

Diplôme national de master

Domaine - sciences humaines et sociales

Mention – sciences de l’information et des bibliothèques

Parcours – sciences de l’information et des bibliothèques et information scientifique et technique

MEMOIRE

Utilité et qualité du veilleur professionnel dans la société de l’information : le cas de la veille collaborative.

Mémoire / août 2021

FAUCHERON Henri

Sous la direction de TONA Agnieszka
Maître de conférences – Enssib

Remerciements

Mes remerciements s'adressent à tous ceux qui, de près ou de loin, m'ont aidé à aller jusqu'au bout de ce travail de longue haleine.

Je tiens tout d'abord à remercier ma tutrice Agnieszka Tona qui m'a suivi tout le long du chemin et qui a su me redonner l'élan et la régularité nécessaire à la réalisation de ce mémoire.

Merci également à ma tutrice d'alternance, Christine Veinhard, pour sa disponibilité et son extrême prévenance. Ces conseils et sa patience m'ont été d'un grand secours.

Je m'adresse d'autre part aux généreuses personnes, Patricia Therry, Jean-Baptiste Viallet, et Vincent Mandinaud, pour leur temps (ô combien précieux !), leur bienveillance et leur ouverture d'esprit.

Enfin, mes remerciements vont à mon père, Jean-Luc Faucheron, pour sa douceur et la richesse de ses suggestions, ainsi qu'à ma compagne, pour son indéfectible soutien.

Résumé :

L'avènement de la société de l'information impacte le monde du travail et favorise le développement des compétences informationnelles chez certains professionnels, questionnant ainsi la place et l'utilité du veilleur. Le présent devoir tente, à travers une étude tripartite constituée d'une analyse de document, d'un corpus et d'entretiens semi-directifs, d'évaluer les qualités du veilleur dans un contexte de veille collaborative.

Descripteurs :

Société de l'information, culture de l'information, culture informationnelle, compétences informationnelles, veille, veilleur, knowledge worker, veille collaborative, web 2.0.

Abstract :

The advent of the information society is impacting the world of work and encouraging the development of informational skills among certain professionals, thus questioning the place and usefulness of watchmen. This paper attempts, through a three-part study consisting of a document analysis, a corpus, and interviews, to evaluate the qualities of the intelligence worker in a collaborative intelligence context.

Keywords :

Information society, information culture, information literacy, information skills, watch, watchman, knowledge worker, collaborative watch, web 2.0.



Cette création est mise à disposition selon le Contrat : « **Paternité-Pas d'Utilisation Commerciale-Pas de Modification 4.0 France** » disponible en ligne <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.fr> ou par courrier postal à Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	9
I. SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION ET MONDE PROFESSIONNEL	11
I.1. LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION : UN NOUVEAU PARADIGME	11
<i>I.1.1. Définition de la société de l'information.....</i>	<i>11</i>
<i>I.1.2. Société de l'information : entre utopie et réalité.....</i>	<i>14</i>
<i>I.1.3. Conséquences de la société de l'information sur le monde professionnel.....</i>	<i>16</i>
<i>I.1.4. Culture de l'information et culture informationnelle.....</i>	<i>18</i>
I.2. COMPÉTENCES INFORMATIONNELLES ET MONDE PROFESSIONNEL	23
<i>I.2.1. Point sur l'expression de professionnel de l'information.....</i>	<i>23</i>
<i>I.2.2. Définition des compétences et des compétences informationnelles</i>	<i>25</i>
<i>I.2.3. Les compétences informationnelles et les non-professionnels de l'information.....</i>	<i>27</i>
CONCLUSION DE LA PREMIÈRE PARTIE	29
II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR.....	31
II.1. LA VEILLE DANS LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION : LA VEILLE 2.0.....	31
<i>II.1.1. Qu'est-ce que la veille ?</i>	<i>31</i>
<i>II.1.2. Quelles compétences informationnelles pour l'activité de veille</i>	<i>35</i>
<i>II.1.3. Les outils de veille : béquilles ou prothèses des compétences informationnelles ?</i>	<i>38</i>
<i>II.1.4. La veille collaborative, un principe né de la société de l'information.....</i>	<i>39</i>
II.2. PRESENTATION DE L'ÉTUDE ET DE SES TROIS OUTILS MÉTHODOLOGIQUES	42
<i>II.2.1. La fiche du Répertoire interministériel des métiers de l'État (RIME) du métier de veilleur</i>	<i>42</i>
<i>II.2.2. Corpus de fiches de poste de veilleur professionnel</i>	<i>43</i>
<i>II.2.3. Entretiens avec des professionnels de veille et des travailleurs de la connaissance.....</i>	<i>46</i>
II.3. RÉSULTATS ET ANALYSE COMPARATIVE	48
<i>II.3.1. Présentation des résultats de l'étude</i>	<i>48</i>
<i>II.3.2. Comparaison des résultats des trois outils méthodiques de l'étude</i>	<i>56</i>

<i>II.3.3. Discussion sur la méthode employée</i>	<i>60</i>
CONCLUSION DE LA DEUXIÈME PARTIE.....	62
CONCLUSION	65
BIBLIOGRAPHIE.....	67
ANNEXES.....	71
GLOSSAIRE.....	96
TABLE DES MATIÈRES.....	97

Sigles et abréviations

AAIE-IHEDN : Association des auditeurs en intelligence économique de l'Institut des hautes études de défense nationale.

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

ANACT : Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail.

ARACT : Association nationale pour l'amélioration des conditions de travail.

SIC : Sciences de l'information et de la communication.

TIC : Technologies de l'information et de la communication.

INTRODUCTION

« Jamais, dans toute l'histoire de l'humanité, l'information n'a été aussi présente dans toutes les activités des individus et des groupes, jamais elle n'a été aussi abondante et aussi aisément accessible. Et jamais l'information n'a été à ce point facteur de transformation en profondeur de nos mentalités et de nos pratiques »¹.

« C'est proprement ne valoir rien, que de n'être utile à personne », affirmait Descartes dans la sixième partie de sa méthode, justifiant ainsi la publication de son ouvrage qui risquait pourtant de brusquer l'hégémonie scientifique de la scolastique de l'époque. Cette conception utilitariste présentée par le philosophe considère la valeur des individus de manière dépendante et proportionnelle à la réponse qu'il apporte au besoin d'autrui. Un apport qui – c'est bien là le propre du besoin – ferait défaut à autrui. Où se situe la valeur de cet apport si ce vide, ce manque, n'existe pas ?

C'est cette vision-là et cette question de la valeur individuelle au sein d'une communauté, apposée au métier de veilleur – dont nous en découvrons les ficelles à travers une année d'alternance à l'Anact – qui subsume la réalisation de notre mémoire. En effet, la mission principale de cette première expérience professionnelle en tant que chargé de veille est l'expérimentation de la mise en place d'une veille collaborative : un dispositif de veille réalisée par des professionnels, mais également des non-professionnels de l'information. C'est donc de la valeur du veilleur professionnel au sein d'une communauté de travailleurs non professionnels de veille qu'il sera sujet ici. Et plus précisément de leur place au sein d'une veille collaborative. Une double vocation, à la fois personnelle et professionnelle, motive le choix de notre sujet. Il nous permet d'explorer le sens du métier et de la tâche du veilleur professionnel, relativement à sa valeur ajoutée et son utilité pour ses commanditaires (organisation, client, collègue, etc.), mais également de questionner les leviers permettant de développer les qualités professionnelles du veilleur.

¹ MICHEL, Jean. « Les professionnels de l'information-documentation à l'heure du document numérique et des réseaux électroniques » [en ligne]. [consulté le 12 janvier 2021]. Consulté à l'adresse : <http://michel.jean.free.fr/publi/JM293.html>.

Ce sujet de la place du veilleur dans une organisation s'inscrit dans un contexte d'évolution et de démocratisation d'outils technologiques et de pratiques nouvelles, liées à la production et la diffusion de l'information. Bien que ce constat ne puisse pas se faire de manière globale, et que des inégalités persistent, il est suffisamment révélatif pour pouvoir parler d'un type nouveau de société : la « société de l'information ». Quoique le métier de veilleur découle de celle-ci (l'apparition de la profession est quasiment concomitante avec l'expansion des technologies numériques et d'internet, deux éléments favorisant l'activité de veille), la tendance des outils et des pratiques à se démocratiser (c'est-à-dire à s'ancrer dans les usages « populaires ») bouscule la spécificité des veilleurs. Cette spécificité à mobiliser des compétences techniques, liées à l'exploitation d'outils et la réalisation d'activités particulières, et qui constituait en partie leur valeur ajoutée, semble alors peu ou prou impactée par le développement des compétences informationnelles des non-professionnels de veille. Cet essor, qui interroge la place des professionnels de l'information, est d'autant plus marquant pour les veilleurs professionnels que la prévalence de l'information dans le monde du travail incorpore, dans les activités de certains non-veilleurs professionnels, des activités s'apparentant à de la veille. Aussi l'émergence d'une dynamique collaborative sur le web – dis 2.0 – et de ses outils a-t-elle ouvert la porte à un type de veille homonyme, qui mobiliserait les compétences de veille des veilleurs professionnels, mais aussi des non-professionnels de veille.

Dès lors nous sommes-nous demandé en quoi le professionnel de veille peut-il être une valeur ajoutée par rapport au non-veilleur professionnel ? Et à quel niveau se joue sa légitimité au sein d'une veille collaborative, qui exacerbe la démocratisation des outils et des pratiques informationnelles au sein d'une organisation de travail ?

Nous tenterons donc d'explorer l'hypothèse que le veilleur a en effet une certaine utilité pour son organisation, et que la spécificité, d'où il tire son utilité et sa valeur au sein d'une veille collaborative, tient à autre chose que ses compétences informationnelles.

Pour ce faire, nous commencerons par nous pencher sur le concept de société de l'information et de son imbrication avec le monde du travail, puis nous réaliserons une étude tripartite reposant sur une analyse de document, de corpus et d'entretiens semi-directifs, afin de mettre en perspectives les points de contact entre l'utilité du veilleur professionnel et les compétences des non-professionnels de veille.

I.1. LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION : UN NOUVEAU PARADIGME

I.1.1. Définition de la société de l'information

Le rapport « société de l'information » de Nicolas Curien et Pierre-Alain Muet² envisage la société occidentale des pays développés comme le résultat d'une troisième révolution industrielle : la révolution numérique. Cette dernière marquerait une rupture avec le monde industriel avec le développement et la démocratisation des TIC (Technologies de l'information et de la communication), impactant tous les niveaux de la vie sociale (notamment le travail et la vie privée). La société serait alors selon Bell une société post-industrielle, marquée entre autres par la dominance du secteur tertiaire où se retrouve valorisé l'immatériel numérique et la connaissance, plus que la machine et la force physique d'une société industrielle dominée par le secteur secondaire.

Pour Christophe Ravier³, la société de l'information peut être considérée comme « une société dont le fonctionnement repose largement sur l'utilisation et la circulation d'informations numériques ». Il détermine cette société selon son caractère technique, et tire son origine de trois causes. La première serait le développement des techniques de numérisation qui permettent de transcrire l'information en langage informatique, de la traiter, et de la consulter par le biais de machines de plus en plus sophistiquées. La deuxième des causes de la société de l'information serait internet (avec notamment le web, apparu dans les années 90), qui aurait permis de rendre cette information numérisée échangeable de manière quasiment instantanée, et ce, peu importe la distance. Enfin, l'auteur affirme que la baisse du « coût de stockage, de traitement et de transmission de l'information

² CURIEN, Nicolas, MUET, Pierre-Alain, 2004. « La société de l'information » [en ligne]. *La Documentation Française*. p. 312. [Consulté le 12 janvier 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/044000180.pdf>.

³ RAVIER, Christophe, 2007. « Société de information, technologies et évolution du droit » (en ligne). *Legicom*. Vol. 40, no. 4, p. 63 66. [Consulté le 2 janvier 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-legicom-2007-4-page-63.htm>.

numérique » aurait permis de *démocratiser* ces technologies, au sens étymologique de « donner le pouvoir (des technologies de l'information) au peuple ».

Néanmoins, si présenter le développement de la société de l'information par son caractère fondamentalement technique peut paraître commode, elle ne permet pas de rendre compte de l'ampleur des enjeux couverts par cette notion. Aussi sa définition peut-elle recouvrir une réalité plus large que cela, et l'aborder selon son caractère intrinsèquement technique peut se révéler réducteur, tant son existence dépasse les frontières du matériel. F. Webster considère ainsi la société de l'information dans une acception plus large, qui mêle des enjeux technologiques, certes, mais aussi économiques, spatiaux, culturels et professionnels⁴.

- **Culturel** d'abord, car notre société contemporaine est une « *media-saturated environment* », où l'information est omniprésente et sans comparaison avec les époques précédentes étant donné la multiplicité des médias. L'individu base ainsi ses relations sociales dans l'échange et la réception de signes ; il ne vit dans la société qu'à travers eux, participant à ce flux informationnel et se mouvant dans cette « *sea of signs* »⁵ qui caractérise la société de l'information.

- **Spatiale**, aussi, car ces technologies de l'information et de la communication (TIC) permettent de diffuser l'information de manière quasi instantanée, peu importe la distance, créant un « *realm of 'cyberspace'* »⁶, transcendant nos catégories spatio-temporelles : il existe au sein de la société de l'information un monde « réel », ainsi qu'un monde « virtuel »⁷. L'accès à internet bouleverse nos habitudes jusqu'à influencer notre rythme circadien en soulevant le problème de l'hyperconnexion. En atteste par exemple l'étude de l'INSV (2016)⁸, montrant entre autres que 52% des Français conservent leur smartphone allumé durant la nuit et se retrouvent ainsi joignables à toute heure.

⁴ WEBSTER, Frank. 2007. *Theories of the Information Society* [en ligne]. Routledge : Taylor & Francis Group. Third edition. [Consulté le 6 novembre 2021]. ISBN 978-0-203-96282-4. Consulté à l'adresse : <https://cryptome.org/2013/01/aaron-swartz/Information-Society-Theories.pdf>.

⁵ En français : « Mer de signes »

⁶ En français : « un royaume du "cyberespace" »

⁷ L'exemple le plus parlant de ce dédoublement de l'espace et du temps est sans doute celui des jeux vidéo en ligne où des joueurs sont amenés à s'échapper de la réalité à travers un avatar menant une vie parallèle. Néanmoins, tous les réseaux sociaux appellent également à la création d'un « profil » virtuel... symptomatique de l'existence d'un espace-temps parallèle.

⁸ ADRIEN, Joëlle, ROYANT-PAROLA, Sylvie et GRONFIER, Claude. 2016. « Sommeil et nouvelles technologies » [en ligne]. Institut national du sommeil et de la vigilance. p. 29. [Consulté le 10 juillet 2021]. Consulté à l'adresse : https://institut-sommeil-vigilance.org/wp-content/uploads/2019/02/DP_Journee_Sommeil2016.pdf

- **Économique**, car il défend, en reprenant les travaux de Jonscher (*in Theories of the Information Society*, 2007), que si les activités économiques propres à l'information participent à l'augmentation du PNB (Produit National Brut) de certains pays, alors on peut parler de société de l'information. Porat (*in Theories of the Information Society*, 2007), affirme de la même manière qu'une société de l'information est une société où « *the major arenas of economic activity are the information goods and service producers, and the public and private (secondary information sector) bureaucracies* »⁹.

- **Professionnel** (« *occupational* ») enfin, car l'information y est devenue la matière première du travail non manuel, qui représente la majorité des actifs dans le monde¹⁰. La production de richesse ne vient plus des efforts physiques, mais d'idées, de connaissances, de créativité et de compétences. Dans la société de l'information, la valeur d'un travailleur est moins sa force de travail que son intelligence de travail.

A. WAHEED KHAN (*in Présentation générale. Pour une approche critique de la société de l'information*, 2019), sous-directeur général pour la communication et l'information à l'UNESCO, propose l'usage de l'expression de société de la connaissance pour qualifier cette conception large de la société de l'information, qui quant à elle se limiterait uniquement à l'aspect technique¹¹. Néanmoins nous nous contenterons, dans le reste de notre développement, de confondre ces distinctions et de les fondre dans l'emploi de l'expression de société de l'information prise, donc, dans son acception élargie.

La société de l'information représente ainsi un changement de paradigme rapide et une évolution concrète des modes de vie individuels et collectifs. Néanmoins, il peut s'avérer judicieux, afin de définir le concept de société de l'information, d'évaluer ses limites.

⁹ En français : « les principaux domaines de l'activité économique sont les producteurs de biens et de services d'information, ainsi que les bureaucraties publiques et privées (secteur secondaire de l'information). »

¹⁰ « Emploi par activité – Tableaux de l'économie française » [en ligne]. 2020. Insee référence. [Consulté le 26 juin 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4277675?sommaire=4318291>

¹¹ LAFRANCE, Jean-Paul. 2019. *Présentation générale. Pour une approche critique de la société de l'information* [en ligne]. *Les Essentiels d'Hermès*, CNRS Éditions. [Consulté le 22 octobre 2021]. p. 9-32. ISBN 978-2-271-12184-4. Consulté à l'adresse : <http://books.openedition.org/editions-cnrs/18862>

I.1.2. Société de l'information : entre utopie et réalité

F. Bulinge, tout comme I. Compiège, appelle à la prudence sur l'aspect utopique de la société de l'information. Celle-ci peut en effet appeler l'idéal d'une société des savoirs, où l'accès à la connaissance serait universel et horizontal. L'accès à l'information, facilité par les TIC, n'implique pas l'accès à la connaissance, conçu actualisation de l'information vraie. Pour F. Bulingue, le principal danger provient de la surabondance d'information fluctuante, de l'infobésité caractéristique d'une société qui valorise l'information plus que la connaissance : l'une détient une valeur quantitative tandis que l'autre tient plus du qualitatif. « L'information [en tant qu'information vraie] rend libre, alors que, surabondante, elle, asservit »¹², martelant et saturant les mémoires. Cette surabondance de l'information s'accompagne en outre d'une perte de qualité (infopollution), menant à la propagation de ce qu'on appelle communément des « fake news » ou « infox », et d'information « vide » (telle qu'une vidéo de divertissement d'un chat jouant du piano par le biais d'un grossier montage). Les premières sont fausses tandis que les secondes ne peuvent être qualifiées ni de vraies ni de fausses. La période de pandémie de covid-19 est un exemple terrifiant de la prégnance de l'information dans nos vies à travers les médias. Si la société de l'information laisse envisager l'horizon d'une société du savoir et de la connaissance universelle, elle n'est pas pour autant son synonyme, bien au contraire (elle peut être sources ou vecteurs de méconnaissances et d'erreurs).

Ce dernier constat, qui pose la question de la liberté des individus dans une société de l'information, est repris par I. Compiège, pour qui cette société favorise le concept foucauldien de société de surveillance. Pour elle, la démocratisation des TIC et la multiplication des points de production de données permettent de conceptualiser le *Canopticon* (par opposition au *Panopticon* de Bentham). Ici, la surveillance ne provient pas d'un seul point omniscient, mais des individus eux-mêmes entre eux, rendant la société de surveillance autonome et non plus soumise au regard d'un petit groupe d'individu. Même si cette position peut être débattue, notamment à travers le concept de société de contrôle présenté par Deleuze et qui nous semble plus idoine au développement d'une société de l'information où la *data*

¹² BULINGE, Franck, CHOUET, Alain. 2014. Maîtriser l'information stratégique. Méthodes et techniques d'analyse. De Boeck. p. 267. ISBN : 978-2-8041-8914-3.

prend de plus en plus de valeurs, il permet de présenter les limites qu'un tel univers peut porter en lui. La valorisation de l'information, menant à sa diffusion et son observation intempestive rendrait les individus asservis au regard d'autrui et pousserait à l'extrême le phénomène déjà existant de la conformisation¹³.

Une autre nuance à apporter au concept de société de l'information est celle de l'accès aux TIC. Cet accès est à la fois matériel et immatériel : utiliser les TIC demande en effet de posséder le matériel adéquat, mais aussi les connaissances propices à leur exploitation. Pour C. Rizza¹⁴, si le développement d'internet et des technologies, ayant mené à la société de l'information, semble participer au développement social, force est de constater, avec J-P Letourneux, qu'il est également exclusif et facteur d'« inhumanité »¹⁵. Ce paradoxe de la société de l'information serait ainsi à l'origine d'une fracture numérique, entre les « inforiches » et les « infopauvre », c'est-à-dire ceux ayant accès et les capacités humaines d'exploitation des TIC, permettant d' « utiliser, gérer, manipuler les flux d'informations véhiculées »¹⁶ et ceux ne les ayant pas (ou très peu). Cette fracture mondiale entre pays développés et en développement peut également se retrouver dans une certaine mesure à d'autres échelles. B. Ollivier¹⁷ défend l'existence d'une multiplicité de fractures numériques, elle peut en effet se situer entre le « Nord et le Sud » de l'Europe ; entre « la ville et la campagne », et même entre les hommes et les femmes. L'Insee reprend ainsi ces caractéristiques dans une enquête de 2019¹⁸ concernant le territoire français, dans laquelle on reconnaît cette double disparité entre l'« équipement » (12% des Français ayant des difficultés à s'équiper) et le manque de « compétences de base » (47% des Français affirmant manquer de

¹³ Combien de nous se sont fait influencer par d'autre dans leur destination de voyage, allant parfois jusqu'à reproduire les exactes mêmes photos.

¹⁴ RIZZA, Caroline, 2006. « La fracture numérique, paradoxe de la génération Internet » [en ligne]. *Hermès, La Revue*. Vol. 45, no. 2, p. 25 32. [Consulté le 7 décembre 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2006-2-page-25.htm>.

¹⁵ LETOURNEUX, Jean-Pierre, 2006. « Humaniser les TIC » [en ligne]. *Hermès, La Revue*. Vol. 45, no. 2, p. 147 152. [Consulté le 28 juin 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2006-2-page-147.htm>.

¹⁶ DINET, Jérôme. 2008. *Usages, usagers et compétences informationnelles au 21e siècle*. Hermès Science Publications. p. 16. ISBN : 978-2-7462-2193-2.

¹⁷ OLLIVIER, Bruno, 2006. « Fracture numérique : ne soyons pas dupes des mots » [en ligne]. *Hermès, La Revue*. Vol. 45, no. 2, p. 33 40. [Consulté le 6 mars 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2006-2-page-33.htm>.

¹⁸ LEGLEYE, Stéphane, ROLLAND, Annaïck. 2019. « Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base » [en ligne]. Insee Première. p.4. Consulté à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397>

compétences de base). Les causes de cette (ou ces) fracture(s) numérique(s) seraient ainsi « plus sociales que technologiques » selon C. Rizza, ce qui en fait d'abord une fracture éducative, appelant à l'éducation aux médias et à la maîtrise informationnelle.

La société de l'information peut ainsi être considérée ou bien comme un univers idéalisée, une « utopie cybernétique d'une société idéale mondialisée »¹⁹, comme le défendent S. T.Balima²⁰ et F.Bulinge ; ou bien comme un idéal social déçu, mais toutefois criant d'implication dans la réalité de la vie humaine. Nous ne comptons pas ici participer à ce débat, mais simplement donner un aperçu de certaines limites pouvant être constatées et attribuées à la société de l'information. Aussi nous astreindrons-nous par la suite aux impacts d'une telle conception au niveau du monde professionnel et des activités des individus.

I.1.3. Conséquences de la société de l'information sur le monde professionnel

La société de l'information est ainsi une société qui, bien que reposant sur le développement et la démocratisation d'outils technologiques, est allée jusqu'à influencer le monde du travail. Le courant sociologique du post-industrialisme, porté notamment par Daniel Bell défend l'importance de l'information dans le monde du travail. La société de l'information ne serait pas alors autre chose que le changement de paradigme d'une société industrielle à une société post-industrielle, qui placerait l'information au cœur des logiques de production²¹.

Pour I. Compiègne, la société de l'information fait de l'homme moderne un « *homo numericus* », dans un monde où « l'activité humaine s'organise autour des technologies et des outils numériques »²². Lieu privilégié des activités humaines, le

¹⁹ BULINGE, Franck, CHOQUET, Alain. 2014. *Maîtriser l'information stratégique. Méthodes et techniques d'analyse*. De Boeck. p. 267. ISBN : 978-2-8041-8914-3.

²⁰ BALIMA, Serge Théophile. « Une ou des "sociétés de l'information ?" » [en ligne]. *Hermès, La Revue*. 2004. Vol. 40, no. 3, p. 205-209. [consulté le 2 février 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2004-3-page-205.htm>.

²¹ GUISE, Jacques de. 1976. *Daniel Bell. Vers la société post-industrielle* [en ligne]. Persée - Portail des revues scientifiques en SHS. Consulté à l'adresse : https://www.persee.fr/doc/comin_0382-7798_1977_num_2_1_1024.

²² COMPIEGNE, Isabelle. 2010. *La société numérique en question(s)*. Editions Sciences Humaines. p. 160. ISBN : 978-2-3610-6007-7.

monde du travail porte ainsi en lui les signes de l'avènement de la société du numérique (ou société de l'information).

L'importance de l'information dans nos sociétés nous a ainsi aussi bien rendu citoyen-usager des TIC que professionnels-usagers. Des compétences techniques sont ainsi partagées par les individus qui sont capables d'utiliser des ordinateurs, des tablettes, des réseaux sociaux, des logiciels de conversion, de traitement de texte, de localisation, de retouchage, etc. Philippe Perrenoux²³ parle même de « curriculum caché » pour souligner la présence d'aptitudes liées à la société de l'information et supposées chez les individus. Un recruteur s'attend ainsi à un minimum de savoir-faire de la part des candidats vis-à-vis des outils informatiques et d'internet. Savoir maîtriser l'information, permet « à l'individu de survivre et d'avoir du succès dans la « société de l'information ». [...] C'est l'une des « cinq habiletés essentielles » pour pouvoir intégrer le marché du travail dans l'avenir. »²⁴

La société de l'information suppose bien une culture informationnelle, c'est-à-dire une culture propre à une société caractérisée par l'abondance d'informations et la démocratisation des TIC. C'est une culture générale de cet univers, que le CNRTL définit comme l'« ensemble des connaissances de base dans les domaines intellectuels considérés comme importants par la société en place, qui précède la spécialisation et correspond à un niveau d'instruction secondaire »²⁵, autrement dit supposées chez tous les individus de cette société.

Ainsi la société du numérique se présente comme le paradigme dans lequel règne une économie, un espace, et une culture de l'information, dans et selon lesquelles les activités humaines (professionnelles entre autres) s'effectuent. Est-ce à dire pour autant que tous les individus de ce type de société soient aptes à utiliser et exploiter l'information ? Peut-on parler alors de compétences informationnelles « universelle » à une société ? Avant d'aller plus avant dans ce questionnement, il est important de préciser un certain nombre de concepts connexes aux compétences informationnelles, et constituant leur environnement.

²³ PERRENOUD, Philippe. « Curriculum : le formel, le réel, le caché » [en ligne]. [Consulté le 10 janvier 2021]. Consulté à l'adresse : https://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_1993/1993_21.html.

²⁴ SERRES, Alexandre. 2007. « De la culture informationnelle : définition(s), territoires, acteurs, contenus, enjeux, questions vives ». In: Séminaire du CERSIC " Culture informationnelle et institutions " [en ligne]. Rennes, France. [Consulté le 24 février 2021]. p.3. Consulté à l'adresse : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02327506>.

²⁵ Définition du terme « culture » par le CNRTL, [consulté le 11/04/21], consulté à cette adresse : <https://www.cnrtl.fr/definition/culture>.

I.1.4. Culture de l'information et culture informationnelle

Une société implique une culture, ou plusieurs cultures, en cela que pour vivre ensemble (« faire société ») il est nécessaire d'établir un système de valeurs érigé en référentiel commun. Pour l'UNESCO, une culture est en effet ce « *qui caractérisent une société ou un groupe social* »²⁶. Dès lors, il semblerait judicieux, dans un contexte de société de l'information, de s'intéresser à la notion de culture de l'information ; d'autant qu'il n'y aurait « pas de société de l'information sans culture informationnelle sociale »²⁷ : situer le monde du travail et des compétences dans la société de l'information revient à préciser la (ou les) culture(s) propres à celle-ci. Néanmoins cette notion s'avère difficile à aborder, car elle se mêle, se confond et s'inverse parfois avec les définitions de culture informationnelle ou d'autres.

B. Juanals utilise par exemple ces deux expressions comme des synonymes dans son ouvrage *La culture de l'information : du livre au numérique*²⁸ mais les distingue toutefois de la maîtrise de l'accès à l'information, nécessitant selon elle une formation technique propre. Bruno Devauchelle considère quant à lui que ce sont les « culture du numérique » et « culture de l'information » qui porte la même signification²⁹. D'autres encore selon qu'ils confondent telle ou telle définition rendent synonymes telle ou telle expression. Un réel chaos ressort de cette polyphonie sémantique, qu'il convient d'harmoniser ici, afin de pouvoir dans le reste de notre travail situer les différents acteurs du monde du travail à l'ère de l'information. Il existe ainsi deux manières de simplifier l'approche de ces expressions. La première revient à nier cette différence à travers une unique définition, comme le fait l'Ocotillo Information Literacy Group, pour qui culture de l'information, culture informationnelle, culture numérique, maîtrise de l'information et *information literacy* renvoient à « une série de compétences qui permettent à l'individu de survivre et d'avoir du succès dans la société de l'information ». La deuxième manière de démêler ce nœud sémantique est de différencier et de fixer les définitions, ce qui

²⁶ « Déclaration de Mexico sur les politiques culturelles ». Conférence mondiale sur les politiques culturelles, Mexico City, 1982.

²⁷ BALTZ, Claude. 1998. « Une culture pour la société de l'information ? Position théorique, définition, enjeux ». *Documentaliste-Sciences de l'information*, vol. 35, n° 2.

²⁸ LIQUETE, Vincent, LEHMANS, Anne, OLLIVIER, Bruno, THIBAUT, Françoise, CORDIER, Anne, STALDER, Angèle, DELAMOTTE, Eric, SERRES, Alexandre, BOSTANY, Joumana, et MALLOWAN, Monica. 2014. *Cultures de l'information*. Les Essentiels d'Hermès, CNRS Edition. p. 51.

²⁹ DEVAUCHELLE, Bruno, PLATTEAUX, Hervé et CERISIER, Jean-François. « Culture informationnelle, culture numérique, tensions et relations » [en ligne]. *Les Cahiers du numérique*. 2009. Vol. 5, no. 3, p. 51-69. [Consulté le 13 novembre 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-3-page-51.htm>.

implique de prendre parti à travers toutes celles proposées par les auteurs, car deux écoles se font face sur ce point. C'est ce que nous entreprendrons ici.

Pour Yolande Maury³⁰, la culture de l'information désigne des catégories techniques de « penser, classer, catégoriser », tandis que la culture informationnelle fait référence au symbolique, au social et politique, et vise l'autonomie des citoyens de la société de l'information (l'auteure utilise le terme d'« *empowerment* »).

Annette Beguin-Verbrugge et Susan Kovacs (*in Pragmatiques et politiques des cultures de l'information*, 2018) reprennent cette manière d'envisager les termes et définissent la *culture informationnelle* comme « un ensemble de connaissances et de savoir-faire partagés dans une communauté qui permettent de situer, de repérer, de qualifier, de traiter et de communiquer des informations de manière pertinente »³¹. Cette approche définitoire, également soutenue par Chapron et Delamotte est clairement présentée dans l'article d'Alain Chante, qui montre que selon ces auteurs, la *culture de l'information* serait plutôt « axée sur l'utilité, sur la technique permettant de dominer la nature par les objets », et donc par le biais de l'utilisation des outils numériques, tandis que la *culture informationnelle* aurait trait à la connaissance « permettant de dominer la nature par la pensée »³², c'est-à-dire permettant de nous rendre la société de l'information intelligible.

On aurait ainsi, selon ce groupe d'auteur, auquel on peut ajouter O. Le Deuff, la culture informationnelle comme *pratique et usages d'une société*, et la culture de l'information comme culture liée « *aux savoirs[scientifique] et à la participation* » dans un cadre disciplinaire.

Les définitions associées par ces auteurs aux expressions de culture de l'information et culture informationnelle sont par d'autres interverties. Sans nous attarder sur les quelques penseurs s'échappant de ces deux différentes conceptions des expressions, nous souhaitons ici faire montre de la difficulté à conceptualiser celle-ci, en donnant à voir les définitions données par ces autres auteurs, s'inscrivant dans les travaux précurseurs de Baltz à ce sujet.

³⁰ MAURY, Yolande. 2012. « D'une culture de l'information à une culture informationnelle... au-delà du penser, classer, catégoriser » [en ligne]. Université de Lorraine. p. 21. [Consulté le 21 juin 2021]. Consulté à l'adresse : <https://wikidocs.univ-lorraine.fr/pages/viewpage.action?pageId=50171254>.

³¹ LEHMANS, Anne, 2018. *Pragmatiques et politiques des cultures de l'information* [en ligne]. Habilitation à diriger des recherches. Université de Rouen, France. [Consulté le 23 février 2021]. Consulté à l'adresse : <https://hal.archives-ouvertes.fr/tel-01956567>.

³² CHANTE, Alain. ²⁰¹⁰. « La culture de l'information, un domaine de débats conceptuels » [en ligne]. *Les Enjeux de l'information et de la communication*. Vol. 2010, no. 1, p. 33 44. [Consulté le 4 janvier 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/journal-les-enjeux-de-l-information-et-de-la-communication-2010-1-page-33.htm>.

Pour celui-ci, « la culture informationnelle c'est d'abord plus que la culture de l'information »³³, c'est-à-dire que l'une engloberait et sous-entendrait la seconde. Cette manière d'aborder la différence entre ces expressions est reprise et détaillée par V. Liquète pour qui la *culture de l'information* équivaldrait à une « méta-culture[...] orientée vers l'acquisition d'une posture analytico-critique »³⁴, tandis que la culture informationnelle se réfèrerait aux différentes théories et épistémologies disciplinaires. Cette dernière serait selon l'auteur la meilleure traduction du célèbre terme anglo-saxon d'*information literacy*.

Certains, tel que A. Serres, émettent quelques réticences à faire de la culture informationnelle et de l'*information literacy* des synonymes, pensant que la première aurait une dimension plus large que la seconde, traduite quelquefois comme « maîtrise de l'information »³⁵.

Une autre conception de la littéracie permet de mieux comprendre la synonymie défendue par V. Liquète et B. Devauchelle³⁶ entre cette expression et celle de culture informationnelle. En la définissant comme le fait de « savoir quand et pourquoi on a besoin d'information, où la trouver, comment l'évaluer, l'utiliser, et la communiquer de façon éthique », la SCONUL octroie un aspect réflexif et éthique à la *literacy*, qui dépasse alors la simple maîtrise informationnelle.

Anne Lehmans³⁷ rejoint d'une certaine manière cette conception lorsqu'elle dissocie maîtrise de l'information, tout à fait technique, et culture informationnelle, englobant l'aspect social et citoyen de la culture de l'information. Elle distingue par ailleurs trois niveaux d'après lesquels l'*information literacy* (équivalent anglo-saxon et discutable de la culture informationnelle) diffère de la culture de l'information : celui de l'*objectif*, de « l'objet de l'«*activité éducative*» » et celui du *moyen*. L'un (la littéracie) vise le développement des *compétences*, l'autre (la culture de l'information) celui des

³³ BALTZ, Claude. 1998. « Une culture pour la société de l'information ? Position théorique, définition, enjeux ». *Documentaliste-Sciences de l'information*, vol. 35, n° 2.

³⁴ MAURY, Yolande, 2010. Définition(s) de la culture informationnelle [en ligne]. *Research Report*, Lille 3. [Consulté le 2 janvier 2021]. Consulté à l'adresse : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01009392>.

³⁵ MAURY, Yolande. 2012. « D'une culture de l'information à une culture informationnelle... au-delà du penser, classer, catégoriser » [en ligne]. Université de Lorraine. p. 21. [Consulté le 21 juin 2021]. Consulté à l'adresse : <https://wikidocs.univ-lorraine.fr/pages/viewpage.action?pageId=50171254>.

³⁶ DEVAUCHELLE, Bruno, PLATTEAUX, Hervé et CERISIER, Jean-François, 2009. « Culture informationnelle, culture numérique, tensions et relations » [en ligne]. *Les Cahiers du numérique*. Vol. 5, no. 3, p. 51-69. [Consulté le 13 novembre 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-3-page-51.htm>.

³⁷ LEHMANS, Anne, 2018. Pragmatiques et politiques des cultures de l'information [en ligne]. Habilitation à diriger des recherches. Université de Rouen, France. [Consulté le 23 février 2021]. Consulté à l'adresse : <https://hal.archives-ouvertes.fr/tel-01956567>

connaissances ; l'un prend pour objet l'*utilité* tandis que l'autre se tourne vers le *vrai* ; enfin l'un passe par une éducation intégrée à l'apprentissage (qui s'apprendrait de manière implicite) quand la *culture de l'information* (ainsi que la culture informationnelle) tend à passer par une éducation formelle (qui porterait explicitement sur la culture de l'information). L'un est « adaptation » (*information literacy*), l'autre « réflexion critique » (culture de l'information).

Selon V. Couzinet, la *culture de l'information* serait ainsi à rapprocher d'une culture générale de la société de l'information, tandis que la *culture informationnelle* se référerait à « des théories et à une discipline scientifique reconnue », les sciences de l'information (section CNU 71).

On a ainsi trois expressions au sens complexe et abstrait, ayant tendances à se recouper selon les traductions et interprétation que l'on en donne. Cette difficulté nous astreint à ce travail de tri, de simplification et de sélection engagé ici. Nous prenons ainsi le parti de nous en tenir aux successeurs de Baltz, et de considérer les expressions de culture de l'information, de culture informationnelle et d'*information literacy* comme tel :

- La **culture de l'information** est une culture générale analytique et critique, qui permet de se repérer, « d'apprendre à être un Homme, et d' apprendre à être un citoyen »³⁸ de la société de l'information. Elle requiert en outre une « maîtrise fonctionnelle »³⁹ de l'information, permettant un minimum de compétences en lecture, écriture et calcul.

- la **culture informationnelle** est une culture cette fois-ci technique et experte qui sous-entend une culture de l'information (son aspect social ainsi que réflexif) et fait appel à un enseignement technique et scientifique visant la maîtrise de l'information. Elle permet d'évoluer et de s'approprier l'information dans la société homonyme. M. Mallowan⁴⁰ la caractérise ainsi comme technique (maîtrise de l'information, pouvant en partie passer par une culture informatique), cognitive (maîtrise de l'accès à l'information) et critique (compris à travers la culture de l'information).

³⁸ CHANTE, Alain. 2010. « La culture de l'information, un domaine de débats conceptuels » [en ligne]. *Les Enjeux de l'information et de la communication*. Vol. 2010, no. 1, p. 33 44. [Consulté le 4 janvier 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/journal-les-enjeux-de-l-information-et-de-la-communication-2010-1-page-33.htm>.

³⁹ « Introduction à la maîtrise de l'information » [en ligne]. UNESCO [Consulté le 15 mars 2021]. 2007. p.112. Consulté à l'adresse : https://doc.dis.ac-guyane.fr/IMG/pdf/unesco_emi_2008-2.pdf.

⁴⁰ MALLOWAN, Monica, 2012. Intelligence de l'information : culture et pratiques émergentes dans un environnement informationnel complexe [en ligne]. Thèse, Poitiers. [Consulté le 9 février 2021]. Consulté à l'adresse : <http://www.theses.fr/s24683>.

- *l'information literacy*, équivaldrait à la maîtrise informationnelle dans un contexte éducatif dirigé vers l'acquisition de bonnes pratiques. Proche en ce sens de la culture informationnelle, elle ne reprend avec autant d'importance les aspects réflexifs et éthique impliqués par cette dernière (qui englobe la culture de l'information). La nuance qui pourrait de plus être faite entre ces deux expressions serait le caractère éducatif anglo-saxon, tourné vers un apprentissage implicite, moins que formel.

La société de l'information implique donc diverses cultures⁴¹ et une complexité aussi terminologique que conceptuelle. Il apparaît, selon la dichotomie culture de l'information et culture informationnelle, deux manières d'habiter ce monde, deux types de citoyens de la société de l'information : le citoyen libre, créateur, et le citoyen non libre, asservis aux outils et technologies. Le premier aurait ainsi une culture informationnelle, c'est-à-dire des savoirs techniques, cognitifs et réflexifs lui permettant de créer à travers la maîtrise des outils et de l'information. Le second quant à lui tiendrait de la culture de l'information et aurait ainsi une certaine culture générale de la société de l'information, mais des lacunes techniques et cognitives l'empêchant de se libérer du joug ergonomique des outils. Un troisième individu pourrait être pris en compte ici, en reprenant le triptyque platonicien de l'habitant de la cité, est serait l'étranger de cette société de l'information, qui n'aurait pas de culture de l'information (et par conséquent aucune culture informationnelle). La culture informationnelle se dresse ainsi comme le meilleur moyen de se projeter dans la société de l'information en tant qu'acteur professionnel conscient et technicien, plutôt qu'en utilisateur d'outils démocratisé et ergonomique, passant par une culture de l'information.

La société de l'information est donc une réalité complexe portant de nombreux enjeux. L'habiter revient à s'approprier une culture idoine à travers des outils techniques et des savoirs pouvant être facteur d'inégalité. Le monde professionnel est également impacté par cette société de l'information et des cultures qui y règnent. Travailler en son sein revient ou bien à mobiliser des connaissances et des pratiques partagées avec autrui dans une même culture de l'information ; ou bien à de plus faire appel à une maîtrise de l'information suggérée à travers la culture informationnelle. Pour M. Lamouroux « intégrer cette société de l'information, aujourd'hui, nécessite l'acquisition de

⁴¹ D'autres cultures (tel que la culture numérique, la cyberculture, l'e-culture, etc.) et littéracie (média littéracie, image littéracie, etc.) sont théorisées par les chercheurs, que nous ne développerons pas ici, car notre objectif n'est pas de livrer un aperçu exhaustif de la littérature sur le sujet des cultures de la société de l'information, mais plus simplement de situer les compétences informationnelles dans la société de l'information.

compétences informationnelles »⁴². Qu'en est-il justement, de ces compétences informationnelles devant permettre cette maîtrise de l'information, dans le monde professionnel ?

I.2. COMPÉTENCES INFORMATIONNELLES ET MONDE PROFESSIONNEL

I.2.1. Point sur l'expression de professionnel de l'information

Dans le monde professionnel, il existe un groupe d'individus caractérisé par leur objet de travail : l'information, qu'elle soit brute, en flux ou contenue dans les documents. Ceux-ci se recoupent sous l'appellation prosaïque de « professionnels de l'information »⁴³.

J-P Accart distingue ainsi sous cette désignation de professionnels de l'information et de la documentation « trois grandes catégories : archivistes, bibliothécaires et documentalistes »⁴⁴. Force est de constater qu'avant d'être ce que l'auteur appelle des « domaines », ces termes renvoient à des métiers au caractère plus ou moins historique. Certes, le métier de documentaliste est en quelque sorte récent⁴⁵ (comparé au métier de bibliothécaire qui à l'instar de celui d'archiviste peut remonter jusqu'à l'Antiquité). Cependant, il a une certaine antériorité par rapport à l'émergence de la société de l'information. Cette dernière a tant impacté les pratiques professionnelles que ces trois métiers de l'information et de la documentation s'en sont vus bouleversés, au point de pouvoir parler d'un avant et

⁴² LAMOUREUX, Mireille. 2008. « Compétences et culture informationnelles » [en ligne]. Réunion interlocuteurs académiques de documentation, Ministère de l'Éducation nationale. p. 36. [Consulté le 26 avril]. Consulté à l'adresse : <https://cepecdoc.cepec.org/Documents/competencesinfo.ppt>.

⁴³ Il est intéressant de rappeler ici l'existence des expressions de « professionnels de l'information et de la documentation » et de « professionnels de l'information et de la communication » souvent employés comme synonymes. Ces expressions sont toutes deux englobées par celle de « professionnels de l'information » et la constituent. Elles renvoient chacune à un ensemble de métiers selon que ceux-ci sont plus ou moins portés sur la diffusion de l'information, conçue comme une des étapes constitutives des activités des professionnels de l'information.

⁴⁴ ACCART, Jean-Philippe et RÉTHY, Marie-Pierre. 2015. *Le Métier de Documentaliste* [en ligne]. Éditions du Cercle de la Librairie. ISBN 978-2-7654-1461-2. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/le-metier-de-documentaliste--9782765414612.htm>.

⁴⁵ BLANQUET, Marie-France. 2014. *Documentalistes. Leur histoire de 1900 à 2000*. Canopé – CNDP. p. 190. ISBN : 978-2-240-03530-1.

d'un après internet. Les activités de ces métiers ont tant évolué, qu'ils ont donné naissance à une myriade d'appellations, de nouveaux métiers, faisant de ces trois professions dont ils étaient issus, des « catégories de métiers », notamment pour celui de documentaliste.

La cartographie de 2013 de l'ADBS⁴⁶ permet de se représenter plus précisément cette variété de professions supposées par les domaines de métiers de J-P Accart ; mais aussi d'y articuler les métiers de « l'information et de la communication » tout aussi présents dans l'expression « professionnels de l'information ». Plusieurs familles de métiers y sont ainsi représentées : les métiers en lien avec la gestion des ressources informationnelles, avec le record management, l'architecture de l'information, l'édition numérique, la gestion des connaissances, la communication web, et la veille. Ce travail de représentation des professions et d'autant plus utile qu'il est ardu. En effet, rendre compte de manière exhaustive des métiers de l'information est une tâche complexe, du fait de l'évolution rapide des professions et de la multiplicité des appellations.

La « logique professionnelle » qui unit ces métiers sous l'appellation professionnelle de l'information est, selon J-P Accart⁴⁷, la « fonction information documentation ». Celle-ci reprend une chaîne d'activité que tous ces métiers réalisent dans des contextes et des échelles différents : l'acquisition/collecte, le traitement, et la diffusion⁴⁸ de l'information. Ces étapes de travail sont également structurantes des métiers de la communication, aussi pourrait-on remettre en cause le choix de l'usage de l'expression « fonction information documentation » plutôt que celle de « fonction information », qui permet d'inclure les professionnels de la documentation ainsi que de la communication (d'autant que bon nombre de métiers, tels que celui de chargé de veille, empiètent sur ces deux familles).

En résumé l'ensemble de ces professions ont pour point commun d'être des métiers de la gestion de l'information. Leur particularité tient en cela qu'ils mobilisent des compétences précises pour gérer ce matériel : des compétences

⁴⁶ Cartographie des métiers des professionnels de l'information réalisée par l'Adbs. Consulté à l'adresse : <https://www.adbs.fr/sites/default/files/pages/adbs-2013-cartographiemetiers.pdf>.

⁴⁷ ACCART, Jean-Philippe et RÉTHY, Marie-Pierre. 2015. *Le Métier de Documentaliste* [en ligne]. Éditions du Cercle de la Librairie. ISBN 978-2-7654-1461-2. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/le-metier-de-documentaliste--9782765414612.htm>.

⁴⁸ *Ibid.*

regroupées communément sous la terminologie de « compétences informationnelles ».

I.2.2. Définition des compétences et des compétences informationnelles

Les compétences informationnelles sont définies par le CREPUQ⁴⁹ comme « l'ensemble des aptitudes permettant aux individus de déterminer les moments où ils ont un *besoin* d'information et de *trouver*, d'*évaluer* et d'*utiliser* cette information ». Cette définition se démarque, au premier abord, par son apparente simplicité, qui n'est due en réalité qu'à sa tendance à généraliser et catégoriser les compétences informationnelles. En effet, ces dernières sont ici assimilables à une recherche méthodique d'information. Serait ainsi compétent celui qui serait apte, à travers l'utilisation des TIC, de rechercher et de diffuser de l'information.

Néanmoins, il peut paraître exagéré de qualifier de compétent quelqu'un effectuant une recherche Google, comme le souligne B. Simonnot⁵⁰. Nous serions peut-être plus enclins, dans le référentiel de la culture informationnelle (telle que défini ci-avant), de parler d'« aptitude » ou d' « habileté » ; termes qui renvoient plus à des « dispositions naturelles »⁵¹, acquises sans effort, qu'au résultat d'un apprentissage ou d'un travail. B. Simonnot parle ainsi de « génération Google »⁵², qualifiant les personnes nées avec le web « grand public » et s'étant appropriées subrepticement, « naturellement » des aptitudes d'utilisation de machines et d'outils de recherche, tels que Google. Pour elle, de tels individus ne peuvent-être considéré comme compétent d'un point de vue informationnel, et eux-mêmes considèrent que « l'usage des moteurs de recherche ne nécessiterait pas de compétences particulières ». D'autre part, cela reviendrait à retirer l'aspect cognitif des compétences informationnelles, ainsi réduit à la capacité technique d'utilisation des

⁴⁹ CREPUQ. 2005. « Normes sur les compétences informationnelles dans l'enseignement supérieur de l'Association of College and Research Libraries » [en ligne]. p.15. [Consulté le 7 juin 2021]. Consulté à l'adresse : http://ptc.quebec.ca/pdci/system/files/documents/administration/2005_normeacrl_tradcrepuq.pdf.

⁵⁰ DINET, Jérôme. 2008. *Usages, usagers et compétences informationnelles au 21e siècle*. Hermès Science Publications. p. 25. ISBN : 978-2-7462-2193-2.

⁵¹ Nous faisons ici référence au sens étymologique de « naturel », qui renvoie au terme latin *nascor*, signifiant « naissance ». Ainsi, par « disposition naturelle », nous entendons toutes les dispositions acquises suite à l'influence de l'environnement sur l'individu qui y évolue.

⁵² DINET, Jérôme. 2008. *Usages, usagers et compétences informationnelles au 21e siècle*. Hermès Science Publications. p. 25. ISBN : 978-2-7462-2193-2.

TIC. Il est moins question ici de compétences techniques, propres à une véritable maîtrise informationnelle, que d'aptitudes, relevant plutôt d'une certaine maîtrise fonctionnelle. Les individus sont alors plus dans une culture de l'information (où prime l'« autoformation ») qu'informationnelle.

J. Shapiro fait même des compétences informationnelles le nouveau bagage fondamental de nos sociétés :

*La compétence informationnelle devrait être conçue comme un **nouvel art libéral** comprenant aussi bien **l'utilisation des ordinateurs et l'accès à l'information**, qu'une **réflexion critique** sur la nature de l'information elle-même, son infrastructure technique, de même que son **impact et son contexte social, culturel et même philosophique**. Ces éléments sont considérés aussi **essentiels à la structure mentale de l'individu instruit de l'ère moderne de l'information** que le Trivium de base des arts libéraux (grammaire, logique et rhétorique) était essentiel à une personne instruite dans la société médiévale.*⁵³ [La grasse des termes a été ajoutée par nous].

La définition donnée par le CREPUQ n'est cependant pas tout à fait hors propos. En effet, la démarche de recherche et d'appropriation de l'information qu'elle suggère est méthodique : taper sa question sur Google ne suffit plus pour être qualifié de compétent. Cette définition a le mérite de simplifier les différentes activités propres aux compétences informationnelles. Eisenberg et Berkowitz ont développé le modèle des *Big 6 Skills*⁵⁴, pour rendre compte des étapes que les compétences informationnelles permettent de réaliser pour exploiter l'information, et qui toutefois correspondent à la définition du CREPUQ. On y retrouve l'identification des besoins informationnels (étape 1 *des Big 6 Skills* : définition de la tâche) ; la récolte des informations (étapes 2 : stratégies de recherche et 3 : localisation et accès) ; leur utilisation (étape 4 : Utilisation) ; et leur évaluation (étape 5 : Synthèse et 6 : Évaluation).

Les compétences informationnelles sont ainsi considérées comme « un savoir agir, au travers d'un véritable travail intellectuel de compréhension des processus

⁵³ SHAPIRO, Jeremy, HUGUES, K. Shelley, 1996. *Information literacy as a liberal art*. *Educom Review*, vol. 31, no 2, p. 31-35.

⁵⁴ KARSENTI, Thierry, DUMOUCHEL, Gabriel et KOMIS, Vassilis. « Les compétences informationnelles des étudiants à l'heure du Web 2.0 : proposition d'un modèle pour baliser les formations » [en ligne]. *Documentation et bibliothèques*. 2014. Vol. 60, no. 1, p. 20-30. [Consulté le 4 février 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.erudit.org/fr/revues/documentation/2014-v60-n1-documentation01194/1022859ar/>

d'information et des enjeux sous-jacents »⁵⁵. Elles constituent donc une démarche méthodique, constituée de savoirs cognitifs, ou de savoirs-connaissances, mais aussi de savoir-faire (dont en partie des aptitudes « naturellement » acquises).

Ces compétences (savoirs-connaissances et savoir-faire) nécessitent donc un apprentissage, non seulement technique et technologique, mais aussi théorique sur l'information. En témoignent les nombreuses démarches nationales, souvent tournées vers la formation et visant le développement des compétences informationnelles des citoyens, telles que le document « eEurope » ou la PDCI (Promotion du développement des compétences informationnelles)⁵⁶. La prise de conscience de l'importance de l'information pour la société a donc poussé les institutions à développer les compétences informationnelles (ou numériques) des citoyens, dans le but de développer une culture informationnelle.

I.2.3. Les compétences informationnelles et les non-professionnels de l'information

Il peut paraître difficile, selon cette conception, méthodique et précise des compétences informationnelles, de les projeter en dehors des métiers appartenant au champ des SIC. Ceux que l'on nomme parfois les « professionnels de l'information » sont les premiers à être considéré comme compétent en information, ne serait-ce que par leur appellation. Ces derniers regroupent traditionnellement « trois grandes catégories : archivistes, bibliothécaires et documentalistes »⁵⁷ (bien que les métiers de la communication pourraient en faire partie). La dernière se diversifiant elle-même en plusieurs métiers. Elle peut ainsi se caractériser comme l'ensemble des professionnels qui travaillent – directement ou indirectement (par le biais d'un média) – avec l'information et ses différents supports. Il est possible de les considérer comme tels au sens où leur activité professionnelle requiert une maîtrise informationnelle, exigée par les outils informatiques et les nouvelles attentes et pratiques usagers.

⁵⁵ OLLIVIER, Bruno, 2006. « Fracture numérique : ne soyons pas dupes des mots » [en ligne]. *Hermès, La Revue*. Vol. 45, no. 2, p. 33 40. [Consulté le 6 mars 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2006-2-page-33.htm>.

⁵⁶ <https://ec.europa.eu/digital-single-market/> et <http://ptc.quebec.ca/pdci/>

⁵⁷ PRÉVOT-HUBERT, Martine, 2004. « Les professionnels de l'information en France » [en ligne]. *Documentaliste-Sciences de l'Information*. Vol. 41, no. 3, p. 182 186. [Consulté le 6 octobre 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2004-3-page-182.htm>.

Difficile en effet de concevoir un infirmier, un ouvrier viticole ou un peintre comme des professionnels de l'information. Bien qu'ils puissent avoir certaines connaissances en matière de technologie et avoir l'habitude d'utiliser des outils numériques, leur activité professionnelle ne nécessite pas spécifiquement leur actualisation, au sens aristotélien du terme. Influencés tout de même par le développement du numérique et la place grandissante du secteur tertiaire, certains de ces métiers peuvent tout de même aujourd'hui faire appel à des aptitudes informationnelles, sans pour autant requérir de réelles compétences. L'infirmier par exemple doit à présent enregistrer la feuille de soin des patients et la remplir informatiquement ; l'ouvrier vérifier les prévisions météo des jours à venir, ne serait-ce que pour adapter sa tenue de travail. Si les aptitudes techniques s'infiltrent de plus en plus dans le monde du travail, certains métiers se présentent néanmoins plus étanches, bien que le besoin d'information ne soit jamais bien loin. Tels l'ouvrier viticole ou le peintre, qui respectivement, s'en remettent à un producteur ou à un chef de culture pour s'informer (pour savoir quand démarrer le palissage des vignes ou la récolte du raisin) ou n'utilisent parfois pas l'information et ses outils... jusqu'à ce qu'il faille communiquer sur son travail (par le biais d'un agent artistique par exemple).

Nonobstant cela, il existe des métiers qui font un plus grand usage de l'information et qui rendent difficile la séparation du statut de professionnel de l'information « traditionnel » (c'est-à-dire se référant au bibliothécaire, à l'archiviste, au documentaliste ou encore aux métiers de la communication), du statut de professionnel exploitant des compétences informationnelles. Cela semble être le cas de la plupart des cadres et des professions intellectuelles supérieures, que G. Balmissse appelle les *knowledge workers*, ou « travailleurs de la connaissance »⁵⁸. Ces premiers ont besoin, du fait de leur responsabilité, de savoir utiliser les outils du numérique et se mouvoir efficacement à travers les flux d'informations. Les chercheurs quant à eux font appel à des compétences informationnelles pour capitaliser des connaissances. Leurs activités les obligent à apprendre où trouver l'information, à reconnaître sa valeur scientifique et à la traiter. Cette activité de recherche d'information peut même s'apparenter parfois à une activité de veille, au sens où elle devient organisée en processus. Il en va par exemple du chef de culture

⁵⁸ <https://www.decitre.fr/livres/du-web-2-0-a-l-entreprise-9782746219304.html>

qui doit réaliser une veille sur les conditions météorologiques pour adapter l'activité de ses ouvriers ; du chercheur devant « se tenir au courant » des actualités, évolutions et avancée d'une discipline ; ou encore du cadre de santé, toujours à l'affût des signaux faibles susceptibles de l'aider à anticiper certaines crises.

Il s'avère alors qu'une partie de professionnels font appel à des compétences informationnelles, plus que d'aptitudes, pour servir au mieux leur activité principale. Peut-on pour autant comparer leur pratique à celle de ceux que l'on regroupe sous l'appellation de « professionnels de l'information » qui, à première vue, semblent primordialement caractérisés par ce type de compétences ?

CONCLUSION DE LA PREMIÈRE PARTIE

Dans cette première partie de notre travail, nous avons tenté de montrer le contexte dans lequel évolue le professionnel de l'information réalisant une activité de veille. La société de l'information, caractéristique de notre époque, fait naître le besoin de maîtrise de l'information. C'est une société qui regroupe notamment une culture de l'information, par laquelle les citoyens développent une maîtrise fonctionnelle de l'information, constituée d'aptitudes permettant de participer à la vie sociétale par l'usage des TIC et du web, à travers par exemple des activités de recherche d'information et de curation. Au-delà de cette culture, il existe une culture informationnelle, qui tout en reprenant ces caractéristiques implique de plus une maîtrise informationnelle passant par l'exploitation de compétences homonymes. Ces différentes maîtrises, complémentaires, constituent le cœur des métiers des professionnels de l'information, mais peuvent dans certains cas se retrouver chez d'autres professionnels. Dans le monde du travail, l'utilisation de l'information a son importance, aussi des profils non professionnels de l'information, tels que les travailleurs de la connaissance, sont amenés à mobiliser des compétences informationnelles à travers des activités de curation, de recherche d'information, voire de veille, comme support de leur activité principale. Les veilleurs, en tant que professionnels de l'information, possèdent eux aussi cette maîtrise informationnelle. L'importance de savoir gérer l'information, ainsi que le développement des compétences des individus dans ce sens, laisse envisager dans un contexte de veille la possibilité de la mise en place d'une veille 2.0, remettant en question la place du veilleur professionnel vis-à-vis de ces nouveaux professionnels utilisateurs de

I. SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION ET MONDE PROFESSIONNEL

l'information. Nous en venons ainsi à nous questionner sur les compétences, cette fois des veilleurs, pouvant justifier ou non leur statut au sein d'une veille collaborative.

II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR

II.1. LA VEILLE DANS LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION : LA VEILLE 2.0

Afin de répondre à ce questionnement visant à légitimer la place du professionnel de l'information au sein d'une société homonyme (composé entre autres de non-professionnels de l'information mobilisant des compétences aux allures semblables), nous avons fait le choix de nous arrêter sur un des nombreux métiers que recoupe l'expression de professionnels de l'information : le veilleur. Ce choix se justifie en partie par notre activité de veilleur en alternance, mais également par la proximité entre les activités informationnelles des travailleurs de la connaissance, souvent assimilable à de la recherche d'information, et celles des chargés de veille.

II.1.1. Qu'est-ce que la veille ?

II.1.1.1 Courte histoire de la veille et du métier de veilleur

Le métier de veilleur est un métier récent. Il s'inscrit dans le court historique du métier de documentaliste et se développe avec la prise de conscience de l'importance de l'information. En 1988, un Comité d'orientation stratégique de l'information scientifique et technique de la veille technologique est mis en place par le gouvernement français. L'expression de veille technologique, bien que symptomatique du besoin de gestion de l'information, ne renvoie cependant pas directement au métier de veilleur, mais plutôt à une activité stratégique devant être favorisée. Le métier de veilleur ne naîtra officiellement qu'avec l'apparition du premier DEA (ancien équivalent du master) en « information stratégique et technique, veille scientifique et technique » à l'université d'Aix Marseille, qui formera des professionnels de l'information spécialisés dans la gestion stratégique de l'information.

La veille et le métier de veilleur prendront véritablement son essor en France autour des années 90, avec le développement de l'intelligence économique (IE).

II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR

Cette dernière est définie dans le rapport Martre de 1994, qui lança le développement de ce système d'« actions coordonnées de recherche, de traitement, de distribution et de protection de l'information obtenue légalement, utile aux acteurs économiques en vue de la mise en œuvre de leurs stratégies individuelles et collectives »⁵⁹. Ce rapport avait en outre, avec en 2003 le rapport Carayon, pour objectif de rendre compte à l'état français des pratiques de l'intelligence économique dans le monde (notamment les USA, le Japon, la Grande-Bretagne, l'Allemagne et la Suède qui étaient déjà impliqués dans son développement). L'intelligence économique prend en considération un type d'information jusque-là dédaignée (au profit de l'information fermée : grise et noir) : l'information ouverte. Un contexte d'industrialisation, de concurrence économique, militaire, mais aussi de progrès influence donc le développement de la veille informationnelle. Conçu par l'AFNOR comme une « activité continue en grande partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, etc., pour en anticiper les évolutions »⁶⁰, la veille consolide la démarche d'intelligence économique. Elle correspond alors bien à ce travail de gestion stratégique de l'information en vue de la participation à la performance économique des entreprises, dont parle le rapport Martre.

Au début « technologique », la veille s'est diversifiée et déclinée selon le type d'information stratégique qu'elle doit sonder. La veille technologique, ou scientifique et technique, s'enquiert ainsi de l'évolution des brevets et des publications scientifiques et techniques. La veille concurrentielle quant à elle s'intéresse plutôt à l'information relative aux produits, aux activités des concurrents de l'organisme pour lequel s'effectue la veille. Il existe aussi une veille juridique, qui se renseigne sur l'évolution des législations et sur les normes en vigueur. Beaucoup d'autres types de veilles peuvent être identifiées, comme la veille image surveillant la réputation d'une entreprise, etc. Toujours stratégique, c'est-à-dire permettant de déterminer une conduite de développement d'un organisme, la veille se présente comme un atout majeur pour les institutions dans une société numérique qui place l'information au cœur de l'accroissement l'économie.

⁵⁹ MARTRE, Henri, 1994. « Intelligence économique et stratégie des entreprises » [en ligne]. p. 167. [Consulté le 13 novembre 2021]. Consulté à l'adresse : https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/information-strategique-sisse/rapport-martre.pdf.

⁶⁰ [Norme Afnor XP X 50-053](#)

II.1.1.2. *Activité de veille, de curation et recherche d'information*

Avant d'aller plus avant dans la définition de l'activité de veille et de la place qu'elle peut occuper dans les activités des travailleurs de la connaissance et des compétences qu'elle mobilise, il nous paraît intéressant de préciser ce qu'elle n'est pas. Aussi décidons-nous ici de distinguer à différents niveaux (démarche entreprise, objectif visé, outils favorisés, etc.) trois des activités pouvant facilement être confondues : la veille, la curation, et la recherche d'information [annexe 1].

De manière très schématique et sur le plan numérique, la recherche d'information (en tant qu'activité, et non de domaine d'étude) renvoie à une activité ponctuelle et objective visant un besoin sur le court terme. Elle utilise généralement les moteurs de recherche et le langage naturel, bien qu'elle puisse être plus experte (et utiliser des opérateurs booléens, des bases de données, etc.). Elle se retrouve chez tous les habitants de la société de l'information ayant une maîtrise fonctionnelle de l'information. Un adolescent peut par exemple être amené à réaliser une recherche d'information en interrogeant simplement (*i.e.* en langage naturel) un moteur de recherche tel que Google pour savoir quel temps il fera dans la semaine. La recherche d'information est ainsi généralement dirigée vers un objectif précis, et peut être pratiquée par tous les individus avec plus ou moins d'expertise.

La curation quant à elle comprend revient à « collecter, sélectionner et partager de l'information en ligne »⁶¹. Elle fait référence à une activité subjective, liée au web 2.0, selon laquelle on recherche ou non de l'information (on peut en effet « tomber » par hasard sur une information en « surfant », c'est ce qu'on peut appeler le butinage) en lien avec ses centres d'intérêt, et que l'on va ensuite diffuser ou valoriser auprès de sa communauté. Il en va par exemple des réseaux sociaux où un internaute peut découvrir une vidéo divertissante et la partager avec ses « amis » en ajoutant un commentaire visant à appuyer un côté humoristique, dramatique, horrifique, grotesque, etc. La curation se situe ainsi aussi bien au niveau des usagers lambda, que des professionnels qui de la même manière peuvent être amenés à partager une information rencontrée, jugée intéressante, avec un groupe de collègue.

⁶¹ CANET, Florence, 2017. « La veille ordinaire en ligne : une pratique informationnelle en émergence » [en ligne]. *I2D - Information, données documents*. Vol. 54, no. 2, p. 70 79. [consulté le 8 février 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-2-page-70.htm>.

À l'instar de la recherche d'information, la veille est objective et dirigée (elle cible un objectif). Cependant, sa visée n'est pas la réponse instantanée ou ponctuelle à une question précise, mais le filtre continu et méthodologique d'informations pertinentes selon les besoins d'un organisme. La démarche de veille peut ainsi comprendre la recherche d'information et la curation, dans la mesure où ces activités ponctuelles peuvent constituer les étapes du système de veille. Un individu effectuant ainsi une recherche d'information de manière régulière sur un sujet donné peut être jugé comme réalisant une veille sur ce sujet. Curation, recherche d'information et veille ne sont donc pas tout à fait opposées et peuvent participer l'une des autres. Le caractère « accessible » de ces deux premières activités peut ainsi nous amener à distinguer deux types de veille : une veille « ordinaire », ou « amateur »⁶², qui n'a de processuel que sa régularité à réaliser une recherche d'information ou de la curation, et une veille à proprement parler reprenant un processus normalisé et méthodique.

II.1.1.3. Définition et processus de veille

La veille, que nous qualifierons avec F. Canet de « professionnel » (c'est-à-dire se rapportant aux professionnels de l'information) est un processus permettant de « surveiller » l'environnement informationnel d'un organisme et ainsi de l'aider à mieux s'y mouvoir. Itérative, elle répond à un cycle normalisé par l'AFNOR (XP X 50-053) pouvant se décomposer en cinq étapes : l'analyse des besoins, la définition du périmètre, la collecte, le traitement et la diffusion.

La première de ces étapes, l'expression des besoins est primordiale. Elle permet d'identifier les informations pouvant être bénéfiques à la structure pour laquelle est réalisée la veille. Cette étape demande un soin particulier, car elle permet de donner une ligne directrice à la réalisation de la veille. Définir les contours d'un besoin est le meilleur moyen de s'assurer tendre vers lui, et d'ainsi de ne pas le manquer. Elle passe en outre par l'analyse de l'environnement de l'organisme pour laquelle s'effectue la veille.

La définition du périmètre est proche de cette première étape, à la différence qu'au lieu de définir ce qui rend une information pertinente pour une structure, elle va plutôt tenter de délimiter un « lieu » vers lequel diriger sa veille. Elle fait ainsi

⁶² *Ibid.*

directement écho à l'analyse des besoins, qui répond à la question « de quoi ai-je besoin ? », avec la question « où vais-je trouver ce dont j'ai besoin ? ». Définir un périmètre de veille revient ainsi à réaliser un *sourcing*, c'est-à-dire à dresser la liste des sources contenant les informations qui pourraient potentiellement répondre à mes besoins.

La troisième étape du processus de veille est la collecte de l'information. Celle-ci consiste, à partir du *sourcing* réalisé, à sélectionner les informations répondant aux besoins définis. Autrement dit, c'est une activité manuelle de captation et d'organisation des informations selon les critères de pertinences identifiés avec la première étape.

Après avoir collecté des informations évaluées comme pertinentes, il convient de les traiter, c'est-à-dire d'apporter une valeur ajoutée aux informations collectées. Cet exercice permet de pointer l'information utile, d'aiguiser son intérêt à travers un traitement intellectuel, qui peut par exemple prendre la forme d'un livrable : panorama de presse, dossier documentaire, note de synthèse, etc. Ce travail permettra de rendre l'information rapidement digeste, en vue de l'étape suivante.

L'étape de la diffusion justifie les étapes précédentes, car c'est elle qui va permettre de délivrer les informations utiles et traitées aux professionnels concernés. Elle doit cibler les dépositaires et « se donner », en leur épargnant tout effort de recherche. Cette étape n'est cependant pas la dernière. La veille est en effet cyclique, au sens où chaque étape est successible de venir en modifier une autre. Diffuser l'information peut par exemple amener un réajustement du périmètre de la veille si les informations diffusées n'aident pas les bénéficiaires et ne répond pas à ses besoins du moment. La réalisation de ce processus appelle donc une maîtrise des outils numériques et des savoirs, constitutifs des compétences informationnelles.

II.1.2. Quelles compétences informationnelles pour l'activité de veille

Nous avons vu que le processus de veille pouvait ainsi se concevoir comme une suite de tâches réalisées de manière méthodique par le veilleur professionnel de l'information. Mais quelles compétences informationnelles ces différentes activités appellent-elles ?

II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR

Le schéma [annexe 2] du cycle de vie de l'intelligence économique décliné en compétence réalisé par le guide l'AAIE-IHEDN (Association des auditeurs en intelligence économique de l'Institut des hautes études de défense nationale)⁶³ semble un bon point de départ pour déterminer par la suite les compétences propres à l'activité de veille. En effet, les différentes étapes du cycle de la veille : analyse des besoins, définition du périmètre, collecte, traitement et diffusion de l'information sont identifiables dans ce schéma organisé autour du cycle de l'intelligence économique dans laquelle la démarche de veille s'inscrit. Ce dernier comporte quatre étapes intitulées « orienter / animer », « collecter », « traiter / analyser », « diffuser / restituer », et dans lesquels peuvent se retrouver les activités de veille, celle-ci étant un des trois processus constitutifs de l'intelligence économique avec la protection/sécurité, et la communication/influence⁶⁴. L'analyse de ce schéma nous permet de dresser un tableau synthétique des compétences identifiées [annexe 3].

Dans la première des étapes du schéma, on retrouve les activités de définition des besoins informationnels et de définition du périmètre de la veille. Elles sont identifiées dans le document comme des activités requérant des compétences dans l'identification des informations brassées par l'entreprise et à analyser, reformuler, puis exprimer les besoins de celle-ci. En outre, il faut, pour bien déterminer le périmètre de sa veille, être capable de se projeter dans l'avenir (adopter une attitude prospective) et de comprendre les enjeux de l'organisme. Enfin, la capacité à animer, coordonner et développer un réseau interne et externe peut se révéler intéressante dans le cadre de la veille, au sens où ce dernier est amené à travailler avec d'autres professionnels et à se rapprocher de l'information, et de ses relais humains.

Pour ce qui est de l'étape de la collecte, on reconnaît bien entendu la démarche de veille du même nom, mais aussi de définition du périmètre. Cette étape appelle trois activités. Tout d'abord, le traitement des sources, qui requiert des compétences de recherche, d'analyse, des sources, mais aussi dans la qualification des sources. C'est à ce niveau que l'on décèle des caractéristiques proches de l'activité de définition du périmètre de la veille qui voisine avec la définition des besoins

⁶³ ANCEL, Antoine, ANYONUCCI, Bernard, BOULANGER, Nathalie, et al. 2009. « Métiers et compétences de l'intelligence économique dans les PME » [en ligne]. Association des auditeurs en intelligences économique – Institut des Hautes Études de Défense Nationale. p. 62. [Consulté le 14 mars 2021]. Consulté à l'adresse : https://ie-ihedn.org/wp-content/uploads/2011/12/Metiers_IE_PME.pdf.

⁶⁴ <https://www.glossaire-international.com/pages/tous-les-termes/intelligence-undefinedconomique.html>

II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR

informationnelle. Apparaît en deuxième l'activité de surveillance des sources précédemment définies. On y retrouve des compétences d'observations attentives et continues d'un environnement. Enfin, le veilleur peut être amené à exercer ponctuellement des activités de recherche, de curation, qui nécessite des compétences dans l'identification d'un problème précis et sa mise en concordance avec les besoins du demandeur. Il faut savoir faire la part des choses entre ce que le demandeur aimerait savoir (son besoin d'information) et ce qui peut se trouver effectivement.

L'étape du traitement et de l'analyse génère des activités de sélection et de validation de l'information utile et pertinente, d'analyse de ces informations, et d'organisation d'icelles. En effet, la veille demande des compétences dans l'évaluation des informations, permettant notamment de les croiser, de les prioriser. Par ailleurs, il est primordial de savoir synthétiser l'information et de la retenir pour pouvoir la mettre en perspective et apporter des clés de lectures. Ces compétences de mémorisation passent par ailleurs par la capacité à organiser et stocker ces informations ainsi qu'à se les rendre accessibles facilement et rapidement.

La dernière étape, où se retrouve celle de diffusion de l'information, est présentée comme composée de 4 activités. Là aussi les étapes de la veille se retrouvent. Cette dernière doit en effet diffuser en interne les informations pertinentes et utiles, et pour cela, être capable d'identifier les destinataires (un DRH n'a pas les mêmes besoins et attentes en information qu'un expert en recherche et développement). Cette diffusion passe aussi par la création de livrables documentaires, qu'il faut être en mesure de réaliser. Ensuite, la diffusion peut également impliquer la transmission des informations traitées à l'oral, dans le cadre de réunion par exemple, où des compétences communicationnelles sont souvent requises pour susciter l'intérêt et maintenir l'attention des auditeurs. Par la suite, le veilleur doit s'enquérir du retour de ses collaborateurs, et donc mobiliser des compétences d'écoute et d'attention, lui permettant aussi bien de repérer ce qui est dit, que ce qui n'est pas dit, par exemple à travers la détection de signaux faibles.

Après cette étape la roue de l'Intelligence économique, de la même manière que le cycle de la veille rejoint l'étape de cadrage des besoins, et continue son processus itératif. Il est important de noter que l'ensemble des activités et compétences présenté ici baignent dans un bain de maîtrise des outils (le plus souvent numériques), permettant et/ou facilitant par exemple la recherche

d'information, leur traitement, et leur diffusion. On constate que les compétences appelées ne sont pas toutes des compétences informationnelles, au sens défini plus haut (partie I.2). Ces compétences « non informationnelles » se trouvent être également des savoirs-connaissances et des savoir-faire qui cependant ne sont pas pris en compte par la définition de compétences informationnelles. En outre, des savoirs particuliers sont présentés, qui ne tenant ni de savoirs-connaissances ni de savoir-faire, ne rentrent pas sous la coupe de compétences (informationnelles ou non). Ces savoirs « comportementaux » ou savoir-être, et ces compétences non informationnelles se présentent comme de nouveaux points d'attention pouvant permettre d'évaluer l'utilité du veilleur. L'ensemble de ces expressions seront employées sous le terme de qualité du veilleur, que ce dernier soit professionnel ou non. Leur corrélation est imagée dans le schéma en annexe 4. Aussi sommes-nous amenés à nous demander maintenant si ce répertoire des qualités de veille peut être mieux complété et détaillé, mais également comment les outils du veilleur s'agence vis-à-vis d'elles.

II.1.3. Les outils de veille : béquilles ou prothèses des compétences informationnelles ?

De nombreux outils existent pour accompagner et améliorer l'activité de veille : outils de *mind mapping*, de *text mining*, agrégateurs de flux RSS, réseaux sociaux, plateforme de veille, bases de données, etc. L'entrelacement de leur usage permet au veilleur professionnel de créer un véritable dispositif de veille. Néanmoins, certains de ces outils incorporent une tendance à la simplification des usages. En effet, des aptitudes émanent de l'utilisation de moteurs de recherche tels que Google. Des aptitudes subrepticement acquises qui permettent notamment à B. Simonnot de parler de « génération Google »⁶⁵ pour qualifier les individus dont les pratiques et usages de l'information sont conditionnés par l'utilisation dudit moteur de recherche. Ces évolutions dans les pratiques de recherche d'information influencent le développement des outils propices à la veille et intégrant des fonctions RI. Ces derniers, sans pour autant remplacer les connaissances du veilleur, permettent de suppléer un certain savoir-faire technique.

⁶⁵ DINET, Jérôme. 2008. *Usages, usagers et compétences informationnelles au 21e siècle*. Hermès Science Publications. p. 313. ISBN : 978-2-7462-2193-2.

Ainsi, une maîtrise fonctionnelle de l'information suffit à l'appropriation de ses outils qui prennent en compte une dimension grand public. Les recherches avancées ou les langages documentaires, au lieu de se développer, stagnent, disparaissent parfois au profit de l'usage commode du langage naturel inspiré du fonctionnement de Google. Toutefois, ces outils ne pourraient pas pour autant servir de prothèses aux compétences informationnelles. En effet, comme le défend E. Noël⁶⁶, le manque de précision dont ils peuvent faire preuve nécessite de multiplier et de diversifier leur usage (pour les confronter notamment), et donc de « savoir repérer et s'approprier de nouveaux outils ». Cette nécessité de croiser les outils et leurs résultats demande plus que jamais des compétences critiques envers l'information⁶⁷. Ces outils permettent ainsi de suppléer aux compétences techniques et fonctionnelles de l'information, mais appellent également à plus de vigilance et au déploiement de compétences informationnelles cognitives. Des béquilles, donc, plus ou moins stables selon les individus qui les utilisent.

II.1.4. La veille collaborative, un principe né de la société de l'information

La société de l'information, nous l'avons vu précédemment, a amené avec elle de nouveaux usages et pratiques, notamment autour du développement du web et plus précisément du web « 2.0 ». Ce dernier s'incarne à travers une culture, une philosophie de l'échange, de la diffusion et de la création d'informations, qui reposent sur des outils idoines. Le monde professionnel n'en est pas exclu, et des outils de *social computing*⁶⁸ (ou outils sociaux, tels que les réseaux sociaux, les forums, blogs, wikis, messageries, etc.) se développent avec leur lot de nouvelles fonctionnalités participatives (*folksonomies*, commentaires, mention « j'aime », flux RSS, etc.). Une participation d'autant plus favorisée que ces interfaces placent l'utilisateur au centre de leurs préoccupations. Au sein d'une telle société,

⁶⁶ *Ibid*, p. 283.

⁶⁷ *Ibid*, p. 35.

⁶⁸ BALMISSE, Gilles, OUNI, Ali. 2009. *Du Web 2.0 à l'entreprise. Usages, applications et outils*. Hermès Science Publications. p. 238. ISBN : 978-2-7462-1930-4.

l'intelligence n'est alors plus « élective », comme à l'ère de la société industrielle, mais bien plutôt « collective »⁶⁹ souligne V. Liquète.

Chacun, par le biais des outils numériques et du web, peut ainsi devenir producteur et diffuseur de contenu. Le monde professionnel, nous l'avons vu, a fortement été impacté par ce changement de paradigme social, et a lui aussi fait appel aux opportunités laissées par les outils sociaux, permettant notamment à Andrew McAfee de parler d'« entreprise 2.0 »⁷⁰. Cette dernière se rapporte aux organisations dont le travail repose en grande partie sur des pratiques collaboratives permises par les outils sociaux (tel que les blogs professionnels, les réseaux sociaux d'entreprise, etc.), en poussant les logiciels à se rapprocher des usages qui en sont faits en dehors de la sphère professionnelle.

Le développement d'une maîtrise fonctionnelle de l'information et d'outils collaboratifs permet le développement de ce qu'on appelle communément la « veille 2.0 » ou « veille collaborative », c'est-à-dire à la fois collective (réalisée par plusieurs) et partagée (de manière décloisonnée). Celle-ci peut se percevoir comme la réalisation d'une veille au sein d'une organisation qui reposerait sur des outils propices à l'échange et la participation, ainsi que d'une dynamique humaine collaborative. De nouveaux acteurs entrent alors dans le système de veille, qui fait intervenir dans ce cas, et à plusieurs niveaux, des non-professionnels de l'information.

Ces caractéristiques de la veille 2.0 influencent le processus de veille, notamment sur ses étapes de collecte, de traitement, et de diffusion de l'information. En effet, l'analyse des besoins et la définition du périmètre préexistent à la veille 2.0, car elles peuvent, avec raison, faire appel à l'expertise de la hiérarchie et aux échanges avec des collègues quand bien même nous serions dans un cadre de veille « traditionnel » (*i.e.* « non collaboratif »)⁷¹. Autrement dit, la veille est presque toujours collaborative sur ces étapes-ci, et les seules différences qui pourraient être

⁶⁹ MALLOWAN, Monica, 2012. Intelligence de l'information : culture et pratiques émergentes dans un environnement informationnel complexe [en ligne]. Thèse, Poitiers. [Consulté le 9 février 2021]. Consulté à l'adresse : <http://www.theses.fr/s24683>.

⁷⁰ AGUIAR, Tatiana Domingues, 2015. *La dimension organisante de la « veille collaborative » : entre communauté et organisation* [en ligne]. Thèse, Paris. p. 519. [consulté le 14 octobre 2021]. Consulté à l'adresse : <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01359626/document>.

⁷¹ MESGUICH, Véronique, DIALLO, Alpha, JDEY, Aref, BERGERET, Céline, DUMAS, Stéphane, SÉMÉNÉRI, Muriel, ASSELIN, Christophe, BESSON, Bernard, SALA, Jaqueline et REMIZE, Michel, 2008. « Où va la veille ? » [en ligne]. *Documentaliste-Sciences de l'Information*. Vol. 45, no. 4, p. 58-69. [Consulté le 25 septembre 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2008-4-page-58.htm>.

relevées dans une veille dite 2.0 seraient l'utilisation d'outils dédiés et la nécessité de partager les résultats de ce travail de définition et de périmétre avec ses collaborateurs, afin qu'ils puissent participer aux étapes suivantes en se saisissant des outils sociaux. Il en va en effet autrement pour la collecte, le traitement et la diffusion de l'information, qui sont des étapes qui diffèrent vraiment selon que l'activité de veille s'effectue sur un mode collaboratif ou non.

La collecte passe ainsi en partie par le biais des collaborateurs qui vont pouvoir faire remonter l'information qu'ils jugeront pertinente (notamment à partir du travail de définition des besoins et du périmètre) aux veilleurs professionnels, par le biais d'outils sociaux dédiés à la veille (plateformes de veille collaborative) ou non (mail, intranet, etc.).

Le traitement de l'information peut également se réaliser sur un mode collaboratif en faisant appel aux non-veilleurs professionnels, que ce soit pour la réalisation des livrables, ou bien encore sur l'analyse et la qualification de l'information par le biais des fonctionnalités d'outils sociaux (*tagging*, commentaires, *bookmarking*, définition d'une tonalité ou de l'importance de l'information, etc.)

Au niveau de la diffusion, la veille peut être collaborative au sens où elle peut passer par le biais d'outils de *social computing*. Cette étape reprend une des caractéristiques fondamentales du web 2.0 qui est l'utilisation d'outils permettant le partage d'information de manière numérique : la diffusion est alors directe (sans autre intermédiaire que l'outil), indifférent à la distance, diversifiée sous ses formes (multimédia), plus diffuses (qui peut être adressée au grand public, notamment par le biais des réseaux sociaux), etc.

Nous observons ainsi que l'activité de veille peut être amenée à évoluer au sein d'une société de l'information qui voit le développement du web 2.0. En outre cette transformation passe par une dynamique reposant sur des pratiques de partage et d'échange d'information, qui s'influencent mutuellement avec le développement d'outils dédiés et d'une certaine maîtrise fonctionnelle de l'information. La veille peut ainsi se réaliser sur un mode tout-à-fait (au niveau de chaque étape du processus) collaboratif, est appelé la participation de collaborateurs non professionnels de veille. Dans ce contexte les non-professionnels de l'information participent au processus de veille : sont-ils pour autant des veilleurs « experts » ?

Autrement dit, qu'est-ce qui fait, au sein d'une veille collaborative, qu'un veilleur professionnel peut constituer une valeur ajoutée par rapport au non-veilleur professionnel qui participe néanmoins à une activité collaborative de veille ? Sont-ce de ses qualités non informationnelles (compétences non informationnelles et savoir-être) qu'il tire son utilité ?

II.2. PRESENTATION DE L'ÉTUDE ET DE SES TROIS OUTILS MÉTHODOLOGIQUES

Notre objectif est d'ici évaluer les qualités du veilleur professionnel par rapport au non-professionnel de l'information au sein d'une veille collaborative. Les compétences informationnelles ne semblant plus (nous l'avons vu précédemment dans la partie I.2.3.) être l'apanage des professionnels de l'information, d'autres facteurs doivent entrer en compte dans la légitimisations de la place du veilleur au sein d'une veille collaborative, si toutefois elle l'est.

Nous rechercherons donc ici, à travers une étude en trois temps constitués d'analyses d'un document de référence, d'un corpus de fiches de poste, et d'entretiens semi-directifs, à vérifier l'hypothèse de la légitimité du veilleur dans une veille 2.0 par rapport à ses collaborateurs non professionnels de l'information et, par la suite, et si légitimité il y a, à identifier les raisons de celle-ci. Autrement dit, nous désirons connaître si le veilleur professionnel constitue une valeur ajoutée au sein une veille collaborative, et si oui, envers quelles qualités ?

II.2.1. La fiche du Répertoire interministériel des métiers de l'État (RIME) du métier de veilleur

Nous avons choisi de prendre pour point de repère la fiche métier du veilleur informationnel, du Répertoire interministériel des métiers de l'État (RIME)⁷². Ce document va constituer un premier moyen d'identification des qualités (savoir-connaissance, savoir-faire, et savoir-être) du veilleur. Le choix de ce document plutôt que de la fiche métier du Répertoire opérationnel des métiers et des emplois

⁷² Code de l'emploi-référence : FP2ADM06 : <https://www.fonction-publique.gouv.fr/chargeecharge-de-veille-informationnelle>

(ROME) de Pôle emploi provient du fait que cette dernière ne possède pas de fiches propres au métier de veilleur. En effet, la fiche métier qui aurait le plus correspondu aurait été celle des métiers de la Gestion de l'information et de la documentation (référéncée K1601). Or, cette dernière, comprends un panel de métier nous ayant semblé trop large, car regroupant aussi bien la profession d'archiviste, que de bibliothéconome ou de ludothécaire. Un panel à notre sens trop vaste pour le développement d'un propos centré sur les compétences du professionnel de l'information, en tant que veilleur, plus que du professionnel de l'information « en général ».

La fiche RIME nous semblait ainsi mieux correspondre à notre recherche, en se montrant plus précise, car portant uniquement sur le métier de la veille. On peut déjà remarquer que le métier de veilleur possède plusieurs appellations, comme le montre la cartographie ADBS des métiers de la fonction information, telle que : responsable de veille, chargé de veille, chargé d'étude, analyste, veilleur, responsable surveillance, etc. Parmi ces intitulés, la fiche a choisi celui de « chargé de veille » : il sera important, dans l'élaboration du corpus des fiches de poste, de reprendre l'ensemble de ces appellations métiers afin de pouvoir ne se concentrer que sur le cœur du métier. Ce répertoire dont est issu le document, créé en 2006 et mis à jour en 2017, recense 282 emplois-référence répartis dans 28 domaines fonctionnels. Il a vu le jour dans le but d'illustrer « la diversité croissante des emplois de l'État et l'adaptation permanente des métiers de l'administration pour répondre aux évolutions de notre société et aux attentes des citoyens »⁷³. La teneur officielle de la plateforme et du répertoire nous permet de considérer la fiche de poste du chargé de veille comme la référence de notre analyse.

II.2.2. Corpus de fiches de poste de veilleur professionnel

L'objectif secondaire de cette étude de corpus est de compléter la cartographie des qualités du veilleur donnée par la fiche RIME. L'objectif primaire est quant à lui de quantifier l'importance d'icelles. Nous serons alors à même de dresser une cartographie plus complète des compétences, informationnelles et non informationnelles, mais aussi des savoir-être attendus du veilleur professionnel.

⁷³ Le Répertoire Interministériel des Métiers de l'Etat : <https://www.fonction-publique.gouv.fr/biep/repertoire-interministeriel-des-metiers-de-letat>.

Autrement dit des qualités de ce dernier, au sens que nous avons précisé plus haut (compétences et savoir-être).

Afin de constituer notre corpus de fiches de poste veilleur, nous avons décidé d'opérer notre récolte auprès de deux plateformes d'offres d'emploi différentes : Indeed⁷⁴ et Archimag⁷⁵.

La base de données du site Archimag est spécialisée dans le monde de l'information et de la documentation, tandis que celle d'Indeed a un contenu plus généraliste. Le choix de ces deux types de sources permettra de cibler à la fois des fiches de postes validées par des experts et des fiches *a priori* réalisées par des moins experts, susceptibles d'être moins précis dans la description technique du métier de veilleur.

Le choix de ces plateformes répond en outre à un ensemble de critères de sélection des offres d'emploi : les plateformes ne proposant ainsi pas assez de fiches de postes en rapport à nos critères n'ont pas été retenues. Ces critères de sélection des fiches sont détaillés et justifiés ci-dessous :

- **Sujet des fiches** : elles doivent bien sûr répondre au métier de veilleur. Si ce point semble trivial, il est tout de même important à préciser, tant les intitulés varient : chargé.e de veille, responsable de veille, veilleur.e stratégique, veilleur.e technologique, et plus rarement : chargé.e d'étude, chargé.e de mission veille, analyste, etc. On peut également ajouter une remarque, valant surtout pour les plateformes généralistes, au sujet du terme « veilleur » qui renvoie majoritairement aux métiers de la sécurité (p. ex. veilleur de nuit). D'un point de vue pratique, cette difficulté est passée par l'utilisation d'une recherche avancée combinant à l'aide d'opérateurs booléens (pour Indeed) et de filtre à facette (pour Archimag), permettant de retenir ces appellations tout en retirant les intitulés contenant « de nuit ». Pour optimiser la recherche, l'outil « Highlight this ! » a été utilisé en complément pour relever les termes et expressions *had hoc* présents sur les pages web. Le plug-in « Dataminer » n'a pas été utilisé, car son utilisation sur le site

⁷⁴ <https://fr.indeed.com/>

⁷⁵ <https://www.archimag.com/>

Indeed s'est révélée payante, tandis que le site Archimag ne contenait pas assez de fiches de postes pour avoir une utilisation pertinente de cet outil de *scraping*⁷⁶.

- **Temporalité** : les fiches de postes que nous sélectionnerons ne devront pas être antérieures à 2018, afin que notre propos puisse s'inscrire dans l'actualité du métier de veilleur. La date butoir de « 2018 » a été préférée en tant que telle aux dates plus récentes, d'un point de vue pratique : trop peu de fiches de postes ont été publiées en 2019, 2020 et 2021 dans les sites spécialisés pour nous limiter à l'une d'elles.

- **Type de contrat** : afin de rester au plus proches des activités du professionnel de veille, les contrats proposés par les fiches de postes doivent être des CDI, CDD, contrat d'alternance ou de professionnalisation. Les stages et emplois en intérim ne seront en effet pas retenus, car ils sont plus susceptibles de porter sur une mission que sur les activités générales du métier de veilleur.

- **Lieu d'exercice** : ce critère vise à donner un cadre à notre récolte, qui ne prendra pas en compte les fiches de postes situées à l'extérieur de la France. Les villes d'exercice ne seront pas un critère déterminant du fait de la faible quantité de documents à disposition. En outre, ce critère n'est pas propice à influencer ou fausser notre étude.

- **Type de veille** : de la même manière que précédemment, ce critère n'est pas déterminant dans les résultats, car notre travail vise le questionnement du métier du veilleur en tant que tel, au sein d'une veille collaborative, plus que sur le veilleur en tant que professionnel réalisant un type précis de veille.

- **Quantité de fiches de postes** : celle-ci n'est pas fixée, car le nombre de documents proposés par les plateformes est souvent faible en vue des critères précédents (devant assurer la qualité des fiches de postes).

- **Qualité des fiches de poste** : en effet, bon nombre de documents ne présentaient que très peu de contenu. Aussi nous sommes-nous attelés à ne sélectionner que les fiches de postes suffisamment détaillées et riches pour pouvoir nourrir notre corpus et notre réflexion.

⁷⁶ Un outil de *scraping*, est un outil de *data mining* permettant l'extraction de données pré-sélectionnées à partir d'un site web.

Nous avons alors exploré diverses plateformes d'offres d'emploi, selon qu'elles nous proposaient ou non des fiches de postes en accord avec nos critères, et les caractéristiques techniques qu'elles présentaient (notamment en termes d'outils de recherche), à même de faciliter notre collecte de documents. Pour ce qui est des sites généralistes, Indeed a ainsi été préféré au site de pôle emploi⁷⁷ pour la recherche avancée qu'elle proposait. Vis-à-vis des sites spécialisés, nous avons choisi Archimag, car celui-ci proposait plus de fiches de postes pertinentes que la plateforme d'emploi de l'Enssib⁷⁸, du Cepid⁷⁹ (qui ne possède pas en outre de fonctionnalité de recherche). Enfin, le site de référence des professionnels de l'information et de la documentation de l'ADBS⁸⁰ n'a pas été retenu, car en plus d'avoir un accès payant, les offres d'emploi de veille, bien que récentes, n'étaient pas assez nombreuses pour satisfaire notre étude quantitative. Finalement, nous avons sélectionné dix documents par site d'offre d'emploi (vingt au total), car si cette étape de notre étude se veut quantitative, elle ne peut pour autant se passer d'un minimum qualitatif, au risque de perdre à terme en intérêt. Cette sélection se veut donc le reflet du *ratio* quantité et qualité minimale nous ayant semblé suffisant pour développer un propos cohérent.

II.2.3. Entretiens avec des professionnels de veille et des *travailleurs de la connaissance*

Des entretiens semi-directifs ont finalement été réalisés, dans le but d'apporter un aspect qualitatif à notre étude tripartite. La fiche RIME et l'analyse de corpus nous ont permis d'établir une cartographie des savoirs constituant la qualité du veilleur, ainsi que d'évaluer l'importance de celles-ci pour les employeurs. Il tient maintenant, pour savoir ce qui justifie ces qualités au sein d'une veille collaborative, de mettre en regard ces qualités par rapport aux compétences des collaborateurs. C'est ce que nous tenterons de faire ici à travers cette dernière partie de notre étude. L'objectif primaire de ces entretiens est ainsi de mettre en perspective les pratiques de veille des veilleurs professionnels avec des non-professionnels de veille (ayant une activité de veille, c'est-à-dire des travailleurs de la connaissance) dans un

⁷⁷ <https://candidat.pole-emploi.fr/offres/recherche?offresPartenaires=true&range=0-19&rayon=10&tri=0>

⁷⁸ <https://www.enssib.fr/services-et-ressources/emplois-stages>

⁷⁹ https://www.cepid.eu/liste_offres_emploi.php

⁸⁰ <https://www.adbs.fr/>

II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR

contexte de veille collaborative. L'objectif secondaire est plus prospectif, et est de déceler l'émergence de nouvelles qualités méritant d'être développées dans une activité de veille collaborative.

Quatre entretiens semi-directifs ont alors été réalisés, auprès de deux veilleurs professionnels (anonymisés par les abréviations Vp-1 et Vp-2) et de deux *knowledge workers* (Kw-1 et Kw-2) choisis au sein de l'Anact⁸¹, notre lieu d'alternance. Un ensemble de critères justifie le choix des personnes interrogées. Les veilleurs professionnels ont été choisis en ce qu'ils participent, au sein de leur organisme, à la mise en place d'une veille collaborative, ce qui *a priori* leur permet d'avoir un regard de terrain sur ce dispositif et la manière dont les collaborateurs non professionnels de veille se saisissent de la veille. Parmi les non-professionnels de veille, nous avons pris le parti d'interroger deux chargés de mission du département Capitalisation et Développement des Connaissances, dont la fonction peut être recoupée sous le statut de travailleurs de la connaissance. Le fait qu'ils aient effectivement une pratique de veille au service de leur activité principale a été déterminant dans leur sélection, notamment par rapport à leurs collègues.

Un guide d'entretien a été réalisé [annexe 5] afin de permettre cette mise en regard des qualités identifiées et évaluées du veilleur professionnel avec celles des non-professionnels de l'information participant à une veille collaborative.

Les premières questions ouvertes nous ont pour vocation de lieux nous permettre de cerner le contexte professionnel et privé des locuteurs. L'âge retiendra notamment notre attention, car il pourrait révéler une différence dans générationnelle dans la manière d'appréhender les outils informationnels et la dynamique collaborative. La question portant sur le parcours professionnel vise quant à elle à identifier une possible expérience en sciences de l'information, chez les travailleurs de la connaissance, et une affinité avec le domaine d'étude de l'Anact (les conditions de travail), chez les professionnels de veille.

La deuxième série de questions porte sur la place de la veille au sein de l'organisation, et cherche à identifier la manière dont est perçue l'activité de veille

⁸¹ L'Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail est un établissement administratif public, qui fonctionne en réseaux avec les Associations régionales pour l'amélioration des conditions de travail. Il est constitué notamment de chargés de mission devant intervenir auprès des acteurs du travail pour en tirer des connaissances, les capitaliser et les diffuser sous diverses formes. Nous y effectuons une alternance d'un an en tant que chargé de veille et management de l'information, notre mission principale étant la participation à la mise en place d'une veille collaborative.

(collaborative ou non) et du veilleur par les individus. Le dernier ensemble de questions permet d'aller plus avant dans leur conception de la veille, en interrogeant leur pratique personnelle de veille. Certaines de ces questions seront destinées uniquement aux travailleurs de la connaissance, car elles ne porteraient pas d'intérêt à être posées à des professionnels de veille.

II.3. RÉSULTATS ET ANALYSE COMPARATIVE

II.3.1. Présentation des résultats de l'étude

II.3.1.1. Résultats de l'analyse de la fiche RIME

La fiche emploi considère le métier de chargé de veille comme appartenant au domaine fonctionnel de l'administration générale. Il y est défini comme l'activité consistant à « piloter le management de l'information, en concevant et gérant des dispositifs d'accès à l'information et aux connaissances, de capitalisation et de veille informationnelle, adapté aux besoins de la structure concernée. Les faire évoluer en fonction de l'environnement »⁸². Cette définition donne une conception large du métier de veilleur qui est rapproché à l'activité de l'*information manager*. Elle est intéressante au sens où elle est suffisamment ouverte et large pour pouvoir englober, dans le corpus, un éventail intéressant de profils de veilleur. La fiche détaille en outre sept activités principales de la profession, qui semble cependant plus tournée vers l'intelligence économique et sa composante militaire, de défense, que vers la veille en général. On peut interpréter ces activités comme celles de participer à la décision, d'organiser et de diffuser l'information, de coordonner des équipes, de communiquer, et de traiter et analyser des informations.

Ces activités répondent à des « connaissances », « savoir-faire », et « savoir-être ». Ces différents savoirs peuvent être considérés comme des indicateurs de compétences, informationnels ou non, attendus d'un veilleur. Il faut donc, selon le document, avoir des compétences d'analyse de l'information, de capitalisation de connaissances, dans la conception de dispositif de veille, mais aussi des

⁸² Code de l'emploi-référence : FP2ADM06 : <https://www.fonction-publique.gouv.fr/chargeecharge-de-veille-informationnelle>.

compétences techniques de recherche et de traitement, ainsi que de diffusion de l'information. Au niveau des compétences non informationnelles, la fiche suppose une curiosité et une ouverture d'esprit de la part du veilleur, en plus de compétences de synthétisation, d'organisation, d'animation de groupes de travail et un sens critique développé. Additionnés aux compétences identifiées dans le schéma cycle de vie de l'intelligence économique réalisé par l'AAIE-IHEDN, ces savoirs et connaissances exposés dans la fiche métier permettent de dresser un tableau synthétique des compétences de la veille en [annexe 6]. Ce dernier nous permet en outre de relever l'importance portée aux « savoir-être », qui peuvent être définis par pôle emploi comme l'ensemble des manières « d'agir et d'interagir dans un contexte professionnel »⁸³. Ce que nous appelons ainsi « qualité » professionnelle semble alors recouper l'ensemble des savoir-être et compétences, informationnelles, ou non (et par compétences nous entendons un ensemble de savoir et savoir-faire), d'un professionnel.

II.3.1.2. Résultats de l'étude de corpus

Notre sélection de fiches de poste, constitutive de notre corpus, nous a permis de dresser deux tableaux d'analyse des qualités du veilleur professionnel, l'un portant sur celles identifiées dans la fiche RIME et l'autre donnant à voir les qualités absentes d'icelle ⁸⁴ [annexe 7.a et annexe 7.b]. Un système de signes ponctue notre analyse : une croix dans le tableau renvoie à une qualité identifiée (*i.e.* mentionné de manière directe ou indirecte) dans la fiche de poste du corpus ; une double croix si cette qualité est appuyée par un redoublement ou une expression valorisante (p. ex. « indispensable », « une excellente... », etc.) ; enfin, un tiret signifie l'absence de cette qualité dans le document. Un score est en outre attribué à chaque signe : « ++ » = 2 « + » = 1 ; « - » = 0. Ce système permet d'évaluer la présence, mais également l'importance de telle ou telle qualité pour chaque fiche de poste.

Les scores nous permettent donc de mettre en avant l'importance des qualités présentes, à travers notamment un histogramme présent en [annexe 8.a]. Des pourcentages ont été calculés pour faciliter la lecture. Ainsi, le savoir-faire « savoir

⁸³

https://www.pole-emploi.fr/files/live/sites/PE/files/fichiers-en-telchangement/referentiel_savoir_etre_professionnels56660.pdf

⁸⁴ Deux tableaux ont été réalisés pour un souci pratique : il est en effet plus aisé et clair de présenter sur une feuille A4 deux tableaux de tailles correctes, plutôt qu'un seul de taille conséquente. Cette dernière possibilité aurait exigé une adaptation au support qui aurait nui à la lisibilité du document.

II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR

analyser et comprendre l'information » ressort dans 42 % des fiches de poste du corpus, « être organisé, méthodique et rigoureux » dans 57% des fiches, etc. Ainsi, on observe qu'avoir un bon relationnel, être rigoureux et méthodique, et avoir une bonne connaissance documentaire et des livrables sont les trois qualités les plus importantes des veilleurs. D'autre part, avoir une bonne culture générale, être ouvert d'esprit ainsi que de savoir animer une équipe et être pédagogue sont les quatre savoirs les moins importants selon notre corpus.

Un graphique en secteur issu de ce premier diagramme rend compte de l'importance des qualités selon qu'elles renvoient à des compétences informationnelles, non informationnelles ou des savoir-être [annexe 8.b]. On observe que 37% des qualités évaluées (retrouvée et notée selon notre système de score) dans le corpus se rapportent à des compétences informationnelles, tandis que 63% renvoient à des qualités non informationnelles (31% de savoir-être et 32% de compétences non informationnelles). En outre, les qualités non informationnelles (savoir-être et compétences non informationnelles), apparaissent comme deux fois plus importantes que les compétences informationnelles.

L'édification du corpus nous permet de tracer un troisième graphique [annexe 8.c] reprenant cette fois l'importance des types de savoirs (le pourcentage est réalisé sur la base du total des scores de chaque type de savoir par rapport au score total de toutes les qualités) : les savoirs-connaissances représentent ainsi 26% des qualités demandées par les fiches de postes, les savoir-faire 43% et les savoir-être 31%. Parmi les premiers, 49% se trouvent être des compétences informationnelles tandis que 51% sont des compétences non informationnelles. Pour ce qui est des savoir-faire, ce sont cette fois les compétences informationnelles qui dominent avec un score à 56%, et les compétences non informationnelles à 43%. Les savoir-être n'étant ni des compétences, ni des qualités que l'on pourrait qualifier d'informationnelles, sont représentés à part. Les savoir-faire sont ainsi plus importants que les savoirs-connaissances, mais les savoir-être, quant à eux, conservent une part notable des qualités attendues d'un veilleur.

II.2.3.3. Résultats des entretiens

Des quatre entretiens semi-directifs, deux tableaux ont été tirés. Le premier [annexe 9.a] présente une sélection de verbatims, selon l'intérêt qu'ils apportaient à notre sujet, tandis que le second [annexe 9.b] propose une synthèse de ces extraits

choisis. Ce dernier permet ainsi d'avoir un aperçu plus rapide des propos tenus par les interlocuteurs. Ces grilles d'analyse sont organisées en neuf parties :

Au niveau de la première partie, sur les **parcours professionnels**, on constate que Vp-1 et Vp-2 ont une expérience et un cursus directement en lien avec le domaine de la documentation, dans des organisations dont le sujet de veille est proche de celui de l'Anact. Vp-1 met en avant l'importance de la possession d'une double compétence, ou d'une affinité avec les domaines traités pour le professionnel de veille : « *c'est pratiquement le passage obligé de développer une double compétence* » ; tandis que Vp-2 mentionne la part importante de la formation tout au long de la vie. On peut également observer la forte présence d'une activité d'accompagnement et de formation d'utilisateur durant son parcours professionnel antérieur. Kw-1, bien que chargé de mission, a une formation et une expérience professionnelle certaine dans le domaine de l'information-communication (et non en information et documentation). Kw-2 quant à lui a un cursus et une expérience professionnelle universitaire dans le domaine de la sociologie. D'après ces horizons, il nous a paru bon de questionner les perceptions que chacun avait de la veille et de la veille collaborative pour, si besoin est, ajuster les définitions entre elles et continuer d'après le même référentiel sémantique.

La **perception de l'activité de veille et de la veille collaborative** est similaire pour les personnes interrogées. Ils se rejoignent sur la définition qu'ils donnent de l'activité de veille. Kw-2 en propose d'ailleurs une métaphore parlante : « *Ça [l'activité de veille] permet de sortir de ton alvéole pour aller visiter les champs de fleurs et du coup savoir faire le miel, et du coup de connaître un peu l'état du « marché de la connaissance [...] Pour moi veiller c'est un peu butiner* ». Les avis sur la veille collaborative sont globalement positifs : elle permet selon eux de structurer leur activité personnelle de veille, que Kw-1 qualifie de « *veille dégradée* » et de rediriger les besoins des collaborateurs. En outre, elle permettrait de favoriser une culture de la veille et du partage au sein de l'organisation, ainsi que d'améliorer la qualité de la veille, de la rendre plus exhaustive, mais également plus riche, comme le révèle Kw-2 : « *ça [la veille collaborative] permet de découvrir davantage de trucs, et des trucs plus ou moins pointus selon les spécialités ou les angles selon les affinités de ceux qui participent aux groupes* ». Vp-2 mentionne également que la veille collaborative permettrait d'alléger le travail des veilleurs professionnels, dans un organisme où les professionnels de l'information-documentation sont en sous-

effectifs. Vp-1 rappelle de plus que la veille est fondamentalement collaborative : « on dit « *veille collaborative* », mais ce sont les outils qui sont collaboratifs. La veille informationnelle à la base tu ne la fais pas seul [...] On a toujours travaillé en collaboration avec des experts. ». Si les interrogés se concordent sur la définition et les atouts d'une veille collaborative, nous nous sommes demandé de quelle manière chacun voyait la place du veilleur professionnel dans ce système et dans l'organisation.

La **perception de l'importance du veilleur professionnel** est plus mitigée, notamment entre Kw-2 et le reste des individus interrogés. Pour Kw-1, l'importance du veilleur est « *servicielle* », car si les compétences qu'il mobilise peuvent (et doivent) se retrouver chez les non-professionnels de l'information, ces derniers n'ont pas le temps de les mettre pleinement à profit : « *on ne peut pas être partout et courir plusieurs lièvres à la fois* ». Néanmoins, l'utilité du veilleur professionnel viendrait également de sa capacité à être professeur des savoirs et méthodes de veille. Vp-2 rejoint cette optique sur les compétences partagées entre les non-professionnels et professionnels de veille, bien que ces derniers en soient tout de même mieux pourvus, et ce sur deux points : la méthodologie et l'efficacité, et sur la connaissance des sources. D'autres par Vp-2 relève l'importance des qualités comportementales dans l'activité de veille et le rôle structurant du professionnel de veille dans une veille collaborative. Vp-1 relève une évolution des fonctions du veilleur, qui tendront vers plus d'activité d'animation et de formation. Néanmoins le métier en lui-même ne peut disparaître, car il apporte des compétences méthodologiques essentielles pour structurer l'activité de veille d'une organisation. Kw-2 affirme quant à lui ne pas avoir besoin de la cellule de veille de l'agence. Cependant, il ne refuse pas à la profession une importance et une valeur ajoutée certaine, c'est le côté rébarbatif et trivial qu'il déplore : « *ce n'est pas que ce n'est pas intéressant, mais c'est qu'elle dit toujours la même chose [...] donc moi ça ne me décale jamais, ça ne m'intéresse pas. Je comprends que c'est un besoin corporate mais je ne trouve pas que c'est hyper fonctionnel pour réfléchir* ». Le veilleur a ainsi un rôle d'animateur, de guide, de formateur (il motive, développe, et structure les pratiques de veille de chacun), de service (il fait gagner du temps), et donc une fonction de soutien des collaborateurs, mais également une fonction *corporate* de par certaines de ses productions documentaires. L'importance du veilleur n'est plus à démontrer pour les interroger, malgré qu'au sein de leur organisation il n'ait pas

toujours la place qu'il pourrait/devraient avoir. Aussi en sommes-nous venus à les questionner sur ce qui fait qu'un veilleur puisse être meilleur qu'un autre, autrement dit, plus important qu'un autre ?

Quand on leur demande ce qui fait d'un veilleur (professionnel ou non) un « **bon** » **veilleur**, les réponses fusent, et ce sont les savoir-être qui ressortent presque à chaque fois : être curieux, ouvert d'esprit, agile (au niveau de la prise en main des outils), humble, pédagogue, bienveillant, méthodique, avoir des affinités avec le principe d'intelligence collective et un bon relationnel. Des savoir-faire ressortent néanmoins, tels que des capacités d'analyse et de synthèse, mais également à stocker de manière efficace l'information (pour la rendre retrouvable aisément, et empêcher son caractère fluctuant, fuyant) et être capable de créer le décalage (de sortir du besoin « *corporate* ») : « *Ce truc de veille, de "bonne veille", c'est d'être pointu, de créer le décalage, d'être en avance, etc., et de ne pas seulement répéter ce que tout le monde dit. Certes, le prendre en compte, mais pas seulement.* » (Kw-2). Vp-1 remarque par ailleurs l'importance de savoir entrer dans les sujets de l'organisation.

Au sujet des **difficultés pour la veille et dans la mise en place d'une veille collaborative**, les avis se rejoignent globalement. Kw-1, Kw-2 et Vp-2 pensent que la difficulté principale réside dans le risque de se laisser engoutir par l'information et de passer plus de temps qu'escompter à faire de la veille : « *Il y a trop de trucs, c'est ça la difficulté. C'est tellement vaste que tu pourrais te perdre en forêt quoi, donc c'est la question de savoir un peu comme le petit Poucet, c'est-à-dire savoir retrouver ton chemin pour éviter de te faire manger par l'ogre. [...] Mais à un moment il faut savoir s'arrêter parce que sinon tu t'épuises.* » (Kw-2). D'autre part, le fait que la pratique de la veille ne soit pas intégrée chez la plupart des chargés de mission ajoute de la difficulté pour les mobiliser dans une veille collaborative. La réponse à ce problème en emmène un autre : la difficulté à faire comprendre l'intérêt de la veille sans un appui fort de la direction. Kw-2 et Vp-2 déplorent également des soucis liés à spécifiquement à leur organisation. Pour le premier, le champ des thématiques est trop resserré pour permettre un « décalage », source de connaissances, pour permettre autre chose que de l'information prédigérée. Pour le deuxième, c'est encore une fois le manque d'effectif de veilleur qui pose problème. Elle pointe par ailleurs un autre écueil, celui de la mécompréhension de la demande du commanditaire qui peut dès le départ fausser les résultats de la veille. Pour Vp-1, les difficultés proviendraient des outils, qui en voulant se rendre accessible par

tous et en s'inspirant du modèle de Google et de sa recherche en langage naturel, perdaient en finesse, et engendraient la multiplication d'outils afin de combler mutuellement leurs lacunes : « *Pour un souci de mise à disposition au grand public, on arrive à des outils très imprécis et pour un travail de veilleur ce n'est pas évident* ». Après avoir exploré la manière de concevoir la veille et la veille collaborative, nous nous sommes penchés sur l'activité effective de celle-ci.

Pour ce qui est de **la place de la veille dans les activités des travailleurs de la connaissance** les réponses sont mitigées. Kw-1 affirme ne pas avoir vraiment d'intérêt, et réaliser une veille par habitude, mais elle ne rentre en résonance avec son activité que rarement : « *la veille perso ne m'apporte pas toujours d'utilité immédiate, mais pour certains projets j'ai ça en tête* ». Pour Kw-2, la veille personnelle est indispensable, presque vitale, « libidinale » dira-t-il même. Elle lui permet de rester à la pointe de sa thématique de travail, ce que la veille de l'agence ne lui permet pas en ne diffusant selon lui que du « *mainstream* » et avec trop de retard. Il reprend à nouveau une image évocatrice : « *C'est un peu comme si j'étais un oiseau qui chassait les courants plus ou moins porteurs, et si j'attends que les anémomètres de la maison me le filent ça ne va pas le faire en fait* ». Par ailleurs, sa veille personnelle lui permet de cibler de nouveaux acteurs à rencontrer, ce qui constitue l'une de ses principales. Il termine en concluant sur l'importance qu'à la veille dans son activité : « *C'est à la fois pour ne pas mourir et pour trouver du sens, de la reconnaissance, de la valeur, de l'intérêt, en tout cas c'est ce qui me pousse à faire tout ça [le veille]* ». Ainsi donc la veille personnelle, « sauvage » comme le qualifie M. Leitzelman⁸⁵, n'aurait pas une importance évidente pour tous les *travailleurs de la connaissance*, mais est néanmoins réalisée. Aussi nous sommes-nous demandé quelle était leur manière d'opérer la veille.

Des disparités sont constatables au niveau de la **méthodologie** chez les *travailleurs de la connaissance* et les *veilleurs professionnels*. Pour Kw-1 et Kw-2, elle n'existe pas : « *Je n'ai pas du tout de méthodologie* » (Kw-1). Néanmoins, ils arrivent à exprimer leur mode opératoire, qui est somme toute très semblable. Ils exploitent tous deux majoritairement les réseaux sociaux, et notamment Twitter. Kw-1 effectue une veille active, dans laquelle il recherche l'information, bien qu'il

⁸⁵ LEITZELMAN, Mylène, 2010. « La veille 2.0 » [en ligne]. *Les Cahiers du numérique*. Vol. 6, no. 1, p. 119-133. [Consulté le 20 décembre 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2010-1-page-119.htm>.

soit abonné à des newsletters. Il remarque également une certaine vigilance quant à l'information découverte, et est conscient des biais qui peuvent l'avoir produite. Kw-2 tire sa pratique de veille de son passé d'universitaire, et circule plus dans les systèmes référentiels des documents qu'il découvre. Il butine, « surfe » sur l'information en gardant un fil directeur en tête : « *Moi je surf, j'ai des thématiques qui m'intéressent et moi je surf, et de fil en aiguille, de bibliographie en bibliographie, de site en site, de lecture en lecture, de référence en référence tu navigues.* » Mais « *Pour ne pas te perdre, il faut savoir ce que tu fais, et pour ça il faut avoir un fil [...] et en même temps il faut garder une forme de sérendipité* ». Il remarque aussi une certaine capacité à lire, ou plutôt parcourir un grand nombre de documents. Ces deux méthodologies de veille se retrouvent toutes deux dans celle de Vp-2, qui exploite d'abord les moteurs de recherches, les bases de données puis les réseaux sociaux pour veiller. Sa pratique de veille est plus structurée, ce qui la rapproche d'un véritable système de veille. Cette pratique est à la fois active et passive, et passe aussi bien par un ensemble d'alertes, de newsletter, que de sources régulièrement visitées, de recherche d'information, etc. Une caractéristique de sa méthode de veille est pareille à celle de Kw-2, quand bien même elle la pense spécifique à son statut de veilleur professionnel : c'est le fait de circuler de référence en référence. Nous nous sommes demandé, après le constat que les veilleurs professionnels soient plus méthodiques que les *travailleurs de la connaissance*, comment chacun percevait-il sa place et ses propres qualités dans une veille collaborative.

Les réponses au sujet de l'apport personnel dans une activité de veille collaborative en tant que non professionnel de veille sont rapides et succinctes. Une certaine difficulté à répondre s'est faite ressentir. Kw-1 pense ainsi pouvoir faire bénéficier ses collaborateurs d'un certain nombre de sources connues par lui, ainsi que de son expertise des thématiques pour aider à qualifier et traiter les informations. Kw-2 quant à lui partage sa veille pour tenter d'instaurer une dynamique participative, mais également pour tenter d'aider ses collègues à entamer une réflexion : « *moi je fais ça parce que je me considère un peu comme un animateur culturel, j'ai le secret espoir – mais je sais que ce n'est pas vrai – que lorsque je poste un truc éventuellement les gens les lisent, ou au moins lisent les titres et peut-être que ça leur allume des trucs dans leur tête* ». En outre, il mentionne le fait que les collaborateurs (pas seulement lui) peuvent apporter à la connaissance d'autrui

l'existence de nouveaux outils. Nous nous sommes ensuite penchés sur les perspectives d'évolution et d'amélioration de la veille et de la veille collaborative.

Quand on leur demande qu'elles pourraient être les leviers **d'amélioration de l'activité de veille, et de la veille collaborative**, là aussi les discours se ressemblent. Kw-2 et Vp-2 pense qu'il faudrait s'arranger pour faire comprendre l'intérêt qu'il y a pour les chargés de mission à faire de la veille : *« c'est sortir de la veille pour la veille, mais de faire de la veille en tant qu'elle sert une dynamique, qu'elle sert un mouvement qui la dépasse, mais dont elle est constitutive en fait. »* (Kw-2). Le meilleur moyen pour le permettre selon eux serait que la direction soit plus présente pour valoriser la veille, qui doit être placée à un niveau stratégique pour fonctionner en mode collaboratif : *« La veille collaborative si tu veux que ça marche, il faut que ce soit stratégique, il faut que ce soit imposé par la direction, imposée par les managers, pratiquée par les managers, pour qu'ils montrent l'exemple [...], pour motiver les gens à faire de la veille collaborative. »* (Vp-2). Kw-1 et Vp-2 défendent par ailleurs la nécessité de renforcer, de développer la culture de la veille et du partage, en créant une communauté de veilleurs professionnels et non-professionnels pour favoriser les retours d'expériences de chacun et instaurer une reconnaissance de l'activité de veille par les collaborateurs. Ce besoin est judicieusement exprimé par Kw-1 : *« C'est [la veille] une pratique, qui même collaborative est assez solitaire, individuelle. Bien qu'il puisse y avoir une plateforme, on reste avec un intermédiaire "machine". Il manque un aspect communauté que l'outil, en tant que tel, ne favorise pas forcément. Il y a le collaboratif outil, mais surtout le collaboratif humain le but de ce projet de veille collaborative c'est de créer une communauté de veilleur avec une philosophie du collaboratif qui puisse préexister à un outil spécifique ».*

II.3.2. Comparaison des résultats des trois outils méthodiques de l'étude

L'analyse de la fiche Rime nous a ainsi permis de sonder les qualités du veilleur. Le corpus de fiches de postes quant à lui nous a aidés à en identifier de nouvelles, mais également à quantifier leur importance dans l'activité du veilleur. Enfin, les entretiens semi-directifs ont permis de considérer ces qualités du point de vue du terrain et dans un contexte de veille collaborative, pour ainsi valider les

qualités identifiées, mais également déceler si d'autres critères rentrent en compte dans l'évaluation de l'utilité du veilleur au sein d'une veille collaborative.

Afin de confondre les résultats des deux premiers outils méthodologiques de notre étude, nous avons, grâce au tableau d'analyse de la fiche Rime [annexe 6] et du diagramme des qualités [annexe 7.a], réalisé une cartographie des qualités du veilleur [annexe 10]. La taille des « bulles » représentant l'importance de chaque qualité identifiée. On répertorie ainsi qualités, dont six savoirs-connaissances, neuf savoir-faire et sept savoir-être.

Au niveau de la présence des qualités, on constate que toutes celles identifiées au préalable par la fiche RIME sont retrouvées dans le corpus. Certaines cependant apparaissent qui ne sont pas évoquées par le document de référence, telles que **d'avoir une bonne culture générale** et **une connaissance fine du sujet** (en lien avec l'activité de l'organisme) pour ce qui est des savoirs-connaissances ; **savoir parler une autre langue** pour les savoir-faire ; et **être pédagogue, avoir un bon relationnel, être proactif** et **autonome** pour les savoir-être. Peu de savoir-faire et de savoirs-connaissances ont donc été identifiés en plus de celles présentes dans la fiche RIME, tandis que quatre nouveaux savoir-être ont fait leur apparition.

D'autre part, avoir une bonne culture générale, être ouvert d'esprit ainsi que de savoir animer une équipe et être pédagogue sont les quatre savoirs les moins importants selon notre corpus. Néanmoins, ce diagramme ne permet pas de déduire si ce sont les compétences informationnelles, les compétences non informationnelles ou les savoir-être qui sont les plus représentés.

Il en ressort que les compétences informationnelles (37%) représentent effectivement la majorité des compétences attendues d'un veilleur professionnel. Néanmoins, ce constat est à nuancer, car certes l'importance des compétences non informationnelles (32%) est inférieure, mais elle ne l'est que de peu. De la même manière, les savoir-être semblent tout aussi importants que ces dernières (31%). Ainsi, nous pouvons prudemment en conclure que les qualités du veilleur sont assez équilibrées entre savoir-être, compétences informationnelles et non informationnelles.

Il est possible par ailleurs de déduire de l'histogramme « proportion des différents savoirs identifiés dans le corpus » [annexe 8.c], qu'il est attendu d'un

« bon » veilleur qu'il ait d'abord des savoir-faire informationnels, mais également de bonnes connaissances non informationnelles et des savoir-être.

L'analyse des différentes qualités présentes dans le corpus, à travers ces trois diagrammes, nous permet d'affirmer que les compétences informationnelles sont primordiales pour le veilleur, qui toutefois doit posséder de solides connaissances non informationnelles et un savoir-être adéquat pour réaliser son activité de manière efficiente. Si les qualités les plus importantes semblent se rapporter aux compétences informationnelles [annexe 8.b], il appert que c'est à travers les savoir-faire et les savoir-être qu'un veilleur peut se démarquer d'un autre [annexe 8.c]. Cependant, dans le détail, ce sont avoir un bon relationnel et être organisés et méthodique qui pèse le plus dans la balance des qualités du veilleur. Autrement dit, un bon veilleur possède des compétences informationnelles certaines, mais doit également faire preuve de qualités humaines et de méthode pour se démarquer. Les entretiens ont ainsi appuyé l'existence de nouvelles qualités et l'importance de certaines qualités dans le contexte d'une veille collaborative.

Les entretiens viennent compléter et réévaluer au prisme de la veille collaborative ces qualités. Le tableau en annexe 11 présente les qualités mentionnées par les individus interrogés. On retrouve ainsi les savoirs-connaissances liés à la méthodologie, et aux besoins et sujets en lien avec l'organisation. Les savoir-faire retrouvés concernent les capacités d'analyse et de synthèse. Les savoir-être quant à eux se rapportent notamment à la qualité de : savoir faire preuve de pédagogie, être organisé, et être curieux et critique face à l'information.

Les nouvelles qualités que les entretiens ont permis de relever sont, pour les savoirs-connaissances, la connaissance des sources pertinentes. Pour les savoir-faire : savoir créer le décalage (repérer et transmettre les informations pertinentes qui ne sont pas de l'ordre du trivial) et être agile à s'emparer de nouveaux outils. Enfin, aucun savoir-être n'a été nouvellement identifié à travers les entretiens semi-directifs par rapport à l'analyse de corpus et de la fiche RIME.

Les entretiens nous ont également permis de dresser une liste des difficultés rencontrées dans la mise en place d'une veille collaborative. Cette identification permet ainsi de mettre en regard les qualités cartographiées par nos trois outils méthodologiques avec l'activité de veille collaborative afin de tirer un enseignement sur l'importance de ces qualités au-delà de l'activité de veille « non collaborative ».

II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR

On retrouve ainsi des difficultés liées à la mise en place de la veille collaborative, mais aussi d'autres propre à l'organisation de l'agence. Celles-ci sont présentées dans le tableau en annexe 12, qui relie les difficultés identifiées avec les qualités devant être mobilisées par le veilleur pour y répondre. On retrouve ainsi qu'une majorité de qualités tiennent de savoirs-connaissances (12, dont 5 savoirs-connaissances différents) et de savoir-être (12, dont 5 différents également). On peut en déduire que dans le cadre d'une veille collaborative, ce sont les deux types de savoir les plus utiles, contrairement aux savoir-faire, qui ne sont représentés que 9 fois (dont 5 sont différents).

Parmi les savoirs-connaissances qui reviennent, on observe notamment sept fois la qualité *connaître l'organisation et ses enjeux*. Ce constat montre l'importance de l'aspect stratégique nécessaire à la mise en place d'une veille collaborative. *Savoir animer une équipe ou un réseau* est la qualité qui revient le plus dans les savoir-faire (4 fois), ainsi que de *savoir communiquer efficacement*. Le premier permettant ainsi d'instaurer une culture collaborative et de créer et maintenir un collectif de travail. Le second servant majoritairement à mobiliser les collaborateurs, notamment en valorisant la veille auprès de ces derniers et de la direction. Enfin, du côté des savoir-être, on observe trois fois les qualités *avoir un bon relationnel et savoir travailler en équipe et être organisé, méthodique et rigoureux*. Ces dernières révèlent le manque de structuration des *travailleurs de la connaissance* dans leur activité de veille et l'importance des qualités humaines et sociales du veilleur, loin de l'image du professionnel de l'information et du documentaliste caché derrière son ordinateur.

On constate ainsi que parmi toutes les qualités identifiées par notre étude tripartite, les savoir-faire constituent les qualités les plus recherchées chez le veilleur, tandis que les savoirs-connaissances et les savoir-être, notamment en lien avec la connaissance de l'organisation, la méthodologie et le relationnel, sont les qualités les plus importantes dans un contexte de veille collaborative. En outre, l'utilité du veilleur professionnel tient également à sa qualité de veilleur professionnel, qui lui permet d'avoir un temps de travail dédié à cette activité. Une qualité statutaire qui répond à la difficulté du caractère chronophage de la veille pour les collaborateurs

II.3.3. Discussion sur la méthode employée

II.3.3.1. Limites de l'étude et critique de la méthode

Limites de l'analyse de la fiche RIME, du corpus et de leurs résultats

Il nous paraît ici important de préciser les limites de notre étude. La fiche RIME tout d'abord, n'est pas représentative de tous les métiers de veilleurs. En effet, il existe des différences selon que l'on est chargé de veille, responsable de veille, veilleur stratégique ou documentaire, analyste en intelligence économique, etc.

Les fiches constituant le corpus auraient pu être plus nombreuses afin de rendre l'étude quantitative plus représentative. De plus certaines sont parfois un peu anciennes et auraient gagné à être un peu plus récentes. En outre, la traduction des propos des fiches en qualités par nos soins peut se révéler être un risque de fausser ceux-ci. Il est judicieux de nuancer les résultats laissant une bonne place à l'importance des compétences informationnelles. En effet, il y a de fortes chances pour que les compétences informationnelles soient en réalité sous-représentées, car comprises dans la nature du document : des fiches de poste de veilleurs professionnels⁸⁶.

Limites de l'analyse des entretiens semi-directifs

Les résultats des entretiens peuvent eux aussi être nuancés. Au niveau de la méthode, force est de constater que seulement quatre entretiens ont été réalisés, qui plus est auprès de professionnels d'une même structure : l'Anact. Les profils ne sont ainsi pas représentatifs de tous les *knowledges workers* ou veilleurs professionnels. Des professionnels provenant d'une entreprise privée ou ayant d'ores et déjà mis en place une veille collaborative auraient pu être bénéfiques à l'étude. D'autre part, la faible différence d'âge ne permet pas de statuer sur l'enjeu générationnel dans les pratiques de veilles des individus.

⁸⁶ Par exemple, il ne serait pas si surprenant qu'une fiche de poste de vendeur n'insiste pas sur le fait que le professionnel recherché doit « savoir vendre », mais bien plutôt sur des compétences que l'on pourrait dire annexes ou support à ces compétences de cœur de métier, tel que « avoir un bon relationnel », « savoir mettre en avant les produits », etc.

II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR

Le fait également que nous connaissions personnellement et travaillons auprès des personnes interrogées durant notre alternance – en tant que chargé de veille devant mettre en place une veille collaborative – peut avoir également biaisé les discours. Les propos auraient ainsi peut-être été retenus pour certains, ou bien avoir porté des intentions revendicatives.

II.3.3.2. Forces de l'étude

Les résultats obtenus maintiennent l'importance des compétences informationnelles et notamment des savoir-faire techniques : si une culture de l'information se retrouve dans le monde du travail, le passage à une culture informationnelle n'est pas une évidence pour les non-professionnels de l'information, y compris les *travailleurs de la connaissance*. Ces compétences informationnelles du veilleur restent donc encor (un peu) et malgré leur tendance à se démocratiser, l'apanage des vieilliers professionnels.

Néanmoins, les évolutions en cours dans la société de l'information et qui favorisent les modes d'opération collaboratif (ou 2.0) encouragent l'évolution du métier de veilleur, qui tout en devant resté expert en information, doit aller vers plus de qualités tenant des savoir-être et des connaissances, notamment liées de son organisation.

Cette étude, qui s'intéresse également aux collaborateurs d'une veille collaborative et non pas uniquement aux vieilliers professionnels permet de rendre compte des difficultés rencontrées dans la veille collaborative chez les deux camps (celui du professionnel de veille et de celui du collaborateur). Elle permet par ailleurs de rendre compte des qualités du veilleur, au-delà de ses compétences. Des qualités qui en plus d'être identifiées sont également évaluées et organiser les unes par rapport aux autres, contrairement à d'autres travaux, précieux toutefois, tel que le « Référentiel des métiers et des compétences »⁸⁷ réalisé du ministère de l'économie de l'industrie et du numérique.

Les résultats questionnent également la tendance au développement des outils tournés vers le grand public et inspiré de la tendance Google. S'ils permettent de

⁸⁷ Référentiel des métiers et des compétences, direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Consulté à l'adresse : https://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/presse/RMCCRF.pdf.

participer au collaboratif et au développement d'une société de l'information, ils ne rendent pas pour autant la tâche des veilleurs plus simple du fait de leur manque de finesse. Une question est à explorer au niveau de la facilité de prise en main des outils de veille et de leur efficacité : faciliteraient-ils le collaboratif au détriment de l'activité de veille en elle-même ?

CONCLUSION DE LA DEUXIÈME PARTIE

Dans cette deuxième partie de notre mémoire, nous avons tenté de rendre compte des qualités susceptibles de créer la valeur du veilleur au sein de son organisation. En outre, nous avons voulu évaluer ces dernières et les mettre en perspective dans un contexte de veille collaborative qui fait intervenir de nouveaux acteurs dans le système de veille. Il en est ressorti que le veilleur est un professionnel à la spécificité technique certaine, mais qui doit de plus en plus faire appel à de nouvelles qualités dues à l'évolution des besoins de ses collaborateurs, qu'il nous a également fallu appréhender.

Le développement des compétences informationnelles des non-veilleurs professionnels à travers une maîtrise fonctionnelle de l'information permet à certains d'avoir une activité de veille personnelle au service de leur activité professionnelle. Cette considération, associée au développement du web 2.0 et de ses outils (dont les outils collaboratifs de veille), permet la conception d'une veille collaborative, qui transcendent les attendus en qualité du veilleur. Celui-ci ne se démarque alors plus seulement par ses compétences informationnelles, mais par un profil équilibré entre ces compétences, ses savoir-être et ses compétences non informationnelles.

L'utilité du veilleur ne semble plus tenir à sa spécialisation, bien que ses savoir-faire demeurent précieux, lui permettant de répondre à un besoin en information, mais bien plutôt au temps qu'il peut dédié à cette activité. Par ailleurs, dans ce cadre d'une veille collaborative, les besoins des collaborateurs évoluent, notamment en termes d'organisation et de méthodologie, ce qui fait appel à des qualités pédagogiques et relationnelles, moins prégnantes dans un contexte de veille non collaborative. En outre, sa capacité à mobiliser l'humain de manière stratégique par la connaissance de son organisation et des besoins sont un atout pour promouvoir son activité pouvant être encore difficilement perçue et estimée. Le veilleur

II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR

professionnel d'une veille collaborative est en fin de compte une sorte de manager spécialisé en science et en gestion de l'information.

CONCLUSION

Le changement de paradigme technique, social et économique, que constituent le passage et le développement de la société de l'information replace les compétences informationnelles au centre des pratiques. Dans le monde professionnel, fortement impacté par ces évolutions, l'information et ses outils acquièrent une place prépondérante. La gestion de l'information devient ainsi un enjeu primordial qui transforme les activités et les professions. Les *knowledge workers*, ou travailleurs de la connaissance doivent ainsi mettre à profit leur maîtrise fonctionnelle de l'information pour optimiser leur activité principale. S'ils n'ont pas tous une réelle maîtrise informationnelle, la tendance des outils à se démocratiser et à adopter des logiques grand public, leur permettent de rivaliser – du moins en apparence – avec les professionnels de l'information, y compris les veilleurs. Ces derniers n'ont pas pour autant perdu leur spécificité technique, mais ont développé de nouvelles qualités propres aux savoirs-connaissances et savoir-être.

Par ailleurs, ce développement des compétences, chez les *travailleurs de la connaissance*, et des outils, permet de considérer un type de veille dite collaborative, reposant sur la participation active des non-professionnels de veille, au travers d'outils de *social computing*, qui émergent du web 2.0. Dans un tel contexte, les besoins des collaborateurs changent, et révèlent certaines lacunes. Autant de transformations qui ont amené les veilleurs à se tourner vers l'humain, par le biais du développement de nouvelles qualités notamment pédagogiques, relationnelles et organisationnelles. Néanmoins, la spécificité des compétences informationnelles et techniques du professionnel de veille ne semble pas pour autant amenée à disparaître. Car si la société de l'information prend de l'ampleur, elle compose encore avec des limites certaines telles que la fracture numérique et la transition écologique qui sont susceptibles de freiner l'idéal d'une culture informationnelle universelle. La particularité du veilleur tient bien plutôt d'un équilibre entre compétences informationnelles, non informationnelles et savoir-être que d'une unique spécificité technique. Il doit ainsi de plus en plus endosser un rôle de manager, de formateur, et d'animateur en sus de celui de technicien de l'information.

Le veilleur semble alors encore avoir sa place et son utilité dans une société de l'information, qui, comme l'a démontré la crise de covid-19 et le télétravail

II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR

confiné, a d'autant plus besoin de faire de la place à l'humain que le numérique prend de l'importance.

BIBLIOGRAPHIE

Sites

PERRENOUD, Philippe. « Curriculum : le formel, le réel, le caché » [en ligne]. [Consulté le 10 janvier 2021]. Consulté à l'adresse : https://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_1993/1993_21.html

MICHEL, Jean. « Les professionnels de l'information-documentation à l'heure du document numérique et des réseaux électroniques » [en ligne]. [consulté le 12 janvier 2021]. Consulté à l'adresse : <http://michel.jean.free.fr/publi/JM293.html>

Articles et thèses

AGUIAR, Tatiana Domingues, 2015. *La dimension organisante de la « veille collaborative » : entre communauté et organisation* [en ligne]. Thèse, Paris. p. 519. [consulté le 14 octobre 2021]. Consulté à l'adresse : <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01359626/document>.

BALIMA, Serge Théophile. « Une ou des “sociétés de l'information ? ” » [en ligne]. *Hermes, La Revue*. 2004. Vol. 40, no. 3, p. 205 209. [consulté le 2 février 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2004-3-page-205.htm>.

BALTZ, Claude. 1998. « Une culture pour la société de l'information ? Position théorique, définition, enjeux ». *Documentaliste-Sciences de l'information*, vol. 35, n° 2.

CANET, Florence, 2017. « La veille ordinaire en ligne : une pratique informationnelle en émergence » [en ligne]. *I2D - Information, données documents*. Vol. 54, no. 2, p. 70 79. [consulté le 8 février 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-i2d-information-donnees-et-documents-2017-2-page-70.htm>.

CHANTE, Alain²⁰¹⁰. « La culture de l'information, un domaine de débats conceptuels » [en ligne]. *Les Enjeux de l'information et de la communication*. Vol. 2010, no. 1, p. 33 44. [Consulté le 4 janvier 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/journal-les-enjeux-de-l-information-et-de-la-communication-2010-1-page-33.htm>.

DEVAUCHELLE, Bruno, PLATTEAUX, Hervé et CERISIER, Jean-François, 2009. « Culture informationnelle, culture numérique, tensions et relations » [en ligne]. *Les Cahiers du numérique*. Vol. 5, no. 3, p. 51 69. [Consulté le 13 novembre 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-3-page-51.htm>.

KARSENTI, Thierry, DUMOUCHEL, Gabriel et KOMIS, Vassilis²⁰¹⁴. « Les compétences informationnelles des étudiants à l'heure du Web 2.0 : proposition d'un modèle pour baliser les formations » [en ligne]. *Documentation et bibliothèques*. Vol. 60, no. 1, p. 20 30. [Consulté le 4 février 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.erudit.org/fr/revues/documentation/2014-v60-n1-documentation01194/1022859ar/>.

II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR

LEHMANS, Anne, 2018. Pragmatiques et politiques des cultures de l'information [en ligne]. Habilitation à diriger des recherches. Université de Rouen, France. [Consulté le 23 février 2021]. Consulté à l'adresse : <https://hal.archives-ouvertes.fr/tel-01956567>

LEITZELMAN, Mylène, 2010. « La veille 2.0 » [en ligne]. *Les Cahiers du numérique*. Vol. 6, no. 1, p. 119 133. [Consulté le 20 décembre 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2010-1-page-119.htm>.

LETOURNEUX, Jean-Pierre, 2006. « Humaniser les TIC » [en ligne]. *Hermès, La Revue*. Vol. 45, no. 2, p. 147 152. [Consulté le 28 juin 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2006-2-page-147.htm>.

MALLOWAN, Monica, 2012. Intelligence de l'information : culture et pratiques émergentes dans un environnement informationnel complexe [en ligne]. Thèse, Poitiers. [Consulté le 9 février 2021]. Consulté à l'adresse : <http://www.theses.fr/s24683>

MAURY, Yolande, 2010. Définition(s) de la culture informationnelle [en ligne]. *Research Report*, Lille 3. [Consulté le 2 janvier 2021]. Consulté à l'adresse : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01009392>

MESGUICH, Véronique, DIALLO, Alpha, JDEY, Aref, BERGERET, Céline, DUMAS, Stéphane, SÉMÉNÉRI, Muriel, ASSELIN, Christophe, BESSON, Bernard, SALA, Jacqueline et REMIZE, Michel, 2008. « Où va la veille ? » [en ligne]. *Documentaliste-Sciences de l'Information*. Vol. 45, no. 4, p. 58 69. [Consulté le 25 septembre 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2008-4-page-58.htm>.

OLLIVIER, Bruno, 2006. « Fracture numérique : ne soyons pas dupes des mots » [en ligne]. *Hermès, La Revue*. Vol. 45, no. 2, p. 33 40. [Consulté le 6 mars 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2006-2-page-33.htm>.

PRÉVOT-HUBERT, Martine, 2004. « Les professionnels de l'information en France » [en ligne]. *Documentaliste-Sciences de l'Information*. Vol. 41, no. 3, p. 182 186. [Consulté le 6 octobre 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2004-3-page-182.htm>.

RAVIER, Christophe, 2007. « Société de information, technologies et évolution du droit » [en ligne]. *Legicom*. Vol. 40, no. 4, p. 63 66. [Consulté le 2 janvier 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-legicom-2007-4-page-63.htm>.

RIZZA, Caroline, 2006. « La fracture numérique, paradoxe de la génération Internet » [en ligne]. *Hermès, La Revue*. Vol. 45, no. 2, p. 25 32. [Consulté le 7 décembre 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2006-2-page-25.htm>.

SERRES, Alexandre. 2007. « De la culture informationnelle : définition(s), territoires, acteurs, contenus, enjeux, questions vives ». *In*: Séminaire du CERSIC “ Culture informationnelle et institutions ” [en ligne]. Rennes, France. [Consulté le 24 février 2021]. p.14. Consulté à l'adresse : <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-02327506>.

SIMONNOT, Brigitte, 2019. « Culture informationnelle, culture numérique : au-delà de l'utilitaire » [en ligne]. *Les Cahiers du numérique*. Vol. 5, no. 3, p. 25-37. [Consulté le 3 novembre 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-les-cahiers-du-numerique-2009-3-page-25.htm>.

Ouvrages et chapitres d'ouvrage

ACCART, Jean-Philippe et RÉTHY, Marie-Pierre. 2015. *Le Métier de Documentaliste* [en ligne]. Éditions du Cercle de la Librairie. ISBN 978-2-7654-1461-2. Consulté à l'adresse : <https://www.cairn.info/le-metier-de-documentaliste--9782765414612.htm>.

BALMISSE, Gilles, OUNI, Ali. 2009. *Du Web 2.0 à l'entreprise. Usages, applications et outils*. Hermès Science Publications. p. 238. ISBN : 978-2-7462-1930-4.

BLANQUET, Marie-France. 2014. *Documentalistes. Leur histoire de 1900 à 2000*. Canopé – CNDP. p. 190. ISBN : 978-2-240-03530-1.

BULINGE, Franck, CHOUET, Alain. 2014. *Maîtriser l'information stratégique. Méthodes et techniques d'analyse*. De Boeck. p. 267. ISBN : 978-2-8041-8914-3.

COMPIEGNE, Isabelle. 2010. *La société numérique en question(s)*. Editions Sciences Humaines. p. 160. ISBN : 978-2-3610-6007-7.

DINET, Jérôme. 2008. *Usages, usagers et compétences informationnelles au 21e siècle*. Hermès Science Publications. p. 313. ISBN : 978-2-7462-2193-2.

GUISE, Jacques de. 1976. *Daniel Bell. Vers la société post-industrielle* [en ligne]. Persée - Portail des revues scientifiques en SHS. Consulté à l'adresse : https://www.persee.fr/doc/comin_0382-7798_1977_num_2_1_1024.

LAFRANCE, Jean-Paul. 2019. *Présentation générale. Pour une approche critique de la société de l'information* [en ligne]. Les Essentiels d'Hermès, CNRS Éditions. [Consulté le 22 octobre 2021]. p. 9-32. ISBN 978-2-271-12184-4. Consulté à l'adresse : <http://books.openedition.org/editionscnrs/18862>.

LIQUETE, Vincent, LEHMANS, Anne, OLLIVIER, Bruno, THIBAUT, Françoise, CORDIER, Anne, STALDER, Angèle, DELAMOTTE, Eric, SERRES, Alexandre, BOSTANY, Joumana, et MALLOWAN, Monica. 2014. *Cultures de l'information*. Les Essentiels d'Hermès, CNRS Edition. p. 216. ISBN 978- 2-271-08073-8

WEBSTER, Frank. 2007. *Theories of the Information Society* [en ligne]. Routledge : Taylor & Francis Group. Third edition. [Consulté le 6 novembre 2021]. ISBN 978-0-203-96282-4. Consulté à l'adresse : <https://cryptome.org/2013/01/aaron-swartz/Information-Society-Theories.pdf>.

Autre

ADRIEN, Joëlle, ROYANT-PAROLA, Sylvie et GRONFIER, Claude. 2016. « Sommeil et nouvelles technologies » [en ligne]. Institut national du sommeil et de la vigilance. p. 29. [Consulté

II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR

le 10 juillet 2021]. Consulté à l'adresse : https://institut-sommeil-vigilance.org/wp-content/uploads/2019/02/DP_Journee_Sommeil2016.pdf.

ANCEL, Antoine, ANYONUCCI, Bernard, BOULANGER, Nathalie, et al. 2009. « Métiers et compétences de l'intelligence économique dans les PME » [en ligne]. Association des auditeurs en intelligences économique – Institut des Hautes Études de Défense Nationale. p. 62. [Consulté le 14 mars 2021]. Consulté à l'adresse : https://ie-ihedn.org/wp-content/uploads/2011/12/Metiers_IE_PME.pdf.

CURIEN, Nicolas, MUET, Pierre-Alain, 2004. « La société de l'information » [en ligne]. La Documentation Française. p. 312. [Consulté le 12 janvier 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/044000180.pdf>.

LEGLEYE, Stéphane, ROLLAND, Annaïck. 2019. « Une personne sur six n'utilise pas Internet, plus d'un usager sur trois manque de compétences numériques de base » [en ligne]. Insee Première. p.4. Consulté à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4241397>.

MARTRE, Henri, 1994. « Intelligence économique et stratégie des entreprises » [en ligne]. p. 167. [Consulté le 13 novembre 2021]. Consulté à l'adresse : https://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/information-strategique-sisse/rapport-martre.pdf.

MAURY, Yolande. 2012. « D'une culture de l'information à une culture informationnelle... au-delà du penser, classer, catégoriser » [en ligne]. Université de Lorraine. p. 21. [Consulté le 21 juin 2021]. Consulté à l'adresse : <https://wikidocs.univ-lorraine.fr/pages/viewpage.action?pageId=50171254>.

« Emploi par activité – Tableaux de l'économie française » [en ligne]. 2020. Insee référence. [Consulté le 26 juin 2021]. Consulté à l'adresse : <https://www.insee.fr/fr/statistiques/4277675?sommaire=4318291>.

Bibliographie réalisée grâce à l'outil Zotero, à partir de la norme ISO-690, de la Haute école de gestion de Genève

ANNEXES

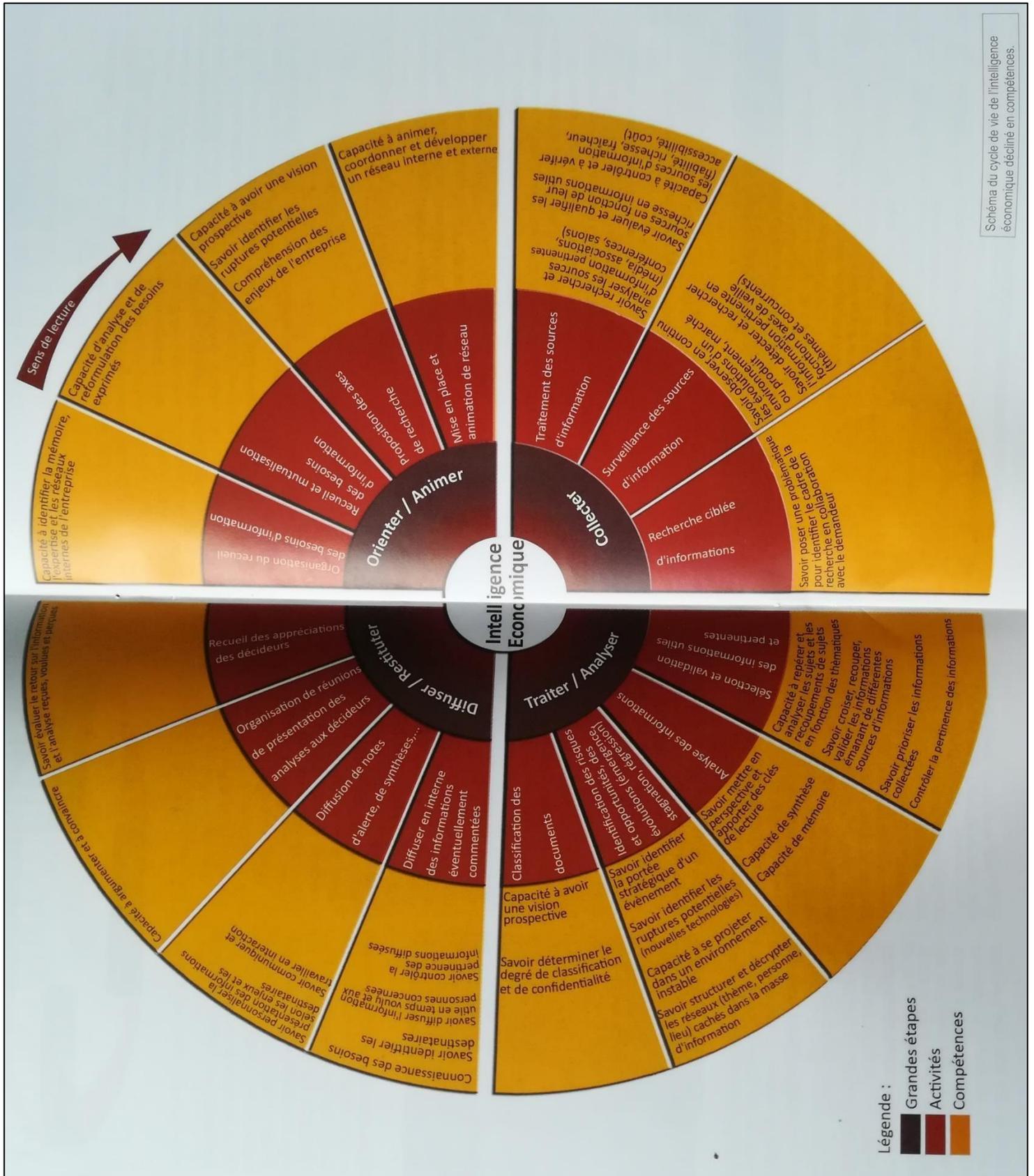
Table des annexes

ANNEXE 1 – TABLEAU PRÉSENTANT LES DIFFÉRENCES ENTRE LES ACTIVITÉS DE CURATION, DE RECHERCHE D’INFORMATION ET DE VEILLE	73
ANNEXE 2 – SCHÉMA DU CYCLE DE VIE DE L’INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE DÉCLINÉ EN COMPÉTENCE DE L’AAIE-IHEDN.....	74
ANNEXE 3 – TABLEAU RÉCAPITULATIF DES QUALITÉS IDENTIFIÉES DANS LE SCHÉMA DE L’AAIE-IHEDN.....	75
ANNEXE 4 – SCHÉMA PRÉSENTANT L’AGENCEMENT DES QUALITÉS DU VEILLEUR ENTRE ELLES.....	76
ANNEXE 5 – GUIDE D’ENTRETIEN UTILISÉ AUPRÈS DES KNOWLEDGE WORKERS ET DES PROFESSIONNELS DE VEILLE INTERROGÉS	77
ANNEXE 6 – TABLEAU SYNTHÉTIQUE DES QUALITÉS IDENTIFIÉES DANS LA FICHE RIME ET LE SCHÉMA DE L’AAIE-IHEDN.....	78
ANNEXE 7 – TABLEAUX D’ANALYSE DU CORPUS	79
ANNEXE 8 – GRAPHIQUES ISSUS DE L’ANALYSE DU CORPUS.....	81
ANNEXE 9 – GRILLE D’ANALYSE DES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS	83
ANNEXE 10 – CARTOGRAPHIE DES QUALITÉS DU VEILLEUR IDENTIFIÉES	93
ANNEXE 11 – TABLEAU PRÉSENTANT LES QUALITÉS MENTIONNÉES DANS LES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS	94
ANNEXE 12 – TABLEAU D’ANALYSE METTANT EN REGARD LES QUALITÉS IDENTIFIÉES AVEC LES BESOINS ÉVOQUÉS PAR LES ENTRETIENS	95

ANNEXE 1 – TABLEAU PRÉSENTANT LES DIFFÉRENCES ENTRE LES ACTIVITÉS DE CURATION, DE RECHERCHE D'INFORMATION ET DE VEILLE

/	CURATION	RECHERCHE D'INFORMATION	VEILLE
DÉMARCHE	Spontanée	Spontanée	Méthodique
TEMPORALITÉ	Ponctuelle	Ponctuelle	Sur le long terme
OUTILS ARCHÉTYPAUX	les outils web 2.0	Les moteurs de recherches	Les logiciels de veilles
OBJECTIF	Social de partage et d'échange avec une communauté	Réponse à une question précise	Apport informationnel continu adapté aux besoins d'un organisme
TRANSMISSION	Dffusion ou valorisation	Personnelle (pas ou peu de diffusion) ou servicielle (pour rendre service à quelqu'un)	Diffusion et valorisation

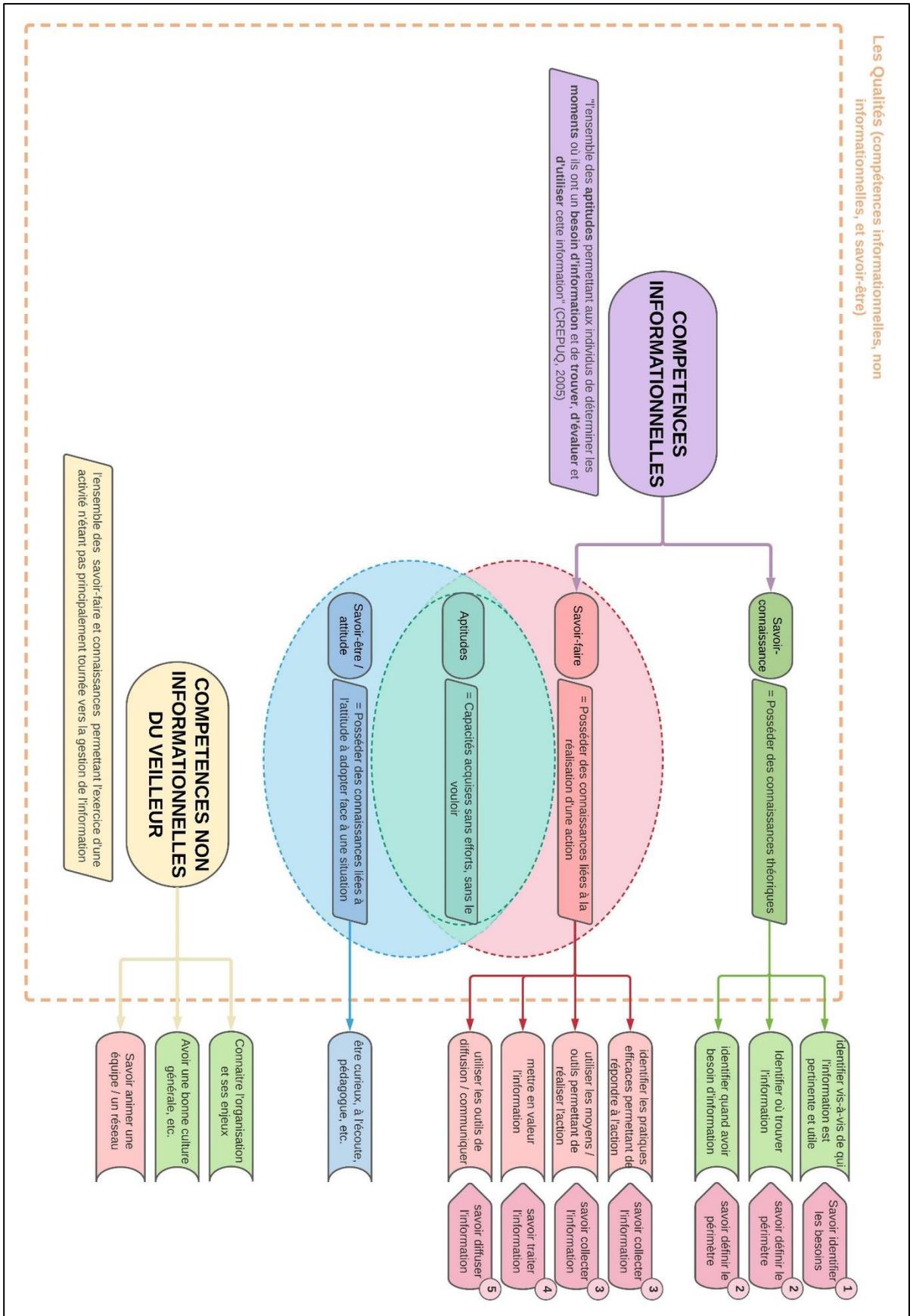
ANNEXE 2 – SCHÉMA DU CYCLE DE VIE DE L'INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE DÉCLINÉ EN COMPÉTENCE DE L'AAIE-IHEDN



ANNEXE 3 – TABLEAU RÉCAPITULATIF DES QUALITÉS IDENTIFIÉES DANS LE SCHEMA DE L'AAIE-IHEDN

Savoir- connaissance	connaître l'entreprise et ses enjeux (identifier les destinataires)	
	Connaitre les besoins de l'entreprise et des collaborateurs/clients/commanditaires	compétence informationnelle
Savoir-faire	compétences communicationnelles (Rendre les information accessibles facilement et rapidement)	compétence informationnelle
	capacité à organiser et stocker ces informations	compétence informationnelle
	savoir synthétiser l'information (compétences dans l'évaluation des informations)	compétence informationnelle
	l'identification d'un problème précis	compétence informationnelle
	des compétences de recherche, d'analyse, des sources	compétence informationnelle
	capacité à animer, coordonner et développer un réseau	
Savoir-être	compétences d'écoute et d'attention (compétences d'observations attentives et continues d'un environnement)	
	adopter une attitude prospective	

ANNEXE 4 – SCHÉMA PRÉSENTANT L'AGENCEMENT DES QUALITÉS DU VEILLEUR ENTRE ELLES



ANNEXE 5 – GUIDE D’ENTRETIEN UTILISE AUPRÈS DES KNOWLEDGE WORKERS ET DES PROFESSIONNELS DE VEILLE INTERROGES

0 - Nom prénom [*bien que l'étude soit anonymisée*], âge [*même approximatif*], sexe et profession actuelle.

1 - Pouvez-vous me parler de votre parcours professionnel ? [*temps d'exercice, études réalisées et les différents métiers exercés, s'il y en a*]

La place de la veille dans l'activité de l'organisation

2 - Pourriez-vous me décrire, avec vos mots, à quoi correspond l'activité de veille ? Qu'est-ce qui la différencierait d'une activité de veille dite collaborative ?

3 - Pourquoi une organisation telle que la vôtre possède une cellule de veille [*utilité, importance du veilleur professionnel*]

6 - Qu'est-ce qui fait selon vous qu'un veilleur, professionnel ou non-professionnel, puisse être considéré comme un « bon veilleur » ? [*qualités importantes du veilleur*]

5 - La veille collaborative, y croyez-vous ? [*bénéfices d'une veille collaborative et difficultés à sa mise en place*]

Appréhension de l'activité de veille et de veille collective

6 - Qu'est-ce qui pourrait justifier cet exercice de veille dans votre activité professionnelle ? [*uniquement pour les non-veilleurs professionnels*]

7 - Comment vous y prenez-vous pour réaliser votre activité de veille ? [*méthodologies et compétences mobilisées*]

8 - Que pensez-vous pouvoir apporter personnellement, ou non, à une veille collaborative ? [*place des knowledge workers dans la veille collaborative et apports des veilleurs professionnels*]

9 - Enfin, comment feriez-vous pour rendre votre pratique de veille plus collaborative ?

ANNEXE 6 – TABLEAU SYNTHÉTIQUE DES QUALITÉS IDENTIFIÉES DANS LA FICHE RIME ET LE SCHÉMA DE L'AAIE-IHEDN

		Compétences informationnelles identifiées	Compétences non informationnelles identifiées
QUALITÉS DU VEILLEUR	Savoir	Connaître les caractéristiques des documents et la méthodologie des livrables	Connaître l'organisation et ses enjeux
		Connaître le processus et la méthodologie de veille	Connaître les besoins de ses collaborateurs
		/	Avoir des connaissances sur le domaine d'activité de l'organisme
	Savoir-faire	Savoir analyser et comprendre l'information	Savoir synthétiser
		Savoir organiser et capitaliser l'information	Savoir animer (une équipe ou un réseau)
		Savoir utiliser les outils de veille, recherche, et les bases de données	Savoir rédactionnel
		Savoir diffuser efficacement l'information (livrables, alertes, etc.)	/
		Savoir communiquer efficacement, diffuser l'information à travers des livrables	/
		Savoir collecter l'information pertinente et réaliser une recherche d'information de manière efficace	/
	Savoir-être	Être curieux	
		Être attentif, à l'écoute et ouvert d'esprit	
		Être organisé, méthodique et rigoureux	

ANNEXE 7 – TABLEAUX D'ANALYSE DU CORPUS

ANNEXE 7.A – TABLEAU PRESENTANT LES QUALITES IDENTIFIEES DANS LA FICHE RIME ET LE CORPUS

Titre	Date	Organisme	COMPETENCES INFORMATIIONNELLES										COMPETENCES NON INFORMATIIONNELLES										Savoir-être		
			Savoir consommer		Savoir faire		Savoir collecter		Savoir organiser et partager l'information		Savoir utiliser les outils de veille, recherche, et les bases de données		Savoir communiquer l'information à travers des livrables		Savoir consommer		Savoir faire		Savoir être		Savoir-être				
			Connaître les caractéristiques et la méthodologie des livrables	Comprendre le processus et la méthodologie de veille	Savoir analyser et comprendre l'information	Information pertinente et réaliser une recherche efficace	Savoir organiser et partager l'information	Savoir utiliser les outils de veille, recherche, et les bases de données	Savoir communiquer l'information à travers des livrables	Comprendre les besoins en collaborateurs	Savoir synthétiser	Savoir animer une équipe / un réseau	Savoir rédiger	Etre curieux et disposer d'un esprit critique	Etre attentif et à l'écoute	Etre organisé, méthodique et rigoureux									
Alternance - Chargé(e) de Veille Direction Stratégique Groupe V/F	mai-21	Sifiran	-	+	+	-	-	-	++	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	-				
Chargé(e) de Veille et de Valorisation Scientifique (Bioqual) (CD)	mai-21	Sibis	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+				
Chargé de Veux Documentaire V/F (Frd)	mai-21	Action logement	+	+	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	+	+	+	-				
Chargé(e) de Veille	mai-21	Eswin	+	++	+	++	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+				
Chargé(e) de Veille et études stratégiques (V/F)	avr-21	Credit Mutuel	++	-	++	-	-	-	++	+	+	+	+	+	+	+	-	-	-	-	-				
Chargé de Veille Scientifique V/F - Veas (Sibist 1)	avr-21	Veas Recher	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+				
Veilleur Analyste CDI V/F	juin-21	Cision	+	+	+	-	-	-	++	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	++				
Chargé de Veille réglementaire Produits & Services (V/F)	avr-21	Novemat	++	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+				
Apprenti Veille Réglementaire Sécurité et Environnement	mai-21	Aiparif	+	+	-	-	-	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+				
Chargé D'études prospectives et veilles (V/F)	avr-21	Ecole de management de Normandie	-	+	++	+	+	+	++	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	++				
Chargé(e) de Veille et de Gestion de l'Information (V)	oct-18	Roland Berger Paris	+	-	-	++	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	++				
Chargé(e) de Veille online (V)	oct-18	Humano Human	+	-	+	-	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+				
Chargé F de Veille, Informations et Recherche (Sibist 1) (Sibist) Scientifiques et techniques (V)	juil-18	EC-CO-OR	+	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++	++				
Chargé(e) de Veille et de Management de l'Information - Contrat Dispositif (Sibist 1) (Sibist)	juin-18	ANACT	++	++	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+				
Responsable veille normative (28)	mai-18	un acteur majeur industriel	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+				
Chargé de Mission veille Réglementaire H&A (Sibist 1) (Sibist)	fév-18	Manpower	+	+	+	-	-	-	++	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+				
Chargé(e) de Veille - Berris (Sibist)	fév-18	Direction de la Relation aux Clients	++	+	-	++	+	+	++	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+				
Chargé de Veille (V)	fév-18	employeur conseil	+	+	+	+	+	+	++	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+				
Chargé(e) de Veille Stratégique et D'intelligence économique (V)	janv-18	Sifiride	+	+	-	++	+	+	++	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	++				
Documentaliste Chargé de Veille (V)	janv-18	Direction des affaires juridiques	+	+	-	++	+	+	++	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	++				
Total des fiches de postes analysées: 20			++/4	++/3	++/3	++/6	++/2	++/6	++/7	++/0	++/3	++/3	++/5	++/1	++/1	++/6	++/1	++/1	++/1	++/6	++/6				
Equivalents			+/2	+/3	+/3	+/5	+/6	+/7	+/10	+/0	+/3	+/3	+/5	+/1	+/1	+/4	+/1	+/1	+/1	+/6	+/3				
Total score d'importance des symboles : - - 0			-/2	-/1	-/1	-/5	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1				
Total score d'importance des symboles : - - 0			-/2	-/1	-/1	-/5	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1	-/1				

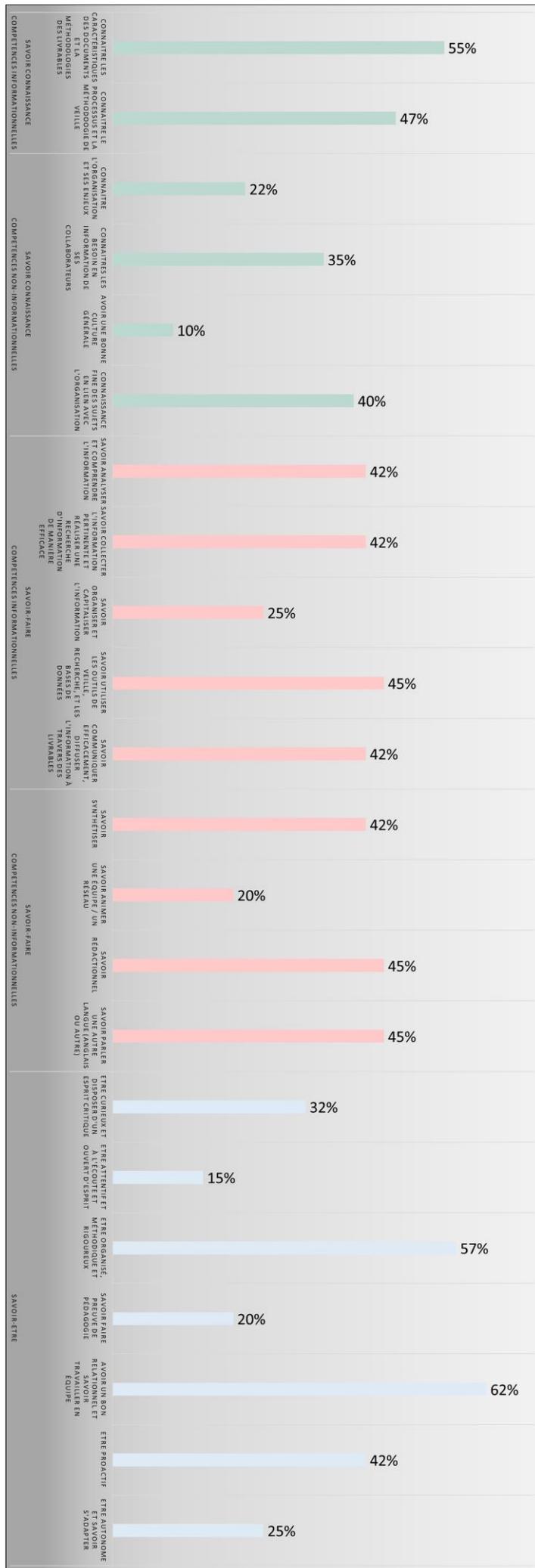
II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR

ANNEXE 7.B – TABLEAU PRESENTANT LES QUALITES ABSENTES DE LA FICHE RIME ET IDENTIFIEES DANS LE CORPUS

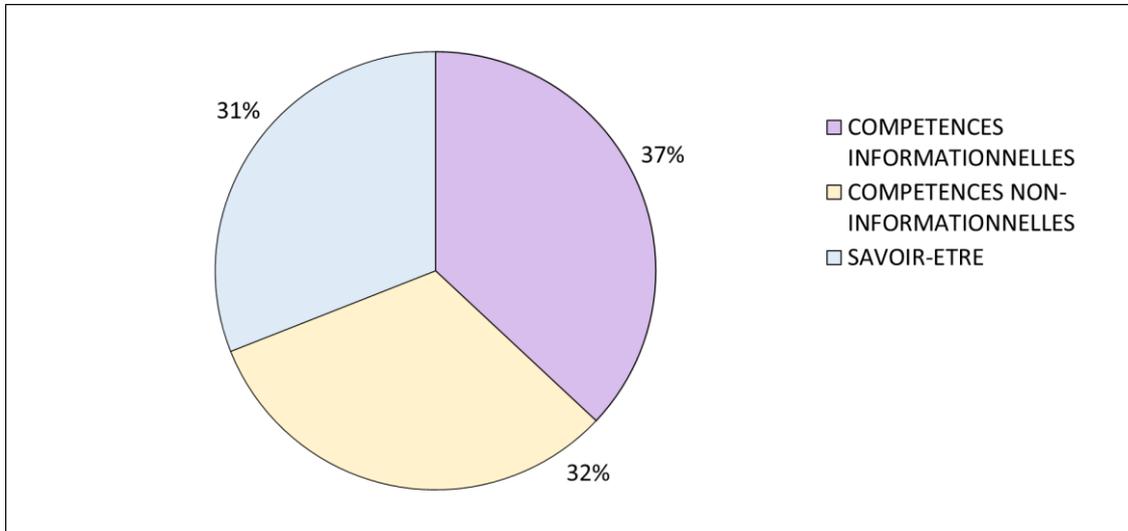
		consulté le 30/06/2021	
Intitulé	Date	Organisme	
Atterrance - Chargé(E) De Veille Direction Stratégique Groupe H/F	mai-21	Sfran	
Chargé(E) de Veille et de Valorisation scientifique (biologie) CDI	mai-21	Silab	
Chargé de Vieux Documentaire H/F (Pie)	mai-21	Action logement	
Chargé(E) de Veille	mai-21	Ewin	
Chargé(E) de Veille et Etudes stratégiques (H/F)	avr.-21	Crédit Mutuel	
Chargé de Veille Scientifique H/F - Yves Rocher 1.1	avr.-21	Yves Rocher	
Veilleur Analyse CDI H/F	juin-21	Cision	
Chargé de Veille Réglementaire Produits & Services (H/F)	avr.-21	Normat	
Apprenti Veille Réglementaire Sécurité et Environnement	mai-21	Arparif	
Chargé D'études prospectives et veilles (H/F)	avr.-21	École de management de Normandie	
Chargé(E) de Veille et de Gestion de l'Information (75)	oct.-19	Roland Berger Paris	
Chargé(E) de Veille online (75)	oct.-18	Human to Human	
Chargé-E de Veille, Information et Ressources documentaires, scientifiques et techniques (75)	juil.-18	ECOFOR	
Chargé(E) de Veille et de Management de l'Information - Contrat D'apprentissage (69)	juin-18	ANACT	
Responsable veille normative (28)	mai-18	un acteur majeur industriel	
Chargé de Mission veille Réglementaire Hse Lyon (69)	févr.-18	Manpower	
Chargé(E) de Veille – Rennes (35)	févr.-18	Direction de la Relation aux Citoyens	
Chargé de Veille (75)	févr.-18	emaphore conseil	
Chargé(E) de Veille Stratégique et D'intelligence économique F/H	janv.-18	Sofradir	
Documentaliste Chargé de Veille (75)	janv.-18	Direction des affaires publiques	
Total des fiches de postes analysées : 20			
		Total de symboles	
		++ = 2	
		+ = 1	
		- = 0	
		Total score d'importance des qualités (/40)	
		4	
		16	
		18	
		8	
		25	
		17	
		10	

ANNEXE 8 – GRAPHIQUES ISSUS DE L'ANALYSE DU CORPUS

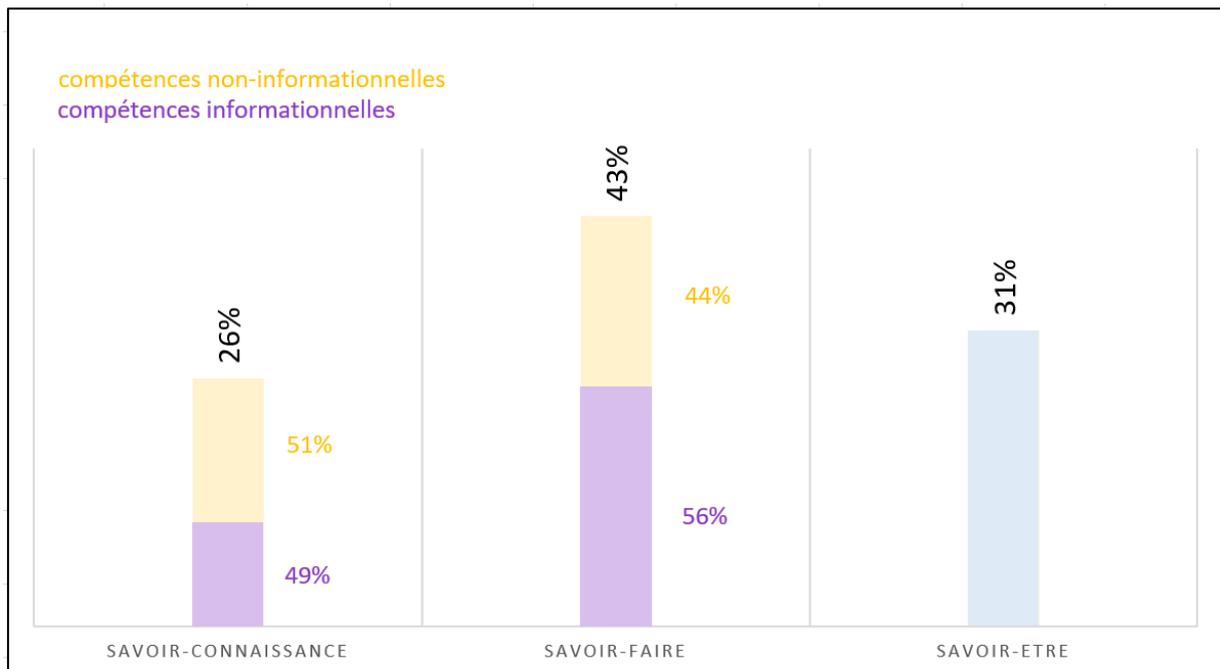
ANNEXE 8.A – GRAPHIQUE MONTRANT L'IMPORTANCE DES QUALITES DU VEILLEUR IDENTIFIEES DANS LE CORPUS



ANNEXE 8.B – GRAPHIQUE EN SECTEURS REPRESENTANT LA PROPORTION DES QUALITES IDENTIFIEES EN COMPETENCES INFORMATIONNELLES, NON INFORMATIONNELLES ET SAVOIR-ETRE



ANNEXE 8.C – GRAPHIQUE LIVRANT LES PROPORTIONS DES DIFFERENTS SAVOIRS IDENTIFIES DANS LE CORPUS



ANNEXE 9 – GRILLE D'ANALYSE DES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS

ANNEXE 9.A – GRILLE D'ANALYSE DES ENTRETIENS : SELECTION DE VERBATIMS

GRILLE D'ANALYSE DES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS			
<i>Knowledge workers</i>		Veilleurs professionnels	
KW-1	KW-2	Vp-1	Vp-2
PARCOURS PROFESSIONNELS <p>- J'ai fait des études de sciences politiques à l'institut d'étude politiques d'Aix-en-Provence, donc année généraliste en sciences humaines et sociales avec une spécialisation en information communication. J'ai fait mon master 2 justement en métier de l'information et de la communication, dominante média.</p> <p>- Alors j'ai eu différentes expériences pendant mes études dans ce champ-là, en tant que journaliste, en tant que chargé de communication, attaché de presse, etc. J'ai aussi travaillé en indépendant, donc chargé de communication indépendant ; en tant que chef de projet dans une agence de communication. Et plus près de nous, j'ai fait aussi une mission à santé publique France en tant que chargé de mission sur les campagnes de prévention et promotion de la santé.</p> <p>- Effectivement j'ai eu pas mal affaire avec la question des sources, de recherches, d'information, etc. Assez présent dans les activités professionnelles que j'ai eues également.</p>	<p>- Alors j'ai commencé avec un DEA socio-anthro. [...] J'ai été prof agrégé à la fac pendant plusieurs années, mais sans jamais avoir passé l'agreg. [...] J'ai été ATER pendant 4 ans, maître de conférences [...], et j'ai rejoint l'Anact en 2006, au départ sur la thématique du numérique et des effets de la transition numérique sur les conditions de travail. [...] Mon dada à moi c'était les carto, et ils ont eu besoin à l'époque de faire des cartographies sur les risques professionnels, la gestion des âges, et d'autres trucs comme ça [...]. Je suis devenu chef de projet en recherche et développement "Cartographie de données localisées" et ce n'est qu'en 2020 que je me suis donc spécialisé en écologie et que je suis donc devenu chef de projet sur la thématique de l'écologie et du développement durable.</p> <p>- Il faut savoir qu'à l'Anact on est les seuls au monde à ne pas avoir d'horaire de travail. [...] On fonctionne sur des forfait jour, c'est-à-dire qu'on bosse comme on veut, du moment qu'on respecte les 11h de repos. Ce qui veut dire qu'en gros on est mobilisable 13h par jour [...]. C'est à double tranchant, moi je travail surtout la nuit, parce que la nuit c'est beaucoup plus calme et c'est un truc que j'ai gardé de mon passé</p>	<p>- Depuis 1989 que je travaille en info doc, d'abord dans l'éducation nationale pendant 2 ans, j'ai exercé en tant que documentaliste et j'ai vu tout de suite que ce n'était pas pour moi. J'avais fait un DUT et un stage à Fortune France à Paris et j'avais touché à l'information politico-économique, en plus dans le domaine de la presse, j'avais trouvé ça très stimulant en entreprise.</p> <p>- Après le stage, je suis rentré directement dans l'éducation nationale, j'y suis restée 2 ans et demi et en 3 mois de temps j'avais fait le tour du poste, donc hors de question de rester là-dedans j'avais l'impression de me déprofessionnaliser, je m'ennuyais. Le collègue, les élèves, le public ne m'intéressent pas, je préfère travailler avec des experts, en entreprise : c'est super plus riche.</p> <p>- Et en rentrant à l'INRS alors là ça a été la révélation, parce qu'enfin je renouais avec le monde de l'information, scientifique et technique, des experts des formateurs. Je travaillais dans un centre de formation. [...] Du coup il y avait de nouveaux types d'utilisateurs et surtout j'ai découvert des contenus : l'ergonomie je ne connaissais pas, dans le domaine scientifique et technique je travaillais avec des ingénieurs formateurs. J'avais des collègues</p>	<p>- J'ai été diplômé d'une maîtrise en info-doc. Et après j'ai eu une première expérience de 3 mois, une première expérience professionnelle dans une chambre d'agriculture. Ensuite de là j'ai travaillé dans une mission locale jeunes, à Vénissieux [...] et j'y ai passé 3 ans. Cette mission locale, elle disposait d'un centre de ressources à la destination des jeunes qui étaient inscrits à la mission locale. Voilà donc moi, j'ai accompagné des jeunes. Dans la recherche d'emploi et ainsi que sur se trouver une voie et découvrir les métiers. Mais c'étaient à la fois des logiciels de d'orientation et découverte des métiers. Et puis, à côté de ça, je faisais de la veille d'information sur les dispositifs de formation, donc ça, c'était pour les conseillers d'insertion.</p> <p>- J'ai travaillé aussi dans une maison d'accueil spécialisée pour handicapés. Je faisais aussi un peu de la veille d'informations sur le secteur sanitaire et sociale. Donc à destination des infirmiers, des personnels soignants et des personnels aussi spécialisés.</p> <p>- En arrivant à l'Anact, là j'ai vraiment eu un profil de veille, de chargée de veille et</p>
		<p>d'universitaire, donc ça m'arrange bien moi. Et la nuit donc, je veille. Le hic c'est que tu glisses vite. Moi je sais que j'ai des collègues qui ont gardé, qui s'imposent un rythme de travail normal quoi, entre guillemets. C'est-à-dire qu'ils se lèvent à 7h et terminent leur journée à 18h ou quelque chose comme ça [...] c'est plus facile pour eux pour justement éviter de trop glisser sur le temps de travail. [...] Moi je travail beaucoup mais ça me convient, parce que je fais des trucs qui me plaisent et que je travaillerais moins bien si j'avais des horaires comme tout le monde.</p>	<p>professionnels sociologues, psychologue et du personnel scientifique.</p> <p>- J'ai terminé mes études en 97, car j'avais interrompu et je voulais poursuivre avec une maîtrise, mais j'ai fait le choix de me laisser le temps de voir un petit peu quelle formation j'allais poursuivre soit double compétence, soit le domaine qui était le mien, et j'ai privilégié le domaine qui était le mien pour possiblement rebondir vers ailleurs si jamais je voulais choisir entre temps. [...] L'ergonomie me tentait beaucoup [...], mais l'ergonomie était tellement une niche... et je ne voulais pas devenir intervenante, donc j'ai privilégié les sciences de l'information, sans perdre de vue ce champ disciplinaire. [...] Et peut-être, un jour, si j'ai le temps, je validerais cette double compétence [...]. Un jour peut-être... mais en fait ça me tente, comprendre j'aime bien, et dans notre domaine c'est très bien. [...] On reste des veilleurs et on a cette casquette-là, mais c'est pratiquement le passage obligé de développer une double compétence, ce n'est pas un diplôme pour un diplôme, il faut que ça serve un parcours.</p>

II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR

PERCEPTION DE L'ACTIVITÉ DE VEILLE ET DE LA VEILLE COLLABORATIVE	<p>- Veiller, au sens de nos activités, c'est vraiment aller vers, se mettre un peu au fait de l'environnement dans lequel on évolue quoi. [...] Tel que je le conçois, l'activité de veille se fait à partir de ce que d'autres nous donnent à voir, donc des journalistes, des auteurs de rapports, des travaux de recherches, etc. Donc c'est déjà de base aller sourcer ce qui se produit ailleurs dans d'autres contextes. On sait très bien que dans une entreprise il y a des biais de tout genre, il faut être vigilant avec ça. La veille que je fais-moi c'est une veille dégradée [...], c'est une veille perfectible. Tandis qu'une veille collaborative est structurée, avec des outils adaptés et configurés pour ça justement. Elle a une démarche délimitée, bornée, conduite, accompagnée. [...] Collaborative c'est à la fois structuré et à plusieurs, et donc plus qualitative : c'est une démarche collective et mieux organisée.</p> <p>- On fait ça [la veille] de manière isolée donc les besoins ne sont plus les mêmes. L'intérêt du collaboratif c'est peut-être de déplacer le besoin. Structurer, allez vers ce qui est plus important pour nous plutôt que de se disperser...</p>	<p>- Ce qui a changé la vie, pour la veille, c'est quand même l'arrivée des réseaux sociaux, et notamment de Twitter. Comment tu montes ta communauté ça te fais un dispositif de veille en fait.</p> <p>-Si tu veux produire de la valeur, il faut créer du décalage, et du coup il faut bien le créer ce décalage. Tu peux toujours le créer tout seul par tes idées, mais les autres n'en ont rien à foutre de tes idées, par ce qu'ils ont fait en sorte de t'annihiler, donc tu es bien obligé d'aller chercher des références pour montrer que ce n'est pas que ton idée. Et puis toi ça te permet de comprendre le milieu dans lequel tu circules, et donc d'aller trouver des interlocuteurs, d'aller voir les signaux forts, faibles et de savoir te glisser et te jouer dans cet univers de circuits, de flux en fait.</p> <p>- Ça permet de sortir de ton alvéole pour aller visiter les champs de fleurs et du coup savoir faire le miel, et du coup de connaître un peu l'état du « marché de la connaissance » sur la thématique et encore plus quand c'est une thématique qui n'est pas propre au réseau et à l'agence et de savoir s'il faut mieux aller butiner dans un champ de lavande, de sapin ou d'acacia parce qu'en gros la mode est aux sapins, aux acacias... Pour moi veiller c'est un peu butiner. Donc derrière c'est faire du miel, qu'il faut récupérer, que tu puisses après le stocker et le</p>	<p>- La veille collaborative ça apporterait le partage, la mutualisation, moi j'y vois beaucoup d'intérêt par rapport au réseau qui lui porte cette partie intervention et qui fait remonter certains éléments venant du terrain. On ne peut pas être déconnecté du terrain, il y a la demande politique, mais aussi la demande du terrain. [...] La veille collaborative c'est possiblement avoir des capteurs et travailler en interaction pour mutualiser cette information pour qu'elle soit beaucoup plus riche et pouvoir la redéployer, mais ce n'est pas facile à déployer.</p> <p>- On parle beaucoup d'outils collaboratifs, d'internet, etc., et on se rend compte que tout ce partage de connaissance qui se faisait dans certains les groupes thématiques autrefois, et bah maintenant la nouvelle organisation et les nouveaux chargés de mission n'ont pas la même acculturation, cette culture de la veille et du partage, cette antériorité ils ne l'ont pas.</p> <p>- La veille est collaborative, on dit « veille collaborative », mais ce sont les outils qui sont collaboratifs. La veille informationnelle à la base tu ne la fais pas seul, on a toujours bossé avec des intervenants ici. On a toujours travaillé en collaboration avec des experts.</p>	<p>- Pour un professionnel de l'information-documentation, la veille, c'est un bout d'un processus plus global. C'est une phase donc d'un cycle, mais surtout d'un processus, où tu vas exploiter l'information pour la rendre digeste et exploitable par tes cibles.</p> <p>- Alors moi je vois un intérêt très pratique [à la veille collaborative], c'est qu'aujourd'hui on est deux professionnels de veille, dans une entreprise de plus de 300 salariés... bon bah tu fais le ratio...</p> <p>- Et là [dans une veille collaborative] je trouve que les frontières sur les métiers s'estompent un peu. Et ça se concrétise par un livrable commun. Qui est à 50/50% la patte du chargé de veille et la patte de l'expert métier. Le même livrable de veille, s'il était fait que par l'expert métier, ça ne ressemblerait pas du tout au produit commun. Et <i>idem</i>, s'il n'était fait que par le chargé de veille, il n'aurait pas toute la pertinence du produit réalisé par les deux types de professionnels. Il y a vraiment une carte à jouer qui est intéressante.</p>
		<p>disposer dans l'entrepôt pour aller ensuite vendre ton miel au marché.</p> <p>- C'est [la veille collaborative] intéressant ça fabrique un background commun. Et ça fabrique un peu des connivences, et ça réparti un peu le taf quoi. Et ça permet de découvrir davantage de trucs, et des trucs plus ou moins pointus selon les spécialités ou les angles selon les affinités de ceux qui participent aux groupes.</p>		
PERCEPTION DE L'IMPORTANCE DU VEILLEUR PROFESSIONNEL	<p>- Aujourd'hui tout le monde peut le faire, ouvrir un blog, produire du contenu, etc. Mais c'est bien que ça s'ouvre, que le savoir et les techniques soient démocratisés, mais c'est super important d'avoir des pros de la veille et de la doc, car ce sont des savoirs qu'il faut conserver, entretenir, et continuer de diffuser.</p> <p>- Dans nos activités, on a besoin de ces pros, car on ne peut pas être partout et courir plusieurs lièvres à la fois.</p> <p>- Pour nous c'est précieux, on ne peut pas se passer de pro même si on peut tous toucher du doigt ce que c'est. C'est un vrai gain de temps et une vraie source de connaissance, à la fois pour nous former à cette activité et pour la structurer.</p> <p>- En tout cas, dans le cadre de nos activités, cette vue sur l'environnement on ne peut pas s'en passer.</p>	<p>- De mon point de vue je n'ai pas besoin de la VMI [ancien nom de la cellule de veille et management de l'Anact] en fait pour veiller, j'ai beaucoup plus d'info en direct par Twitter et ma veille propre. Une différence c'est que la VMI est très corporate, ce n'est pas que ce n'est pas intéressant, mais c'est qu'elle dit toujours la même chose [...] donc moi ça ne me décale jamais, ça ne m'intéresse pas. Je comprends que c'est un besoin corporate mais je ne trouve pas que c'est hyper fonctionnel pour réfléchir en fait. Parfois pour illustrer pour faire genre on est dans le coup, du <i>mainstream</i> voilà, mais si tu veux des trucs un peu pointus qui pique et tout bah là tu es à côté quoi.</p> <p>- Après ils [les veilleurs professionnels] peuvent apporter des techniques de pro qu'un type comme moi n'a pas. Ils peuvent fournir des infrastructures techniques ou methodologiques. Ils ont aussi du temps consacré.</p>	<p>- On a une veille sur les conditions de travail, sur l'externe pour surveiller un champ, un environnement, et la veille interne thématique avec ce de l'expertise métier, et nous on est au carrefour des deux, et on maille tout ça pour réaliser des productions de veille sur le portail de veille en externe. On se nourrit des deux.</p> <p>- La fonction de veilleur pourrait être transformée, mais l'activité ne peut disparaître. Je ne crois pas à la disparition, mais à son évolution, c'est plus une activité partagée, mais il y aura toujours des spécialistes de l'info doc ne serait-ce que pour animer le dispositif, sinon ça ne tient pas. S'ils n'ont pas cette démarche, cette culture-là, technique et cette méthode, ils peuvent bidouiller, mais faut structurer. C'est une organisation la veille, ce sont des compétences des outils, mais une organisation avant tout.</p>	<p>- Moi de mon point de vue je pense que les professionnels de la veille, ils peuvent avoir des atouts supplémentaires aux non professionnels de l'info sur deux points. Le premier, c'est « comment je cherche ? ». C'est-à-dire ma méthodologie de recherche. La méthodologie et la pratique régulière de la recherche qui optimisent à la fois le temps que j'y passe, et la pertinence des résultats. [...] Le deuxième point qui peut faire la différence avec des non professionnels de l'information : ce sont les sources de veille, « où vais-je chercher ? » [...]. Je pense, que j'ai accès à d'autres sources que KW1 et KW2, du fait que nous nous avons accès à des bases de données auxquelles ils n'accèdent pas, donc ça peut être, par exemple, les agrégateurs de presse...</p> <p>- Mais là où je suis comme un non-professionnel, c'est par exemple, quand je vais aller dans HAL, tu vois des réservoirs de recherche, de travaux de recherche de thèses,</p>

<p>- L'intérêt d'une veille collaborative est assez flagrant. Pour démocratiser les techniques, pour autonomiser... Oui le veilleur pro est là, mais il ne peut pas tout faire et tout regarder.</p>	<p>- Pour exister, les veilleurs se créent une sorte d'identité pro [...] et pour ça ils ont créé des produits spécifiques que les autres professionnels ne font pas, et ça c'est pas mal. [...] Les veilleurs pro ont une vraie valeur ajoutée.</p> <p>- Donc le rôle du veilleur et de la veille collaborative c'est aussi d'ajuster la relation au besoin, en général, et du coup de partager l'expression de ce besoin et peut-être de mieux s'entendre et d'essayer éventuellement d'y répondre. C'est faire bouger mes collègues sur le contenu, la culture, mais aussi sur les outils à disposition, pour que ce travail de veille soit efficace, tant pour moi que pour eux.</p> <p>- C'est une question de curseur, parce que dans sa position il [l'ancien Directeur général de l'Anact] avait aussi des contraintes, donc son plan c'était peut-être qu'à 80% on fait de la veille mainstream et du truc qui n'est pas surqualitatif qui est basique, parce qu'il faut faire le taf, et dans les 20% là on le fait. Et la question du coup c'est moi, le pro, où est-ce que je me mets ? Dans les 80 ou dans les 20. Après il faut trouver le bon équilibre, est-ce que 80/20 c'est la bonne formule je ne sais pas, ça pourrait être 70/30, moi je serais d'avis d'ouvrir davantage, mais je n'en sais rien.</p>		<p>comme thèses.fr, donc je vais avoir, effectivement, je ne vais pas avoir une valeur ajoutée forcément par rapport à KW1 et KW2 sur l'interrogation de bases de données connues par eux [...]. Par contre, je vais avoir un tour d'avance sur l'interrogation de bases de données qu'ils n'interrogent pas.</p> <p>- Le professionnel de l'information, il a vraiment en tête tout le circuit de traitement de l'information [...] Il a un objectif qui s'exprime tout le long de son activité de veille.</p> <p>- Je dirais que les compétences elles sont certainement communes, il faut de la curiosité, il faut tirer des fils. Mais au-delà des compétences professionnelles, il y a vraiment des compétences comportementales.</p> <p>- On y consacre un temps plus important et peut-être plus rationalisé qu'un non-veilleur.</p> <p>- J'estime que j'ai des compétences qui font que je vais peut-être trouver des informations plus rapidement ou plus pertinentes qu'un non professionnel de veille. À certains endroits bien sûr, pas sur toutes les recherches : ce que je veux dire par là, c'est que les non-veilleurs professionnels sont tout de même tout aussi légitimes. Moi, je les considère vraiment comme des collaborateurs.</p>
--	---	--	--

			<p>- Ah bah ça [le veilleur professionnel] va être le coordinateur [...] on leur apporte de la méthode en fait. On structure notre veille, on apporte des éléments structurants.</p> <p>- On leur apporte la technologie, le dispositif de diffusion de la veille. Si ça n'existait pas, la veille, bon, elle serait partagée par mail [...]. Un chargé de mission ne va pas s'occuper de ce genre de projet, donc on en fait on a mis en place une ingénierie documentaire qui permet de diffuser l'information.</p> <p>- La valeur ajoutée des professionnels de l'info se fait en termes de méthode et d'animation. C'est-à-dire embarquer les noms professionnels et mettre à disposition, concevoir, réfléchir à « quelle forme ça prend ? » et tout en étant toujours bien en phase avec les besoins des cibles : « Vous avez besoin de quoi ? »</p> <p>- En soi la veille pour la veille, ce n'est pas très intéressant. La veille pour en faire un produit qui devient un peu pérenne, là, il y a une valeur ajoutée, vraiment, et c'est là où nous, on est en force de proposition.</p>
--	--	--	---

II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR

CARACTÉRISTIQUES D'UN BON VEILLEUR	<p>- La curiosité, une capacité à confronter plusieurs sources et portails à la fois. Donc voilà être capable de confronter plusieurs sources et types de contenu - ne pas se contenter à un type de contenu. Curiosité et capacité d'analyse, séparer le bon grain de l'ivraie, définir ce qui est bénéfique et ce qui l'est moins pour nos sujets de travail. Une certaine agilité également, pour utiliser les outils... et peut-être des capacités à synthétiser.</p>	<p>- Curiosité, ouverture d'esprit, et vigilance</p> <p>- Il y a plusieurs faces du métier, celle d'aller chasser l'information et celle de la stocker en entrepôt : nous à l'Anact on est nul pour le stockage.</p> <p>- Ce truc de veille, de "bonne veille", c'est d'être pointu, de créer le décalage, d'être en avance, etc. et de ne pas seulement répéter ce que tout le monde dit. Certes, le prendre en compte, mais pas seulement.</p>	<p>- L'intelligence collective, c'est ça pour moi. On se nourrit les uns et les autres en fonction de nos métiers et expertises.</p> <p>- Faut s'imprégner, si tu n'as pas cette appétence pour les sujets... et si tu n'as pas cette empathie envers les autres, travailler avec les gens, parce que tu ne travailles pas seul.</p>	<p>- C'est la méthode, la méthodologie. [...] Et puis moi je dirais que c'est vraiment, ça va peut-être te paraître bateau, mais c'est là la curiosité. Être dénicheur, curieux.</p> <p>- Ne pas être trop exigeant, mais aussi valoriser ce qu'ils [les collaborateurs] ramènent comme information. Tu vois, il y a vraiment ce sens, c'est presque là, tu «manages» presque une équipe et il faut savoir être pédagogue et humble à la fois [...] c'est de la coopération, pas de la délégation.</p>
DIFFICULTÉS POUR LA VEILLE ET DANS LA MISE EN PLACE D'UNE VEILLE COLLABORATIVE	<p>- Ça [la veille collaborative] facilite le métier de veilleur professionnel, et en même temps c'est pour eux. La limite c'est que c'est compliqué à instaurer. C'est comme si tu rajoutais vraiment un volet entier <i>ex nihilo</i> à nos missions. Le temps est une vraie difficulté, car finalement on est tous pris par différents projets à mener, des temps d'échanges à produire, perso et de repos et donc finalement la veille perso représente déjà vraiment du temps.</p> <p>- Et la difficulté de la méthode : face à une telle profusion de sources, comment je peux trouver du pertinent, c'est ça la difficulté : trouver ce qui est intéressant. [...] Donc besoin de méthode, de délimiter un périmètre, de sources à suivre, de type d'articles, etc. Je dirais que le plus dur c'est de border et de pas que cela devienne trop chronophage, car le flux est illimité.</p>	<p>- Déjà la veille collaborative c'est un effet de mode, mais quand bien même on le met en place il faut une structure adaptée.</p> <p>- Il faut voir si les personnes qui ne font pas de veilles aujourd'hui, il faut voir s'ils en ont fait avant, et rien n'est moins sûr. Et peut-être que s'ils en avaient fait avant ils n'en avaient pas forcément besoin, et quand bien même ils en avaient besoin peut-être qu'ils <u>trouvaient</u> ça c**** parce qu'ils ne savaient pas trop s'y prendre et qu'ils n'avaient pas trouvé ce genre d'astuces [cf. circulation de référence en référence pour aborder un spectre informationnel plus large].</p> <p>- Il y a trop de trucs, c'est ça la difficulté. C'est tellement vaste que tu pourrais te perdre en forêt quoi, donc c'est la question de savoir un peu comme le petit Poucet, c'est-à-dire savoir</p>	<p>- Après les outils peuvent rebuter, à l'agence ça rebute. Moi je pense que les outils il y a une telle multiplicité, les gens n'en peuvent plus. Difficultés des outils... et la tendance, ces Google et la culture Google, mais on voit bien les limites de l'exercice si tu n'es pas pédagogue, formateur, animateur, accompagnateur... tout ça, c'est au travers de la mise à disposition d'outils ça génère de nouveaux besoins, de nouvelles pratiques et c'est du temps tout ça.</p> <p>- Pour un souci de mise à disposition au grand public, on arrive à des outils très imprécis et pour un travail de veilleur ce n'est pas évident. À force de vouloir lisser, avec une culture Google on perd en qualité et en finesse et du coup tu mets en place des trucs artisanaux et tu perds du temps. L'outil fait partie d'une des difficultés du veilleur parce qu'on a une multiplicité d'outils, et tu es obligé de tout de même mettre en place des</p>	<p>- Évidemment qu'il y a de l'intérêt [dans la veille collaborative] <u>par contre</u> moi je vois la difficulté [...] Je pense que c'est un travail de longue haleine. Et ça demande beaucoup d'énergie et beaucoup de temps, beaucoup de stratégie de la part de ceux qui sont pilotes du projet.</p> <p>- Mais c'est un peu compliqué d'être seulement deux à réaliser tout ce travail, qui peut être chronophage en fait. Parce que nous, on veille certes, mais derrière on a aussi une base de données à alimenter. Donc, en fait le travail du veilleur professionnel, ça ne va pas s'arrêter à : je détecte une information et je la partage dans l'outil et ça s'arrête là, ce n'est pas comme ça que ça se passe pour nous.</p>
		<p>retrouver ton chemin pour éviter de te faire manger par l'ogre quoi. [...] Mais à un moment faut savoir s'arrêter parce que sinon tu t'épuises.</p> <p>- Une autre difficulté, c'est qu'à l'<u>Anact</u>, le champ de questionnement et trop resserré, trop fermé, trop dans l'alvéole, donc il faut ouvrir, mais pas trop ouvrir pour autant. C'est un peu comme <u>Charybe</u> et Scylla, entre trop fermé et trop ouvert. Donc ce qui permet de naviguer c'est de savoir lire les étoiles, de savoir reconnaître la Grande Ourse et de savoir circuler. Le souci c'est que quand le ciel est couvert tu ne vois pas les étoiles donc il faut aussi savoir naviguer à vue. Après tu connais aussi les côtes, les rochers, les bancs de sables si ce n'est pas la première fois que tu vas dans ce coin-là.</p> <p>- Après ce qu'il faut aussi mesurer, c'est qu'on est dans des univers professionnels, où il y a un certain nombre d'interlocuteurs, notamment les interlocuteurs directionnels, qui ne mettent pas la valeur là où les professionnels [les chargés de mission] la mettent, c'est un peu le côté <u>corporate</u> dont je parlais au départ.</p>	<p>activités à côté, l'outil ne se suffit pas. Et finalement on en revient à des fonctionnements beaucoup plus artisanaux. [...]</p>	<p>- L'écueil que je vois, c'est qu'à un moment donné, il faut s'arrêter de chercher. Il faut arrêter de faire des recoupements... Il y a plusieurs écueils en fait. Le premier, des écueils, c'est qu'on ne cherche pas exactement ce qu'on nous demande [...]. Je dirais que le 2e écueil tu vois qu'on voit, c'est la recherche où on a quelques difficultés à trouver les résultats. C'est de savoir s'arrêter, de chercher pour en conclure... par exemple que tel sujet n'a pas été beaucoup documenté par exemple.</p> <p>- Vis-à-vis des chargés de mission, la difficulté et qu'ils manquent de temps dans leur activité professionnelle, et aussi parce que ce n'est pas intégré [...]. Ils roulent pour... faire bien, se valoriser, pour la reconnaissance un peu. Je pense que LinkedIn et Twitter sur lesquels ils publient dans tous les sens, c'est un exemple de veille collaborative. Et tu y joues ta notoriété, auprès de ton réseau en fait. Et nous ne sommes pas encore arrivés à mettre en place ça dans notre projet de veille collaborative</p>

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">LA VEILLE COMME ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE SECONDAIRE</p>	<p>- Je ne saurais pas trop dire dans quelle mesure la veille que je fais-moi serait utile à mon activité. [...] Je la fais sans vraiment la faire, je travail comme ça c'est tout. Je me balade, je repère, je retiens, aussi bien dans mon esprit que par les outils [Twitter, favoris des moteurs de recherches]</p> <p>- Peut-être que ça pourrait m'aider à mieux voir les évolutions en matière de conditions de travail, ça peut nourrir la réflexion dans un premier temps. [...] Je dirais que c'est mi-figue, mi-raisin, la veille perso ne m'apporte pas toujours d'utilité immédiate, mais pour certains projets j'ai ça en tête.</p>	<p>- Moi je veille parce que sinon je m'ennuie, si je patauge dans un gloubi-boulga <u>corporats</u> où on se dit toujours la même chose, je me fais c****, je me pends en fait.</p> <p>- C'est un peu comme si j'étais un oiseau qui chassait les courants plus ou moins porteurs, et si j'attends que les anémomètres de la maison me le filent ça ne va pas le faire en fait.</p> <p>- Avoir des trucs à raconter et que ces trucs que je raconte ne soient pas trop à côté de la plaque. Je m'entends par à-côté de la plaque que je ne redise pas uniquement ce que tout le monde sait déjà, mais qui permette de produire un décalage.</p> <p>- La veille ne sert pas seulement à obtenir de l'info, et c'est là que les réseaux sociaux sont importants, ça sert à repérer les foyers de production de l'information, de repérer les foyers qui sont actifs. Et donc ça permet de cibler des partenaires, clients potentiels, etc., et pour le coup, heureusement que Twitter est arrivé [...] Tu avais déjà le web, mais le web tu te perds, c'est trop vaste c'est un océan. Donc là ça m'a permis... bah j'ai découvert plein de gens par Twitter et je me suis mis en contact avec ces gens et puis ces contacts virtuels sont devenus des contacts réels et donc du coup après tu te mets dans des dynamiques pour le <u>coup collaboratives</u>, pas tellement dans notre réseau,</p>	<p>X</p>	<p>X</p>
--	---	--	----------	----------

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">MÉTHODOLOGIE DE VEILLE</p>	<p>- Je n'ai pas du tout de méthodologie, je fais ça de manière personnelle, mais ça dérive de mon activité professionnelle. À part allez voir des comptes - pas trop le fil d'actualité - toutes les semaines, pas tous les jours, y compris des collègues et voir ce qu'ils ont partagé. Je ne m'abonne pas à tous les comptes intéressants que je vois, mais c'est vraiment autour d'affinité personnelle et de sujet professionnel. Après je n'utilise pas 36000 outils ou réseaux sociaux, c'est vraiment Twitter.</p> <p>- J'ai plutôt tendance à aller chercher qu'à recevoir, même si je suis abonné à plusieurs newsletters.</p>	<p>mais dans des réseaux extérieurs en fait. Et ça te met dans le coup, dans le <u>mood</u>, ça te donne des repères, des appuis, ça te fait des références, et ça permet aussi de valoriser un peu ton travail.</p> <p>- C'est utile à ça : ça permet de sortir de ta grotte et de ne pas être complètement enfermé dans la petite cellule de la ruche. Ça te permet de renifler où sont les champs de fleur et d'aller butiner sur les champs de fleurs qui vont bien où les autres ne vont pas encore tout-à-fait.</p> <p>- C'est à la fois pour ne pas mourir et pour trouver du sens quoi, de la reconnaissance, de la valeur, de l'intérêt, en tout cas c'est ce qui me pousse à faire tout ça.</p> <p>- J'ai toujours travaillé la nuit moi en fait, c'est l'endroit le plus calme de la journée donc tu peux te concentrer en fait, et du coup soit tu produis soit tu veilles. Moi je surf, j'ai des thématiques qui m'intéressent et moi je surf, et de fil en aiguille, de bibliographie en bibliographie, de site en site, de lecture en lecture, de référence en référence bah tu navigues.</p> <p>- Je n'ai pas de méthode moi, je suis bordélique à souhait. Je recycle mon savoir-faire universitaire dans le monde pro quoi. Quand j'étais à l'université, à un moment c'est un monde de littérature quoi, tu as une foulditude de bouquins, etc. Donc il a la question de c'est</p>	<p>X</p>	<p>- En un c'est Google, en deux c'est les bases de données et en 3 ça va être les réseaux sociaux, notamment Twitter et LinkedIn. [...] Parce que tu vas avoir un organisme, un auteur qui va pousser un contenu sur les réseaux sociaux qui a été produit par lui ou par l'organisme, mais bien souvent je les trouve quand même par ailleurs, soit dans des bases de données, soit dans Google. Mais ça me permet de recouper. Pour moi, c'est un peu comme une petite vérification.</p> <p>- Ah oui ! Aussi dans mes méthodes de recherche = ça, c'est peut-être intéressant – c'est qu'un non-professionnel n'aurait peut-être pas le réflexe d'aller par exemple, selon</p>
---	---	---	----------	---

II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR

	<p>- Après ce n'est pas juste du repérage visuel, il y a un aspect cognitif, l'information créée et diffusée par une entreprise, bah c'est déjà une production d'une vue de là où elle regarde. Et c'est ce que j'essaie toujours de me dire quand je fais de la veille : voici un contenu, mais c'est bien de le situer dans son contexte, dans son environnement, être critique.</p>	<p>quoi lire. Parce que ça, c'est aussi important d'un point de vue informationnel, il ne suffit pas de découvrir des docs, éventuellement bien les ranger les stockers etc. Il s'agit un peu de les traiter et en même temps tu ne peux pas tout lire parce qu'il y a trop de trucs, et donc il faut avoir des techniques pour lire sans lire, c'est-à-dire en gros lire vite et en diagonale. À un moment je ne lisais que les notes de bas de page et les bibliographies. [...] . Donc je n'ai pas de méthodologie spécifique pour repérer, à part cette idée de circuler dans les systèmes référentiels.</p> <p>- Pour ne pas te perdre, il faut savoir ce que tu fais, et pour ça il faut avoir un fil, et donc notamment un fil problématique. Et donc du coup tu es à la fois le fait d'être cadré par le fil et en même temps il faut garder une forme de sérendipité quoi, une forme d'ouverture. [...] Et c'est ça que je fais avec la veille, je vais sur internet ou sur Twitter parce que j'ai un certain nombre de préoccupations et je viens chercher des billes autour de ces préoccupations. [...] La méthode pour résoudre ces difficultés, c'est d'être un peu clair là-dessus et de savoir ce que tu viens f***** en fait. Et donc d'avoir un espace à la fois de tri, de filtre, et un espace de stockage. Tu ne vas pas tout retenir, mais que ce qui t'intéresse par rapport à ton champ de préoccupation. Donc ton champ de préoccupation te permet de filtrer les</p>		<p>les natures de documents : ouvrage, ou rapport, je vais beaucoup exploiter les bibliographies. Ça, ce sont les fils que je tire par exemple, et qui me permettent d'aller de référence en référence [...] c'est des astuces.</p>
		<p>informations pertinentes et puis de les conserver et de les mémoriser parce qu'ils répondent à des stimuli de questionnements.</p>		
<p>APPORT PERSONNEL DANS UNE ACTIVITÉ DE VEILLE COLLABORATIVE EN TANT QUE NON-</p>	<p>- Ce peut être des sources, avec lesquels je suis peut-être plus affûté. Un apport de certaines revues, de certains magazines, du fait que je sois lecteur et que j'ai beaucoup travaillé avec les médias. Dans la qualification du contenu de veille, dans le fait de valoriser ce qui est pour nous utile et intéressant, un regard. Une capacité à qualifier ce contenu de veille.</p>	<p>- Je ne suis pas veilleur dans mon coin, moi, je poste, je fais mon travail de collaboration autour de la veille collaborative [...]. Moi je fais ça parce que je me considère un peu comme un animateur culturel, j'ai le secret espoir – mais je sais que ce n'est pas vrai – que lorsque je poste un truc éventuellement les gens les lisent, ou au moins lisent les titres et peut-être que ça leur allume des trucs dans leur tête. [...] Donc au-delà des éléments de contenu il y a aussi un appareillage technique qui peut émerger des veilleurs non-pro parce que les outils qu'ils ont trouvés leur sont plus utiles que les outils utilisés par les veilleurs professionnels.</p>	<p>X</p>	<p>X</p>

PERSPECTIVE D'AMÉLIORATION DE L'ACTIVITÉ DE VEILLE, ET DE LA VEILLE COLLABORATIVE	<p>- Discuter, se réunir une fois par mois avec tous les collègues et avoir un temps d'échanges sur les pratiques [...] pour la rendre plus horizontale. Échanger autour de la pertinence, de nos méthodes, de nos difficultés, et créer une vraie communauté de veilleur. C'est une pratique, qui même collaborative est assez solitaire, individuelle. Bien qu'il puisse y avoir une plateforme, on reste avec un intermédiaire "machine". Il manque un aspect communauté que l'outil, en tant que tel, ne favorise pas forcément. Il y a le collaboratif outil, mais surtout le collaboratif humain, le but de ce projet de veille collaborative c'est de créer une communauté de veilleur avec une philosophie du collaboratif qui puisse préexister à un outil spécifique.</p>	<p>- Il faudrait arriver à faire comprendre l'intérêt de la veille. En gros c'est sortir de la veille pour la veille, mais de faire de la veille en tant qu'elle sert une dynamique, qu'elle sert un mouvement qui la dépasse, mais dont elle est constitutive en fait.</p> <p>- Tant que la direction ne reconnaitra pas non plus l'intérêt pour nous [les chargés de mission] de faire de la veille dans notre activité professionnelle, certains ne vont pas se mettre à faire de la veille. [...] On nous [les chargés de mission qui ont une activité de veille] dit que voilà : vous êtes dans la <u>surqualité</u>, et vous êtes dans l'<u>autoprescription</u> vous dites que vous êtes chargé, mais vous faites des trucs qu'on ne vous demande pas de faire, et donc vous vous plaigniez de ne pas avoir le temps de faire les choses qu'on vous demande. [...] Donc de mon point de vue le projet de veille collaborative ça ne peut pas marcher. À la fois pare que certains n'en voient pas l'intérêt, et que la direction ne la voit que de manières informelles. Et donc personne n'a envie de se faire c**** pour un truc qui n'est pas valorisant et qui est vite chronophage.</p>	<p>- Il ne faut pas hésiter à revoir nos façons de faire pour s'adapter aux besoins, être encore plus agile. Besoin de coconstruire le système avec les utilisateurs, toujours être dans la construction, le système de veille n'est pas figé. Qualité d'adaptation, et des connaissances de base sur la veille : tu ne viens pas avec une recette toute faite et tes connaissances de veille, tu ne déroules pas ton truc tout fait avec tes techniques et tes méthodes : tu coconstruis le système de veille et tu t'adaptes au moule de l'organisation.</p>	<p>- Il faut partager un peu des règles communes et puis des astuces aussi, ce n'est pas évident de... il nous a semblé important qu'on partage un peu une culture commune de « qu'est-ce que c'est, la veille ? ».</p> <p>- Si tu n'institues pas la veille collaborative au niveau d'un projet stratégique d'une entreprise ça ne prend pas très facilement, ou alors si ça prend, ça prend à l'échelle d'un petit groupe projet. Et encore, ce n'est pas pérenne. La veille collaborative si tu veux que ça marche, il faut que ce soit stratégique, il faut que ce soit imposé par la direction, imposée par les managers, pratiquée par les managers, pour qu'ils montrent l'exemple [...], pour motiver les gens à faire de la veille collaborative.</p>
---	--	--	--	---

ANNEXE 9.B – GRILLE D'ANALYSE SYNTHÉTIQUE DES ENTRETIENS

GRILLE D'ANALYSE SYNTHÉTIQUE DES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS				
Knowledge workers		Veilleurs professionnels		
Kw-1	Kw-2	Vp-1	Vp-2	
PARCOURS PROFESSIONNELS	<p>- Cursus : études en sciences politiques à l'institut d'étude politique d'Aix-en-Provence avec spécialisation en information-communication</p> <p>- Expériences professionnelles antérieures : journaliste, chargé de communication, attaché de presse, chef de projet dans une agence de communication et chargé de mission prévention à santé public France.</p> <p>- À l'Anact : ...</p>	<p>- Cursus : DEA sociologie et anthropologie</p> <p>- Expériences professionnelles antérieures : professeur agrégé en faculté, ATER (Attaché temporaire d'enseignement et de recherche)</p> <p>- À l'Anact : chargé de mission sur les questions du numérique et des conditions de travail, puis chargé de projet "Cartographie de données localisées", puis chargé de projet « écologie et travail ».</p> <p>- Autre : travail en « forfait jour », donc beaucoup de temps de travail, mais l'organise comme il le souhaite. Préfère travailler le soir/la nuit, moment où il lui arrive de faire de la veille.</p>	<p>- Cursus : DUT puis maîtrise en information et documentation</p> <p>- Expériences professionnelles antérieures : stage de documentaliste à Fortune France, documentaliste pour l'éducation nationale (collège), documentaliste-veilleur à l'INRS.</p> <p>- À l'Anact : chargé de veille et management de l'information</p> <p>- Autre : forte appétence pour le public « expert » : psychologue, sociologue, ergonomiste, ingénieur, etc. ainsi que le domaine de l'ergonomie (une formation en ergonomie et d'ailleurs fortement envisagée)</p>	<p>- Cursus : maîtrise en information et documentation</p> <p>- Expériences professionnelles antérieures : stage de documentaliste dans une chambre d'agriculture, documentaliste accompagnateur dans une mission locale sur l'insertion des jeunes, documentaliste et veilleur dans une maison d'accueil spécialisée, chargée de veille et management de l'information à l'Anact, puis chargée de veille à l'ENA, puis chargée de veille et management de l'information à l'Anact</p> <p>- À l'Anact : chargé de veille et management de l'information</p> <p>- Autre : s'est formée tout au long de sa vie auprès d'organismes reconnus en information-documentation (Serda, Adbs, etc.). A eu beaucoup d'activité d'accompagnement et de formation lors de ses expériences professionnelles.</p>

II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR

<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">PERCEPTION DE L'ACTIVITÉ DE VEILLE ET DE LA VEILLE COLLABORATIVE</p>	<p>- conçoit la veille comme le fait de surveiller l'environnement dans lequel on évolue. Conscience de l'importance des sources.</p> <p>- Dis faire une « veille dégradée », au sens où elle n'est pas organisée, pas structuré</p> <p>- La veille collaborative est pour lui une veille qui cette fois est structurée, accompagnée et qui passe par des outils dédiés. Celle-ci est également plus qualitative de par le fait qu'elle soit structurée, mais aussi parce qu'elle se fait à plusieurs. Elle permet d'éviter la dispersion des chargés de missions qui font de la veille pour eux, et non pour l'équipe.</p>	<p>- Importance des réseaux sociaux (twitter linkedin) dans la veille : une vraie révolution selon lui. Ce sont de véritables dispositifs de veille.</p> <p>- Pour « produire de la valeur, il faut créer du décalage ». La veille lui permet de trouver d'autres personnes pensant comme lui et de défendre une idée à travers leur propos.</p> <p>- La veille lui permet également de « comprendre le milieu dans lequel tu circules », et d'ainsi identifier des interlocuteurs et des acteurs.</p> <p>- Métaphore de l'abeille, qui doit sortir de son alvéole pour aller chercher différentes essences de fleurs (collecte), faire son miel (analyse/traitement), le stocker et le vendre (diffusion).</p> <p>- La veille collaborative est perçue de manière positive : elle permet de rassembler les travailleurs de l'agence, de répartir le travail, et d'opérer une veille plus exhaustive et qualitative. Elle s'enrichit des expertises et affinités (des différences) de chacun.</p>	<p>- La veille collaborative apporterait selon elle une philosophie, une culture du partage, bénéfique par rapport à l'organisation – en réseau – de l'agence.</p> <p>- La veille s'enrichit par le collaboratif, car elle bénéficierait d'une information de terrain que les chargés de missions en région peuvent apporter.</p> <p>- la difficulté de mettre en place un dispositif de veille collaborative est relevée.</p> <p>- Les outils collaboratifs ne semblent pas forcément les mieux indiqués pour favoriser une dynamique de partage. La nouvelle organisation de l'agence est également un frein pour le développement de cette culture du partage d'information autrefois plus présente.</p> <p>- La veille est par nature collaborative, elle s'enrichit de l'échange avec les commanditaires, les membres de l'organisation, etc. La veille dite « collaborative » ne porte ce nom que par rapport aux outils de veille homonymes qui sont utilisés.</p>	<p>- En tant que veilleur et manager de l'information, la veille ne représente pas sa seule activité, mais fait partie d'un processus plus large de gestion de l'information.</p> <p>- La veille collaborative permettrait d'alléger le travail des veilleurs professionnels, qui sont en sous-effectif par rapport aux autres professions de l'agence.</p> <p>- Selon elle, la veille collaborative permet idéalement de mettre les différentes professions (veilleurs et non-veilleurs professionnel) sur un même pied d'égalité.</p> <p>- La « patte » de l'expert, apportée dans une veille collaborative, semble davantage bénéfique pour la qualité des livrables.</p>
<p style="writing-mode: vertical-rl; transform: rotate(180deg);">PERCEPTION DE L'IMPORTANCE DU VEILLEUR PROFESSIONNEL</p>	<p>- Défend la démocratisation du web et de ses outils. Néanmoins, il est nécessaire de garder des experts dans ces domaines qui permettront de « conserver, entretenir, et continuer de diffuser » ces savoirs. Les professionnels participent à la démocratisation des savoirs en gestion de l'information.</p> <p>- Le veilleur a aussi une importance « servicielle », il fait gagner du temps. D'autant qu'il n'est pas possible selon lui de se passer de celle-ci pour son activité de chargé de mission.</p>	<p>- Ne pense pas avoir besoin de la cellule de veille de l'agence, qui selon lui est trop « corporate », et ne « créer pas le décalage ». Elle est intéressante, mais ne dit rien de nouveau.</p> <p>- À l'agence, les veilleurs professionnels répondent selon lui aux besoins de l'organisation. Elle ne permet pas de nourrir la réflexion. Néanmoins, ce constat proviendrait d'un choix organisationnel qui pour le moment favorise la veille « corporate » plus que la veille créant du « décalage ». Le veilleur aurait plus d'importance selon lui si ce second type de veille avait plus de place dans l'agence.</p> <p>- Une valeur ajoutée est reconnue aux veilleurs, dont l'utilité résiderait dans la mise à disposition d'outils (paramétrage et administration d'outils), le partage de techniques et de méthodologies. Leurs productions sont également un vrai atout pour persister dans l'organisation.</p> <p>- L'interlocuteur remarque par ailleurs que les veilleurs ont également un temps dédié à la veille, ce qui représente également un atout</p> <p>- Dans une veille collaborative, le veilleur a également un rôle fédérateur : il guide et motive ses collègues à entrer dans une culture de partage.</p>	<p>- Les veilleurs permettent de croiser l'information internet et externe à travers des livrables documentaires.</p> <p>- Le métier de veilleur sera sans doute amené à évoluer vers des fonctions d'accompagnement, d'animation et de formation. Ils apporteront toujours une structure.</p>	<p>- Les veilleurs professionnels ont deux atouts majeurs en plus des non-professionnels de veille : la méthodologie et la connaissance des sources à surveiller (bien que certaines soient connues des non-veilleurs professionnels).</p> <p>- Les compétences entre les deux types de professionnels sont communes selon elle, mais les savoir-être peuvent varier.</p> <p>- Les veilleurs ont de l'importance, car ils ont du temps dédié et plus conséquent que les non-professionnels de veille. En outre, ils ont une forte valeur ajoutée de... par leur production.</p> <p>- Vp-2 reconnaît la légitimité des non-professionnels de veille pour faire de la veille, bien qu'elle affirme avoir des compétences pour faire de la veille plus poussée.</p> <p>- Dans une veille collaborative, le veilleur est un coordinateur, il apporte de la méthode, des outils, de l'animation, du cadrage.</p>

CARACTÉRISTIQUES D'UN BON VEILLEUR	<ul style="list-style-type: none"> - La curiosité - L'esprit critique - Des capacités d'analyse - Bien identifier le besoin auquel la veille doit répondre - Une agilité face aux outils - Des capacités de synthèse 	<ul style="list-style-type: none"> - La curiosité et l'ouverture d'esprit. - Capable de bien stocker l'information (retrouver facilement l'information). - Être capable de créer le décalage, ne pas seulement répéter ce qui se dit, mais réussir à voir ce qui ne se voit pas au premier abord. 	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir des capacités d'intelligence collective. - Savoir rentrer dans les sujets et avoir des connaissances en lien. - Avoir un bon relationnel et être à l'écoute 	<ul style="list-style-type: none"> - Être méthodique et avoir une bonne méthodologie. - Être bienveillant. - Être pédagogue. - Être humble.
DIFFICULTÉS POUR LA VEILLE ET DANS LA MISE EN PLACE D'UNE VEILLE COLLABORATIVE	<ul style="list-style-type: none"> - La veille collaborative ajoute une charge de travail importante aux collaborateurs non-professionnels de veille. - Trop grande quantité d'information disponible, qui participe à faire de la veille une activité chronophage. 	<ul style="list-style-type: none"> - Des chargés de mission qui n'ont jamais fait, et qui ne font pas, de veille. - Trop d'information, le danger est de se faire engoutir - À l'agence, le champ de questionnement est trop fermé, trop dans « l'alvéole ». - L'intérêt pour la veille qui n'est pas forcément perçu pareil par la direction (qui a des besoins corporate) et les chargés de missions. 	<ul style="list-style-type: none"> - Les outils demandent du temps pour être paramétrés, et pour accompagner leur prise en main par les chargés de mission (qui ne voient pas toujours d'un bon œil l'arrivée d'un énième outil) - La tendance des outils à se simplifier en s'inspirant du modèle Google, et à perdre en efficacité et précision (et font donc appel à d'autres outils : on entre dans un fonctionnement en bricolage). 	<ul style="list-style-type: none"> - Le temps et les efforts à mobiliser pour mettre en place une veille collaborative. Cela demande beaucoup de stratégie et d'énergie, d'autant qu'il y a d'autres types d'activité à maintenir. - Le peu de professionnels de veille par rapport à l'ampleur du chantier. - Se laisser engoutir par le flot d'information. Il est nécessaire de savoir s'arrêter. - Mal comprendre une demande (ou plutôt ne pas vérifier avoir bien compris une demande) - Le manque de temps des chargés de mission et leur non-pratique de la veille. - Savoir montrer l'intérêt d'une veille collaborative (pour eux comme pour le

				collectif) aux collaborateurs non-professionnels de veille
LA VEILLE COMME ACTIVITÉ PROFESSIONNELLE SECONDAIRE	<ul style="list-style-type: none"> - Ne vois pas l'intérêt de la veille qu'il fait pour son activité. Fais de la veille par habitude, et elle l'aide parfois. 	<ul style="list-style-type: none"> - Veille pour sortir de la doxa, de ce qui se dit un peu partout - Veille de son côté pour être à la page (pour avoir un coup d'avance, métaphore de l'oiseau qui chasse les courants ascendants). Et parce que la cellule de veille ne lui permet pas la même agilité. - Veille également pour être sûr d'être pertinent dans son activité et qu'en créant du décalage il ne soit pas « à côté de la plaque » - La veille sur les réseaux sociaux lui a permis de cibler des acteurs et des interlocuteurs potentiels. - La veille lui permet de trouver du sens dans son activité et de la reconnaissance. 	X	X

II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON-VEILLEUR

MÉTHODE ET MÉTHODOLOGIE DE VEILLE	<ul style="list-style-type: none"> - Affirme ne pas avoir de méthodologie. - Utilise surtout Twitter pour repérer les comptes qui partagent des choses intéressantes. - A tendance à aller vers l'information qu'à la recevoir par alertes ou newsletters (bien qu'il soit abonné à quelques-unes). - Fais attention à prendre du recul sur l'information partagée par autrui. 	<ul style="list-style-type: none"> - Travail de nuit, et « sans méthode » : se promène de référence en référence à partir des thématiques qui l'intéressent - Opère avec méthode cependant lorsqu'il s'agit de lire des documents (privilégie les notes de bas de page et les bibliographies) - Veille en gardant en tête un fil directeur, tout en essayant de se laisser un peu d'ouverture pour « garder une forme de sérénité ». 	X (demander à CV)	<ul style="list-style-type: none"> - Utilise Google, puis les bases de données et enfin les réseaux sociaux en vérification. - Navigue par références et bibliographie. (Pense se différencier des non-professionnels de veille sur ce point).
APPORT PERSONNEL DANS UNE ACTIVITÉ DE VEILLE	<ul style="list-style-type: none"> - Pense pouvoir apporter de nouvelles sources, du fait de son passé lié à la communication. - Pense pouvoir aider à qualifier l'information, à la valoriser du fait de son regard de lecteur/destinataire. 	<ul style="list-style-type: none"> - Son expérience de veilleur non-professionnel. - Pense, au même titre que tous les chargés de veille, pouvoir apporter à la connaissance d'autrui de nouveaux outils (parle notamment de Zotero qu'il utilise beaucoup et qu'il promeut au sein de l'agence) 	X	X
PERSPECTIVE D'AMÉLIORATION DE L'ACTIVITÉ DE VEILLE, ET DE LA	<ul style="list-style-type: none"> - Créer une véritable communauté avec la mise ne place d'un club utilisateur, permettant l'échange des pratiques, questionnement de chacun. - Favoriser une philosophie du collaboratif au-delà d'un collaboratif par les outils, qui à se défaut de maintenir l'activité de veille dans l'isolement. 	<ul style="list-style-type: none"> - Arriver à faire comprendre l'intérêt de faire de la veille aux chargés de mission, en passant par l'appui de la direction, qui devrait valoriser et montrer l'exemple. 	<ul style="list-style-type: none"> - Être agile et constamment se régler sur besoins des utilisateurs. Savoir s'adapter pour mettre à profit ses connaissances en veille. 	<ul style="list-style-type: none"> - Favoriser une culture commune - Pousser la veille collaborative sur le plan stratégique, auprès de la direction, pour motiver les personnes à faire de la veille collaborative.

ANNEXE 10 – CARTOGRAPHIE DES QUALITÉS DU VEILLEUR IDENTIFIÉES



ANNEXE 11 – TABLEAU PRÉSENTANT LES QUALITÉS MENTIONNÉES DANS LES ENTRETIENS SEMI-DIRECTIFS

	Savoir-connaissance	Savoir-faire	Savoir-être
Qualités identifiées par la fiche RIME et le corpus	Avoir des connaissances méthodologiques	Avoir de capacités d'analyse	Savoir faire preuve de pédagogie
	Connaissance fine des sujets en lien avec l'organisation	Avoir des capacités de synthèse	Être organisé, méthodique et rigoureux
	Connaître les besoins	/	Être curieux et disposer d'un esprit critique
	/	/	Savoir s'adapter
	/	/	Avoir un bon relationnel et savoir travailler en équipe
	/	/	Être attentif et à l'écoute et ouvert d'esprit
Qualités nouvellement identifiées dans les entretiens	Connaître les sources pertinentes d'information	Savoir créer/voir le décalage	/
	/	Être agile à s'emparer de nouveaux outils	/

ANNEXE 12 – TABLEAU D’ANALYSE METTANT EN REGARD LES QUALITÉS IDENTIFIÉES AVEC LES BESOINS ÉVOQUÉS PAR LES ENTRETIENS

DIFFICULTÉS DANS UNE VEILLE COLLABORATIVE		QUALITÉS POUVANT Y RÉPONDRE			
		Savoir-connaissance	Savoir-faire	Savoir-être	
DIFFICULTÉS DANS LA MISE EN PLACE	Outils destinés « au grand public », qui manquent de finesse et nécessitent leur multiplication	/	Être agile à s'emparer de nouveaux outils	Être autonome et savoir s'adapter	
		/	Savoir utiliser les outils de veille, recherche, et les bases de données	/	
	Manque de méthodologie chez les <i>knowledge workers</i>	Connaître les caractéristiques des documents et la méthodologie des livrables	/	Être organisé, méthodique et rigoureux	
		Connaître le processus et la méthodologie de veille	/	Savoir faire preuve de pédagogie	
	Absence de pratique, de philosophie du partage	Connaître l'organisation et ses enjeux	Savoir animer une équipe / un réseau	Avoir un bon relationnel et savoir travailler en équipe	
		/	/	Savoir faire preuve de pédagogie	
	Difficultés pour comprendre les demandes/commandes	Connaître l'organisation et ses enjeux	/	Être attentif et à l'écoute et ouvert d'esprit	
		Connaître les besoins en information de ses collaborateurs	/	/	
	Difficulté à valoriser l'activité de veille et à mobiliser les collaborateurs (activité chronophage, inconnue, etc.)	Connaître l'organisation et ses enjeux	Savoir communiquer efficacement, diffuser l'information à travers des livrables	Avoir un bon relationnel et savoir travailler en équipe	
		Connaître les besoins en information de ses collaborateurs	/	/	
	Difficulté à créer un vrai collectif	Connaître l'organisation et ses enjeux	Savoir animer une équipe / un réseau	Avoir un bon relationnel et savoir travailler en équipe	
		/	/	Être attentif et à l'écoute et ouvert d'esprit	
	DIFFICULTÉS LIÉES À L'ORGANISATION	Une organisation en réseau : des collaborateurs disséminés dans les régions	Connaître l'organisation et ses enjeux	Savoir animer une équipe / un réseau	Être organisé, méthodique et rigoureux
			/	/	Être autonome et savoir s'adapter
Des veilleurs professionnels en sous-effectifs par rapport au nombre potentiel de collaborateurs (deux veilleurs pour ≈ 300 collaborateurs)		/	Savoir animer une équipe / un réseau	Être organisé, méthodique et rigoureux	
Des informations trop <i>corporatives</i> , pas assez spécialisées		Connaître l'organisation et ses enjeux	Savoir créer/voir le décalage	/	
		Connaissance fine des sujets en lien avec l'organisation	/	/	
Une activité de veille qui souffre de l'absence d'appui de la direction		Connaître l'organisation et ses enjeux	Savoir communiquer efficacement, diffuser l'information à travers des livrables	/	
	Total de qualités :	12 savoirs-connaissance, dont 5 différents	9 savoir-faire, dont 5 différents	12 savoir-être, dont 5 différents	

GLOSSAIRE

- **Compétences informationnelles** : ensemble de savoir-connaissances et de savoir-faire permettant d'exploiter l'information au travers d'une pensée critique et d'un agir technique.

- **Culture de l'information** : culture générale analytique et critique, qui permet de se repérer et de se déplacer dans la société de l'information.

- **Culture informationnelle** : culture technique et experte qui sous-entend une culture de l'information (son aspect social ainsi que réflexif) et fait appel à un enseignement technique et scientifique visant la maîtrise de l'information.

- **Information literacy (ou littéracie)** : peut être rapproché de la définition de la maîtrise de l'information et de la culture informationnelle mais perçue au travers d'un prisme pédagogique qui possède une dimension critique et cognitive plus vaste.

- **Maîtrise fonctionnelle de l'information** : minimum de compétences informationnelles nécessaire pour se déplacer (moins qu'évoluer) dans la société de l'information (lire, écrire, naviguer dans le cyberspace)

- **Maîtrise informationnelle ou de l'information** : maîtrise propre à la culture informationnelle qui permet d'utiliser l'information par le biais de compétences techniques, cognitives et critique (M. Mallowan)

- **Qualités** : ensemble de compétences (savoir-connaissances et savoir-faire), informationnelles ou non, et de savoir-être propice à la réalisation d'une tâche professionnelle.

- **Société de l'information** : société marquée par une omniprésence de l'information (social, économique, politique, culturel) liée à un mouvement de démocratisation des outils numériques et d'internet.

- **Travailleur de la connaissance (*knowledge worker*)** : regroupe les professionnels dont l'activité appelle l'exploitation d'information dans un objectif de création de connaissance.

- **Veille collaborative (ou 2.0)** : système de veille nécessitant la participation active de collaborateurs non professionnels de veille, à chaque étape du processus, au travers le plus souvent d'un outil dédié.

TABLE DES MATIÈRES

SIGLES ET ABBREVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	9
I. SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION ET MONDE PROFESSIONNEL	11
I.1. LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION : UN NOUVEAU PARADIGME	11
<i>I.1.1. Définition de la société de l'information.....</i>	<i>11</i>
<i>I.1.2. Société de l'information : entre utopie et réalité.....</i>	<i>14</i>
<i>I.1.3. Conséquences de la société de l'information sur le monde professionnel.....</i>	<i>16</i>
<i>I.1.4. Culture de l'information et culture informationnelle.....</i>	<i>18</i>
I.2. COMPÉTENCES INFORMATIONNELLES ET MONDE PROFESSIONNEL	23
<i>I.2.1. Point sur l'expression de professionnel de l'information.....</i>	<i>23</i>
<i>I.2.2. Définition des compétences et des compétences informationnelles </i>	<i>25</i>
<i>I.2.3. Les compétences informationnelles et les non-professionnels de l'information.....</i>	<i>27</i>
CONCLUSION DE LA PREMIÈRE PARTIE	29
II. PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION : VEILLEUR ET NON- VEILLEUR.....	31
II.1. LA VEILLE DANS LA SOCIÉTÉ DE L'INFORMATION : LA VEILLE 2.0.....	31
<i>II.1.1. Qu'est-ce que la veille ?</i>	<i>31</i>
II.1.1.1 Courte histoire de la veille et du métier de veilleur	31
II.1.1.2. Activité de veille, de curation et recherche d'information ..	33
II.1.1.3. Définition et processus de veille	34
<i>II.1.2. Quelles compétences informationnelles pour l'activité de veille</i>	<i>35</i>
<i>II.1.3. Les outils de veille : béquilles ou prothèses des compétences informationnelles ?</i>	<i>38</i>
<i>II.1.4. La veille collaborative, un principe né de la société de l'information.....</i>	<i>39</i>
II.2. PRESENTATION DE L'ÉTUDE ET DE SES TROIS OUTILS MÉTHODOLOGIQUES	42
<i>II.2.1. La fiche du Répertoire interministériel des métiers de l'État (RIME) du métier de veilleur</i>	<i>42</i>
<i>II.2.2. Corpus de fiches de poste de veilleur professionnel</i>	<i>43</i>
<i>II.2.3. Entretien avec des professionnels de veille et des travailleurs de la connaissance.....</i>	<i>46</i>

II.3. RÉSULTATS ET ANALYSE COMPARATIVE	48
<i>II.3.1. Présentation des résultats de l'étude</i>	48
II.3.1.1. Résultats de l'analyse de la fiche RIME	48
II.3.1.2. Résultats de l'étude de corpus	49
II.3.1.3. Résultats des entretiens	50
<i>II.3.2. Comparaison des résultats des trois outils méthodiques de l'étude</i>	56
<i>II.3.3. Discussion sur la méthode employée</i>	60
II.3.3.1. Limites de l'étude et critique de la méthode	60
Limites de l'analyse de la fiche RIME, du corpus et de leurs résultats	60
Limites de l'analyse des entretiens semi-directifs	60
II.3.3.2. Forces de l'étude	61
CONCLUSION DE LA DEUXIÈME PARTIE.....	62
CONCLUSION	65
BIBLIOGRAPHIE.....	67
Sites.....	67
Articles et thèses	67
Ouvrages et chapitres d'ouvrage	69
Autre	69
ANNEXES.....	71
GLOSSAIRE.....	96
TABLE DES MATIÈRES.....	97