur leur fiche de poste, ce qui peut apparaître comme un résultat relativement élevé. Par ailleurs, plusieurs de nos interlocuteurs évoquent des projets déjà effectifs ou à l'état d'ébauche dans leur établissement : une responsable communication signale ainsi l'existence dans son SCD d'un groupe de travail « veille », à l'intérieur duquel les axes de veille sont répartis en lien avec les fonctions des participants. Un autre nous annonce la mise en place prochaine d'un dispositif de veille au sein de son service. La reconnaissance de la veille dans les bibliothèques se traduit ainsi à la fois par la circulation de la veille personnelle et par l'élaboration de dispositifs de veille internes.

2.3.1. La circulation de la veille personnelle[161]

À qui s'adressent les veilleurs ?

La diffusion d'informations de veille en interne s'avère de loin la pratique la plus fréquente en bibliothèque : 91% des professionnels qui diffusent leur veille disent s'adresser à des collègues de leur service ou de leur bibliothèque, soit 49% du total des veilleurs. Nous pouvons supposer que la possibilité d'utiliser les canaux de communication internes de l'établissement facilite en effet la circulation de la veille en interne. Le partage d'informations à des collègues proches peut également apparaître comme une forme de diffusion plus spontanée, qui ne réclame pas le même degré de mise en forme et d'approfondissement de l'information diffusée. Enfin, l'existence de projets communs peut éveiller l'envie de faire circuler une information : quand la donnée collectée peut servir un argumentaire ou alimenter un projet, on est plus enclin à la diffuser.

Il est également demandé aux répondants de préciser s'ils adressent plus spécifiquement leur veille à leur supérieur hiérarchique. En proposant ce destinataire, nous postulons que la transmission de l'information à une personne en situation de décision contribue à donner à la veille sa valeur décisionnelle. À cet égard, le fait que les veilleurs soient 24%[162] à cibler leur supérieur hiérarchique s'avère difficile à interpréter. Si à la première lecture le chiffre peut paraître assez important, il semble plus faible au regard des 71% de professionnels qui déclarent que leur veille leur sert à proposer des évolutions ou des projets et des 39% qui expliquent qu'elle leur permet de définir ou de contribuer à définir des orientations stratégiques. Ce décalage pose donc question, même s'il peut s'expliquer de plusieurs manières. D'abord, si tous les veilleurs ne diffusent pas l'information de veille auprès de leur supérieur hiérarchique, c'est parce que certains d'entre eux se trouvent en situation de prendre eux-mêmes des décisions[163] : il faut à cet égard

[161] Pour l'ensemble des informations sur la diffusion de la veille, se reporter à l'annexe 2.

[162] 24% du total des veilleurs, soit 44% des veilleurs qui déclarent diffuser leur veille.

[163] Une directrice de BDP signale de fait dans son commentaire : « Les élus sont absents de ce questionnaire comme "réceptionnaire" de cette veille. Or ce travail de veille nous permet de les informer sur les évolutions du métier, des pratiques des usagers et des "produits" ou techniques. »

(cc) BY-NC-ND

rappeler que notre échantillon est composé à 41% de catégorie A. Ensuite, les répondants peuvent se servir de leur veille pour émettre des propositions sans pour autant diffuser l'information qui est à l'origine. La question devient alors de savoir s'ils utilisent explicitement l'information de veille dans leur argumentaire. Cette interrogation nous conduit à émettre l'hypothèse que tous les professionnels ne se sentent pas à l'aise avec l'idée de signaler à leur supérieur hiérarchique qu'ils consacrent du temps à leur activité de veille, ce qui nous renvoie à la question de la légitimité de la pratique de veille dans un établissement.

Comment circule cette veille ?

Les professionnels qui diffusent leur veille utilisent majoritairement les mails (78%) ou un espace interne à leur bibliothèque (15%). Un bibliothécaire explique que ses envois de mails sont ciblés en fonction des centres d'intérêt et des fonctions de ses collègues. Une responsable des ressources électroniques, par ailleurs auteur d'un blog, déclare diffuser les informations liées à la culture professionnelle dans la rubrique Actualités de l'intranet de sa bibliothèque. Certains précisent destiner plus spécifiquement leurs informations aux candidats aux concours, ce qui peut signifier que la veille est davantage perçue comme un outil de formation que comme une aide à la prise de décision.

Alors qu'il n'est pas proposé dans les réponses, l'oral est plébiscité par les répondants qui sont 54 à déclarer à faire circuler de l'information par ce biais (soit 12% des professionnels qui diffusent leur veille) : 14 personnes précisent qu'ils relaient leur veille lors de réunions de service. Nous pouvons supposer que la proportion aurait été plus élevée si la réponse avait figuré dans les possibilités de réponse. Cette place de l'oral tend à confirmer que la veille demeure une activité peu formalisée et donc peu pérenne[164].

2.3.2. Une typologie des dispositifs internes

Nous ne cherchons pas ici à recenser de manière exhaustive les projets de veille déjà existants dans les bibliothèques mais plutôt à dégager à partir d'exemples donnés les caractéristiques des dispositifs actuellement mis en place. Les systèmes étudiés l'ont été de manière à mettre en valeur la diversité des organisations possibles. Il est à noter que certains de ces dispositifs se rapprochent plus de systèmes de documentation classique que de structures de veille stratégique. Nous les avons cependant retenus en raison de l'intérêt de l'organisation mise en œuvre.

Chargée de prospective à la Bibliothèque de Sciences Po

Le poste de chargé de prospective à la Bibliothèque de Sciences Politiques a été créé en 2010 à la faveur d'une réorganisation des services. Il est couplé avec une responsabilité sur les nouveaux outils de signalement et rattaché au Service Appui à l'enseignement et à la recherche du Département Services aux usagers. Le volume horaire accordé à cette mission de veille n'est pas spécifié sur la fiche de poste, mais la titulaire actuelle estime y consacrer environ 1/3 de son temps. Dans le cadre de ce poste, ont déjà été mis en place plusieurs projets dont un blog,

[164] Nous avons en effet évoqué le problème du caractère informel de la veille dans la partie 1, cf. supra p.27.

(cc) BY-NC-ND

Prospectibles[165], et un système de veille partagée sous Diigo : ce système de partage permet de mieux répartir les différentes thématiques techniques et sociétales du numérique, en fonction des spécialisations de chacun des participants du réseau. 7 ou 8 personnes collaborent actuellement au réseau avec des degrés d'implication divers. Des rencontres « Tic et Puce » destinées au personnel et composées de courts exposés sur des sujets ciblés ont également été initiées en lien avec le Service de la communication interne. Le poste implique enfin un service de soutien à la veille pour les chercheurs : la chargée de prospective a ainsi contribué à une activité de veille sur plusieurs sujets, par exemple l'identité numérique.

La curation de contenus dans le réseau des Bibliothèques et Médiathèques de Metz

La plate-forme de curation[166] des Bibliothèques-Médiathèques de Metz est née à l'initiative d'un agent du réseau[167] par ailleurs chargé des problématiques numériques. Celui-ci avait pris l'habitude d'adresser à ses responsables des fichiers composés de liens et de résumés. Pour simplifier le procédé, il se met après quelques temps en quête d'un outil visuel et facile à alimenter : son choix se porte finalement sur la plateforme de curation *scoop-it* qui demande peu de paramétrages initiaux et de maintenance. Thierry Hund anime seul cette plateforme en se servant de sa veille personnelle : il considère donc que cette activité doit être la plus efficace possible dans la mesure où il s'agit d'un outil interne dont on ne connaît pas l'impact exact sur les pratiques des agents. Le temps d'alimentation de la plateforme équivaut à son temps de veille personnelle qu'il évalue à environ 1/2 heure par jour.

Le service de veille professionnelle de la Direction des Bibliothèques et de l'Information scientifique et technique (DBIST) de l'Université Versailles-Saint-Quentin (UVSQ)

La fonction de veille[168] à la DBIST existe depuis plusieurs années : à l'origine, l'objectif était d'informer l'équipe de direction sur les dernières innovations en bibliothèque. Progressivement, la diffusion de la veille a été étendue à tous les agents intéressés. Est créé un service de veille, composé de 2 personnes et rattaché au pôle du système d'information et de l'édition numérique : les 2 agents de ce service consacrent en théorie 10% de leur temps de travail à cette activité inscrite sur leur fiche de poste[169]. Pour l'instant, le service de veille anime un blog[170] en mettant à profit des agrégateurs Netvibes déjà développés par l'Enssib et des organismes de formation. Il est possible d'être averti par mail à chaque nouveau billet ou bien de recevoir périodiquement les articles parus sur le

[165] BIBLIOTHEQUE DE SCIENCES PO. CELLULE DE VEILLE. *Prospectibles.* Disponible sur : http://blogs.sciences-po.fr/prospectibles/ Consulté le 20 juin 2012.

[166] BIBLIOTHEQUES MEDIATHEQUES DE METZ. *Veille des bibliothèques médiathèques de Metz.* Disponible sur : http://www.scoop.it/t/veille-des-bibliotheques-mediatheques-de-metz Consulté le 5 septembre 2012.

[167] Entretien avec Thierry HUND, animateur du *scoop-it* de Bibliothèques-Médiathèques de Metz, 26 octobre 2012.

[168] Entretien avec Karine PELLERIN, service de veille professionnelle, Direction des bibliothèques et de l'IST, Université Versailles-Saint-Quentin, 14 septembre 2012.

[169] L'intitulé précise qu'il s'agit de mettre en place une veille professionnelle et de la faire vivre. Entretien avec Karine PELLERIN, 14 septembre 2012.

[170] DIRECTION DES BIBLIOTHEQUES ET DE L'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE DE L'UNIVERSITE VERSAILLES- SAINT-QUENTIN. SERVICE VEILLE PROFESSIONNELLE. *Bibliothèques universitaires.* Disponible sur : http://veilleprobu.over-blog.com/ Consulté le 9 décembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

blog sous la forme d'une *newsletter*. Le service envisage une évolution pour permettre une meilleure appropriation de la veille par les agents de la bibliothèque.

Bambou, le biblio-blog de la Médiathèque Intercommunale Ouest-Provence

La Médiathèque Intercommunale Ouest-Provence crée son biblio-blog Bambou en 2008. L'objectif est double : il s'agit d'offrir aux bibliothécaires du réseau de la MIOP une plateforme d'informations sur les évolutions des bibliothèques et les enjeux de la société de l'information tout en valorisant à l'extérieur les actions menées par le réseau[171]. En ce sens, le blog possède une double dimension pédagogique et managériale. La participation à Bambou est ouverte à tous les agents, mais la plupart des contributions sont en fait postées par le créateur du blog qui en est aussi l'animateur principal. Celui-ci alimente le blog presque exclusivement sur son temps personnel.

Presse et brèves à la BDP de Gironde

La BDP de Gironde dessert un réseau de bibliothécaires salariés et bénévoles composé de 1 100 personnes. En avril 2012, elle a mis en ligne un nouveau portail[172], conçu comme un outil collaboratif de valorisation de la lecture publique et des bibliothèques du département[173]. Ce portail propose un espace professionnel, accessible librement à tous les professionnels intéressés. Les informations de veille sont proposées dans 2 catégories complémentaires :

- Presse et brèves : une publication à périodicité mensuelle composée d'une série de liens avec courte description et résumé. Cette catégorie s'inscrit dans la lignée d'un document auparavant distribué sous forme papier. Le responsable administratif est en charge de cette rubrique : la veille menée dans le cadre de cette activité lui prend environ ½ journée par semaine.

- La Boîte à outils : un ensemble de boîtes contenant une sélection de liens pertinents sur une thématique donnée. Ces boîtes sont alimentées de manière collaborative par l'ensemble des agents de la BDP. Cette activité est inscrite sur les fiches de poste. Si dans les premiers temps, les boîtes étaient alimentées par les agents les plus impliqués dans le projet, le travail de sensibilisation et les incitations sur des sujets particuliers portent à présent leurs fruits.

Revue de presse à la BU Pierre et Marie Curie[174]

La revue de presse[175] du SCD de Paris VI s'est construite progressivement autour du travail d'une personne de la bibliothèque, qui avait pris l'habitude de réunir quelques liens vers des articles intéressants et de les partager à d'autres

---

[171] Entretien avec Jérôme POUCHOL, responsable de la politique documentaire et fondateur de *Bambou*, Médiathèque Intercommunale Ouest-Provence, 5 juillet 2012.

[172] BIBLIOTHÈQUE DÉPARTEMENTALE DE GIRONDE. *Biblio.gironde.fr* [en ligne] Disponible sur : http://biblio.gironde.fr/ Consulté le 10 septembre 2012.

[173] Entretien avec Alain DUPERRIER, directeur de la BDP de Gironde, 13 septembre 2012.

[174] Entretien avec Nicole FEUCHOT, responsable de la bibliothèque de documentation professionnelle, BU Pierre et Marie Curie (Paris VI), 12 juillet 2012.

[175] SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION DE L'UNIVERSITE PARIS 6. *Revue de presse.* Disponible sur : http://www.jubil.upmc.fr/fr/bibliotheques_sciences/bib_be/doc_pro2/rp_doc_pro2.html Consulté le 20 juin 2012.

(cc) BY-NC-ND

collègues. Le document prenant de l'ampleur, l'idée a germé de l'élargir à d'autres thématiques et de partager à plusieurs la gestion de cette collecte. Un périmètre a été défini qui contient notamment l'évolution des universités et de la place de la documentation au sein de l'université, l'évolution des métiers et les questions liées à la formation et aux ressources humaines.

La coordination a été confiée à la responsable de la bibliothèque de la documentation professionnelle, qui a lancé un appel à volontaires. Une dizaine de personnes[176] se sont mobilisées autour du projet et dépouillent un ou plusieurs périodiques pour la revue de presse. Celle-ci est également alimentée par le travail de veille de la coordinatrice. Selon cette dernière, le temps consacré à cette activité est difficile à évaluer dans la mesure où la revue de presse, si elle paraît tous les trimestres, est alimentée très régulièrement. Il est cependant certain que cette activité demande un important travail de coordination.

La veille dans le projet d'établissement à la Médiathèque de Châtillon

Le projet de veille partagée à la Médiathèque de Châtillon est encore en cours de construction[177]. La directrice de l'établissement a commencé à son arrivée à relayer des informations de veille, par mail dans certains cas, à l'oral lorsqu'une information entrait en lien avec le sujet de la réunion. L'objectif est d'alimenter chaque projet par une veille ciblée, des informations directement utilisables. Ce projet passe donc par une inscription de la veille dans les objectifs de chaque agent lors des entretiens d'évaluation annuels : l'activité de veille constitue également l'un des critères de promotion dans la catégorie B, *a fortiori* dans la catégorie A. Le projet serait à terme de construire un portail Netvibes commun et de confier à chaque agent la surveillance d'un nombre limité de sites. Le système est coordonné par un chargé du numérique dont les missions incluent la veille professionnelle.

2.3.3. Traits communs et divergences des dispositifs internes

À l'origine du dispositif

À l'origine du projet, il y a une initiative qui émane soit de la direction de l'établissement soit d'un professionnel particulièrement convaincu par la nécessité de veiller. La fonction de l'initiateur du projet a des implications sur la reconnaissance de la veille dans l'organigramme, sur la dimension partagée du projet et sur le temps accordé aux professionnels missionnés. Lorsque le dispositif de veille est proposé par un agent, celui-ci a davantage tendance à limiter le temps qu'il consacre au dispositif ou à le réaliser sur son temps personnel. Le problème du temps se pose néanmoins également dans les dispositifs initiés par la direction.

L'existence de plusieurs implantations distantes au sein d'une structure apparaît comme un facteur déterminant dans la création de dispositifs de veille : ceux-ci sont alors pensés comme des projets de diffusion d'informations à destination de personnels éloignés. Bambou permet ainsi de toucher des agents répartis sur 7 sites différents, dont certains à plus de 60km de distance. De la

[176] En majorité des conservateurs et des chefs de service, ainsi que 2-3 Bibliothécaires Assistants Spécialisés.

[177] Entretien avec Raphaële GILBERT, directrice de la médiathèque de Châtillon, 5 octobre 2012.

(cc) BY-NC-ND

même manière, la revue de presse du SCD Paris 6 vise en premier lieu à valoriser des revues professionnelles peu consultées dans un établissement composé de 17 implantations. En ce sens, il semble que l'objectif de formation professionnelle soit souvent déterminant dans la naissance d'un dispositif de veille.

Quelles fonctions associées ?

Les professionnels impliqués dans les dispositifs de veille cumulent toujours cette activité avec d'autres fonctions : dans certains cas, la fonction de veille est rattachée à la documentation professionnelle mais elle peut aussi être liée à des fonctions très diverses, responsable de la politique documentaire, responsable administratif ou responsable des périodiques imprimés. Dans le cas de la Bibliothèque de Sciences Po, la fonction de chargée de prospective est couplée avec une mission de soutien à la veille pour les chercheurs. Nous remarquons enfin que les fonctions liées au numérique[178] prédominent dans les intitulés de poste des chargés de veille, ce qui souligne encore une fois le lien entre l'intérêt pour le numérique et la sensibilité à la question de la veille.

L'éventail des organisations possibles

Les différentes organisations de veille se déclinent sur une échelle allant d'une centralisation stricte, le « veilleur unique », à une décentralisation complète, le « tous veilleur[179] ». Ces différents degrés de centralisation peuvent se traduire de la manière suivante :

Exemples de dispositifs	**Types de système**	**Contributeurs extérieurs**	**Rôle du responsable du dispositif**
Plateforme de curation de Bibliothèques-Médiathèques de Metz	Veilleur unique	Non	Ensemble des fonctions de veille du ciblage à la diffusion
Service de veille professionnelle de la DBIST de l'UVSQ	Cellule de veille	Pas à l'extérieur de la cellule	Co-responsabilité des membres de la cellule sur l'ensemble des fonctions du ciblage à la diffusion
Revue de presse du SCD Paris 6	Veille partagée	En nombre limité	Rôle de coordination important pour les fonctions de ciblage et de diffusion
Système de veille partagée sous Diigo de la Bibliothèque de Sciences Po	Veille partagée	En nombre limité	Rôle de coordination limité au ciblage et à la maintenance de l'outil
Veille autour des ressources numériques à la Médiathèque de Châtillon	Veille collaborative	Tous les membres de la structure sont des contributeurs potentiels	Rôle de coordination et d'accompagnement du dispositif important

[178] Par exemple, chargé des nouveaux outils de signalement, chargé de questions numériques, chargé de mission e-books.

[179] Expressions tirées de Camille ALLOING. « Vers une veille en réseaux : de l'algorithme aux filtres humains ». Anne-Laure RAFFESTIN, Camille ALLOING, Flavien CHANTREL [et al.] (dir.) *Op .cit.*, p.83.

(cc) BY-NC-ND

Un même établissement peut cumuler plusieurs dispositifs : par exemple, la chargée de prospective à la Bibliothèque de Sciences Po anime à la fois un blog où elle est la seule contributrice et un dispositif de veille partagée sous Diigo.

Visibilité des projets à l'extérieur de la bibliothèque

Dans la plupart des cas, la veille est diffusée sur des supports accessibles en ligne, sans authentification nécessaire. La forme du blog est la plus fréquemment retenue.

2.3.4. Les obstacles à la réalisation d'un projet de veille

Les chargés de veille témoignent d'obstacles récurrents dans la mise en œuvre d'un projet de veille.

Le « tiroir du non-urgent[180] »

Si tous les professionnels ne le ressentent pas aussi fortement, le problème du temps apparaît dans la quasi-totalité des dispositifs de veille étudiés. La plupart des responsables de dispositifs de veille ont par ailleurs une charge de travail assez lourde, qui peut les conduire à interrompre momentanément leur activité de veille ou bien à reporter à plus tard le lancement ou l'évolution des dispositifs. Lorsqu'une priorisation des objectifs doit être effectuée, elle se fait ainsi presque toujours au détriment du projet de veille :

> « Pour l'instant, nous n'avons pas eu le temps de mettre en place un système de veille collaborative, mais c'est un projet dans les tiroirs (mais, pour être honnête, pas dans le tiroir "urgent" - plutôt dans celui "à voir à l'occasion")[181]. »

Face à un projet directement orienté vers l'usager, la mise en œuvre d'un dispositif de veille ne fait pas le poids : la veille souffre ainsi directement de l'absence de visibilité de ses effets pour l'usager.

Partager… oui ! Mais…

Dans les cas où la participation aux dispositifs de veille est ouverte au personnel de la bibliothèque, les chargés de veille témoignent en général de la difficulté à associer des collègues aux dispositifs. A la bibliothèque de Sciences Po comme à la MIOP, la rédaction des billets de blogs repose exclusivement ou presque sur le responsable du projet. Au SCD Paris 6, les volontaires qui participent au dispositif sont en majorité des catégories A qui ont parfois des difficultés à maintenir leur participation de manière régulière et sur le long terme. Il s'avère souvent compliqué de recruter de nouveaux participants, notamment parmi les catégories B et C. La chargée de prospective à la bibliothèque de Sciences Po note également que son projet de veille partagée sur Diigo n'a pu aboutir qu'avec l'arrivée de nouveaux collègues déjà habitués à ce type de dispositif de veille en réseau.

[180] Un biblio-blogueur, mail du 2 octobre 2012.

[181] Ibid.

(cc) BY-NC-ND

Les incertitudes liées à l'absence de retour

Lorsque la veille est diffusée vers l'extérieur, les statistiques semblent indiquer un intérêt important pour ces initiatives. La BDP de Gironde dispose de premières statistiques sur son portail qui montrent que 60% des internautes visitant le site pour la première fois passent sur la revue Presse et Brèves pour une durée de consultation moyenne de 2,11 minutes. Bambou, ouvert en 2008, affiche à l'heure actuelle 187 000 visites. En interne en revanche, certains chargés de veille observent peu de réactions sur les contenus qu'ils proposent, ce qui ne signifie pas nécessairement qu'ils ne sont pas lus, mais que les informations relayées suscitent peu de dialogues. L'un de ces chargés de veille s'interroge ainsi sur le bien-fondé d'un dispositif de veille et se demande s'il ne vaut pas mieux un système décentralisé, où chacun s'informerait selon ses propres moyens. Cette absence de retour nuit ainsi à la pérennité des dispositifs de veille, dans la mesure où elle apparaît comme une source de démotivation pour les veilleurs.

La technique constitue-t-elle un obstacle au développement de projets de veille ?

Les entretiens avec les différents chargés de veille permettent enfin d'établir que la technique n'est pas considérée comme un frein au développement de systèmes de veille. De fait, si le coût des logiciels de veille pouvait, il y a quelques années, apparaître comme un point de blocage, l'agencement d'outils gratuits permet aujourd'hui de concevoir sans budget des dispositifs efficients. Si l'expertise technique nécessaire à l'utilisation des outils gratuits n'est pas disponible dans tous les établissements et gagne à être mutualisée[182], il est néanmoins possible de conclure que les difficultés rencontrées s'expliquent moins par les outils utilisés que par des facteurs humains et organisationnels, ainsi que par l'absence d'une culture de veille au sein des bibliothèques.

[182] Pour un exemple de partage sur la construction technique d'un système de veille, voir par exemple ARÈNES, Cécile. « Veille : démêler l'écheveau. » *Liberlibri* [en ligne], 27 mars 2012. Disponible sur : http://liber-libri.blogspot.fr/2012/03/veille-demeler-lecheveau.html Consulté le 22 décembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

PARTIE 3 : PRECONISATIONS POUR LA MISE EN ŒUVRE DE DISPOSITIFS DE VEILLE

Les résultats recueillis dans le cadre de l'enquête quantitative et des entretiens qualitatifs nous conduisent à penser que les obstacles au développement de la veille au sein des bibliothèques se concentrent autour de la question fondamentale de la légitimité. Parce qu'ils la perçoivent rarement comme une activité légitime, les professionnels hésitent à accorder du temps à la veille et à lui donner une place élevée dans leur échelle de priorité. L'enjeu majeur pour la réussite d'un dispositif de veille tient donc moins à l'architecture technique retenue qu'à la prise en compte des facteurs humains et organisationnels dans un processus concerté de légitimation de l'activité de veille. Ainsi que le soulignent Corinne Dupin et Alpha Diallo :

> « A force de trop focaliser sur la matière informationnelle et ses technologies associées, sans doute avons-nous perdu le sens d'une approche fondée sur l'humain (…) La veille, comme activité transverse, présente une dimension managériale non négligeable[183]. »

Nos préconisations s'organisent ainsi autour de trois grands axes qui participent tous du processus de légitimation de la veille : les conditions du lancement du dispositif de veille, le choix, le positionnement et la reconnaissance des acteurs du projet, la construction d'un lien entre activité de veille et prise de décision.

3.1. LA VEILLE : UN PROJET COMME UN AUTRE

Les différents entretiens menés montrent que le lancement d'un dispositif de veille fait rarement l'objet d'un projet en bibliothèque. Qu'il soit initié par la direction de l'établissement ou par un agent, le dispositif se construit généralement de manière empirique selon un calendrier essentiellement déterminé par les disponibilités du seul responsable concerné. L'absence d'un projet collectif qui induirait une phase de concertation puis de validation du système nuit à la prise en main du système par les différents acteurs de la bibliothèque. A la suite de Salima Kriaa Medhaffer et Humbert Lesca, nous pouvons ainsi considérer que « la mise en place de la veille anticipative stratégique est un projet organisationnel ; un projet qui consiste à créer et à mettre en œuvre le dispositif veille[184]. »

3.1.1. La veille dans le tiroir des projets

Aborder l'élaboration d'un dispositif de veille comme un projet classique présente plusieurs avantages : d'abord, le mode projet permet une implication plus importante des différents acteurs qui se sentent davantage autorisés à accorder du temps à la réflexion en cours. Les temps de concertation apparaissent ainsi comme autant de moments privilégiés pour la découverte des pratiques individuelles et la sensibilisation des agents de la bibliothèque. Le mode projet implique également une plus grande formalisation du dispositif de veille, ce qui contribue à le rendre

[183] Corinne DUPIN, Alpha DIALLO. « L'entreprise innovante : un espace privilégié de veille … et d'intelligence. » *Documentalistes,* vol. 48, n°1, 20 avril 2011, p.32-37.

[184] Salima KRIAA MEDHAFFER. Humbert LESCA. *Op .cit.* p.47.

(cc) BY-NC-ND

lisible et visible aux yeux de tous. Enfin, la validation du dispositif par un ensemble d'acteurs et de responsables réunis en comité de pilotage renforce fortement sa légitimité et facilite le lancement de la phase opérationnelle.

L'insertion du lancement du dispositif dans un calendrier prévisionnel permet par ailleurs d'empêcher qu'il soit constamment retardé et supplanté par les autres projets de l'établissement. L'échéance de mise en œuvre dépend ainsi du contexte global de la bibliothèque : si la réflexion débute dans un contexte où plusieurs projets sont déjà menés de front, il peut s'avérer préférable de différer le lancement du projet, afin d'éviter qu'il n'avorte et finisse relégué dans un tiroir.

3.1.2. Quand initier son projet de veille ?

Le projet de veille peut faire partie des réflexions lancées dans un contexte de réorganisation des services. Son insertion dans l'organigramme participe ainsi du renouvellement de celui-ci. A titre d'exemple, le poste de chargé de prospective à la Bibliothèque de Sciences Po a été créé lors d'une réorganisation des services[185]. Dans le même ordre d'idées, le projet de veille peut se placer dans la phase préparatoire d'un nouveau projet d'établissement. Il constitue de ce fait un préalable de ce projet plus global et participe de l'accompagnement au changement nécessaire à la mise en œuvre de ce projet.

Une autre approche consiste à adosser la veille à un projet de refonte du système de communication interne. A la Bpi, la refonte de l'intranet est apparue comme une opportunité pour réfléchir au positionnement de la fonction de veille dans l'établissement. En 2013, le nouvel intranet comprendra donc un module de veille, conçu à partir d'un cahier des charges directement inspiré du Bouillon des Bibliobsédés. Ce module permettra à chacun de partager des informations de veille dans le respect d'une charte interne élaborée pour l'occasion[186]. Le fait d'adosser un projet de veille à une refonte d'un système de communication interne permet ainsi de réfléchir de manière globale aux outils de diffusion et au rôle des contributeurs dans un système de communication. Elle empêche que le groupe chargé du projet rencontre des problèmes de mise en œuvre de la diffusion faute d'outils adaptés.

3.1.3. Le mode projet est-il adapté à tous les établissements ?

La mise en œuvre d'une démarche projet centrée autour du dispositif de veille peut sembler inadaptée pour une petite bibliothèque. Il est dans ce cas possible d'adosser la mise en œuvre de la fonction de veille à un projet particulier, afin de sensibiliser les agents à l'intérêt de cette démarche. Par exemple, pour 2013, la médiathèque de Châtillon[187] a un axe fort de développement des ressources numériques pour lequel elle manque de compétences en interne. La première étape du projet a donc consisté à intégrer l'activité de veille dans les objectifs des agents lors des entretiens d'évaluation annuels : cet objectif se

[185] Entretien avec Dinah GALLIGO, chargée de la prospective et des nouveaux outils de signalement, Bibliothèque de Sciences Po, 30 août 2012.

[186] Entretien avec Silvère MERCIER, chargé de médiation numérique à la Bpi, 31 août 2012.

[187] Entretien avec Raphaële GILBERT, directrice de la médiathèque de Châtillon, 5 octobre 2012.

(cc) BY-NC-ND

décline en actions concrètes[188] qui visent toutes à déduire des propositions pour le développement des ressources numériques à la bibliothèque. Pour soutenir cet objectif, une liste de sites ressources adaptés est envoyé à chaque agent en fonction de son profil. La mise en œuvre de l'action de veille participe alors d'un projet plus global qu'elle vient soutenir et renforcer.

3.2. ORGANISATION ET LEGITIMATION DES ACTEURS DU PROJET DE VEILLE

3.2.1. La répartition des rôles

La veille stratégique est une veille collaborative

Concevoir, comme nous le proposons, la veille comme une stratégie de management revient à développer et à mettre en valeur les pratiques de veille individuelles des agents de la bibliothèque : l'organisation de veille doit ainsi associer des contributeurs répartis dans la structure à un animateur actif du dispositif. Comme le souligne Camille Alloing, auteur du blog CaddeReputation[189], penser la veille dans un établissement consiste donc à repérer et à mettre en réseau des pratiques préexistantes :

> « 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[190]. »

La mise en valeur des pratiques individuelles de veille permet ainsi de faire émerger des résultats signifiants et enrichis par la diversité des expertises. De plus, le caractère collaboratif d'un projet de veille renforce son attractivité pour l'ensemble de la bibliothèque : tandis qu'un flux descendant d'informations peut être reçu de manière passive, une collaboration autour de la collecte et de la diffusion ouvre une possibilité de dialogue et conduit ainsi 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.

Les contributeurs : combien de divisions ?

Il existe plusieurs façons de penser la fonction de contributeur dans un projet de veille : soit l'ensemble des agents de la bibliothèque peuvent contribuer à la démarche, soit la fonction de veille est assurée par un nombre limité de contributeurs. Ces deux solutions présentent chacune des avantages : si un nombre restreint de participants est davantage responsabilisé, un appel à l'ensemble de la bibliothèque peut assurer une plus grande richesse des résultats et garantir

---

[188] Connaître l'état des offres pour les particuliers, connaître les expériences conduites par les autres médiathèques, connaître l'état des débats sur le sujet, faire des visites ou contacter d'autres établissements…

[189] Camille ALLOING. *CaddeReputation* [en ligne] Disponible sur : http://caddereputation.over-blog.com/ Consulté le 18 décembre 2012.

[190] Camille ALLOING. « Vers une veille en réseaux : de l'algorithme aux filtres humains ». Anne-Laure RAFFESTIN, Camille ALLOING, Flavien CHANTREL [et al.] (dir.) *Op. cit.,* p.83.

BY-NC-ND

l'émergence d'une culture de la veille dans l'établissement. La solution adoptée dépend en fait de plusieurs facteurs :

- la taille de l'établissement : dans une équipe de taille petite ou moyenne, une participation de tous au dispositif paraît réalisable et souhaitable. Dans une bibliothèque qui emploie plus de 100 personnes, un appel à volontaires ou la création d'une mission de veille au sein de chaque service peuvent paraître plus adaptés.

- sa culture préalable en matière de communication : l'intégration d'une fonction de veille dans une organisation entretient un lien fort avec les canaux de communication déjà existants. Par exemple, dans un établissement où la modification de l'intranet est ouverte à tous, il paraît logique de faire reposer les contributions au dispositif de veille sur le même principe[191].

Dans les grands établissements, une solution intermédiaire consiste à définir plusieurs niveaux de veille :

- un premier niveau de collecte et de diffusion au sein des services, coordonné par un chargé de veille, et à laquelle chaque membre du service peut contribuer.

- la remontée d'une partie ciblée des informations au niveau de l'établissement. Celle-ci peut se faire *via* le chargé de veille qui assure alors la fonction de contributeur pour son service.

Figure 4: une veille à 2 niveaux

Dans le cadre du projet de refonte de son intranet, la Bpi met ainsi en place une veille mutualisée sous Diigo qui prévoit deux niveaux de partage : le niveau du service et celui de la bibliothèque. Les liens partagés à l'échelle de la Bpi ont ensuite vocation à être diffusés sur l'intranet[192].

Ce type de dispositif participe pleinement d'une vision de la veille comme stratégie de management, puisque les résultats de l'activité sont pris en compte à chaque niveau de la bibliothèque et conduisent à la diffusion d'informations adaptées aux besoins des entités et de l'établissement pris dans sa globalité.

[191] Sur une remarque de Pierre MARIGE, auteur du blog *Aka reup*, 19 octobre 2012.

[192] Entretien avec Silvère MERCIER, chargé de médiation numérique à la Bpi, 31 août 2012.

(cc) BY-NC-ND

3.2.2. La responsabilité du projet

Les auteurs[193] qui se sont intéressés à la place de la veille dans une organisation insistent tous sur le caractère déterminant de la position et de la personnalité du responsable dans le processus de légitimation d'une activité transversale en général et de la veille en particulier.

La proximité du pouvoir

En 1999, alors que les services de formation et de communication commencent à se développer dans les collectivités territoriales, Dominique Bessières et François Grima constatent que ces services disposent d'une légitimité moindre que des services traditionnels[194]. Ils attribuent ce déficit au caractère transversal des fonctions de formation et de communication qui se heurtent *de facto* « à la très grande difficulté consubstantielle de l'évaluation de leurs effets pris isolément[195]. » Pour pallier cette difficulté, les deux auteurs s'appuient sur la sociologie des organisations et identifient plusieurs facteurs qui peuvent contribuer à renforcer la légitimité de ces services. Ils en arrivent à la conclusion que la proximité de ces services avec la source du pouvoir joue un rôle important dans le processus de légitimation. De la même manière, nous pouvons considérer que la légitimité de la veille, ainsi que le lien entre la veille et la prise de décision, sortiraient renforcés par une plus grande proximité entre la fonction de veille et la direction de l'établissement.

Plusieurs solutions peuvent permettre de rapprocher la veille du pouvoir décisionnel. La première consiste à confier le rôle d'animateur à un professionnel qui occupe une fonction suffisamment élevée dans l'organigramme. Ce choix peut néanmoins s'avérer problématique dans les cas où le responsable retenu a par ailleurs une charge de travail trop importante. Une autre solution repose sur un rattachement fonctionnel de la mission de veille à la direction de l'établissement : le responsable reste hiérarchiquement dépendant de son service ou département, mais répond directement à la direction pour cette fonction précise. Ce rattachement fonctionnel ne constitue cependant pas une fin en soi : il doit permettre une élaboration commune du ciblage de la veille et le soutien de la direction dans la mise en œuvre du dispositif. Il peut impliquer la présence du responsable de la veille à certaines réunions de direction, lorsqu'elles concernent la définition d'axes stratégiques pouvant avoir des répercussions sur l'orientation de l'activité de veille. La mise en œuvre de telles actions suppose ainsi l'existence d'une relation de confiance entre le responsable du dispositif et la direction de l'établissement[196]. Une solution intermédiaire consiste enfin à confier la responsabilité du dispositif de veille à un binôme composé d'un membre de l'équipe de direction et d'un

[193] Voir notamment Florence GICQUEL, Aref JDEY. *Le projet collaboratif 2.0. Pour mobiliser la documentation au service de l'entreprise.* Paris : ADBS Editions, 2010. Virginie DOUCET, Giovanna GINGALI. Art. cit. Nicolas LESCA, Marie-Laurence CARON-FASAN. *Op. cit.* Salima KRIAA MEDHAFFER, Humbert LESCA. *Op .cit.*

[194] Dominique BESSIERES, François GRIMA. « Quelles légitimités pour les services fonctionnels de la communication et de la formation dans les collectivités locales. » *Politiques et management public* [en ligne] vol.17, n°4. décembre 1999. Disponible sur : http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/pomap_0758-1726_1999_num_17_4_2250 Consulté le 19 décembre 2012.

[195] Ibid.

[196] Nous suivons sur ce point Philippe KISLIN. « Traçabilité, annotation et historisation : trois postures pour asseoir la confiance dans la collaboration du veilleur et du décideur. » *Les Cahiers du numérique*, vol. 5, n°4, 2009.

(cc) BY-NC-ND

professionnel particulièrement motivé par le projet de veille. Salima Kriaa Medhaffer et Humbert Lesca[197] proposent ainsi de faire la distinction entre :

- le responsable de la veille stratégique : membre de l'équipe de direction et directement dépendant du responsable de l'établissement

- le coordinateur de la veille stratégique : qui assure la fonction de catalyseur du processus de veille, de formation des contributeurs et de suivi de la fonction de veille. Il peut également assurer le support technique du dispositif s'il en a les compétences.

Des qualités nécessaires : quel profil pour le responsable du projet ?

Pour Giovanna Gingali et Virginie Doucet, le profil idéal d'un responsable de veille repose sur les quatre sources de la légitimité professionnelle : la possession d'une compétence irremplaçable, la bonne utilisation des règles organisationnelles, la maîtrise des relations avec son environnement et la maîtrise des moyens de communication[198]. L'importance de l'expérience métier et la connaissance de la structure sont également mises en avant par Florence Gicquel et Aref Jdey[199] : le porteur du projet connaît bien la bibliothèque et ses acteurs. Il identifie avant même le lancement du projet le réseau de veilleurs et de contributeurs potentiels qu'il va pouvoir solliciter. Sa seule présence dans le dispositif contribue à en renforcer la légitimité. Il possède enfin un sens de l'intérêt collectif qui lui permet de se détacher des enjeux de son département ou service de rattachement pour ne pas instrumentaliser les informations de veille, mais construire un dialogue autour d'elles.

Au cœur de la réussite d'un projet de veille, on trouve ainsi les qualités relationnelles du porteur du projet : celui-ci se doit d'être pédagogue, dans la mesure où le projet implique une dimension forte de formation, et sociable, ce qui lui permet de mobiliser les contributeurs à l'origine du projet et de les relancer en cas de démotivation. Il doit enfin savoir s'effacer pour laisser ses contributeurs prendre en main le dispositif. Comme le souligne Pierre Marige, les collègues sollicités doivent en effet sentir que leur participation peut être déterminante pour la réussite du projet :

> « Si je mets en place un projet de veille et que je diffuse 25 liens par jour, comment mes collègues pourraient-ils penser que leur contribution a un intérêt[200] ? »

Le choix du responsable d'un projet de veille repose en ce sens sur un équilibre subtil entre niveau de responsabilité, disponibilité et qualités humaines. Sa gestion de l'animation du réseau dépend ensuite du degré d'ouverture de la participation au dispositif.

---

[197] Salima KRIAA MEDHAFFER, Humbert LESCA. *Op.cit.* p.37.

[198] Virginie DOUCET, Giovanna GINGALI. Art. cit., p.8.

[199] Florence GICQUEL, Aref JDEY. *Op. cit.* p.54.

[200] Entretien avec Pierre MARIGE, auteur du blog *Aka reup*, 19 octobre 2012.

(cc) BY-NC-ND

3.2.3. Le cas d'un réseau de contributeurs libres

L'ouverture pleine et entière de la contribution d'un dispositif de veille peut en réalité conduire à deux situations très différentes :

- un dispositif théoriquement ouvert : chaque agent de la bibliothèque est informé de la possibilité de contribuer au dispositif. Dans les faits cependant, la production d'informations de veille demeure le fait d'une personne ou d'un petit groupe particulièrement motivés.

- un dispositif effectivement ouvert : tous les agents participent au dispositif de veille, même si leur degré de contribution demeure variable.

La réussite du projet repose alors sur le passage d'une possibilité théorique de contribution à une participation effective, ce qui implique que l'animateur du dispositif soit à la fois présent et persévérant. A la BDP de Gironde, l'alimentation des boîtes à outils est ouverte à tous et fait partie des activités inscrites sur la fiche de poste des agents. Il n'existe pas de comité éditorial : chacun contribue en fonction des informations qu'il rencontre. Dans les premiers temps, les contributeurs étaient surtout des professionnels impliqués dans le projet. Progressivement cependant, le cercle des participants s'est élargi, grâce à des appels en réunion de service et à des sollicitations sur des sujets spécifiques. Le maintien du dispositif demande cependant une attention constante, notamment après des périodes de creux comme les vacances[201].

Si la relance du dispositif réclame une implication forte de son animateur, elle demande aussi un soutien des cadres et de la direction de l'établissement : en tant que responsables hiérarchiques, ceux-ci sont bien placés pour solliciter des contributions. Un conservateur en BU suggère ainsi d'utiliser la participation à des journées d'étude et à des formations pour sensibiliser à la diffusion d'informations de veille. La signature de l'autorisation d'absence ou de l'inscription en formation apparaît comme une occasion de demander que soit rédigée au retour une courte mise en perspective d'informations significatives et potentiellement utilisables par la bibliothèque. Dans un autre ordre d'idées, la directrice de la médiathèque de Châtillon inclut l'activité de veille dans les éléments pris en compte dans une promotion en catégorie B, *a fortiori* en catégorie A[202]. En classant la veille parmi les compétences exigibles d'un agent de catégorie B ou A, elle renforce ainsi explicitement la légitimité de cette activité.

L'animation d'un réseau de contributeurs libres doit enfin reposer sur un programme de formations internes régulières, composées de points sur un type de sources ou un outil de veille[203].

[201] Entretien avec Alain DUPERRIER, directeur de la BDP de Gironde, 13 septembre 2012.

[202] Entretien avec Raphaële GILBERT, directrice de la médiathèque de Châtillon, 5 octobre 2012.

[203] Pour un exemple de programme de formations internes à la veille, se reporter à Christophe ROBERT. Art. cit.

(cc) BY-NC-ND

3.2.4. Le cas d'un réseau de contributeurs restreints

Dominique Genuer identifie trois piliers qui peuvent faciliter la participation d'un contributeur désigné à un réseau : la motivation, qui dépend du contributeur lui-même[204], la légitimité, que doit lui apporter sa hiérarchie et la professionnalisation, que l'on peut assurer par une formation.

Figure 5: les trois piliers du veilleur[205]

Le pilier de la motivation

Le choix des participants apparaît comme un moment essentiel dans la création du dispositif. Les possibilités de constitution d'un cercle limité de contributeurs ne sont pas infinies : on peut passer par un appel à volontaires ou solliciter directement des personnes en fonction de critères prédéfinis.

Si l'appel à volontaires permet de s'assurer à coup sûr de la motivation des contributeurs choisis, l'exemple de l'appel à participation pour le dépouillement de revues au SCD Paris 6[206] montre que cette solution présente des limites : par définition, les personnes qui s'inscrivent volontairement dans le cercle se caractérisent par leur implication professionnelle. Il arrive donc qu'elles soient surchargées de travail et qu'elles trouvent ainsi difficiles de maintenir un rythme acceptable de contribution. De plus, dans une optique de développement d'une culture de veille au sein de la bibliothèque, un tel système serait inopérant puisque la fonction de veille resterait enclose dans le cercle d'un petit nombre de convaincus. Enfin, l'appel à volontaires peut conduire à une concentration dans certains services de la fonction de veille qui serait au contraire absente dans d'autres branches de l'organigramme.

On peut, à l'inverse, considérer que la transversalité de la fonction de veille implique son implémentation équilibrée dans les différentes entités d'un organigramme : la mission de veille et le rôle du contributeur doivent alors faire l'objet d'un travail de définition qui associe le responsable du dispositif aux chefs des services ou départements concernés. Cette réflexion commune débouche ensuite, selon les cas, à un appel à volontaires ou à des sollicitations directes. Candidats au concours, veilleurs déjà actifs, motivation pour la fonction, les critères de sélection peuvent différer selon les structures et la culture de veille

[204] Dominique GENUER. *Constituer et animer un réseau de contributeurs de site internet/intranet*. Voiron : Territorial Editions, 2011, p.24.

[205] Schéma élaboré d'après la définition des trois piliers du contributeur in GENUER Dominique. *Op. cit.* p.25.

[206] Entretien avec Nicole FEUCHOT, responsable de la bibliothèque de documentation professionnelle, BU Pierre et Marie Curie (Paris VI), 12 juillet 2012.

(cc) BY-NC-ND

préexistante. Il importe seulement, comme le souligne Dominique Genuer, de ne pas se tromper dans ses critères de choix :

> « Un danger serait de privilégier le geste technique de publication ; alors que la mise en ligne est l'aboutissement d'un processus au sein du service fait de veille, de réflexion, d'analyse, de rédaction. Un autre danger est de privilégier des critères insuffisants : celui qui « a du temps », celui qui « est bon en informatique », celui qui « connaît tout le monde », celui qui a « une belle plume[207]. »

Le contributeur n'est pas seulement un moissonneur d'informations : il apparaît également comme celui qui, au sein de son service, suscite le dialogue autour des informations qu'il récolte et participe, par son attitude, au renforcement de la légitimité de la fonction. Cette composante de son action peut d'ailleurs être incluse dans ses missions : le contributeur devient alors un animateur de la fonction de veille au sein de son service. En ce sens, le soutien de son responsable apparaît comme un facteur essentiel dans la construction de sa légitimité.

Le pilier de la légitimité

Tout comme la direction d'un établissement joue un rôle majeur dans la légitimation de la fonction de veille au sein de la bibliothèque, l'attitude du responsable de service ou de département compte parmi les facteurs déterminants dans la reconnaissance de la mission de veille. Celui-ci doit avant tout inscrire la mission dans la fiche de poste, en déclinant précisément les tâches prévues. Cette formalisation peut faire l'objet d'une collaboration entre le veilleur, son responsable et l'animateur du dispositif : elle aboutit notamment à une évaluation du temps consacré à cette mission. Le périmètre de veille peut également être précisé dans le cadre de cette fiche de poste. Dans la mesure où elle s'est développée plus tôt dans certaines structures, la prise en compte de la veille thématique dans les fiches de poste constitue une illustration intéressante d'un processus de légitimation. À la médiathèque intercommunale Ouest-Provence, la fiche de poste précise de manière concrète les modalités de mise en œuvre de la veille éditoriale : il est explicité que chaque responsable documentaire doit mener une veille éditoriale par l'intermédiaire d'un environnement Netvibes accessible au lecteur. Cette mission de veille fait logiquement partie des items évalués lors des entretiens annuels[208].

Si la fiche de poste constitue un élément essentiel dans la légitimation de l'activité de veille, elle s'avère néanmoins insuffisante lorsqu'il s'agit d'insuffler une culture de veille au sein d'une bibliothèque. Ainsi qu'en témoigne Christophe Robert :

> « Présente dans le quotidien des bibliothécaires et reconnue par les fiches de postes, la veille n'est, pour autant, pas toujours si légitime aux yeux de tous : les premiers groupes suivants la formation Netvibes se sont parfois étonnés de pouvoir créer leur propre page sur le temps de travail[209]. »

---

[207] Dominique GENUER. *Op. cit.* p.32.

[208] Entretien avec Jérôme POUCHOL, responsable de la politique documentaire et fondateur de *Bambou*, Médiathèque Intercommunale Ouest-Provence, 5 juillet 2012.

[209] Christophe ROBERT. Art. cit. p.62.

(cc) BY-NC-ND

Il s'agit dès lors de concevoir autrement la reconnaissance de la fonction de veille en insistant davantage sur sa valorisation : en effet, comme le souligne Dominique Genuer, « tous ressentent le besoin que cette activité soit reconnue[210]. » Le responsable ne doit pas seulement donner au veilleur les moyens d'exercer sa mission, il doit également l'accompagner, notamment dans les premiers temps, en l'aidant à faire émerger les informations pertinentes dans le contexte du service et de l'établissement. La qualité des premières informations diffusées s'avère en effet primordiale dans la légitimation du dispositif de veille. La valorisation de la veille passe également par une diffusion des informations lors des réunions de service : il convient également de souligner lorsqu'une information de veille a débouché sur un projet ou une décision[211].

Le pilier de la professionnalisation

Le soutien à la mission de veille passe enfin par un encouragement à la professionnalisation de cette activité : une formation approfondie contribue en effet au développement d'une expertise source de légitimité. Cette idée est d'autant plus importante que les veilleurs, et particulièrement les plus actifs d'entre eux, ne ressentent pas toujours le besoin de passer par une formation. D'une part, les résultats de notre enquête montrent que les professionnels sont assez peu nombreux à avoir déjà reçu une formation à la veille (22%)[212]. De l'autre, la majeure partie des veilleurs interrogés dans nos entretiens déclarent n'avoir suivi aucune formation, ce qui s'explique en partie par leur profil. Dans la mesure où ils occupent assez souvent des fonctions en lien avec le numérique et l'informatique documentaire, les outils de veille leur sont familiers : ils s'adaptent assez facilement à leurs évolutions et savent prendre en main les nouvelles applications. Cette situation particulière des veilleurs les plus actifs tend à occulter le besoin en formation, tel qu'il est ressorti dans des commentaires de notre enquête :

> « Je souhaiterais utiliser la veille pour me préparer au concours, mais n'ayant pas suivi de cours sur la veille, ce que je fais est vraiment décousu et je pense, loin d'être pertinent[213]. »

Les plus néophytes dans la pratique de la veille établissent ainsi un lien entre le suivi d'une formation et la capacité à développer un système de veille efficace et pertinent. L'hypothèse de ce lien est confirmée par l'animateur de la plateforme de curation des bibliothèques et médiathèques de Metz qui explique que son Master en intelligence économique l'a aidé à construire un dispositif de veille efficace, qui ne pèse pas trop sur son activité professionnelle[214].

Construite en interne, la formation à la veille peut devenir un outil de sensibilisation pour l'ensemble de l'équipe. Sur son blog, Pierre Marige raconte comment il a animé, dans le cadre de son poste à la bibliothèque Sainte-Barbe, une séance de présentation sur la veille numérique. Ses collègues ont été nombreux à suivre la formation et à s'intéresser à la construction d'un projet commun :

---

[210] Dominique GENUER. *Op. cit.* p.33.

[211] Nous revenons plus loin sur le rôle de la diffusion comme temps de valorisation de l'action du veilleur. Cf. infra p.75.

[212] Pour davantage de données sur la relation entre formation et pratique de veille, cf. annexe 2.

[213] Une catégorie A en BM.

[214] Entretien avec Thierry HUND, animateur du *scoop-it* de bibliothèques et médiathèques de Metz, 26 octobre 2012.

(cc) BY-NC-ND

> « En fin de séance a été évoquée l'hypothèse d'étudier un projet de veille collaborative interne, pour profiter des trouvailles de chacun. J'en déduis volontiers que tous les personnels de bibliothèques verraient un intérêt à faire de la veille. Et que s'ils ne savent pas trop par où commencer, c'est aux plus expérimentés – donc aux lecteurs de ce carnet – de les accompagner. Tant pis pour notre statut de sorcier[215]. »

Dans la perspective du lancement d'un dispositif de veille, ce type de présentation permet ainsi de démythifier la veille auprès des équipes tout en dressant un premier bilan de l'état des pratiques à l'intérieur de l'établissement. Pour un contributeur, cette première formation doit constituer une étape dans un parcours plus long : il s'agit, comme pour toute mission d'un professionnel de bibliothèques, d'acquérir les compétences nécessaires à une pratique efficiente de la veille. Dans cette perspective, il semble essentiel que ces formations insistent fortement sur le lien nécessaire entre la veille et la prise de décision. En effet, la légitimité de la veille ne repose pas seulement sur le choix des acteurs du projet, mais sur la capacité à faire naître ou à rendre visible la présence d'un lien entre activité de veille et prise de décision.

3.3. VEILLER POUR DECIDER : UN LIEN A CONSTRUIRE

> « C'est bien gentil de faire de la veille, mais il faudrait penser à agir[216]. »

La valeur décisionnelle de la fonction de veille se construit progressivement, à chaque étape du processus de veille.

3.3.1. Cibler

De la nécessité d'un périmètre

Lorsqu'elle évoque le lancement d'un dispositif de veille, Christelle Di Pietro fixe avant tout les préalables :

> « Ce n'est pas une activité dans laquelle on se lance comme ça, sans raison. Il faut trouver son orientation, définir son périmètre, son public[217]. »

La définition du périmètre constitue en effet une étape essentielle dans la construction d'un dispositif de veille : les informations, même lorsqu'elles possèdent une valeur intrinsèque, ne présentent pas forcément d'intérêt dans le contexte d'un établissement donné. Pour être légitime et intelligible, la veille doit venir répondre à des interrogations des professionnels : elle doit justifier qu'on interrompe sa tâche pour se consacrer à sa lecture et pour en tirer des conséquences pour sa bibliothèque. Alpha Diallo et Aref Jdey se livrent ainsi à une description des effets d'une veille non ciblée sur ses lecteurs :

> « Le collaborateur, connu et reconnu en interne pour ses envois réguliers, parfois très spontanés et peu compréhensibles, de messages sur l'actualité, de documents trouvés au hasard d'une recherche sur le web, d'alertes, de questions, d'invitations à des événements. Résultats : des contenus

[215] Pierre MARIGE. « Présentation : la veille numérique ». *Akareup* [en ligne] 28 novembre 2011. Disponible sur : http://akareup.hypotheses.org/365

[216] Un conservateur en BU.

[217] Entretien avec Christelle DI PIETRO, chargée des services de veille aux professionnels, Enssib, 22 juin 2012.

(cc) BY-NC-ND

déconnectés des objectifs opérationnels, une prospective intellectuellement séduisante mais sans avenir, un engorgement des boîtes de messagerie[218]. »

Malgré la volonté évidente de communication, une telle pratique contribue à délégitimer la veille, dans la mesure où, pour les destinataires du message, elle n'entretient aucune relation avec les objectifs et la réalité de l'établissement. En ce sens, le cadrage de la veille joue un rôle dans le processus de légitimation de cette activité. Il permet également de simplifier l'action de collecte, dans la mesure où il donne des clés de lecture et de tri des flux quotidiens d'information.

Comment définir le périmètre ?

Si elle paraît assez simple en apparence, l'étape du ciblage constitue en fait un moment périlleux dans la mise en place d'un système de veille. La recherche d'un périmètre peut de fait se heurter aux réponses floues des uns[219] et aux intérêts divergents et complémentaires des autres[220]. Il s'agit donc de mener en lien avec la direction de la bibliothèque une analyse approfondie des besoins stratégiques de l'établissement. Marie Armand préconise par exemple l'utilisation de procédés déjà employés dans l'élaboration de projet d'établissement, comme la méthode SWOT « qui consiste à analyser ses forces (*strenghts*), ses faiblesses (*weaknesses*) ainsi que les opportunités (*opportunities*) et menaces (*threats*) de son environnement[221]. » A l'aide de cette méthode, il est ainsi possible de dégager puis de classer les principaux axes de développement d'une bibliothèque : ceux-ci correspondent, de manière logique, au périmètre privilégié de la veille. Comme toute politique d'établissement, la veille implique en effet la définition de priorités : par exemple, une BU qui aurait développé une offre de services au public innovantes mais qui manquerait en revanche d'ancrage local gagnerait à axer sa veille sur les projets en cours dans l'université. Au sein d'un établissement, le périmètre ne se décline donc pas en une série de thématiques, mais plutôt en une série d'objectifs que la veille vise à soutenir : ces objectifs doivent être le plus précis possibles pour permettre aux veilleurs de proposer des résultats adaptés.

Le ciblage peut également permettre de définir différents niveaux de veille dans des bibliothèques de taille importante : il s'agit alors de distinguer les besoins liés au développement d'un service, qui peuvent faire l'objet d'une veille en interne, et les besoins qui concernent l'ensemble d'un établissement. La surveillance d'un même objectif peut produire des informations de veille d'échelle différente : l'exemple le plus évident est celui de la veille technologique[222], qui peut aboutir à des informations techniques utiles uniquement aux professionnels

---

[218] Alpha DIALLO, Aref JDEY. « La veille : collaborative, forcément collaborative » dans *Documentalistes*, vol.45, n°4, 2008, p.60.

[219] « Nous sommes régulièrement confrontés à des acteurs et à des dirigeants animés par la volonté de faire de la veille pour faire face à la dynamique de leurs environnements, mais qui n'ont pas d'idée *a priori* de ce qu'ils veulent surveiller, et à plus forte raison, de ce qu'ils « cherchent ». dans Nicolas LESCA, Marie-Laurence CARON-FASAN. *Op.cit.* p.191.

[220] « Si par ailleurs, le directeur commercial, le directeur administratif et financier, le responsable de la recherche et du développement, et le directeur de la communication s'asseyaient autour d'une table pour délivrer leur besoin en veille, le cahier des charges qui en résulterait ressemblerait à une « veille 360° » à la fois coûteuse et difficile à fournir. » dans Patrick CUÉNOT. « La place du veilleur dans l'organisation ». dans Anne-Laure RAFFESTIN, Camille ALLOING, Flavien CHANTREL [et al.] (dir.). *Op .cit.* p.26.

[221] Marie ARMAND. « Comment définir son plan de veille ? » dans Anne-Laure RAFFESTIN, Camille ALLOING, Flavien CHANTREL [et al.] (dir.). *Op. cit.*, p.9.

[222] Cf. supra, p.29.

(cc) BY-NC-ND

concernés, et à des implications plus larges qui peuvent concerner l'ensemble de la structure. En ce sens, la formalisation du ciblage permet de préparer, en amont du dispositif, les étapes de collecte et de diffusion des résultats de la veille.

Des mots pour cadrer

Une fois défini, le périmètre de veille doit faire l'objet d'une formalisation accessible à l'ensemble de la bibliothèque. On peut ainsi utiliser avec profit la méthode de ciblage Cible® mis au point par Maria Schuller[223]. Cette méthode consiste à mettre en relation les thèmes de veille et les acteurs à surveiller en un seul tableau. Ce tableau peut être construit en une ou plusieurs réunions soit par l'équipe de direction soit par un groupe projet dont la production serait ensuite validée lors d'un comité de pilotage. La formulation des thèmes doit être la plus claire possible afin de faciliter la prise en main du tableau.

Thème / Acteur	Thème 1	Thème 2	Thème 3
Acteur 1	X		
Acteur 2		X	X

La formalisation du périmètre de veille dans une matrice de ciblage présente un grand intérêt pour une bibliothèque. Elle soutient le veilleur dans son activité, dans la mesure où elle l'aide dans le choix des sources et dans la sélection des informations qu'il diffuse. Elle contribue à la légitimation de l'activité de veille en soulignant aux yeux de tous le lien entre l'activité de veille et la prise de décision.

3.3.2. Repérer, formaliser, collecter

L'organisation de la collecte de la veille découle directement de la définition du périmètre et dépend du dispositif retenu, des outils utilisés et des pratiques de veille préexistantes.

Veilleurs, où êtes-vous ?

Au cours de notre enquête, nous avons pu déterminer qu'il existe, au sein des bibliothèques, un certain nombre de veilleurs silencieux. La mise en œuvre du processus de collecte demande donc un premier travail de repérage et de caractérisation de ces pratiques. La méthode à mettre en œuvre dépend essentiellement des modalités de communication de la bibliothèque et de l'organisation qu'elle veut mettre en œuvre. Si le nombre de contributeurs est limité, l'animateur du dispositif peut passer par un questionnaire ou par les responsables de service pour dresser un premier état des forces en présence. Si la contribution est ouverte à tous, un premier passage dans les bureaux et les services peut être l'occasion de faire le point sur les thématiques et les sources des uns et des autres.

Là encore, la formalisation des pratiques existantes constitue un moment essentiel dans la réussite du dispositif. Elle peut se faire assez simplement, sous la forme d'un tableau qui met en relation les membres des équipes et les différentes

[223] Humbert LESCA. *Op .cit.,* p.65.

(cc) BY-NC-ND

thématiques de veille[224]. Ce tableau peut servir d'outil pour l'animateur du dispositif puisqu'il lui permet de relancer ses contributeurs de manière ciblée. Il apparaît également comme un moyen de valoriser les veilleurs en informant l'ensemble de la bibliothèque sur leur activité. Il contribue enfin à faire naître le dialogue en rendant publiques des informations jusqu'alors tacites.

Couvrir les bases

Nous avons pu montrer au cours de notre travail que de nombreux acteurs, institutionnels ou non, s'étaient saisis de la collecte des informations de veille. Cette mise en œuvre d'une stratégie collective de veille apparaît comme un atout important pour le développement de systèmes locaux, dans la mesure où tout un pan du travail de collecte est de fait effectué par des acteurs extérieurs à la bibliothèque. L'exploitation de ces riches gisements d'informations peut faire l'objet d'une répartition à l'intérieur de la bibliothèque. Un collègue prend en charge le dépouillement du Bouillon roboratif, un autre suit le fil d'Enssibrèves tandis que le troisième met à profit les Netvibes des Urfist et leurs billets de blogs. A titre d'exemple, le service de veille professionnelle de la DBIST de l'UVSQ s'appuie sur des Netvibes déjà existants pour réaliser sa mission[225]. La médiathèque de Châtillon compte pour sa part mettre en place une répartition des sites à couvrir[226] : chaque agent prendrait en charge le suivi d'un ou plusieurs sites. Selon la sensibilité des équipes au web, le nombre de sources à couvrir peut être plus ou moins élevé.

En fonction des pratiques et des outils des uns et des autres, la présence d'un membre de la bibliothèque sur Twitter ou sur des réseaux sociaux professionnels constitue un autre moyen d'enrichir la collecte d'informations.

Dépasser les bases

Il demeure par ailleurs essentiel de ne pas se limiter à ces bases et d'aller rechercher dans d'autres sources des informations originales et adaptées aux spécificités de l'établissement. Une solution consiste à cibler une liste de bibliothèques et d'établissements culturels en fonction des axes stratégiques définis au préalable : ces organismes (institutionnels mais aussi associatifs) disposent de moyens équivalents à ceux de la bibliothèque et se distinguent par une politique innovante dans les domaines qui l'intéressent. Ils peuvent être français, ce qui permet d'en contacter facilement les responsables en cas de besoin d'informations complémentaires, mais aussi et surtout étrangers afin de découvrir des idées et des concepts parfois mal connus en France. La surveillance de bibliothèques étrangères peut s'appuyer sur les compétences linguistiques des professionnels en poste : la veille devient alors un outil de valorisation de connaissances parfois demeurées inexploitées. Diffusée dans l'établissement, cette liste peut également servir de base à une pratique de *benchmarking* dans le cas de projets ciblés.

---

[224] Cette méthode est notamment préconisée dans le cas des PME par Salima KRIAA MEDHAFFER, Humbert LESCA. *Op. cit.* p.150.

[225] Entretien avec Karine PELLERIN, service de veille professionnelle, Direction des bibliothèques et de l'IST, Université Versailles-Saint-Quentin, 14 septembre 2012.

[226] Entretien avec Raphaële GILBERT, directrice de la médiathèque de Châtillon, 5 octobre 2012.

(cc) BY-NC-ND

« Faire feu de tout bois[227] »

Le processus de collecte peut enfin s'enrichir de toutes les interactions de la bibliothèque avec l'extérieur. Il s'agit de sensibiliser l'ensemble des collègues à l'idée que la veille ne s'arrête pas aux limites d'un éventail de sources bien délimitées, mais qu'elle s'enrichit au contraire de l'ensemble des informations que l'on rencontre. Comme le rappelle Pierre Marige :

> « On fait tous de la veille sans le savoir. (…) Quand une information nous est communiquée ou recommandée, on pourrait considérer que l'on fait de la veille passive. C'est la conscience que ces informations sont utiles qui fait la veille[228]. »

Le travail de prospective mené par un stagiaire, un dialogue informel avec un ancien camarade, une intervention dans une journée d'études ou un article dans la presse généraliste, tout est veille, pour peu qu'on se donne la peine de situer l'information et d'en analyser les conséquences pour son établissement. Ainsi que nous l'avons déjà mentionné[229], la participation à une journée d'études constitue un bon moyen de sensibiliser les professionnels à cette omniprésence de l'information de veille : on peut demander au participant à la journée d'en rapporter une ou plusieurs informations récoltées lors des interventions ou dans des dialogues informels et jugées par lui comme significatives.

3.3.3. Analyser, discuter, enrichir

Un bon moyen de mesurer l'adéquation d'une information de veille à sa bibliothèque consiste à se lancer dans son interprétation. Or, cette étape est souvent négligée dans un processus de veille, dans la mesure où elle n'est servie par aucun outil technique et où elle réclame une intervention purement humaine. Ainsi que le souligne Christophe Robert :

> « Comme le fait remarquer Thomas Chaimbault, « le processus s'arrête souvent au niveau de la récolte et faiblit au niveau de l'analyse et de la diffusion »: la veille pure n'a pas d'intérêt en soi : rendre compte, capitaliser, conserver pour avoir accès à l'information au bon moment font pleinement partie du processus[230].»

Qu'est-il possible de mettre en place pour favoriser l'interprétation de l'information de veille ?

Le blog, espace propice à l'interprétation

Comme nous l'avons déjà souligné[231], la forme du blog est propice à l'interprétation de l'information de veille : la rédaction d'un billet autour d'une ou plusieurs informations suppose en effet que soit franchie cette étape d'interprétation qui rend l'information signifiante. Nous pouvons d'ailleurs supposer que l'approfondissement offert par les billets de blogs a beaucoup contribué à leur succès dans la profession.

---

[227] Didier FROCHOT. Art. cit.

[228] Pierre MARIGE. Art. cit.

[229] Cf. supra, p.62.

[230] Christophe ROBERT. Art. cit., p.64.

[231] Cf. supra, p.31.

(cc) BY-NC-ND

Les blogs constituent en ce sens un outil intéressant pour l'interprétation des informations de veille. Les expériences menées dans les établissements montrent néanmoins qu'il peut être difficile d'amener des veilleurs souvent très occupés à contribuer régulièrement à l'alimentation d'un blog. Les animateurs de Prospectibles[232] et de Bambou[233] expliquent ainsi produire eux-mêmes la majeure partie des billets. Si d'autres blogs de bibliothèque[234] parviennent à mobiliser davantage de contributeurs, ils sont en général plus orientés vers le partage d'expériences, ce qui facilite souvent les appels à participation.

L'information commentée

L'objectif devient alors de trouver un système qui permette au contributeur de définir en quelques lignes pourquoi l'information lui semble pertinente et significative dans le cadre de la bibliothèque. Nous pouvons, pour enrichir notre démonstration, évoquer un exemple de veille collaborative mise en place par le département Recherche et développement d'Essilor[235]. Dans ce dispositif, il s'agit d'« encourager tout collaborateur interpellé par un sujet à rédiger une note de veille et d'exploiter ces notes de veille dans une perspective d'innovation[236]. » Sur l'intranet, le professionnel remplit un formulaire où il indique le titre, l'auteur, le thème, la source ainsi que l'intérêt potentiel de l'information pour l'entreprise. Ce système repose sur les fiches de captage ou de lecture proposés par Humbert Lesca dans sa méthode d'implantation de dispositif de veille stratégique[237]. Ces fiches fonctionnent selon le mécanisme suivant : le veilleur repère une information qui l'interpelle, il la formalise sur un support prédéfini à l'avance, il explique dans un commentaire pourquoi cette information lui a paru intéressante. Il adresse la fiche ainsi créée soit à l'animateur du dispositif soit directement à la personne susceptible de l'utiliser.

Un tel dispositif présente à la fois des avantages et des inconvénients : il pousse le contributeur à s'interroger, avant diffusion, sur l'adaptation de l'information de veille au contexte de l'établissement. Il contribue à la légitimation de la veille en rendant explicite le lien entre l'information recueillie et l'action de la bibliothèque. En revanche, dans une bibliothèque encore peu sensibilisée à la veille, il peut constituer un frein, notamment pour les catégories B et C, puisqu'il ne suppose pas seulement de diffuser une information de manière neutre, mais aussi de s'impliquer dans cette communication en émettant une opinion sur l'évolution de la bibliothèque. Le rôle de l'animateur du dispositif devient alors déterminant. Il met les contributeurs en confiance, en accueillant et en valorisant les premières informations de veille transmises, y compris lorsqu'elles ne transitent pas par les canaux proposés.

---

[232] Le biblio-blog de la bibliothèque de Sciences Po, entretien avec Dinah Galligo, chargée de la prospective et des nouveaux outils de signalement, Bibliothèque de Sciences Po, 30 août 2012.

[233] Le biblio-blog de la MIOP, entretien avec Jérôme Pouchol, responsable de la politique documentaire et fondateur de *Bambou*, Médiathèque Intercommunale Ouest-Provence, 5 juillet 2012.

[234] Par exemple Premier Mardi, le blog de la bibliothèque Sainte-Barbe, ou l'Alambic numérique, du service Bibliothèque numérique de la BCIU.

[235] Cet exemple est tiré de Florence GICQUEL, Aref JDEY. *Op. cit.*, p.43-47.

[236] Ibid. p.43.

[237] Humbert LESCA. *Op. cit.*, p.96-98.

(cc) BY-NC-ND

Les lieux de l'interprétation

L'interprétation d'une information par le veilleur lui-même apparaît comme une première étape dans son analyse : dans le dispositif mis en place par Essilor, les notes de veille sont ensuite traitées et étudiées dans des réunions auxquelles chacun est libre de participer de manière ponctuelle ou régulière. L'organisation d'échanges de ce type constitue de fait un moyen pour étendre la portée de l'information de veille à l'ensemble de la bibliothèque : comme le souligne Raphaële Gilbert, l'organisation de réunions *brainstorming* fait partie des leviers que l'on peut utiliser pour « éviter de faire de l'innovation une démarche à part[238]. »

L'analyse de la veille dans des réunions spécifiques pose néanmoins le problème majeur de la disponibilité des professionnels : comme en témoigne un animateur de dispositif interrogé par Humbert Lesca, les responsables « sont facilement absents des réunions sous prétexte qu'autre chose est plus urgent pour eux à ce moment-là[239]. » Au sein des bibliothèques, il paraît ainsi plus réaliste d'intégrer l'analyse de la veille à des réunions déjà prévues : pour Raphaële Gilbert, l'information de veille a donc vocation à irriguer l'ensemble des réunions qui se tiennent dans l'établissement, des réunions de service au comité de direction, en passant par les groupes de travail réunis autour de projets spécifiques[240]. Dans les réunions de cadre comme dans les réunions générales, le temps dédié à la discussion autour d'informations de veille gagne à être systématisé : il ne s'agit pas nécessairement d'un temps très long, mais d'un moment exclusivement dédié à l'analyse de l'environnement de la bibliothèque. Inciter à l'interprétation de la veille revient de fait à encourager la prise de recul par rapport à la gestion des tâches quotidiennes. La sanctuarisation de ce temps dédié à la veille apparaît également comme une bonne occasion pour valoriser le travail des veilleurs. Enfin, lorsque les réunions portent sur un projet spécifique, les informations discutées doivent venir en soutien des décisions à prendre. Cela implique que la veille n'existe pas seulement sous la forme d'un flux, mais qu'elle soit également stockée, catégorisée et accessible à tous.

Le sens de l'à-propos… ou pourquoi stocker la veille

> « Beaucoup d'informations sont disponibles, par des canaux très différents : mais comment organiser toutes ces informations pour en disposer au bon moment[241]? »

Prisonnière d'un flux, l'information de veille court le risque de disparaître et de s'avérer inutilisable au moment opportun. L'opération de stockage de l'information n'est donc en rien facultative : elle se situe au cœur du dispositif et doit permettre au professionnel de se saisir de la veille en fonction de ses besoins. Des outils de gestion partagée des liens à la création de dossiers sur un intranet ou un portail professionnel[242], il existe de nombreux moyens de stocker l'information de veille dématérialisée. L'essentiel est de trouver les catégories et les tags qui,

[238] Raphaële GILBERT. Art. cit., p.45.

[239] Un animateur de dispositif de veille, cité par Humbert LESCA. *Op. cit.*, p.55.

[240] Entretien avec Raphaële GILBERT, directrice de la médiathèque de Châtillon, 5 octobre 2012.

[241] Une bibliothécaire en BM.

[242] Voir par exemple les boîtes à outils de la BDP de Gironde.

(cc) BY-NC-ND

utilisés par tous, permettront de garantir l'accessibilité des données. Plus difficile est l'opération qui permet de transformer la donnée informelle, acquise au cours d'une conversation ou dans le cadre d'une journée d'études en une information réutilisable. Comme le souligne Antoine Fauchié, certains professionnels ne voient pas l'intérêt d'inscrire sur un support l'information qu'ils gardent par ailleurs en mémoire[243]. Une solution consiste alors à proposer une formalisation minimale qui renvoie au détenteur de l'information : cela peut passer par une rubrique « j'y étais » où chacun peut signaler sa présence à une rencontre ou à une formation à l'extérieur de la bibliothèque ou par une rubrique « choses vues » où l'information peut prendre la forme d'une brève de deux à trois lignes. L'objectif devient alors de construire un système de catégorisation des informations qui permette la remontée de ces données courtes au moment de la recherche. L'organisation du stockage s'inscrit ainsi dans une stratégie globale de diffusion de la veille.

3.3.4. Diffuser : pour une veille utile

La diversité des dispositifs étudiés semble démontrer qu'il n'existe pas de « bon » outil pour la diffusion de la veille au sein d'une bibliothèque : la communication de l'information de veille se conçoit en effet dans le cadre global de la politique de communication interne de l'établissement. Elle doit se glisser à l'intérieur des canaux qui fonctionnent déjà sans pourtant les engorger. Elle peut également se présenter sous plusieurs formes afin de s'adapter aux pratiques de chaque professionnel. Nous ne procédons donc pas ici à une analyse comparée des différents outils de diffusion de la veille mais nous énonçons quelques principes simples qui peuvent contribuer à la bonne intégration des informations de veille dans les circuits de communication d'une bibliothèque.

Penser sa ligne de diffusion

Lorsqu'elle s'adresse à tous, l'information de veille doit être pensée en fonction de l'ensemble des destinataires. Pour la directrice de la médiathèque de Châtillon, si l'on conçoit la veille comme un moyen d'accompagner une équipe vers le changement, il importe de prêter attention aux informations de rupture que l'on communique. Raphaële Gilbert prend ainsi l'exemple d'une veille sur la musique en bibliothèque : le premier article que l'on diffuse ne porte pas sur la fin du CD en médiathèque, mais établit un premier cadrage sur la situation de la musique en bibliothèque[244]. Dans certains cas, l'information de veille gagne à être accompagnée d'une remise dans le contexte de l'établissement : par exemple, l'arrêt du service de PEB par Bibliothèques et archives du Canada[245] peut constituer une occasion de faire le point sur les chiffres du PEB en France et sur le service au sein de la BU[246].

Penser sa ligne de diffusion suppose aussi que l'on s'interroge sur le type d'informations que l'on communique. Pour Raphaële Gilbert, il faut limiter la diffusion à l'essentiel : dans une équipe encore peu sensibilisée à la veille, le

[243] Entretien avec Antoine FAUCHIÉ, chargé d'opérations Bibliothèque et patrimoine écrit, Arald, 20 septembre 2012.

[244] Entretien avec Raphaële GILBERT, directrice de la médiathèque de Châtillon, 5 octobre 2012.

[245] Pierre MOISON. « Bibliothèques et archives du Canada arrête le prêt entre bibliothèques ». *Enssibrèves* [en ligne], 15 novembre 2012. Disponible sur : http://www.enssib.fr/breves/2012/11/15/bibliotheque-et-archives-canada-arrete-le-pret-entre-bibliotheques Consulté le 21 décembre 2012.

[246] Sur une idée de Mathieu STOLL, à l'époque chargé de mission édition électronique, BIU Sorbonne, novembre 2011.

(cc) BY-NC-ND

passage dans les flux de dessins ou d'anecdotes drôles peut contribuer à décrédibiliser l'ensemble des informations qui circulent. L'objectif est bien de convaincre son équipe que la veille participe de la formation professionnelle. Au contraire, pour Pierre Marige, les brèves de détente peuvent trouver leur place dans un dispositif de veille : il s'agit de laisser les contributeurs prendre en main le projet et le faire évoluer[247].

Du mail à la newsletter : des flux limités et ciblés

Le fait que 78% des professionnels qui diffusent leur veille utilisent le mail n'est pas anodin : au quotidien, les messageries paraissent le meilleur moyen de toucher l'ensemble des agents d'une bibliothèque. La diffusion d'informations par ce biais se doit cependant de rester sélective, afin de ne pas engorger les messageries et de provoquer ainsi un effet de saturation. Les modalités de sélection de l'information dépendent principalement des mécanismes mis en place au moment de la constitution du réseau de contributeurs, du ciblage de la veille et de son interprétation.

Si la contribution est libre, il importe de sensibiliser les acteurs au fait que certaines informations de veille n'intéressent pas l'ensemble de l'établissement. Cela peut passer par la création d'un tableau où chacun précise quelles sont les thématiques de veille sur lesquelles il souhaite recevoir des informations ou par la constitution de listes de diffusion thématiques : à la BnF, une partie des informations de veille circule ainsi par le biais de groupes ciblés, comme le groupe « Veille numérique[248]. » Dans un tel système, l'animateur du dispositif peut avoir pour mission de sélectionner dans l'ensemble des messages les informations qui nécessitent d'être analysées en réunion, diffusées dans toutes les messageries ou reprises dans un fil d'actualités ou sur une plateforme de stockage[249].

Lorsque le nombre de contributeurs est limité, la diffusion d'informations de veille doit faire l'objet d'une organisation concertée entre les différents contributeurs. On peut par exemple s'inspirer du modèle développé par Enssibrèves : après définition d'un rythme d'envoi, chaque contributeur prend en charge la diffusion d'une information selon un planning prédéfini et facile à maintenir. Le format doit être assez court pour ne pas décourager le lecteur et la source accessible pour permettre un approfondissement à qui le souhaite. Une telle solution favorise la régularité de la diffusion : elle permet également de motiver les participants au dispositif en fixant un rythme de contribution.

L'envoi des informations sous une forme de *newsletter* apparaît enfin comme une solution pour limiter l'engorgement de la messagerie : l'animateur du dispositif joue alors un rôle dans l'envoi périodique de ce recueil d'informations qui gagne à rester limité pour ne pas rebuter le professionnel. Les brèves diffusées sous la forme d'une *newsletter* peuvent renvoyer par un lien sur la source de l'information ou sur l'outil utilisé pour le stockage de l'information de veille.

---

[247] Entretien avec Pierre MARIGE, auteur du blog *Akareup*, 20 octobre 2012.

[248] Entretien avec Clément OURY, chef du service du dépôt légal numérique, Bibliothèque nationale de France, 16 novembre 2012.

[249] Cette idée s'appuie sur le modèle développé par Couperin. Cf. supra, p.37.

(cc) BY-NC-ND

Se positionner sur le parcours des professionnels

Tout comme le bibliothécaire cherche à se placer sur le chemin de l'usager, le veilleur doit se positionner sur le parcours du professionnel. Les informations de veille peuvent être diffusées sur des outils qu'il utilise au quotidien : un responsable communication en BU explique ainsi que le groupe de veille mis en place par son SCD diffuse des informations sur la page d'accueil du SIGB. De même, sur un intranet, la place de l'information de veille doit garantir sa visibilité. Elle peut ainsi remonter dans le fil d'actualités générales ou encore disposer d'un fil qu'il convient alors de valoriser par sa position. Dans le cas où la bibliothèque choisit de mettre en place un outil spécifique, comme un blog ou une plateforme de curation, cet outil peut apparaître en page de démarrage des navigateurs des postes de service public. Il convient à cet égard de rappeler que 39% des veilleurs pratiquent leur activité de veille durant le service public : de fait, certains postes où les sollicitations sont peu fréquentes peuvent se révéler particulièrement appropriées pour la lecture d'informations de veille.

D'autres canaux peuvent également être envisagés : lorsqu'il existe un panneau d'affichage ou un journal de la bibliothèque, il est possible d'y mettre périodiquement en valeur une seule brève de veille, choisie pour sa pertinence et son intérêt pour l'ensemble de la bibliothèque.

Le point sur…

S'il semble difficile de faire venir des professionnels parfois surchargés de travail à des réunions spécifiques d'interprétation de la veille, les tendances importantes peuvent néanmoins faire l'objet de rencontres dédiées. Elles s'apparentent alors à des temps de formation interne dont le contenu est fondé sur l'agrégation et l'analyse d'un certain nombre d'informations de veille. A la bibliothèque de Sciences Po, les rencontres Tic et Puce réunissent régulièrement les professionnels autour de synthèses ciblées. Non seulement les collègues viennent en nombre à ces formations, mais ils se proposent aussi fréquemment pour y contribuer[250].

3.3.5. Le nécessaire retour : vers une évaluation de la veille

Lorsqu'un silence suit les informations qu'il communique pourtant régulièrement, le veilleur lui-même peut être amené à douter de l'existence d'un lien entre la veille et la prise de décision. L'absence de réaction apparaît ainsi comme un frein important pour la pérennité d'un dispositif de veille : sans retour, le veilleur a du mal à adapter sa collecte et son ciblage aux besoins de l'établissement. Il peut également céder plus vite au découragement puisque sa pratique lui semble déconnectée des objectifs opérationnels de sa bibliothèque. Pour Nicolas Lesca et Marie-Laurence Caron-Fasan, la systématisation de la pratique de *feedback* constitue ainsi l'un des facteurs de succès d'un dispositif de veille en bibliothèque[251]. Les actions à mettre en place reposent alors sur une gradation de moyens : une réaction informelle, mais régulière, aux informations de

[250] Entretien avec Dinah Galligo, chargée de la prospective et des nouveaux outils de signalement, Bibliothèque de Sciences Po, 30 août 2012.

[251] Nicolas LESCA. Marie-Laurence CARON-FASAN. *Op. cit.* p.250.

(cc) BY-NC-ND

veille s'avère au quotidien la solution la plus évidente. Il est par ailleurs essentiel de valoriser l'action du veilleur dans le cadre des entretiens annuels. Enfin, pour aller plus loin, on peut se demander si les effets de la veille ne gagneraient pas être évalués, de la même manière que la politique de formation d'un établissement fait l'objet d'un bilan annuel.

La mise en œuvre d'un dispositif de veille en bibliothèque repose ainsi sur trois éléments fondamentaux : l'implantation de la fonction de veille dans le cadre d'un projet, la réflexion menée autour des acteurs du projet, de leur formation et de leur légitimation, ainsi que la construction d'un lien entre veille et décision à chaque étape du processus.

(cc) BY-NC-ND

CONCLUSION

« Excellente idée cette enquête ! Objectif pour les veilleurs : que le travail de veille soit pris en compte par la hiérarchie :-)[252] »

16 octobre 2012 : à l'heure où nous clôturons l'accès à notre enquête sur les pratiques de veille, les professionnels de bibliothèque ont été 945 à apporter une réponse complète à notre questionnaire. Parmi leurs commentaires, nous pouvons lire de nombreux messages de soutien et d'encouragement, beaucoup d'enthousiasme et d'attentes autour de la question de la veille. Cet intérêt pour le sujet que nous avons voulu aborder nous porte à penser qu'il est possible, aujourd'hui, de donner à la veille une place légitime dans les bibliothèques.

L'analyse des pratiques individuelles et des démarches collectives confirme qu'il existe bien actuellement un mouvement en faveur de la veille : les initiatives mises en place sont nombreuses et généralement récentes. À l'intérieur des bibliothèques, la fonction de veille est davantage reconnue dans les fiches de poste ; elle occupe même parfois une place dans l'organigramme. En décrivant précisément ces pratiques, nous avons voulu en montrer la diversité et la richesse. Nous avons également pu voir émerger le soupçon de l'illégitimité contre lequel il convient de lutter pour donner à la veille sa place dans la définition des orientations stratégiques d'une bibliothèque.

La reconnaissance de la veille passe alors par un changement de perspective. Évoluer du terme de veille métier à celui de veille stratégique ne s'avère en rien une question de vocabulaire : en privilégiant le terme de veille stratégique, les bibliothèques choisiraient de considérer la veille comme un atout essentiel dans la construction d'une politique d'établissement et pourraient ainsi commencer à donner à cette activité une valeur décisionnelle essentielle à sa légitimation.

La légitimité de la veille ne suppose pas seulement une affirmation de son rôle dans les bibliothèques, mais également une attention accordée à la mise en œuvre de dispositifs fondés sur les pratiques individuelles. Ces systèmes de veille stratégique doivent permettre de créer un lien entre l'information de veille et la prise de décision, ce qui implique un travail important de sensibilisation et le développement d'une culture de la veille.

Bien plus qu'une affaire technique, la veille apparaît ainsi comme une question profondément humaine, une autre manière de concevoir la coopération dans les bibliothèques et au-delà.

[252] Un responsable de service informatique en BM.

(cc) BY-NC-ND

Bibliographie

LA VEILLE : PRINCIPES GÉNÉRAUX ET TENDANCES ACTUELLES

*Définitions et cadrages sur la veille

ARMAND, Marie. « Cartographie des principaux types de veille. » *L'œil au carré,* [en ligne] 23 juillet 2010. Disponible sur : http://oeil-au-carre.fr/2010/07/23/cartographie-des-principaux-types-de-veilles/ Consulté le 15 novembre 2012.

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.

FROCHOT, Didier. « Qu'est-ce que la veille ? » *Les Infostratèges* [en ligne] Paris : Les Infostratèges, 17 juin 2006. Disponible sur : http://www.les-infostrateges.com/article/0606264/qu-est-ce-que-la-veille Consulté le 15 novembre 2012.

INTD-ER. BOULOGNE, Arlette (coord.) *Vocabulaire de la documentation*. 3e éd. Paris : ADBS éd., 2004.

LAMIZET Bernard, SILEM Ahmed (dir.) « Veille stratégique, veille technologique » dans *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication.* Paris : Ellipses, 1997, p. 576-577.

POMART, Paul-Dominique. « Veille informationnelle » dans « CACALY, Serge, LE COADIC, Yves-François, POMART, Paul-Dominique [et al.] *Dictionnaire de l'information*. 3e éd. Paris : Armand Colin, 2008, p. 275-276.

*Tendances actuelles

DUPIN, Corinne, DIALLO, Alpha. « L'entreprise innovante : un espace privilégié de veille … et d'intelligence. » *Documentalistes,* vol.48, n°1, 20 avril 2011, p. 32-37.

LE DEUFF, Olivier. « Le réveil de la veille : prendre soin plutôt que surveiller. » *Educavox* [en ligne] 27 novembre 2011. Disponible sur : http://www.educavox.fr/actualite/debats/Le-reveil-de-la-veille-prendre Consulté le 19 novembre 2012.

NOËL, Elisabeth. « Veille et nouveaux outils d'information » dans DINET Jérôme (coord.) *Usages, usagers et compétences informationnelles au XXIème siècle.* Paris : Hermès, Lavoisier, 2008. Disponible sur : http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/document-1688 Consulté le 30 novembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

RAFFESTIN, Anne-Laure, ALLOING, Camille, CHANTREL, Flavien [et al.] (dir.). *Regards croisés sur la veille.* [S.l.] : Regionsjobs, juillet 2011. Disponible sur : http://www.slideshare.net/captainjob/ebook-regards-croiss-sur-la-veille?from=embed Consulté le 25 août 2012.

THOMAS, Armelle (dir.). « Pleins feux sur la veille : enjeux, pratiques et scénarios. » *Documentalistes*, vol.45, n°4, novembre 2008, p. 28-71.

POURQUOI VEILLER EN BIBLIOTHÈQUE ?

CACHARD, Pierre-Yves. « Les bibliothécaires face à l'écran » *BBF* [en ligne] t.55, n°5, 2010, p. 62-66. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2010-05-0062-012 Consulté le 25 septembre 2012.

DELHAYE, Marlène. « Extension du domaine de la veille. » *Marlene's Corner* [en ligne] 4 février 2010. Disponible sur : http://marlenescorner.net/2010/02/04/ajuster-sa-veille/ Consulté le 20 novembre 2012.

DOUCETT, Elisabeth. *What they don't teach you in library school*. Chicago : American Library Association, 2011.

JACQUINET, Marie-Christine (dir.). *Créer des services innovants. Stratégies et répertoire d'actions pour les bibliothèques.* Villeurbanne : Presses de l'ENSSIB, 2011 (La Boîte à Outils)

LAHARY, Dominique. « Penser la bibliothèque en concurrence ». *BBF* [en ligne] t.57, n°4, 2012, p. 6-10. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2012-04-0006-001 Consulté le 25 septembre 2012.

MARIGE, Pierre. « Ce qu'on dit de nous. » [en ligne] *Aka reup*, 24 octobre 2011. Disponible sur : http://akareup.hypotheses.org/330 Consulté le 22 novembre 2012.

MARIGE, Pierre. « Présentation : la veille numérique ». *Aka reup* [en ligne], 28 novembre 2011. Disponible sur : http://akareup.hypotheses.org/365 Consulté le 13 juillet 2012.

NUTTIN, Guillaume. « La veille au rayon des bibliothécaires ». *Archimag*, n°249, novembre 2011, p. 16-17.

PÉRALÈS, Christophe. « Il faut parier ; vous êtes embarqués » *BBF* [en ligne] t.54, n°6, 2009, p. 35-38. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-06-0035-007 Consulté le 12 septembre 2012.

ROBERT, Christophe. « Un portail de veille partagée sous Netvibes ». *BBF* [en ligne], 2009, t.54, n°4, p. 61-64. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0061-011 Consulté le 29 juin 2012.

(cc) BY-NC-ND

CONNAÎTRE LES PRATIQUES DE VEILLE DES BIBLIOTHÉCAIRES

*Méthodologie de l'enquête

FENNETEAU, Hervé. *Enquête : entretien et questionnaire*. 2e éd. Paris : Dunod, 2007 (Les Topos)

MARTIN, Olivier. *L'analyse des données quantitatives*. 2e éd. Paris : Armand-Colin, 2009 (L'enquête et ses méthodes)

*Enquêtes menées par des biblio-blogueurs

BOURRION, Daniel, K., Pascal. *Enquête BBS : la biblio-blogosphère francophone : usages et pratiques* [en ligne] [s.l.] mai 2007. Disponible sur : http://bibliotheque20.files.wordpress.com/2007/05/bbs_rapport.pdf Consulté le 15 novembre 2012.

DELHAYE, Marlène, MORIN, Nicolas. « Un panorama de la biblioblogosphère francophone à la fin de 2006 ». *BBF* [en ligne], 2007, t.52, n°3, p. 88-94. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2007-03-0088-002 Consulté le 29 juin 2012.

MÉDIATHÈQUE INTERCOMMUNALE OUEST-PROVENCE. « Les résultats du sondage Bambou ». *Bambou* [en ligne] 31 mars 2011. Disponible sur : http://docmiop.wordpress.com/2011/03/31/les-resultats-du-sondage-bambou/ Consulté le 18 novembre 2012.

MERCIER, Silvère. « Résultats de l'enquête sur le Bouillon du Bibliobsédé. » *Bibliobsession* [en ligne] 5 octobre 2008. Disponible sur : http://www.bibliobsession.net/2008/10/05/resultats-de-lenquete-sur-le-bouillon-du-bibliobsede/?doing_wp_cron=1356972937.0105359554290771484375 Consulté le 30 août 2012.

* Données sur les pratiques de veille en bibliothèque

ALIX, Yves, REVELIN, Gaël. « Les bibliothécaires, combien de divisions ? » *BBF* [en ligne] t.54, n°4, 2009, p. 17-22. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0017-002 Consulté le 29 juin 2012.

ARÈNES, Cécile. « En butinant 12/6 ». *Liberlibri* [en ligne], 7 juillet 2012. Disponible sur : http://liber-libri.blogspot.fr/2012/07/en-butinant-126.html Consulté le 13 juillet 2012.

ARÈNES, Cécile. « Veille : démêler l'écheveau. » *Liberlibri* [en ligne], 27 mars 2012. Disponible sur : http://liber-libri.blogspot.fr/2012/03/veille-demeler-lecheveau.html Consulté le 22 décembre 2012.

BOURRION, Daniel. « Du monologue au débat professionnel : mon blog, mon boulot, mon nombril. » *BBF* [en ligne], 2009, t.54, n°4, p. 23-26. Disponible sur : http://bbf.enssib.fr/consulter/bbf-2009-04-0023-00 Consulté le 29 juin 2012.

(cc) BY-NC-ND

BOURRION, Daniel. « La mort les blogs ». *RJ45* [en ligne], 22 octobre 2012. Disponible sur : http://blog.univ-angers.fr/rj45/2012/10/22/la-mort-les-blogs/ Consulté le 5 novembre 2012.

CHAIMBAULT, Thomas. « Dis-moi comment tu veilles… ». *Vagabondages* [en ligne], 7 mars 2011. Disponible sur : http://www.vagabondages.org/post/2011/03/07/Dis-moi-comment-tu-veilles Consulté le 8 juillet 2012.

DELHAYE, Marlène. « Temps de veille. » *Marlene's Corner* [en ligne], 8 mars 2010. Disponible sur : http://marlenescorner.net/2010/03/08/temps-de-veille/ Consulté le 10 juin 2012.

MERCIER, Silvère. « La veille documentaire est un sport de combat. » *Bibliobsession* [en ligne], 3 février 2009. Disponible sur : http://www.bibliobsession.net/2009/02/03/la-veille-documentaire-est-un-sport-de-combat/ Consulté le 20 novembre 2012.

MONTER UN DISPOSITIF DE VEILLE STRATÉGIQUE

BESSIÈRES, Dominique, GRIMA, François. « Quelles légitimités pour les services fonctionnels de la communication et de la formation dans les collectivités locales. » *Politiques et management public* [en ligne] vol.17, n°4, décembre 1999. Disponible sur : http://www.persee.fr/web/revues/home/prescript/article/pomap_0758-1726_1999_num_17_4_2250 Consulté le 19 décembre 2012.

DOUCET, Virginie, GINGALI, Giovanna. « Légitimité de la veille et ses ambiguïtés » dans *Veille stratégique, scientifique et technologique.* Toulouse : Université Paul Sabatier, 2005. Disponible sur : http://atlas.irit.fr/PIE/VSST/VSST%202004/Salle%20A/A-08-DOUCET.pdf Consulté le 5 décembre 2012.

GENUER, Dominique. *Constituer et animer un réseau de contributeurs de site Internet/Intranet*. Voiron : Éd. Territorial, 2011. (L'essentiel sur)

GICQUEL, Florence, JDEY Aref. *Le projet collaboratif 2.0 : pour mobiliser la documentation au sein de l'entreprise*. Paris : ADBS Éditions, 2010. (L'essentiel sur)

KRIAA MEDHAFFER, Salima, LESCA, Humbert. *L'animation de la veille stratégique*. Paris : Lavoisier, 2010 (Business, Économie et société)

LESCA, Humbert. *Veille stratégique : la méthode L.E.SCAnning*. Colombelles : Éditions EMS, 2003.

LESCA, Nicolas, CARON-FASAN, Marie-Laurence. *Veille anticipative : une autre approche de l'intelligence économique*. Paris : Lavoisier, 2006. (Management et informatique)

(cc) BY-NC-ND

KISLIN, Philippe. « Traçabilité, annotation et historisation : trois postures pour asseoir la confiance dans la collaboration du veilleur et du décideur. » *Les Cahiers du numérique*, vol.5, n°4, 2009, p. 40-52.

PRODUITS DE VEILLE EN BIBLIOTHÈQUE

BIBLIOTHÈQUE DÉPARTEMENTALE DE GIRONDE. *Biblio.gironde.fr* [en ligne] Disponible sur : http://biblio.gironde.fr/ Consulté le 10 septembre 2012.

BIBLIOTHÈQUE DE SCIENCES PO. CELLULE DE VEILLE. *Prospectibles* [en ligne] Disponible sur : http://blogs.sciences-po.fr/prospectibles/ Consulté le 30 août 2012.

BIBLIOTHÈQUES MÉDIATHÈQUES DE METZ. *Veille des bibliothèques médiathèques de Metz* [en ligne] Disponible sur : http://www.scoop.it/t/veille-des-bibliotheques-mediatheques-de-metz Consulté le 5 septembre 2012.

BOUILLON DES BIBLIOBSÉDÉS. *Veille collaborative par des professionnels de l'information et de la documentation* [en ligne] Disponible sur : http://www.bouillon-des-bibliobsedes.fr/ Consulté le 25 novembre 2012.

COUPERIN. *Blog de veille* [en ligne] Disponible sur : http://www.couperin.org/blog-de-veille/etudes-et-prospective Consulté le 25 novembre 2012.

DIRECTION DES BIBLIOTHÈQUES ET DE L'IST DE L'UNIVERSITE VERSAILLES- SAINT-QUENTIN. SERVICE VEILLE PROFESSIONNELLE. *Bibliothèques universitaires* [en ligne] Disponible sur : http://veilleprobu.over-blog.com/ Consulté le 9 décembre 2012.

ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DES BIBLIOTHÈQUES. *Enssibrèves* [en ligne] Disponible sur : http://www.enssib.fr/services-et-ressources/breves Consulté le 20 juin 2012.

FÉDÉRATION INTERRÉGIONALE DU LIVRE ET DE LA LECTURE. *Veille initiatives numériques* [en ligne] Disponible sur : http://initiativesnumeriques.fill.fr/plateforme/?cat=14 Consulté le 22 décembre 2012.

MÉDIATHÈQUE INTERCOMMUNALE OUEST PROVENCE. *Bambou* [en ligne] Disponible sur : http://docmiop.wordpress.com/ Consulté le 5 septembre 2012.

MINISTÈRE DE LA CULTURE ET DE LA COMMUNICATION. SERVICE DU LIVRE ET DE LA LECTURE. *Boîte à outils du numérique en bibliothèque* [en ligne] Disponible sur : http://www.culturecommunication.gouv.fr/Disciplines-et-secteurs/Livre-et-lecture2/Bibliotheques/Numerique-et-bibliotheques/Boite-a-outils-du-numerique-en-bibliotheque Consulté le 14 décembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

SERVICE COMMUN DE LA DOCUMENTATION DE L'UNIVERSITÉ PARIS 6. *Revue de presse* [en ligne] Disponible sur : http://www.jubil.upmc.fr/fr/bibliotheques_sciences/bib_be/doc_pro2/rp_doc_pro2.html Consulté le 20 juin 2012

URFIST info. *Actualités des sciences de l'information* [en ligne] Disponible sur : http://urfistinfo.hypotheses.org/ Consulté le 5 décembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

Table des annexes

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE SUR LES PRATIQUES DE VEILLE 88

ANNEXE 2 : RESULTATS DE L'ENQUETE SUR LES PRATIQUES DE VEILLE 94

ANNEXE 3 : LISTE DES ENTRETIENS 121

ANNEXE 4 : TRAME COMMUNE DE QUESTIONS 123

(cc) BY-NC-ND

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE SUR LES PRATIQUES DE VEILLE

MESSAGE INTRODUCTIF DE L'ENQUETE

« Bonjour,

Dans le cadre de mon mémoire d'élève conservateur, je réalise une enquête sur les pratiques de veille en bibliothèque. Les résultats de cette enquête me permettront de mieux cerner les pratiques des professionnels et d'en déduire des pistes pour le développement de la veille dans les bibliothèques.

Cette enquête est destinée à **tous** les professionnels de bibliothèques, **que vous ayez ou non une pratique de la veille.** Elle ne dure pas plus de 5 minutes. L'exploitation des résultats sera entièrement anonymisée.

Je vous remercie d'avance pour votre participation.

Marie-Madeleine Géroudet

Elève Conservateur - DCB 21 »

VOTRE PRATIQUE DE LA VEILLE

Dans cette enquête, la veille se définit comme toute activité de surveillance de l'environnement professionnel des bibliothèques, qu'il s'agisse du suivi régulier de plusieurs sources d'informations ou bien de la construction d'un système de veille plus complet.

1. **En vous fondant sur cette définition, pratiquez-vous une activité de veille en lien avec les bibliothèques?** (1 seule réponse possible)

○ Oui

○ Non

2. **Si non, pourquoi?** (1 seule réponse possible)

○ Mes fonctions ne justifient pas la pratique de la veille

○ Je ne parviens pas à trouver du temps pour veiller

○ Je tire profit de la veille de collègues dont c'est la fonction

○ Je n'ai pas été formé(e) à la veille

○ Je ne sais pas en quoi consiste la veille

Autre raison, précisez :

Les répondants à cette question passent ensuite à la question 15.

(cc) BY-NC-ND

3. **Si oui, pourquoi ?** (plusieurs réponses possibles)

☐ Pour me tenir informé

☐ Pour pouvoir proposer des évolutions ou des projets dans mon service ou mon établissement

☐ Pour tenir informés mon équipe ou mes collègues

☐ Pour définir (ou contribuer à définir) les orientations stratégiques de ma bibliothèque

☐ Pour préparer des concours

Autre raison, précisez :

4. **Sur quelle(s) thématique(s) porte votre activité de veille?** (plusieurs réponses possibles)

☐ L'actualité des bibliothèques

☐ L'environnement institutionnel de votre établissement

☐ La réputation de votre établissement

☐ Les ressources électroniques

☐ Le développement du numérique

☐ Le paysage éditorial dans une discipline

☐ Les publics de la bibliothèque

☐ Les services aux publics

☐ L'évolution du métier

☐ La formation

☐ Le signalement des collections

☐ Les dispositifs innovants en bibliothèque

☐ La valorisation des collections

☐ Autre, précisez :

LA VEILLE ET VOS FONCTIONS

5. **Globalement, diriez-vous que votre activité de veille a un lien direct avec vos fonctions?** (Une seule réponse possible)

○ Oui

○ Non

6. **Votre activité de veille est-elle inscrite explicitement dans votre fiche de poste?** (Une seule réponse possible)

○ Oui

○ Non

○ Je n'ai pas de fiche de poste

(cc) BY-NC-ND

7. **Pratiquez-vous cette activité de veille durant votre temps de travail?** (Une seule réponse possible)

- ○ Oui
- ○ Non
- ○ En partie

8. **Quand faites-vous de la veille?** (Plusieurs réponses possibles)

Cette question n'est pas posée aux personnes qui ont répondu négativement à la question 7.

- ☐ En service public
- ☐ En cas de baisse temporaire du rythme de travail
- ☐ Vous réservez un créneau spécifique par semaine
- ☐ Vous faites un peu de veille tous les jours

9. **Pouvez-vous évaluer le temps que vous consacrez à la veille par semaine?** (Une seule réponse possible)

- ○ Moins de 30 minutes
- ○ Entre 30 minutes et 2 heures
- ○ Plus de 2 heures
- ○ Je ne sais pas

VOS SOURCES ET VOS OUTILS

10. **Parmi les sources de veille suivantes, lesquelles utilisez-vous?** (Plusieurs réponses possibles)

- ☐ Presse et revues non spécialisées en sciences de l'information
- ☐ Revues en langue française spécialisées en sciences de l'information
- ☐ Revues en langues étrangères spécialisées en sciences de l'information
- ☐ Sites d'éditeurs (papier ou électronique)
- ☐ Biblio-blogs français
- ☐ Biblio-blogs étrangers
- ☐ Sites d'associations ou d'organismes en lien avec les bibliothèques
- ☐ Sites de bibliothèques françaises
- ☐ Sites de bibliothèques étrangères
- ☐ Réseaux sociaux (twitter, facebook...)
- ☐ Réseaux sociaux professionnels (viadeo, linkedln)
- ☐ Réseaux informels (collègues, relations, amis...)
- ☐ Autres, précisez:

(cc) BY-NC-ND

11. Parmi les outils de veille suivants, lesquels utilisez-vous? (Plusieurs réponses possibles)

☐ Agrégateurs de flux RSS (Google Reader, Netvibes...)
☐ Newsletters
☐ Listes de diffusion
☐ Réseaux sociaux
☐ Gestionnaire de favoris (Diigo…)
☐ Logiciels de veille
☐ Autre:

LA DIFFUSION DES RESULTATS DE VOTRE VEILLE

12. Diffusez-vous les résultats de votre veille ? (Une seule réponse possible)

○ Oui
○ Non

13. A qui diffusez-vous les résultats de votre veille? (Plusieurs réponses possibles)

Cette question est posée uniquement aux répondants qui déclarent diffuser les résultats de leur veille.

☐ Aux collègues de mon service ou de ma bibliothèque
☐ À mon supérieur hiérarchique
☐ À des collègues d'autres bibliothèques
☐ À d'autres personnes

14. Comment diffusez-vous les résultats de votre veille? (Plusieurs réponses possibles)

Cette question est posée uniquement aux répondants qui déclarent diffuser les résultats de leur veille.

☐ Par mail
☐ Sur un espace interne à mon établissement
☐ Sur mon blog personnel
☐ Sur les réseaux sociaux
☐ Sur le blog de ma bibliothèque
☐ Sur une plateforme de curation
☐ Autres, précisez:

(cc) BY-NC-ND

LA VEILLE ET VOUS

15. Avez-vous déjà suivi une formation à la veille? (Une seule réponse possible)

- ○ Oui
- ○ Non

16. Que pensez-vous des propositions suivantes? (question facultative)
Pour chaque proposition, vous devez choisir entre « d'accord » et « pas d'accord »

- La veille conduit à l'innovation

- La veille sert à surveiller son environnement afin de détecter les opportunités et les menaces

- Il n'est pas nécessaire de veiller lorsque l'on suit régulièrement des formations continues

VOTRE PROFIL

17. Dans quel type d'établissement travaillez-vous? (Une seule réponse possible)

- ○ BU
- ○ BM
- ○ BDP
- ○ BNF, BPI et autres établissements dépendant du Ministère de la Culture
- ○ Autre, précisez :

18. A quelle catégorie de la fonction publique appartenez-vous (ou êtes-vous assimilés) ? (Une seule réponse possible)

- ○ Catégorie A
- ○ Catégorie B
- ○ Catégorie C

19. Quel est votre âge? (Une seule réponse possible)

- ○ 18-35 ans
- ○ 35-50 ans
- ○ 50 ans et plus

20. Quelle est actuellement votre fonction? (Texte libre)

(cc) BY-NC-ND

ET ENFIN…

21. Accepteriez-vous d'être recontacté dans le cadre de cette enquête? (Une seule réponse possible)

◯ Oui

◯ Non

22. Si oui, merci de préciser ici votre adresse e-mail

23. Si vous souhaitez ajouter un commentaire sur cette enquête, ce cadre vous est destiné.

MESSAGE CONCLUSIF

Un grand merci pour votre participation à cette enquête. Vous pouvez contribuer une seconde fois à son succès en la faisant circuler auprès de vos collègues grâce au lien ci-dessous:

http://enquetes.enssib.fr/index.php?sid=52867&lang=fr

Merci d'avance!

(cc) BY-NC-ND

ANNEXE 2 : RESULTATS DE L'ENQUETE SUR LES PRATIQUES DE VEILLE

De nombreux répondants ont demandé à recevoir les résultats de l'enquête. Cette annexe est donc conçue pour pouvoir être diffusée et lue indépendamment du mémoire.

1. L'ENQUETE : PRINCIPES ET MISE EN ŒUVRE

1.1. Objectifs de l'enquête

L'enquête a pour objectif de collecter des données actualisées sur la pratique de la veille chez les professionnels des bibliothèques. Réalisée dans le contexte de la rédaction d'un mémoire intitulé « de la veille métier à la veille stratégique : quels enjeux pour les bibliothèques ? », elle doit permettre de fonder les analyses de ce mémoire sur la réalité du vécu des professionnels.

Comme le précise le message introductif, l'enquête s'adresse donc « à tous les professionnels de bibliothèques, qu'ils aient ou non une pratique de la veille ».

1.2. Conception du questionnaire

Parce qu'elle ne constitue pas l'objet central du mémoire et qu'elle est réalisée avec peu de moyens et dans un délai relativement court, l'enquête se doit d'être composée principalement de questions fermées, plus faciles à dépouiller. Dans la mesure où elle est auto-administrée, elle doit également être courte, afin de ne pas décourager les participants. Dans le cadre du mémoire, l'enquête est complétée par une série d'entretiens qualitatifs avec des professionnels de bibliothèque.

Le questionnaire est composé de 23 questions réparties en 8 groupes :

- Votre pratique de la veille
- Vos thématiques de veille
- La veille et vos fonctions
- Vos sources et vos outils de veille
- La diffusion des résultats de votre veille
- La veille et vous
- Votre profil
- Et enfin…

Le logiciel permet d'adapter le parcours des enquêtés en fonction de leurs réponses. Si le répondant déclare dès la première question qu'il ne pratique pas la veille, il suit un parcours simplifié composé d'un nombre réduit de questions.

Le groupe « Et enfin » permet aux répondants d'exprimer des commentaires sur l'enquête et sur la veille en général.

Le logiciel utilisé est Limesurvey.

(cc) BY-NC-ND

1.3. Diffusion du questionnaire

Sous le titre « Enquête sur les pratiques de veille en bibliothèque », le questionnaire est resté accessible en ligne entre le 29 août et le 16 octobre 2012.

Sa diffusion a essentiellement reposé sur un mécanisme de bouche à oreille. Le questionnaire se clôture ainsi sur une demande de rediffusion du lien. Pour le lancement, nous avons privilégié 2 moyens :

- réseau professionnel personnel (anciens établissements, camarades de promotion, professionnels contactés dans le cadre de ce mémoire)
- listes de diffusion d'associations : le questionnaire a notamment été diffusé par les groupes régionaux ABF et par l'ADBDP

Suite à ces envois, le lien vers le questionnaire a été repris :

- sur Twitter, où il a été retweeté plusieurs fois
- dans la *newsletter* « Documentation » du portail des professionnels territoriaux[253]
- sur le blog *Bibliobsession*[254]
- à la suite de ce dernier billet, le lien a également été repris sur plusieurs plateformes de curation *scoop-it* et sur Facebook

2. ANALYSE DE L'ECHANTILLON

2.1. Les biais d'un échantillon auto-construit

Après examen des données et exclusion de quelques réponses inadéquates, on aboutit à un échantillon auto-construit de 945 répondants.

Le succès de l'enquête apparaît comme une première information : le sujet de la veille intéresse et interpelle les professionnels de bibliothèque qui ont été très nombreux à répondre présent. Beaucoup ont exprimé en fin de questionnaire leur intérêt pour ce sujet et pour les résultats de l'enquête.

La construction de cet échantillon amène néanmoins plusieurs commentaires :

- les canaux de diffusion utilisés contribuent à biaiser les résultats de l'enquête, puisque celle-ci a été davantage accessible aux professionnels actifs du réseau, ainsi qu'à des utilisateurs de Twitter et à des lecteurs des blogs. Une répondante l'a relevé dans un commentaire en écrivant : « Je suis impatiente de connaître les résultats de l'enquête, même si j'ai peur que les résultats soient un peu biaisés... C'est-à-dire qu'à mon avis, les personnes qui verront passer cette enquête risquent d'être ceux qui justement font de la veille, ou ont un réseau professionnel en ligne développé. Beaucoup de bibliothécaires sont encore très loin des pratiques numériques actuelles, et leur veille se contente de Livres Hebdo...[255] »

[253] Groupe Territorial. « Newsletter documentation ». www.territorial.fr, 3 septembre 2012. Disponible sur : http://www.territorial.fr/uploads/Newsletters/newsletter-DOC_358_1346655762.html Consulté le 10 novembre 2012

[254] MERCIER, Silvère. « Enquête sur les pratiques de veille métier en bibliothèque ». *Bibliobsession*. 13 septembre 2012. Disponible sur : http://www.bibliobsession.net/2012/09/13/enquetes-sur-les-pratiques-de-veille-en-bibliotheque/ Consulté le 10 novembre 2012

[255] Une chargée des ressources numériques en BM.

BY-NC-ND

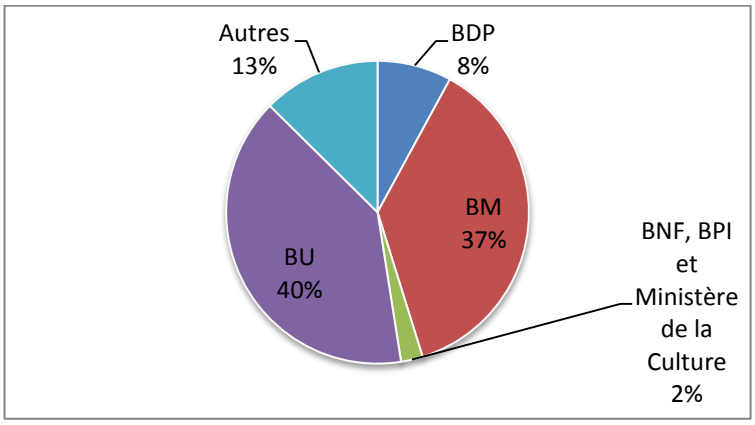
- si le message introductif de l'enquête précise qu'elle s'adresse à tous les professionnels de bibliothèques (non-veilleurs compris), le sujet même de l'enquête a incité plusieurs personnes à s'autocensurer. Des magasiniers sollicités ont ainsi répondu qu'ils « avaient bien reçu le mail, mais que ça ne les concernait pas vraiment. »

L'analyse des résultats de l'enquête prend donc en compte ces biais importants.

2.2. Le profil des répondants

**Question 17 : dans quel type d'établissement travaillez-vous ?*

Réponses proposées	**Nombre**	**%**
BU	377	40%
BM	352	37%
BDP	75	8%
BNF, BPI et autres établissements dépendant du Ministère de la Culture	22	2%
Autres	119	13%
Total général	**945**	**100%**



L'enquête touche majoritairement des professionnels exerçant en bibliothèque universitaire ou municipale. La lecture publique et l'enseignement supérieur sont ainsi représentés à parts quasi-égales.

Les répondants sont très peu nombreux dans les bibliothèques sous tutelle du ministère de la Culture (BnF, Bpi) : on peut supposer que la taille de ces établissements a rendu plus difficile la diffusion de l'enquête en interne.

L'importance de la catégorie « autres » est le reflet de la complexité du paysage des bibliothèques en France. Les répondants choisissent cette catégorie :

- lorsqu'ils travaillent dans un établissement d'enseignement supérieur au statut particulier (BIU, BNUS, bibliothèques de grandes écoles, bibliothèques associées ou d'UFR)
- lorsqu'ils travaillent pour une intercommunalité
- lorsque leur bibliothèque relève de ministères autres que l'Enseignement supérieur ou la Culture : Ministère de la Défense, de la Santé, des Affaires étrangères…

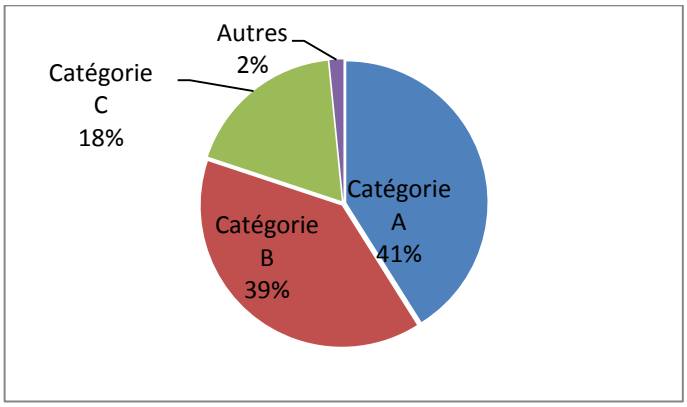
(cc) BY-NC-ND

- lorsqu'ils travaillent dans un organisme de formation aux métiers de bibliothèque (CFCB, Enssib…)
- lorsqu'ils travaillent dans d'autres types de bibliothèques : bibliothèque privée, d'entreprise, associative, bibliothèque de musée ou de services d'archives…

L'examen de cette catégorie « autres » a conduit à l'exclusion de l'échantillon des professeurs documentalistes en CDI (30 réponses environ) et des bibliothécaires étrangers. L'idée n'est pas de remettre en cause la légitimité de ces répondants dans leur fonction de bibliothécaire mais de considérer que leur profil un peu spécifique peut contribuer à biaiser certaines réponses.

*****Question 18 : A quelle catégorie de la fonction publique appartenez-vous (ou êtes-vous assimilé) ?*

Réponses proposées	**Nombre**	**%**
Catégorie A	388	41%
Catégorie B	369	39%
Catégorie C	173	18%
Autres	15	2%
Total	**945**	**100%**



Si le choix de ne pas distinguer personnels titulaires et non-titulaires est fait délibérément, l'oubli d'une catégorie « autres » est dû à une erreur de conception du questionnaire. Cette erreur est signalée dans plusieurs commentaires : nous la corrigeons en grande partie par la création d'une catégorie « autres » alimentée grâce aux données fournies dans les réponses sur l'établissement d'appartenance et sur la fonction exercée (texte libre).

Si nous ne pouvons prétendre que l'erreur a été corrigée pour l'ensemble des données, il faut toutefois préciser que cette question sert surtout à évaluer le niveau de responsabilité des répondants : profil de cadre, de technicien ou de magasinier. Plusieurs répondants précisent ainsi dans leur commentaire qu'ils ne sont pas fonctionnaires mais que leur fonction correspond à l'une ou l'autre des catégories.

Pour analyser la représentation des différentes catégories dans notre échantillon, nous avons comparé le profil de nos répondants aux derniers chiffres sur les effectifs globaux de la filière bibliothèques.

BY-NC-ND

**Comparaison de l'échantillon avec les effectifs globaux de la filière bibliothèques*

Échantillon (sans la catégorie « autres établissements »)

	Fonction publique territoriale		Fonction publique État		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Catégorie C	102	24%	59	15%	161	20%
Catégorie B	201	47%	131	33%	332	40%
Catégorie A	124	29%	209	52%	333	40%
Total	427	100%	399	100%	**826**	100%

Effectifs globaux de la filière bibliothèques (chiffres 2007-2008)[256]

	Fonction publique territoriale		Fonction publique Etat		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Catégorie C	2400	39%	9363	50%	11763	48%
Catégorie B	1659	27%	6820	37%	8479	34%
Catégorie A	2053	34%	2445	13%	4498	18%
Total	6112	100%	18628	100%	24740	100%

Plusieurs observations peuvent être tirées de cette comparaison :

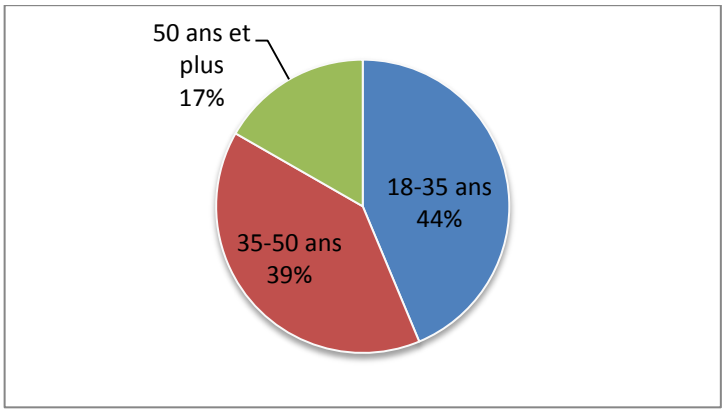
- la catégorie C est très fortement sous-représentée dans notre échantillon (20% contre 48% dans les effectifs globaux). Ce phénomène s'accentue encore dans la fonction publique d'État.
- à l'inverse, la catégorie A est surreprésentée (40% contre 18% dans les effectifs globaux). Ce phénomène concerne là encore majoritairement la fonction publique d'État.
- la représentation de la catégorie B dans l'échantillon est plus proche de la réalité des effectifs globaux (40% contre 34%) En revanche, pour ce qui concerne la fonction publique territoriale, la catégorie B est surreprésentée dans notre échantillon

[256] Ces chiffres sont tirés d'un article de Dominique LAHARY. « Combien sont-ils ? ». *BibliOthèques*, n°46, octobre 2009. Disponible sur : http://www.lahary.fr/pro/2009/BIBLIOtheques46-encadre-combiensontils.htm. Consulté le 9 novembre 2012. Ils ne comptabilisent pas les contractuels et les fonctionnaires relevant d'autres filières.

(cc) BY-NC-ND

**Question 19 : quel est votre âge ?*

Réponses proposées	Nombre	%
18-35 ans	413	44%
35-50 ans	374	39%
50 ans et plus	158	17%
Total général	**945**	**100%**



Dans la mesure où les chiffres concernant la pyramide des âges dans la filière bibliothèques datent de 2008[257] et sont incomplets[258] il est difficile de comparer notre échantillon aux effectifs de la fonction publique. On peut juste supposer que la part de professionnels âgés de 50 ans et plus est sous-estimée dans notre échantillon : en 2008, 32% des professionnels de bibliothèques dans la fonction publique d'Etat étaient âgés de 50 ans et plus. A l'inverse, la part de professionnels âgés de moins de 35 ans est probablement surestimée dans notre échantillon.

Conclusion sur la constitution de l'échantillon

Les personnels de la fonction publique territoriale et de la fonction publique d'Etat sont également représentés dans l'échantillon. Cette répartition permet d'assurer une certaine richesse des réponses.

L'analyse de l'échantillon confirme la présence d'un biais dans les résultats de l'enquête. L'échantillon est majoritairement constitué de cadres A et B. La catégorie C est au contraire sous-représentée.

Notre répondant type travaille donc indifféremment dans une collectivité territoriale ou en BU. Il appartient aux catégories A ou B de la fonction publique. Généralement plus jeune que la moyenne d'âge de la filière bibliothèques, il est assez sensibilisé à la question de la veille qu'il pratique lui-même dans la majeure partie des cas.

[257] Voir notamment RENOULT, Daniel. *La filière bibliothèques de la fonction publique d'Etat : situation et perspectives.* Inspection générale des bibliothèques : juin 2008. Disponible sur : http://cache.media.enseignementsup-recherche.gouv.fr/file/Rapports/55/5/Rapportfilierebibliotheque25062008_30555.pdf Consulté le 10 novembre 2012

[258] Ils prennent uniquement en compte la fonction publique d'État.

BY-NC-ND

3. LES REPONSES A L'ENQUETE

3.1. Veilleurs et non veilleurs

3.1.1. Répartition

**Question 1 : Dans cette enquête, la veille se définit comme toute activité de surveillance de l'environnement professionnel des bibliothèques, qu'il s'agisse du suivi régulier de plusieurs sources d'informations ou bien de la construction d'un système de veille plus complet. En vous fondant sur cette définition, pratiquez-vous une activité de veille en lien avec les bibliothèques?*

Réponses	**Nombre**	**%**
Non	119	13%
Oui	826	87%
Total	**945**	**100%**

La répartition entre veilleurs et non-veilleurs telle qu'elle s'exprime dans ce résultat ne saurait être considérée comme le reflet de la réalité. D'abord, ainsi qu'on l'a mentionné, il est très probable que l'enquête ait en grande majorité touché des veilleurs ou des personnes concernées par la problématique de la veille.

Ensuite, pour pouvoir mieux caractériser les pratiques de la manière la plus large possible, nous avons choisi de privilégier une définition large et donc discutable de la veille[259]. Nous englobons ainsi dans notre définition le suivi documentaire tout autant que la veille, ce qui nous permet de retenir dans notre échantillon des professionnels peu conscients de veiller.

La réponse à cette question dépend donc essentiellement du répondant :

- si celui-ci se fonde sur la définition de la veille proposée, il peut cocher oui sans avoir en réalité développé une activité de veille très élaborée.
- à l'inverse, un professionnel déjà formé à une définition plus restrictive de la veille aura plus facilement tendance à se considérer comme non-veilleur.

A cet égard, les commentaires formulés en fin de questionnaires ou par d'autres biais sont significatifs : 2 personnes ayant répondu oui à cette première question minimisent en fin de questionnaire leur activité de veille en la qualifiant de « basique ». « Veille est un bien grand mot pour ce que je fais : j'essaye juste - et avec bien de la peine - de me tenir au courant[260]. » A l'inverse, une autre réagit en disant qu'elle ne pensait pas jusqu'ici que « ce qu'elle faisait était de la veille[261]. »

L'intérêt de l'enquête n'est donc pas d'établir avec certitude la proportion de veilleurs et de non-veilleurs dans le monde des bibliothèques, mais d'apporter des éclairages sur la diversité des pratiques de veille. Il est également possible d'en découvrir davantage sur le profil des veilleurs et des non-veilleurs.

[259] Un répondant exprime son désaccord avec cette définition.

[260] Un adjoint du patrimoine en BM.

[261] Une conservatrice en BM.

(cc) BY-NC-ND

3.1.2. Profil

**Proportion de veilleurs et de non-veilleurs par catégorie*

Catégorie	**Non-veilleurs**	**Veilleurs**
Catégorie C	31%	69%
Catégorie B	10%	90%
Catégorie A	7%	93%
Échantillon complet	**13%**	**87%**

La proportion de veilleurs est nettement plus élevée en catégorie A et B.

** Proportion de veilleurs et de non-veilleurs par établissement*

Type d'établissement	**Non-veilleurs**	**Veilleurs**
BU	20%	80%
BDP	9%	91%
BNF, BPI…	9%	91%
BM	8%	92%
Autre	5%	95%
Échantillon complet	**13%**	**87%**

Il n'existe pas de différence caractéristique entre la lecture publique et les BU, même si la proportion de non-veilleurs est légèrement plus haute en BU (20% contre 10% en BM). Dans la mesure où les non-veilleurs en BU sont essentiellement des magasiniers, on peut émettre l'hypothèse que ces derniers occupent plus souvent des postes uniquement composés de tâches de magasinage et de service public et sont donc moins conduits à pratiquer une activité de veille. A l'inverse, le fonctionnement des collectivités territoriales implique parfois que des responsabilités plus importantes sont confiées à des catégories C.

Il convient de préciser que l'hypothèse d'un biais dans la construction de notre échantillon en catégorie C n'est pas exclue. Nous disposions en effet de davantage de contacts de magasiniers en BU dans notre réseau personnel. À l'inverse, les catégories C en BM ont davantage été touchées par le réseau professionnel.

** Proportion de veilleurs et de non-veilleurs par tranche d'âge*

	Non-veilleurs	**Veilleurs**
18-35 ans	8%	92%
35-50 ans	16%	84%
50 ans et plus	17%	83%
Échantillon complet	**13%**	**87%**

Il y a proportionnellement moins de non-veilleurs dans la catégorie 18-35 ans que dans les autres catégories, ce qui semble indiquer que la pratique de la veille est plus répandue chez les professionnels plus jeunes.

(cc) BY-NC-ND

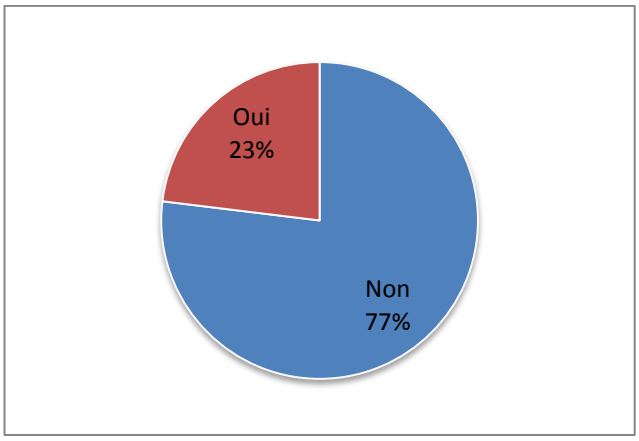
3.2. La veille et vous

Avant d'analyser les motivations des non-veilleurs puis les pratiques des veilleurs, nous examinons d'abord les réponses aux questions du groupe « la veille et vous » qui ont été posées à l'ensemble de l'échantillon. Ces questions sont peu nombreuses. Il s'agit de ne pas décourager les non-veilleurs afin qu'ils renseignent les informations liées à leur profil.

3.2.1. La formation

**Question 15 : avez-vous déjà suivi une formation à la veille ?*

Réponses	**Nombre**	**%**
Non	727	77%
Oui	218	23%
Total	**945**	**100%**



Environ 23% des professionnels déclarent avoir reçu une formation à la veille, ce qui paraît assez faible pour un échantillon de professionnels plutôt favorables à cette activité.

Il ne semble pas y avoir de corrélation directe entre le suivi d'une formation et la mise en œuvre d'une pratique de veille : 22% des non-veilleurs déclarent avoir déjà été formés à la veille, contre 23% des veilleurs.

Autres commentaires

Cette question de la formation fait l'objet de plusieurs commentaires en fin de questionnaire : des répondants font référence à leur formation initiale où ce thème de la veille a été abordé[262]. D'autres, au contraire, expriment un besoin en formation.

« Etre formée sur la veille serait très utile[263]. »

« Je souhaiterais utiliser la veille pour me préparer au concours, mais n'ayant pas suivi de cours sur la veille, ce que je fais est vraiment décousu et je pense, loin

[262] Ont notamment été cités le DUT Métiers du livre et un Master Métiers du livre.

[263] Une responsable de médiathèque.

(cc) BY-NC-ND

d'être pertinent. Ma hiérarchie souhaitant restreindre les formations au plus strict minimum requis, je pense que malheureusement si une telle formation était organisée dans mon secteur, je n'aurai pas l'autorisation de m'y rendre[264]. »

Compléments sur la formation

L'importance de la formation est par ailleurs soulevée dans plusieurs entretiens : un responsable de la veille dans une bibliothèque municipale explique que son Master en intelligence économique l'a aidé à construire un dispositif de veille efficace, qui ne pèse pas trop sur son activité professionnelle. Un chargé de cours en IUT regrette que la veille soit un sujet peu abordé dans les DUT. Selon lui, les responsables de formation sont encore réticents à accorder de la place à cette question : « quand j'ai suivi la formation moi-même il y a quelques années, on se contentait de renvoyer au Monde des Livres et à Livres Hebdo ».

3.2.2. Opinions sur la veille

**Question 16 : que pensez-vous des propositions suivantes ?*

Cette question vise à évaluer l'adhésion des répondants à des affirmations données. Il s'agit de la seule question non-obligatoire du questionnaire, ce qui explique le nombre de répondants plus faible.

Il est demandé aux usagers de réagir à 3 propositions en cochant la case « d'accord » ou « pas d'accord. »

- La veille conduit à l'innovation
- La veille sert à surveiller son environnement afin de détecter les opportunités et les menaces potentielles pour son établissement
- Il n'est pas nécessaire de veiller lorsque l'on suit régulièrement des formations continues

Cette série de propositions est critiquée à 3 reprises dans les commentaires du questionnaire : les répondants déclarent avoir trouvé les questions d'accord/pas d'accord orientées et manichéennes. Elles ne permettent pas d'émettre un avis nuancé sur la veille. De fait, en demandant une réaction sur ces propositions, nous quittons le domaine du factuel pour évaluer l'opinion des individus sur la veille. La formulation de la question aurait pu être améliorée en permettant aux répondants de nuancer davantage leurs réponses.

Dès la conception du questionnaire cependant, cette série de questions ne prétendait pas permettre une analyse en profondeur de l'opinion des bibliothécaires à l'égard de la veille, mais simplement observer la réaction des professionnels devant des affirmations simples et parfois contestées sur la veille.

[264] Une bibliothécaire en BM.

(cc) BY-NC-ND

La veille conduit à l'innovation

	Nombre	%
D'accord	817	96%
Pas d'accord	37	4%
Total	**854**	**100%**

La veille sert à surveiller son environnement afin de détecter les opportunités et les menaces potentielles pour son établissement

	Nombre	%
D'accord	669	85%
Pas d'accord	121	15%
Total	**790**	**100%**

Il n'est pas nécessaire de veiller lorsque l'on suit régulièrement des formations continues

	Nombre	%
D'accord	25	3%
Pas d'accord	850	97%
Total	**875**	**100%**

Au final, si la formulation de la question et le caractère auto-construit de l'échantillon limitent la portée des réponses obtenues, nous pouvons néanmoins en tirer 2 remarques :

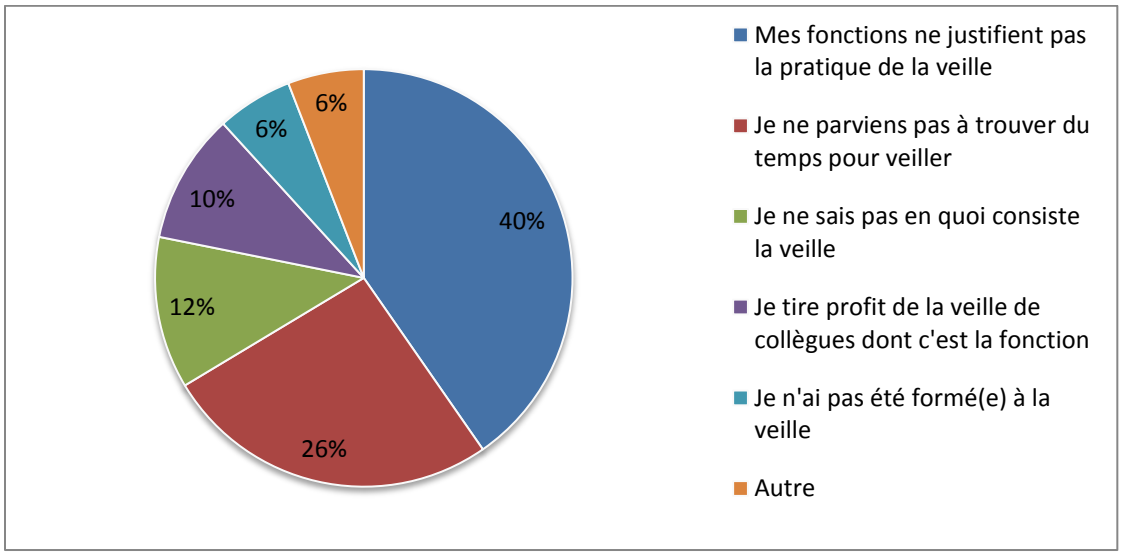
- les répondants sont 95% à établir un lien entre veille et innovation. Ce chiffre doit cependant être pondéré : si les professionnels de bibliothèques font le lien entre veille et innovation, cela ne signifie pourtant pas qu'ils pratiquent la veille en vue d'innover. Ainsi que le souligne une responsable de médiathèque, « le problème n'est pas que les bibliothécaires ne font pas le lien entre veille et innovation, mais plutôt qu'ils ne sont pas toujours convaincus de la nécessité d'innover. »
- la seconde proposition est une définition simplifiée de la veille stratégique : l'idée est de mesurer l'adhésion des répondants à la notion de veille stratégique. Il est intéressant de constater que cette seconde proposition suscite une réaction plus mitigée chez les répondants, qui sont néanmoins 85% à déclarer adhérer à cette proposition.

(cc) BY-NC-ND

3.3. Si vous ne faites pas de veille, pourquoi ?

119 personnes répondent qu'elles n'ont pas d'activité de veille. Nous leur demandons alors d'expliquer pourquoi en choisissant parmi 6 propositions.

Réponses	**Nb**	**%**
Mes fonctions ne justifient pas la pratique de la veille	48	40%
Je ne parviens pas à trouver du temps pour veiller	31	26%
Je ne sais pas en quoi consiste la veille	14	12%
Je tire profit de la veille de collègues dont c'est la fonction	12	10%
Je n'ai pas été formé(e) à la veille	7	6%
Autres	7	6%
Total	**119**	**100%**



Nous avons voulu nous intéresser au choix des réponses en fonction du niveau de responsabilité du répondant.

Réponses proposées	**Catégorie A**	**Catégorie B**	**Catégorie C**	**Total**
Mes fonctions ne justifient pas la pratique de la veille	3%	13%	24%	40%
Je ne parviens pas à trouver du temps pour veiller	10%	9%	7%	26%
Je ne sais pas en quoi consiste la veille	2%	5%	5%	12%
Je tire profit de la veille de collègues dont c'est la fonction	5%	2%	3%	10%
Je n'ai pas été formé(e) à la veille	0%	3%	3%	6%
Autre	3%	1%	2%	6%
Total général	**24 %**	**32%**	**44%**	**100%**

BY-NC-ND

Il est intéressant de constater que les motifs varient fortement en fonction du niveau de responsabilité du répondant. Les catégories A sont très peu nombreux à expliquer que leurs fonctions ne justifient pas la pratique de la veille. A l'inverse, cette réponse est majoritaire chez les catégories C. Au contraire, les catégories A et B sont plus nombreux à déclarer qu'ils ne trouvent pas de temps pour veiller, tandis que cette réponse est moins choisie par les catégories C.

Autres réponses

Les 7 répondants qui ont choisi la catégorie « autres » exposent les raisons suivantes :

- « C'est une de mes activités futures
- manque de moyens techniques fiables
- je suis coupé de l'information par ma hiérarchie
- Fainéantise
- Je ne "veille" pas systématiquement
- je n'effectue pas de la veille sur mon environnement professionnel mais sur l'institution pour laquelle je travaille, et sur des thématiques liées à cette institution
- je n'en vois pas l'intérêt »

3.4. Les veilleurs et leur pratique

826 répondants indiquent avoir une activité de veille.

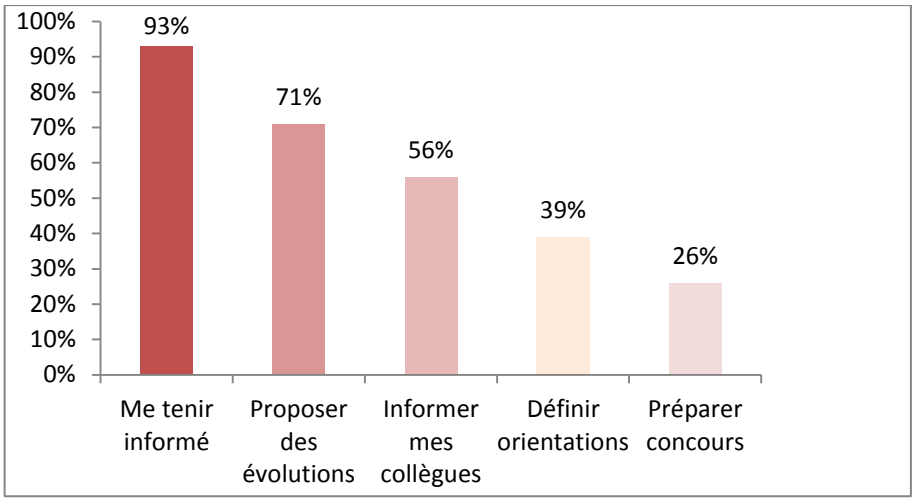
3.4.1. Motivations des veilleurs

**Question 3 : si oui, pourquoi faites-vous de la veille ?*

Pour cette question, les répondants avaient le choix entre 5 réponses : ils étaient autorisés à en sélectionner plusieurs.

Si oui, pourquoi?	**Nb**	**%**
Pour me tenir informé	762	92%
Pour pouvoir proposer des évolutions ou des projets dans mon service ou mon établissement	589	72%
Pour tenir informés mon équipe ou mes collègues	462	56%
Pour définir (ou contribuer à définir) les orientations stratégiques de ma bibliothèque	320	39%
Pour préparer des concours	212	26%
Total	**826**	

(cc) BY-NC-ND



L'information personnelle est donc la principale motivation du veilleur (92% des répondants).

La part de professionnels qui déclarent utiliser la veille dans la définition des orientations stratégiques est plus faible (38%). 48% des catégories A déclarent que la veille leur permet de contribuer à la définition des orientations stratégiques de leur établissement.

Autres réponses

Parmi les 68 réponses en texte libre ont notamment été évoquées :

- l'utilité de la veille pour les acquisitions : 22 occurrences qui mentionnent à la fois les acquisitions papier, la surveillance de l'offre en édition électronique et l'alimentation de base de signets
- les destinataires finaux de la veille : professionnels d'autres établissements (6 occurrences), candidats au concours (4) ou public de la bibliothèque (4)
- l'utilité de la pratique de veille pour la conception de formations : 6 occurrences

La veille permet aussi de prendre du recul par rapport « à son quotidien professionnel », à participer à « la redéfinition d'un métier en cours de mutation ». Elle se fait aussi par curiosité ou par plaisir (5). Elle est un outil d'autoformation (2), qui permet d'alimenter un réseau de contacts et de partenaires (2).

Enfin, plusieurs répondants signalent que leur veille sert à être diffusée, soit dans le cadre d'un blog (2) soit dans le cadre d'un système collaboratif (3).

BY-NC-ND

3.4.2. Thématiques de veille

**Question 4 : Sur quelle(s) thématique(s) porte votre activité de veille?*

Les répondants peuvent sélectionner autant de thématiques qu'ils le souhaitent.

Thématiques proposées	**Nb**	**%**
L'actualité des bibliothèques	683	83%
L'évolution du métier	618	75%
Les dispositifs innovants en bibliothèque	561	68%
Le développement du numérique	559	68%
Les services au public	491	59%
Les ressources électroniques	472	57%
La valorisation des collections	373	45%
Les publics de la bibliothèque	354	43%
La formation	350	42%
Le paysage éditorial dans une discipline	313	38%
L'environnement institutionnel de votre établissement	226	27%
Le signalement des collections	185	22%
La réputation de votre établissement	85	10%
Autre	74	9%
Total des répondants	**826**	

Assez logiquement, les thématiques les plus sélectionnées sont les plus larges (actualité, évolution du métier, dispositifs innovants). Le développement du numérique et les services au publics sont également très cités par les répondants. Ces résultats sont assez conformes aux tendances actuelles en bibliothèque où le numérique et les services aux publics font l'objet de nombreuses attentions.

Dans la mesure où nous n'avons pas souhaité exclure les pratiques de veille thématique du périmètre de cette enquête, cette question permet également de les repérer : 38% des professionnels ont une activité de veille sur le paysage éditorial dans une discipline. Seuls 8 répondants ont sélectionné uniquement cette thématique de veille.

Ces résultats montrent également que l'environnement immédiat de la bibliothèque (environnement institutionnel, publics de la bibliothèque et réputation de l'établissement) fait l'objet d'une veille moins systématique. Cela peut laisser penser que la veille des professionnels des bibliothèques utilise davantage une information généraliste, commune à l'ensemble de la profession, que des données locales, plus difficiles à cadrer et à collecter.

Autres réponses

74 répondants ont précisé leur réponse dans la partie « autres ». Parmi les thématiques les plus citées figurent :

- la veille technologique (outils, « high-tech », systèmes d'information, informatique documentaire, SGB) : 9 occurrences

(cc) BY-NC-ND

- environnement juridique, administratif et financier des bibliothèques (dont droits d'auteurs) : 8 occurrences
- ensemble du secteur culturel (autres établissements culturels) : 5 occurrences
- la conservation et le patrimoine : 4 occurrences
- édition scientifique (économie du secteur, open access) : 3 occurrences
- actualités liées aux concours et à l'emploi en bibliothèque : 3 occurrences
- les nouveaux usages et la sociologie culturelle : 3 occurrences
- le contexte local de la bibliothèque (actualité locale, projets de la collectivité et développement du territoire) : 3 occurrences
- le catalogage (évolution des normes) : 3 occurrences

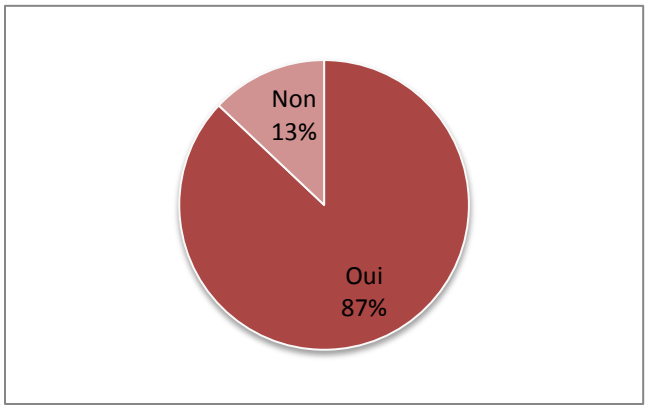
Ont également été citées les enjeux liés au handicap et à l'accessibilité, l'architecture des bâtiments, la musique numérique, le web sémantique et le web de données, le management, le marketing et la communication, les bibliothèques étrangères, la sécurité des bâtiments et les orientations du Ministère de l'Enseignement supérieur et de la recherche. 2 répondants ont également indiqué que leur périmètre de veille incluait « tout ce qui pouvait être intéressant » pour leur établissement.

3.4.3. La veille dans le cadre de vos fonctions

De quelle manière la pratique de veille s'intègre aux fonctions des professionnels de bibliothèque ? La question se situe au centre de ce travail de mémoire et fait donc l'objet d'un groupe spécifique dans l'enquête.

**Question 5 : globalement, diriez-vous que votre activité de veille a un lien direct avec vos fonctions ?*

Réponses	**Nb**	**%**
Oui	719	87%
Non	107	13%
Total	**826**	**100%**

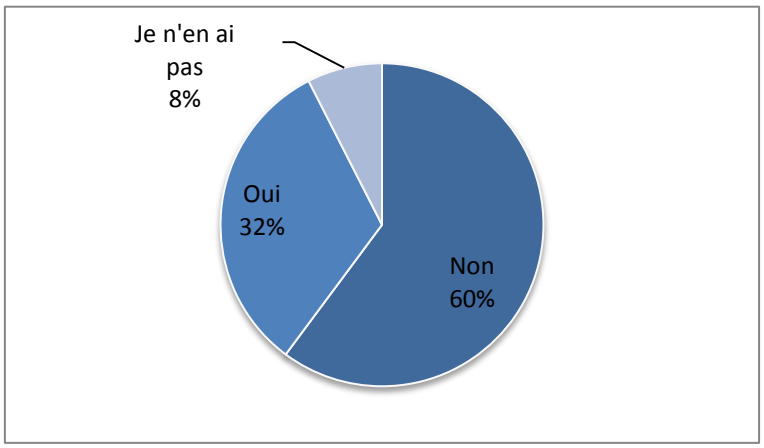


La forte proportion de réponses positives permet de supposer que les répondants considèrent généralement leur pratique de la veille comme nécessaire à l'exercice de leurs fonctions.

BY-NC-ND

**Question 6 : Votre activité de veille est-elle inscrite explicitement dans votre fiche de poste?*

Réponses	**Nb**	**%**
Non	497	60%
Oui	267	32%
Je n'en ai pas	62	8%
Total	**826**	**100%**



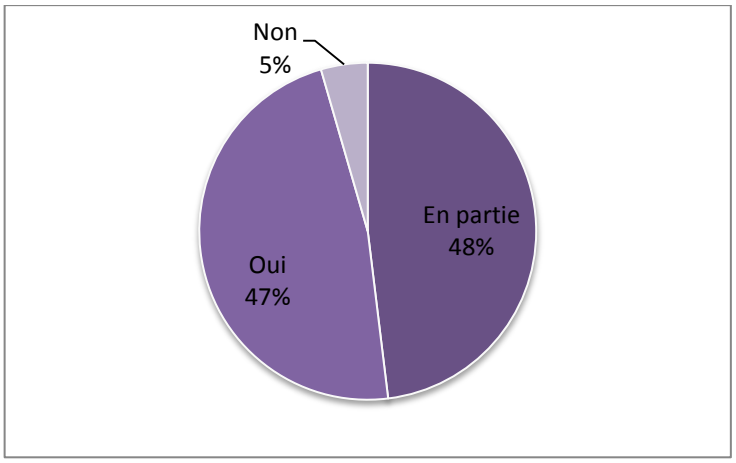
Le taux de réponses positives peut être interprété de 2 manières :

- par rapport à ce qu'on pouvait attendre et ce que laissait penser les entretiens menés dans le cadre du mémoire, il est assez élevé.
- le nombre de professionnels dont l'activité de veille est inscrite sur la fiche de poste est en revanche moins élevé si l'on considère le nombre de répondants qui estiment que leur activité de veille entretient un lien direct avec leurs fonctions : 37% de ces répondants ont une fiche de poste qui précise explicitement la présence de cette activité dans leurs fonctions.

**Question 7 : Pratiquez-vous cette activité de veille durant votre temps de travail?*

Réponses proposées	**Nombre**	**%**
En partie	397	48%
Oui	392	47%
Non	37	5%
Total	**826**	**100%**

(cc) BY-NC-ND



Les répondants sont très peu nombreux à déclarer faire l'ensemble de leur veille en dehors de leur temps de travail. Il s'agit principalement de catégories A (12 sur 19 répondants).

La répartition entre ceux qui veillent uniquement sur leur temps de travail et ceux dont l'activité de veille déborde sur le temps personnel est assez équilibrée. Il est néanmoins possible que la formulation de la question ait contribué à biaiser les résultats. Dans un commentaire en fin de questionnaire, un répondant signale ainsi qu'« il manque une question sur le fait que la veille est souvent réalisée à la maison sur le temps personnel[265] ». Or, la question ci-dessus vise précisément à repérer les professionnels qui exercent une partie de leur activité de veille sur leur temps personnel.

Au final, plus de la moitié des professionnels interrogés déclarent effectuer une partie au moins de leur veille en dehors de leur temps de travail.

Question 8 : À quel moment faites-vous de la veille?

Seuls 789 personnes ont répondu à cette question. Les personnes ayant répondu négativement à la question précédente ne sont pas concernées. Les répondants peuvent sélectionner plusieurs réponses parmi les 4 proposées

Réponses proposées	**Nb**	**%**
Je fais un peu de veille tous les jours	519	66%
En service public	311	39%
En cas de baisse temporaire du rythme de travail	272	34%
Je réserve un créneau spécifique par semaine	38	5%
Total des répondants	**789**	

Pour 66% des répondants, la veille se pratique tous les jours et s'intègre à ce titre dans leur quotidien professionnel. Elle est par exemple pratiquée en service public par 39% des répondants. 34% estiment par ailleurs qu'ils adaptent leur activité de veille à leur rythme de travail, ce qui peut impliquer sur le long terme une irrégularité de la pratique de veille.

[265] Un conservateur en BM.

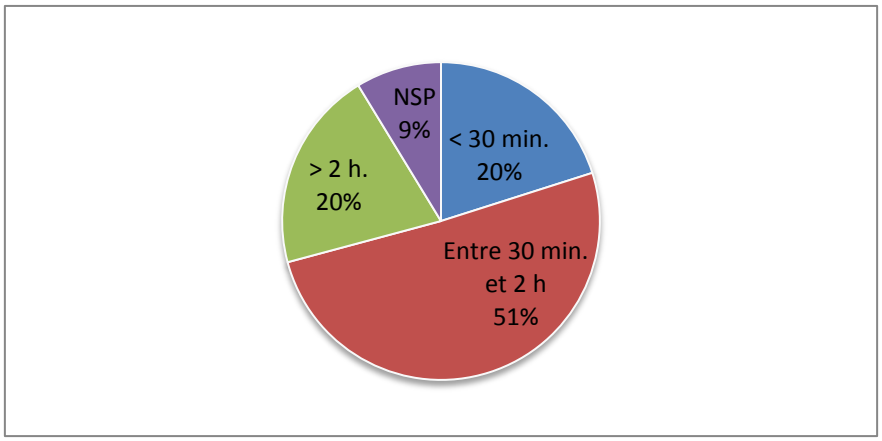
BY-NC-ND

On remarque enfin que les répondants qui déclarent consacrer un créneau spécifique à l'activité de veille sont très peu nombreux (5%).

La veille est donc bien, comme l'exprime une responsable de médiathèque, une « activité d'interstice », que l'on glisse dans son quotidien en fonction de sa disponibilité.

**Question 9 : Pouvez-vous évaluer le temps que vous consacrez à la veille par semaine?*

Réponses proposées	**Nb**	**%**
Moins de 30 minutes	166	20%
Entre 30 minutes et 2 heures	419	51%
Plus de 2 heures	169	20%
Je ne sais pas	72	9%
Total des répondants	**826**	**100%**



L'évaluation du temps consacré à la veille est un exercice hautement subjectif : elle dépend en effet de l'analyse du répondant sur l'organisation de son temps et sur le temps qu'il imagine pouvoir consacrer à la veille sur la durée totale de son travail. Nous proposons uniquement 3 créneaux qui doivent pousser le répondant à se positionner le plus clairement possible quant au temps consacré à sa veille. Nous pensons que ces créneaux peuvent nous permettre de définir des profils de veilleurs :

- moins de 30 minutes : l'activité de veille est très réduite. Nous pouvons estimer que l'information de veille collectée et lue dans cet intervalle de temps se limite à l'actualité la plus immédiate de l'environnement professionnel.
- entre 30 minutes et 2h, l'activité devient plus conséquente. Si le veilleur est efficace dans sa veille, elle lui permet d'approfondir sa connaissance de son environnement professionnel et de l'utiliser dans ses propositions.
- plus de 2 heures, le veilleur accorde une place importance à son activité de veille : elle est pour lui un outil de travail à part entière.

Assez logiquement, la moitié des répondants privilégient la réponse médiane (entre 30 minutes et 2h), ce qui s'avère assez difficile à analyser. La proportion de veilleurs occasionnels (moins de 30 minutes) et de « grands veilleurs » (plus de 2h) est néanmoins assez importante : 20% pour chaque catégorie.

(cc) BY-NC-ND

Si l'on additionne la part de non-veilleurs et la part de veilleurs occasionnels, la proportion de professionnels ne pratiquant pas une activité de veille conséquente passe à 30% de l'échantillon.

Commentaires sur le temps de la veille

Les répondants s'intéressent beaucoup à la problématique du temps de veille. Dans leurs commentaires, plusieurs personnes disent éprouver de la difficulté à trouver du temps pour veiller. Un répondant déclare notamment qu'il est « difficile d'intégrer pleinement l'activité de veille au quotidien notamment en cas de période de travail intensif[266]. »

Les répondants insistent également sur le fait que la veille se pratique sur le temps libre. Une personne regrette que le questionnaire ne permette pas de préciser combien de temps on consacre à la veille en dehors de son travail. Un autre explique que « son activité de veille a lieu essentiellement le matin, dans les transports en commun...[267] »

3.4.4. Vos sources et vos outils

**Question 10 : Parmi les sources de veille suivantes, lesquelles utilisez-vous?*

Les répondants peuvent choisir autant de réponses qu'ils le souhaitent.

Réponses proposées	**Nb**	**%**
Biblioblogs français	675	82%
Sites d'associations ou d'organismes en lien avec les bibliothèques	547	66%
Revues en langue française spécialisées en sciences de l'information	502	61%
Sites de bibliothèques françaises	482	58%
Réseaux informels (collègues, relations, amis...)	421	51%
Réseaux sociaux (twitter, facebook...)	412	50%
Presse et revues non spécialisées en sciences de l'information	367	44%
Sites d'éditeurs (papier ou électronique)	337	41%
Autres blogs français et étrangers	296	36%
Biblioblogs étrangers	174	21%
Sites de bibliothèques étrangères	147	18%
Réseaux sociaux professionnels (viadeo, linkedIn)	103	13%
Revues en langues étrangères spécialisées en sciences de l'information	66	8%
Autres	53	6%
Total des répondants	826	

[266] Un responsable de section en BM.

[267] Un responsable de la politique documentaire en BM.

BY-NC-ND

Les biblio-blogs constituent la source de veille la plus souvent citée, loin devant les revues spécialisées dans le domaine de l'information. Le succès de cette source d'information témoigne ainsi de la vitalité de la biblio-blogosphère et du fait que le blog demeure un moyen efficace de diffusion de la veille.

Les réseaux sociaux et les réseaux informels sont cités par la moitié des répondants. On note que les réseaux sociaux professionnels sont beaucoup moins utilisés que les réseaux généralistes (13% contre 50%).

Les sources étrangères sont beaucoup moins citées par les répondants : 21% des enquêtés déclarent consulter des blogs étrangers. La presse et les revues en sciences de l'information étrangères sont la source la moins citée (8% des répondants).

Autres réponses

53 répondants utilisent la catégorie « autres » pour ajouter d'autres sources de veille. Parmi les réponses exprimées sont notamment citées :

- les sites de librairies : 5 occurrences
- les listes de diffusion : 4 occurrences
- les publications officielles (BOMESR, JORF) : 3 occurrences
- les sites institutionnels (BnF, ABES) : 3 occurrences
- sites de prescriptions et de critiques : 4 occurrences
- contenus audios et vidéos (sites de radio, Youtube) : 3 occurrences
- sites d'information sur le numérique : 3 occurrences

Les répondants citent également le réseau Sudoc, les sites de laboratoires de recherche, les forums, la presse locale et les revues syndicales.

**Question 11 : Parmi les outils de veille suivants, lesquels utilisez-vous?*

Les répondants peuvent sélectionner autant de réponses qu'ils le souhaitent.

Réponses proposées	**Nb**	**%**
Agrégateurs de flux RSS (Google Reader, Netvibes...)	551	67%
Newsletters	490	59%
Listes de diffusion	449	54%
Réseaux sociaux	418	51%
Gestionnaire de favoris (Diigo...)	154	19%
Logiciels de veille	21	3%
Aucun de ces outils	20	2%
Autres	42	5%
Total des répondants	**826**	

L'agrégateur de flux est l'outil le plus souvent cité par les répondants. Il est néanmoins intéressant de constater qu'1/3 de l'échantillon n'a pas recours à cet outil pour organiser les informations issues de sa veille.

Autres réponses

42 répondants ont renseigné la catégorie « autres ». Ils mentionnent notamment :

(cc) BY-NC-ND

- les plateformes de curation (notamment *scoop-it*) : 9 occurrences
- les revues et la documentation papier : 8 occurrences
- une consultation régulière des sites sans outil de gestion : 5 occurrences
- recherche par mots-clés sur des moteurs de recherche en fonction du sujet : 3 occurrences (dont 2 citations de Google)

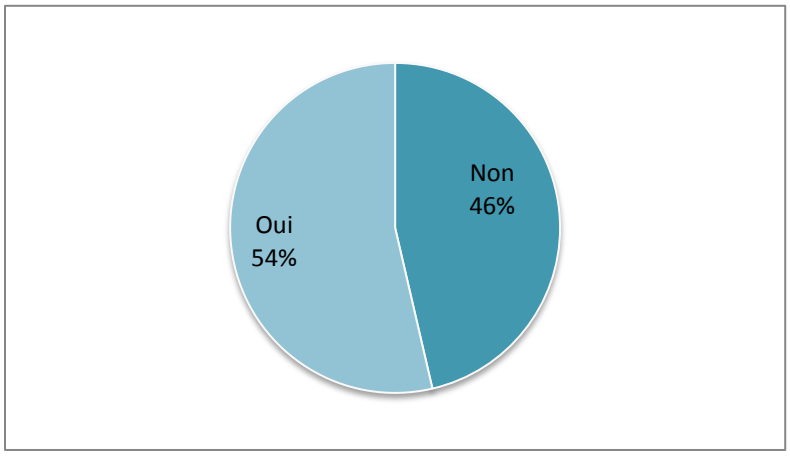
Ont également été citées Pearltrees[268], Evernote[269], IFTTT[270], les alertes Google, un agrégateur web développé par le veilleur lui-même et le traitement par tableaux.

Les remarques renseignées à ce niveau du questionnaire permettent de repérer qu'une petite fraction de l'échantillon assimile la veille à une activité ponctuelle de recherche d'informations.

3.4.5. La diffusion des résultats de veille

**Question 12 : diffusez-vous les résultats de votre veille ?*

Réponses proposées	**Nb**	**%**
Non	383	46%
Oui	443	54%
Total des répondants	**826**	100%



Un peu plus de la moitié des répondants déclarent diffuser les résultats de leur veille.

[268] Pearltrees : outil collaboratif de gestion de signets.

[269] Evernote : logiciel de capture d'informations et de prise de notes.

[270] *If this then that :* cet outil permet de connecter entre elles différentes applications de veille.

BY-NC-ND

**Question 13 : À qui diffusez-vous les résultats de votre veille?*

Réponses proposées	**Nombre**	**% répondants à la question**	**% total des veilleurs**
Aux collègues de mon service ou de ma bibliothèque	403	91%	**49%**
A des collègues d'autres bibliothèques	200	45%	**24%**
A mon supérieur hiérarchique	194	44%	**24%**
A d'autres personnes	161	36%	**20%**
Total des répondants à la question	443		
Total des veilleurs	826		

Pour cette question, nous calculons les pourcentages à la fois pour le total de répondants à la question et pour le total des veilleurs. Il s'agit de montrer quelle part de l'activité de veille est effectivement diffusée aux différents destinataires.

D'autres destinataires de la veille

Les commentaires en fin de questionnaire évoquent également d'autres destinataires potentiels de la veille. Une directrice de BDP explique par exemple que la veille peut également être destinée aux élus.

> « Les élus sont absents de ce questionnaire comme "réceptionnaire" de cette veille. or ce travail de veille nous permet de les informer sur les évolutions du métier, des pratiques des usagers et des "produits" ou techniques. »

Enfin, plusieurs répondants soulignent que la veille est une pratique à transmettre aux usagers.

> « La veille doit devenir une compétence indispensable au métier de bibliothécaire. Quand l'information est abondante et en flux, il faut savoir la "capter". C'est aussi une pratique qu'il faudrait transmettre aux usagers[271]. »

[271] Un cadre A en BDP.

(cc) BY-NC-ND

**Question 14 : comment diffusez-vous les résultats de votre veille ?*

Réponses proposées	**Nb**	**% répondants à la question**	**% du total des veilleurs**
Par mail	353	78%	43%
Sur les réseaux sociaux	162	36%	20%
Sur un espace interne à mon établissement	68	15%	8%
Sur une plateforme de curation	45	10%	5%
Sur mon blog personnel	41	9%	5%
Sur le blog de ma bibliothèque	37	8%	4%
Aucun de ces moyens	25	5%	3%
Autre	99	22%	12%
Total répondants à la question	**454**		

Une forte majorité de répondants privilégient le mail comme outil de diffusion de la veille. Peu d'entre eux ont recours à des outils proposés par leur établissement (espace interne ou blog de bibliothèque).

Autres réponses

Dans la construction de notre enquête, nous avons privilégié des supports formels de diffusion et omis la diffusion orale dans les choix proposés. 99 personnes utilisent la catégorie « autres » pour préciser les modalités de diffusion de leur veille. Parmi elles, 54 personnes déclarent diffuser leur veille oralement (dont 14 lors de réunions d'équipe). Nous pouvons penser que cette réponse aurait été davantage citée si elle avait figuré parmi les possibilités.

Sont également cités :

- des *newsletters* professionnelles : 8 occurrences
- des pages publiques d'agrégateurs de flux : 6 occurrences
- des dossiers ou lettres d'information papier : 6 occurrences
- les formations : 5 occurrences

Le nombre de répondants qui choisissent spontanément d'évoquer la diffusion orale de la veille montre que cette pratique est loin d'être négligeable en bibliothèque. La diffusion de la veille est donc aussi une activité informelle : à ce titre, son impact s'avère difficile à quantifier.

4. LES COMMENTAIRES ET REMARQUES EN FIN DE QUESTIONNAIRE

Au total, 113 personnes ont ajouté un commentaire dans l'écran de saisie prévu à cet effet. La liste ci-dessous reproduit quelques commentaires parmi les plus significatifs en les regroupant par sujets.

(cc) BY-NC-ND

4.1. Remarques générales

La majeure partie des commentaires expriment un intérêt pour le sujet, par exemple des encouragements, des remerciements ou une demande de diffusion des résultats de l'enquête.

> «Merci de vous intéresser à ce qui devient un élément central de notre métier, et qui permet de faire évoluer nos environnements, nos appréhensions des évolutions pratiques d'usagers et nos pratiques professionnelles[272]. »

Quelques personnes soulignent que le questionnaire leur a permis de prendre du recul sur l'activité de veille. D'autres insistent sur l'idée que la veille doit se placer pour eux au cœur du métier de bibliothécaire.

> « Pour moi la veille est indispensable pour avoir une attitude active et non passive dans son métier. Ça permet de s'ouvrir sur l'extérieur et de sortir le nez de son établissement, c'est enrichissant[273]. »

> « J'ai toujours pratiqué une veille active dans le cadre de mes différentes fonctions au sein de la bibliothèques. A mon sens les missions de veilles constituent une compétence essentielle au métier de bibliothécaire[274]. »

D'autres évoquent les difficultés à saisir l'activité de veille dans le cadre d'une enquête.

> « Très difficile de "cadrer" la veille : c'est un état d'esprit, une curiosité et un appétit professionnels[275]. »

4.2. Veiller au sein d'un établissement : temps, légitimité et transmission

4.2.1. Le temps de la veille

Comment consacrer du temps à la veille ? Les répondants sont nombreux à avoir déclaré éprouver des difficultés à intégrer la veille dans leur temps professionnel[276].

4.2.2. Légitimité de la veille

De nombreux commentaires abordent la question de la légitimité de la veille et de sa reconnaissance dans les établissements. Les répondants regrettent que la veille ne soit pas mieux prise en compte par leur hiérarchie.

> « Bravo pour cette enquête qui, je l'espère, contribuera à formaliser une pratique qui, au mieux, est saisie par la hiérarchie comme un passe-temps inoffensif ou, au pire, comme une perte de temps dans un métier qui pourtant est en constante évolution et requiert une veille quasi systématique[277] ! »

---

[272] Un bibliothécaire musical en BM.

[273] Une BAS en BU.

[274] Un gestionnaire de ressources numériques en BM.

[275] Un cadre en BDP.

[276] Ces commentaires ont été cités en partie 3.4.3. de l'annexe.

[277] Une responsable des animations en BM.

(cc) BY-NC-ND

« Problème intrinsèque de la veille lorsqu'elle est faite en tant que méthode personnelle de formation et d'information sans que sa légitimité/ ses apports soient réellement reconnus par les collègues/la hiérarchie[278]. »

Quelques répondants s'intéressent plus spécifiquement aux moyens qui pourraient permettre une meilleure reconnaissance de la veille par l'institution.

« Idée intéressante que cette activité de veille figure dans les fiches de poste[279] ! »

« Très intéressée par le résultat de votre enquête, et les expériences de transmission et capitalisation de la veille en intra + prise en compte fonctionnelle via fiches de postes, spécialisation de veille par profil, répartition du travail etc... bref, comment l'institution se nourrit-elle et intègre-t-elle (ou pas:/) une veille effectuée d'abord à titre personnel. (sans parler des enjeux symboliques liés au fait d'être celui qui sait, celui qui est au courant...)[280] »

4.2.3. Transmission et partage de la pratique de veille

Plusieurs répondants reviennent sur la question de la transmission et du partage de la pratique de la veille au sein d'un établissement.

« Comment transmettre progressivement une pratique de veille à ses collègues pour éviter de veiller un peu tous azimuts en permanence[281]? »

« Si l'un de mes objectifs était de partager la veille avec mes collègues, les outils proposés (netvibes, igoogle) n'ont pas rencontré de succès. Je n'ai pas trouvé de solution (pas le temps non plus) pour intéresser mes collègues à un travail collaboratif de veille mais espère le faire, en lien avec les bibliothèques du réseau[282]. »

« Dans mon établissement la veille est un peu l'affaire de chacun. Certains collègues n'ont pas le temps ou l'envie de faire de la veille (ça n'est pas formulé comme cela, mais c'est mon ressenti). Ce que je trouve dommage et préjudiciable pour une bonne compréhension du métier et de nos missions[283]. »

4.3. Institutionnalisation de la veille

Une personne évoque la reconnaissance récente de son activité de veille :

« J'ai eu la chance de voir mon activité de veille sur le métier de bibliothécaire/documentaliste que je pratiquais de façon personnelle être reconnue dans la définition de mes fonctions professionnelles[284]. »

Quelques répondants signalent également l'existence de groupe de veille ou de projets de veille dans leur établissement.

« Dans notre SCD je fais partie du groupe de travail "Veille". Nous surveillons chacun 1 ou plusieurs domaines en lien avec nos fonctions et nous partageons

[278] Un chef de département en BU.

[279] Une catégorie A en bibliothèque intercommunale.

[280] Un bibliothécaire en BM.

[281] Un directeur de BM.

[282] Un Catégorie B en BDP.

[283] Un responsable Secteur Musique Cinéma en BM.

[284] Une cadre A en BU.

(cc) BY-NC-ND

notre travail de veille avec l'ensemble des collègues via la page d'accueil de notre SIGB[285]. »

« Le service des ressources électroniques a été créé en mars 2012. Un dispositif de veille général pour l'ensemble du service devrait être mis en place prochainement[286]. »

4.4. Veille thématique et veille métier

Plusieurs répondants souhaitent également distinguer dans leurs commentaires la veille thématique de la veille métier.

« Je fais de la veille pour les acquisitions de mon secteur et les autres. En ce qui concerne la veille professionnelle (monde des bibliothèques) je suis un peu moins attentive parce que d'autres collègues collectent aussi des interventions[287]. »

En concevant l'enquête, nous avons souhaité inclure la veille thématique dans le périmètre du questionnaire. En effet, si le mémoire porte exclusivement sur la veille métier, la pratique de la veille thématique implique une familiarité avec les outils de veille.

L'intitulé volontairement large de l'enquête a finalement dérouté les répondants : ceux-ci ont été quelques-uns à l'exprimer dans les commentaires.

« Je ne pensais pas que cette enquête ne porterait que sur la veille bibliothéconomique. Pour moi la veille concerne aussi mes domaines d'acquisition, par exemple[288]. »

4.5. La bonne information au bon moment

Pour conclure la synthèse de cette enquête, nous avons choisi d'accentuer ce commentaire d'un bibliothécaire en BM :

« Beaucoup d'informations sont disponibles, par des canaux très différents : mais comment organiser toutes ces informations pour en disposer au bon moment ? Aussi : combien d'informations différentes (inutiles sur le moment) faut-il digérer pour être capables de les utiliser si nécessaire... »

Organiser l'information reçue pour pouvoir l'utiliser au bon moment : c'est là un enjeu essentiel du développement de l'activité de veille en bibliothèque.

[285] Une responsable communication en BU.

[286] Coordinateur de ressources électroniques

[287] Responsable de réseau en BDP

[288] Un responsable vidéo et musique en BM.

(cc) BY-NC-ND

ANNEXE 3 : LISTE DES ENTRETIENS

Ces entretiens ont eu lieu en présentiel ou par téléphone. Ils sont présentés dans l'ordre chronologique.

Marlène DELHAYE, responsable de la documentation électronique et co-administratrice du SIGB, BU Aix-Marseille, 22 juin 2012.

Christelle DI PIETRO, chargée des services de veille aux professionnels, Enssib, 22 juin 2012.

Jérôme POUCHOL, responsable de la politique documentaire et fondateur de *Bambou*, Médiathèque Intercommunale Ouest-Provence, 5 juillet 2012.

Thomas CHAIMBAULT, responsable de la Formation Initiale des Bibliothécaires d'État, Enssib, et auteur du blog *Vagabondages*, 11 juillet 2012.

Nicole FEUCHOT, responsable de la section biologie enseignement, correspondante formation et responsable de la bibliothèque de documentation professionnelle, BU Pierre et Marie Curie (Paris VI), 12 juillet 2012.

Dinah GALLIGO, chargée de la prospective et des nouveaux outils de signalement, Bibliothèque de Sciences Po, 30 août 2012.

Silvère MERCIER, chargé de médiation numérique, Bpi, auteur du blog *Bibliobsession* et fondateur du Bouillon des Bibliobsédés, 31 août 2012.

Thierry CLAERR, adjoint au chef du Département des bibliothèques, service du Livre et de la Lecture, ministère de la Culture et de la Communication, 6 septembre 2012.

Alain DUPERRIER, directeur de la BDP de Gironde, 13 septembre 2012.

Karine PELLERIN, service de veille professionnelle, Direction des bibliothèques et de l'IST, Université Versailles-Saint-Quentin, 14 septembre 2012.

Antoine FAUCHIÉ, chargé d'opérations Bibliothèque et patrimoine écrit, Arald, 20 septembre 2012.

Olivier REY et Annie FEYFANT, service Veille et analyses de l'Institut Français de l'Éducation, 21 septembre 2012.

Raphaële GILBERT, directrice de la médiathèque de Châtillon, 5 octobre 2012.

Daniel BOURRION, responsable de la bibliothèque numérique, Bu d'Angers, 17 octobre 2012.

Pierre MARIGE, Acquéreur et catalogueur en littératures générale et française, BIU Sainte-Barbe, auteur du blog *Aka reup*, 19 octobre 2012.

André DAZY, coordinateur du département Études et prospective, Couperin, 24 octobre 2012.

Thierry HUND, chargé des questions numériques et animateur de la plateforme de veille, Bibliothèques-Médiathèques de Metz, 26 octobre 2012.

Benoît ROUCOU, BDP de Gironde, coordinateur du groupe Les Hybrides à l'ABF et contributeur au Bouillon des Bibliobsédés, 31 octobre 2012.

Clément OURY, chef du service du dépôt légal numérique, Bibliothèque nationale de France, 16 novembre 2012.

(cc) BY-NC-ND

Nous avons également réutilisé le contenu de deux entretiens menés dans le cadre d'un précédent poste à la BIU de la Sorbonne.

Emmanuel JASLIER, responsable du Département du Traitement documentaire, BIU Sorbonne, novembre 2011.

Mathieu STOLL, à l'époque chargé de mission édition électronique, BIU Sorbonne, novembre 2011.

(cc) BY-NC-ND

ANNEXE 4 : TRAME COMMUNE DE QUESTIONS

Les entretiens sont fondés sur une trame commune de questions. Le déroulé des entretiens et le profil de nos interlocuteurs ont pu nous conduire à omettre certaines questions ou à les poser sous une autre forme.

Au départ, qu'est-ce qui vous a poussé à faire de la veille ?

Pourriez-vous décrire dans les grandes lignes votre périmètre de veille ?

Quel lien faites-vous entre les fonctions que vous exercez et votre activité de veille ?

Est-ce que cette activité de veille est inscrite dans votre fiche de poste ?

Est-ce que vous faites tout ou partie de votre activité de veille sur votre temps de travail ?

Si oui, est-ce que vous avez des créneaux dédiés ?

Est-ce que vous pouvez évaluer le temps que vous consacrez par semaine à cette activité de veille ?

Pourriez-vous me décrire votre dispositif de veille : le nombre et la nature des sources que vous utilisez ? Vos outils ?

Quelle est la part des sources étrangères dans votre activité de veille ?

Quelles difficultés rencontrez-vous dans votre pratique de la veille ?

Comment diffusez-vous votre veille ? La diffusez-vous au sein de votre établissement ?

Avez-vous des retours de vos collègues sur la manière dont cette activité de veille est perçue ?

Dans votre établissement, connaissez-vous des collègues qui font de la veille ?

Avez-vous déjà suivi une formation sur la veille ? Si oui, dans quel cadre ?

Si vous deviez développer un dispositif de veille dans votre établissement, comment vous y prendriez-vous ?

(cc) BY-NC-ND

Table des illustrations

Figure 1: Les 8 étapes de la veille 16
Figure 2: De la veille et de ses qualificatifs 18
Figure 3: Tweet de Daniel Bourrion, 6 octobre 2012 48
Figure 4: Une veille à 2 niveaux 62
Figure 5: Les trois piliers du veilleur 66

(cc) BY-NC-ND