



# THÈSE

**En vue de l'obtention du**

## **DOCTORAT DE L'UNIVERSITÉ DE TOULOUSE**

**Délivré par :**

Université Toulouse - Jean Jaurès

---

**Présentée et soutenue par :**

Florence Canet

**le** 21 novembre 2016

**Titre :**

Veilleur 2.0.

D'un processus professionnel à une activité ordinaire

---

**École doctorale et discipline ou spécialité :**

ED ALLPH@ : Sciences de l'information et de la communication

**Unité de recherche :**

Laboratoire d'Études et de Recherches Appliquées en Sciences Sociales (LERASS)

**Directeur/trice(s) de Thèse :**

Marlène Coulomb-Gully, Directrice

André Tricot, Co-directeur

Nicole Boubée, Tutrice

**Jury :**

Mme Nicole Boubée, Maître de conférences, Université Toulouse Jean Jaurès  
M. Stéphane Chaudiron, Professeur, Université Lille 3

Mme Marlène Coulomb-Gully, Professeure, Toulouse Jean Jaurès  
M. Vincent Liquète, Professeur, Université de Bordeaux  
Mme Brigitte Simonnot, Professeure, Université de Lorraine  
M. André Tricot, Professeur, Université Jean Jaurès

## Remerciements

Je tiens à témoigner de ma sincère reconnaissance à mes trois directeurs, Marlène Coulomb-Gully, André Tricot et Nicole Boubée, pour avoir encadré mes travaux de recherche. J'ai apprécié leur grande disponibilité, leur suivi attentif et encourageant tout au long de ce travail doctoral. Ils m'ont aidée à vaincre mes nombreux doutes et à me construire en tant que chercheur, au travers d'un accompagnement pluriel, ponctué d'échanges extrêmement enrichissants.

J'exprime ma gratitude aux membres du jury, Monsieur Stéphane Chaudiron, Madame Brigitte Simonnot, et Monsieur Vincent Liquète, pour leur intérêt manifeste et le regard expert qu'ils ont porté sur mon travail.

Pour leur soutien et leur accompagnement dans ce long cheminement du travail de thèse, j'adresse mes remerciements aux membres du laboratoire LERASS, et plus particulièrement à ceux de l'équipe MEDIAPOLIS-GRECOM. Je n'oublie pas Cathy Malassis, documentaliste du centre de recherche, pour sa disponibilité et son sens aiguisé du service.

Ces remerciements seraient incomplets si je ne les adressais pas également à l'ensemble des participants de mon étude : nos rencontres riches de sens et de partage restent un des temps forts de mon travail de recherche.

Durant ces quatre années de doctorat, j'ai pu bénéficier, dans mes différents postes professionnels, du regard bienveillant de mes inspecteurs, chefs d'établissements, chefs de service et de l'ensemble de mes collègues. Je les remercie sincèrement pour leurs attentions et encouragements tout au long de ces quatre années. Je souhaite saluer particulièrement Monsieur Joël Fau pour sa lecture bienveillante et ses conseils avisés qui m'ont permis de dépasser l'angoisse de l'écriture.

J'adresse des remerciements chaleureux à mes amis que j'ai quelque peu délaissés ces dernières années. Ils ont eux aussi participé à la réussite de ce projet en me soutenant avec indulgence et amitié. Je me réjouis de les retrouver pour partager à nouveau des mojitos. Je souhaite remercier plus particulièrement mes deux plus fidèles supportrices : Marie-Laure, confidente sans faille et croqueuse amusée de mon quotidien de doctorante ; et Anne soutien complice qui a gentiment accepté que #champagne2015 devienne #champagne2016. J'ai enfin une pensée singulière pour la « boîte », précieuse gardienne de mes sauvegardes quotidiennes et témoin tolérant de mes états d'âmes, qui va désormais pouvoir se refermer sur mes nombreux brouillons.

A mes parents, André et Marie-Thérèse, j'exprime toute mon affection et ma reconnaissance pour leur grande patience face à mon irritabilité certaine lorsqu'il s'agissait de parler de ma thèse ; désormais, nous nous souviendrons de ces moments avec plaisir. J'ai une pensée plus particulière pour ma maman et pour le fastidieux travail de relecture accompli dans des délais toujours plus restreints.

Enfin, un dernier merci, un des plus importants, adressé à Jean, mon amoureux. Il a patiemment accepté que le salon devienne mon bureau, que mes cahiers et mes livres s'installent sur le canapé, et que mes insomnies deviennent les siennes. Nous avons réussi à traverser ces quatre années. Notre vie va désormais être plus légère.

## Résumé

La pratique de veille est un objet d'étude dont la conceptualisation est encore instable en sciences de l'information<sup>1</sup> : principalement étudié en sciences de gestion dans le cadre des pratiques professionnelles, les études relatives aux pratiques de veille dans des contextes ordinaires, autrement dit dans une démarche personnelle et non-professionnelle, ou de pratiques « amateur » restent à ce jour limitées.

Notre recherche porte sur les pratiques actuelles de veille en ligne et vise à attester empiriquement de l'émergence de pratiques « amateur » et de pratiques « ordinaire ». Notre hypothèse centrale est que la pratique professionnelle qui consiste en la surveillance continue et itérative de l'environnement, a trouvé une place dans les pratiques informationnelles quotidiennes des internautes. Deux questions centrales nous préoccupent : qui sont les veilleurs actuels et quelles sont leurs motivations. De fait, nos travaux s'articulent autour de deux axes structurants : la veille comme une pratique informationnelle et la veille comme une pratique de veilleurs amateurs. Notre dispositif méthodologique repose sur un corpus d'entretiens semi-directifs menés auprès de dix-sept veilleurs professionnels et dix-sept veilleurs amateurs entre 2012 et 2014. Notre analyse du contenu thématique est structurée autour de deux axes majeurs : veilleurs professionnels *versus* veilleurs amateurs et veille professionnelle *versus* veille ordinaire.

Nos résultats attestent d'une diversification des pratiques de veille en ligne, de caractéristiques du besoin d'informations spécifiques, de l'usage du critère de confiance pour la sélection de sources humaines, et d'une pratique propice aux découvertes sérendipiennes. En complément et de manière plus centrée sur les pratiques « ordinaire », nous relevons d'une part, trois motifs informationnels majeurs : une collecte d'information régulière et facilitée, un moyen pour capitaliser l'information et un moyen d'apprentissage, et d'autre part une dimension expressive de la veille à travers la mise en visibilité de ses centres d'intérêts et dans l'acte de partage.

**Mots clefs :** Pratique de veille ; Amateur ; Pratique ordinaire ; Web 2.0 ; Pratique professionnelle.

---

<sup>1</sup> Nous retenons le terme sciences de l'information pour évoquer de manière conjointe les travaux en LIS (voir en *infra*) et en Sciences de l'Information et de la Communication (SIC) à partir de ce point.

## Abstract

Monitoring practice is a learning object whose conceptualization is still unstable in information science. Mainly studied in management science in the context of professional practices, studies on monitoring practices in everyday life seeking situations, (in a personal and non-professional approach), or « amateur » practices remains limited to date.

Our research focuses on the current practice of online monitoring and seeks to empirically demonstrate the emergence of « amateur » practices and everyday life seeking practices. Our central hypothesis is that the professional practice in the iterative and continuous monitoring of the environment, has found a place in everyday information practices of Internet users. Two central issues concern us: who are the current watchmen and what are their motivations. Indeed, our work is based on two structural axes: monitoring as an informational practice and as an amateur watchmen practice. Our methodology is based on a corpus of semi-structured interviews with seventeen watchmen professionals and seventeen watchmen amateur between 2012 and 2014. Our analysis of thematic content is structured around two focal points : professional watchmen *versus* amateur watchmen, and professional monitoring versus everyday life monitoring.

Our results show a diversification of online intelligence practices, information needs singular characteristics, the use of confidence criterion for the selection of human sources, and practice conducive to sérendipien discoveries. In addition and more focused on everyday life seeking practices, we note first, three major informational reasons : an easiest and constant collect of information, a way to capitalize information, and a way of learning, and secondly an expressive dimension, through the setting visibility of its interests and in the act of sharing.

**Key words :** Monitoring practice ; amateur ; everyday life seeking ; professional practice ; web 2.0.

# Sommaire

<b>Chapitre 1 Revue de la littérature.....</b>	<b>11</b>
<b>1. La veille : un processus informationnel doublé d'un processus de surveillance .....</b>	<b>15</b>
1.1. Un processus informationnel atypique.....	15
1.2. Le besoin d'information dans les pratiques de veille.....	35
1.3. Les sources dans les pratiques de veille en ligne .....	49
1.4. Surveillance du territoire et navigation.....	64
1.5. Conclusion .....	89
<b>2. La veille amateur : une pratique en émergence .....</b>	<b>98</b>
2.1. Des veilleurs professionnels aux veilleurs amateurs.....	99
2.2. Les motivations des veilleurs amateurs .....	117
2.3. Conclusion .....	126
<b>3. Conclusion générale de la revue de littérature.....</b>	<b>129</b>
<b>Chapitre 2. Méthodologie.....</b>	<b>131</b>
<b>1. Une approche qualitative .....</b>	<b>133</b>
1.1. Veilleurs professionnels <i>versus</i> amateurs .....	135
1.2. Trois modalités de recrutement distinctes.....	140
1.3. Trois modalités de déroulement des entretiens .....	148
1.4. Le traitement de nos corpus de données .....	155
1.5. Conclusion chapitre 2.....	157
<b>Chapitre 3 Résultats et discussion.....</b>	<b>159</b>
<b>1. Une diversification des pratiques de veille en ligne .....</b>	<b>162</b>
1.1. Les pratiques « amateur » .....	162
1.2. Les pratiques « ordinaire ».....	173
1.3. Les pratiques de « veille pour soi ».....	178
1.4. Discussion .....	180
<b>2. Les caractéristiques spécifiques du besoin d'information .....</b>	<b>182</b>
2.1. Une expression imprécise du besoin d'information dans les pratiques professionnelles.....	182
2.2. Un besoin informationnel <i>sui generis</i> dans les pratiques « ordinaire » .....	188
2.3. Discussion .....	193
<b>3. La confiance pour critère de sélection des sources humaines.....</b>	<b>197</b>
3.1. Discussion .....	205
<b>4. La veille en ligne, une pratique propice aux découvertes sérendipiennes</b> <b>207</b>	
4.1. Discussion .....	216
<b>5. Trois motifs informationnels de veille ordinaire en ligne.....</b>	<b>218</b>
5.1. Un moyen personnalisé de collecter régulièrement et facilement des informations .....	219
5.2. Un moyen pour capitaliser des informations .....	222
5.3. Un moyen d'acquérir ou mettre à jour ses connaissances .....	225
5.4. Discussion .....	228
<b>6. La dimension expressive de la pratique ordinaire de veille en ligne.....</b>	<b>229</b>
6.1. La mise en visibilité de ses centres d'intérêts .....	230

6.2. Le partage de sa veille en ligne .....	233
6.3. Discussion .....	239
<b>7. Discussion générale .....</b>	<b>241</b>
<b>Conclusion générale .....</b>	<b>257</b>
<b>Table des matières.....</b>	<b>260</b>
<b>Table des figures .....</b>	<b>262</b>
<b>Table des tableaux .....</b>	<b>263</b>
<b>Table des annexes.....</b>	<b>265</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>266</b>
<b>Annexes .....</b>	<b>293</b>

# Introduction

La pratique de veille est un objet d'étude dont la conceptualisation est encore instable en sciences de l'information<sup>2</sup>. Témoin de l'absence de consensus scientifique, l'article de Thomas (2008) dans lequel elle qualifie la veille de « concept aux contours encore flous » qui réclame « un immense besoin de clarification ». En sciences de gestion, les mêmes difficultés sont présentes. Lesca et Caron (2006) ont analysé cent-quatre-vingt-treize publications scientifiques francophones et anglophones relatives à la veille : ils dénombrent trente-sept termes qui renvoient à la notion de veille à travers-saxonnes (voir annexe 1). Et au cours des dix ans qui nous séparent de cette publication de nouveaux termes ou expressions ont été employés : « curation » (Deschamps, 2012 ; Stanoevska-Slabeva, Sacco et Giardina, 2012) « *personnal knwoledge management* <sup>3</sup> » (Razmerita, Kirchner et Sudzina, 2009), « e-réputation » (Alloing, 2013 ; Alloing, 2016). Une telle inventivité sémantique traduit la multiplicité des regards sur un objet scientifique transversal au gré de la mise en œuvre de pratiques de veille dans de nouveaux secteurs professionnels. Ce découplement de termes se retrouve également dans le cadre professionnel. Goria (2014) à la lecture d'offres d'emploi rédigées en langue française depuis 2008, a répertorié trente-huit termes renvoyant à ce qu'il nomme « veille créative » (par exemple « veille imaginative », « veille stratégique et inventive », « veille des activités créatives », « veille innovante » etc.). Ce « cahot conceptuel » (Lesca et Caron, *ibid.* : 155), contribue ainsi à donner une vision atomisée et segmentée des pratiques de veille au détriment de leurs visibilités, tant dans les travaux scientifiques que professionnels.

La veille est pourtant un objet d'étude dans plusieurs disciplines scientifiques. Ce sont principalement les travaux en science de la gestion, qui en présentent une description et une analyse à travers les pratiques de veilleurs professionnels au sein des entreprises et des organisations. Il s'agit notamment de comprendre ce processus info-communicationnel de surveillance de manière à l'améliorer. Ces travaux, qui ont

---

<sup>2</sup> Nous retenons le terme sciences de l'information pour évoquer de manière conjointe les travaux en LIS (voir en *infra*) et en Sciences de l'Information et de la Communication (SIC) à partir de ce point.

<sup>3</sup> *Personal knowledge management* ou gestion des connaissances personnelles est l'ensemble des procédés qu'un individu met en œuvre pour rassembler, rechercher, classifier et partager la connaissance au quotidien et les conséquences sur son quotidien.

une valeur souvent prescriptive (Andrieu, Mesguich et Thomas, 2013 ; Balimisse et Meingnan, 2004 ; Hermel, 2010 ; Delengaigne, 2014), exposent principalement des études de cas dans un type particulier d'organisations (les pratiques de veille dans les PME PMI par exemple (Buton, 2006 ; Silue, 2015 ; Chaudiron, Cheval, Domino et Dufour, 2011)).

A *contrario*, la pratique de veille est plus rarement traitée en sciences de l'information et de la communication (SIC à partir de ce point) ou en *Library and Information Science (LIS)* à partir de ce point)<sup>4</sup>. Les recherches sont également ciblées en majorité sur les cellules de veille dans des entreprises ou des organisations, elles explicitent les caractéristiques de leur fonctionnement, afin d'en comprendre le service et d'améliorer les pratiques informationnelles. Très rares, par ailleurs, sont les études qui mobilisent un cadre méthodologique empirique pour ce qui concerne les pratiques de veille ordinaire<sup>5</sup> (McKenzie, 2003 ; Lambert et Landaverde, 2013 ; Martin, 2013), et qui envisagent donc la veille dans une démarche personnelle plutôt que professionnelle et sur des thématiques propres aux intérêts de chacun. Enfin, quelques travaux récents donnent une approche plus sociale qu'informationnelle de la pratique de veille (Denouël, Granjon, et Aubert, 2014).

Sur un autre plan, les nouvelles technologies ont de fortes incidences sur la vie quotidienne des individus : elles ont transformé le rapport à l'information (Jouët, Rieffel, 2013 ; Granjon et Le Foulgoc, 2010), à la connaissance (Donnat, 2009), et ont une influence sur les réseaux de sociabilité (Rieffel, 2014). De manière parallèle au développement du numérique, les pratiques amateurs (Flichy, 2010), se sont diversifiées. Ce statut qui s'oppose à celui des professionnels par des cadres économiques (rémunération) et juridiques (contractuel) différents, est d'ailleurs beaucoup étudié dans les travaux en SIC, soulignant une porosité dans les pratiques professionnelles et amateurs, notamment en regard de la notion d'expertise. Pourtant, nous n'avons pas connaissance de travaux centrés sur les pratiques de veille amateurs.

Ainsi, à notre connaissance, il n'existe pas de théorisation du processus de veille ordinaire en ligne, ni des pratiques amateurs. Les travaux sur les pratiques de veille, qui font autorité, peuvent apparaître comme déjà anciens (Choo, 2001 par ex)

---

<sup>4</sup> La discipline *Library and Information Science (LIS)* concentre les mêmes objets de recherche que le courant sciences de l'information des SIC. Recourir à ces travaux nous permet de couvrir un champ plus conséquent sur les pratiques informationnelles qui sont particulièrement travaillées en *LIS*. En outre, cela nous permet d'avoir accès à des travaux en langue anglaise, et notamment ceux des pays nordiques et asiatiques et donc de bénéficier d'éclairages plus variés.

<sup>5</sup> Employé au sens scientifique qui correspond au champ de recherche *Every Day Life Seeking* développé par Savolainen (1995). Ce champ considère l'acquisition autonome d'information par des individus dans leur vie quotidienne.

en regard des évolutions d'Internet et de l'apparition du web 2.0 (O'Reilly, 2007). De fait, même si la veille ne se concentre pas uniquement sur le médium internet, nous nous focaliserons sur les incidences de la démocratisation du numérique sur cette pratique informationnelle auparavant réservée aux professionnels experts, car face à ces manques nous souhaitons comprendre qui sont les veilleurs actuels, comment ils veillent, et pourquoi. Notre hypothèse centrale est que les pratiques de veille professionnelles se diffusent aujourd'hui dans des pratiques des amateurs. Pour mettre à l'épreuve cette hypothèse, il est nécessaire de caractériser le concept de veille en sciences de l'information, selon une approche usagers.

La première partie de notre mémoire, consacrée à notre revue de littérature, constitue un vaste panorama des travaux francophones et anglophones concernant les pratiques de veille professionnelles et amateurs. En nous appuyant sur l'état des travaux scientifiques existant en science de gestion, SIC, et LIS d'une part, et sur des travaux professionnels d'autre part, nous caractériserons en premier lieu le processus informationnel de veille avant de décrire les pratiques sociales des veilleurs selon une approche communicationnelle. Dans une deuxième partie de notre mémoire nous présenterons notre méthodologie qualitative : nous décrirons les modalités de recrutement de nos participants, le déroulement de nos entretiens et la méthode d'analyse retenue. Enfin, nos résultats seront rapportés, analysés et discutés dans une troisième partie.

## Chapitre 1 Revue de la littérature

Afin de mieux cerner les contours flous de la pratique de veille, nous mobilisons dans notre revue de littérature des travaux issus de trois domaines scientifiques (*LIS*, *SIC* et sciences de gestion) et des travaux professionnels. Même si notre étude se focalise sur les pratiques de veille sur internet, notre état de la question prend en considération les travaux relatifs à tous types de pratiques de veille (en ligne et hors ligne, veille sur supports numériques, supports physiques, formels ou informels) afin de pallier à certains manques de la littérature spécifiques à la veille sur internet. De même, si notre travail concerne les pratiques amateurs, notre revue de littérature puise dans les nombreuses publications relatives aux pratiques des veilleurs professionnels qui sont beaucoup plus nombreuses. Enfin, pour ne pas compartimenter cette pratique dans un cadre spécifique, nous retenons dans notre mémoire le terme générique de veille, associé à une définition relativement large qui décrit la veille comme une « activité continue et itérative visant à la surveillance d'un environnement pour en anticiper les évolutions » (Association Française de normalisation, 1998). Cette définition, bien que n'étant pas issue de travaux scientifiques, est pourtant celle qui est le plus souvent reprise par les prescripteurs et les chercheurs francophones. Elle présente l'intérêt de ne pas cloisonner la veille dans un contexte singulier en considérant l'environnement à surveiller de façon générique. En outre, elle valorise deux axes forts de cette pratique informationnelle, que sont la surveillance et la prospection. La pratique de veille dépasse donc le simple processus informationnel, et ses multiples facettes la rendent complexe à appréhender : ainsi caractériser la veille est bien un enjeu de cette thèse.

Les travaux scientifiques sur les pratiques de veille relèvent majoritairement du champ des sciences de gestion. Ils décrivent les pratiques professionnelles de veilleurs dans l'objectif de les améliorer. Ils sont complétés par de nombreux travaux professionnels descriptifs ou prescriptifs. La pratique professionnelle de veille est alors considérée dans un ensemble : un processus info-communicationnel dans une visée décisionnelle et stratégique.

En regard, les théorisations des *LIS* ont une longue tradition de recherche sur les pratiques informationnelles<sup>6</sup> : celles des usagers professionnels (en lien avec les milieux de travail) et celles d'usagers ordinaires (adultes observés dans des contextes autres que professionnels, enfants observés en tant qu'enfants ou adolescents, ou encore élèves et étudiants). Notre volonté de polariser notre étude sur la compréhension du processus de veille dans les pratiques amateurs nous a conduit à juger nécessaire de replacer la veille dans le champ de *l'Information behavior* afin de mieux en comprendre les enjeux. Ce champ renvoie à « la totalité des comportements humains en lien avec toutes les sources et les canaux d'information (télévision, téléphone, communication en face à face, internet etc.) » (Boubée et Tricot, 2010 : 19). Il inclut le champ *information seeking behavior* qui renvoie à une activité de recherche intentionnelle (*purposive seek*) ; et celui de *Information searching behavior* qui est perçu comme « un niveau micro » correspondant aux interactions avec les systèmes de recherche. La figure suivante permet de mieux visualiser le caractère imbriqué de ces trois définitions :

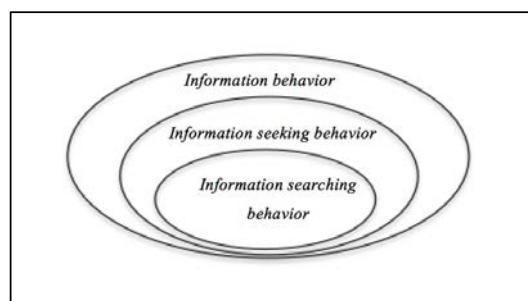


Figure 1 Modèle information behavior Wilson (Wilson, 1999)

Les travaux en *Information Behavior*, bien qu'ils ne traitent pas explicitement ou exclusivement de la pratique de veille, englobent également les fondements théoriques du besoin d'information (*Information Needs*), de l'usage de l'information (*Information Uses*) et de la recherche d'information (*Information Seeking*) sur lesquels il semble primordial de nous appuyer afin d'asseoir la spécificité du processus informationnel complexe de veille.

Même si nous prenons appui sur des travaux en sciences de gestion ou en *LIS*, nous inscrivons toutefois pleinement notre étude dans le cadre théorique SIC des

---

<sup>6</sup> L'évolution des travaux en *LIS*, d'abord orientés systèmes (*process oriented*), puis focalisés sur les usagers (*user oriented*) ouvre des perspectives intéressantes : ces deux champs distincts sont structurés sous les appellations de *Information Retrieval* (Bates, 1989 ; Belkin, 1980 ; Marchionini, 1995 par exemple) et *Information Seeking Behavior* (Kuhlthau, 1991 ; McKenzie, 2003 ; Savolainen, 1995 par exemple).

« pratiques informationnelles » (Chaudiron et Ihadjadene, 2009) en privilégiant le paradigme usager qui « considère que l'attention doit être portée sur les besoins réels de l'usager et son environnement (...) en proposant une modélisation des usagers et de leurs comportements » (Chaudiron et Ihadjadene, 2002). Ainsi, nous retenons dans notre mémoire le terme « pratiques informationnelles » qui nous permet de caractériser la pratique de veille au sens établi par Ihadjadene et Chaudiron, (2009) : « manière dont l'ensemble des dispositifs (techniques comme les logiciels ou non comme les bibliothèques) des sources (sources d'informations mais aussi sources humaines) des compétences cognitives et habitudes informationnelles sont effectivement mobilisées dans les différentes situations de production, de recherche et de traitement de l'information ». Cette terminologie, qui traduit une approche sociologique centrée sur l'usager, offre une vision globale des comportements informationnels. Nous envisageons donc la veille comme une interaction entre un individu et un environnement informationnel lors d'une recherche d'information.

Ancrer nos travaux dans le cadre des pratiques informationnelles, impose de nous intéresser aux notions de besoins d'information et de sources. Le besoin informationnel est en effet, une notion complexe, qui est à l'initiative des pratiques informationnelles. Cette notion est pourtant peu visible dans les travaux en sciences de gestion, car sa visibilité est supplantée par celle de l'expression d'une commande de veille par un décideur. En complément, la sélection des sources est une étape clef sur laquelle repose la qualité du système de veille. Aujourd'hui le web social et la présence forte de sources humaines rendent complexe cette étape et imposent un renouvellement des critères de sélection qui ne saurait échapper aux pratiques de veille.

Enfin, le processus de veille repose sur un processus de surveillance. Cette notion est complexe à caractériser scientifiquement, elle est pourtant proche de celle de navigation. Nous avons donc fait le choix de les rapprocher et d'envisager la surveillance de l'environnement à travers la pratique singulière de navigation continue et itérative.

En regard de ces approches informationnelles, la notion d'amateur nous semble nécessaire à préciser. Les amateurs se distinguent principalement des professionnels par les cadres juridiques et règlementaires, puisque leur statut renvoie à une activité bénévole et autonome. Toutefois, les frontières entre les pratiques tendent à devenir plus poreuses. Nous prendrons donc le soin de rendre compte de la dimension sociale des pratiques de veille en interrogeant les pratiques et les motivations des veilleurs.

Ainsi, afin d'éclairer cette pratique complexe, nous avons donc structuré notre revue de littérature autour de deux axes majeurs : la veille comme pratique

informationnelle, et la veille comme pratique de veille amateur. Notre attention se centrera ainsi dans une première sous-partie sur le processus informationnel de la veille doublé d'un processus de surveillance. Nous éclairerons ces deux notions à partir des caractéristiques du processus de veille, et notamment sa finalité stratégique dans les pratiques professionnelles, afin de nous centrer sur la notion de besoin d'information, puis sur les modalités d'accès à l'information, en abordant ensuite les modalités de navigation et de sélection des sources. En complément, dans une deuxième sous-partie de notre revue de littérature résolument orientée « usagers », nous envisagerons l'émergence de pratiques de veille amateurs, pour ensuite envisager la veille comme une pratique ordinaire. Enfin, les motivations des veilleurs amateurs seront l'objet d'une attention particulière.

# **1. La veille : un processus informationnel doublé d'un processus de surveillance**

Les travaux en sciences de l'information considèrent la pratique informationnelle de veille comme proche de celle de recherche d'information. Pourtant, elle ne s'y réduit pas du fait notamment, d'un processus info-communicationnel continu et itératif, d'un besoin d'information émanant d'un tiers qui en fait la « demande », et d'une activité centrale de surveillance associée à une finalité stratégique. Il importe, en conséquence, d'isoler les caractéristiques singulières du processus informationnel de veille.

En un premier temps, nous faisons donc le choix d'observer l'objet veille à travers des travaux scientifiques et professionnels pour nous assurer une approche globale qui précise les caractéristiques de ce processus atypique. Puis, dans un deuxième temps, nous nous positionnerons au cœur du processus informationnel en caractérisant la notion de besoin d'information dans les pratiques informationnelles pour mieux cerner une éventuelle spécificité dans la pratique de veille et notamment en distinguant besoin et demande. En complément, les travaux nombreux de Choo sur les pratiques de surveillance (1998, 2000) éclaireront le lien entre pratiques de veille et usages de l'information. Dans un troisième temps, la question des sources dans les pratiques de veille sera posée, en insistant particulièrement sur l'incidence du web social sur les critères de sélection et sur l'attention des usagers. Enfin, nous ferons un rapprochement entre les notions de surveillance et de navigation, en questionnant la surveillance en ligne via la navigation continue et itérative, la navigation sociale et la navigation par sérendipité.

## **1.1. Un processus informationnel atypique**

La pratique de veille est un processus de surveillance ancien avec une finalité d'anticipation inscrite dans un contexte professionnel qui se distingue des autres pratiques informationnelles. Pour décrire ce processus info-communicationnel « atypique », notre revue de littérature se nourrit de travaux professionnels et scientifiques (en sciences de gestion et en *LIS*) sur le processus de veille, mais aussi sur le processus de recherche d'information, l'ensemble permettant de pallier les descriptions lacunaires de chaque discipline.

Ainsi, nous préciserons dans un premier temps les racines historiques de la pratique de veille, en insistant sur sa finalité stratégique qui permet de mieux comprendre pourquoi les travaux sont finalement plus nombreux en sciences de gestion qu'en sciences de l'information. Puis, nous nous focaliserons sur la singularité de ce processus informationnel continu et itératif, avant de préciser son caractère plus ou moins actif. Enfin, nous soulignerons les incidences du web et les facteurs pouvant influencer cette pratique.

### 1.1.1. Une pratique de surveillance de l'environnement ancienne

La veille est une notion ancienne qui correspond à la surveillance d'un environnement jugé menaçant. Au fil des années, l'environnement à surveiller a évolué, et s'est diversifié.

Comberousse (2005) ou Hermel (2010) situent ses origines dans le contexte militaire dans un traité chinois du VIème siècle av. J.-C intitulé *L'art de la guerre* (1996) : le Général Tzu insiste notamment sur la nécessité de connaître les intentions de ses opposants afin de pouvoir les déjouer. Cette nécessité de bien connaître son environnement pour se tenir prêt à agir et à anticiper les éventuelles offensives, réapparaît ensuite avec vigueur au XXème siècle dans le contexte de la mondialisation et de l'essor de l'industrialisation.

En effet, à partir des années 1990, le secteur économique est frappé par une forte crise concurrentielle et l'AFNOR<sup>7</sup> établit le constat d'un « environnement de plus en plus complexe, caractérisé par une pression concurrentielle de plus en plus dure, une globalisation et une mondialisation des échanges, une forte évolution technologique, réglementaire ou économique, une accélération des flux d'information, et une obligation d'innovation, de réactivité » (Association Française de normalisation, 1998). En réaction à un environnement informationnel dense et complexe, les entreprises et organisations se dotent de cellules de veille qui ont pour mission de surveiller, d'observer le comportement des concurrents, de devancer leurs innovations technologiques, de détecter les nouvelles tendances de la consommation, etc. D'un point de vue informationnel, l'ADBS<sup>8</sup> décrit alors la veille comme « un dispositif organisé, intégré et finalisé de collecte, traitement, diffusion et exploitation de

---

<sup>7</sup> L'Association française de normalisation (AFNOR) est l'organisation qui représente la France auprès de l'Organisation internationale de normalisation (ISO). Placée sous la tutelle du ministère chargé de l'Industrie, elle assure le développement de normalisation et élabore des référentiels dans de nombreux secteurs d'activités.

<sup>8</sup> ADBS : Association des professionnels de l'information et de la documentation

l’information qui vise à rendre une entreprise ou une organisation capable de réagir, à moyen et long termes, face à des évolutions ou des menaces de son environnement, que celles-ci soient technologiques, concurrentielles, sociales, etc.<sup>9</sup> ».

De manière parallèle, la veille est définie dans une approche scientifique, comme le « processus par lequel l’entreprise s’informe de manière volontariste et organisée sur l’évolution de son environnement en vue de mieux s’adapter aux changements de celui-ci » (Koenig, 1997). L’essor de la société de l’information d’une part et la globalisation des marchés d’autre part offrent de nouveaux territoires de surveillance qui ont pour conséquence l’émergence de pratiques de veille variées qui sont caractérisées lexicalement par des termes qui valorisent leurs finalités dans un environnement spécifique. Ainsi, les termes « veille stratégique » (Desbiey, 2011 ; Jacobiak, 1990 ; Rouach, 2010), « veille prospective », « *strategic information scanning system* », ou « *competitive analysis* » (Mc Gonagle et Vella, 2002 ; Quoniam et Boutet, 2014 ; Sammon, Kurland et Spitalnic, 1984 par exemple) traduisent une perception de la veille en tant que moyen pour les entreprises d’accompagner une prise de décision, soulignant ainsi sa dimension utilitaire.

De manière pionnière, les travaux d’Aguilar (1967), observent pour la première fois la pratique de veille dans le contexte de l’entreprise aux Etats-Unis et caractérisent le processus informationnel mis en place par des dirigeants de sociétés industrielles qui surveillent l’environnement de leur société (nommé « *environmental scanning* »). Le chercheur américain met en avant le fait que l’information recherchée dans le cadre de la pratique de veille est d’une part, nécessairement utile au sein d’un environnement menaçant qu’elle permettra d’éclairer, et d’autre part qu’elle assistera le management et l’action.

Ces travaux soulignent également le fait que l’environnement extérieur est susceptible d’être une menace, et qu’il peut contenir des informations, appelées signaux faibles, qui vont permettre d’agir, de prendre une décision grâce à la capacité du veilleur à observer et prélever les informations pertinentes. Les travaux en sciences de gestion précisent qu’un signal faible est un élément qui va attirer le veilleur, mais il s’agit également de manière complémentaire, d’« un outil d’aide à la décision » (Lesca, 2011) qui va permettre de déclencher une alerte à partir de l’interprétation produite. En associant les termes signaux faibles et symptômes, Ansoff insiste d’ailleurs sur le caractère stratégique et menaçant de leur traque « *Weak signals are*

---

<sup>9</sup> [http://www.adbs.fr/veille-19022.htm?RH=OUTILS\\_VOC](http://www.adbs.fr/veille-19022.htm?RH=OUTILS_VOC) consulté le 22 avril 2015

*first symptoms of strategic discontinuities*<sup>10</sup> » (1975). Pour d'autres chercheurs en sciences de gestion, un signal faible est un élément fragmentaire qui participe à la construction du sens (Caron-Fasan, 2001) au sein d'un processus de veille. Il est alors un moyen qui permet d'acquérir des informations qui seront exploitées pour réduire les risques liés à l'incertitude et « agir vite et au bon moment » (Hambrick, 1981 ; Porter, 1986). Notons toutefois, que, même si les travaux de Lesca et Lesca, (2011) de Ansoff (1975) et de Caron-Fasan (2001) décrivent précisément les caractéristiques des signaux faibles, ils valorisent la finalité de l'information trouvée et les processus pour construire du sens plutôt que d'expliquer pourquoi ou comment les signaux faibles retiennent l'attention du veilleur.

De manière plus isolée, quelques études envisagent une finalité à l'opposé de cette approche stratégique que nous venons de décrire.

Les travaux de Bright (1970), puis Tyson (186) soulignent qu'une recherche thématique peut être un préalable permettant aux veilleurs d'évaluer les sujets faisant ensuite l'objet d'un suivi avant même qu'il ait été identifié comme menaçant « *choosing what should be observed and followed* » (Bright, 1970), afin de focaliser sa recherche (Tyson, 1986). Plus récemment Balimisse et Meignan (2004) envisagent le fait de collecter des informations de manière thématique et actualisée comme autre finalité possible pour la pratique de veille professionnelle. Le terme plus générique de « veille informationnelle » est d'ailleurs parfois employé dans des travaux scientifiques (Pinte, 2006 principalement), soulignant une dimension moins stratégique ; il n'est toutefois pas adopté de manière manifeste.

La veille apparaît donc principalement comme une activité support (Lesca et Caron-Fasan, 2006 : 154) dans une perspective fonctionnaliste au sein d'un environnement à surveiller. Un consensus fort est visible dans les politiques publiques (Martre, 1994 par exemple), les travaux en sciences de gestion, et les publications professionnelles. Toutefois, des études qui envisagent une finalité de simple collecte thématique nous permettent de nous demander si la pratique de veille peut réellement s'autonomiser de sa dimension stratégique et s'exercer dans des contextes professionnels ou ordinaires.

---

<sup>10</sup> Les signaux faibles sont les premiers symptômes de modifications stratégiques

### **1.1.2. Un processus continu et itératif**

Cet ancrage fort dans le paysage économique de l’entreprise dans une volonté de surveillance de l’environnement, et le caractère stratégique de la veille, nous incitent à observer le processus info-communicationnel de veille qui est continu et itératif. Les associations professionnelles et les travaux en sciences de gestion et sciences de l’information ont défini et caractérisé le processus info-communicationnel de veille de manière abondante. Nous observerons dans un premier temps la modélisation emblématique de l’AFNOR puis, nous établirons un point de comparaison entre les nombreux modèles scientifiques.

Dès les années 1990, trois associations professionnelles<sup>11</sup> se sont rapprochées de l’AFNOR avec la volonté de décrire la pratique de veille et son processus informationnel, et d’en établir une description normée applicable par les entreprises et les organisations. La norme XP X50-053 a donc été rédigée par un groupe de professionnels issus du monde de l’entreprise, du ministère de l’industrie, des chambres de commerces, d’un membre du Réseau National des Agences Régionales pour l’Information Scientifique et d’un membre de l’ABDS. De manière paradoxale, cette norme est souvent citée en terme de définition et de modélisation du processus informationnel dans les travaux en sciences de gestion ou dans les discours de prescripteurs, pourtant, une norme fait plutôt référence dans le milieu professionnel que dans le domaine scientifique. En outre, cette norme est déjà ancienne face aux évolutions des pratiques informationnelles en ligne qu’elle ne prend pas en considération. Cependant, elle offre un éclairage précieux sur les phases consécutives au ciblage qui correspondent aux phases du processus informationnel de recherche d’information tout en valorisant la spécificité continue et itérative du processus de veille. Cette norme a pour objectif premier de contribuer à une amélioration des prestations de veille dans les entreprises, et pour ambition d’asseoir un processus et une terminologie commune à tous.

Dans nos travaux, nous nous appuyons sur ce processus normalisé car, d’une part, il est très souvent repris par les travaux scientifiques et les prescriptions professionnelles, et d’autre part, il a un caractère « universel » en s’appliquant à tous les contextes professionnels de veille (économique, stratégique, sanitaire,

---

<sup>11</sup> L’ADBS (Association des professionnels de l’information et de la documentation) la SCIP France (Association des professionnels de l’intelligence économique et de la gestion des connaissances et le SYNAPI (Syndicat national des prestataires et conseils en information).

réglementaire, etc.). En effet, l'AFNOR postule que le contexte de veille (sanitaire, réglementaire etc.) n'a pas d'incidence sur les étapes de ce processus informationnel.

Ainsi, la norme XP X50-053 modélise la pratique professionnelle de veille comme un processus info-communicationnel cyclique de sept étapes :

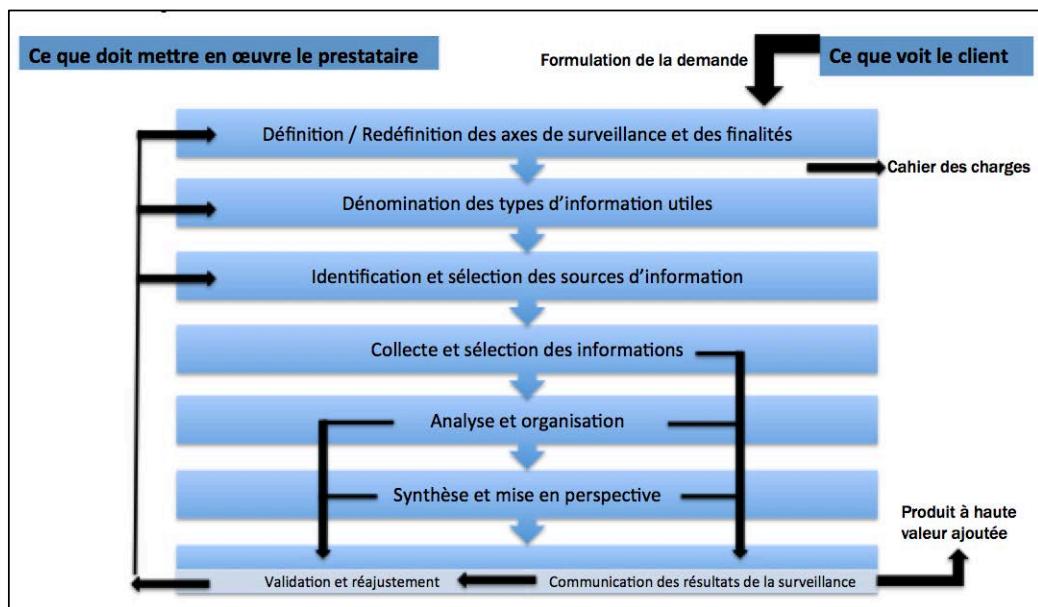


Figure 2 Processus de veille selon la norme AFNOR XP X50-053

Le processus de veille professionnelle débute donc par la consignation d'une demande effectuée par un client dans un cahier des charges afin de définir clairement des axes de surveillance et des finalités. La deuxième étape précise le type d'informations utiles et permet au veilleur d'établir une cartographie des sources pour pouvoir ensuite les sélectionner lors d'une troisième étape. La phase d'identification et de sélection des sources est une étape indépendante qui est située après l'identification des axes de surveillance et avant le processus de collecte dans cette modélisation. Une quatrième étape correspond ensuite à la collecte et à la sélection d'informations qui seront analysées (étape cinq), puis mises en perspective afin de produire une synthèse (étape six). C'est ce produit de veille à haute valeur ajoutée qui sera communiqué au client (étape sept) ce qui clôt le processus info-communicationnel. Chaque étape est dépendante de la précédente. Ce modèle envisage que le veilleur revienne à l'étape précédente afin de préciser les besoins ou les buts informationnels si nécessaire, ou encore de réajuster les sources par exemple.

Plus récemment, la définition de l'ADBS (*op. cit.* 2015) souligne les étapes de ce processus informationnel, qui sont elles-mêmes intégrées dans un processus plus

global comprenant une finalité de communication et une visée stratégique : les étapes de collecte, traitement de l'information et diffusion, qui sont des phases du processus informationnel de recherche d'information (voir les travaux de Kuhlthau, 1991 par exemple), sont clairement mentionnées dans cette définition informationnelle de la pratique de veille. Ces définitions professionnelles montrent que le processus de veille intègre une phase de recherche d'information qui correspond aux étapes de collecte et de sélection des informations. Pourtant son aspect itératif le distingue de cette pratique informationnelle. En effet, la finalité de surveillance continue de l'environnement requiert un processus informationnel spécifique qui est nécessairement répétitif comme le signale la norme dans sa définition. Cette caractéristique oppose donc le processus de veille à celui de recherche d'information qui s'inscrit plutôt dans une activité ponctuelle qui se clôture aussitôt le besoin informationnel assouvi.

En regard, les travaux scientifiques en sciences de gestion proposent des modélisations du processus informationnel de veille nombreuses et variées (Aaker, 1983 ; Aguilar, 1967 ; Daft, Sormunen, et Parks, 1988 ; Lesca, 2004 par exemple). Toutefois, les étapes du processus informationnel y sont peu détaillées car ces modélisations privilégient une dimension plus globale avec notamment des modalités de diffusion ou d'action (Hermel, 2010 ; Jacobiak, 1990). Dès lors, ils ne nous éclairent en rien sur la caractérisation précise des phases de recherche intégrées au processus de veille car contrairement aux modèles issus des travaux en sciences de l'information ou en LIS, l'objectif de ces études n'est pas de concevoir un modèle canonique d'analyse des pratiques informationnelles en général ou de veille en particulier, mais plutôt de rendre plus efficace des veilleurs dans leurs pratiques professionnelles. De fait, nous avons choisi de ne pas faire un catalogue des modélisations établies en sciences de gestion, qui ne se centrent pas sur l'activité effective des veilleurs lors de ces phases de recherche d'information.

Nous préférons prendre appui sur les seuls travaux de Lesca et Caron (2006 : 185) qui offrent un éclairage précieux, même s'ils datent déjà un peu. En effet, ces chercheurs ont procédé à une revue de cent-soixante-trois publications, dont le sujet principal porte sur les pratiques de veilleurs professionnels à partir des bases de données Ebsco et UMI Proquest. Leur objectif est de faire un état de l'existant en terme de modélisations de ce processus informationnel. A partir de la masse de modèles analysés, ils se sont rendus compte qu'il n'y avait pas de réel consensus sur le nombre d'étapes du processus : les modèles allant de quatre à neuf étapes différentes. Les travaux les plus anciens et / ou les plus élémentaires réduisent la veille à la seule phase de recherche de l'information (Aguilar, 1967; Peace, Chapman et David, 1982 ; Sawy,

1985 ; Vandenbosch et Huff, 1997 notamment). Ils résument le processus de veille à « une activité planifiée de recherche d’information à laquelle sont allouées des ressources technologiques et humaines » (Aguilar, 1967 ; El Sawy, 1985 notamment). Le processus informationnel de veille est ainsi réduit à la seule phase de recherche d’information, pour laquelle nous retenons la définition suivante « ensemble des méthodes, procédures et techniques permettant en fonction de critères de recherche propres à l’usager de sélectionner l’information dans un ou plusieurs fonds de documents » (Boubée et Tricot, 2007 : 14). A l’opposé, les processus informationnels de veille plus développés s’accordent plutôt sur six phases majeures :

- phase de ciblage ;
- phase de recherche ;
- phase de sélection ;
- phase de diffusion ;
- phase de stockage ;
- phase d’exploitation.

Ces travaux, même s’ils sont hétérogènes dans les contextes de veille, dans les publics observés, ou les modèles produits, présentent un séquençage des étapes et confirment la complexité du processus. Ils soulignent tout de même l’importance de la phase initiale de ciblage qui est toujours clairement spécifiée (en étant intégrée ou non à la phase de recherche) et la phase de recherche d’information qui reste centrale. En réponse à une commande, la diffusion correspond toujours à une étape communicationnelle vers des destinataires identifiés. La diffusion de l’information est une étape clef qui permet de transmettre au décideur une information qui va lui permettre d’interpréter les modifications de l’environnement et d’agir en conséquence. Le produit de veille qui est transmis par le veilleur prend des formes variées (format, qualité de l’analyse, modalités de transmission, etc.) qui sont établies dans le cahier des charges. Enfin, la phase de stockage dépend du caractère stable et pérenne de l’information trouvée. Elle est seconde par rapport à la diffusion de l’information.

La veille est donc un processus info-communicationnel (a) d’acquisition, (b) de sélection, (c) de traitement, (d) d’analyse, (e) de stockage et (f) de diffusion de l’information. Les étapes de sélection et de collecte de l’information sont un noyau

commun dans les différentes représentations du processus informationnel de veille dans la pratique professionnelle.

De manière remarquable, un réel consensus autour d'un processus informationnel continu et itératif, distingue la veille de la recherche d'information qui est plutôt épisodique et close après la résolution du problème informationnel. Même si de nombreux modèles existent avec des écarts conséquents, la présence d'une phase de recherche d'information plus ou moins développée fait consensus. Pourtant, les travaux scientifiques ou professionnels ne nous permettent pas de saisir comment les veilleurs procèdent lors de la phase de recherche d'information (*i.e.* de collecte). Ils insistent plutôt sur l'analyse d'étapes nécessaires à une bonne communication entre les acteurs et une prescription d'outils correspondant à chaque phase (Delengaigne, 2014 ; Noël, 2008 par exemple) dans une finalité d'optimisation des pratiques, plutôt que pour une compréhension fine des pratiques effectives.

Enfin, ces travaux en sciences de gestion observent tous les pratiques de veilleurs professionnels dans le contexte des entreprises ou des organisations, mettant alors en avant le processus communicationnel entre décideurs et veilleurs (voir en *infra*). Nous n'avons pas connaissance de travaux qui modélisent le processus de veille dans les pratiques amateurs qui nous intéressent pourtant tout particulièrement dans le cadre de notre étude.

### 1.1.3. Une pratique active ou passive

Les travaux dans le champ *information behavior* considèrent plutôt la pratique de veille comme une pratique informationnelle parmi d'autres (la recherche d'information ou la navigation par exemple) qui peuvent être actives ou passives en fonction notamment du degré de précision des buts informationnels<sup>12</sup>, et l'exposition des individus à l'information peut alors être plus ou moins intentionnelle (exposition plus ou moins directe). Nous centrerons donc à présent notre focalisation sur cette caractéristique des pratiques informationnelles afin de considérer le cas spécifique de la pratique de veille pour interroger sa qualité active ou passive.

Bates (2002) postule que les individus sont plus ou moins exposés à de l'information tout au long de leur vie. Elle observe l'activité d'individus, leur

---

<sup>12</sup> Le but informationnel correspond à une représentation du contenu de l'information à trouver, une représentation du lieu où cette information va se trouver (SRI, Web, sources, etc.) et de la démarche que l'individu va devoir mettre en œuvre pour parvenir à trouver cette information. Il est élaboré à partir d'un besoin d'information. Nous développerons cette notion plus spécifiquement dans notre mémoire.

engagement en envisageant leurs caractéristiques sociales et culturelles mais aussi en prenant en considération leurs expériences biologiques et anthropologiques. Ces travaux éclairent la structuration des modes de recherche autour de quatre axes : actif *versus* passif, direct *versus* indirect. Ils nous intéressent particulièrement car ils mentionnent la pratique de surveillance (*monitoring*).

<b>Mode de recherche</b>	<b>Actif</b>	<b>Passif</b>
Direct	Repérage / recherche ( <i>searching</i> )	Surveillance ( <i>monitoring</i> )
Indirect	Navigation ( <i>browsing</i> )	Être conscient ( <i>being aware</i> )

Tableau 1 Les différents modes de recherche d'information (Bates, 2002)

La pratique de surveillance (*monitoring*), que nous rapprochons de celle de veille, est opposée à la recherche (*searching*) dont elle est le pendant passif, ce qui est confirmé par les travaux de Rouach (2010). La recherche est donc intentionnelle et active alors que la veille est intentionnelle plus passive, mais moins ciblée. De manière plus singulière, Bates distingue veille (*monitoring*) et navigation (*browsing*) : la surveillance est directe et passive alors que la navigation est indirecte et active. Autrement dit, la surveillance repose sur une volonté de l'individu de s'exposer à de l'information dans un but informationnel flou, alors que dans le cadre de la navigation il est exposé involontairement à des ressources avec un but précis. Les activités de recherche et de surveillance s'opposent selon le degré de précision des buts informationnels de l'usager et celles de navigation et de surveillance selon le degré d'intention et la précision des buts. Ces distinctions semblent toutefois moins évidentes à la lecture de plusieurs autres travaux.

Les travaux emblématiques sur les pratiques de veille professionnelles menés par Choo (1998, notamment) distinguent également les pratiques de veille passives de celles qui sont actives, mais en les considérant plutôt comme un *continuum*. Ce chercheur canadien observe les pratiques informationnelles des dirigeants dans les organisations canadiennes, en s'appuyant sur les travaux pionniers de Aguilar (1967). Il nomme « *environmental scanning* » la surveillance de l'environnement en vue de l'acquisition et de l'utilisation d'informations sur un sujet, des tendances ou des

relations concernant l'environnement d'une organisation<sup>13</sup> (Choo, 2002). Dans ce processus de surveillance, il distingue quatre modalités différentes qui se succèdent :

- *undirected viewing*, l'individu est exposé à l'information sans avoir de but informationnel. Ses besoins informationnels sont mal définis. L'objectif est de balayer un grand nombre de documents afin de repérer des changements ;
- *conditioned viewing*, il s'agit de collecter de l'information à partir d'un besoin focalisé sur un nombre restreint de sources ou de thèmes afin de mieux comprendre un sujet ;
- *informal search*, l'individu recherche activement une information pour approfondir des connaissances et envisager une action à réaliser. Le nombre de sources est réduit et elles sont connues par l'usager ;
- *formal search*, l'individu produit un effort volontaire pour obtenir une information précise en utilisant un moteur de recherche.

Choo envisage ces quatre modalités de surveillance sur un *continuum* qui conduisent l'usager à mieux appréhender son environnement, à savoir ce sur quoi porter son attention, puis de se focaliser peu à peu en précisant son besoin et par conséquent son but informationnel, permettant de resserrer le nombre de sources qu'il va surveiller. Ces quatre phases sont donc interdépendantes, et les termes choisis par Choo témoignent d'une progressivité : passage d'une activité floue à une activité plus ciblée, d'un comportement passif à un comportement plus actif de l'individu (*viewing / searching*). Pour renforcer cette progressivité, Choo choisit d'utiliser le terme de surveillance (*monitoring, viewing*) lorsqu'il évoque les deux premières étapes de son modèle plutôt que d'employer le terme *searching*. En langue anglaise cette distinction est plus manifeste qu'en langue française puisque *viewing* correspond à *looking at information* (regarder) alors que *searching* correspond à *looking for* (chercher) qui souligne bien l'intention plus marquée de l'usager. Le modèle de Choo oppose donc veille et recherche d'information en termes d'intentionnalité et la veille est considérée comme un préalable passif à la recherche d'information qui permet à l'usager d'affiner ses besoins et buts mais aussi de définir un périmètre de surveillance de sources. De manière remarquable, ce *continuum* souligne une variété dans l'intensité de la pratique

---

<sup>13</sup> Notre traduction à partir de « the acquisition and use of information about event, trends and relationship in an organisation's external environment »

de veille : la veille peut être directe ou indirecte. Autrement dit, l'usager peut être plus ou moins en capacité de formuler ses besoins informationnels. Pour autant, il est en capacité de mettre en place une activité de surveillance de l'environnement qui lui permet d'affiner ses besoins et de les formuler en s'appuyant sur des ressources.

Dans un contexte très différent de ces travaux sur les pratiques professionnelles, McKenzie, (2003) a interrogé dix-neuf femmes enceintes de jumeaux sur des évènements qui leur ont permis d'acquérir de l'information quant à leur grossesse singulière. Ses entretiens semi-directifs mobilisant la méthode de l'incident critique ont fourni de précieux résultats empiriques sur les modalités d'accès à l'information. La chercheuse distingue quatre modes d'accès à l'information dans un environnement social et culturel dans le cadre de ce besoin original et temporaire (sur une durée de quelques mois uniquement) :

- *active seeking* (recherche active) : recherche active sur des sources précises ;
- *active scanning* (surveillance active) : identification et navigation sur des sources préférées ;
- *non-directed monitoring* (surveillance indirecte) : découvertes sérendipiennes ;
- *by proxy* (exposition indirecte) être identifié comme quelqu'un qui recherche de l'information et à qui on vient l'apporter directement (quelqu'un qui sait que vous êtes enceinte de jumeaux et qui vient vous donner une information à ce sujet sans que vous ne l'ayez sollicité).

Ces travaux confirment également l'existence de pratiques de veille actives ou passives : *active scanning* et *non-directed monitoring*.

De manière plus nuancée, les travaux de Bulinge distinguent trois processus de veille qui sont indépendants, et soulignent d'autres facteurs qui précisent le degré d'activité d'une pratique de veille. Ses travaux de thèse en SIC qui observent l'intelligence économique dans les petites et moyennes organisations en France (2002), relèvent une « diversification des activités de veille » selon trois catégories : « veille passive », « veille semi-active » ou « veille active ». Les facteurs permettant de les distinguer reposent sur le degré d'engagement du veilleur, son profil, la modalité d'accès à l'information qu'il emploie et la périodicité de sa pratique.

	VEILLE		
ATTITUDE	PASSIVE	SEMI-ACTIVE	ACTIVE
ACTIVITÉ	Cueillette d'informations utiles	Collecte d'informations pertinentes	Recherche d'informations critiques
CHAMPS	Sans restriction (concurrentiel, technologique, juridique, etc.)		
PÉRIODICITÉ	Permanente	Fréquente	Ponctuelle
SOURCES	Ouvertes / Techniques / Textuelles / Informelles		
ACTEURS	Tous	Veilleurs	Spécialistes
MÉTHODE TYPE	Revue de presse	Recherche Internet	Contact et outils spécialisés

Tableau 2 Typologie des veilleurs (Bulinge 2002)

La veille qualifiée de passive correspond à une « cueillette d'informations utiles » dans un exercice permanent. La veille semi-active est « une collecte fréquente d'informations pertinentes », alors que la veille active correspond plutôt à « une recherche d'informations critiques ponctuelle ». Non seulement la pratique de veille varie dans l'engagement du veilleur et son exposition plus ou moins incidente à de l'information, mais elle varie également dans sa régularité. De manière très éclairante, Bulinge montre que (a) l'usage de l'information, (b) son caractère plus ou moins stratégique, (c) la fréquence de l'activité, (d) la modalité d'accès à l'information et (e) le niveau d'expertise de l'individu, ont une incidence sur le niveau de passivité de l'activité. En outre, ils mettent en avant la possibilité que des acteurs autres que des veilleurs professionnels puissent faire de la veille en ayant toutefois une pratique sensiblement différente en termes de fréquence et de modalité d'accès à l'information (« acteurs » = « tous »).

Ces travaux nous éclairent sur les éléments pouvant influencer le processus informationnel de veille et sur son caractère pouvant être passif et actif. Plusieurs termes sont retenus dans les travaux pour mentionner la pratique veille de manière plus ou moins explicite en regard de son degré d'activité :

- veille active (Bulinge, 2002) ;
- veille semi-active (Bulinge, 2002) ;
- *active scanning* (McKenzie, 2003) ;

- conditioned viewing (Choo, 2002) ;

ou de passivité :

- *ongoing research* (Wilson, 1996),
- *monitoring* (Foster 2004 ; Bates, 2002 notamment),
- veille passive (Rouach, 2010 ; Bulinge, 2002),
- *non-directed monitoring* (McKenzie, 2003).
- *undirected viewing* (Choo, 2002).

De manière plus synthétique, la pratique de veille peut donc être active, semi-active ou passive en fonction de buts informationnels plus ou moins flous, de la fréquence de l'activité, du statut du veilleur, de son expertise et de la finalité de l'information trouvée. Enfin, la veille est parfois considérée comme une pratique informationnelle indépendante, ou bien inscrite dans un *continuum* de pratiques au sein duquel elle correspond plutôt à une phase exploratoire, qui permet de sonder un environnement pour y fixer son besoin en collectant des informations et repérant des modifications pertinentes.

Ces travaux sur les pratiques hors ligne nous invitent à questionner plus largement les notions de besoin d'information et de but informationnel, les caractéristiques de l'individu et de son environnement afin de mieux cerner les facteurs pouvant influencer les pratiques informationnelles en général et la pratique de veille en particulier.

#### **1.1.4. Le processus de veille face au web**

En complément des modélisations en science de gestion des processus info-communicationnels de veille hors ligne, et de l'éclairage en science de l'information sur les caractéristiques actives et passives de la pratique informationnelle de veille, nous souhaitons désormais considérer de manière plus précise les pratiques de veille en ligne. En effet, même si les travaux sont encore peu nombreux, Choo et ses collègues ont effectué un travail remarquable en s'appuyant sur leurs premiers travaux

conceptuels pour rendre compte de l'incidence du web sur le processus qu'ils nomment « *environmental scanning*<sup>14</sup> » et les différents facteurs pouvant l'influencer..

Ainsi, Choo et ses collègues observent les comportements d'individus lors de recherche sur internet dans le cadre de leur travail (Choo, Detlor et Turnbull, 2000). Dans cette étude, trente-quatre employés de sept entreprises différentes ont répondu à un questionnaire, puis ont été interrogés individuellement afin de préciser leurs besoins d'information et leurs préférences en terme de pratiques informationnelles en ligne. Afin d'être le plus précis possible dans le recueil des données, et pour pouvoir revenir sur des éléments lors des entretiens, des captures de *log files* ont été effectuées sur les ordinateurs de travail des participants. Cette collecte de données a permis de repérer soixante-et-un épisodes significatifs de recherche d'information. Les chercheurs ont confronté ces résultats au modèle sociocognitif empirique orienté systèmes développé par Ellis et Haugan (1997) qui décrit les pratiques informationnelles hors ligne en décomposant la façon dont des scientifiques en sciences humaines et sociales recherchent et utilisent l'information à partir d'un besoin et d'un but informationnel identifiés. Ils ont donc repris ce modèle afin de détailler le processus informationnel des pratiques de veille en ligne qu'ils ont observées, et montrent ainsi que les usagers du web répliquent les comportements informationnels hors ligne lors de leurs recherches en ligne. De manière remarquable, les technologies web facilitent certaines phases comme celles de *differentiating* et *monitoring* par exemple. Nous reportons leurs résultats dans le tableau suivant :

---

<sup>14</sup> Surveillance (traduit par nos soins)

	<i>Starting</i>	<i>Chaining</i>	<i>Browsing</i>	<i>Differentiating</i>	<i>Monitoring</i>	<i>Extracting</i>
Repérer des changements Ellis et all. (1997)	Identifier les sources d'intérêts	Suivre les références trouvées	Balayer les grands titres ou les sommaires	Evaluer les informations en fonction de leur utilité	Recevoir des rapports réguliers à partir de sources présélectionnées	Faire une recherche systématique à partir d'une source pour identifier des éléments intéressants
Actions sur le web	Identifier les sites ou les pages web susceptibles de contenir des informations intéressantes	Suivre des liens à partir de sites repérés	Surveiller les pages d'accueil	Sélectionner des pages utiles en les sauvegardant dans ses favoris, en imprimant, en faisant du copier-coller. Trier, Sélectionner des sites	Recevoir des informations sur les mises à jours de sites, via les technologies du push, ou consulter régulièrement des sites favoris	Faire une recherche systématique à partir d'un site en vue d'en extraire une information intéressante

Tableau 3 Les pratiques informationnelles face au web (Choo, Detlor et Turnbull, 2000)

De manière très intéressante, les chercheurs confrontent ensuite dans un second temps leurs résultats aux travaux de Aguilar (1967) qui décrivent les pratiques de veille dans les organisations. Cette seconde confrontation de résultats leur permet d'offrir une représentation inédite des pratiques informationnelles en ligne

	<i>Starting</i>	<i>Chaining</i>	<i>Browsing</i>	<i>Differentiating</i>	<i>Monitoring</i>	<i>Extracting</i>
Surveillance non ciblée ( <i>undirected viewing</i> )	Repérage, sélection des pages et sites	Suivre les liens hypertextes depuis les pages initiant la navigation				
Surveillance ciblée ( <i>conditioned viewing</i> )			Navigation à partir des pages d'accueil des sites et des bandeaux de sommaire	Sauvegarde de signets, impression ; navigation directe vers des sites connus	Visites récurrentes de sites préférés ou mis dans ses favoris, à la recherche d'informations nouvelles	
Recherche informelle ( <i>informal search</i> )				Sauvegarde de signets, impression ; navigation directe vers des sites connus	Visites récurrentes de sites préférés ou mis dans ses favoris, à la recherche d'informations nouvelles	Utilisation de moteurs de recherche internes
Recherche formalisée ( <i>formal search</i> )					Visites récurrentes de sites préférés ou mis dans ses favoris, à la recherche d'informations nouvelles	Utilisation de moteurs de recherche internes

Tableau 4 Combinaison des modes de veille (Aguilar, 1967) et du chainage d'Ellis et al. (1997) par Choo, Detlor et Turnbull (2000)

Ce tableau permet de mieux visualiser comment selon le type de besoins et de buts informationnels, la pratique évolue et correspond à des modalités d'accès à l'information différentes. Les travaux de Choo soutiennent d'ailleurs une logique linéaire qui considère qu'un changement d'activité s'opère au fur et à mesure que le but informationnel se précise et que les sources sont identifiées et réduites à un nombre moins conséquent. Choo et ses collègues présentent ainsi de manière synthétique et totalement inédite les quatre modalités de surveillance de l'environnement en les mettant en correspondance avec les facteurs pouvant les influencer. Le tableau suivant éclaire leurs résultats.

<b>Types de veille (scanning modes)</b>	<b>Besoin d'information</b>	<b>Usages de l'information</b>	<b>Efforts produits</b>	<b>Nombre de sources</b>	<b>Stratégies</b>
Surveillance non ciblée ( <i>undirected viewing</i> )	L'individu a un domaine d'intérêt large, un besoin d'information spécifique n'est pas exprimé	Découvertes sérendippiennes Détecer ( <i>sensing</i> )	Effort minimal à moyen	Nombre élevé	Surveiller largement des sources variées en saisissant les opportunités Visiter ( <i>touring</i> )
Surveillance ciblée ( <i>conditioned viewing</i> )	L'individu est capable de reconnaître des points d'intérêts dans l'environnement	Accroissement de la compréhension Création de sens ( <i>sensemaking</i> )	Effort faible	Nombre faible	Naviguer au sein de sources présélectionnées à partir de centres d'intérêts Repérer ( <i>tracking</i> )
Recherche informelle ( <i>informal search</i> )	L'individu est capable de formuler une question	Accroissement des connaissances Apprentissage ( <i>learning</i> )	Effort moyen	Nombre faible	Recherche centrée sur une problématique Confirmation ( <i>satisficing</i> )
Recherche formalisée ( <i>formal search</i> )	L'individu est capable de spécifier une cible	Utilisation de l'information pour planifier et agir ( <i>deciding</i> )	Effort élevé	Nombre élevé	Collecte systématique d'informations à partir d'une cible selon une méthode précise Collecte ( <i>retrieving</i> )

Tableau 5 Synthèse des types de « scanning » (Choo, Detlor et Turnbull, 2000)

Ce tableau donne à comprendre plus clairement les différents facteurs influençant le processus de veille au sein d'une entreprise mis en œuvre par des experts du domaine et des veilleurs professionnels : il s'agit d'un long processus qui s'affine à travers l'évolution des besoins informationnels et des buts de chacun. De manière remarquable, Choo et ses collègues proposent d'associer les notions de besoins et celles d'effort produit, de sources et d'usages de l'information corrélés à une activité informationnelle. Ainsi, dans le cadre d'une surveillance à but large, sans besoin réellement exprimé, l'usager navigue sur un nombre de sources élevé afin de saisir des opportunités ce qui est favorable aux découvertes sérendippiennes. Cette pratique lui permet de prendre la mesure de son environnement. A l'opposé, une surveillance ciblée repose sur un nombre restreint de sources, et des buts et besoins larges mais exprimés. Il s'agit alors de repérer des éléments saillants en correspondance. Au contraire, quand le besoin est ciblé et le but précis, le nombre de sources se réduit.

L'information collectée dans le cadre de la veille permet de repérer des modifications dans l'environnement, de créer du sens.

Choo et Marton (2003) ont repris cette étude pionnière pour la confronter à l'observation de vingt-quatre femmes ingénieurs en informatique pendant deux semaines à travers des captures de *logs files* auxquels ont ensuite été confrontés les participants dans le cadre d'entretiens semi directifs. En quinze jours les chercheurs ont pu relever quatre-vingt épisodes de recherche significatifs, qu'ils ont classés selon les critères définis par le cadre de l'étude précédente. Ce qui nous intéresse particulièrement dans cette étude est que les chercheurs ont relevé quatorze épisodes de *undirected viewing*. La situation la plus fréquente étant la consultation de sa page personnalisée Yahoo qui agrège des flux RSS. Cette consultation a été reconnue être faite sans avoir de besoin particulier afin de rester à jour (« *in order to keep up to date* ») qui correspond aux phases de *starting and chaining*.

Les travaux de Choo et ses collègues (2000) proposent un modèle conceptuel testé ensuite de manière empirique qui révèle que le besoin d'information, son usage, la modalité d'accès mise en œuvre mais aussi le nombre de sources surveillées, sont autant d'éléments à prendre en considération pour envisager des variables dans la pratique informationnelle de veille. L'étude empirique de Choo et Marton (2003) offre ensuite un prolongement remarquable qui confirme ses résultats dans les pratiques en ligne et met en exergue l'existence de motif du genre « *keep up to date* » qui nous semble pouvoir être transposable à des contextes ordinaires.

Toutefois, cette étude considère uniquement les pratiques professionnelles des individus à travers les ordinateurs de travail des participants, et ne tient donc pas compte de leurs pratiques informationnelles hors du temps de travail, ou de pratiques reposant sur des modalités d'accès à l'information nomades comme le permettent par exemple les *smartphones* aujourd'hui, ce qui mériterait pourtant d'être étudié.

## SYNTHESE 1.1

Les travaux en sciences de gestion et en *LIS* considèrent les veilleurs professionnels comme un groupe constitué d'experts qui travaillent dans un contexte particulier avec une commande précise au sein d'un environnement et avec des finalités connues. Pourtant, ces deux disciplines scientifiques ne considèrent pas la pratique informationnelle de veille de la même façon.

En science de la gestion, la veille est une pratique professionnelle intégrée dans une pratique info-communicationnelle plus large avec une finalité stratégique. Le processus informationnel est intégré dans un processus communicationnel, lui-même

envisagé dans une perspective décisionnelle. Le processus de veille est alors un moyen d'accéder à des informations qui sont ensuite communiquées à un tiers qui prend une décision en conséquence. Des travaux plus récents nuancent toutefois cette approche en proposant une finalité de simple collecte thématique d'informations mais ces derniers restent peu développés en regard du grand nombre de travaux consacrés à l'intelligence économique et à la veille stratégique.

L'environnement à surveiller se caractérise par le triple fait qu'il est (a) susceptible d'avoir un effet sur celui qui surveille, *i.e.* de répondre à ses besoins, de constituer une menace, etc., (b) susceptible de contenir une information que l'usager ne sait pas forcément définir quand il décide de le surveiller, et (c) que cette information pourra améliorer la connaissance, l'action, les décisions de celui qui surveille. La pratique de veille est ainsi « un processus systémique, organisé et finalisé qui transforme une combinaison de ressources informationnelles en produits et services d'intelligence utiles aux usagers » (Balmisse et Meingnan, 2004).

Nombreux sont les modèles en sciences de gestion qui envisagent plusieurs variables dans les étapes du processus de veille, toutefois, la phase de ciblage et celle de recherche sont des invariants forts. Dans les travaux en science de la gestion, la veille professionnelle est donc (a) un processus informationnel et communicationnel intégré dans une dimension stratégique, (b) ou un dispositif de collecte thématique, (c) qui est continu et itératif et (d) pouvant se décomposer en quatre à neuf étapes, même si la majorité des modèles en retiennent six (ciblage, recherche, sélection, diffusion, stockage et exploitation). L'impératif de diffusion est souligné dans la définition de la pratique de veille dans le dictionnaire de l'information (Cacaly, et al. 2008). Les étapes de sélection et de collecte de l'information sont un noyau commun dans les différentes représentations du processus informationnel de veille dans la pratique professionnelle. Ces modélisations nous interrogent sur le nombre exact et le type d'étapes nécessaires pour effectuer une veille et nous montrent la complexité de l'analyse du fait de cadres conceptuels et méthodologiques différents, et de fait la difficulté d'arriver à des résultats uniques.

En regard, dans un ancrage en *LIS* la pratique de veille est (a) une pratique singulière et (b) autonome, (c) qui s'initie par un besoin d'information, (d) qui s'appuie sur des interactions de l'individu sur son environnement, qui peut être (e) une pratique active, (f) semi active ou (g) passive en fonction des besoins informationnels, des buts, de l'expertise, de la finalité de l'utilisation de l'information trouvée ou du temps accordé par les veilleurs. En outre, pensée comme partie intégrante d'un *continuum*, la veille peut être envisagée comme (h) un préalable à une activité de recherche

d'information. Les travaux de Choo confirment que certains facteurs influencent directement la pratique de veille : nombre de sources, compétences du veilleur, capacité à exprimer un besoin d'information, ou le degré de précision des buts informationnels. Ils insistent également sur l'importance du facteur des sources qui est envisagée de manière originale dans une conception numéraire et non pas en termes de qualité (plus le besoin est flou et le but flou, plus les sources sont nombreuses).

Notre revue de littérature montre que les travaux en *LIS* considèrent majoritairement la veille comme une pratique professionnelle. Seuls, les travaux de McKenzie (2003) nous invitent à confronter ces résultats issus d'observation en contexte professionnel à des pratiques amateurs dans un contexte de loisirs, rendant ainsi tangible le fait que la pratique de veille puisse exister dans des contextes autres que professionnels.

## 1.2. Le besoin d'information dans les pratiques de veille

La pratique professionnelle de veille s'initie à partir de la demande émise par un commanditaire à travers une commande selon les modélisations professionnelles ou en sciences de gestion. Pourtant, en prolongement des travaux inscrits dans le champ des *LIS* (Choo notamment), nous souhaitons questionner ce qui peut initier une pratique de veille en termes de besoin d'information et quelles peuvent être ses finalités en termes de buts informationnels et d'usages de l'information. En effet, le besoin d'information dans la pratique de veille ne nous semble pas étudié en tant qu'objet principal de recherche : nous n'avons pas connaissance de travaux qui analysent les besoins singuliers d'un veilleur. Cette notion (*information needs*) fait pourtant l'objet de nombreux travaux en *LIS* (voir par exemple Case, 2006), sans qu'il y ait toutefois de véritable consensus (Krikelas, 1983 ; Omiunu, 2014).

De fait, nous aborderons dans cette sous-partie la notion de besoin d'information en faisant le choix de la définir précisément à partir des modélisations emblématiques de la recherche d'information<sup>15</sup>. Préciser les caractéristiques du besoin d'information dans la pratique de recherche d'information nous permettra de dégager des caractéristiques sur lesquelles nous appuierons notre dispositif méthodologique afin de comprendre ce qui peut inciter des amateurs à initier une pratique de veille

---

<sup>15</sup> Nous retenons la définition de « processus dynamique initié par un besoin d'information, accompli selon des stratégies variées et accompagné de jugements de pertinence » (Boubée et Tricot, 2007 : 135).

dans un cadre non professionnel. En regard, nous questionnerons les notions de buts informationnels et d'usages de l'information en prenant appui sur les travaux sur l'usage de l'information (*information uses*).

### 1.2.1. La phase initiale d'un processus informationnel

Selon le dictionnaire en ligne CNTRL<sup>16</sup> le sens commun de besoin correspond à une « situation de manque, ou la prise de conscience d'un manque ». Nommé « boîte noire » (*dark matter*) des systèmes de recherche et d'information (Ingwersen, 1992), le besoin d'information est mentionné au sein de nombreuses modélisations de recherche d'information sans toutefois pouvoir être observé directement. Taylor (1962) considère que la recherche d'information est déclenchée par la nécessité de répondre à une question. Cette question, posée à un bibliothécaire ou exprimée sous forme de requête dans un système de recherche d'information (SRI à partir de ce point), rend manifeste la prise de conscience par l'usager d'une situation de manque qu'il exprime dans une demande. C'est cette prise de conscience d'un manque qui engage l'action de l'individu et qui signe l'émergence d'un besoin d'information. Belkin (1980) propose de nommer la prise de conscience d'un manque dans les connaissances *anomalous state of knowledge*. Cet état résulte d'un changement dans l'environnement de l'individu, une nouvelle tâche à accomplir par exemple qui amène l'individu à ressentir un état d'incertitude qui lui permet de se rendre compte qu'il témoigne d'une lacune dans ses connaissances.

Taylor (1962) est le premier à s'interroger sur les difficultés des usagers pour exprimer leur besoin d'information. Il souhaite comprendre pourquoi et comment les usagers vont demander des renseignements au comptoir d'une bibliothèque. Il propose un modèle en quatre étapes qui présente un point de vue cognitif du besoin d'information. Ce modèle est discuté car il prend appui sur un échantillon faible, mais il constitue le point de départ de plusieurs modélisations ultérieures. Il éclaire le fait que la prise de conscience du besoin par l'usager soit plus ou moins effective et formalisée :

- « *visceral need* » : l'individu ressent un besoin qui relève de l'intuition mais il n'est pas en mesure de l'exprimer. Il s'agit plutôt d'un besoin intuitif dont l'individu a vaguement conscience ;

---

<sup>16</sup> <http://www.cnrtl.fr/definition/besoin> consulté le 10 juillet 2015

- « *conscious need* » : l’individu est conscient de son besoin mais il n’est pas en capacité de l’exprimer ;
- « *formalized need* » : l’individu est conscient de son besoin et il est capable de l’exprimer en langage naturel ;
- « *compromise need* » : l’individu est conscient de son besoin, il est capable de l’adapter aux contraintes du système de recherche d’information (transformation de la question en mots clefs par exemple).

Ces quatre stades sont envisagés comme quatre étapes nécessaires à la prise de conscience du besoin d’information par l’usager. La perception ressentie est donc plus ou moins précise, ce qui engendre une demande plus ou moins exprimable qui peut toutefois être éclairée par une phase de dialogue avec un professionnel. Les travaux de Taylor introduisent la présence de besoins latents, non exprimables car pas encore conscients ou encore trop difficiles à formuler. Ce point a été d’ailleurs repris par plusieurs autres chercheurs qui ont pourtant attribué des termes sensiblement différents au besoin non conscient et donc non formalisable « *unfelt needs* » (besoins non ressentis ; Faibisoff et Ely, 1976), « *deliquescent need* » (besoin dégénéréscent ; Cronin, 1981), « *dormant need* » (besoin dormant ; *ibid.* ; Nicholas, 2000), « *unconscious need* » (besoin inconscient ; Krikelas, 1983) ou encore « *unrecognized need* » (besoin non-reconnu ; Nicholas, 2000). Souscrivant aux travaux de Cronin (1981) qui précisent que les individus prennent conscience de ces besoins dormants « une fois qu’ils ont été mis en lumière par un fournisseur d’accès à l’information », nous préférons toutefois retenir l’adjectif français « *latent*<sup>17</sup> »

Dans le cadre de la veille, le déclencheur est plutôt considéré comme étant la commande exprimée par un tiers à un expert veilleur dans les pratiques professionnelles décrites par l’AFNOR ou dans les travaux scientifiques. Cette commande découle d’un soupçon ou de la prise de conscience d’une menace dans l’environnement. Il s’agit alors pour le commanditaire de consigner dans un cahier des charges ses attentes pour les communiquer au veilleur (environnement à surveiller, finalités, enjeux de la prestation, axes de surveillance à privilégier en fonction du type d’information recherchée). Ce cahier des charges est ainsi envisagé comme un moyen de structurer l’échange d’informations entre les deux parties autour de la consignation

---

<sup>17</sup> Sens commun « qui n'est pas manifeste, qui reste caché, mais demeure susceptible d'apparaître, de se manifester à un certain moment » <http://www.cnrtl.fr/lexicographie/latent> consulté le 21 juillet 2015

du besoin du client. Cette phase de commande donne ensuite lieu à une phase de ciblage qui correspond notamment à la traduction du problème informationnel par le veilleur et la vérification de la compréhension de la demande par le commanditaire. Cette étape jugée critique est souvent analysée afin d'être optimisée dans les travaux en SIC et sciences de gestion (Bouaka, 2004 ; Kislin, 2007). Notons que cette phase de dialogue entre le veilleur et son commanditaire en recherche d'une meilleure compréhension de la demande, est très proche de la phase de dialogue entre un usager et un bibliothécaire ou documentaliste : le veilleur traduit en mots clefs une demande pour être en capacité d'interroger une base de données. L'activité communicationnelle de commande prend donc le dessus sur l'activité informationnelle d'expression du besoin dans les travaux scientifiques sur la pratique de veille.

Toutefois, quelques travaux mentionnent clairement le besoin d'information (Choo, 1998 ; Herring, 1988 ; Makake Ekongolo, 2008) comme une clef nécessaire (Gilad et Gilad, 2003) lors de la phase de ciblage pour surveiller l'environnement : « *target information needs and sources* » (Aaker, 1983), « *establishing information needs* » (Mc Gonagle et Vella, 2002). Lesca, dont les travaux sont particulièrement cités, propose la « méthode Cible » (Lesca, 2004) pour aider les acteurs à « identifier », « structurer leurs besoins d'information » et « leurs priorités stratégiques » à partir de signes d'alertes. Il s'agit notamment de représenter dans un tableau les acteurs à surveiller et de croiser leurs spécificités avec celles des thématiques de surveillance qui ont été déterminées comme sensibles. Le veilleur est alors en capacité de déceler en une information émise un signal faible qu'il interprète à partir de sa connaissance de son entreprise et des enjeux stratégiques par exemple en imaginant des impacts futurs possibles. Cette méthode de ciblage peut être qualifiée d'inductive.

La notion de « besoin d'information » ou « besoin informationnel » reste encore complexe à définir (Le Coadic, *op. cit.*, 1998). Les travaux plus nombreux centrés sur la recherche d'information permettent toutefois de préciser qu'il est plus ou moins conscient et plus ou moins exprimable par l'individu à un instant *t*. Plusieurs besoins d'information latents peuvent être sous-jacents sans même que l'individu ne s'en rende compte. Le besoin se matérialise dans une demande qui peut être faite directement par l'usager à un système de recherche d'information ou bien à un professionnel qui l'aidera à affiner son besoin et à le traduire en mots clefs. Du point de vue des sciences de l'information, le besoin d'information est donc (a) situé dans une temporalité précise et immédiate et (b) correspond à une « impulsion d'ordre cognitif » stigmatisant une lacune ressentie par l'usager, et (c) qui est constaté par les chercheurs

comme un facteur préalable clé pour s'engager dans une recherche d'information (Le Coadic, 1998 ; Simonnot, 2007 : 41).

Dans les travaux sur le processus de veille, le terme de « besoin d'information » n'apparaît finalement que très peu au profit de celui de « demande » dans une perspective communicationnelle. Pourtant, afin de soutenir notre approche informationnelle de la pratique de veille en ligne (*i.e.* pas nécessairement une pratique professionnelle exercée pour une entreprise), nous distinguons le besoin de la demande, que nous considérons comme sa verbalisation auprès d'un expert veilleur. De la sorte, plusieurs points nous paraissent encore à éclaircir :

- l'existence de besoin propre dans la pratique de veille dans un cadre professionnel ou de loisirs, et avec des veilleurs experts ou amateurs ;
- l'existence de besoins multiples et / ou latents dans le cadre de la pratique de veille car cela ne nous semble pas abordé dans les travaux sur les pratiques de veille dans un cadre professionnel ou de loisirs, et avec des veilleurs experts ou amateurs ;
- la temporalité du besoin d'information dans la pratique de veille n'est pas mentionnée clairement, alors que dans la recherche d'information, le besoin est situé dans un contexte avec un individu qui ressent une lacune immédiate ;
- la capacité d'un individu à exprimer de manière incidente son besoin, et qu'autrui puisse apporter satisfaction.

### **1.2.2. Un processus évolutif d'acquisition des connaissances**

Les premiers travaux « orientés systèmes » que nous venons de citer, envisagent un individu chercheur au travers de la formulation de sa requête, puis à partir des années 1980, les chercheurs se focalisent sur l'usager pour analyser son comportement informationnel<sup>18</sup> : ils décrivent alors le besoin d'information comme un processus interactif entre un individu et son environnement.

Afin d'appréhender l'incidence du contexte (individu et environnement) sur le besoin d'information, et face au manque de travaux focalisés sur les pratiques de veille, nous avons choisi de citer rapidement quelques travaux emblématiques sur la

---

<sup>18</sup> Employé ici au sens de *Information behaviour*.

recherche d'information, pour être ensuite en capacité d'émettre des hypothèses sur le besoin d'information dans les pratiques de veille.

Dervin (1983), souhaite comprendre comment les individus élaborent leurs besoins d'information dans une activité précise. Cette chercheuse postule que « l'information n'est pas une donnée à extraire, mais une création personnelle de sens ancrée dans un espace-temps donné ». Son modèle *sense making* repose sur une perception d'une réalité présentant des lacunes que l'individu doit combler en créant lui-même du sens grâce au contexte et à son expérience. La recherche d'information est ici envisagée comme un processus actif et continu au sein d'un espace-temps spécifique à l'individu « *the individual, in her time and place, needs to make sense. She needs to inform herself constantly. Her head is filled with questions. Theses questions can be seen as her information needs*<sup>19</sup> » (Dervin, 1983 : 156). Elle souligne la capacité de l'usager à poser un regard global sur une situation donnée, sa capacité à la relier à des connaissances ou expériences antérieures. Nous rapprochons cette thèse de la phase de ciblage envisagée notamment dans la pratique de veille comme une phase permettant de déterminer les axes à surveiller à partir de l'environnement. Il s'agit alors pour le veilleur de pouvoir s'appuyer sur l'environnement pour faire émerger un besoin qui était jusqu'alors flou.

Le modèle *Berry-picking* (Bates, 1989) décrit également un processus informationnel non linéaire dans lequel un individu interagit avec un système de recherche et d'information en saisissant des mots clefs, et trouve des éléments (premiers résultats, mots clefs suggérés, etc.) qui l'aident à affiner, moduler son besoin et à faire évoluer sa traduction en mots clefs. Le grand intérêt de ce modèle est qu'il nous donne à voir un usager conscient de son besoin qui est en capacité de le faire évoluer en s'appuyant sur les propositions du système d'information avec lequel il interagit par le biais de mots clefs, témoignant ainsi d'une capacité à prendre du recul et à réguler son activité. Les travaux en SIC plus récents de Shenton et Dixon (2004) sur les besoins des jeunes montrent également cette dynamique interactive : lors de l'acquisition d'informations nouvelles, le besoin des usagers s'affine, se régule, se transforme en un nouveau besoin élaboré à partir des interactions réalisées et des informations prélevées.

Par ailleurs, Leckie, Petigrew et Sylvain (1996) proposent une approche contextuelle dont l'originalité réside dans une prise en considération globale des

---

<sup>19</sup> Traduction par nos soins : l'individu, dans un temps et dans un lieu donné, doit trouver du sens. Il a besoin de s'informer en permanence. Sa tête est remplie de questions, ces questions peuvent être considérées comme des besoins d'information.

données de l'individu, du contexte et des informations qu'il va rencontrer lors de sa recherche. Ces travaux envisagent une relation d'influence entre les caractéristiques sociales de l'individu (principalement l'effet du contexte professionnel mais aussi les caractéristiques démographiques de l'individu, ou sa localisation géographique par exemple), ses caractéristiques cognitives, sa conscience de l'utilité de l'information, (« *awareness of information* »), et l'environnement représenté par les sources d'information. De manière novatrice les sources d'information sont envisagées comme un facteur influençant le besoin d'information.

Enfin, dans une volonté de compréhension globale du processus informationnel, la notion de besoin d'information est à mettre en regard de celle de but informationnel qui guide l'activité et soutient la motivation des individus. En effet, le but informationnel correspond à une représentation du contenu de l'information à trouver, une représentation du lieu où cette information va se trouver (Systèmes de recherche d'information, Web, sources, etc.) et de la démarche que l'individu va devoir mettre en œuvre pour parvenir à trouver cette information. Un but informationnel est élaboré à partir d'un besoin d'information, ce qui amène Green (1990) à considérer que le besoin d'information n'est finalement qu'un moyen qui permet de tendre vers un but informationnel « *A need is always instrumental, it's involved reaching a desired goal*<sup>20</sup> ».

Les travaux en psychologie cognitive considèrent que le besoin d'information ne peut exister que si l'individu est porteur de connaissances préalables qui lui permettent de prendre conscience de sa lacune cognitive puis de se représenter un but à atteindre (Rouet et Tricot, 1998). Le degré de précision du besoin informationnel permet alors à l'individu de définir un but informationnel afin de se le représenter mentalement. L'individu élabore donc son but informationnel à partir du besoin qu'il est en capacité d'exprimer compte tenu de ses connaissances et de l'environnement avec lequel il interagit. A partir de ces éléments, l'individu espère ensuite qu'une information potentielle sera utile pour répondre à ce but (Tricot et Raufaste, 2007). C'est à partir de ces éléments qu'il va décider d'initier une recherche d'information ou de ne pas le faire (Mooers, 1960 ; Simon, 1991).

Même si les caractéristiques des individus observés dans ces travaux sont différentes, que les contextes de recherches sont hétérogènes et que les méthodologies varient, ces résultats plus ou moins récents soulignent pourtant tous la capacité de

---

<sup>20</sup> Notre traduction : « un besoin est toujours un moyen, il est impliqué dans la volonté d'atteindre un but. »

l’individu à réguler son besoin d’information conscientisé en fonction de sa précision qui est fondée sur l’état de ses connaissances préalables. Pour ces auteurs, le besoin d’information n’est pas quelque chose de statique mais plutôt un objet dynamique qui apparaît comme un processus évolutif d’acquisition de connaissances en fonction du contexte, de l’environnement, des expériences et des interactions du chercheur avec autrui ou un système informationnel dans une perspective de résoudre un problème auquel l’individu fait face.

En regard, les travaux centrés sur les pratiques de veille signalent des buts informationnels plus ou moins précis et plus ou moins ciblés sans toutefois les caractériser plus finement : voir par exemple les travaux SIC de Rouach (2010) qui mentionnent le terme *monitoring* pour une veille sans but fixe que cet auteur oppose à l’activité de *scanning* qui est plus active et ciblée sur une recherche d’information précise.

Notons également que l’approche *continuum* de la pratique de veille de Choo (1998, 2000), soutient ce processus dynamique qui se nourrit du contexte pour s’affiner, et qui s’élabore à partir des connaissances et compétences du veilleur.

Toutefois, les travaux restent peu nombreux, et ne précisent pas les caractéristiques du besoin dans la pratique de veille. Existe-t-il des différences inhérentes aux pratiques informationnelles continuées ? Enfin, les travaux ne nous disent rien sur les pratiques amateurs en ligne, qui nous intéressent particulièrement.

### 1.2.3. Du besoin à l’usage de l’information

Les travaux sur les pratiques informationnelles (Wilson (1996), Choo (2000, 2002), notamment), soulignent qu’une approche globale est nécessaire pour appréhender la notion de besoin d’information. Dès lors, il est important de nous intéresser à l’utilité et la finalité de l’information collectée dans le cadre des pratiques de veille amateurs. Plusieurs champs de recherche envisagent cette question dans des approches différentes. Nous soulignerons rapidement les ponts établis en *LIS* et en psychologie cognitive entre les besoins informationnels et les usages que les individus en retirent, avant de prendre appui sur les travaux de Choo qui s’inscrivent dans le courant de recherche *information uses* pour observer les pratiques informationnelles.

Les travaux en *LIS* de Borlund et Dreier (2014) soulignent l’importance de l’intention qui soutient le besoin informationnel en reprenant les travaux de Ingwersen, (1996) et Ingwersen et Jarvelin (2005) pour d’une part, les adapter au contexte de recherche en ligne et d’autre part les confronter à une méthodologie empirique.

Borlund et Dreier ont ainsi observé un groupe de dix-huit internautes âgés de 20 à 25 ans et de professions différentes dans leurs pratiques de recherche en ligne en leur demandant lors d'entretiens semi-directifs les caractéristiques de leurs besoins d'information. Leurs résultats organisent les besoins d'informations conscientisés et exprimables de leurs participants selon trois entrées cognitives :

- *Verificative information need* (besoin de vérification) : l'individu souhaite vérifier une information dont il a déjà connaissance ;
- *Conscious topical need* (besoin conscient dirigé) : l'individu est déjà en possession de connaissances qu'il veut compléter ;
- *Muddled topical information need* (besoin flou sur un sujet) l'individu veut explorer de nouveaux thèmes pour lesquels il n'a que très peu de connaissances.

Ces travaux n'évoquent pas la finalité de l'information en termes de but informationnel mais plutôt en termes d'intentionnalités de l'usager. Pourtant, les intentions sont calibrées sur les besoins d'information de l'individu chercheur.

Par ailleurs, les travaux de Taylor (1991 : 230) identifient huit catégories de besoins d'information selon l'utilisation prévue de l'information par l'usager. Pour rendre compte de ces résultats de manière organisée, trois groupes sont établis en fonction de leur usage pouvant être cognitif, procédural ou social. Ainsi, un premier groupe de quatre usages correspond à des tâches cognitives : (a) éclairer le contexte, (b) comprendre un problème, (c) confirmer une information, et (d) préciser une donnée. Un deuxième groupe relève de finalités procédurales : (a) anticiper, et (b) savoir que faire et comment le faire. Cette dernière finalité procédurale est également présente dans les travaux en psychologie cognitive qui s'intéressent au besoin d'information dans le cadre de tâches scolaires prescrites (Tricot, 2003). Enfin, Taylor envisage un troisième type de besoins répondant à une utilité affective et sociale : (a) se motiver ou (b) développer son épanouissement personnel, ses relations, sa réputation. Cette perspective sociale d'utilisation de l'information est également visible dans les travaux de Bosnian et Renckstorf (1996) qui soulignent que les individus peuvent avoir envie de rechercher de l'information par simple plaisir et qui relèvent trois motivations des individus dans la vie quotidienne :

- l'utilité sociale (avoir des sujets de conversation) ;

- l'utilité instrumentale ou pratique (se décider ou acheter quelque chose) ;
- l'utilité intrinsèque, la valeur distractive de l'information offerte.

Ces travaux issus de disciplines différentes nous éclairent sur la diversité des approches et des possibles en termes de motivations, d'intention ou de buts qui sont sous-tendus par le besoin informationnel pourtant ils ne s'accordent pas sur les termes à employer, ce qui soulève alors la difficulté à isoler les notions de besoins, buts ou intentions.

En *LIS*, le champ *information uses* qui est plus confidentiel envisage sous les pratiques informationnelles sous le prisme plus global du besoin, de l'usage et du processus de recherche (Dervin et Nilan, (1986) ; Case, (2007) principalement, mais aussi de manière plus proche de notre sujet Choo (1998)). Ainsi, ce chercheur canadien observe le processus de recherche et d'utilisation de l'information professionnelle en se centrant sur l'information que l'individu cherche et utilise. Il a comparé des modèles emblématiques de pratiques d'accès à l'information (Taylor, 1991; Dervin, 1983 ; Kuhlthau, 1991) et a décomposé ce processus d'accès en trois étapes centrales : le besoin, la recherche et l'utilisation de l'information pour analyser les effets cognitifs, affectifs et contextuels de chaque étape en fonction des modèles.

Besoin d'information	Recherche d'information	Utilisation de l'information
Contexte professionnel / social ( <i>information use environnement</i> Taylor, 1991)		
Ensemble de personnes, problèmes typiques	Cadre de travail, type d'organisation, tâche, accès à l'information	Résolution des problèmes, types d'information anticipées
Besoins cognitifs ( <i>Sense Making Model</i> , Dervin 1982)		
Situations d'arrêt, découverte du fossé	Utilisation de stratégies pour combler le fossé	Catégories d'utilisation et d'aide
Des réponses affectives ( <i>Information Search Process</i> , Kuhlthau, 1993)		
Incertitude, confusion, anxiété	Confiance, optimisme, clarté	Soulagement, satisfaction, déception

Tableau 6 Analyse multidimensionnelle du besoin à l'utilisation de l'information (Choo, 1998 : 61)

Afin de préciser les implications entre ces trois pôles Choo et ses collègues ont ensuite élaboré une représentation conceptuelle multidimensionnelle de la recherche

d'information (qui inclue chez Choo la pratique de veille) en considérant besoin d'information, recherche et usages comme trois blocs interdépendants qui reposent sur l'expérience d'un usager. Cette représentation donne à comprendre le lien entre un besoin ressenti, la mise en activité intentionnelle de l'individu via une recherche d'information (il peut aussi décider d'écartier le problème et de ne pas initier de recherche et sortir du modèle) et l'usage de l'information trouvée.

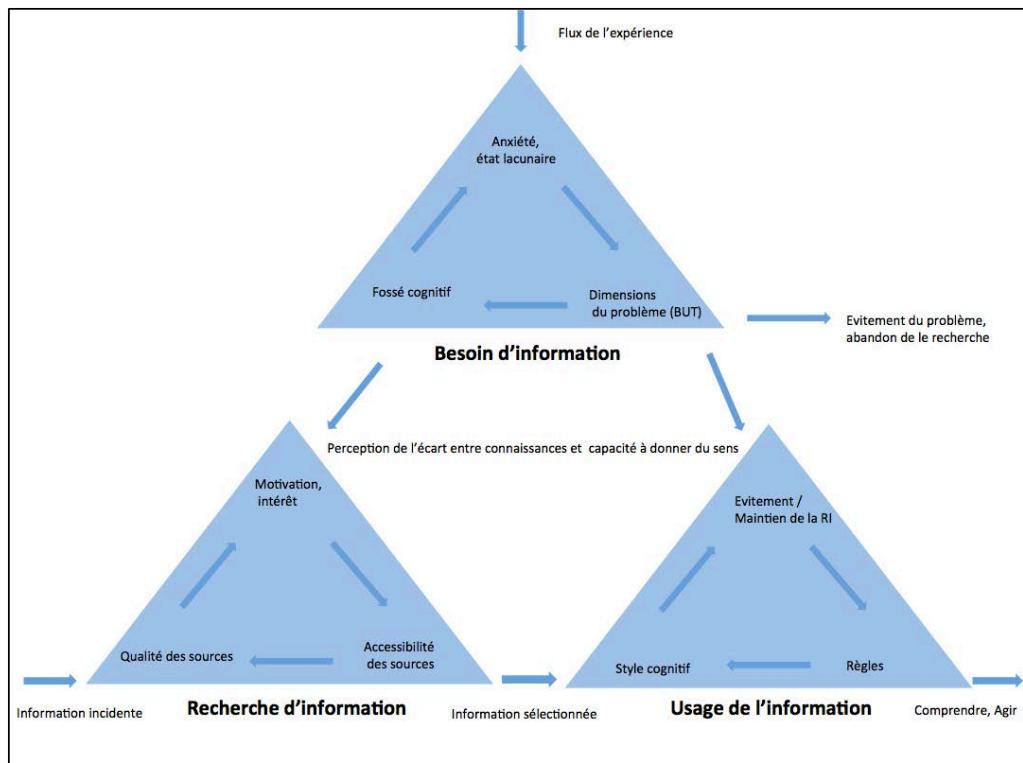


Figure 3 Modèle multidimensionnel de la recherche d'information (Choo, 2000)

Cette figure permet de considérer dans le cadre de la recherche d'information les interactions entre trois étapes clefs de ce processus : *information needs*, *information seeking* et *information uses*. Besoin et but informationnels sont réunis dans un même triangle qui regroupe également le profil cognitif de l'usager et l'état de ses connaissances au sein d'un environnement porteur de sens. Le besoin d'information est alors envisagé dans une dynamique proactive. Il est un préalable nécessaire à une recherche d'information, et est nécessairement mis en perspective avec la finalité d'utilisation de l'information trouvée. Face à une lacune l'usager peut décider, ou non, de faire une recherche d'information. Si c'est le cas, sa motivation et son intérêt pour son projet l'incitent à rechercher des sources d'information et à évaluer leur qualité. Il peut se retrouver alors face à des informations incidentes qui ne correspondent pas à son besoin initial mais qu'il peut tout de même considérer. Face à des sources plus ou

moins nombreuses, l'individu est en capacité de sélectionner une information qu'il juge pertinente en fonction de son but, son style cognitif, de sa capacité à l'utiliser et des règles qu'il s'est fixé afin d'élaborer du sens.

Les travaux en SIC, LIS ou psychologie cognitive apportent des résultats distincts : la représentation mentale du but comprend (a) une composante conceptuelle, (b) procédurale et (c) informationnelle. Nous retenons que peuvent coexister, dans les pratiques informationnelles des usages pragmatiques, cognitifs, des besoins prescrits (activités professionnelles ou scolaires) et d'autres qui correspondent à des perspectives plus sociales comme le besoin de cultiver des liens sociaux, d'assouvir des besoins relatifs à ses passions.

Plusieurs consensus émergent : l'influence des connaissances de l'individu et le degré de définition du besoin informationnel, en lien avec la précision du but informationnel qui constituent un facteur clef qui régule l'activité et l'engagement de l'individu dans une recherche d'information.

L'intérêt majeur de la représentation multidimensionnelle de Choo est qu'elle met en exergue la relation entre trois notions fortes : le besoin, l'usage et la recherche d'information en incluant des paramètres de sources, de motivation et des critères affectifs. En outre, pour la première fois, à notre connaissance, cette figure donne à voir un besoin informationnel latent matérialisé par l'apparition d'une information incidente<sup>21</sup>. Ce modèle n'a cependant pas été éprouvé empiriquement et il est conceptualisé dans un cadre professionnel.

En souscrivant aux travaux de Choo, nous soutenons que l'analyse des pratiques informationnelles doit reposer sur une analyse croisée centrée sur un individu en contexte avec un besoin d'information à l'initiative de ses pratiques de recherche et de son utilisation de l'information. Dès lors, il serait pertinent de confronter ce modèle conceptuel à des pratiques ordinaires car nous n'avons pas connaissance de travaux qui observent les besoins, buts et usages de l'information dans le cadre de pratiques de veille actuelles et hors du contexte des organisations. Il nous paraît pourtant important de préciser les degrés, les types d'intention des veilleurs et l'usage de l'information qu'ils projettent puisque cela a une incidence sur le processus informationnel.

---

<sup>21</sup> La notion « d'information incidente » évoque une information retenue par un usager alors qu'il ne la recherchait pas (Simonnot, 2007b).

## SYNTHESE 1.2

Les travaux que nous venons de citer donnent à voir une représentation du besoin d'information en décrivant des processus de recherche d'information actives avec des individus qui interagissent avec un expert informationnel (documentaliste et bibliothécaire principalement), ou un système de recherche d'informations afin de résoudre un problème informationnel. Ils nous permettent de caractériser le besoin d'information dans le cadre de la recherche d'information par (a) une conscience plus ou moins développée d'une lacune cognitive, (b) un degré de précision plus ou moins flou, (c) une capacité à être formulé pour soi ou pour autrui qui va déclencher une recherche d'information. Nous retenons également le fait que le besoin d'information est (d) un processus dynamique qui prend corps, fluctue, avec un individu qui (e) évolue lui-même dans un contexte donné, avec (f) des buts à atteindre, des systèmes d'accès à l'information à sa disposition. Le besoin est souvent (g) d'ordre vérificatif, il (h) se prolonge jusqu'à la satisfaction de la vérification qui clôture la recherche. Le degré de définition du besoin permet de calibrer la précision du but et de réguler l'activité et l'engagement de l'individu dans la recherche d'information. Afin de rendre plus lisibles les caractéristiques pour notre lecteur, nous les avons consignées dans le tableau suivant.

<b>Caractéristiques du besoin d'information dans la recherche d'information</b>		
<b>Conscience d'une lacune cognitive</b>	Floue	Précise
<b>Définition du besoin</b>	Floue	Précise
<b>Capacité à être formulé</b>	Pour soi	Pour autrui
<b>Besoin latent</b>	Possible	
<b>But informationnel</b>	Flou	Précis
<b>But informationnel</b>	Diffus	Ciblé
<b>Rôle des connaissances</b>	Important	
<b>Capacité à réguler</b>	Faible	Forte
<b>Besoin situé</b>	Ici et maintenant (vérificatif)	
<b>Temporalité de l'utilisation de l'information trouvée</b>	Immédiate	
<b>Destinataire</b>	Pour soi	
<b>Finalité</b>	Cognitive Procédurale – sociale	

Tableau 7 Synthèse établie par nos soins des caractéristiques du besoin d'information dans la recherche d'information

Notre revue de littérature sur le besoin d'information, considéré comme le déclencheur de pratiques informationnelles nous permet de confirmer que cette notion est finalement peu étudiée dans la pratique de veille. Les travaux en science de la gestion nous conduisent pourtant à envisager des pratiques de veille qui diffèrent en fonction d'un besoin informationnel qui peut être d'une part exprimable lors d'une demande effectuée par un tiers et comprise par un veilleur professionnel, mais aussi d'autre part d'un besoin qui peut être plus flou et pour lequel le veilleur est dans la nécessité de s'appuyer sur l'environnement qu'il surveille pour y faire émerger des cibles plus précises dans un processus interactif dynamique. En outre, la dimension stratégique de la notion d'anticipation soutient l'idée d'apporter une information qui servira le futur de l'entreprise ou de l'organisation (Blanco, 1998).

La phase de ciblage, préalable à toute activité de veille dans les travaux en science de la gestion correspond alors d'une part à la traduction par le veilleur d'une demande exprimée par un commanditaire en but informationnel, ou d'autre part à la prise en considération des caractéristiques de l'environnement à surveiller pour déterminer des buts informationnels plus flous. Dans les deux cas, il s'agit de définir et de délimiter le territoire de veille, le type de sources à mettre sous surveillance, le type d'informations auxquelles le veilleur doit être sensible. Ces deux stratégies de ciblage sont donc deux démarches opposées. Les premiers auteurs décrivent des veilleurs qui s'appuient sur l'environnement et se concentrent ensuite sur les spécificités de l'entreprise avec des buts qui semblent donc plus flous. Les sources potentiellement intéressantes sont identifiées en amont, de manière plus ou moins large, et c'est l'information qu'elles délivrent qui va alerter le veilleur. A l'opposé, le second courant insiste sur la prise en compte du besoin d'information, du sentiment d'incertitude naissant afin d'être en capacité de dégager des axes de surveillance à partir d'un but plus ciblé. Les sources sont recherchées à partir d'un besoin plus précis et mieux défini à partir d'une traduction de la demande en axes de surveillance. Nous rapprochons ces deux processus de ciblage des modélisations du besoin d'information dans le cadre de recherche d'information qui se distinguent donc par deux approches sensiblement différentes : l'accès à l'information comme une activité de résolution de problème (Taylor) ou comme une activité exploratoire (Bates) au cours de laquelle le degré de précision du besoin d'information se précise au contact de l'environnement et notamment des sources. Nous retenons donc deux types de surveillance dans les pratiques de veilleurs professionnels : la première est ciblée à partir d'une expression des besoins plus ou moins floue, alors que la seconde débute plutôt avec des besoins flous et des buts larges qui s'affinent au contact de l'environnement. Le besoin

d'information est souvent non défini, très flou, voire élaboré à partir de ce que le veilleur repère dans son environnement.

### 1.3. Les sources dans les pratiques de veille en ligne

Après avoir observé, de manière globale, les modélisations du processus de veille, puis de manière plus ciblée les notions de besoins et d'usages, nous nous focaliserons à présent sur la question des sources qui sont considérées dans les travaux en sciences de gestion comme des informateurs à sélectionner avec choix pour s'assurer d'une information précieuse. Certains travaux envisagent une opposition entre les sources humaines, qui peuvent être internes à l'entreprise ou externes (Haase et Franco, 2011) et les sources documentaires (Ansoff et Mc Donnell, 1990 ; Lesca et Lesca, 2011 ; Lesca, 2002), plus récemment, les chercheurs interrogent également l'intérêt de mobiliser le web social et ses sources informelles (Deschamps, 2012b ; Hurtado, 2014 ; Seguin, 2015). En 2013, une enquête professionnelle récente menée par l'ADBS et *Veille Magazine*<sup>22</sup> auprès de deux-cent-quarante-neuf professionnels veilleurs dans trente secteurs différents de l'industrie révèle que 94 % des interrogés déclarent utiliser Internet dans leurs sources et 86% d'entre eux utilisent les réseaux sociaux pour effectuer leur veille professionnelle. Ce chiffre est assez élevé mais l'enquête, qui date déjà de trois ans, signale tout de même quelques réticences qui sont principalement liées à la fiabilité de l'information trouvée, à la crainte d'être noyé dans les flux, mais aussi celle de ne pas pouvoir retrouver sur les réseaux sociaux des informations confidentielles. Ainsi, plusieurs enjeux émergent dans les pratiques de veille en ligne : d'une part la question de la sélection des sources en lien avec l'émergence des réseaux sociaux numériques, d'autre part, la question de l'attention du veilleur qui est face à un flux d'information sans précédent, et enfin la question de la qualité de l'information proposée.

Prenant acte de ces éléments, nous souhaitons nous focaliser sur les critères de sélection des sources dans les pratiques de veille en prenant appui sur ceux mobilisés dans les pratiques de recherche d'information en général<sup>23</sup> dans la mesure où le processus de veille intègre un processus de recherche. Nous nous intéresserons donc

---

<sup>22</sup> [http://www.amisw.com/fr/uploads/livre\\_d\\_or\\_amisw\\_veillemag.pdf](http://www.amisw.com/fr/uploads/livre_d_or_amisw_veillemag.pdf) publié en 2013, consulté le 14 mai 2014

<sup>23</sup> Voir Boubée et Tricot, 2010 notamment pour un état de la question.

dans un premier temps à la notion d'attention du veilleur en considérant le web comme un territoire à surveiller. Puis, nous nous attacherons à caractériser les systèmes de recommandation, avant d'interroger la notion de médiation dans les pratiques informationnelles en ligne ; questionnant ainsi un éventuel renouveau de la sélection des sources humaines. Nous préciserons ensuite les critères de sélection des sources, en proposant un focus particulier sur la notion de confiance qui semble prépondérante dans le cas des sources sur le web social.

### 1.3.1. Les régimes de l'attention

Lors de la surveillance de l'environnement en ligne, les veilleurs sont dans l'attente d'un élément qui attire leur attention. Or, aujourd'hui, l'attention est un bien considéré comme étant plus rare que l'information (Merzeau, 2009a ; Citton, 2014).

La notion d'attention est une fonction cognitive souvent mobilisée dans les travaux en SIC sur la recherche d'information, et qui est définie par Beguin-Verbugge (2003) comme « un processus cognitif qui permet de régler, contrôler, adapter les activités psychiques ». Auray et Vétel (2014) préfèrent se centrer sur la capacité de l'individu à faire preuve « d'ouverture attentionnelle », autrement dit sa capacité à se rendre disponible à des perturbations, mais à ne pas interrompre son activité ni à les envisager comme des dispersions. Les individus ont ainsi développé une capacité de multi-activités afin de s'adapter à un environnement toujours plus dense (Licoppe, 2008).

En complément, Johnson et Proctor (2003) décrivent l'attention comme « un processus qui filtre les informations » provenant de l'environnement. Cette approche cognitive souligne alors la capacité de l'individu à se focaliser sur un élément alors que d'autres pourraient le distraire. Les individus développent ainsi deux types d'attention : une attention exogène, qui les rend sensibles à des modifications soudaines de leur environnement, et une attention endogène, intentionnelle et contrôlée qui les place dans une attente volontaire de quelque chose (Camus, 1996).

Boullier (2014) critique ces approches restrictives qui ne privilient pas la durée de l'attention, ni sa focalisation, mais bien plutôt l'intensité de son alerte. Il préfère le terme de « régime de l'attention » qui renvoie à une approche plurielle de cette notion à laquelle nous souscrivons (régimes de la fidélisation, de l'alerte, de l'immersion). L'intensité et la durée de l'attention sont alors variables, comme son immunité et l'irréversibilité de la focalisation. Les travaux de ce sociologue soutiennent que la production de l'attention est influencée par le médium

sociotechnique d'une part, et d'autre part, qu'elle se porte plus facilement sur des éléments connus, repérés préalablement, fonctionnant alors parfois sur un mode routinier. Deux idées fortes ressortent de ses travaux : l'attention est un bien rare qu'il faut capter, puis ensuite tenter de conserver.

Par ailleurs, les travaux de l'économiste Simon (1991) sur la rationalité limitée, privilégièrent l'angle de la rareté pour évoquer la capacité des individus à traiter une information. Cette idée est reprise dans le terme « économie de l'attention » emprunté à la sociologie du travail et au monde économique et qui correspond aux travaux qui modélisent l'économie sous l'angle de l'attention en mettant l'accent sur sa rareté (Kessous, Mellet et Zouinar, 2010).

La problématique de l'attention n'est donc pas nouvelle, ni en lien direct avec le flux d'information sur internet, cependant, la multiplication des objets communicants et l'utilisation simultanée et continue d'outils nomades accroît le risque de dispersion de l'attention des individus (Datchary, 2005).

Enfin, même si les travaux que nous avons consultés ne relient pas les régimes attentionnels à la question du besoin d'information, cela nous semble pertinent dans le cadre d'une activité de surveillance continue, et notamment avec les besoins d'information latents.

### 1.3.2. Les systèmes de recommandation

Sur le web, les systèmes de recommandation reposent sur des algorithmes<sup>24</sup> puissants qui utilisent les traces numériques laissées par les internautes pour attirer l'attention vers de nouvelles ressources (Cardon, 2013). De fait, nous souhaitons interroger les éléments sociotechniques qui invitent les internautes à être attentifs à une source plutôt qu'à une autre dans ces flux informationnels denses. Cardon (2015) propose de distinguer quatre grandes familles d'algorithmes liées à quatre objectifs distincts : la popularité, l'autorité, la réputation et la prévision (notons que dans la pratique, les différentes familles se recoupent et se mélangent).

La popularité est établie à partir du compte de visiteurs reçus ; ce qui ne donne pas d'informations réelles sur la qualité d'une source, si ce n'est sur le fait que celle-ci est consultée. Un exemple emblématique est la page de résultats du moteur de recherche Google. Ce genre de calcul ne donne guère d'informations de qualité dans la mesure où l'on ne sait pas ce que font les visiteurs sur le site.

---

<sup>24</sup> Ensemble de règles opératoires qui commandent le fonctionnement de programmes informatiques.

L'autorité d'une source est plutôt calculée selon un algorithme analysant les liens entre les sites sur le web : un site souvent référencé est considéré comme un site qui fait autorité à l'instar des pratiques de citations dans la communauté scientifique.

En complément, la métrique des subjectivités permet de compiler des traces visibles de mesures de la réputation que sont les *like*, *retweets* ou autre nombre d'abonnés sur les profils des réseaux sociaux.

Par ailleurs, la proximité relationnelle est un outil d'approximation des goûts partagés ; de fait, un internaute verra apparaître sur son fil d'actualité des ressources relatives à une page à laquelle un de ses amis Facebook a souscrit. Les travaux de Bakshy, et al., (2012) illustrent par exemple le fait que l'internaute est désormais une ressource, un « opérateur de liens entre les informations » (Merzeau, 2009a), en confrontant la théorie des liens faibles<sup>25</sup> (Granovetter, 1983) au partage de l'information sur les réseaux sociaux. Ils ont modifié de manière aléatoire l'exposition aux publications partagées par leurs amis sur Facebook. Leurs résultats montrent que lorsqu'un utilisateur partage une information, ses amis ayant été exposés à cette information via Facebook, ont une tendance plus forte à la partager à nouveau, et ils le font plus rapidement que ceux qui n'y ont pas été exposés. Ces travaux confirment le concept d'homophilie, autrement dit la probabilité qu'un individu a de repartager une information est plus élevée, si cette information a d'abord été publiée ou partagée par un ami avec qui l'individu a un lien fort. Pour nuancer ces propos nous souhaitons tout de même citer une étude récente sur les motifs de partage sur la plateforme Pinterest<sup>26</sup> qui montre à *contrario* que la diffusion des « épingle »<sup>27</sup> répond aux propriétés intrinsèques de l'information qu'elles contiennent plutôt qu'à celles de celui qui la partage initialement qui peuvent la cautionner (nombre d'amis par exemple) (Jinyoung et al., 2014).

Enfin la prévision repose sur les *cookies* qui enregistrent combien de temps les internautes sont restés sur les pages web, l'ordre et la fréquence de consultation etc... A partir de ces éléments, des contenus provenant de sources susceptibles de correspondre à l'usager lui sont alors proposés en fonction de l'article qu'il vient de

---

<sup>25</sup> La théorie des liens faibles de Granovetter postule qu'un réseau se compose de liens forts et de liens faibles. Les liens forts sont ceux qu'un individu entretient avec un cercle de relations qu'il fréquente régulièrement et avec qui il a tissé des liens forts (cercle familial, amis par exemple). A l'inverse, les liens faibles correspondent à de simples connaissances. Pourtant, un lien faible peut être caractérisé de « fort » s'il permet de pénétrer des réseaux sociaux différents que ceux constitués par les liens forts.

<sup>26</sup> Service en ligne et mobile créé en 2010 qui présente comme un « outil de découverte par l'image » et qui permet à ses utilisateurs de partager leurs centres d'intérêt grâce à des tableaux sur lesquels ils épinglent des images.

<sup>27</sup> Lien hypertexte épingle par les usagers sur leur tableau de bord en ligne

lire, de la musique qu'il vient d'écouter, ou de la vidéo qu'il vient de regarder par exemple.

Ces quelques exemples illustrent rapidement l'étendue des possibles et l'aspect quotidien et envahissant de ces filtres établis par de puissants algorithmes à partir des traces laissées plus ou moins volontairement par les internautes. Cependant, nous n'avons pas connaissance de travaux sur les pratiques ordinaires de veille en ligne qui traitent de la façon dont le processus de veille en ligne est influencé par ces nouvelles métriques.

### 1.3.3. Les veilleurs médiateurs

L'individuation de la diffusion de l'information rendue efficiente et massive par le web social invite également à questionner le renouvellement du statut de médiateur dans le cadre des pratiques de veille en ligne. En effet, présente dans de nombreux domaines professionnels, sociologiques, artistiques, culturels, mais aussi dans les travaux sur les pratiques informationnelles, la médiation est une intervention nécessaire entre les besoins informationnels et des contenus disponibles (Simonnot, 2012) qui repose sur la liberté de participation (Simonnot, 2014). La médiation informationnelle peut alors se définir comme l'existence d'un intermédiaire entre l'énonciateur et le récepteur ; incarnant ainsi l'existence d'un lien matérialisé par une tierce personne et / ou un ensemble de techniques et outils, et rendant facilitée la compréhension d'une information (Liquète et Collectif, 2010 : 11). Deux types de médiateurs se dégagent : des médiateurs institués (médias traditionnels, professionnels, marques notamment) et des médiateurs personnels (issus cercle familial, amical ou professionnel, et des sociabilités numériques) (Boullier, Ghitalla, et al., 2004).

Ces propos liminaires invitent à interroger plus particulièrement la notion de médiateur personnel dans une volonté de considérer les veilleurs en ligne comme des médiateurs éventuels. Nous emploierons dans notre mémoire le terme médiation au sens cognitif de mise en relation avec l'information.

De manière tout à fait remarquable, et en lien avec la notion de réputation, Merzeau observe une mise en œuvre d'une nouvelle forme d'intermédiation qu'elle nomme « médiation identitaire » (Merzeau, 2012). Cette chercheuse atteste que les internautes sont incarnés par leurs traces documentaires en ligne qui sont constituées

de leurs identités déclarées, agissantes et calculées<sup>28</sup>. De fait, ces traces participent à une légitimation de l'information diffusée en ligne qui est ainsi cautionnée par leur identité numérique. L'individu 2.0 sert alors « d'agent de légitimation et d'orientation » (Merzeau, 2012). Dans une approche orientée médias, Rebillard et Smyrnaios, (2010) qui s'intéressent au partage de contenus médiatiques proposent de retenir le terme « d'infomédiation sociale de l'actualité » qui est le résultat d'une interaction triangulaire entre une production et une diffusion de contenus, des plateformes de partage, des groupes d'usagers en contexte.

La notion de médiation apparaît également, de manière plus ou moins explicite, dans quelques travaux récents pour évoquer les pratiques de veille en ligne. Ainsi, dans ses travaux qui observent le rôle que peut avoir l'entreprise La Poste sur les réseaux sociaux centrés sur la notion d'e-réputation, Alloing et Perdrieu-Maudière (2012), proposent de retenir le terme d' « agent facilitateur » pour caractériser les usagers qui sélectionnent, commentent et mettent en forme pour diffuser à leur communauté des contenus produits sur le web (Alloing et Deschamps, 2011). Ces usagers ordinaires permettent, selon ces chercheurs, d'accéder plus facilement à l'information en participant à sa notoriété.

Hors du champ des pratiques professionnelles de veille, les travaux de Denouël (2014) considèrent les internautes veilleurs amateurs comme des « agents d'information » car ils prescrivent des lectures en le partageant sur internet, mais aussi des « agents de légitimation » car ils sont susceptibles d'orienter l'attention des internautes. Ceux que cette chercheuse nomme, de manière militante les « nouveaux leaders d'opinions<sup>29</sup> », ne travaillent pourtant pas pour les médias dominants et sont des citoyens ordinaires.

Enfin, dans une étude consacrée à la curation<sup>30</sup>, deux chercheurs français ont interviewé des curateurs qui collectent et partagent de l'information sur Twitter. Leur analyse des *verbatim* des participants les invite à faire endosser à certains le rôle de « filtres humains » (Lambert et Landaverde, 2013 : 65). Selon eux, ce rôle revêt parfois un caractère militant car le curateur souhaite débusquer des sources rares, synonymes

---

<sup>28</sup> L'identité déclarée correspond aux informations délibérément déposées en ligne comme le profil, l'avatar ; l'identité agissante aux publications, collections musicales etc. et l'identité subie aux noms d'amis, de publications etc. L'identité calculée analyse et comptabilise donc les données des identités déclarées et agissantes. Voir les travaux de Georges (2009).

<sup>29</sup> Voir les travaux de (Katz, 1964)

<sup>30</sup> Pratique de veille en ligne qui repose sur le partage d'informations par des internautes via des plateformes de réseaux socio-numériques. Voir pour plus d'informations la partie 2.1.3 de notre revue de littérature.

d'informations plus confidentielles, afin de les porter à la connaissance du plus grand nombre, mais aussi d'une posture moins engagée, portée par des curateurs qui revendentiquent plutôt un rôle de « médiateur », de « passeur », qui aiguillent vers des ressources potentiellement prometteuses avec pour seule ambition le partage.

Ces travaux donnent à voir des veilleurs qui agissent en véritables filtres humains en proposant une médiation différente de celle d'un moteur de recherche, puisqu'elle repose sur la subjectivité et la singularité de chaque médiateur humain. Cette subjectivité séduit de manière surprenante les internautes qui privilégient la confiance et le crédit accordés à une personne issue de l'entourage proche ou encore d'une communauté d'intérêts en prenant appui sur l'identité numérique envisagée comme une caution de confiance.

Désormais, des internautes ordinaires, qui ne sont pas des médiateurs traditionnels, professionnels (documentaliste, journaliste par exemple), peuvent acquérir le statut de médiateur sur les médias sociaux. En effet, ils attirent l'attention d'autres internautes sur des sources et des informations concurrençant et diversifiant ainsi les modes d'accès à l'information. Ces travaux en SIC, même s'ils ne retiennent pas les mêmes termes pour nommer les internautes médiateurs, soutiennent tous le fait que ces nouveaux *gate keeper*<sup>31</sup> (Mcquail, 2010) sont autonomes, et libres de l'influence des médias de masse, ils partagent des informations pour les mettre à disposition d'autrui, en les commentant, les mettant en forme et en laissant leur empreinte numérique dans cette médiation. Ainsi, dans la pratique de veille sur les réseaux sociaux, le médiateur n'est pas celui qui garde la porte d'entrée qui retient les informations, mais plutôt un relai parmi ses pairs qui filtre des contenus en fonction de ses intérêts, ses compétences, ses expériences. Pour asseoir cette dimension nous préférerons retenir le terme de *gate watcher* (Bruns, 2003) qui publicise l'information au lieu de la produire, et dirige ainsi l'attention vers certaines sources.

#### 1.3.4. Les critères de sélection des sources

Les recherches sur les pratiques informationnelles en général retiennent deux caractéristiques primordiales pour la sélection de sources : la qualité et l'accessibilité. Toutefois, nous ne souhaitons pas nous attarder sur ces notions qui ne sont, à notre connaissance pas traitées dans le cadre spécifique de la veille, mais plutôt les définir très brièvement afin de pouvoir les observer dans les pratiques de veille en ligne. Nous

---

<sup>31</sup> Portier qui sélectionne les informations à diffuser tel un garde barrière.

définirons donc, dans un premier temps, les critères caractérisant le concept d'accessibilité, puis nous nous attacherons à consigner les critères sur lesquels repose la qualité d'une source.

Nous souscrivons aux travaux de Fidel et Green (2004) qui retiennent onze éléments caractérisant le concept d'accessibilité qui ont une incidence sur l'utilisation d'une source par un individu :

- simplicité de localisation ;
- proximité ;
- accessible rapidement ;
- facilité de lecture (pas besoin d'installer un logiciel ou de faire des conversions numériques) ;
- disponibilité ;
- sa capacité à donner des réponses rapidement ;
- capacité à fournir un nombre élevé d'informations (Wikipédia par exemple) ;
- capacité à être précise ;
- la familiarité de l'individu avec la source ;
- importance que l'usager se sente confortable lorsqu'il utilise la source ;
- possibilité d'interagir avec la source.

Ces travaux montrent des critères d'accessibilité de types psychologiques, cognitifs, économiques, techniques, spatio-temporels.

En complément, Agarwal, Xu, et Poo, (2011) définissent la qualité d'une source par : (a) le caractère nouveau des informations qu'elle délivre ; (b) sa capacité à répondre au problème informationnel posé par l'individu ; (c) son degré de pertinence face à ce problème. Pour compléter ces caractéristiques nous retenons également les critères établis par (Xu et Chen, 2006) : (d) sa précision ; (e) sa pertinence ; (f) son expertise ; (g) sa pérennité. Notons que le critère de pérennité participe à la fiabilité de la source qui repose sur la cohérence de l'information qu'elle

délivre à travers le temps (Choo, 2002). Nous retenons également les critères de crédibilité de réputation, ou une crédibilité de surface, une crédibilité d'expérience (ou éprouvée) (Rieh, et al., 2014), ou encore une crédibilité présumée (Fogg et Tseng, 1999) qui permettent d'établir la croyance dans une source. La crédibilité d'une information est alors finalement plus proche d'un sentiment subjectif de confiance que d'une qualité factuelle.

En outre, la notion de pertinence qui est centrale en SIC apparaît également comme un critère déterminant. Peter Ingwersen propose une approche de la notion de pertinence qui s'appuie sur le constat qu'une même source d'information trouvée via un système de recherche d'informations est perçue différemment par les usagers. Il nomme cette situation la « poly-représentation des objets informationnels » (Ingwersen, 1996). Ces travaux soulignent le caractère subjectif de la pertinence et sa relation dans une situation donnée avec un usager qui a des besoins, des buts spécifiques et des connaissances et une expérience singulière.

La qualité d'une source est donc parfois observée à travers le prisme de l'usager ou à travers celui de l'information trouvée. Les travaux font toutefois apparaître qu'il ne s'agit pas d'une notion objective, mais qu'elle dépend plutôt de l'individu et de son contexte de recherche. Pour éclairer ces nombreux travaux et distinguer plus précisément les critères d'accessibilité et de qualité, deux chercheuses chinoises ont demandé à cent-quarante-neuf employés d'évaluer huit sources d'informations afin de déterminer à partir de leurs besoins d'information si le critère de qualité prime sur celui d'accessibilité (Lu et Yuan, 2011). Leurs résultats montrent que les individus dont les besoins d'information sont précis ou très flous préfèrent les informations pour lesquelles ils connaissent la qualité de la source. A l'opposé, les individus ayant un besoin d'information moyen favorise l'accessibilité de la source. Cette étude montre également que les individus sont plus susceptibles de choisir une source qui fait partie de leurs relations (virtuelles ou réelles) lorsque leur besoin d'information augmente. Ce résultat est également confirmé par les travaux de Blanco qui observent les pratiques de veille et soulignent que la connaissance des sources d'information est importante pour mieux définir un besoin d'information (Blanco, 1998 : 90). Le niveau perçu du besoin d'information est donc déterminant dans la sélection des sources, et plus précisément sur les critères que sont la qualité et l'accessibilité.

La qualité d'une source correspond donc à (a) la pertinence, (b) la fiabilité, (c) la spécificité d'une source en regard d'un problème identifié, (d) sa pérennité. Alors que son accessibilité renvoie plutôt à la capacité pour un usager à accéder à une source (critères économiques, techniques ou cognitifs). La sélection de l'information repose

sur des critères de jugement, de pertinence et d'évaluation des sources en correspondance avec la représentation mentale du but informationnel de l'individu. Le niveau perçu du besoin d'information est un élément déterminant dans la sélection des sources qui prend le pas sur les critères de qualité et d'accessibilité.

L'une des principales difficultés dans le cadre de la sélection des sources est la notion de fiabilité. Or, la fiabilité est encore plus complexe dans le cadre des sources informelles qu'elles soient en ligne ou hors ligne.

### **1.3.5. La sélection des sources sur le web social : le critère de confiance**

Aujourd'hui, la notion de sélection des sources en ligne doit être mise en résonance avec celles de web social qui promeut les sources humaines. En effet, Carré et Panico<sup>32</sup> (2013), soulignent la liberté offerte par le web social à un internaute désormais en capacité de publier, d'accéder à de l'information de manière autonome et d'interagir avec une foule intelligente (Rheingold, 2005) constituée notamment de pairs (Doueih, 2011). Plusieurs types de réseaux sociaux nés de cette idéologie participative coexistent<sup>33</sup>, mais ils permettent tous aux internautes de se créer un profil public, de produire des informations et de les partager (Boyd et Ellison, 2008). La pluralité de ces nouvelles pratiques de production et de publication occasionne une multiplicité de contributions individuelles qui modifient les standards économiques, culturels (Proulx et Millerand, 2010), et d'édition traditionnels (Broudoux, 2003). Ainsi, les internautes 2.0 sont désormais « autoritatifs » (Broudoux, art. cit. 2003), autrement dit en capacité de « produire et de rendre public des textes sur internet sans passer par l'assentiment d'institutions de références » que sont les médias traditionnels (journaux, radio etc..). Dans le « web de personnes », c'est l'autorité sociale qui appuie l'énonciation contrairement au « web documentaire » qui repose sur les codes de l'imprimé.

Dans le cadre de la pratique de veille en ligne, les veilleurs sont amenés à consulter des sources humaines en souscrivant des abonnements à des profils pour

---

<sup>32</sup> Carré et Panico définissent le web social comme « l'ensemble des applications de type serviciels d'internet qui, par leur relative simplicité d'utilisation, leur accès peu discriminant tant sur le plan économique que social, par leur appétence marquée par le communautaire et le contributif, viendraient établir au cœur du dispositif sociotechnique un individu acteur émancipé de ces traditionnelles tutelles. Lui donnant la parole, l'incitant à participer et puis à se reconnaître non plus comme une entité isolée et passive mais comme le membre actif de multiples configurations sociales » (2013 : 177).

<sup>33</sup> Spécialisés (professionnels, dédiés aux rencontres, etc) ou généralistes, ces dispositifs techniques reposent sur des technologies sensiblement différentes (blog, microblogging, sites collaboratifs etc.,).

s’assurer une collecte régulière d’information. Or, ces profils correspondent bien souvent à des individus qu’ils ne connaissent pas personnellement, et qui ne sont pas des entités officielles, reconnues et validées comme le sont les médias traditionnels par exemple ou des organisations. Cela invite alors à un rééquilibrage des critères de sélection des sources comme le rappelle Le Deuff, (2012) : « choisir ses contacts constitue une nouvelle forme de traitement de l’information. Il ne s’agit pas seulement d’évaluer des ressources informationnelles, mais de plus en plus de repérer les bonnes personnes » ; et cette « surveillance sociale » réclame une forme particulière de reconnaissance qu’il nomme « le tiers de confiance » (Le Deuff, 2011 : 118), car cette souscription est finalement proche d’une adhésion interpersonnelle au sens de reconnaissance d’une autorité.

Ces propos liminaires nous invitent à nous demander à partir de quels éléments est-il possible de repérer les « bonnes personnes » à suivre dans sa pratique de veille en ligne. La confiance peut-elle être un critère de sélection d’une source humaine sur le web social ? Après avoir défini la notion de confiance de manière transdisciplinaire, nous nous attacherons à comprendre les dispositifs de confiance en jeu sur le web social, notamment lors d’échanges entre pairs.

Définie de manière commune comme une croyance spontanée ou acquise en la valeur morale, affective, professionnelle, qui rend l’individu *a* incapable d’imaginer de la part de l’individu *b* une trahison ou incomptence<sup>34</sup>, le thème de la confiance est central dans les sciences sociales depuis le XIXème siècle. Principalement étudiées en économie, psychologie, anthropologie et philosophie, les différentes approches de la confiance sont finalement assez proches. La confiance est souvent catégorisée selon deux dimensions que sont la confiance relationnelle interpersonnelle et la confiance institutionnelle qui est plutôt attachée à une structure formelle. Dans notre mémoire, nous évoquerons uniquement la confiance interpersonnelle puisque nous envisageons cette notion dans le contexte de la navigation sociale qui repose sur des profils d’usagers citoyens.

En philosophie, la notion de confiance est envisagée en cohérence avec celle d’*ethos*, autrement dit l’image de soi qu’un individu *a* élaboré dans son discours pour influencer un individu *b*. Dans ce cadre, la confiance repose sur la crédibilité du discours entendu à l’instant *t* mais aussi sur l’autorité individuelle de l’orateur. L’*ethos* permet à un individu de se positionner socialement grâce à son discours qui nourrit également sa réputation et sa crédibilité et forme alors un socle pour qu’un individu *b*

---

<sup>34</sup> <http://www.cnrtl.fr/lexicographie/confiance> consulté le 02 janvier 2016

puisse lui accorder sa reconnaissance et sa confiance (Honneth, 2004). Dans le contexte des réseaux sociaux et des profils en ligne, nous pouvons faire un rapprochement avec les identités agissantes et déclarées des socionautes qui leur permettent d'établir leur notoriété (voir les travaux de Georges, 2009).

En psychologie et en économie, la notion de confiance s'inscrit plutôt dans le cadre de la théorie de la rationalité en étant définie comme une catégorie purement cognitive qui répond à une logique du raisonnement inductif basée sur la connaissance sur l'individu *b* de l'individu *a* qui envisage que leurs intérêts sont communs (Hardin, 2003 notamment). La notion de confiance s'appuie également sur un état d'insécurité bien souvent rendu manifeste par un besoin d'information. Un individu doit alors s'appuyer sur les compétences ou connaissances d'un autre afin de pouvoir pallier une de ses propres carences (Origgi, 2006 : 34). La confiance se matérialise alors dans une délégation, « un abandon » à autrui. Dans une approche cognitive similaire, Simmel cité par (Quere, 2001) caractérise la confiance cognitive en lien avec le niveau de connaissance d'un domaine d'un individu. En effet « celui qui sait tout n'a pas besoin de faire confiance, mais celui qui ne sait rien ne peut raisonnablement pas faire confiance ». La confiance est donc plutôt envisagée comme une relation de dépendance qui découle d'un choix entre deux entités dont la première reconnaît une supériorité à la seconde, car elle est en capacité de mesurer que cette dernière pourra lui apporter des éléments dont elle ne dispose pas et dont elle a pourtant besoin. La notion de confiance repose donc sur une évaluation de la fiabilité et des motivations de l'individu auquel on choisit de faire confiance.

Enfin, en sciences de l'information et de la communication la notion de confiance est principalement envisagée dans le cadre de la société numérique en regard de la notion d'autorité. En effet, le web 2.0 bouleverse le statut d'auteur et la relation à l'accès au savoir. Il n'est plus forcément nécessaire de consulter une source d'information légitimée par son statut officiel, ses titres ou encore son appartenance à une institution. Les individus internautes sont en capacité de consulter des sources *lambda* (et non plus institutionnelles) et qui peuvent potentiellement correspondre à leurs besoins et s'avérer être dignes de confiance.

Dans ce contexte, Quéré (2005) estime qu'une conception purement cognitive de la confiance n'est pas satisfaisante, car elle repose sur un jugement rationnel initié à partir d'une estimation des motivations et des connaissances d'autrui. Or, ce chercheur envisage l'acte de confiance comme un engagement personnel plutôt que rationnel, car cela ne lui semble pas pouvoir être cohérent avec la notion de délégation et d'engagement réciproque. Ces travaux questionnent l'écart entre les discours sur la

confiance et la pratique de la confiance. Selon lui la confiance repose sur un pari, un risque pris par un individu qui attend que la personne à laquelle il se fie agisse d'une certaine façon. La confiance est donc une attitude active, un engagement personnel en faveur d'autrui et d'un comportement, ce qui est différent d'une croyance en sa fiabilité.

Dès lors, plusieurs variables entrent en jeu dans le choix d'attribuer ou non sa confiance, car cet acte découle forcément d'un choix autonome, d'un don (Quéré, 2005 : 134) qui ne se décrète pas (Merzeau, 2009b) mais s'élabore plutôt à partir d'une combinaison de savoirs et de non-savoirs qui ne peuvent être calculés ou modélisés (Quéré, 2001 : 134). Quelques critères semblent toutefois pouvoir influer comme en témoignent les travaux de Véchambre (2013) qui, dans un article récent, analyse les processus de création de confiance au sein de la communauté virtuelle inscrite sur le site couchsurfing.org<sup>35</sup>. Afin de déterminer les modalités de création de la confiance à travers ce dispositif socio-numérique, ce chercheur en SIC mobilise dans sa méthodologie une étude quantitative auprès de cent-soixante-dix participants *couchsurfeurs* français. Le terme de confiance n'a été utilisé qu'une seule fois dans les questions posées car l'auteur ne souhaite pas définir si les membres se font confiance en général, mais plutôt déterminer quels sont les mécanismes qui permettent à la confiance de s'instaurer entre des individus qui ne se connaissent pas et qui vont pourtant vivre éventuellement une nuit sous le même toit. Trois paramètres majeurs pour l'élaboration de la confiance sur ce site se dégagent :

- la présentation personnelle ;
- l'expression de la demande en elle-même ;
- le nombre d'expériences positives (retours critiques laissés par d'autres usagers).

La confiance est alors « une rencontre entre des volontés, inscrites dans un contexte particulier, concernant une action singulière, et dont l'émergence repose sur la satisfaction de l'évaluation cognitive, motivationnelle et affective de la situation ». Véchambre insiste ainsi sur le fait que même si la confiance est interpersonnelle, le contexte participe à sa création : le sentiment d'appartenance à une communauté en

---

<sup>35</sup> Site dédié à la mise en relation entre des personnes souhaitant bénéficier d'un hébergement temporaire et gratuit et une communauté d'hébergeurs qui souhaitent mettre à disposition un couchage à titre gracieux

ligne apparaît comme un signal fort qui favorise l'adhésion des usagers. En effet 71% des *couchsurfeurs* disent qu'ils préfèrent héberger une personne rencontrée sur le site plutôt que quelqu'un rencontré au hasard (dans la rue, au bar, lors d'un événement). L'émergence de la notion de confiance horizontale est facilitée lors d'interactions affinitaires sur les réseaux sociaux. Ce résultat nous semble très éclairant sur la notion de confiance et de communauté en ligne, même s'il reste à confirmer dans d'autres contextes que le *couchsurfing*.

En regard, Serres (2012), dans un court article de Documentaliste sciences de l'information , souligne que dans le cadre de la veille sur les réseaux sociaux « plus qu'ailleurs la confiance procède par délégation [...] : si  $x$  est suivi par quelqu'un en qui j'ai confiance alors j'aurai tendance à lui accorder ma confiance ». Les sources perçues comme fournissant l'information de la plus haute qualité sont le plus souvent personnelles et dignes de confiance (Choo 2001). Pourtant, nous n'avons cependant pas connaissance de travaux empiriques qui questionnent directement les liens entre veille et confiance.

Par contre, la notion de confiance est souvent mobilisée dans les travaux sur la recherche d'information, notamment dans le cadre de l'évaluation de l'information. Simonnot (2007a) envisage notamment la notion de confiance comme un « processus élaboré socialement pour réduire la complexité du traitement de la masse d'information ». Dès lors la confiance permet de réduire les coûts de transaction liés à la recherche d'information, et elle est alors envisagée comme un garde-fou qui évite aux individus de refaire à chaque occasion un examen approfondi de l'information en général en se fiant à des indices qu'ils repéreront rapidement (Quéré, 2001). Cette approche par routine de l'évaluation de l'information permet d'installer une relation particulière qui évite un examen trop régulier des sources qui serait très couteux pour les internautes. C'est finalement l'expérience auprès d'une source qui va permettre d'instaurer une confiance.

Agosto et Hugues-Hassel (2005) ont étudié dans une recherche empirique qualitative les pratiques informationnelles ordinaires de dix-sept adolescents âgés de quatorze ans. Leurs résultats montrent que leurs sources d'informations préférées sont la famille et les amis et qu'ils utilisent principalement leur téléphone pour échanger avec eux. Les relations sociales et les cercles proches sont donc une source privilégiée dans les pratiques informationnelles informelles. Dans la même perspective les travaux de Maurel et Chebbi (2012) visent à explorer la manière dont les cadres intermédiaires répondent à leurs besoins d'information courants en questionnant les notions de confiance, pertinence et fiabilité de l'information. Les propos des vingt-et-

un répondants permettent notamment d'identifier différents indicateurs de confiance dans leurs comportements informationnels : les sources qu'ils privilégient correspondent à des personnes issues de l'entourage professionnel immédiat des répondants, à qui ils attribuent leur confiance car elles leur ont prouvé leur capacité à leur fournir de l'information fiable et pertinente dans leur champ de compétences.

Dans le contexte des réseaux sociaux, les internautes choisissent donc des sources qui sont essentiellement des pairs, des individus lambda qu'ils estiment dignes de confiance. La liberté de parole offerte par le web social aux internautes bouscule les standards autoritatifs et par conséquent les modalités de validation de l'information. De fait, la confiance apparaît comme un critère fort qui peut être envisagée comme un engagement interpersonnel, qui repose sur un jugement de compétence dans une situation pour laquelle un individu se sent dans l'incapacité ou dans l'impossibilité d'effectuer une action. Il délègue alors cette tâche à un individu *b* à qui il décide de se fier à partir d'éléments comme son identité déclarée ou agissante<sup>36</sup> ou son appartenance à une communauté qui lui est proche. Ces éléments auxquels l'individu se fie, lui permettent de faire un pari, d'accepter l'incertitude d'un comportement futur.

Face au manque de travaux centrés sur les pratiques de veille, il apparaît nécessaire d'éprouver empiriquement les propos de Serres (2012) afin de vérifier si la confiance est un critère effectif dans la sélection des sources humaines.

### **SYNTHESE 1.3**

Les sources sont un élément important à considérer dans les pratiques de veille en ligne car c'est à partir de ses choix de sources que le veilleur pourra accéder à des informations plus ou moins pertinentes, rares, etc. Le web social, et la possibilité désormais offerte à chaque internaute de publier, rendent plus complexe cette question, le web de personnes et les systèmes de recommandation bousculant les standards de sélection.

Les travaux sur les sources sont très développés dans le cadre des pratiques informationnelles en général, et plus particulièrement ceux sur la pratique de recherche d'information, ce qui nous permet d'établir les points suivants : l'accessibilité d'une source renvoie à la capacité pour un usager à accéder à une source (critère économique, technique, cognitif, etc.). La qualité correspond plutôt à la pertinence, la fiabilité (qui englobe la notion de crédibilité) et à la spécificité d'une source en regard d'un

---

<sup>36</sup> Voir les travaux de (Georges, 2009).

problème identifié. En complément, les métriques des systèmes de recommandations reposent plutôt sur des indices de popularité et de réputation, prenant appui sur l'autorité calculée principalement.

Internet et le web social décuplent l'offre de sources exploitables et modifient également les pratiques des internautes. La confiance interpersonnelle apparaît notamment être un critère prépondérant, et les sources humaines sont alors perçues comme dignes de confiance. De manière intéressante, des internautes ordinaires endossent ainsi le rôle de médiateurs personnels qui aiguillent les internautes vers des sources ou des informations qu'ils n'auraient pas forcément consultées régulant ainsi les régimes de l'attention : l'attention de l'internaute est captée et retenue et une « relation » de confiance s'installe.

## 1.4. Surveillance du territoire et navigation

Internet en général, et le web social en particulier, sont des espaces denses, foisonnants, et hétéroclites qui fourmillent de publications, ce qui paradoxalement peut complexifier la mission de surveillance de l'environnement pour les veilleurs actuels. De fait, les modalités d'accès à l'information sont une question au cœur des pratiques informationnelles. Parfois simplement envisagé comme un moyen de localisation de l'information, l'accès à l'information est plutôt une véritable démarche élaborée par un usager interagissant avec son environnement et qui renvoie dans les travaux sur les pratiques de veille aux activités de surveillance (*monitoring*), navigation (*browsing*), balayage (*scanning*). Souvent associées, ces activités sont finalement assez proches et imbriquées. En témoignent les travaux de Marchionini qui sont pionniers dans la compréhension de la pratique informationnelle du *browsing*<sup>37</sup> (1995). Ils attestent que les individus mobilisent plusieurs stratégies pendant leur navigation en fonction de leurs buts et du contexte :

- *scanning* : recherche séquentielle à travers des listes d'informations ;
- *observing* : recherche informelle sur toutes les informations présentes ;

---

<sup>37</sup> Dans les travaux en LIS, l'activité de navigation (*browsing*) est principalement définie par opposition à celle RI (au sens de *Information searching*) : ses buts informationnels moins définis, plus vagues et les modalités d'accès à l'information moins organisées. La recherche est formelle et analytique alors que la navigation est informelle, heuristique et guidée par des buts flous (Marchionini, 1995).

- *navigating* : circulation à partir des liens proposés par le système ;
- *monitoring* : une activité qui surveille plusieurs sources simultanément.

Le *browsing*, peut donc s’opérationnaliser par des activités de *scanning* et de *monitoring*. Dans une approche similaire, Chang (2005) identifie plus récemment neuf types de *browsing* qu’il distingue en fonction des buts de l’individu. Il oppose ainsi des activités centrées sur un but précis (*situational browsing*) à celles menées sans but. Ces travaux nous intéressent également car ils mentionnent le fait de naviguer pour rester informé que Chang nomme *monitoring browsing*. Autre témoin de cette porosité entre la veille et la navigation, le rapprochement lexical proposé par Case dans l’entrée d’index de son ouvrage : le terme naviguer (*browsing*) renvoie à « *encountering* (rencontrer), *foraging* (butiner), naviguer (*navigating*), veiller (*scanning*), circuler de page en page (*zapping*) » (Case, 2007 : 415). De manière plus explicite encore Chu (2010) caractérise la navigation (*browsing*) comme le fait de « rechercher et sélectionner des informations par balayage, surveillance et autres activités similaires » (Chu, 2010). La surveillance (*monitoring*) apparaît alors clairement dans cette définition comme une modalité pour naviguer. Dès lors, selon le postulat scientifique du chercheur, l’ancrage de sa question de recherche, la navigation englobe la veille ou, au contraire, c’est dans une pratique de veille que l’on procède à une navigation pour accéder à l’information.

De fait, face à cet amalgame possible nous préférons retenir dans notre mémoire, la notion de navigation à celle de surveillance (*monitoring*) ou encore à celle de *scanning* (balayage), car elle est à ce jour mieux définie par des travaux de recherche qui nous permettront donc de la caractériser au mieux. De plus, la navigation est la seule activité qui donne à voir une interaction concrète entre l’homme et la machine, et c’est d’ailleurs pour cette raison que ce terme est principalement retenu dans le cadre des études sur les pratiques en ligne.

Les travaux en psychologie cognitive modélisent l’activité de navigation comme une activité cyclique, s’apparentant à la résolution de problème durant laquelle l’utilisateur modifie par une succession d’actions l’environnement au sein duquel il navigue (Tricot et Rouet, 2004). La navigation en ligne permet donc à un individu de relier un point *a* à un point *b* en s’appuyant sur des moyens techniques notamment hypertextuels qui lui permettent de construire ainsi son propre parcours à partir de ses connaissances, de son niveau de maîtrise des outils, de son expérience, du temps dont il dispose, de ses besoins et buts. Nous prolongeons cette définition en nous inscrivant

également dans les travaux informatiques de Dourish et Chalmers (1994). Ces chercheurs envisagent dès les années 1990, trois modèles de navigation : la navigation sémantique, la navigation sociale, et la navigation spatiale en mettant en lumière l'aspect interopérable de ces trois modèles dépendants d'une navigation hypertextuelle.

Ces propos introductifs, font émerger plusieurs questions concernant la surveillance de l'environnement en ligne : la pratique de veille repose-t-elle sur une navigation singulière ? Comment Internet et le web social influencent-ils l'accès à l'information du veilleur ? Afin d'apporter des réponses, nous ne souhaitons pas nous focaliser uniquement sur une entrée « outils », à l'instar de nombreux travaux en sciences de gestion, mais plutôt questionner l'incidence éventuelle du web social sur les pratiques de veille, considérées ici comme un moyen spécifique d'accéder à l'information pour surveiller l'environnement. A dessein, nous retenons donc dans notre mémoire, le terme « dispositif d'accès à l'information » (DAI) employé dans le paradigme usager afin de signifier une prise en considération des dimensions sociales, culturelles, économiques de ces dispositifs. Il est défini par Chaudiron et Ihadjadene (2008 : 186) comme l'« ensemble des lieux et des objets de médiation technique ou non, permettant d'identifier, de repérer, de collecter et d'éventuellement traiter l'information ».

Dans un premier temps nous envisagerons la veille comme une pratique de navigation en ligne continue et itérative, avant d'évoquer les spécificités de la navigation sociale, pour enfin analyser en profondeur la question de la navigation continue et itérative en reliant ensuite les notions de veille et de sérendipité. Dans cette partie de notre mémoire, nous nous appuierons à la fois sur des travaux scientifiques mais également sur des travaux prescriptifs qui sont nombreux à conseiller les veilleurs en matière de modalité d'accès à l'information.

#### **1.4.1. La navigation continue et itérative**

Dans le cadre des pratiques de veille, la question de la navigation en ligne est principalement reliée à la question des outils (Leitzelman, 2010) qui sont un moyen pour les veilleurs d'élaborer un écosystème de veille qui permet une surveillance disciplinée et rigoureuse du web. De nombreux articles et ouvrages majoritairement prescriptifs, sont produits par des consultants (Thomas et al., 2008), des formateurs, des influenceurs (Delengaigne, 2014), mais aussi des chercheurs (Balinisse et Meingnan, 2004) ; ils s'appuient, principalement, sur l'analyse d'implantation de

cellules de veille au sein d'une entreprise ou d'une organisation (Noël, 2008 par exemple) pour préciser les stratégies les plus efficientes. Nous souhaitons toutefois dépasser cette question des outils et de la performance pour envisager une vision plus globale qui considère la surveillance de l'environnement comme une navigation continue et itérative en regard de la définition de la pratique de veille établie par la norme AFNOR (1998).

Nous allons donc nous attacher à préciser les modalités que nous considérons comme relevant d'une navigation continue et itérative en ligne en précisant les dispositifs d'accès à l'information mobilisables par les veilleurs. Nous mentionnerons en premier lieu les techniques manuelles (dites *pull*), puis nous détaillerons les différentes techniques qui permettent une automatisation de la navigation dans une finalité de surveillance de l'environnement (dites *push*).

La technique dite du *pull* correspond à une consultation itérative manuelle qui oblige l'usager à aller consulter régulièrement l'information où elle se trouve et par ses propres moyens (Dessaignes, 2004). Autrement dit, l'usager a des sites favoris qu'il consulte régulièrement afin de vérifier par lui-même s'il y a du changement. Cockburn et McKenzie (2000) révèlent notamment que les usagers du web ont des pratiques routinières qui témoignent de consultations récurrentes de sites préférés (en moyenne trois pages ouvertes sur quatre ont déjà été visitées précédemment). L'internaute saisit manuellement l'adresse de la page qu'il souhaite consulter ou clique sur un lien qu'il a mis dans ses favoris pour accéder à une page. Il doit agir pour accéder à l'information.

A l'opposé, la technologie dite du *push* repose sur un mode de communication client-serveur qui automatise la navigation. Autrement dit, l'usager (client) s'abonne à un service et dès qu'une nouvelle information est disponible, elle lui est envoyée par le serveur. Plusieurs dispositifs d'accès à l'information relèvent de cette technologie. Certains reposent sur des techniques qui correspondent par ailleurs à d'autres usages (les abonnements à des listes de diffusion<sup>38</sup> ou à des newsletters<sup>39</sup> par exemple), alors que d'autres sont plus spécifiques à la veille (les flux RSS, les agents de surveillance, ou les agents de recherche automatisés notamment). Nous allons rapidement les décrire afin de pouvoir vérifier s'ils sont utilisés par les veilleurs amateurs.

---

<sup>38</sup> L'usager s'abonne à une liste de distribution spécifique qui lui permet de revoir par publipostage tous les mails envoyés par les usagers de cette liste.

<sup>39</sup> Moyen de recevoir dans sa boîte mail un bulletin d'information choisi de manière automatique et régulière.

La technologie des flux RSS<sup>40</sup> repose sur des fichiers textes basés sur le langage XML<sup>41</sup> qui sont générés automatiquement par des sites web en cas de mise à jour d'une de leur page. Les champs du fichier correspondent à la description d'une page web avec notamment les éléments suivants : le titre, l'auteur, la description du contenu de la page et son adresse URL. L'usager doit utiliser un agrégateur qui centralise les flux RSS auxquels il s'est abonné afin d'activer la syndication de contenus, et qui s'apparente alors à une console de lecture offrant des sources variées (Desbiey, 2011). Fadailli (2013) montre notamment dans son étude qui observe la mise en place d'une cellule de veille à la direction de la culture de la ville de Montréal que l'agrégateur de flux RSS est envisagé comme un outil de collecte automatique qui permet ensuite à l'usager de filtrer le web. Ces agrégateurs peuvent être des services en ligne comme Feedly<sup>42</sup> ou Netvibes<sup>43</sup> (Thiault, Kerneis et Rozenn, 2013) ou encore *Google Reader*<sup>44</sup> (Lacoste, 2014), mais aussi des modules complémentaires directement intégrés au navigateur internet. Les sites générant des flux RSS sont généralement identifiables grâce à un logo facilement repérable par les internautes. Quelques travaux qui observent les pratiques de veille en SIC, notamment dans le secteur des bibliothèques, mentionnent l'intérêt de l'usage des flux RSS en tant que lecteur permettant une consultation aisée des nouveautés parues sur différents sites (Brochard et al., 2005 par exemple).

En complément, les agents intelligents de surveillance permettent également de détecter les mises à jour réalisées sur un ensemble de pages web sélectionnées par le veilleur en proposant ainsi d'automatiser la surveillance des sites qui ne bénéficient pas de la technologie du flux RSS. Cette alerte, adressée à l'usager, évite au veilleur de devoir consulter les sites manuellement. Ces utilitaires de surveillance (extension Firefox *update scanner* ou l'outil payant *websitewatcher* par exemple) capturent une photographie d'une page à un instant  $t$  et recommencent à l'instant  $t + 1$ . L'usager indique l'URL d'une page de site qui l'intéresse et l'agent de surveillance lui envoie une alerte mail ou un signal visuel sur son bureau quand il identifie une différence entre deux captures qu'il interprète comme une mise à jour. Ces deux premières pratiques automatisées sont propres aux pratiques de veille, elles permettent au veilleur

---

<sup>40</sup> Really simple syndication

<sup>41</sup> Balises de métadonnées

<sup>42</sup> <https://feedly.com/> consulté le 10 juillet 2015

<sup>43</sup> <http://www.netvibes.com/fr> consulté le 10 juillet 2015

<sup>44</sup> Cette offre de gestion de flux RSS proposée par Google est fermée depuis fin 2013.

en ligne de s'abonner à un canal d'information qu'il a préalablement identifié et pour lesquels il automatise la réception d'informations nouvelles dès leur publication.

En outre, les veilleurs peuvent également recourir à des SRI afin de surveiller des thématiques à partir de mots clefs en automatisant leurs requêtes sur des SRI généralistes ou spécialisés, gratuits ou payants ce qui évite de devoir les répéter manuellement. L'utilisation d'agents d'alertes permet alors de surveiller un corpus de ressources (sites, banques de données, web, etc. et de recevoir une notification lorsqu'un nouvel élément correspondant à la requête par mots clefs effectuée lors des paramétrages par l'usager est publié. Par exemple le service *Alerte Google*<sup>45</sup> qui offre la possibilité à l'usager de recevoir des alertes par mails lorsque du contenu susceptible de l'intéresser et correspondant à une requête initiale est publié sur le Web. Des services similaires sont proposés sur les bases de données scientifiques payantes comme Pubmed ou Cairn par exemple.

Enfin, il nous semble également pertinent de mentionner les applications mobiles comme un nouveau dispositif d'accès à l'information pouvant relever des technologies du *push*. En effet les *smartphones* et les tablettes occupent désormais une place centrale dans les *habitus* des internautes et les notifications qui apparaissent sur leurs écrans d'accueils, ou qui sonnent pour alerter l'usager d'une nouvelle information, permettent une nouvelle forme d'automatisation de la navigation. Ainsi, suivant une logique d'alerte plus marquée et souvent délibérément adoptée par les usagers, cette intrusion techniciste participe à la synchronisation volontaire de l'attention des usagers avec le web via leurs équipements mobiles (Ertzscheid, 2014). Dans une crainte de rater quelque chose (mail arrivé dans la boîte aux lettres, résultats sportifs, offres promotionnelles etc.), les usagers activent ces alertes sonores et / ou visuelles pour rester en contact permanent avec les canaux d'informations qu'ils ont préalablement choisis en téléchargeant l'application.

De manière complémentaire à ces dispositifs dédiés à la veille et permettant une navigation automatisée, nous souhaitons également signaler des usages détournés de dispositifs dont se sont emparés les internautes pour accéder de manière récurrente à l'information. Ainsi, les listes de diffusion peuvent par exemple être mobilisées pour se tenir informé de manière automatisée. Ces médias coopératifs permettent d'être à l'affût de ressources, d'idées, qui émergent dans les discussions (Turban, 2005). Ce chercheur s'est interrogé sur l'usage des listes de diffusion professionnelles par des enseignants du premier degré pour questionner leur rapport à la formation aux TIC et

---

<sup>45</sup> <https://www.google.fr/alerts>

au savoir, s'est ainsi rendu compte lors de l'analyse des vingt-cinq entretiens semi-directifs que plusieurs enquêtés lui font part de pratiques de veille via ces listes. Ces travaux signalent de manière très succincte le fait que des internautes, qui ne sont pourtant pas des veilleurs professionnels, déclarent faire de la veille en collectant de manière automatisée des informations au sein d'une liste de diffusion.

Les veilleurs internautes peuvent donc accéder de manière récurrente à l'information en ligne par de nombreuses modalités et / ou dispositifs d'accès à l'information. Choisir d'utiliser une navigation itérative manuelle les oblige à consulter régulièrement des pages, sites ou profils ; alors que mettre en œuvre une récurrence automatisée réclame moins d'effort au quotidien (Lardy, 1997). Les deux stratégies ne s'excluent pas et sont évidemment cumulables afin de permettre au veilleur de se mettre en capacité de récolter régulièrement des informations à partir de sources sélectionnées au préalable. Plusieurs travaux prescriptifs ou scientifiques recommandent d'ailleurs aux veilleurs des combinaisons d'outils qui leur permettent de quadriller la surveillance de l'environnement de manière la plus exhaustive. Il est intéressant de faire le constat que certains dispositifs d'accès automatisés sont spécifiques à la pratique de veille en ligne, et que d'autres sont communs à d'autres pratiques informationnelles et détournés par les veilleurs pour répondre à leur besoin de surveillance continue et itérative.

Toutefois, il est difficile de préciser quels veilleurs privilégient quelles modalités de navigation ou quels outils. Une très récente étude nous alerte par exemple sur le fait que l'expertise n'est pas forcément un élément qui permet d'influencer le choix d'un outil en regard de sa technicité par exemple. En effet, de manière très surprenante, Dou et Goarin (2015) révèlent dans un panorama des pratiques professionnelles de veille dans les entreprises à l'heure du web social que 44 % des personnes interrogées<sup>46</sup> n'ont aucun outil pour les aider à gérer les flux d'information qu'ils surveillent. En outre, même si le web social est bien considéré comme une source incontournable dans les entreprises, les avantages fonctionnels des outils 2.0 restent majoritairement inexploités : 88% des personnes interrogées disent surveiller les sources d'information disponibles sur le web pour être alertés de leurs nouveautés : 62% d'entre eux utilisent leur messagerie, 46% les agrégateurs de flux RSS, et 30% Twitter.

---

<sup>46</sup> Enquête établie auprès de deux-cent-quatre-vingt-trois personnes (veilleurs professionnels et décideurs)

#### 1.4.2. La navigation sociale

À l'instar des requêtes par mots clefs sur les moteurs de recherche, la navigation sociale est une voie complémentaire inédite d'accès à l'information en ligne. En prenant appui sur les travaux de Dourish et Chalmers (1994) nous souhaitons envisager l'incidence de navigation sociale sur les pratiques de veille. Après avoir défini la navigation sociale, nous questionnerons les effets de la surveillance de sources humaines en ligne via les profils des individus sur les réseaux sociaux, avant de considérer la pratique plus spécifique de folksonomie.

La navigation sociale correspond aux déplacements des internautes d'un point *a* vers un point *b* *via* les attributs sociaux (Merzeau, 2009a) : les identités numériques agissantes (Georges, 2009) deviennent des prises de navigation. Par exemple, un internaute *a* va consulter le fil d'actualités publié sur Facebook par l'individu *b*, va cliquer pour consulter la liste d'amis de l'individu *b* et naviguer sur les profils de chacun d'entre eux, découvrir leurs centres d'intérêts, consulter les photos associées, et circuler ainsi de comptes en comptes, au gré des éléments publiés par chacun. L'internaute *a* navigue alors selon des cercles de proximité, il circule en cliquant sur des éléments laissés de manière plus ou moins délibérée par les individus *b*, *c*, *d* *e*, *f* etc. Dès lors, la diffusion de l'information n'est plus « radiale (d'un noyau émetteur vers des cercles plus larges), mais commutative (ouvert / fermé, pertinent / non pertinent) » (Merzeau, 2013) et les distances informationnelles sont ainsi remodelées (Rieder, 2010). Cette navigation singulière, qui se retrouve particulièrement sur les réseaux sociaux, incite Merzeau à dire que « les internautes ne naviguent plus, ne recherchent plus, mais s'abonnent et souscrivent à des profils » (art. cit., 2013). Ainsi, la navigation sociale permet de s'approprier le territoire en ligne à travers des interactions humaines et technologiques à l'intérieur d'un cadre sociotechnique (Doueihi, 2011). C'est par ses abonnements qu'un internaute va pouvoir accéder à de l'information publiée par d'autres internautes. La navigation est filtrée par le réseau de l'amitié puisque le socionautre profite de ce que ses amis ou les amis de ses amis ont partagé, reconfigurant ainsi les sociabilités numériques (Cardon et Smoreda, 2014 ; Cardon, 2011). La navigation sociale est alors une technique relationnelle qui permet à l'internaute de bénéficier des recherches et des parcours effectués auparavant par d'autres internautes.

De fait, la veille change avec le web social et ce ne sont plus seulement des environnements documentaires que les individus surveillent mais aussi des personnes. Merzeau (2009a) s'appuie sur les spécificités des réseaux sociaux participatifs et

l’engagement d’internautes autoritatifs pour souligner cette « traçabilité réticulaire qui repose de moins en moins sur des appareils de surveillance en surplomb et de plus en plus sur des systèmes de « veille horizontale » ». Le site de microblogging Twitter est un des exemples le plus frappant de cette navigation « horizontale et réticulaire » qui permet de surveiller des sources humaines. De manière remarquable, Desbieny, (2011) montre un veilleur qui s’inscrit dans un collectif d’internautes et dont la vision n’est plus surplombante mais plutôt intégrée dans un système participatif. Loin de la dimension stratégique et concurrentielle de l’intelligence économique, l’individu veilleur est invité à participer lui aussi à la communauté, en ayant un profil sur les réseaux sociaux, en partageant éventuellement lui aussi des informations afin de participer à la dynamique collective dans une attitude de « connivence » (Casilli, 2010). Le Deuff, (2009) propose d’ailleurs de « décaler le conseil de surveillance » porté par la veille vers celui de « prendre soin ». En effet il s’agit désormais d’observer un environnement plus humain, même s’il est médié numériquement (Art. cit., 2009).

Par ailleurs, la folksonomie<sup>47</sup> est un support singulier de navigation sociale qui repose sur les principes contributifs du Web 2.0 et participe à la redocumentarisation du web (Zacklad, 2007 ; Le Deuff, 2012). En effet, cette pratique d’indexation libre correspond au fait qu’un individu associe un ou plusieurs mots-clés (parfois appelés « *tags* » ou « *hashtags* »), à une ressource en ligne pour la qualifier selon une appréciation subjective. Cette classification des données ouverte à la subjectivité de chacun repose sur des mots clefs créés par les utilisateurs au sein des contenus qu’ils publient, et / ou qu’ils sauvegardent dans une bibliothèque de signets (Diigo<sup>48</sup> par exemple). Ces mots clefs libres peuvent être ajoutés au sein d’une publication via un commentaire sur une page, d’un article de blog, d’un réseau social (Twitter, Instagram, etc.), sur des images, vidéos ou des documents sonores, etc.

Plus concrètement, les *hashtags* sont catégorisables en fonction de leur contenu informationnel et correspondent principalement à une description (a) de la ressource, (b) de son support, (c) de la source du document, à (d) une évaluation de la qualité du contenu, à (e) une caractéristique de la ressource, ils sont même parfois (f) en relation avec une activité (#Aire par exemple). Toutes ces pratiques ajoutent de la valeur à la ressource initiale, qui se retrouve enrichie par la subjectivité d’un internaute (fonction d’annotation). Cette ressource devient également plus facilement retrouvable grâce à ces mots clefs (fonction d’archivage et de classement). En outre, cette indexation

---

<sup>47</sup> Terme composé à partir des mots (« *folk* » (peuple) et « *taxonomy* » (taxinomie)).

<sup>48</sup> <http://diigo.com/> Site web de partage de signets gratuit

subjective permet également d'asseoir la conceptualisation des contenus ainsi catégorisés (fonction mnémotechnique) (Deuff, 2012). De manière originale, les internautes ont détourné la folksonomie en lui attribuant une dimension expressive : rajouter un ou des *hashtags* sur les réseaux sociaux est devenue une pratique courante pour indexer son humeur (#heureuse par exemple).

De manière particulièrement intéressante, la folksonomie en ligne induit une navigation sociale : les internautes cliquent sur ces mots clefs hyperliens pour accéder à des ressources catégorisées auparavant par d'autres internautes. Crepel, (2008) observe ainsi dans ses travaux sur la pratique de *tagging* sur des photos postées sur Flickr<sup>49</sup>, que cette activité de navigation particulière consiste à s'appuyer sur ces marqueurs produits par les internautes pour parcourir le web et accéder à de nouvelles informations qui leur sont liées sémantiquement. Ces mots clefs acquièrent alors une dimension physique qui permet aux internautes de bénéficier de points de saillance dans leur navigation sur le web, et à partir desquels ils vont pouvoir agir pour orienter leur navigation. Cette pratique d'indexation sociale offre une navigation alternative qui repose sur une collaboration plus ou moins directe et volontaire (Milicevic, Nanopoulos, et Ivanovic, 2010).

Pirolli (2009) considère cette indexation sociale comme une modalité d'accès à des sources d'information dans le cadre de la pratique de veille. Selon ce chercheur la force de cette indexation collective plurielle offre un intérêt notable pour la pratique de veille car la surveillance de *hashtags* donne la possibilité de repérer des signaux faibles. Pouvoir surveiller des thèmes à partir d'un mot clef délibérément associé à une ressource par un internaute offre une opportunité de pratiquer une veille ciblée et de découvrir de nouvelles sources. De manière similaire, les récents travaux de Seguin, (2015) qui considèrent les pratiques collaboratives, soulignent que des plateformes de partage de signets collaboratifs en ligne comme Diigo ou Delicious sont de « véritables plateformes de veille mutualisée » qui regroupent des experts et des passionnés en leur permettant de mutualiser une partie de leur veille.

Ainsi les traces subjectives explicites sont des prises de navigation qui participent à la structure de nouvelles stratégies de navigation au sein d'une communauté d'intérêts (Boullier et al., 2004 ; Ghitalla et al., 2005). Bien souvent, les internautes n'ont pas conscience de cette dimension collective lorsqu'ils indexent une ressource qui les intéresse, mais en bénéficient lors de leur navigation. Dans une approche singulière, Boullier et Ghitalla (2004) choisissent de mettre en écho la notion

---

<sup>49</sup> <https://www.flickr.com/> Site web de partage de photographies et de vidéos gratuit

de navigation en ligne avec celle de territoire pour lequel ils empruntent aux géographes la définition suivante « espace socialisé et approprié par ses habitants quelle que soit sa taille » (Baud, Bourgeat, et Bras, 1995). Le territoire est donc envisagé comme la façon dont l'humain s'approprie un espace en l'occupant, en l'investissant par une navigation. En s'appuyant sur cette définition du territoire, Boullier et Ghitalla (2004) ont cherché à identifier les stratégies d'orientation qui ont guidé des internautes dans leurs pratiques en ligne. Leur étude, rend tangible le principe de navigation sociale sur le web selon quatre styles cognitifs représentés dans la figure suivante.

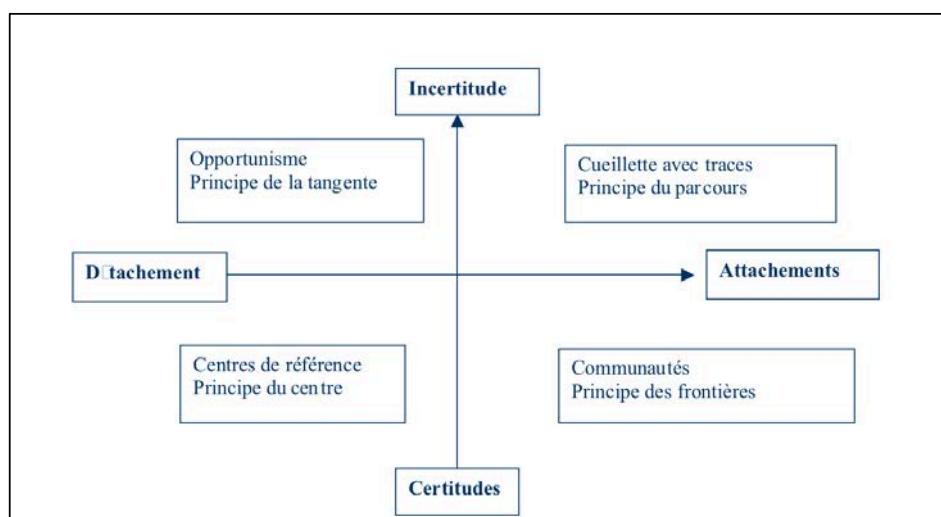


Figure 4 Navigation en ligne (Boullier, Ghitalla, et al., 2004)

Un axe horizontal et un axe vertical structurent leur modèle qui considère les notions de certitude et d'attachement : l'attachement correspond à des besoins d'information alors que la certitude renvoie plutôt à la connaissance des sources. Les centres de référence partagés correspondent à des médiateurs réputés, qui sécurisent l'internaute navigateur dans une topographie aux repères forts et connus (les liens recommandés par son site favori pour prolonger la lecture d'un article par exemple). Ce type de navigation permet d'identifier des sources moins connues en explorant des liens recommandés par un site apprécié et couramment fréquenté. Les travaux de Andrieu et al., (2003) précisent d'ailleurs que la navigation d'un internaute peut débuter à partir d'un site offrant « des sources connues permettant ensuite de se diriger vers des territoires inconnus ».

Les identités agissantes des internautes sont autant de saillances dont se saisissent les usagers pour naviguer sur le web social. La dimension réticulaire des

réseaux sociaux invite les internautes à souscrire à des profils afin de s'assurer une navigation itérative diversifiée. Cette navigation peut également s'effectuer en prenant appui sur la pratique de folksonomie qui peut permettre de trouver de nouvelles sources et des ressources dans des circuits différents de ceux des dispositifs d'accès à l'information traditionnels. Cette pratique d'indexation libre repose sur trois composants : une ressource catégorisée, un mot clef catégorisant et un individu avec sa subjectivité. Cette pratique d'indexation sociale a une fonction (a) d'archivage, une fonction (b) expressive et (c) une fonction de navigation sociale.

Ces récents travaux nous invitent à considérer dans notre étude les pratiques de folksonomie pour comprendre dans quelle mesure elles peuvent avoir une incidence sur les pratiques des veilleurs et particulièrement les veilleurs amateurs en leur offrant une stratégie de navigation singulière, permettant de découvrir de nouvelles sources de proche en proche. Même si Pirolli envisage un lien entre pratique de veille et détection de signal faible il ne le développe pas réellement et ses résultats ne reposent pas sur une méthodologie empirique qui donnerait à comprendre les usages réels des veilleurs. Nous avons pour hypothèse que la folksonomie est un moyen pour les veilleurs de détecter des nouvelles sources, mais aussi de faire une veille très ciblée. Cette pratique étant une pratique sociale accessible aux amateurs, nous souhaitons également questionner le fait qu'elle puisse rendre facilitée la veille à ces internautes.

#### **1.4.3. La sérendipité, une surveillance aléatoire**

Dans une étude empirique récente qui observe les pratiques informationnelles en ligne d'étudiants de master, certains participants reconnaissent être attentifs à des informations qu'ils perçoivent pourtant comme inattendues. Ces étudiants attestent qu'ils « s'autorisent à faire usage de leur intuition », ou faire appel au hasard au cours de leur exploration du web avec les outils de veille. Ils précisent que la « sérendipité » est pour eux une façon de trouver des informations (Martin, 2013). Ainsi, faire une découverte, heureuse et inattendue, est appréciée par les individus. Pourtant, rien ne leur explique pourquoi cette idée ou découverte est survenue à cet instant-là, alors même qu'ils n'y pensaient pas. Ce phénomène, appelé sérendipité par un néologisme issu de l'anglais, désigne depuis 1754 le fait de trouver quelque chose que l'on ne cherchait pas. Au XXème siècle, plusieurs études menées à postériori sur des découvertes effectives permettent au sociologue Merton (1949) de préciser cette définition en insistant sur l'importance de la capacité de l'individu à se rendre compte qu'il vient de faire une trouvaille heureuse.

Dans le cadre des sciences de l'information et de la communication, cette notion apparaît dans les études en bibliothéconomie et plus particulièrement dans l'analyse d'activités de *browsing* dans les rayonnages d'une bibliothèque qui offrent la possibilité de rencontres hasardeuses avec un livre que l'usager ne recherchait pas, mais qui va pourtant l'intéresser (Cooksey, 2004). Aujourd'hui, la notion de sérendipité est également mobilisée en *LIS* ou en *SIC*, afin d'analyser les comportements d'usagers qui naviguent sur le web et qui font trouvailles fructueuses et inattendues. Quelques rares travaux mentionnent des découvertes sérendipiennes<sup>50</sup> dans le cadre spécifique des pratiques de veille (Foster, 2004 ; Choo, 2003, McKenzie, 2003). Même si ces travaux concernent un tout petit groupe de participants, ou restent finalement isolés, ils nous invitent à questionner les liens entre pratiques de veille et sérendipité. Toutefois, dans la mesure où ces travaux récents sont encore peu nombreux, et qu'ils reposent sur un nombre de participants souvent réduits, nous convoquerons également des travaux sur la sérendipité en bibliothéconomie et dans le cadre de recherche d'information afin de caractériser ce processus, pour ensuite envisager dans notre étude d'approfondir les corrélations entre veille et sérendipité dans le contexte de la navigation en ligne. Dans un premier temps nous définirons la sérendipité en tant que pratique informationnelle, puis nous déterminerons les activités propices et les facteurs favorables aux découvertes sérendipiennes.

Les travaux anglophones en *LIS* mobilisent plusieurs termes pour évoquer les découvertes sérendipiennes : *non-directed monitoring* (McKenzie, 2003), *opportunistic acquisition of information* (Erdelez, 2004), *discovery, everyday chance encounter* (Rubin, Burkel, et Quan-Hase, 2011) par exemple. Tous décrivent des découvertes inattendues et fortuites dans le cadre de pratiques informationnelles, mais dans des types d'activités et des environnements informationnels différents. Afin de mieux appréhender ce flou conceptuel, André et al. (2009) analysent les découvertes sérendipiennes en fonction des buts initiaux de l'individu. Leurs travaux soutiennent que les découvertes sérendipiennes peuvent correspondre :

- au but informationnel initial de l'usager : *Serendipitous information encountering* (Foster et Ford, 2003) ;

---

<sup>50</sup> Sylvie Catellin, (2014) propose la création de l'adjectif sérendipien pour qualifier les découvertes qui relèvent de ce processus, dans notre mémoire nous utiliserons ce néologisme.

- être différent de celui-ci : *Information encountering* (Erdelez, 2004), *chance encounter* (Toms, 2000a) et *opportunistic browsing* (De Bruijn et Spence, 2001).

La revue menée par Lawley et Tompkins (2008) leur permet de structurer quatre cas de situations de recherche d’information relevant de sérendipité en fonction des buts de l’individu. Ils établissent une distinction entre la « sérendipité classique » d’une part :

- trouver *y* de manière inattendue ;
- chercher pour *x* et trouver *y* de manière inattendue.

Et la « pseudo sérendipité » d’autre part :

- chercher *x* et trouver *x* de façon inattendue ;
- trouver une utilisation inattendue pour *x* ou *y*.

Ces récents travaux permettent d’affiner les définitions de sérendipité dans les pratiques informationnelles en prenant en considération le but initial et les besoins de l’usager. Ils soulignent bien la différence entre un but initial et un nouveau but informationnel qui apparaît fortuitement, toutefois ils n’expliquent pas comment le lien se fait entre les deux.

Plusieurs modèles sont établis à partir de revue de littérature (Lawley et Tompkins, 2008 ; McCay-Peet et Toms, 2011, notamment), mais les travaux empiriques modélisants sont encore rares. Il est en effet difficile de reproduire la sérendipité dans des conditions de laboratoire (Makri et Blandford, 2012 ; McCay-Peet, Toms, et Kelloway, 2015) ou de l’observer en milieu naturel (Rubin et al., 2011 ; Sun, Sharples, et Makri, 2011). Ces modèles envisagent pourtant tous la sérendipité comme un processus avec pour schèmes communs (a) la présence nécessaire d’un effet inattendu, (b) la connexion avec des éléments intrinsèques à l’usager (connaissances, intérêts ou besoins latents) et (c) une finalité positive pour l’information trouvée. La capacité de l’individu à se rendre compte qu’il est en train de faire une découverte intéressante est imagée par les auteurs anglophones à l’aide de l’onomatopée « *haha moment* », difficilement traduisible en français, mais qui témoigne bien de l’effet de surprise de l’inattendu associée à la prise de conscience d’une découverte heureuse.

McCay-Peet et Toms, (2011), affinent la matérialisation de ce processus informationnel en insistant sur la nécessaire présence dans l'environnement d'un élément déclencheur (*trigger*) qui correspond à la perception d'un indice qui conduit l'individu à établir une connexion entre cet élément et des connaissances, une expérience préalable, ou un besoin informationnel latent. Leur modèle décrit ainsi une recherche pour trouver une information *a* qui est interrompue de manière surprenante par un élément déclencheur qui permet d'établir une connexion entre des savoirs et besoins antérieurs pour trouver une solution pour une tache *a* ou *b*. Ce modèle théorique est repris dans les très récents travaux empiriques de McCay-Peet, Toms, et Kelloway (2015) qui définissent la sérendipité comme « une expérience inattendue, qui interrompt un usage dans son expérience initiale et qui est provoquée par une interaction entre des idées, des informations, des objets ou des phénomènes et un individu qui en a conscience ». Leur étude auprès de douze chercheurs et professionnels qui ont été en situation de sérendipité leur a permis d'isoler cinq éléments principaux : (a) un élément déclencheur, (b) une connexion, (c) un résultat, (d) une plus-value, et (e) un effet inattendu.

D'un point de vue différent, Lawley et Tompkins, (2008) préfèrent centrer leur modèle conceptuel sur l'individu et non plus sur la découverte, mettant ainsi en valeur la plus-value d'un « esprit préparé ». Ce préalable est également reconnu par Burkell, Quan-Haase et Rubin, (2012), puis par Makri et Blandford (2012) dans le modèle empirique que ces derniers établissent après l'analyse de vingt-huit entretiens semi-directifs s'appuyant sur la méthode des incidents critiques. Leurs résultats permettent d'établir qu'un individu fait d'abord une nouvelle connexion entre un élément de son environnement et un besoin ou un intérêt non exprimé, et qu'il exploite ensuite cette connexion pour parvenir à un résultat inattendu et précieux.

La sérendipité est donc un phénomène ancien, rare, et difficile à capturer sur le vif. Les travaux récents en LIS théorisent à partir d'observation de pratiques informationnelles variées dans des environnements physiques ou numériques, d'un nombre restreint d'usagers dans des conditions de laboratoire ou plus rarement en milieu naturel et permettent de dépasser les définitions plus anciennes et les premières modélisations théoriques. La sérendipité est donc un processus informationnel qui permet à l'usager de faire un lien entre ses connaissances, ses besoins informationnels exprimés et latents et son environnement informationnel. En regard de nos premières conclusions qui soulignent la pertinence d'approfondir le lien entre besoin d'informations et pratiques de veille, nous souhaitons également introduire la question

de la sérendipité à notre réflexion et ce d'autant plus que ce sujet ne semble que peu traité dans le cadre de la pratique de veille.

#### 1.4.3.1. Veille et sérendipité : deux pratiques poreuses

Les études que nous venons de citer positionnent le processus de sérendipité à un carrefour entre des caractéristiques intrinsèques à l'usager et celles de son environnement. Toutefois, elles proposent des pratiques informationnelles différentes et des contextes d'exercices variés (lecture de magazines, discussion avec autrui, pratiques numériques etc.). Il est donc nécessaire de questionner les types d'activités informationnelles propices aux découvertes sérendipiennes afin de savoir si la veille est une pratique réellement opportune.

En 1971, Morse (cité, par Foster et Ford, 2002 : 323) associe les termes de sérendipité et de *browsing* (navigation) en définissant cette activité informationnelle de *browsing* comme une recherche dont on espère un résultat qui relève de la sérendipité. Le terme « *serendipitous browsing* » illustre davantage l'idée d'une navigation qui correspond à « loterie intellectuelle avec peu de chance de réussite mais la perspective d'un gros gain<sup>51</sup> (Marchionini, 1995). Cette approche de la navigation, que nous nommons aléatoire, insiste sur la part de chance, de hasard ainsi que sur l'importance de la capacité à reconnaître une information pertinente. De manière plus précise, des découvertes sérendipiennes ont été observées dans trois types d'activités de *browsing* qui se distinguent en fonction du niveau de précision du but informationnel initial de l'usager et de son engagement :

- navigation avec un but ciblé et précis : (*directed browsing* : Foster et Ford, 2003 ; Erdelez, 2004);
- navigation avec un but non ciblé et flou : *non directed browsing* (Toms, 2000a) ;
- navigation sans but : *involuntary browsing* (De Bruijn et Spence, 2001).

Des buts informationnels plus ou moins précis, voire même absents sont un critère à retenir pour déterminer une activité informationnelle favorable.

La grande majorité des travaux insiste donc sur l'effet des pratiques informationnelles à buts flous et larges sur les découvertes sérendipiennes. Il est

---

<sup>51</sup> « an intellectual lottery...low probability but high payoff »

cependant intéressant de noter que celles-ci se produisent également lors d'activités avec des buts plus ciblés. Nous rapprochons ici l'activité de *passive search* d'une des déclinaisons des découvertes sérendipiennes de Lawley et Tompkins, (art. cit., 2008) citées précédemment, qui correspond à l'action de trouver une information  $x$  alors qu'on cherchait une information  $y$ . Enfin, Spink et Zimmer (2008) mentionnent également que les activités de recherche d'information dirigées par un but informationnel précis sont également un terrain possible pour l'activité de sérendipité.

Dans le cadre plus spécifique des pratiques de veille, l'activité *undirected viewing* (Choo, 2002) est très proche de celle de *undirected browsing* (Marchionini, 1995) car l'individu est exposé à l'information, face à beaucoup de sources avec un but informationnel très large. De manière plus affirmée, les travaux de Mc Kenzie (2003), qui observent les pratiques informationnelles ordinaires de femmes enceintes de jumeaux, insistent sur cette capacité à trouver une information intéressante sans la rechercher lors de pratiques ordinaires. Lors de promenades dans la rue, ou en feuilletant un magazine, les besoins latents des femmes enceintes surgissent face à un élément déclencheur qui favorise une connexion pertinente et invite à considérer l'information trouvée comme une information pertinente.

Ces travaux qui considèrent des activités informationnelles variées, soulignent pourtant tous le lien entre but informationnel, navigation et sérendipité. Ainsi, les recherches passives, qui correspondent à une navigation plus ou moins aléatoire, avec un but informationnel plus ou moins ciblé semblent donc être des terrains plus propices pour les découvertes sérendipiennes. Il nous semble alors, que la sérendipité n'est pas un processus complémentaire à celui de recherche d'information ou de veille, comme peuvent le donner à penser certains modèles de pratiques informationnelles, mais bel et bien un micro processus qui se manifeste principalement dans les pratiques informationnelles passives. A l'instar d'Erdelez, (1996) nous regrettons que le lien entre veille et sérendipité soit finalement assez peu développé.

#### 1.4.3.2. Les usagers face à la sérendipité

Bien que permettant d'attirer notre attention sur la notion de but informationnel et d'engagement dans l'activité de navigation, les travaux montrent que la spécificité du type d'activité informationnelle n'est pas un facteur suffisant pour s'assurer d'une découverte sérendipienne. Makri et Blandford, (2012) définissent d'ailleurs le processus de sérendipité comme « le résultat de la perspicacité couplée avec du hasard » soulignant ainsi les facteurs internes et externes qui rentrent également en jeu. Nous allons donc analyser les facteurs intrinsèques à l'usager qui rendent propices les

découvertes sérendipiennes pour poursuivre notre caractérisation du processus de sérendipité.

En effet, les définitions récentes de la sérendipité insistent sur l'importance de la capacité de l'individu à se rendre compte qu'il fait une découverte sérendipienne. Plusieurs critères émergent dans les études et il semble que tous les usagers ne soient pas identiques face à cette capacité (Erdelez, 1999). Cette chercheuse qui est l'une des premières à mettre en avant l'importance des capacités intrinsèques de l'usager dans la sérendipité, estime qu'il s'agit d'une véritable compétence développée dans les pratiques informationnelles. Elle propose un classement des chercheurs d'informations face aux découvertes sérendipiennes :

- les « non - *encounterers* » :font rarement des découvertes sérendipiennes ;
- les « *encounterers* occasionnels » rencontrent parfois des informations de façon inattendue mais n'envisagent pas cela comme de la chance ;
- les « *encounterers* » rencontrent souvent des informations mais sans forcément faire le lien avec leurs besoins latents ;
- les « *supers encounterers* » sont enthousiastes dans leurs pratiques de découvertes sérendipiennes qu'ils envisagent comme positives.

Les *supers encounterers* nous intéressent particulièrement car ils ont la croyance d'être capables de se mettre dans des situations qui favorisent les trouvailles pertinentes. Ils sont plus à l'affût de leur environnement et plus sensibles à s'arrêter sur un élément qui les alerte.

Les modèles théoriques de Makri et Blandford (2012) et McCay-Peet et Toms (2015) insistent eux aussi sur des différences cognitives, et réaffirment que certaines personnes dotées d'un esprit curieux et créatif, sont plus en capacité de faire des découvertes sérendipiennes. Ils considèrent trois facteurs majeurs : d'une part l'ouverture d'esprit, d'autre part la capacité à réguler (*locus of control*), et enfin un esprit créatif (*extraversion*). Les travaux de Forster et Ford (art. cit., 2003) insistent sur l'importance de la capacité d'ouverture d'esprit en montrant que les découvertes sérendipiennes sont plus fréquentes chez les chercheurs transdisciplinaires (qui sont donc à même de faire des recherches avec des centres d'intérêts plus larges et des buts plus flous que leurs collègues disciplinaires).

Par ailleurs, la chercheuse française Aillerie (2012) qui s'intéresse aux pratiques informationnelles juvéniles a interrogé des adolescents dans le cadre de leurs

pratiques informationnelles en contexte de loisir qui témoignent également de positionnements divergents face à l'information : certains se sentent « perdus » lorsqu'ils s'éloignent de leur but de recherche initial alors que d'autres, se sentent riches de cette capacité à découvrir de nouvelles informations et bifurquer vers de nouveaux besoins. Cette étude ne considère pas la sérendipité, mais elle souligne des ressentis qui peuvent varier en fonction des usagers et notamment une appétence pour la découverte et la curiosité, qualités nécessaires à la sérendipité. Les qualités intrinsèques de l'individu sont donc un élément premier pour être en situation de faire des découvertes sérendipiennes.

Ainsi, l'individu doit être en capacité de réguler, son esprit doit être ouvert, curieux. Tous les individus ne sont donc pas égaux face à cette activité. La notion de curiosité est cependant une notion assez critiquée en sciences humaines. Elle est dépendante du besoin intellectuel qu'ont les individus de savoir : « *Curiosity is closely associated with interest, an emotional state that helps to motivate an intrinsic desire to learn and explore*<sup>52</sup> » (Silvia, 2006, 2008 cités par Bowler, 2010). En pratique, les termes de curiosité et d'intérêt sont d'ailleurs souvent utilisés indifféremment et si ces deux notions sont souvent citées dans les travaux sur les pratiques informationnelles, les compétences qui les caractérisent sont caractérisées de manière plutôt imprécises (Grossnickle, 2016).

En complément, Makri et Blandford, (art.cit., 2012) et Rubin, Burkel et Quan-Hase, (2011) insistent également dans leur modèle conceptuel sur l'importance d'un « esprit préparé ». Ce terme rappelle l'exemple de Fleming qui considère qu'il a pu découvrir la pénicilline par sérendipité grâce à ses connaissances antérieures sur le sujet qui l'ont rendu à même de considérer la pertinence de sa trouvaille. La composante sagacité de la sérendipité peut alors être en partie expliquée par la présence préalable de connaissances dans le domaine qui permettent de faire le lien avec la pertinence de la découverte. Dans une étude orientée système, André et al. (art. cit., 2009) insistent d'ailleurs sur cette part de chance souvent attribuée à la sérendipité et qui selon eux n'existe pas. Le titre de leur article « *discovery is never by chance, designing for (un) serendipity* » nous interpelle car il évoque de façon délibérément provocante la « non sérendipité ». De fait, leurs travaux montrent que la sérendipité est plus fréquente chez des usagers experts du domaine car les découvertes

---

<sup>52</sup> « La curiosité est étroitement liée à l'intérêt, il s'agit d'un état émotionnel qui contribue à motiver un désir intrinsèque d'apprendre et d'explorer » (Traduit par nos soins).

sérendipiennes sont influencées par les connaissances antérieures de l'individu qui est ainsi plus à même de faire des liens (Toms, 2000a).

Enfin, un article récent de Makri et al., (2014) intitulé « *Making my own luck* » propose une « recette » pour accroître la sérendipité. Les auteurs mobilisent la notion d'*empowerment* des usagers autrement dit leur capacité à prendre le pouvoir (voir les travaux de (Bacqué et Biewener, 2013), pour évoquer la possibilité que les internautes ont d'agir en se créant un environnement personnel propice à la sérendipité. Ils ont interrogé quatorze professionnels exerçant dans les métiers de la créativité en leur demandant quelles étaient les stratégies qu'ils avaient mises en place afin d'encourager le processus sérendipien. Leurs réponses s'articulent autour de trois éléments facilitants :

- favoriser les connexions ;
- être capable de projeter une valeur à la découverte ;
- exploiter la trouvaille.

Les découvertes sérendipiennes sont donc plus souvent présentes chez des individus qui ont des connaissances du domaine.

Nous faisons ici un lien avec le besoin d'information qui est également nourri par le niveau de connaissance de l'individu. Plus celui-ci détient des connaissances, plus il est en capacité de se rendre compte qu'il a une lacune, et de la formaliser. Dans le cadre de la sérendipité, l'individu doit être en capacité de se dire qu'une découverte va répondre à un de ses besoins car il a suffisamment de connaissances pour faire le lien entre les deux. En outre, De Brujin et Spence, (2001) qui observent le processus de collecte opportuniste (*opportunistic browsing*), envisagent des usagers ayant beaucoup d'intérêts simultanés mais ne pouvant mener toutes leurs recherches de façon consciente simultanément. Ils estiment que les usagers ont des besoins d'informations latents qui s'activent face à des informations pertinentes. Enfin, Erdelez (2004) constate dans ses entretiens avec ses participants qui témoignent de pratiques de veille de l'importance accordée à la présence d'un besoin informationnel futur, passé ou courant, considéré comme un ferment pour la pertinence de la connexion entre l'élément déclencheur et l'usage fortuit de l'information trouvée. Dès lors, la notion de buts informationnels multiples assumés ou sous-jacents et latents nous semble primordiale à retenir et les travaux de Erdelez nous intéressent vivement car ils envisagent des besoins futurs révélés par la rencontre fortuite avec un élément

déclencheur. La rencontre entre une information et un individu permet donc lors de découvertes sérendipiennes de rendre effectifs et réels des besoins latents, mais aussi d'anticiper la réponse à des besoins futurs non encore envisagés par l'individu. Nous retrouvons ici la notion d'anticipation que nous avons observée dans le cadre de la phase de ciblage lors de pratiques de veille professionnelles.

#### **1.4.3.3. La sérendipité dans un environnement numérique**

Les travaux que nous venons de convoquer insistent sur les caractéristiques intrinsèques de l'individu, l'état de ses connaissances, ses centres d'intérêts, ses besoins informationnels, en complément, d'autres chercheurs insistent plutôt sur des facteurs propres à l'environnement, notamment les sources et l'accessibilité aux ressources.

Le libre accès à un environnement riche et varié, avec des possibilités de navigations multiples et des organisations qui attirent le regard, est un facteur clef pour les découvertes sérendipiennes. Les travaux sur la sérendipité hors ligne de Björneborn (2008) observent le comportement de cent-dix-huit usagers pendant plusieurs mois pour comprendre comment la sérendipité peut être présente dans les bibliothèques. Un entretien a permis aux participants de se remémorer les éléments qui les ont conduits à des découvertes sérendipiennes. Onze participants ont ensuite été amenés à déambuler dans leur bibliothèque habituelle accompagnés d'un chercheur afin d'ancrez leurs entretiens sur des souvenirs précis. Les résultats montrent que la sérendipité dans les bibliothèques est le fruit d'interactions entre un individu et un environnement humain, ou un espace organisé par une organisation (des rayonnages, une signalétique par exemple), ou encore un environnement numérique (systèmes de recherche d'informations). Cette étude insiste sur l'importance d'un accès libre à des ressources variées, bien signalées et mises en avant au sein d'un espace structuré afin de pouvoir attirer l'attention d'un usager qui déambule librement. L'accès aux ressources doit être facilité afin que l'usager soit encouragé à explorer au sein d'un espace, certes balisé par un classement, des rayonnages, mais foisonnant et varié. Foster et Ford, (2003) prolongent ce point, en soulignant que dans le cadre des bibliothèques la sérendipité peut être influencée par les systèmes de recherche d'information (SRI). Selon eux les bibliothécaires ont la responsabilité de créer des conditions nécessaires pour faciliter, provoquer la sérendipité « *it's not also a prepared mind, but also the prepared retrieval system* ». Un accès direct, des ressources denses et variées, une organisation incitant à la curiosité, et une signalétique qui attire le

regard, sont donc des facteurs favorisant les mises en relations entre des besoins inexprimés et un usage fortuit.

En s'appuyant sur les travaux pionniers de Björneborn (*op.cit.*, 2008), les études sur la sérendipité en LIS sont de plus en plus nombreuses à questionner l'influence possible des technologies du web et du web social sur le processus de sérendipité. En effet, l'environnement numérique et son libre accès sont également favorables à la sérendipité grâce à la densité des informations offertes, et le fait qu'il encourage l'exploration (McCay-Peet et Toms, 2011). Internet propose aux usagers une exploration sans limite grâce aux hyperliens ou aux systèmes de recommandations. Makri et *al.*, (2014) insistent également sur les atouts d'une navigation plus aléatoire, moins guidée et pour laquelle l'usager s'autorise à utiliser des sources variées car cela lui permet de s'exposer à des informations provenant de canaux inhabituels. Les liens hypertextes, les fenêtres *pop-up* sont alors autant de sollicitations offertes à l'internaute pendant sa navigation qui peuvent le conduire à des découvertes sérendipiennes (Toms, art. cit. 2000a ; Toms, 2000b) en activant des liens entre le besoin actuel de l'usager et ses besoins latents (McCay-Peet, Toms, et Kelloway, 2015).

Par ailleurs, les travaux empiriques de Sun, Sharples et Makri (2011) observent en milieu naturel les découvertes ressenties comme sérendipiennes par onze doctorants qui doivent compléter un journal de bord sur leurs *smartphones* chaque fois qu'ils estiment avoir fait une expérience de ce type. Ils souhaitent établir un lien direct entre les buts de l'individu, la valeur qu'il attribue à sa trouvaille, autrement dit la capacité de l'individu à se rendre compte d'une découverte fortuite et sa capacité à raccrocher cela à un besoin latent ou parallèle. A l'instar des travaux de Foster et Ford, (art. cit., 2003), ils notent deux niveaux d'abstraction chez leurs participants : le fait de trouver quelque chose de manière inattendue et le fait de faire des connexions inattendues entre plusieurs éléments. A partir de ces éléments, ils proposent une modélisation en fonction de trois questions jugées clefs :

- les informations trouvées correspondent-elles au but de l'individu ? ;
- l'information rencontrée apparaît-elle comme précieuse à l'individu ? ;
- est-ce que la source de l'information est connue et / ou utilisée fréquemment par l'individu ?

Ces chercheurs articulent chacune des composantes afin de proposer un modèle basé sur six combinaisons possibles :

- trouver une information inattendue et estimée précieuse, qui ne correspond pas au but de l’activité en cours, au sein d’une source inhabituelle (consulter un magazine que je ne connais pas dans une salle d’attente) ;
- trouver une information inattendue et estimée précieuse, qui ne correspond pas au but de l’activité en cours, au sein d’une source connue ;
- trouver une information inattendue, qui ne correspond pas au but de l’activité en cours, au sein d’une source inhabituelle ;
- trouver une information inattendue et estimée précieuse, qui correspond au but de l’activité en cours, au sein d’une source inhabituelle ;
- trouver une information inattendue et estimée précieuse, qui correspond au but de l’activité en cours, au sein d’une source connue ;
- trouver une information inattendue, qui correspond au but de l’activité en cours, au sein d’une source inhabituelle.

Cette étude nous intéresse particulièrement puisque la notion de source est ici envisagée comme un paramètre pouvant revêtir la part d’imprévu appréciée dans la sérendipité. Les entretiens de Erdelez, (1999) montrent d’ailleurs de façon intéressante qu’un individu qui a fait une découverte sérendipienne dans un contexte particulier (employé ici au sens de sources particulières), va être plus attentif quand il sera à nouveau dans ce même contexte car il se rappelle qu’il lui a été propice à une trouvaille positive. Il garde en tête ce souvenir positif, sa confiance et sa sensibilité augmentent car il estime alors ce contexte favorable. L’auteur cite par exemple le cas d’un individu qui est dans une laverie et qui tombe sur un magazine qui ne lui est pas familier mais qui pourtant lui permet de résoudre un problème qu’il avait. Après cet épisode heureux, chaque fois qu’il revient dans cette laverie, il observe avec plus d’attention les magazines posés sur la table car il se remémore qu’ils ont été des sources fécondes pour lui.

De manière encore plus intéressante pour notre étude, Kop (2012), observe la sérendipité dans le cadre de médiations humaines lors des apprentissages en réseaux. La chercheuse étudie l’impact des outils de veille sur la sérendipité en observant dans

le cadre d'un MOOC<sup>53</sup> le partage des connaissances dans le cadre d'apprentissage. Les ressources ne sont pas distribuées par un enseignant, mais disponibles en ligne sur le web, et les mille-six-cent-quarante-et-un participants utilisent des flux RSS et Twitter pour les collecter. L'auteur insiste notamment sur l'intérêt de ces deux moyens d'accéder à l'information qui offrent des environnements riches, variés et foisonnantes à leurs usagers. En complément, l'étude de Sun et ses collègues (Sun, Zhang et Mei, 2013) qui observe le comportement d'usagers lisant leur fil d'actualité sur Twitter et son équivalent asiatique Weibo, affirme également la richesse de l'environnement du microblogging pour les découvertes sérendipitaines. Ces réseaux socio-numériques permettent aux usagers d'entrer en relation avec des sources humaines dont la fréquentation est moins habituelle favorisant ainsi la théorie des liens faibles (Granovetter, 1983) qui permet d'envisager une frontière plus poreuse entre sérendipité et recommandation. En effet, une part d'aléatoire est offerte grâce à la fonction *retweet* sur le réseau social Twitter qui permet aux usagers d'avoir accès à des informations, dont les sources leur sont potentiellement inconnues, car elles sont redirigées vers eux par des sources qu'ils ont préalablement sélectionnées qui peuvent être rapprochées de la notion d'information incidente. Ces sources, correspondant à des liens plus faibles que ceux qui les lient aux comptes auxquels ils se sont abonnés, leur offrent alors des informations différentes, des angles de vues complémentaires pouvant donner lieu à des découvertes sérendipitaines. Toutefois, si la source est considérée comme trop proche cela peut être perçu par l'internaute comme de la recommandation, et si elle est trop éloignée, la pertinence peut être absente car trop loin de ses préoccupations. Sun et ses collègues (2013) utilisent d'ailleurs le terme « pertinence inattendue<sup>54</sup> » (« *unexpected relevance* ») pour évoquer ces découvertes sérendipitaines. Ces chercheurs insistent également sur l'intérêt des *hashtags* qui permettent aux usagers d'accéder à d'autres tweets postés par des personnes hors de leur réseau initial mais qui pourtant ont les mêmes centres d'intérêts qu'eux. Les sources sont donc plus variées par cette navigation qui permet d'élargir le cercle habituel des sources, rajoutant ainsi plus d'imprévisibilité et moins de maîtrise.

#### **SYNTHÈSE 1.4**

Notre revue de littérature nous invite à rapprocher les notions de navigation en ligne, et la surveillance de l'environnement dont les contours sont moins flous et plus

---

<sup>53</sup> Massive Open Online Course : cours en ligne ouverts

<sup>54</sup> Traduit par nos soins.

facilement caractérisables. Le processus informationnel de veille qui est continu et itératif, engage les internautes dans une navigation fréquente et perpétuelle, qui est manuelle ou soutenue par des dispositifs d'accès à l'information automatisés dédiés à la veille comme par exemple les flux RSS, ou détournés par les usagers (forums de discussion en ligne).

De manière intéressante, le web social a bouleversé les territoires informationnels : désormais les internautes peuvent élaborer leurs propres parcours d'information à partir des attributs numériques de leurs amis, des traces numériques de leurs pairs, ou encore d'éléments de « redocumentarisation » comme la folksonomie. La surveillance devient réticulaire et radiale. De plus, les voies de navigations sociales ne sont pas prédéfinies, l'action de l'internaute devient indispensable, car c'est par son activité de navigation qu'émerge un univers personnalisé de connaissances qui n'avaient sans doute jamais été reliées de cette façon avant lui. (Boullier, Ghitalla, 2004).

Les travaux en *LIS* qui étudient la sérendipité dans les pratiques informationnelles sont nombreux depuis les années 1990, mais rares sont encore ceux qui l'observent dans la pratique de veille. Nous adoptons la définition de Lawley et Tompkins (2008) qui envisagent quatre cas de situations de recherche d'information relevant de sérendipité en établissant une distinction entre la « sérendipité classique » (trouver *y* de manière inattendue ou chercher pour *x* et trouver *y* de manière inattendue) et la « pseudo sérendipité » (chercher *x* et trouver *x* de façon inattendue ou trouver une utilisation inattendue pour *x* ou *y*) car elle donne à voir l'importance du but informationnel et du besoin d'information qui peuvent être différents.

Même si le terme sérendipité continue de fasciner de par l'impression magique qui se dégage des trouvailles inattendues, plusieurs facteurs sont désormais identifiés comme pouvant influencer ce processus. Ainsi, les connaissances préalables de l'usager, son ouverture d'esprit, sa capacité à réguler, et la présence d'un environnement riche et varié qui offre des accès libres et nombreux aux informations, sont des adjuvants avérés. En complément, les approches technicistes qui envisagent les systèmes de recommandations sur le web comme des « machines à sérendipité » oublient parfois la part importante qui repose sur l'usager et sur ses qualités intrinsèques, et qui ne rend d'ailleurs pas tous les individus égaux face à ce processus. De plus, les outils de microblogging sont des contextes propices à la sérendipité grâce à leur structure d'abonnement asymétrique, qui permet de suivre des comptes de sources que l'on ne connaît pas forcément, ce qui augmente la capacité à être surpris par une publication inattendue ou par une source inconnue par l'usager. Le volume

important d'informations postées, et les *hashtags*, servant de balise pour attirer l'attention du lecteur, sont de véritables adjuvants aux découvertes sérendippiennes.

## 1.5. Conclusion

Notre étude sur les pratiques de veille en ligne nous a invitée à convoquer à la manière d'une mosaïque plusieurs notions emblématiques des travaux sur les pratiques informationnelles en sciences de l'information et science de gestion afin de caractériser le processus info-communicationnel de veille qui a pour singularité d'être doublé d'un processus de surveillance.

La veille est une pratique ancienne, de surveillance de l'environnement qui s'est principalement développée à partir des années 1990 dans un contexte économique concurrentiel. De manière surprenante, les travaux récents centrés spécifiquement sur les pratiques de veille en ligne sont peu nombreux en regard de ceux sur la recherche d'information notamment. Pourtant, les modélisations du processus, nombreuses en sciences de gestion, alertent sur l'absence de consensus. Les modèles les plus récents s'accordent toutefois sur la qualité continue et itérative du processus qui comporte entre quatre et neuf étapes : les phases de recherche et diffusion apparaissent essentielles dans les pratiques professionnelles.

Prenant appui sur les travaux en sciences de gestion des ressources professionnelles et sur des travaux scientifiques relatifs aux pratiques informationnelles hors ligne et en ligne, nous avons établi deux approches distinctes. Les travaux en sciences de la gestion considèrent plutôt la veille comme un processus info-communicationnel intégré à un processus décisionnel avec une dimension stratégique : un commanditaire fait une demande à un veilleur expert qui effectue la surveillance de l'environnement à partir des axes déterminés et en fonction de la finalité stratégique. L'environnement à surveiller est alors susceptible de contenir une information qui peut avoir un effet sur celui qui le surveille, elle pourra améliorer ses connaissances et lui permettre d'agir. Quelques travaux moins nombreux nuancent l'approche stratégique en proposant une veille thématique, avec pour finalité la simple connaissance de l'environnement.

Les travaux en sciences de l'information considèrent plutôt la veille comme une pratique informationnelle indépendante et autonome, initiée par un besoin d'information. De manière singulière, Choo (1998) envisage cependant la pratique de veille comme un *continuum* : la pratique de veille d'abord passive devient ensuite

active, au fil des interactions de l'usager avec son environnement avant de laisser place à une recherche d'information, elle aussi plus ou moins ciblée. La veille peut donc être plus ou moins active en fonction de plusieurs facteurs que sont les besoins informationnels, les buts informationnels, la finalité d'utilisation ou les sources. Peu formalisée et passive, elle correspond plutôt à une activité avec des buts larges et des besoins informationnels qui ne sont pas nécessairement exprimés, ou bien une pratique formalisée qui repose sur une méthodologie et des objectifs clairement identifiés. En prolongement, les travaux de Choo ont particulièrement éclairé la question des pratiques de veille en ligne en démontrant de manière théorique et empirique que le besoin d'information, l'usage de l'information (*info uses*), les modalités d'accès à l'information et les sources mobilisées sont autant de paramètres à prendre en considération pour envisager des variables dans les pratiques de veille hors ligne et en ligne. En outre, les pratiques en ligne sont facilitées par le numérique qui permet d'automatiser les accès, de les centraliser notamment.

Les travaux en sciences de gestion et sciences de l'information s'attachent à caractériser quasiment exclusivement les pratiques de veille professionnelles. Or, dans le cadre de notre étude qui interroge les pratiques amateurs, il nous semble nécessaire

- de questionner les caractéristiques du processus de veille en ligne amateur. Sont-elles similaires à celles des pratiques professionnelles ? Quelles sont les étapes qui le composent ? Comment s'initie-t-il ?
- d'observer plus finement la possibilité que la pratique de veille corresponde à une collecte thématique et actualisée d'information sans visée stratégique comme nous y invitent les travaux de Balimisse et Maignan (2004) ;
- de questionner le fait que la pratique de veille puisse être une pratique passive ou active en soi, et non pas intégrée dans un *continuum* de pratiques.

Par ailleurs, nous avons également établi des axes de carence concernant la question du besoin d'information dans le cadre de la veille. Nous avons prolongé le tableau de synthèse des caractéristiques du besoin d'information dans la recherche d'information en rajoutant une colonne pour identifier les éléments reconnaissables

dans notre revue de littérature sur les pratiques de veille afin de mieux visualiser les points de relation et les éléments restant sans éclairage à notre connaissance.<sup>55</sup>.

	Caractéristiques du besoin d'information dans la recherche d'information		Caractéristiques du besoin d'information dans la veille	
<b>Conscience d'une lacune cognitive</b>	Floue	Précise		?
<b>Soupçon de lacune</b>		-	Flou	Précis
<b>Définition du besoin</b>	Floue	Précise	Floue	Précise
<b>Capacité à être formulé</b>	Pour soi	Pour autrui	Pour autrui dans une commande	
<b>Besoin latent</b>	Possible		?	
<b>But informationnel</b>	Flou	Précis	Flou	Précis
<b>But informationnel</b>	Diffus	Ciblé	Diffus	Ciblé
<b>Cible définie</b>	A postériori		A priori	
<b>Rôle des connaissances</b>	Important		Important	
<b>Capacité à réguler</b>	Faible	Forte		?
<b>Besoin situé</b>	Ici et maintenant		Anticipation d'un besoin futur	
<b>Temporalité de l'utilisation de l'information trouvée</b>	Immédiate		Immédiate	Différée
<b>Destinataire</b>	Pour soi		Pour autrui	
<b>Destinataire</b>	Individuel	Collectif	Individuel	Collectif
<b>Finalité</b>	Cognitive – Procédurale – Sociale		Stratégique	

Tableau 8 Mise en perspective des caractéristiques du besoin d'information dans la recherche d'information et dans la veille

<sup>55</sup> Signalés par un point d'interrogation dans le tableau

Cette synthèse repose sur des études relatives à des tâches différentes et des caractéristiques sociodémographiques et / ou relatives aux niveaux de connaissances impliquées dans la recherche d'information hétérogène, mais qui ne prennent pas en considération les recherches dans la vie de tous les jours et les contextes ordinaires. Ainsi, cette synthèse nous permet de mettre en exergue des points à préciser et des carences :

- la question du besoin d'information est toujours observée dans les travaux sur les pratiques de veille à travers l'expression d'une demande par autrui, et non pas comme dans les travaux les plus récents en recherche d'information dans le cadre d'un besoin propre à un individu qui initierait une activité de surveillance pour lui-même. Pourtant, aujourd'hui, il nous semble nécessaire de questionner une possible individualisation du processus de veille, autrement dit un besoin d'information propre à un individu qui mobilisera une pratique de veille personnelle et individuelle pour y répondre ;
- les modélisations du besoin informationnel évoquent majoritairement un seul besoin : nous n'avons pas trouvé de modèle envisageant plusieurs besoins concomitants. Pourtant, la notion de besoins latents a également retenu notre attention. En effet, la figure de Choo qui intègre la possibilité d'une information incidente nous invite à envisager l'existence de plusieurs besoins concomitants qui puissent être à l'initiative et / ou coexister lors d'une activité de veille à buts flous ;
- le caractère anticipatif de la veille nous incite à envisager qu'il existe un décalage de temporalité dans l'apparition du besoin d'information dans la veille ;
- il nous paraît primordial de préciser l'usage de l'information dans le cadre d'une pratique de veille amateur en envisageant cette pratique dans une approche globale qui considère le besoin, le but et les usages hors du cadre professionnel.

Notre approche singulière de la pratique de veille amateur devrait éclaircir ces zones d'ombres en questionnant les pratiques amateurs, ordinaires et individuelles ; nous pourrons vérifier l'existence de finalités et mesurer les rapprochements et / ou dissonances.

Les facteurs d'expositions aux sources nous intéressent également particulièrement dans le cadre de nos travaux sur la veille sur internet et plus particulièrement dans les pratiques de veille sur les réseaux sociaux qui permettent l'exposition à des sources humaines connues et / ou inconnues. En multipliant les dispositifs d'accès à l'information possibles, les médias sociaux permettent aux internautes de naviguer sur des sources humaines nouvelles et variées, de sélectionner leurs canaux de diffusion et d'échapper à la seule voix des médias dits traditionnels. Les critères de sélection des sources évoluent : la qualité d'une source repose sur sa pertinence, sa fiabilité et sa pérennité en regard des besoins de l'individu et de la représentation mentale de ses buts ; alors que son accessibilité renvoie à des critères cognitifs, techniques et économiques nombreux. Le passage de l'autorité à la popularité (calculée aujourd'hui par les plateformes), et de la pertinence (de l'information ou de la source) à une forme d'influence (reposant sur le calcul de la présence et de l'agir d'un internaute), amènent les professionnels comme les individus à redéfinir, à compléter leurs pratiques de sélection des sources. Parallèlement, même si la question de l'attention n'est pas nouvelle, elle devient aujourd'hui un bien rare du fait des nombreuses sollicitations en ligne et de la masse d'information disponible. Deux aspects nous semblent centraux : attirer son attention et la retenir. Pour ce faire le web social mobilise les technologies afin de capter l'internaute, soit par des dispositifs d'alertes visuelles ou sonores simples comme les notifications par exemple, soit à l'aide d'algorithmes puissants qui s'appliquent à discerner ce qui va attirer l'attention de l'usager afin d'adapter son environnement numérique. Considérée comme une activité de création de sens, l'attention est influencée par les expériences des individus, leurs connaissances, leurs capacités cognitives. Les travaux en sciences de gestion mettent en lien la notion d'attention avec celle de signal faible, élément nécessaire pour appuyer l'interprétation de l'environnement dans une dimension stratégique et concurrentielle ; plus rares sont les travaux en SIC qui relient ces deux processus.

Face à cet environnement dense, les sources humaines sont pourtant appréciées et de nouvelles pratiques se mettent en place. Des internautes, qui ne sont pas nécessairement des professionnels de l'information peuvent devenir des médiateurs qui attirent l'attention des internautes sur des ressources qu'ils ont préalablement sélectionnées. Ces *gate watcher* (Bruns, 2003), ne produisent pas forcément de l'information, mais se constituent comme de véritables filtres humains pour endosser le rôle de passeur auprès d'internautes qui leur accordent leur confiance. En effet, dans le web de personnes, la confiance interpersonnelle devient un facteur considérable

dans les pratiques informationnelles en ligne. Quatre facteurs se dégagent pour accorder sa confiance en ligne : la présentation personnelle (*ie* l'identité déclarée), l'identité agissante, et les avis émis par d'autres (visibles au travers de l'identité calculée notamment), ainsi que le sentiment d'appartenir à une communauté d'intérêts. De manière intéressante, le fait de faire confiance à quelqu'un dans le cadre des pratiques informationnelles permet de réduire les coûts cognitifs de l'évaluation de l'information.

Plusieurs questions émergent :

- L'étape de sélection des sources est primordiale dans le cadre de la veille stratégique puisqu'il s'agit de donner la bonne information qui permettra au décideur d'agir en conséquence. Mais il nous semble pertinent de nous demander si ces critères sont aussi importants dans le cadre de pratiques de veille amateurs et si les finalités sont différentes ? ;
- Sur quels critères de sélection s'appuient des individus qui ne sont pas des experts informationnels ? ;
- Les travaux de Serres (2012) appellent à une confirmation empirique concernant la loi d'homophilie qu'il établit dans le cadre de la pratique de veille en ligne : la confiance est-elle un facteur clef dans la sélection des sources ? Autrement dit, est-ce que parce un individu connaît quelqu'un et qu'il lui attribue sa confiance, il va accorder plus d'intérêt aux sources qu'il suit ? ;
- Les *gate watcher*, nouveaux « filtres humains » sont à prendre en considération dans le cadre de notre étude sur les pratiques amateurs : dans quelles mesures des internautes amateurs acquièrent-ils le statut de médiateurs ? Comment le conservent-ils ? ;
- De manière surprenante, la notion de besoin d'information n'apparaît pas dans les travaux que nous avons consultés sur la question de l'attention des internautes. Il nous semble pourtant nécessaire de faire le lien entre les deux et notamment avec la notion de besoin latent.

Par ailleurs, la surveillance de l'environnement, qui est une notion importante dans les définitions de la pratique de veille en sciences de gestion ou en sciences de l'information est finalement peu définie dans la littérature, et rien ne nous permet de

la caractériser précisément. Chaque internaute, veilleur professionnel, ou simple internaute, met en place un dispositif de collecte de données personnalisé qui conjugue plusieurs outils et stratégies qui lui permettent de naviguer sur le territoire web. Ces dispositifs multipoints de recherche et de collecte d'informations sont intégrés dans des procédures routinisées de traitement de l'information qui offre une navigation singulière et personnalisée aux veilleurs. Ils maintiennent également les internautes en éveil, en les alertant dès qu'une nouveauté apparaît dans la zone de surveillance établie. Notre revue de littérature nous permet d'établir des hypothèses concernant les facteurs influençant la navigation dans le cadre de pratiques de veille en ligne que nous avons consignées dans le tableau suivant :

Facteurs influençant la navigation dans le cadre de la veille		
<b>Conscience d'une lacune cognitive</b>	Floue	Précise
<b>Définition du besoin</b>	Floue	Précise
<b>Besoin latent</b>	Possible	
<b>Besoin informationnel</b>	Unique	Multiples
<b>But informationnel</b>	Flou	Précis
<b>But informationnel</b>	Diffus	Ciblé
<b>Rôle des connaissances</b>	Important	
<b>Capacité de l'individu à réguler</b>	Faible	Forte
<b>Sources</b>	Connues	Inconnues
	Restreintes	Multiples
	Documentaires	Humaines
	Plus ou moins dignes de confiance	
<b>Collecte récurrente</b>	Manuelle	Automatisée
<b>Navigation</b>	Aléatoire et / ou sociale	

Tableau 9 - Synthèse de nos hypothèses sur les facteurs influençant la navigation dans le cadre de pratiques de veille à partir de notre revue de littérature

Les travaux révèlent que l'aspect continu et itératif du processus de veille offre aux veilleurs des dispositifs d'accès spécifiques qui côtoient d'autres pratiques plus courantes et mobilisées dans le cadre d'autres types d'activités de recherche d'information. Toutefois, nous n'avons pas connaissance de travaux focalisés sur les

pratiques de veilleurs professionnels ou amateurs qui interrogent les motifs qui sous-tendent les usages de ces dispositifs d'accès à l'information dans une perspective de navigation récurrente visant à surveiller un territoire. Ainsi, notre revue de littérature ne nous permet pas de comprendre pourquoi et comment un veilleur sélectionne les stratégies et outils qu'il va mobiliser dans le cadre de sa pratique, comment chaque veilleur se représente les différents dispositifs d'accès à l'information qu'il mobilise, ni quel est son degré de conscientisation de cette navigation itérative singulière.

Enfin, notre revue de littérature nous a conduit à interroger la porosité entre les pratiques de veille et celles de sérendipité qui se caractérisent par (a) la présence nécessaire d'un effet imprévu, une connexion avec des éléments intrinsèques à l'usager (connaissances, intérêts, besoins) et une finalité positive pour l'information trouvée. Nous retenons la définition de Lawley et Tompkins (2008) qui distingue pseudo sérendipité (chercher *x* et trouver *x* de manière inattendue, et trouver une utilisation inattendue pour *x* ou *y*) et sérendipité classique (trouver *y* de manière inattendue et chercher *x* et trouver *y* de manière inattendue). La veille et la sérendipité sont deux pratiques informationnelles avec des caractéristiques communes. Nous faisons l'hypothèse que ces deux pratiques sont poreuses et que certains facteurs pouvant influencer les découvertes sérendipiennes sont des facteurs clefs de la pratique de veille (navigation en ligne à but flou, capacité à réguler, exposition à un nombre de sources élevé, niveau de connaissance, besoin latent, etc.). Les travaux insistent sur le caractère bénéfique des activités à buts flous pour les découvertes sérendipiennes (sans toutefois exclure des activités à buts plus ciblés). Nous souhaitons dans notre étude compléter les rares résultats empiriques dans le cadre d'activités de veille en ligne. En effet, nous soutenons que ces découvertes sont plus fréquentes lors d'activités à buts larges, ou de types passifs. Il est d'ailleurs finalement surprenant de constater que peu d'études sur la sérendipité abordent la notion de besoin d'information de façon directe, préférant plutôt les termes d'« intérêts » parallèles, ou de « préoccupations » (De Brujin et Spence, 2001 ; Erdlez, 1999). Nous souhaitons donc approfondir l'étude du lien entre besoin d'information et sérendipité car nous soutenons l'idée que cela va aider à éclairer la relation entre le besoin d'information des veilleurs actuels et leur capacité à faire des découvertes sérendipiennes de leurs pratiques en ligne.

Ainsi, la grande majorité des travaux sur les pratiques de veille observe les pratiques de veilleurs professionnels et s'inscrit dans un environnement organisationnel. Nous souhaitons dépasser ce cadre afin non seulement de questionner l'éventuelle surveillance d'environnements personnels (*ie* relatifs à des intérêts personnels et non professionnels) afin d'envisager des pratiques ordinaires de veille.

De fait, nous nous intéresserons aux pratiques amateurs en ligne qui sont notamment favorisées par le web social. En complément, nous souhaitons prendre en considération la place de l'usager dans la pratique de veille et porter notre attention sur les interactions sociales des individus en contexte de veille.

## 2. La veille amateur : une pratique en émergence

Afin de dépasser les modèles normatifs centrés sur le processus informationnel, nous allons questionner la place de l'usager dans la pratique de veille en ligne. L'enjeu de cette deuxième partie de notre revue de littérature est donc de replacer l'humain au cœur de l'analyse du processus de veille, de donner une épaisseur sociale au processus en interrogeant le statut du veilleur en ligne et ses motivations actuelles.

Nos travaux s'inscrivent ainsi dans le courant de la sociologie des usages qui s'est développé, en France, conjointement avec l'émergence des technologies de l'information et de la communication (Jouet 2000). La question des usages est introduite par les travaux de Certeau (1990 : 35) à partir « d'une interrogation sur les opérations des usagers supposés voués à la passivité et à la discipline » face aux appareils technologiques. Il s'agit alors pour les sociologues de décrire ce que font effectivement les personnes avec des objets techniques comme le magnétoscope, la télécommande ou le minitel. La focale du chercheur n'est donc plus centrée sur les caractéristiques des objets ou celles des usagers, mais plutôt sur le comment de leur utilisation dans un contexte précis<sup>56</sup>. L'usager des technologies numériques n'est ainsi pas un simple consommateur des services qui lui sont offerts ; chaque individu négocie un sens particulier en mettant « son identité personnelle et son identité sociale dans la construction de ses usages » (Jouet, 2000). Cette chercheuse française considère que les pratiques de communication qui intègrent les TIC s'élaborent autour d'une double médiation :

- « la médiation est technique car l'outil utilisé structure la pratique ;
- la médiation est sociale car les mobiles, les formes d'usage et le sens accordé à la pratique se ressourcent dans le corps social ».

---

<sup>56</sup> Les termes de pratiques et d'usages ont donné lieu à de nombreuses discussions scientifiques, mais elles tendent à se tarir aujourd'hui, et les deux termes sont désormais considérés par la plupart des auteurs comme synonymes. Le terme « usage » s'est cependant généralisé en SIC dans les études mobilisant des usages d'objets techniques ; et le terme « pratique » est plutôt retenu pour qualifier la relation à d'autres types d'objets ou de médias avec la même perspective théorique (pratiques culturelles ou médiatiques par exemple). Le terme « pratique » est alors principalement employé par les chercheurs qui étudient le comportement des usagers dans les différentes sphères (professionnelle, privée, informationnelle) et qui s'intéressent principalement à l'expérience.

Flichy, (2008) relève également le fait qu'« étudier les usages des TIC est moins observer ce que chacun fait avec un objet technique, qu'examiner comment les interactions sociales se construisent à travers la technique, aussi bien pour s'en emparer que pour agir dans nos sociétés ». La sociologie des usages prend donc en compte, en plus de la dimension interactionnelle avec les machines, les pratiques privées et professionnelles, les relations avec les autres dispositifs d'accès à l'information et les dimensions individuelles et collectives de ces pratiques. Dès lors, l'usage est avant tout social, il doit être observé en contexte, et s'inscrire dans la durée (Perriault, 1989). Dans notre mémoire nous employons le terme de « pratique » au sens développé par Belisle, (1999) de « conduites complexes ayant pour objet les médias, incluant choix, appropriation, assimilation, réflexivité, contextualité, valeur morale, culturelle et sociale ». Nous retenons également le caractère social et l'inscription sur la durée, c'est à dire le fait que la pratique soit stabilisée.

Dans notre seconde partie de revue de littérature, nous constaterons une diversification des profils de veilleurs professionnels vers des veilleurs amateurs, avant de questionner les pratiques de veille ordinaires, pour en dernier lieu, nous attacher à comprendre les motivations actuelles des veilleurs en ligne en prenant acte du nombre réduit de travaux qui traitent de cette question.

## 2.1. Des veilleurs professionnels aux veilleurs amateurs

Plusieurs éléments révèlent une porosité accrue des frontières entre les pratiques amateurs et professionnelles : la veille a par exemple trouvé sa place dans les pratiques informationnelles quotidiennes des internautes grâce aux outils du web social qui facilitent un accès aux flux d'informations gratuits (Jouët et Rieffel, 2013 ; Granjon et Le Foulgoc, 2010). En outre, le web a profondément modifié l'accès aux biens culturels et à leur consommation dans le cadre des passions culturelles (Donnat, 2009) permettant ainsi de démocratiser les pratiques. Dès lors, qui sont les veilleurs amateurs ? Quelles sont leurs caractéristiques ? Quelles distinctions avec les veilleurs professionnels ?

Après avoir mis en avant les contours flous de la profession de veilleur à travers notamment un panorama des acteurs de la veille établis à partir de travaux en sciences de gestion, LIS et SIC, nous dresserons un constat des compétences requises en faisant un focus sur la notion d'expertise, puis nous établirons les caractéristiques du statut d'amateur à partir notamment des travaux emblématiques de Flichy (2010).

### 2.1.1. Une profession aux contours flous

La veille est une pratique ancienne, qui s'est massivement développée dans les années 1990 dans le contexte du développement de l'intelligence économique (Martre, 1994). Pour répondre à cet essor, des formations universitaires voient le jour avec pour objectif d'asseoir cette profession dans son expertise informationnelle (Couzinet, 2005 : 20). En dépit de cette volonté institutionnelle, il est intéressant de noter que le terme « veilleur » n'apparaît finalement que très rarement dans les définitions de cette pratique dans les travaux scientifiques. De manière surprenante, les travaux scientifiques mobilisent des termes très variés pour renvoyer au chargé de mission de veille. Quatre axes majeurs de structuration se dégagent :

- des termes très généralistes : « chargé de veille », « prestataires de veille » (Association Française de normalisation, 1998) ;
- des termes valorisants la capacité du veilleur à surveiller : « traqueur », « *watcher* », « guetteur » (Jakobiak, 1990) « observateurs » (Chartron, 2006) ;
- des termes valorisant la capacité du veilleur à analyser et traiter l'information : « *knowledge manager* », « *intelligence manager* », « documentaliste veilleur » ;
- des termes valorisant la capacité du veilleur à diffuser l'information « *gatewatcher* » ou « courtier en information ».

Pour soutenir le caractère varié des termes scientifiques caractérisant le chargé de veille, une enquête très récente menée auprès de deux cents professionnels veilleurs dans l'industrie<sup>57</sup> souligne que la veille professionnelle est « un hyper métier » : 100% des professionnels interrogés déclarent avoir jusqu'à cinq rôles différents dans leurs pratiques professionnelles de veille. Ils se disent « analyste, contributeur, sponsor, administrateur technique et animateur ».

En contradiction avec cette approche professionnelle qui soutient le terme « hyper métier » les travaux en sciences de gestion dissocient plusieurs activités et les font porter sur des acteurs différents. Le processus de veille repose alors sur plusieurs

---

<sup>57</sup> Enquête Ami Software ADBS et veille magazine « Usages et métiers de la veille : les tendances du secteur de l'industrie. » <http://www.amisw.com/fr/blog/le-livre-dor-usages-et-metiers-de-la-veille-les-tendances-du-secteur-de-lindustrie-maintenant-disponible/> consulté le 20 février 2015

intervenants clefs, souvent rassemblés sous le terme très vague d'« acteurs ». Jacobiak, (1990 : 42) envisage par exemple trois acteurs dans le processus décisionnel de veille

- un « guetteur » spécialiste de l'information documentaire ;
- un « expert du domaine » qui va traiter, analyser et valider l'information ;
- un « décideur » qui va utiliser l'information pour prendre une décision.

Nous retrouvons dans cette approche segmentée du processus de veille, la distinction forte entre celui qui surveille l'environnement (le guetteur) et celui qui passe la commande de surveillance et qui agira conséquemment aux informations repérées (le décideur). Nous retenons le modèle de Jacobiak car il choisit d'associer un troisième acteur qui détient l'expertise du domaine. Modèle qui est également repris en SIC par Chartron (2006) qui propose également une représentation du processus de veille reposant sur trois acteurs : les observateurs, les experts et les décideurs.

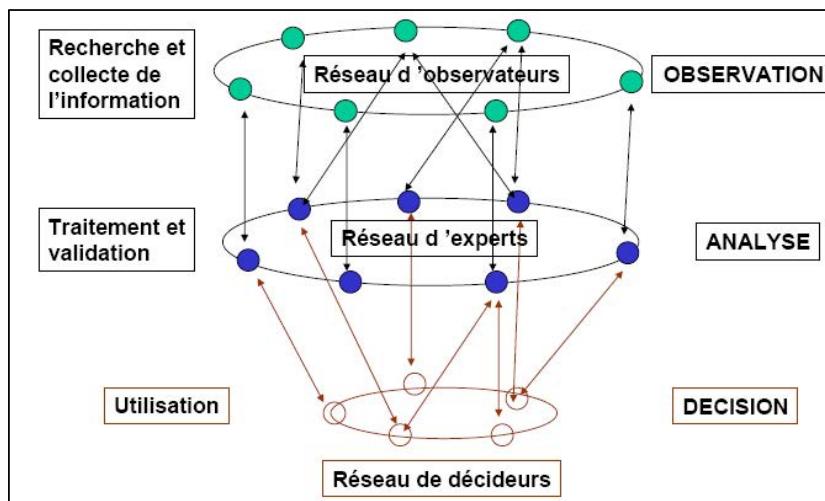


Figure 5 Les acteurs de la veille (Chartron 2006)

L'expertise de la recherche est donc distinguée de l'expertise de traitement et celle de validation de l'information.

D'autres auteurs ne retiennent que deux acteurs forts : le veilleur et le commanditaire (Kislin, 2010 ; Bouaka 2010 par exemple) mettant alors plutôt en avant une relation triangulaire entre le veilleur, le décideur et l'information. Le décideur étant celui qui émet la demande de veille et celui auprès de qui le veilleur va restituer une information à valeur ajoutée. Dans ce triangle, le veilleur est un maillon important, positionné en tant que professionnel de l'information, mais c'est bien le décideur qui

est commanditaire et donc émetteur de la demande et récepteur de l'information trouvée. L'expertise du domaine n'est alors pas mentionnée.

Bulinge, (2002), propose une approche sensiblement différente : il observe que des professionnels exerçant dans des cellules de veille dans des PME PMI font montre de pratiques de veille alors que leur statut est expert du domaine plutôt que veilleur. Ses résultats témoignent que :

- la veille active est conduite par des spécialistes du domaine, elle est ciblée sur une recherche d'information précise à finalité stratégique ;
- la veille semi-active est une collecte d'informations pertinentes pratiquée par les veilleurs ;
- la veille passive est une cueillette d'informations pratiquée par tous les acteurs de l'entreprise (veilleurs professionnels et par des spécialistes du domaine).

Ce chercheur français souligne que des individus qui ne sont pas des veilleurs, mais plutôt des experts du domaine sont donc en capacité de veiller de manière ponctuelle sur des besoins très précis et ciblés. En regard de chaque type de veilleur, il propose une typologie de veille plus ou moins stratégique et plus ou moins ciblée.

Par ailleurs, les travaux en SIC de Rouach, (2010) proposent de confronter l'expertise et l'engagement des veilleurs. Ses résultats correspondent à une échelle donnant à voir cinq types de veilleurs du moins engagé (amateur) au plus engagé (expert) :

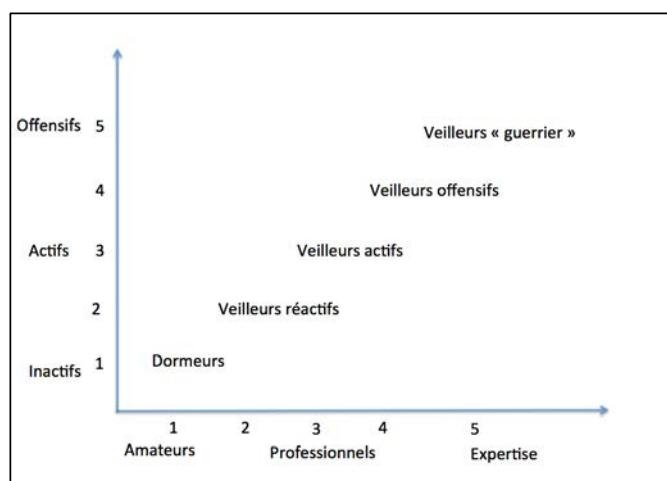


Figure 6 Echelle de l'engagement du veilleur (Rouach, 2010 : 30)

Le « veilleur guerrier » est un professionnel expert très actif alors que « le dormeur » est un amateur inactif. Rouach cite le statut d'amateur dans ses résultats mais pour lui attribuer une valeur d'inactivité. De manière plus surprenante, il positionne sur une même ligne les statuts d'amateur, de professionnel et la compétence d'expertise, ce qui signifierait que des professionnels qui ne sont pas des experts veilleurs peuvent faire de la veille tout de même dans une posture passive.

Même si ces typologies des acteurs de veille ne considèrent pas les mêmes acteurs, elles s'accordent pour observer le veilleur dans un contexte d'entreprise ou d'organisation en proposant des variations dans l'engagement de celui-ci, dans son activité, qui attestent de divergences dans les méthodes de recherche et d'investissement en temps. Nous retenons que le veilleur professionnel est majoritairement considéré comme un prestataire de service qui travaille dans une cellule de veille. Il peut se consacrer exclusivement à la veille ou bien accomplir des missions corrélées ou éparses. Il répond à une commande émise par un tiers auprès de qui il va communiquer ses résultats. Il est souvent un professionnel de l'information documentation avec un diplôme universitaire en conséquence, mais parfois il peut également être un spécialiste du domaine de recherche et donc ne pas être un expert veilleur.

Il est important de rappeler que ces approches soulignent principalement une vision intégrée de la veille dans un processus décisionnel et stratégique plus large qui convoque d'autres acteurs du monde professionnel. Les écarts entre les travaux scientifiques et l'enquête de Ami Software, ADBS et *Veille Magazine* rendent nécessaire de confronter les travaux scientifiques aux pratiques actuelles des professionnels afin de comprendre quelles sont aujourd'hui les missions qui leur sont assignées. En outre, les variantes dans les approches questionnent la notion de l'expertise du veilleur : est-il un expert informationnel ? Un expert du domaine ? Les deux ? Un travail d'observation permettra d'éclairer la distinction entre un expert informationnel veilleur et un expert du domaine et d'éprouver sa validité.

### **2.1.1. L'expertise du veilleur**

Ces questionnements imposent une focalisation sur le terme d'expert afin de comprendre quelles expertises sont nécessaires dans la pratique de veille. De manière intéressante, ce terme ancien renvoie à deux acceptations : au XIIème siècle, il désigne la personne qui part de l'expérience et qui a acquis l'habileté par pratique alors qu'au XVIème, il désigne plutôt une personne savante qui a acquis des connaissances.

L'expertise s'acquierte donc d'une part, par l'acquisition de connaissances savantes ou d'autre part, par l'expérience.

Trois expertises sont à observer dans le cadre de notre étude sur les pratiques de veille : l'expertise du domaine, l'expertise des systèmes et l'expertise informationnelle.

L'expertise des systèmes correspond plutôt à la capacité à utiliser l'environnement (numérique ou physique) pour accéder à l'information. Dans le cadre de notre étude sur les pratiques de veille en ligne, il s'agit donc de la capacité à naviguer sur le web, à connaître et à utiliser les outils de collecte et de diffusion des informations (outils spécifiques de veille, réseaux sociaux, liste de diffusion etc.).

L'expertise informationnelle est définie par Marchionini comme « les connaissances générales d'une personne sur les facteurs relatifs à la recherche d'information et ses habiletés et attitudes pour exécuter le processus informationnel » (Marchionini, 1995). Ainsi, selon la norme AFNOR (1998), les veilleurs professionnels doivent « maîtriser les techniques de recherche, être capable d'interpréter et d'analyser les informations trouvées ». Ils doivent également être capables de formuler de manière synthétique des informations prélevées. Plus récemment, Libmann (2008) répertorie les compétences qui relèvent de l'expertise documentaire en soulignant qu'elles sont communes à celles attendues pour les documentalistes :

- « identifier et acquérir des sources pertinentes ;
- construire une recherche ;
- concevoir et développer des outils de gestion et de capitalisation de l'information ;
- communiquer ».

Ces compétences informationnelles sont très proches de celles requises lors de la recherche d'information.

Enfin, l'expertise du domaine correspond aux connaissances du veilleur dans la thématique de veille. Marchionini (*Ibid.*) note que l'expertise du domaine favorise l'efficacité de la recherche d'information. Les travaux de Ihadjadène et Martins qui ont comparé des individus novices et experts du domaine à des individus novices et experts de l'usage du web nuancent ces résultats. Ils montrent que les experts bivalents témoignent de meilleures performances que ceux d'un seul des deux domaines

(Ihadjadene et Martins, 2004). Plus récemment, Boubée et Tricot (2010 : 40) citent les travaux de Vibert (2009) qui montrent que des chercheurs experts en biologie ont été capables de faire des recherches efficaces sur la base de données *Medline* dans le domaine de la neuroscience en étant tout aussi efficaces que les chercheurs experts dans ce domaine. Ils n'ont cependant pas mobilisé les mêmes stratégies : les non experts ont pris plus de temps pour lire la consigne et les résumés afin de trouver des mots clefs, et pour sélectionner les documents. L'expertise du domaine peut donc être compensée par une expertise informationnelle qui va permettre à un individu chercheur de développer une stratégie différente. Notons que des travaux qui considèrent le veilleur comme une personne centrale dont les missions couvrent la recherche et l'analyse de l'information, insistent sur l'importance du niveau de connaissance du domaine (Aguilar, 1967 : 14 ; Pinte, 2006 : 320 cite Link-Pezet, 1997 ; Hermel, 2010 : 31) qui permet non seulement aux veilleurs d'être plus sensibles et réactifs aux modifications de l'environnement, mais aussi d'être en capacité de fournir une analyse fine de l'information collectée.

Ces trois expertises sont donc entremêlées lors des pratiques informationnelles. Marchionini soutient que l'expertise du domaine prime, pourtant d'autres chercheurs comme Ihadjadène et ses collègues cités par Tricot et Boubée (*ibid.* : 42) soutiennent « que l'expertise du domaine et expertise en recherche d'information sont équivalentes, autrement dit, qu'aucune n'est supérieure pour assurer la performance dans une pratique informationnelle ».

Par ailleurs, Dubois et ses collègues (2005) abordent plutôt la question de l'expertise dans une approche sociocognitive. Ils soutiennent que l'évolution des technologies, des savoirs et des pratiques ont un impact considérable sur le rapport que les individus entretiennent avec les connaissances. De manière plus significative, Flichy valorise l'importance de l'expérience qui rend habile en s'inscrivant ainsi dans la continuité des travaux de Sennett et Dauzat, (2010) et de Certeau et Giard, (1990). Il nomme « expertise ordinaire » ce qui est acquis par l'expérience, et qui permet de réaliser sur son temps libre des activités pour lesquelles on acquiert peu à peu de l'expertise par la pratique (Flichy, 2010). Prenons un exemple décorrélé de nos travaux pour illustrer ce point de manière concrète. Un amateur apprécie le travail du bois, il décide de s'essayer à l'ébénisterie sur son temps de loisir. Pour cela il acquiert des compétences en glanant des informations dans des revues spécialisées, des forums et en expérimentant sur des petits ouvrages. Cette acquisition empirique de connaissances va lui permettre de produire un objet de bonne qualité. Il acquiert seul son autonomie et peut ensuite conseiller son ami novice en lui expliquant les phases

de son labeur, ses essais, erreurs et réussites. L'amateur peut alors devenir un expert non professionnel, qui exerce sa passion de manière remarquable sur son temps libre, dans une activité de loisir, sans être rémunéré.

Enfin, il est important de souligner que le statut d'expert est intimement lié à la notion de légitimité : on ne s'autoproclame pas expert, on acquiert le statut d'expert grâce à la reconnaissance sociale ou institutionnelle. L'expertise n'a donc de réalité que si elle est socialement exprimée (Guyot, 1994). Le web social offre alors une véritable caisse de résonance à cette dimension sociale de l'expert (Roqueplo, 1997).

En complément des critères d'expertise, plusieurs auteurs en science de la gestion, ou en SIC, insistent également sur les qualités intrinsèques liées à la personnalité, et au style cognitif individuel du veilleur. De manière surprenante les notions très subjectives de « sensibilité », « éveil », « curiosité », « attention », « écoute », « ouverture » la « capacité d'étonnement » (Lesca et Caron-Fasan, 2006 : 181) « l'aptitude à capter des indices » (Jacobiak, 1990 : 213), le fait d'être « doué d'une insatiable curiosité » (Dou, 1995) ou « la capacité à explorer » et à « être curieux » (Auray et Vétel, 2014) sont pourtant des compétences estimées majeures qui reviennent de manière très fréquente dans les différents travaux en sciences de gestion. De manière similaire, Chartron (2006) a affirmé que la veille est « avant tout de l'intelligence humaine et quelques outils ». Or, ces éléments difficilement caractérisables et mesurables ne nous renseignent finalement que très peu sur les compétences cognitives requises. De manière encore plus floue, Choo précise que la veille est plus un art qu'une science « *Like art it depends very much on the eye of the beholder. And, I would assert, what that eye sees is conditioned by what lies behind the eye of the beholder, in the interior consciousness of the perceiving subject* 58 » (Choo, 1999). La subjectivité du veilleur est alors mise en avant comme étant une compétence clef.

L'expertise peut donc être acquise par expérience ou par une qualification scolaire ou professionnelle. Trois expertises sont centrales dans les pratiques informationnelles en ligne : l'expertise informationnelle, l'expertise des systèmes et l'expertise du domaine. Toutefois, des travaux témoignent de capacité des individus à compenser l'expertise informationnelle si elle fait défaut notamment grâce à l'expertise du domaine. En complément, notre revue de littérature témoigne d'études dont les objectifs ne sont pas principalement axés sur les compétences du veilleur et

---

<sup>58</sup> « Comme l'art, la veille dépend beaucoup de l'œil du veilleur. Et, j'insiste sur le fait que ce que l'œil voit est conditionné par la subjectivité du sujet qui le perçoit. » Choo, traduit par nos soins

qui finalement restent vagues en mobilisant des notions moins définies scientifiquement comme la curiosité notamment. Les travaux sur les compétences requises dans la pratique de veille sont finalement peu nombreux, ils mettent en avant des similitudes avec l'expertise attendue chez les professionnels de l'information.

### 2.1.2. La figure de l'amateur

Les pratiques amateurs existent depuis toujours et dans de nombreux domaines et notamment dans les pratiques culturelles (Donnat, 2008). Dans le cadre de nos travaux, nous nous centrerons sur les contributions amateurs pour lesquelles les nouvelles technologies offrent un accès facilité supplémentaire à des techniques et outils qui permettent au plus grand nombre d'oser s'essayer dans une plus grande variété de « passions ordinaires » (Bromberger, 2002).

Un nombre restreint d'études SIC signalent des pratiques de veille amateurs chez les étudiants de master (Thiault et al., 2013), les agriculteurs (Fabre, Liquète et Gardiès, 2010), les architectes et éco-constructeurs (Lehmans, Fraysse et Liquète, 2011), ou encore les journalistes (Pélissier et Diallo, 2013) sans toutefois être explicites sur les pratiques efficientes ou les motifs de ces groupes qui ne sont pas des professionnels experts. Ces travaux ne précisent pas les caractéristiques de la veille qu'ils évoquent, ils ne nous apprennent rien sur l'expertise des participants, ou sur leurs motivations.

En regard des carences significatives de travaux sur les pratiques de veille amateurs, nous souhaitons questionner le statut d'amateur dans le contexte du web. Dans un premier temps nous définirons le statut d'amateur, puis nous nous focaliserons sur la porosité avec les professionnels notamment à travers la question de l'expertise, avant de nous intéresser à la dimension expressive des contributions amateurs en ligne. Ces points seront traités à partir de travaux principalement ancrés en SIC mais qui ne s'intéressent pas aux pratiques de veille amateurs. Ils nous permettront toutefois de mieux cerner ce statut.

Une double figure de l'amateur est envisagée (Allard, 1999). Du côté de la réception, l'amateur est un spectateur passionné (Hennion (2009), dont les travaux en SIC sont particulièrement cités, décrit par exemple l'activité de l'amateur musicologue). Du côté de la production l'amateur est un « praticien dilettante ». Citons par exemple, les amateurs qui tiennent un blog culinaire (Naulin, 2014), ou le

développement du journalisme amateur grâce aux sites comme Agoravox<sup>59</sup>, ou aux *pure players*<sup>60</sup> (Noblet et Pignard-Cheynel, 2010), ou encore la possibilité d'une contribution amateur aux savoirs botaniques via le réseau *Tela Botanica*.(Heaton, Millerand, Crespel, et Proulx, 2011).

Les pratiques amateurs sont définies dans une étude administrative consacrée aux pratiques culturelles des français comme : « pratiquées pour le plaisir, à des fins personnelles, ou pour un cercle restreint à des proches en opposition à un exercice professionnel » (Donnat, 1996). Les amateurs se distinguent des fans qui s'inscrivent dans un collectif avec une forte volonté d'identification mais de manière fugace, plutôt que dans une pratique individuelle et durable. Les travaux emblématiques de Flichy en SIC, définissent un cadre théorique des pratiques amateurs (2010) : contrairement au professionnel, l'activité de l'amateur est bénévole, il choisit son projet en fonction de son plaisir, de ses goûts sans être contraint par une commande, ou un cadre organisationnel. De manière totalement autonome, il détermine un cadre temporel pour sa pratique, guidé par ses propres choix et envies.

Quelques travaux récents nuancent toutefois cette étanchéité entre les pratiques professionnelles et les pratiques amateurs (Jouet, 2010). Ainsi, Aubert et Schmitt (2014) s'interrogent sur les contours du statut de photographe amateur en prenant appui sur l'observation du site Citizenside<sup>61</sup> qui permet à des photographes amateurs de poster leurs photographies aux côtés de celles postées par des journalistes. En effet, leur étude montre que « aux côtés de simples amoureux de la photographie, cohabitent des individus se situant à la marge du journalisme et se spécialisant sur la couverture de certains types de manifestations publiques ». Outre cette spécialisation et un partage assidu, les amateurs publient sur ce site sont également rémunérés si leurs photographies sont achetées par les médias incitant les auteurs à mobiliser le terme de semi-professionnel. Dès lors, même s'il ne s'agit pas d'une véritable profession, le statut d'amateur est bousculé. La sociologue Florence Weber (1999) préfère qualifier ce type de standard de « travail à côté » qui correspond à un espace tiers, hors du temps de travail mais qui relève pourtant de la professionnalisation et pouvant donner lieu à une rémunération. Les contours entre amateurs et professionnels sont donc plus flous que ne le définit Flichy.

---

<sup>59</sup> <http://www.agoravox.fr/> Agoravox est un site web qui permet à des journalistes amateurs de poster des articles aux côtés de ceux des professionnels. Il est un emblème du journalisme citoyen à grande échelle.

<sup>60</sup> Médias d'informations en ligne n'ayant pas de version papier.

<sup>61</sup> Plateforme d'actualité participative, qui rassemble des photographes amateurs ou professionnels, des journalistes indépendants et des reporters amateurs.

En témoigne également le numéro de la revue Persée coordonné par Weber et Lamy (1999) consacré aux Amateurs et professionnel : les quatre articles qu'il comporte interrogent ces catégories dans le milieu sportif, musical, de la peinture ou encore celui des éleveurs d'oiseaux de cage en soulignant que la question n'est pas aussi tranchée que par une simple différence de qualité des acteurs et / ou de finalité de l'activité. Le terme de « *pro-am* » est également employé pour désigner cet entre-deux entre professionnel et amateur (Leadbeater et Miller, 2004). Ces deux auteurs donnent l'exemple du système d'exploitation Linux pour illustrer le développement de pratiques amateurs selon des standards professionnels. Linux a ainsi été développé en 1991 par un amateur qui a ensuite mis à disposition le code source dans une volonté de partage et d'enrichissement collaboratif. La qualité de son travail relève d'une expertise, pourtant il ne possède pas de diplôme en informatique. Les « *pro-am* » peuvent avoir un impact sur la culture, l'économie ou le développement en accomplissant des choses que jusqu'alors seuls les professionnels étaient en capacité de faire : les amateurs participent ainsi à « un mouvement de diffusion et d'élargissement des savoirs et des compétences » (Flichy, 2010 : 88).

Par ailleurs, il est intéressant de souligner que pour Flichy, l'amateur ne cherche pas à se substituer à l'expert professionnel ou au professionnel. L'amateur ne possède pas de diplôme ou de qualification en correspondance avec sa passion. Pourtant il est en capacité de développer une « expertise-expérience », que Flichy nomme « expertise ordinaire » autrement dit, un entre deux qui s'acquiert par le tâtonnement notamment, à l'instar de ce que Certeau nomme les « inventions du quotidien », *i.e.* des trouvailles effectuées par des individus ordinaires qui « braconnent dans les savoirs et développent des pratiques réfractaires et originales » (1990). Ainsi, afin de développer sa passion, un amateur peut se mettre en capacité d'acquérir des compétences, se distinguant d'un individu ordinaire par ce processus d'apprentissage. Internet favorise ainsi l'existence des amateurs à « mi-chemin entre virtuose et profane, savant et ignorant » car il fournit à l'amateur des outils, des moyens accessibles pour progresser en autonomie. On ne peut s'empêcher de penser par exemple au développement récent des MOOC qui suscite un engouement fort en offrant la possibilité à chacun de suivre des cours universitaires sur les thématiques de leurs choix. Le web fournit ainsi à l'amateur des « voies de passage » pour lui permettre de se rapprocher socialement et en termes de connaissances et de compétences des experts et professionnels. Une étude de Boullier sur la culture scientifique et technique française souligne par exemple la qualité remarquée d'un site internet amateur spécialisé en aquariophilie. Ce site était devenu le site vers lequel

renvoyaient tous les sites spécialisés dans le monde entier, alors que les autorités du domaine (les aquariums de la culture scientifique et technique) ne le prenaient pourtant pas en considération (Boullier, 2008). En prolongement, une étude sur la critique cinéma amateur montre également que ces « critiques réguliers » tendent à utiliser le même langage et à adopter le style d'un critique professionnel (Pasquier, Baudoin, et Legon, 2014).

Dans une perspective plus critique, le champ de recherche *digital labor*, invite à envisager une exploitation bénévole des internautes. En effet les contributions amateurs (entre autres activités en ligne) pourraient être qualifiées de travail implicite qui ne serait donc pas rémunéré. Toutefois, cette question est encore trop largement débattue pour retenir un consensus. De fait, nous souscrivons à une approche positive des contributions amateurs : « les internautes ne sont pas des travailleurs qui s'ignorent mais des amateurs heureux » (Flichy, 2016).

De manière remarquable, la pratique amateur s'inscrit dans le mouvement d'individualisme contemporain qui souligne la volonté de l'individu de construire son identité, de se consacrer à des activités qui lui font plaisir. Les amateurs privilégient le plaisir, l'apprentissage autrement dit l'activité en elle-même plutôt que le produit. Leur but premier n'est pas de produire un objet exceptionnel mais plutôt de se donner les moyens de le produire. Selon Flichy, cela participe à une quête identitaire qui incite l'amateur à exprimer sa singularité face aux autres. Dans une veine similaire, Bromberger (*Op. cit.*, 2002) évoque dans son ouvrage sur les passions ordinaires la notion « d'héroïsation de soi » qui renvoie à des modes de constructions identitaires dans la mesure où chacun est amené à mettre en scène sa singularité. Cela permet, d'une part aux individus d'accéder à un moi intime, et d'autre part de le donner à voir pour développer un sentiment d'appartenance à une communauté. Sur internet, la construction identitaire de l'amateur se fait en réseau : il s'inscrit dans des collectifs qui lui permettent d'obtenir conseils, avis et expertises et de faire reconnaître son expertise ce qui conduit Flichy à affirmer que « le web contemporain est devenu le « royaume de l'amateur » (Flichy, 2010 : 7).

Les travaux sur les pratiques amateurs sont aujourd'hui nombreux, et les recherches s'accordent sur le fait que les participations amateurs sont un ensemble hétérogène. Pour certains, il s'agit d'un véritable *empowerment*, pour d'autres d'une prise de pouvoir militante, mais finalement à l'instar des productions sur la blogosphère ou sur les forums, un petit nombre de participants a une production démesurée, alors que la grande majorité contribue peu, épisodiquement, voire pas du tout. Les frontières amateurs et professionnels sont en cours de redéfinition et

notamment à cause ou grâce à la démocratisation participative liée au web social. Il est donc nécessaire de réfléchir de l'intérieur sur les pratiques amateurs, de rencontrer les passionnés pour comprendre leurs usages et leurs motivations. C'est cette opposition entre amateur et professionnel, et la porosité des frontières dans les pratiques effectives de veille ordinaire qui constituera plus précisément le cœur de notre analyse.

### 2.1.3. La curation : une pratique de veille ordinaire ?

En 1977, Patrick Wilson postule que les individus « découvrent » fréquemment des informations dans leur vie quotidienne « *men discovers information in everyday life while monitoring the world* » en regardant la télévision ou en lisant un magazine sans que cette activité ne soit dirigée par un but informationnel spécifique. Pourtant ce n'est que vingt ans plus tard, que les travaux de Savolainen (1995) sont pionniers dans l'exploration de ces contextes de recherche hors du champ professionnel. Ils donnent naissance au champ d'investigation *everyday life information seeking (ELIS)* qui considèrent l'acquisition autonome d'information par des individus ordinaires (c'est à dire non professionnel, ou expert) dans leur vie quotidienne.

Nos hypothèses sur des pratiques de veille chez les amateurs invitent à questionner les pratiques informationnelles ordinaires. En effet, si les amateurs font effectivement de la veille, quelles sont leurs thématiques de prédilection et à quels moments mobilisent-ils ce processus singulier ? A quelles fins ? Dans quels contextes ? À la marge des travaux sur les pratiques ordinaires, nous souhaitons interroger la pratique récente de « curation » qui est associée à la pratique de veille en ligne et qui propose aux internautes professionnels, comme aux internautes ordinaires, des plateformes dites de « curation sociale » qui leur permettent de collecter, sélectionner et partager de l'information en ligne.

Nous allons définir rapidement le champ des pratiques ordinaires, avant de nous attarder plus précisément sur le phénomène de la curation qui participe à la mise en visibilité des pratiques ordinaires des veilleurs amateurs : après avoir illustré le caractère marketing de la naissance de la curation, nous nous appuierons sur les très rares travaux scientifiques pour définir cette notion et la confronter à celle de veille.

Les travaux empiriques inscrits dans le champ *ELIS* se focalisent sur les pratiques informationnelles actives et passives en contexte de loisirs dans une approche sociologique qui observe les facteurs sociaux, culturels, cognitifs, économiques et temporels. Savolainen envisage ainsi les pratiques informelles des

usagers dans des thématiques variées et variables en fonction des besoins des individus considérés comme des entités spécifiques et différentes en fonction d'un contexte social ou culturel. Ce chercheur emblématique nomme « *passive monitoring of everyday life*<sup>62</sup> » la façon dont les individus surveillent les informations quotidiennes et cherchent des informations à des problèmes spécifiques du quotidien

« *The passive monitoring of everyday life events can be conceived of as a life-long activity focused on the care of everyday matters. (...) This aspect emphasizes the passive side of seeking orienting information; all that is required is to keep an eye on life environment and register information as it flows from different media*<sup>63</sup>».

Son modèle prend également en considération le facteur de temps ce qui est assez novateur et peut nous fournir une base de réflexion par rapport à la pratique de veille qui est à mettre en place sur le long terme. Cet auteur a ouvert la voie à de nombreux travaux dans le champ du *everyday life seeking* observant des publics variés dans des situations ordinaires. Nous retenons principalement ceux de McKenzie, (2003), qui s'intéressent aux pratiques informationnelles hors ligne des femmes enceintes de jumeaux, que nous avons précédemment cités car ils retiennent le concept de veille.

Plus récemment, le terme curation apparaît en 2009 dans les sphères du marketing, des blogueurs et des influenceurs, pour évoquer une pratique en ligne proche de la veille. Ce terme est médiatisé par Steve Rosenbaum, qui a été le premier à proposer une plateforme de curation dédiée aux jeux-vidéos en ligne, et Rohit Bhargava spécialiste du web marketing qui a publié sur son blog un manifeste de la curation en 2009<sup>64</sup>. Tous deux présentent la curation dans le contexte du foisonnement informationnel du web social comme « *a key to information overload* » autrement dit, une solution à « l'infobésité » et la surabondance d'information. Rohit Bhargava définit la curation comme « l'action de trouver, regrouper, organiser et partager le contenu en ligne le meilleur et le plus pertinent sur un sujet spécifique ». Cette définition, née dans le milieu du web et du marketing, est toutefois rapidement admise et reprise par de nombreux influenceurs dans leurs discours prescripteurs. En 2012, elle est affinée de manière scientifique dans un article d'un numéro de la revue

---

<sup>62</sup> La surveillance passive des événements de la vie quotidienne (traduit par nos soins).

<sup>63</sup> « La surveillance passive des événements de la vie quotidienne peut être conçue comme une activité continue, axée sur la prise en charge des questions de tous les jours. ( ...) Cet aspect souligne le côté passif de cette recherche d'informations ; il s'agit de garder un œil sur son environnement quotidien et d'enregistrer des informations issues de différents médias » traduit par nos soins.

<sup>64</sup> <http://www.rohitbhargava.com/2009/09/manifesto-for-the-content-curator-the-next-big-social-media-job-of-the-future.html> consulté le 05 Mai 2015

scientifique *Documentaliste Sciences de l'information* consacré à l'émergence en France de la curation. De manière plus informationnelle, la curation est donc définie en SIC comme un moyen de « repérer divers contenus numériques en fonction d'une thématique donnée, de sélectionner et filtrer les plus pertinents, de les organiser, de les structurer à travers un dispositif de scénographie et d'en favoriser la diffusion » (Mesguich, 2012).

En regard, l'ADBS, propose une définition qui s'inscrit plutôt dans une approche techniciste du web social : « la curation désigne un ensemble de pratiques et une gamme d'outils destinés à des opérations de re-publication web<sup>65</sup> ». En effet, les outils de curation automatisent la collecte de contenus en agrégeant à partir de mots clefs ou de flux RSS les contenus mis à jour sur le web, et permettent aux internautes de les organiser, et de les conserver sous une forme propre à chaque marque (tableaux pour *Scoop it*<sup>66</sup>, arbres à perles pour *Pearltrees*<sup>67</sup> ou note de synthèse pour *Storify*<sup>68</sup> qui sont les outils les plus fréquemment cités par les prescripteurs). Ce véritable phénomène marketing dont Cardon parle en terme de « nouvelle mode déjà démodée »<sup>69</sup>, a été repris massivement sur la blogosphère, par les influenceurs et par les prescripteurs, ce qui a permis de le publiciser. Plusieurs plateformes valorisent ainsi la facilité avec laquelle elles permettent à leurs usagers de réaliser les étapes de recherche, traitement et diffusion d'informations devenant par là-même plus accessibles aux non-experts informationnels. Dès lors, selon Marc Rougier<sup>70</sup> (PDG de Scoop it) la moitié de ses clients sont des utilisateurs qui ne sont pas des professionnels et dont les comptes correspondent à leurs passions car « tout le monde peut être curateur » (Garnier, 2012 ; Delcroix, 2012 ; Hall et Zarro, 2012).

Le terme curateur, qui renvoie au commissaire d'exposition dans un musée qui prend soin de ses collections, rappelle ainsi le fait de collecter des ressources en ligne, de les compiler dans une bibliothèque pour les exposer dans une volonté de partage

---

<sup>65</sup> <http://www.adbs.fr/vous-avez-dit-curation-1-definition-historique-des-pratiques-outils-et-usages-115668.htm?RH=1266334869518 - sthash.2dXuBgaL.dpuf> « Discover, curate and publish great content to get visibility online » Consulté le 09 Mai 2015

<sup>66</sup> <http://www.scoop.it/>

<sup>67</sup> <http://www.pearltrees.com/> « Organisez, explorez et partagez tout ce que vous aimez »

<sup>68</sup> <http://storify.com/> « Storify is the easiest way to find, collect, and share what people are saying all over the web ».

<sup>69</sup> <http://cblog.culture.fr/tous-editeurs-les-promesses-incertaines-de-la-« curation »/> consulté le 05 Mai 2015

<sup>70</sup> Interview BlogoStart'Up : Marc Rougier pour Scoop it 12 novembre 2011 <http://www.blogoergosum.com/29261-linterview-blogostartup-marc-touvier-pour-scoop-it-2> consulté le 05 Mai 2015.

certes, mais aussi de publicisation de soi et de ses passions (Minocha et Petre, 2012). Le curateur est celui qui « identifie les sources, trie, collecte les informations, agence les contenus puis les diffuse, et les expose ainsi sur les réseaux sociaux » (Alloing, 2012a). Les services de curation de contenus en ligne offrent alors aux usagers la possibilité de devenir leur propre média en procédant alors à une redocumentarisation du web (Alloing, 2012b). « *You are the content you publish*<sup>71</sup> » est d'ailleurs le slogan par lequel *Scoop It* a attiré ses usagers.

Outre cette publicisation de soi facilitée par le web social, la curation n'est pas une pratique nouvelle : elle regroupe plusieurs activités informationnelles déjà existantes (collecte, tri, sélection, annotation, indexation, diffusion), qu'elle rend visibles et accessibles à des internautes veilleurs-amateurs-novices. Veille et curation sont finalement deux pratiques très proches, plusieurs articles de prescripteurs les associent hâtivement, quelques très rares travaux permettent de tenter un premier éclairage. Contrairement à la veille qui est sectorisée, la curation est transdisciplinaire (Lambert et Landaverde, 2013 : 61). De manière plus précise, Alloing, (2012a) oppose veille et curation afin d'éclairer la porosité de ces deux pratiques. En reprenant les étapes du processus informationnel de veille, il oppose le curateur au veilleur qu'il considère comme un professionnel dans un système.

Activités	Curateur	Veilleur
Collecte	Collecte libre en fonction des centres d'intérêts	Structuration de la collecte ; apports d'outils et de méthodologies
Archivage	Pas d'archivage ; ou indexation libre	Proposition d'outils ; mise en conformité avec le système interne
Choix des sources	Choix libre en fonction des affinités	Proposition de critères de qualification des sources ; vérification de la véracité des informations
Diffusion	Diffusion sur les outils propres au curateur ; contexte mouvant	Contextualisation des informations ; ciblage des destinataires ; structuration de la diffusion
Analyse	Rare analyse des informations	Insertion des informations collectées dans un contexte d'analyse stratégique propre à l'entreprise

Tableau 10 Veille *versus* curation (Alloing 2012)

---

<sup>71</sup> Vous êtes ce que vous publiez (traduit par nos soins).

Ce tableau met en valeur les attributs amateurs et novices du curateur qui agit de manière autonome et subjective. Les sources sont sélectionnées par critères affinitaires, l'archivage et l'analyse sont optionnels, la diffusion soumise au choix de plateforme du curateur. Cette approche conceptuelle met en avant un regard techniciste dans lequel le curateur est avant tout un usager d'une plateforme qui « subit », adapte sa pratique aux possibles techniques qu'elle lui propose. L'article d'Alloing ne laisse pas envisager que le curateur ait une volonté initiale de faire une veille amateur et donc de choisir un outil en conséquence. A *contrario*, certains professionnels de l'information comme les documentalistes qui ont des pratiques de veille se servent de ces plateformes de curation pour publier et partager leur travail de veille (voir les nombreuses formations à la veille proposées par les différentes académies dans le milieu des professionnels documentalistes scolaires).

Le faible nombre de travaux rend nécessaire d'approfondir la notion de la curation et de la vérifier de manière empirique afin de déterminer si la pratique de veille amateur existe en dépit de ces plateformes comme tendent à le laisser penser Lambert et Landaverte (2013) qui, dans une étude consacrée à la curation sur Twitter, envisagent deux types de curation : la curation automatisée (régie par des dispositifs techniques de filtrage) et la curation « sociale ». Leur hypothèse est que la curation se construit autour de pratiques singulières inscrites autour de nouveaux modèles de gestion des connaissances.

Nous retenons que la curation est (a) une pratique informationnelle (b) transdisciplinaire, (c) de collecte, (d) sélection, (e) stockage et (f) diffusion de l'information. C'est une pratique (g) en ligne alors que la pratique de veille existe hors ligne. Elle peut être considérée comme (h) une pratique amateur dans la mesure où elle n'est pas rémunérée. Contrairement aux définitions de la pratique de veille qui signalent très souvent un objectif précis, ou un domaine ciblé de surveillance, les définitions de la curation de contenus soulignent uniquement la notion de « passion », « envie » (Deschamps, 2012a). Chaque internaute est un curateur en devenir à partir du moment où (i) il choisit de diffuser en ligne ses publications, (j) à des fins de mise en valeur de soi, ou (k) de stockage de ses signets. La sélection des sources est (l) plus aléatoire que dans la pratique de veille et reposeraient (m) sur des critères affinitaires.

Nous souhaitons toutefois attirer l'attention de notre lecteur sur la rareté des articles sur cette pratique, et notamment ceux qui distinguent clairement veille et curation. Plus nombreux sont les articles en langue anglaise, mais ils ne s'intéressent pas non plus à cette distinction pourtant éclairante, ni à caractériser le processus informationnel de la curation : ils envisagent plutôt les motivations de curateurs, ou

dans des approches centrées systèmes de décrire le fonctionnement des plateformes. Dès lors, face à un manque d'études qui analysent finement les pratiques effectives des usagers des plateformes de curation, il semble nécessaire de préciser leurs caractéristiques, en adoptant une focale centrée sur les usagers et leurs pratiques effectives. Nous ne souhaitons donc pas retenir dans nos travaux le terme de curation qui nous paraît encore trop flou scientifiquement tant en matière de processus informationnel que d'usagers, et préférons retenir celui de veille ordinaire.

## **SYNTHESE 2.1**

La diversification des acteurs dans les pratiques de veille observées dans les pratiques professionnelles nous a incitée à établir une distinction à partir de la notion d'expertise, puis de statut d'amateur. L'expert peut être une personne instruite, qui témoigne de connaissances savantes ou scolaires, mais il peut également avoir acquis son expertise s'acquiert par expérience. L'expert peut donc tenir sa légitimité de l'institution qui le désigne (expert institutionnel), mais aussi de la reconnaissance d'un groupe social (expert émergent).

Les travaux sur la pratique de veille ne précisent que rarement si l'expertise nécessaire est savante ou acquise par expérience. Des formations diplômantes existent mais elles ne sont pas les seules voies d'accès à cette mission. Les travaux témoignent d'une vision finalement éclatée des compétences du veilleur, qui doit faire preuve de compétences techniques d'une part, de compétences informationnelles d'autre part, et enfin de compétences cognitives qui ne sont pas très précises dans les travaux.

En regard, les frontières entre amateurs et professionnels sont en cours de redéfinition notamment à cause du web social qui offre une formidable caisse de résonance aux amateurs en permettant au plus grand nombre de montrer ses compétences. Contrairement au professionnel qui subit des contraintes de temps ou de résultats en compensation d'une rémunération, l'amateur bénévole est libre dans son organisation et seules ses envies le guident dans son exercice. A l'inverse du fan, l'amateur conserve la mesure et la maîtrise de sa pratique. Internet lui permet d'acquérir des connaissances et des compétences plus facilement : il côtoie des experts et des professionnels, à qui il peut directement poser des questions par les réseaux sociaux notamment ; il n'est donc pas forcément un novice car il a développé une expertise ordinaire par son expérience.

En outre, la société contemporaine est porteuse d'une volonté d'individuation des individus qui sont plus enclins à laisser s'exprimer leurs passions, à affirmer leurs goûts dans une volonté de partage et de développement d'une culture. Internet permet

à ces passionnés de s'exprimer plus visiblement, de se mettre en réseaux dans une double dynamique d'héroïsation de soi et d'agrégation à un collectif dans lequel ils se reconnaissent.

Quelques très rares travaux *LIS* mentionnent la pratique de veille ordinaire mais elle reste finalement un objet de recherche très confidentiel. Pourtant, récemment le phénomène de la curation, largement repris par la blogosphère et publicisé par les nombreuses plateformes, offre aux usagers la possibilité de trier, collecter, organiser, et partager une information éditorialisée. De manière intéressante, cet effet de mode a pu permettre à des internautes ordinaires d'accéder à des activités souvent réservées aux experts ou aux professionnels. Inscrit dans un cadre de démocratisation des pratiques informationnelles via Internet et le web social, la curation donne à voir leurs pratiques et leurs passions à travers leurs publications sur ces plateformes. Des prescriptions, souvent portées par la voix d'influenceurs blogueurs<sup>72</sup>, énoncent comment les individus doivent veiller, mais l'inconnu demeure sur les pratiques des personnes qui veillent ; les travaux de recherches empiriques ou fondamentales font totalement défaut en la matière.

Le phénomène de démocratisation de la veille engendré par les plateformes de curation nous incite à dire que désormais le veilleur s'individualise, se généralise. Un expert du domaine peut ainsi surveiller activement son environnement sans avoir besoin d'être un expert informationnel pour pouvoir rechercher, collecter, enrichir, rediffuser. Il définit lui-même son périmètre de veille, ses besoins, et son lectorat via les réseaux sociaux peut être extrêmement large et diffus. Proche de la veille, la curation est pourtant différente selon Alloing qui concentre l'analyse de ces deux activités dans le contexte professionnel. Nous estimons pourtant nécessaire d'aller observer les pratiques effectives de curateurs ordinaires afin de vérifier la porosité de ces deux pratiques informationnelles et d'éventuellement envisager qu'elles puissent être similaires.

## 2.2. Les motivations des veilleurs amateurs

Afin d'appréhender les motivations des veilleurs amateurs, nous souhaitons prendre appui sur le courant fonctionnaliste de la sociologie des médias et notamment

---

<sup>72</sup> Environ 37 200 000 résultats sur le moteur de recherche Google pour la requête « comment faire de la veille » consulté le 01 décembre 2014

sur la théorie des « *uses and gratifications* » qui prend racine dans la théorie du « *Two Step Flow* » (Katz, Lazarsfeld et Roper, 2005). Cette théorie étudie la réception des médias par le public et montre que le public des médias est actif puisqu'il est capable de choisir les médias qu'il utilise en fonction de ses besoins et envies. La théorie des usages et gratifications cherche à expliquer pourquoi et comment le public utilise certains médias afin de satisfaire certains de ses besoins. Katz (1973), dont les travaux restent en effet pertinents à bien des égards, en dépit de leur ancienneté, décrit trente-cinq besoins sociaux et psychologiques pour les récepteurs qu'il répartit en cinq catégories :

- besoins cognitifs (acquisition de connaissance) ;
- besoins affectifs (plaisir) ;
- besoins d'intégration personnelle (crédibilité, reconnaissance du statut) ;
- besoins d'intégration sociale ;
- besoin de se divertir ;

En complément, nous retenons également ceux de McQuail (2010), qui observent quatre usages des médias qui sont perçus par les usagers comme positifs :

- se divertir ;
- développer ses relations sociales (socialisation, interactions sociales) ;
- développer son identité personnelle ;
- s'informer (recherche d'information, satisfaction de la curiosité, apprentissage).

Ainsi, les individus utilisent les médias pour se construire un personnage social et se développer notamment par l'apprentissage et le divertissement.

C'est à partir de cette grille de lecture que nous souhaitons éclairer notre revue de littérature volontairement focalisée sur les motivations des veilleurs amateurs en ligne. Nous prendrons appui sur un nombre assez réduit de travaux, qui observent plus souvent les usages des médias sociaux, que la pratique informationnelle de veille, pour laquelle les travaux font défaut, mais qui montrent tout de même dans leurs résultats des éléments qu'il nous paraît important de mentionner pour étayer notre réflexion afin

de construire notre méthodologie. Dans un premier temps nous nous intéresserons aux motivations informationnelles, puis dans un second temps aux motivations sociales.

### **2.2.1. Motivation informationnelles**

Dans leurs travaux sur l'appropriation de l'information dans les classes sociales supérieures, Comby et ses collègues relèvent, dans de nombreux échanges verbaux avec leurs participants, une consommation critique et alerte des médias qui est justifiée par une volonté d'être toujours « en prise » avec l'actualité. Les chercheurs prennent acte de la typicité de leur public, (*i.e.* des individus cultivés, ayant fait de longues études et ayant des postes à responsabilités), pour avancer l'hypothèse que cette motivation répond à un rapport renforcé à leur responsabilité professionnelle, qui les incite à se tenir constamment au courant des derniers événements (Comby, Devillard, Dolez et Rieffel, 2011). Leur consommation des médias d'information est alors motivée par un souci de se démarquer en développant une formation continue de manière autonome.

De manière plus proche de notre étude sur les pratiques de veille, une étude qui interroge les bibliothécaires français indique que 92% des répondants déclarent que la veille professionnelle leur permet de « se tenir informés ». Quelques veilleurs argumentent leur réponse en indiquant qu'ils pratiquent cette activité par « curiosité » ou par « plaisir », voire pour certains avec un « objectif d'autoformation » (Geroudet, 2013). Ces résultats obtenus dans le cadre de travaux de mémoire professionnel, mettent en avant une motivation d'ordre du développement personnel pour une pratique dans un cadre pourtant professionnel. Ces résultats s'inscrivent alors dans un cadre plus large du monde du travail qui laisse aujourd'hui une part non négligeable aux facteurs de compétitivité, qui s'expriment non seulement en matière de productivité mais aussi d'innovation et de gestion des connaissances et des compétences » (Delamotte, 2004 : 9).

Pour prolonger ces premiers résultats qui attestent d'une volonté personnelle de consommer les médias, un sondage effectué en France juste avant les élections présidentielles de 2012 précise que 15% des personnes interrogées déclarent s'informer sur la campagne par Facebook et / ou Twitter, plutôt que sur les médias traditionnels (télévision, presse en ligne). Dès lors, non seulement les individus souhaitent acquérir des informations de manière autonome, à des fins d'apprentissage et de développement personnel, mais en plus ils souhaitent pouvoir choisir délibérément le média et les sources qu'ils consultent. Cette individuation de l'accès à

l’information repose bien sûr sur les apports des technologies du web social que nous avons décrits précédemment, mais aussi sur une dynamique d’ « empowerment<sup>73</sup> » des individus qui prennent le contrôle afin de développer des initiatives personnelles. En effet, les médias sociaux, permettent aux usagers de se libérer des flux centralisateurs d’informations en leur proposant de devenir leur propre *gate keeper*. Pour illustrer des propos en lien avec notre étude, citons les propos de Cardon sur la pratique de la curation qui illustre selon lui la « radicalisation de la critique méfiante qu’adressent les citoyens à l’égard de l’autorité des professionnels de l’information » puisque chaque curateur choisit lui-même ses sources et la façon dont il les compile.

A contre-courant de ces travaux qui valorisent une approche militante de l’accès à l’information (voir les travaux de Granjon, 2014 notamment), Proulx, promeut le fait qu’il n’est pas certain que le désir « d’autonomie médiatique » exprimé par certains individus soit réellement lié à un désir de prise de parole politique et encore moins à un idéal de démocratie participative mais plutôt à « une logique médiatique consommationniste » (2013 : 26). Dans cette perspective, l’actualité fournit notamment un cadre de discussion avec les collègues (Boullier et al., 2004) et répond à une volonté de développement personnel et social. Ainsi, un article récent de chercheurs américains rend compte de résultats après les interviews de vingt usagers de Pinterest dont ils souhaitent comprendre les pratiques informationnelles ordinaires. Les résultats montrent que cette plateforme est utilisée pour (a) découvrir des nouveautés, (b) apprendre, (c) exposer ses centres d’intérêts et (d) favoriser son développement personnel (Linder, Snodgrass et Kerne, 2014).

En complément de ce désir de s’informer, et de favoriser son développement personnel par l’apprentissage notamment, nous retrouvons également la motivation qui répond à une volonté de partage de l’information dans la tradition de « culture participative » développée par Jenkins (2013). A travers la culture fan, cet auteur montre que les environnements numériques sont des lieux privilégiés de production de contenus par le plus grand nombre car les interactions sociales en ligne font désormais partie du quotidien d’une partie de plus en plus importante de la population (Casilli, 2010 : 338) qui collaborent sur internet (Bonfils et Parrini, 2012 : 118). Le web social est alors un terreau fertile pour une « culture de la contribution » (Méadel et Proulx, 1998 ; Cardon et Delaunay-Teterel, 2006). Ainsi, une étude récente sur les usages de Twitter s’interroge sur les motivations des usagers outre-Atlantique de Twitter (Johnson et Yang, 2014). Les résultats montrent que les usagers de cette plateforme

---

<sup>73</sup> Prise de pouvoir

veulent partager des informations avec d'autres, pour échanger, diffuser. Pour compléter ces résultats, l'étude de Cho, Chen et Chung, (2010) consacrée aux motivations des internautes qui contribuent sur wikipédia détermine que l'altruisme, est une motivation corrélée à celle de partage. Dénouel (2011b), dans ses travaux sur la dimension expressive en ligne évoque la veille comme un moyen de diffuser des contenus produits par d'autres. Il s'agit pour les internautes veilleurs d'agréger des contenus épars, de les théauriser, pour ensuite les mettre à disposition. Elle cite l'exemple d'un libraire en retraite, qui s'est investi de la mission de collecter des informations pour les trier et les « mettre à disposition de ceux qui n'ont pas le temps ». Cette chercheuse analyse ce partage sous le prisme de l'engagement citoyen et du militantisme. Le Deuff valorise également cet idéal participatif dans un article d'une revue professionnelle à destination des documentalistes de l'éducation nationale, en les engageant à dépasser la logique de surveillance pour « participer au travail collectif » (Le Deuff, 2009).

L'individuation de l'accès à l'information repose bien sûr sur les apports des technologies du web social que nous avons déjà décrits mais aussi sur une dynamique d'*empowerment* des individus qui prennent le contrôle afin de développer des initiatives personnelles d'accès à l'information et de choix de sources. Elle leur permet de (a) se distraire, (b) s'informer, (c) apprendre dans une dynamique d'autoformation professionnelle et de loisirs, (d) partager l'information à des fins d'altruisme ou de militantisme. Toutefois, ces résultats encore confidentiels pour les pratiques de veille en ligne amateurs nous invitent à une grande prudence et réclament confirmation dans une étude spécifique. Bien que ces études ne décrivent pas des pratiques de veille amateurs, elles offrent pourtant un éclairage sur les motivations des individus à fréquenter les médias d'information en ligne via les réseaux sociaux. Elles donnent des repères que nous souhaitons confronter à la pratique amateur de veille ordinaire en ligne.

### 2.2.2. Motivations sociales

Nos recherches ne nous ont pas permis de trouver beaucoup d'études sur les motivations sociales des veilleurs amateurs. Pourtant, quelques travaux qui ne sont pas centrés spécifiquement sur les pratiques de veille en ligne mais plutôt sur les publications amateurs, ou sur les usages des réseaux sociaux évoquent des éléments qu'il nous semble opportun de mentionner dans notre revue de littérature afin de pouvoir investiguer ce pan lors de notre étude.

Très récemment des chercheurs ont comparé le partage des articles du New York Times et du Guardian sur Twitter, Pinterest, et Facebook afin de déterminer s'il existait des particularités dans la diffusion des articles sur les réseaux sociaux. Leurs travaux montrent que Twitter est le plus utilisé pour partager les articles dont les sujets sont l'économie, les technologies et les informations nationales et politiques. Le réseau social Facebook est plutôt utilisé pour relayer les informations dans les domaines artistiques, mode et loisirs, ainsi que les articles d'opinions. Toutefois, Pinterest reste le premier réseau social pour le partage des articles concernant la mode, la décoration et les loisirs. De manière très éclairante, les chercheurs voient dans la capacité à choisir la plateforme de diffusion d'un type d'information, une fragmentation et une personnalisation des médias numériques qu'ils nomment « *the daily me* ». En effet, chaque internaute s'approprie les informations qu'il diffuse au point d'utiliser un canal de diffusion spécifique en fonction du type d'information qu'il va diffuser, et du public qu'il veut atteindre (Bastos, 2014). Cette individualisation de l'information dépasse alors la volonté informationnelle d'être son propre *gate keeper* en proposant une mise en scène spécifique de l'information collectée qui est ensuite diffusée et offerte au regard d'autrui.

Cette dimension invite Marwick et Boyd, (2011) à interroger la question de l'audience sur les réseaux socio-numériques. Partant du postulat que chaque participant d'un acte de communication a une audience imaginée (*imaginated audience*), les auteurs ont interrogé des usagers de Twitter qui tweetent afin de déterminer comment ils envisagent leur audience sur ce réseau social en particulier, et les stratégies qu'ils mettent en place afin de la garantir. Ils ont posé à cent-quatre-vingt-un usagers ces deux questions : à qui tweetez vous ? Qui pensez-vous qui vous lit ? Les résultats de cette étude montrent que certains tweettent (a) pour eux mêmes (*to myself its a live diary*), (b) pour des amis *IRL*<sup>74</sup> pour lesquels Twitter est un prolongement virtuel de leur amitié. D'autres disent (c) ne tweeter pour personne, et (d) tweeter pour tweeter. Ces résultats nous paraissent tout à fait intéressants car ils rendent compte de trois profils d'usagers. Ceux qui veulent rechercher de l'audience et atteindre un public, ceux qui souhaitent maintenir du lien, prolonger virtuellement leurs attaches réelles et enfin ceux qui disent ne tweeter pour personne pour qui nous pouvons nous demander quel est l'intérêt de tweeter s'ils ne souhaitent pas être lus. En outre, de manière remarquable, être associés à la recherche d'audience paraît surprenant aux interviewés. Pourtant, les éléments pour créer de l'audience, la gagner

---

<sup>74</sup> *IRL* pour *in real life*. Sigle utilisé pour opposer vie en ligne et vie réelle.

ou la maintenir sont connus des producteurs d'expression citoyenne autonome (régularité et fréquence de publication, reprise par les blogueurs par exemple sont des facteurs mis en avant par Denouël, (2010) notamment.

Ces travaux nous engagent à questionner la notion d'expression de soi portée par le web 2.0 dans la sphère domestique, contribuant ainsi à l'introduction d'un courant expressiviste au sein des pratiques ordinaires des internautes (Allard et Vandenberghe, 2003 notamment). Foucault est un des premiers à envisager « les techniques de soi » comme « des procédures qui sont proposées aux individus pour fixer leur identité , la maintenir ou la transformer » (Foucault, 1994). Les notions de présentation de soi et celles d'*éthos* sont souvent associées afin de décrire ces nouvelles pratiques (Amossy, 2010). Pour rappel, l'éthos chez Aristote correspond à l'image de soi que l'orateur produit sur sa propre personne dans une situation de parole publique. La présentation de soi est définie par Goffman, (1973) comme l'image de notre personne que nous projetons dans les interactions quotidiennes.

Allard, chercheuse française en SIC relie cette expressivité à un soi exprimé, textualisé qui se donne à lire sur internet. Pour Olivier Le Deuff, « l'écriture de soi » relève de l'identité numérique et des traces des internautes, elle est « une manière de se manifester à soi-même et aux autres » (Le Deuff, 2011 : 10). En effet, cette dynamique expressive permet à l'internaute de se construire une identité à laquelle il fait face mais qui s'élabore également dans le regard des autres, dans un désir de reconnaissance (Denouël, 2011a). Car finalement, s'exposer, c'est se donner à voir, donner à comprendre qui on est et comment on pense, ce qu'on aime, ce qu'on souhaite montrer qu'on aime. Les travaux de Crepel, (2008) sur les pratiques de folksonomie en ligne sont particulièrement éclairants sur cette quête de visibilité et de confrontation de soi aux autres. Ils interrogent les motifs de l'usage de la fonction d'indexation sur le site de partage de photographie en ligne *flickr*<sup>75</sup> et montrent que certains usagers avouent rechercher une mise en visibilité. Liu, (2007) atteste également que l'affichage de centres d'intérêts des internautes sur le réseau social *Myspace*<sup>76</sup> sert autant à décrire leurs pratiques et leurs goûts, qu'à afficher un ensemble de signes destinés à faire impression sur les autres. Les travaux de Domenget (2013), confirment également ce souci de visibilité dans ses travaux sur la présentation de soi sur Twitter des cadres d'entreprises. Cette dynamique de visibilité repose donc sur une expression de soi facilitée par les médias sociaux, tant dans les pratiques amateurs que professionnelles.

---

<sup>75</sup> <https://www.flickr.com/>

<sup>76</sup> <https://myspace.com/>

Dans une dimension expressiviste, Dénouel (2014) identifie trois régimes dans la production d'informations des amateurs sur internet qui relèvent de la culture de soi dans le « but de valoriser leurs singularités subjectives » : le commentaire, le témoignage et la veille. Dénouel associe alors le travail de veille à celui de redocumentarisation car elle postule qu'il s'articule autour de trois objectifs :

- trier, regrouper, organiser les données relevant de réalités différentes ;
- élargir la visibilité de certains faits ;
- proposer des formes d'intelligibilité différencierées.

La veille est ici envisagée comme un processus de subjectivisation qui permet une indexation visible dans un agencement personnel des informations.

Dans une approche sensiblement différente, Merzeau part du concept d'identité numérique et plus particulièrement de la notion de trace pour souligner le fait que l'homme redocumentarisé partage sa mémoire dans un acte de partage citoyen (Merzeau, 2014). Elle cite en exemple un internaute utilisant la plateforme Pearltrees pour capitaliser ses signets et en les classant et les indexant, afin de les organiser dans une bibliothèque qu'il façonne à son image. Merzeau parle alors de « patrimonialisation des traces ».

De manière parallèle, la dimension expressive des internautes sur les réseaux sociaux questionne également la notion d'engagement. Ainsi, Thousseau et Pelissier, (2013) dans une étude qui s'intéresse aux usagers de Twitter et à leurs pratiques sur ce réseau, ont procédé à des entretiens semi directifs qui leur ont permis de dégager quatre profils :

- les suiveurs : Twitter est un outil qu'ils destinent à la veille, c'est un espace d'écoute, dans lequel ils ne s'expriment pas ;
- les bavards : utilisent Twitter pour chatter ;
- les ambitieux : veulent se positionner en référents du domaine, Twitter est pour eux un espace d'influence ;
- les connecteurs : utilisent Twitter pour discuter de façon sérieuse afin de développer une stratégie de popularité.

Ces travaux, bien qu'ils ne soient pas exclusivement dédiés à la pratique de veille, mais plutôt à l'usage de l'outil Twitter, sont centrés sur une approche expressive. Ils catégorisent des profils sociologiques des usagers de manière éclairante.

Merzeau, propose une approche conceptuelle sensiblement différente, mais qui atteste également d'engagements variables des usagers. D'abord observateur, l'usager de Twitter novice prend peu à peu la mesure de ce média et son engagement sur celui-ci se renforce. Initialement silencieux, il commence souvent par utiliser la fonction retweets pour signaler une information qui le touche, puis il va prendre confiance et rédiger son premier tweet relai d'une information plus personnelle (Merzeau, 2013). Elle reprend la pyramide de la consommation des médias de Guillot (2009).

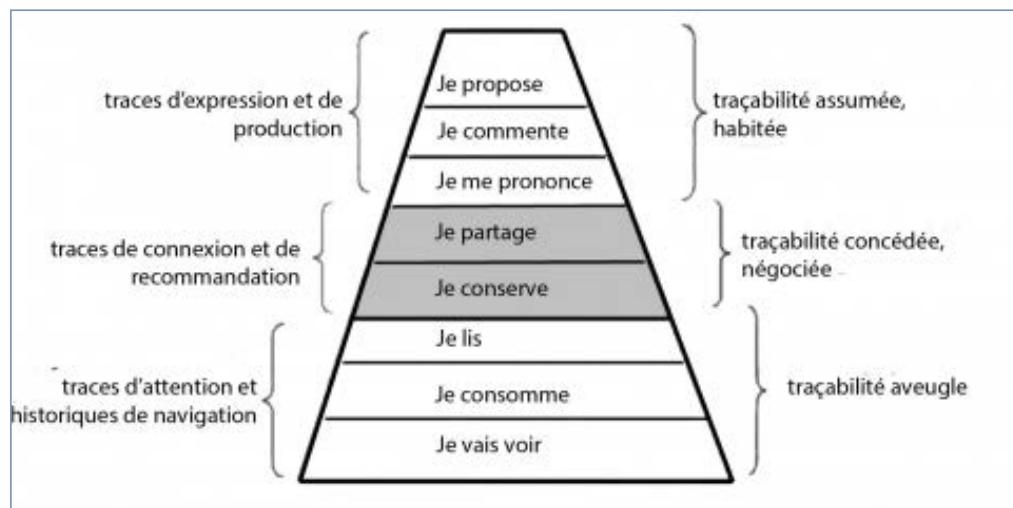


Figure 7 La pyramide des traces (Merzeau 2013)

Cliquer sur le bouton J'aime de la page, correspond à l'étage de la pyramide « Je me prononce ». Commenter le message en question et se joindre ainsi à une forme de fil de discussion, ce que Guillot (2009) a nommé « Je commente ». Recommander (partager) un message en question à ses amis Facebook en cliquant sur le lien prévu à cet effet. En haut de la pyramide, « Je propose » l'internaute participe à la ligne éditoriale.

Nous souhaitons nous appuyer sur ces travaux et sur l'approche expressive de la veille pour calibrer les variations d'engagements et de partage d'information des veilleurs amateurs en fonction des traces qu'ils laissent et de leur engagement sur les réseaux sociaux.

### **SYNTHÈSE 2.3**

Le Web 2.0 en général et les réseaux sociaux en particulier, offrent la possibilité à leurs usagers de produire et de publier des contenus et de valoriser aux yeux de tous leurs productions. Ces nouvelles pratiques expressives permettent aux internautes de performer leurs identités et de partager avec d'autres leurs centres d'intérêts. Dans la lignée des travaux emblématiques de Katz (1973), deux types de motivations se dégagent des travaux que nous avons consultées : d'une part des motivations informationnelles, et d'autre part des motivations sociales.

La consommation alerte de l'actualité répond à plusieurs enjeux que sont une volonté d'apprentissage, un plaisir d'être informé, et donc une gestion des connaissances, et une volonté de partage à des fins altruistes. En complément, une volonté d'autonomisation médiatique est réelle, mais finalement pas nécessairement première. Les motivations sociales reposent sur un courant expressiviste, qui répond à une valorisation de soi dans une exposition délibérée, pour laquelle le web social est alors un véritable atout. L'engagement des internautes est alors plus ou moins prononcé.

### **2.3. Conclusion**

La deuxième partie de notre revue de la littérature avait pour objectif de rendre compte de la dimension sociale de la pratique de veille, tout en questionnant le statut de veilleur amateurs et des pratiques ordinaires en apportant des réponses aux questions suivantes : Qui sont les amateurs ? Quelles sont leurs caractéristiques ? Quelles distinctions avec les veilleurs professionnels ?

Avant d'évoquer l'émergence de pratiques de veille amateur, nous avons souhaité préciser les caractéristiques des veilleurs exerçant en contexte professionnel. De manière surprenante, ils ne sont pas tous expert informationnel, et ne détiennent pas forcément des diplômes ou formation en conséquence. Les travaux en sciences de gestion et en SIC attestent d'une réelle diversité des approches ; le chargé de veille est tantôt expert informationnel, tantôt expert du domaine, analyste ou documentaliste. Les cas de figure semblent aussi nombreux que la diversité des entreprises le permet. Dès lors la figure de l'expert veilleur, qui est pourtant valorisée dans les discours prescriptifs, s'estompe au profit de celle d'une multitude d'acteurs avec des expertises et des compétences variées. De manière particulièrement intéressante, la notion d'expertise peut être acquise par expérience ou par l'acquisition de connaissances, ce

qui ouvre ainsi la porte à des amateurs désireux de progresser. Dès lors, il nous semble nécessaire de distinguer l'expertise des veilleurs professionnels de celle des amateurs afin de déceler des axes de porosité, ou des écarts significatifs.

Par ailleurs, le web en général, et le web social en particulier ont particulièrement favorisé le développement des pratiques amateurs, et ce dans tous les domaines. Contrairement aux professionnels, les amateurs ont une pratique bénévole, autonome et centrée sur leurs passions ou envies. Les frontières entre ces deux statuts ne sont donc plus aussi étanches et plusieurs travaux éloignés de notre sujet le prouvent. Les amateurs s'approchent des pratiques professionnelles en terme de qualité, de reconnaissance (pro-am), voire parfois même de rémunération avec le statut de semi-professionnel. Dès lors dans quelles mesures les frontières amateurs et professionnels veilleurs sont-elles poreuses ? Les travaux manquent, et ce ne sont pas les études relatives à la curation qui permettent de faire un point exhaustif et étayé.

En effet cette pratique informationnelle popularisée récemment permet de (a) collecter, (b) trier, (c) commenter, (d) stocker et (e) partager des informations via des plateformes dédiées. La curation permet également aux internautes de mettre en avant leur *ethos* (via ses passions par exemple) dans une expression de soi facilitée par le web social. Cette manière individualisée de faire circuler de l'information offre aux internautes la possibilité de filtrer de manière personnalisée l'information. Elle est également une activité éditoriale de moindre coût et d'accès plus facile que le travail de production de contenu. Quelques travaux opposent veille et curation mais ils restent encore finalement peu nombreux et les discours prescriptifs d'influenceurs notamment résument le processus informationnel de veille aux seules opérations de collecte, sélection, capitalisation et diffusion (étapes correspondant aux propositions technologiques offertes par les outils du web social), et oublient d'évoquer les notions informationnelles sous-jacentes (besoin et but informationnel), qui questionnent véritablement les pratiques informationnelles effectives, les motivations, et l'expertise des veilleurs pratiquant la curation. De fait, il nous semble important d'arriver à faire le clair entre les préconisations d'utilisation d'une plateforme et l'usage réel qui en est fait. Les profils des usagers et leurs motivations nous semblent être un premier questionnement nécessaire avant d'observer des pratiques effectives pour comprendre pourquoi les amateurs et / ou les professionnels, les novices et / ou les experts mobilisent ces outils facilitateurs.

Nous situons les travaux sur la curation dans le cadre des travaux sur les pratiques informationnelles ordinaires. Ces pratiques personnelles, hors du temps de travail et relative à des centres d'intérêts sont une porte ouverte pour les pratiques

amateurs, mais également pour les professionnels. Les travaux relatifs aux pratiques ordinaires de veille sont pourtant encore peu nombreux qu'il s'agisse de pratiques en ligne ou hors ligne, alors même que Denouël et *al.* affirment que « la veille sur internet est une pratique qui s'avère de plus en plus répandue » (2014 : 84). Cette carence réelle impose de questionner les pratiques ordinaires de veille de manière spécifique afin d'éprouver leur existence réelle. En outre, ils s'attachent principalement à décrire des pratiques passives (McKenzie, 2003), pourtant nous faisons l'hypothèse que les pratiques ordinaires de veille active peuvent également exister.

Enfin, nous avons souhaité questionner les motivations des veilleurs amateurs. Prenant acte du manque de travaux, nous avons inscrit notre revue de littérature dans le cadre théorique des usages et gratifications qui repose sur (a) un public actif, (b) qui choisit les médias qu'il consulte en fonction de (c) ses besoins, (d) ses motivations afin de rechercher un sentiment de gratification qui repose sur (e) son développement personnel, (f) son développement social, (g) sa capacité à le divertir ou (h) à l'informer. Nous avons ainsi travaillé à partir d'études en sciences de l'information relatives aux pratiques informationnelles en général, ou sur les réseaux sociaux en particulier. Ces travaux attestent de motivations informationnelles telles que l'acquisition de connaissances, la quête d'autonomie médiatique (plus ou moins militante), une volonté de s'informer (en lien avec une curiosité personnelle ou une nécessaire gestion des connaissances du fait d'un besoin de performance au travail), ou encore de partager de manière altruiste. Mais aussi de motivations plus sociales, motivées par une culture de soi, avec pour objectif de valoriser ses singularités subjectives au sein du web participatif (Granjon et Denouël, 2010 ; Lambert et Landaverde, 2013). Il s'agira alors dans une dimension expressiviste de parler de soi au travers de sa veille, via une diffusion ou une patrimonialisation de ses traces. Ces travaux encore peu nombreux, ou théoriques pour certains, demandent à être confirmés empiriquement.

### **3. Conclusion générale de la revue de littérature**

Notre thématique de recherche transversale nous a invitée à convoquer une mosaïque de travaux scientifiques en sciences de gestion, en SIC et en *LIS*, et des travaux professionnels. Ils nous ont permis de révéler une approche encore partielle de la pratique informationnelle de veille et de son processus de surveillance qui ne prend pratiquement pas en considération les pratiques « amateurs » ou les pratiques « ordinaire » en ligne. Toutefois, ce vaste panorama permet à la fois de mesurer l'évolution des questionnements au fil du temps, et le fait qu'ils sont tributaires du cadre dans lequel ils sont formulés (cadre disciplinaire, cadre professionnel, cadre scientifique, blogosphère). En outre, la mise en tension de pratiques normées qui relèvent du prescriptif *versus*, ce que font les gens de manière effective, nous intéresse vivement, et ce d'autant plus que les travaux en sciences de gestion ont une visée de performance, alors que nos travaux souhaitent plutôt apporter une visée compréhensive.

Finalement, même si le concept de veille est assez ancien, sa modélisation date de moins de vingt ans, période pendant laquelle le paysage informationnel a évolué fortement avec internet et le passage du web 1.0 au web 2.0. Or, certains travaux qui font toujours office de référence (Aguilar, 1967 ; Choo, 2001 par ex), datent déjà en regard des évolutions technologiques, et ne prennent donc pas en compte les impacts du web 2.0 (O'Reilly, 2007) dans les pratiques informationnelles (Chaudiron et Ihadjadene, 2011). Quelques travaux plus récents, (Alloing, 2013 notamment) observent la veille au sein d'un environnement 2.0, mais ces études observent toutes la veille dans un contexte professionnel, alors que les pratiques aujourd'hui tendent à s'individualiser. De manière parallèle, depuis 2010, le phénomène de la curation offre un cadre marketé aux pratiques de veilles « amateur » qui utilisent des plateformes de curation sociale pour élaborer une veille et donner à voir des contenus collectés (Mesguich, 2012) sans que toutefois cela ne soit encore clairement caractérisé scientifiquement en terme de pratiques informationnelles effectives.

En complément, la veille est également envisagée comme une dynamique de visibilité dans la production expressive d'informations amateur sur internet (Denouël, 2011b). En effet, les études SIC les plus récentes observent à travers les identités agissantes des veilleurs un processus identitaire et citoyen (Georges, 2009, Merzeau, 2009, Granjon, 2014, Merzeau, 2014)), propice à l'expression de soi (Denouël, Granjon et Aubert, 2014) et à l'engagement (Thousseau et Pelissier, 2013). Cette

pratique informationnelle s'inscrit alors dans le cadre théorique des *uses and gratifications* et répond aussi à des motivations informationnelles comme l'acquisition de connaissances, ou le partage altruiste. Toutefois les travaux empiriques sont encore peu nombreux et méritent d'être prolongés.

A la lecture de notre revue de littérature, l'analyse des pratiques « amateur » de veille en ligne apparaît comme insuffisamment traitée en France comme à l'étranger. Les travaux de recherche donnent à voir la veille sous des éclairages parfois anciens, partiels ou parcellaires, oubliant la variété des contextes et situations. Il nous semble d'ailleurs réducteur d'envisager la veille comme un processus unique mais plutôt intéressant de parler des pratiques de veille et de les caractériser en fonction du contexte et de paramètres de situations spécifiques. Notre revue de littérature, nous permet d'embrasser la pratique de veille dans ses aspects sociaux et informationnels, dans ses pratiques professionnelles et ordinaire, et ses pratiques amateurs et professionnelles. Cela peut paraître ambitieux, mais c'est plutôt nécessaire face au caractère singulier de cette pratique finalement encore complexe à définir alors qu'elle est pourtant ancienne. Cela est également pertinent face aux pratiques amateurs émergentes qui réclament un cadre théorique encore à délimiter. Cela légitime notre engagement scientifique et le positionnement de notre question de recherche, en regard des lacunes évoquées dans les travaux et du fait qu'ils sont pour beaucoup inopérants dans le contexte actuel.

Nous présenterons dans la partie suivante notre dispositif méthodologique qui va nous permettre de questionner les pratiques « amateur » en ligne actuelles et de les mettre en regard avec les pratiques professionnelles. Notre étude, résolument orientée usagers, ne souhaitent pas se restreindre à un contexte de veille en particulier mais bien appréhender cette pratique de manière transversale à travers des veilleurs amateurs et professionnels aux profils variés.

## Chapitre 2. Méthodologie

L'objectif de notre recherche est d'observer les pratiques actuelles de veille sur internet pour caractériser leurs évolutions récentes, notamment celles liées à l'évolution des publics et des environnements. Contrairement à de nombreuses études en SIC, LIS ou sciences de gestion, nous ne souhaitons pas appréhender les pratiques de veille dans un contexte ou un environnement spécifique, mais plutôt tenter d'obtenir une vision large des pratiques individuelles des internautes. Trois questions nous semblent centrales :

- Quelles sont les pratiques actuelles de veille en ligne ?
- Qui sont les veilleurs amateurs ?
- Quelles sont leurs motivations ?

Notre revue de littérature permet de dégager deux axes structurants pour notre étude : les pratiques de veille professionnelles *versus* les pratiques « ordinaire », et les veilleurs professionnels *versus* les veilleurs amateurs. Dès lors, nous pouvons décliner plusieurs sous-questions qui s'inscrivent dans le cadre des pratiques professionnelles :

- les pratiques de veille professionnelle actuelles correspondent-elles à celles décrites par la littérature ? ;
- comment se caractérise le besoin d'information dans les pratiques professionnelles actuelles ? ;
- quelles sont les incidences, pour des veilleurs professionnels, de l'émergence de pratiques personnelles amateurs de veille dans le cadre professionnel ? ;

En regard, d'autres viennent préciser notre questionnement des pratiques ordinaires à la fois chez les amateurs, mais aussi chez les professionnels (dans l'optique de

questionner une porosité éventuelle de leurs pratiques personnelles et professionnelles).

- comment les veilleurs amateurs veillent – ils ? Autrement dit, les pratiques ordinaires se distinguent-elles des pratiques professionnelles ? ;
- quelles sont les caractéristiques du processus info-communicationnel de veille ordinaire ? ;
- quelles sont les caractéristiques du besoin informationnel dans la veille ordinaire ? ;
- quelles sont les caractéristiques de la navigation continue et itérative en ligne dans les pratiques amateurs ? ;
- sur quels critères reposent la sélection des sources ? ;
- quels sont les motifs des veilleurs amateurs qui témoignent d'une pratique de veille ordinaire ? ;
- quelles sont les compétences et les expertises effectives pour des veilleurs amateurs ? ;
- quels sont les motifs des veilleurs professionnels qui témoignent d'une pratique de veille personnelle ? ;
- existe-t-il des axes de porosité entre les pratiques professionnelles et les pratiques ordinaires ?

Afin de répondre à ces questions, et face au manque d'étude empirique sur les pratiques « ordinaire » de veille à l'heure du web social, nous privilégions une approche exploratoire inductive (Blais et Martineau, 2006). Nous réalisons donc une première étude auprès de veilleurs professionnels afin de préciser notre grille de lecture des pratiques professionnelles de veille actuelles. Les résultats exploratoires nous permettront ensuite d'observer les pratiques de veille « ordinaire » qui sont au cœur de nos préoccupations (c'est-à-dire celles de veilleurs amateurs conscients de

veiller ou non, et celles de veilleurs professionnels relatives à leurs centres d'intérêt personnels).

Nous avons choisi, dans notre recrutement, de mobiliser la capacité des internautes à se déclarer veilleur ou pas. Nous nous appuyons sur l'auto-déclaration des veilleurs pour constituer nos groupes de participants amateurs car nous souhaitons, avant tout, accéder à leurs représentations sur leurs pratiques. Sélectionner des participants qui revendiquent faire de la veille, nous laisse augurer qu'ils établissent une projection de leur pratique dont nous souhaitons prendre connaissance afin d'accéder à des représentations multiples et variées. Cette subdivision est issue de notre réflexion sur les conséquences de la rareté des travaux sur les pratiques informationnelles de veille amateur qui nous conduit à envisager la veille comme un processus finalement peu connu des internautes. Pour obtenir une approche plus complète des pratiques amateurs, nous envisageons donc que la veille puisse exister sans que les individus en aient conscience et ne puisse donc pas reconnaître cette activité, et ce notamment grâce aux technologies du web social facilitant l'accès à l'information : il se peut que la veille soit aussi aisée pour les internautes que la prose l'était pour M. Jourdain.<sup>77</sup> Cette méthodologie singulière nous permettra d'interroger des contextes suffisamment variés pour permettre des comparaisons multiples de cas (Singly, Giraud et Martin, 2010).

En un premier temps, nous présenterons notre approche qualitative, puis les spécificités de nos publics et leurs modalités de recrutement, avant de préciser les modalités d'analyses retenues pour établir nos résultats.

## 1. Une approche qualitative

Nous appréhendons la veille en tant que pratique info-communicationnelle, dans une approche inédite, croisant théorisations sur le processus de veille et sur les pratiques. Choisir une approche qualitative comme cadre méthodologique nous permet « d'entrer dans la singularité des cas pour multiplier les angles et les possibilités de

---

<sup>77</sup> Lorsque le maître de philosophie explique la prose à Jourdain, il voit dans son écrit la manifestation d'un savoir-savant. Un fait est interprété comme la manifestation d'un savoir alors qu'il n'a pas été démontré de manière explicite par l'élève. Voir *Le Bourgeois Gentilhomme* » de Molière.

comparaisons » (Paillé et Mucchielli, 2012). Nous avons envisagé notre cadre méthodologique afin de nous inscrire dans une problématique sociologique traditionnelle de l'usage : « non comme face-à-face d'un individu et d'un objet, mais plutôt pour braquer le projecteur vers l'individu » (Méadel et Proulx, 1998 : 3). Autrement dit, nous souhaitons questionner les pratiques des veilleurs dans leur épaisseur sociale et non pas l'utilisation spécifique d'un outil de veille.

Nous retenons la méthode qualitative de l'entretien qui nous permet de recueillir des informations donnant accès à des représentations et des épisodes vécus et restitués par nos participants. Nous formons l'hypothèse que les entretiens individuels vont nous permettre de faire émerger les discours sur les pratiques actuelles tout en renvoyant à un espace social qui est celui d'internet. Bertaux (2010) dans son ouvrage consacré au récit de vie considère ainsi l'interviewé comme un « observateur » interrogé sur ce qu'il sait pour l'avoir éprouvé et non sur ce qu'il croit. La « double subjectivité » (Blanchet et Gotman, 2010) du regard réflexif de l'interviewé sur son activité et du passage du registre procédural au registre déclaratif nous paraît particulièrement intéressante pour saisir des usages de veille actuels qui attestent d'une mutation dans les pratiques informationnelles. De fait, nous considérons les veilleurs comme capables de nous livrer des éléments permettant d'appréhender et de comprendre leurs pratiques de veille. Par ce choix méthodologique nous affirmons notre conviction que leur expérience est dicible et partageable (Dubet, 1994).

Nous n'ignorons pas cependant certaines limites de l'étude du discours d'un individu sur sa pratique, qui résultent de la tendance à ne pas tout dire par intention délibérée ou non, mais aussi de la déformation possible de la réalité en raison d'une mémoire défaillante ou du désir de ne pas la dévoiler. Nonobstant toutes ces incertitudes, notre volonté d'écouter un individu rendre compte de sa pratique dans un contexte qui lui est propre, dans une volonté de garantir une « validité écologique » (DeLongis, Hemphill et Lehman, 1992), nous a néanmoins incitée à retenir cette approche spécifique de l'activité.

Nous avons donc pris appui sur un guide d'entretien pour chercher à obtenir des réponses étayées par des exemples. Faire le choix de l'entretien semi-directif, nous permet de ne pas enfermer le discours de l'interviewé dans des questions prédéfinies, ou dans un cadre fermé. Il laisse au répondant la possibilité de développer et d'orienter son propos, tout en permettant au chercheur de suivre une grille de recherche préétablie nourrie des apports théoriques sur lesquels nous souhaitons nous focaliser. Nous avons

également mobilisé la méthode dite des « incidents critiques », utilisée en psychologie (Flanagan, 1954), puis reprise par les chercheurs SIC (Felio et Carayol, 2013 par exemple), qui facilite l'étude d'événements significatifs en conduisant l'interviewé à se remémorer un évènement particulier qui le replonge dans la réalité de sa pratique lors d'un moment singulier pour l'amener à ancrer plus fermement son témoignage dans la réalité de son action. Chaque entretien est ainsi une situation singulière, susceptible de produire des effets de connaissances particuliers dans un cadre pourtant commun qui nous permet d'envisager l'entretien comme une « improvisation réglée » (Bourdieu, 1980). Dans notre démarche qualitative, nos entretiens n'ont pas pour ambition d'être exhaustifs ou représentatifs ; nous avons plutôt pour volonté d'obtenir une saturation des données, qui représente une diversité maximale des données en regard du phénomène étudié.

### **1.1. Veilleurs professionnels *versus* amateurs**

Afin de caractériser chacun de nos participants, nous nous appuyons sur les travaux de Flichy (2010) et Donnat (1996), pour établir que les amateurs correspondent à des individus qui ne sont pas rémunérés et qui font de la veille par plaisir, ou du moins à partir de motivations qui leur sont propres. Nous les distinguons des professionnels qui sont rémunérés pour une mission de veille au sein d'une entreprise ou d'une organisation, et qui ont une expertise relative à la pratique professionnelle de veille.

Notre dispositif méthodologique distingue trois publics (veilleurs professionnels, veilleurs amateurs déclarés, veilleurs amateurs non- déclarés) rendu visible dans la figure suivante.

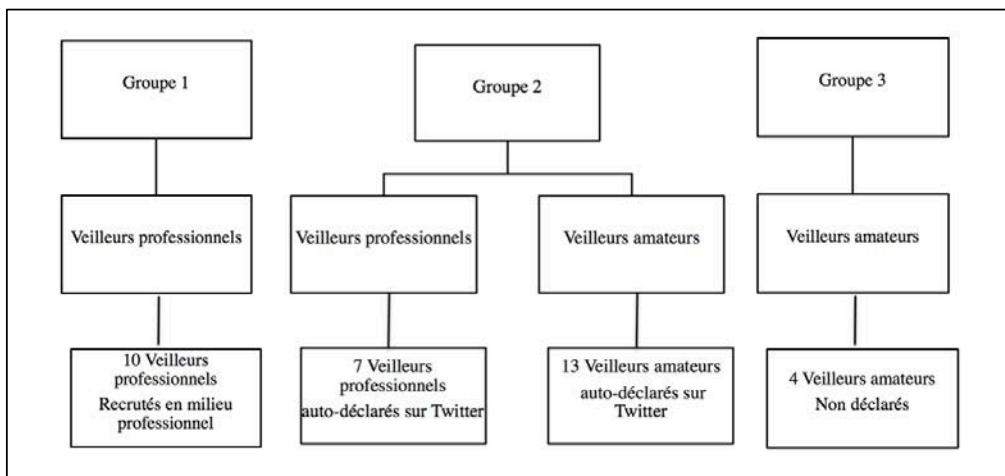


Figure 8 Répartitions de nos trois groupes de participants selon leurs modalités de recrutement

Notre dispositif méthodologique donne également à voir les quatre types de pratiques qui s'y rapportent (veilleurs professionnels et pratiques de veille professionnelles ; veilleurs professionnels et pratiques de veille personnelles ; veilleurs amateurs « se sachant veiller<sup>78</sup> » et pratiques personnelles et enfin veilleurs « ne se sachant pas veiller » et pratiques personnelles) organisées dans la figure suivante.

<sup>78</sup> Précisons ici, que nous avons opéré un glissement entre notre critère de recrutement (amateur auto-déclaré veilleur ou non) et nos sous-corpus de données qui correspondent aux veilleurs amateurs « se sachant veiller » et ceux « ne le sachant pas ». En effet, lors de nos entretiens nous nous sommes rendus compte qu'un de nos participants recruté sur Twitter (Franck (A4)), repéré par les termes « *Freelance curator* » et « *Curating room* » ne connaissait finalement pas l'acception française du terme curation. Il nous a expliqué, lors de l'entretien, utiliser ce terme car il est commissaire d'exposition (*Curator* en langue anglaise). Bien que nous l'ayons retenu pour sa supposée identité de curateur auto-déclaré, nous avons souhaité conserver cet entretien et nous l'avons analysé dans notre corpus de veilleurs amateurs « ne se sachant pas veiller ». C'est d'ailleurs à partir de cet entretien que nous avons commencé à envisager d'interroger des internautes ordinaires afin de sonder leurs pratiques de veille éventuelles. De manière similaire, Julien (A16) recruté dans le groupe 3 des veilleurs non déclarés, nous indique connaître la veille lors de son entretien et assumer le fait de faire une veille. De fait, l'entretien avec Julien sera analysé dans le corpus des veilleurs amateurs « se sachant veiller ».

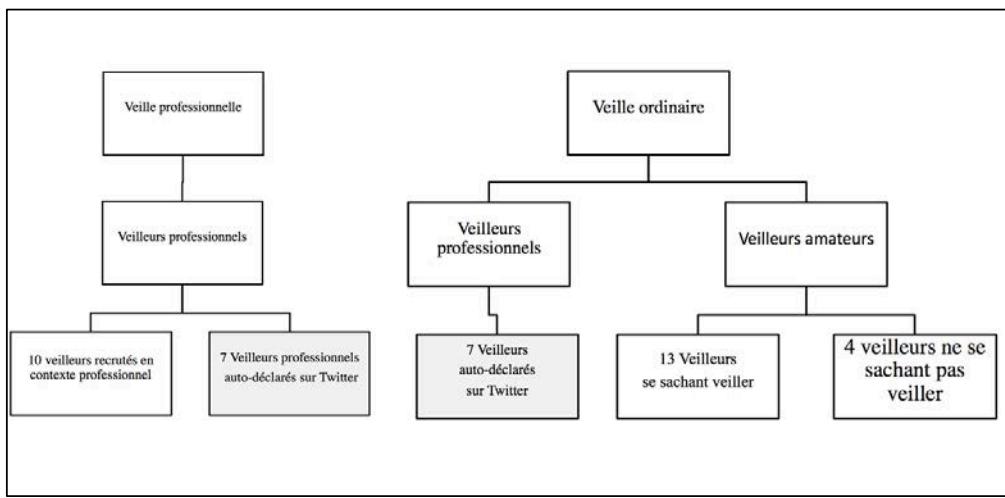


Figure 9 Répartitions de nos trois groupes de participants selon leurs pratiques professionnelle *versus* ordinaire

La comparaison des pratiques nous a amenée à réduire nos multiples corpus à deux : celui des veilleurs professionnels (qui réunit des veilleurs ayant conduit des veilles en milieu professionnel et des veilles en poursuivant des motifs personnels) *versus* celui des veilleurs amateurs (qui réunit les pratiques des amateurs se sachant veiller ou non). La figure suivante donne à lire cette simplification des corpus et les différents groupes de participants qui les composent.

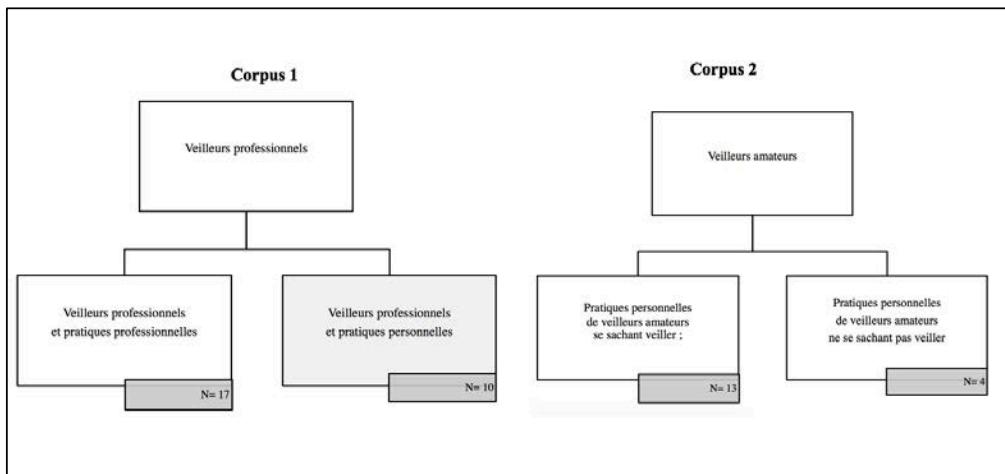


Figure 10 Répartition de nos participants dans nos deux corpus amateur et professionnel

De fait nos corpus de données ne correspondent pas à nos groupes de recrutement (voir en *infra*). Notre deuxième terrain qui devait être exclusivement

constitué de veilleurs amateurs, nous a finalement donné à échanger avec des veilleurs professionnels qui ne se disaient pourtant pas professionnels dans leur biographie Twitter (groupe 2 ; voir en *infra*). Ces participants nous ont donné cette indication au début des entretiens ( $n=7$ ). Nous aurions pu faire le choix d'arrêter les entretiens à ce moment-là, ou de les écarter de nos corpus afin de garantir l'étanchéité des groupes de recrutement selon une distinction de statut. Pourtant, nous avons choisi de maintenir ces entretiens avec des veilleurs professionnels repérés sur Twitter car nous pensons que cela nous permet d'investiguer plus profondément notre hypothèse de porosité des pratiques. Notre deuxième groupe de recrutement, qui correspond aux veilleurs auto-déclarés recrutés sur Twitter, est donc un groupe mixte avec des amateurs et des professionnels qui se disent veilleurs dans leur biographie. Nous avons déplacé ces veilleurs professionnels dans notre corpus premier correspondant aux veilleurs professionnels et constitué de veilleurs professionnels recrutés à l'aide de tiers. Nous retenons donc une opposition franche entre des veilleurs amateurs et des veilleurs professionnels afin de structurer nos résultats, plutôt qu'une cohérence de chronologie de recrutement ou de modalités d'entretiens de nos trois groupes. Ainsi, nos trente-quatre répondants se répartissent de la façon suivante : dix-sept veilleurs professionnels et dix-sept veilleurs amateurs<sup>79</sup>.

Nous souhaitons enfin apporter quelques éléments qui permettent de mieux cerner les caractéristiques de nos participants dont les profils socioprofessionnels sont très différents. Nous nous sommes entretenus avec vingt-et-un hommes et treize femmes. Au moment de nos interviews, neuf veilleurs sont dans la tranche d'âge 20-30, onze sont entre 30 et 40 ans, sept sont entre 40 et 50, et sept sont entre 50 et 60 ans. L'âge ou le genre ne sont pas des critères pertinents à retenir dans l'approche qualitative qui n'est pas basée sur la mise en relation des comportements, des attitudes ou des opinions et des variables sociodémographiques comme dans l'approche quantitative. Toutefois nous en faisons état car il est intéressant de constater que les veilleurs amateurs et professionnels, hommes et femmes, sont représentés dans toutes les tranches d'âges.

---

<sup>79</sup> Nous souhaitons souligner que cet équilibre de répartition n'a pas été recherché lors de la sélection des participants.

Nos participants professionnels témoignent de contextes d'exercices et de diplômes variés. Douze d'entre eux travaillent dans un service de veille auprès de collègues veilleurs, cinq travaillent seuls selon des modalités suivantes :

- quatre chefs de service de veille ;
- huit employés au sein d'une cellule de veille dans une entreprise ;
- cinq consultants.

Tous ces professionnels de l'information sont titulaires de niveaux de diplômes et de parcours de formations hétérogènes (formation continue au sein de l'ADBS<sup>80</sup> (n=1), formation initiale en IUT information communication (n=3), ou universitaire sans lien avec la veille niveau master (n=8), concours CAPES<sup>81</sup> Documentation (n=5)). Thomas, veilleur professionnel, (P9) avoue ainsi avoir été recruté parce qu'il était « *expert du domaine*<sup>82</sup> » et avoir ensuite été formé à la veille lors de « stages en information communication ». Six participants ayant des diplômes universitaires sans lien avouent même s'être formés « sur le tas ». Les dix-sept professionnels avec qui nous nous sommes entretenus n'ont finalement pas de formation identique ou comparable en veille, pour autant ils occupent tous un poste pour lequel ils ont été recrutés pour faire une mission de veille. Cette hétérogénéité des profils et des parcours souligne le caractère singulier du métier de veilleur dont le positionnement professionnel reste encore aujourd'hui flou. En regard, les dix-sept amateurs ont également des statuts très différents :

- deux étudiants ;
- douze participants exercent une activité professionnelle sans lien avec la veille ;
- un retraité d'une activité professionnelle sans lien avec la veille ;

---

<sup>80</sup> Association des professionnels de l'information et de la documentation

<sup>81</sup> CAPES : le certificat d'aptitude au professorat de l'enseignement du second degré est un diplôme professionnel du ministère de l'Éducation nationale français

<sup>82</sup> À partir de cette section les citations entre guillemets sont issues de la retranscription des entretiens.

- deux participants sont sans-emploi au moment de nos entretiens.

Nous disposons ainsi d'un échantillon contrasté, apprécié dans l'approche qualitative.

## 1.2. Trois modalités de recrutement distinctes

Nous avons opéré trois types de recrutement qui ont l'intérêt de nous permettre d'approcher des veilleurs aux profils variés et aux pratiques éclectiques. Dans un premier temps nous préciserons les modalités de recrutement des veilleurs professionnels, puis celles des veilleurs amateurs auto-déclarés et enfin celles des internautes non déclarés.

### 1.2.1. Des professionnels recrutés en contexte professionnel

Entre décembre 2012 et avril 2013 nous avons interrogé dix veilleurs professionnels, exerçant une mission de veille au sein d'une entreprise ou organisation, que nous avons recrutés grâce à la méthode dite de « boule de neige » (Silverman, 2013). Cette méthode consiste à demander aux personnes faisant partie de la population recherchée de désigner d'autres participants, qui eux-mêmes en désignent d'autres, etc. Nous avons donc fait appel à des connaissances afin de nous introduire auprès de veilleurs au sein de différentes organisations ou entreprises qui nous ont eux-mêmes ensuite introduits auprès d'autres veilleurs. Nous leur avons envoyé un mail pour préciser notre demande et le cadre de nos recherches.

Ces personnes ont une mission commune « faire de la veille » mais des contextes d'exercices très différents : la fonction publique hospitalière, l'éducation nationale, la fonction publique ministérielle, mais également des entreprises du secteur privé. Certains sont chefs de service, d'autres ont une mission de veille au sein d'un service de veille, et d'autres ont une mission de veille parmi d'autres missions info-documentaires. Cette diversité recherchée va nous permettre de ne pas cloisonner notre observation dans un type spécifique de pratiques.

### **1.2.2. Des veilleurs auto-déclarés, recrutés sur un réseau social**

Afin d'observer des pratiques de veille amateur en contexte ordinaire, nous avons fait le choix de sélectionner des veilleurs directement sur le média qu'ils utilisent afin de nous assurer une « validité écologique » (De Longis *et al.*, 1992). L'usager étant recruté dans son environnement, avec ses propres outils et face à ses propres besoins d'informations, il est interrogé sur ce qu'il sait pour l'avoir éprouvé et non sur ce qu'il croit (Bertaux et Singly, 2010), ce qui nous intéresse vivement pour appréhender des pratiques complexes et difficilement caractérisables. Le web social offre de nombreux outils aux internautes pour veiller et diffuser leur veille ; pour autant, nous avons résolu de nous focaliser sur un seul de ces outils pour recruter les répondants de notre deuxième groupe. Nous insistons sur le fait que l'outil n'est utilisé dans notre méthodologie que comme un moyen pour recruter nos participants qui seront ensuite interrogés sur leurs pratiques de veille dans une approche globale envisageant des usages d'outils plus variés. Intégrer des variables outils dans des modalités de recrutement ne nous paraît pas pertinent dans notre méthodologie ; car l'outil a pour seule fin de nous permettre d'entrer en relation avec des veilleurs auto-déclarés.

Nous avons privilégié l'outil de microblogage Twitter qui est un service internet gratuit, créé en 2006 permettant d'envoyer des messages de cent-quarante caractères au maximum appelés tweets. Ces tweets peuvent intégrer du texte, des liens hypertextes, des *url*, des images et des vidéos ou des mots dièses (ou *hashtag* (#)). Ces mots cliquables fonctionnent comme des hyperliens afin de signaler la thématique d'un tweet par une indexation personnelle qui repose sur le principe de folksonomie. Les usagers de Twitter peuvent également émettre des *retweets*, qui sont des tweets consultés au sein de leur fil d'actualité et qu'ils redirigent à leurs propres abonnés. Autrement dit, il s'agit pour l'usager de diriger un tweet dont il n'est pas l'auteur vers ses propres abonnés. En complément de cette pratique de diffusion, le service propose à ses usagers de s'abonner à des comptes afin de voir apparaître dans la liste d'actualité tous les tweets que ces comptes auront publiés. Ce réseau social est asymétrique, ce qui signifie que si l'usager s'abonne à un compte, la réciprocité d'abonnement n'est pas obligatoire. Contrairement à Facebook qui propose plusieurs niveaux de confidentialité, Twitter repose sur un fonctionnement dit binaire (tout public ou tout privé).

Twitter est couramment mentionné dans les discours prescripteurs comme un outil de veille pertinent et souvent utilisé (Andrieu, Mesguich, et Thomas, 2013; Delengaigne, 2014 par exemple). Il ne s'agit pas d'un outil de veille spécialisé dans une thématique ou dans un format de document spécifique (contrairement à Pinterest qui est exclusivement réservé aux images par exemple). De manière très intéressante pour notre étude, Twitter est utilisé à des fins informationnelles mais aussi à des fins sociales, ce qui est pour nous une opportunité de rendre visible une porosité éventuelle entre des pratiques de veilleurs professionnels et des pratiques ordinaires. Choisir Twitter nous permet de recruter nos participants à partir d'un outil qui propose à ses usagers de collecter des informations auprès de sources qu'ils ont préalablement sélectionnées et de diffuser des tweets auprès de leurs abonnés. Il propose donc toutes les étapes clefs du processus de veille en un seul et même outil et peut ainsi nous donner à voir les pratiques de veilleurs en ligne.

De plus, Twitter offre la possibilité à ses usagers de publier une biographie extrêmement concise (160 caractères maximum) ce qui oblige à des choix délibérés pour mettre en avant un *ethos*<sup>83</sup> spécifique (Amossy, 2010). Afin de sélectionner nos participants « veilleur amateur », nous avons choisi d'utiliser le filtre de l'usager qui se dit veilleur dans la biographie qu'il édite de lui sur les outils du web social mais dont la profession affichée n'est pas veilleur. Le choix du filtre de l'auto-déclaration<sup>84</sup> sur un réseau social nous permet de repérer aisément les participants de notre second groupe grâce aux biographies qu'ils ont postées sur leur compte ce qui nous intéresse particulièrement car cela signifie que ces usagers ont une perception particulière de la notion de veille.

Nous avons donc recensé les profils Twitter dont les biographies ou pseudonymes comportent les termes « veille », « veilleur », « curateur » ou « curation ». Choisir d'employer ces mots clefs dans un espace qui impose la concision est le signe d'une volonté de mettre en avant cette pratique. La biographie peut être alors considérée comme un *curriculum vitae*, pouvant donner caution aux motivations de l'usager du compte. Faire le choix de collecter les comptes intégrant les termes « curateur » et « curation » nous permet de vérifier si ces termes sont connus et utilisés

---

<sup>83</sup> Affichage d'une identité donnée à voir aux autres. Faire le choix de ce filtre nous expose à des individus qui peuvent revendiquer une identité qui n'est pas réelle. Nos entretiens, et nos observations des identités agissantes nous permettrons de réajuster si nécessaire notre recrutement.

<sup>84</sup> Usager qui a choisi de se proclamer veilleur dans la biographie qu'il édite de lui sur ce réseau social

par les amateurs afin de se définir ou de définir leurs pratiques. Il nous paraît important de faire le point sur ces appellations qui apparaissent dans notre revue de littérature et sont signalées comme un tournant vers des pratiques amateurs afin de vérifier à quel point les usagers s'en sont emparés.

Nous avons utilisé le méta-moteur de recherche *Tactics Cloud*<sup>85</sup> qui nous a permis de collecter les profils Twitter de nos répondants. En effet, le moteur recherche interne de Twitter suit la même logique d'empilement que celle de l'affichage du fil d'actualité et ne nous permet donc pas de connaître le nombre précis de résultats fournis par la requête, ce qui est dommageable. Nous avons effectué quatre requêtes en date du 31 janvier 2014, qui nous ont permis de collecter quarante-trois profils avec les mots clefs curateur ou curation, et trois-mille-sept-cent-dix avec les mots clefs veille et veilleur. Cette méthode de collecte a donc généré beaucoup de bruit. Nous avons donc affiné les résultats en corrigeant les effets de la troncature, autrement dit en excluant manuellement les comptes des mots sans lien avec la veille (« réveil » ou « merveille » par exemple). Nous avons ensuite consulté chaque compte pour sélectionner ceux en cohérence avec notre thématique de recherche selon les cinq critères suivants :

- se dit veilleur ou curateur ou emploie le mot veille ou curation dans sa biographie ;
- ne se déclare pas professionnel de l'information documentation dans sa biographie, son pseudonyme ou sur un site web vers lequel l'usager nous oriente dans sa biographie par un lien à suivre ;
- veilleur individuel (pas d'indication de veille collaborative) ;
- veilleur francophone ;
- compte avec ou sans tweet émis mais avec un nombre d'abonnements supérieur à 10 qui peut témoigner d'une activité de veille active mais que nous qualifions de « silencieuse » sur Twitter.

---

<sup>85</sup> <https://tacticscloud.com/> consulté le 31/03/2014

Ces critères nous ont permis de resserrer notre groupe de participants et de lui donner une cohérence, tout en maintenant notre volonté d'observer des pratiques multiples et singulières.

En dernier lieu, nous devions entrer en contact avec nos éventuels participants. Or, la structure asymétrique de relations utilisée par Twitter ne nous permet pas de contacter par message privé un usager qui n'est pas abonné à notre propre compte Twitter. Nous nous sommes donc abonnée aux comptes repérés et nous avons attendu que les personnes s'abonnent à notre compte en retour afin de pouvoir leur présenter au mieux notre demande et le cadre de nos recherches. Pour cette mise en relation nous avons décidé d'utiliser notre vrai compte Twitter @Canet\_Flo qui est ouvert depuis octobre 2009 et dont la biographie et « l'identité agissante » témoignent d'une activité en relation avec notre pratique professionnelle. Les travaux de Orgad (2008) insistent sur l'importance pour le chercheur de générer un climat de confiance suffisant pour que les participants en ligne aient envie de répondre à nos sollicitations. Nous devions d'abord rassurer les usagers de Twitter dont les comptes nous paraissaient pertinents afin qu'ils aient envie de s'abonner au nôtre, puis les rassurer quant à notre identité de chercheur. Nous avons donc été particulièrement attentifs à nos identités numériques déclarées et agissantes afin de dégager de la confiance autour de la crédibilité de notre demande. Au moment de la prise de contact notre bibliographie indiquait les éléments suivants : « *Doctorante SIC en 2ème année, LERASS, Mes travaux portent sur les pratiques de veille 2.0 - Enseignante Documentaliste - TOULOUSE* ». Nous avons décidé de conserver notre vrai nom en nom d'usager afin de permettre aux répondants de faire une recherche sur un moteur de recherche à partir de notre nom et de consulter notre CV que nous avions pris soin de renseigner en ligne sur les réseaux sociaux professionnels *Linkedin* et *Viadeo*. Nous avons également fait le choix de mettre une vraie photo de nous, en photo de profil et non pas un avatar. Il était important pour nous que les usagers aient confiance et aient envie de s'abonner à notre compte en voyant le sérieux de notre démarche.

Le dernier filtre de sélection de nos participants, plus aléatoire mais finalement décisif, a donc été leur volonté de s'abonner à notre compte Twitter<sup>86</sup>. Dans un premier temps, le nombre de réponses positives selon cette méthode n'était pas assez important

---

<sup>86</sup> Être abonnés mutuellement est une nécessité sur Twitter pour pouvoir communiquer en message privé (ce dont nous avions besoin pour expliciter notre demande).

à notre sens, nous avons dû dans un second temps interroger certains usagers en leur adressant un tweet public pour leur demander de s'abonner à notre compte : « *Je suis doctorante votre profil de veilleur a retenu mon attention, j'aimerais vs<sup>87</sup> interviewer, pouvez-vs vs abonner à moi pour échanger en DM<sup>88</sup>* ». Nous leur avons ensuite envoyé notre demande d'interview en message privé qui est limité également à cent-soixante caractères. Nous avons donc déposé en ligne sur la plateforme Google document un courrier<sup>89</sup> dont nous avons donné le lien url dans le message privé :

« *Merci de me suivre ! Voici un lien vers Gdoc<sup>90</sup> qui vous explique ma démarche pour l'interview*  
[http://docs.google.com/document/d/1Uv2C6YRuORuAnOhSBcDrxt2etMC\\_Ojga255X-MtP8ERY/edit](http://docs.google.com/document/d/1Uv2C6YRuORuAnOhSBcDrxt2etMC_Ojga255X-MtP8ERY/edit) *A bientôt pour fixer 1 RDV !* »

Grâce à cette méthode, nous avons constitué entre janvier 2014 et juillet 2014, un groupe de vingt usagers de Twitter auto-déclarés veilleurs.

Le tableau suivant rapporte les éléments qui ont retenu notre attention lors du repérage des profils sur Twitter ; nous avons supposé à partir de leur lecture dans les biographies et les pseudonymes que les internautes se déclaraient veilleurs.

---

<sup>87</sup> Vs pour vous en raison du nombre limité de caractères

<sup>88</sup> DM pour *direct message* qui signifie sur Twitter message privé envoyé au sein de la messagerie interne.

<sup>89</sup> Voir le document mis en lien, en annexe 2.

<sup>90</sup> Gdoc pour Google document : service permettant de publier des documents en ligne et donc de leur attribuer une adresse url.

Participants <sup>91</sup>	Eléments que nous avons jugés comme relevant d'auto-déclaration dans la biographie Twitter des répondants du groupe 2
<b>Veilleurs professionnels</b>	
P11 Madeleine	« Je vis de veille »
P12 Brice	« Veilleur de jour #communication #énergie #japon #Musique »
P13 Yannick	« Curator »
P14 Salim	« Veilleur technologique et courtier en information – Veilleur 93 »
P15 Baptiste	« Hibou du web, je veille »
P16 Marlène	« Serial veilleuse numérique, muséologie »
P17 André	« Veilleur hétéroclite »
<b>Veilleurs Amateurs</b>	
A1 Maxime	« Veille navale internationale »
A2 Pierre	« Veilleur DDurable curieux de tout en particulier d'#écologie #environnement #Durable #bio #biodiversité #climat #veille »
A3 Olivier	« Veille environnement »
A4 Franck	« Freelance curator – Curating room »
A5 Fabien	« Ne remet pas à demain la veille à faire aujourd'hui »
A6 Emmanuel	« Je partage ma veille quotidienne, mes projets et mes geekeries »
A7 Benjamin	« Je partage les résultats de mon travail de veille sur la performance énergétique et les énergies de demain »
A8 Frédéric	« Veille hétéroclite et éclectique »
A9 Maïté	« Veille sur les infos #généalogie utiles, entre autres, aux membres de notre amicale »
A10 Philippe	« Veille scientifique de revues et institutions sur la 'Santé en Service des SP' de la Société Européenne de Médecine de Sapeurs-Pompiers »
A11 Romuald	« Veille sanitaire, Retweete ce qui s'approche de près ou de loin à l'activité des infirmiers et infirmières #IDE »
A12 Aubane	« Mixeuse de flux et veilleuse ... la nuit »
A13 Florent	« Veilleur de bruit médiatique »

Tableau 11 Eléments que nous avons jugés comme relevant d'auto-déclaration dans la biographie de nos participants

<sup>91</sup> Afin de simplifier la lecture de notre dispositif, nous retiendrons à partir de ce point des correspondances suivantes : (P) pour veilleurs professionnels rémunérés pour cette activité ; (A) pour veilleurs amateurs (au sens d'internautes ayant une activité de surveillance continue de l'environnement sur son temps libre, bénévolement et de manière autonome).

### **1.2.3. Des internautes ordinaires recrutés dans un cercle proche**

Enfin, pour questionner pleinement la notion de veilleur et la réalité des pratiques amateurs, nous avons confronté nos résultats à un troisième groupe de participants. Suite à nos premiers entretiens avec des veilleurs amateurs, il nous est en effet apparu nécessaire, de considérer un groupe d'internautes qui ne se disent pas veilleurs afin d'observer leurs pratiques informationnelles en ligne afin d'y détecter des pratiques de veilles qu'ils ne revendiquent pas ou qu'ils ne sont pas capables d'identifier comme telles par méconnaissance théorique. Nous avons donc interviewé quatre usagers du web que nous avons sélectionnés à partir de connaissances qui nous ont aiguillé vers des connaissances afin de les questionner sur leurs pratiques informationnelles. Nous aurions pu envisager un recrutement similaire à celui de notre groupe 2 en collectant des usagers de Twitter qui ne se disent pas veilleur dans leur biographie, mais nous souhaitions éviter le biais du repérage de ce dernier groupe sur un réseau social connu pour ses caractéristiques d'outil de veille.

Ainsi Françoise est étudiante en 1<sup>ère</sup> année de droit, Nicole, Hélène et Julien travaillent dans une organisation ou à leur compte. Ce dernier groupe comporte un nombre restreint de participants car nous ne souhaitons pas recenser des pratiques, mais simplement vérifier s'il y a un effet Jourdain suite à nos résultats avec les participants amateurs de notre groupe 2. Nous avons limité ces derniers entretiens lorsque nous avons obtenu le sentiment que ces internautes avaient bien des pratiques de veille sans le savoir.

Trois stratégies différentes ont donc été mises en œuvre afin de recruter nos participants : nous avons procédé en trois temps, qui correspondent à trois modalités de recrutement, trois terrains, et trois modalités d'entretiens que nous décrirons par la suite. Nous avons fait le choix de poser rapidement les caractéristiques de nos trois groupes et leurs modalités de recrutement avant de détailler plus précisément les modalités de déroulement des entretiens afin d'aider notre lecteur à se repérer dans notre méthodologie exploratoire.

## **1.3. Trois modalités de déroulement des entretiens**

Le caractère exploratoire et inductif de notre approche en trois étapes nous a permis de faire évoluer, d'enrichir notre méthodologie en fonction de ce que nous avons vu émerger grâce aux premières analyses de chaque corpus et des axes de recherche que nous avons privilégiés. Nous avons estimé pertinent d'assurer un élément de cohérence méthodologique entre ces trois publics et ces trois séries d'entretiens : notre guide d'entretien s'est ainsi enrichi et adapté aux profils des participants en termes de formulation notamment mais il conserve une ossature identique.

Nous préciserons dans un premier temps les modalités de déroulement des entretiens effectués auprès des veilleurs professionnels, puis nous détaillerons l'ossature de notre guide d'entretien, avant d'évoquer les modalités de déroulement des entretiens auprès des veilleurs amateurs auto-déclarés et des internautes veilleurs non-déclarés et les ajustements qui nous ont parus nécessaires.

### **1.3.1. Des professionnels interrogés en milieu professionnel**

Les dix veilleurs professionnels ont été interrogés entre décembre 2012 et avril 2013, lors de rencontres en face à face ou par entretien téléphonique, quand les rencontres n'ont pas été possibles. Nos participants sont dans des zones géographiques variées en France et nous n'avons pas pu aller tous les rencontrer en présentiel. Nous avons dû effectuer quatre entretiens par téléphone. Après leur acceptation, nous avons échangé par mail avec les participants afin de convenir d'un rendez-vous d'environ quarante-cinq minutes. Tous les entretiens ont été enregistrés à l'aide de la fonction dictaphone de notre téléphone, ils ont ensuite tous été retranscrits par nos soins afin de procéder à leur analyse.

Leur durée effective varie entre trente-cinq et soixante-douze minutes, la durée moyenne est d'approximativement quarante minutes. Toutefois, un entretien qui a eu lieu par téléphone est particulièrement long pour ce premier corpus, car pendant l'entretien le veilleur nous a ouvert des droits d'accès à la plateforme de veille qu'il alimente et nous a présenté son fonctionnement afin d'étayer ses propos par des exemples concrets. Nous n'avons pas noté d'autres différences majeures entre les entretiens en présentiels et par téléphone.

Nous avons d'abord demandé aux veilleurs de se présenter en nous indiquant leur âge, depuis combien de temps ils exercent cette mission de veille et quelle a été leur formation. Puis, chaque entretien a débuté par une demande de description du contexte du service dans lequel le veilleur exerce sa mission puis de la mission de veille effectuée. Nous avons ensuite suivi notre guide d'entretien au gré des éléments fournis par le répondant.

Face au manque de modélisation scientifique des pratiques de veille, nous avons pris appui sur le processus normalisé par l'AFNOR (1998) pour élaborer notre premier guide d'entretien qui s'intéresse tout particulièrement aux étapes informationnelles et communicationnelles du processus de veille à destination des veilleurs professionnels. Ce premier guide (voir annexe 3) est composé de six axes de questionnement qui nous permettent à la fois d'observer le cycle de la veille et de le mettre en tension avec des modélisations de la recherche informationnelle produites en *LIS*. Il s'attache à observer l'expression du besoin par un commanditaire, l'existence d'un cahier des charges (modalités à respecter, délais, type d'informations à rechercher...), la finalité de l'information à trouver, la conception du système de veille, la représentation mentale du but à atteindre, les domaines de recherche et niveaux d'expertise correspondants. Une place importante est également accordée aux types de sources et de documents, aux jugements d'évaluation, de pertinence et aux critères de sélection (validité, fiabilité), ainsi qu'aux traitements documentaires effectués sur l'information collectée. Nous nous sommes également intéressée aux modalités de communication de l'information collectée (type de production à restituer, destinataire, modalités de diffusion). Enfin, nous avons également été attentifs à l'estimation du coût cognitif de la veille. Ce premier guide d'entretien est centré sur la rigueur du processus informationnel tel que décrit au sein de structures professionnelles dans notre revue de littérature.

L'ambition de cette première phase d'entretiens est de déterminer les variables entre le processus de veille modélisé par l'AFNOR et les pratiques effectives des professionnels à l'heure du web2.0 afin d'être en mesure d'affiner nos questions de recherche et de pouvoir établir une grille de lecture des pratiques amateurs.

### **1.3.2. Des entretiens par VOIP<sup>92</sup> avec les veilleurs auto-déclarés**

Notre deuxième groupe de participants est constitué d'amateurs et de professionnels veilleurs repérés sur Twitter, qui sont experts ou novices et qui veillent sur des thèmes de loisirs ou professionnels. La présence d'amateurs nous a incitée à modifier sensiblement notre méthodologie car il est plus difficile de les interroger puisque nous n'avons pas de référent commun sur lequel appuyer notre échange (diplôme, formation, cahier des charges, fiche de poste, par exemple).

Nous avons donc adapté notre guide d'entretien (voir annexe 4) pour observer des participants hétérogènes et comprendre les pratiques amateurs dans une dimension sociocognitive afin de saisir l'usage dans un contexte organisationnel situé (Suchman, 1987). Les travaux en SIC de Belisle (1999 : 287) précisent par exemple, que le questionnement peut se porter sur la culture personnelle des individus, sa formation, sur ce qu'on doit à cette pratique. Nous avons donc rajouté des questions relatives à l'expertise, aux dimensions techniques (équipements appropriation des outils), sociales (motivations, temporalité, etc.) et cognitives (difficultés estimées). Les participants professionnels de ce groupe ont été interrogés à la fois sur leurs pratiques professionnelles (à partir du premier guide d'entretiens) et sur leurs pratiques personnelles à partir d'éléments présents dans ce second guide.

Après une présentation des participants, nous avons débuté nos entretiens par la question suivante :

*« Votre compte a attiré mon attention car vous avez choisi d'employer le terme veille (ou veilleur, ou curateur ou curation) dans votre biographie (ou avatar) sur Twitter. Pouvez-vous me dire ce que vous entendez par là ? »*

Les questions ont ensuite été l'occasion d'échanger librement avec nos répondants pour les faire parler de leurs pratiques de veille sur Twitter mais aussi de manière plus large, sur les réseaux sociaux et sur le web.

Pour ce second groupe nous avons procédé à des entretiens par visioconférence pendant une durée moyenne de soixante minutes. Le choix de cette technique nous permet de créer une interactivité plus forte avec nos répondants que lors d'entretiens téléphoniques sans face à face visuel. Nous voyons les visages, les gestes et les

---

<sup>92</sup> « VoIP » pour *Voice over IP* : technique qui permet de communiquer par la voix sur Internet.

réactions des interviewés. Ils sont également amenés à nous voir dans notre bureau ce qui, nous l'espérons, peut accroître le sentiment de confiance qu'ils peuvent nous accorder, et accroître ainsi leur envie de nous livrer leurs pratiques.

Ces entretiens nous ont permis de mieux saisir les représentations sur les pratiques de veille personnelles. Ils constituent également un premier moyen d'appréhender les pratiques de veille amateur. Pourtant, cela ne nous a pas semblé suffisant, car les discours sont subjectifs, parfois tronqués. Nous avons donc souhaité pouvoir accéder au plus près de pratiques de veille pourtant difficilement observables de nos participants amateurs, en associant à nos entretiens l'observation de leurs identités de veilleurs agissantes.

### 1.3.2.1. Une observation des identités agissantes

Pour ce deuxième type de public, il nous paraissait donc également important de pouvoir observer et tracer les pratiques de veille de nos répondants car comme le signale Perriault :

*« L'acte de se servir d'un appareil est souvent impossible à décrire car il est complexe et en partie machinal. La personne observée n'a souvent qu'une conscience partielle de ce qu'elle est en train de faire. L'entretien ne suffit donc pas. Il faut regarder pour comprendre ce que l'on voit »* (Perriault, 1989 : 16).

Cette nécessité de visualiser un pan des pratiques pour compléter nos entretiens nous paraissait essentielle, notamment pour nous assurer que nous avions un vocabulaire commun, ou du moins que nous pouvions cerner au plus près les représentations des répondants en nous appuyant sur des éléments tangibles repérés par nos soins.

Nous avons d'abord envisagé la méthode du *diary* qui demande aux répondants de tenir un journal d'activités, avant de la rejeter car nous avons estimé qu'elle serait coûteuse cognitivement, chronophage et pourrait être rébarbative pour nos veilleurs et ainsi conduire à des biais trop conséquents. Nous avons ensuite envisagé de consulter les historiques informatisés qui nous auraient permis de tracer les connections et la navigation des veilleurs, opération rendue complexe de par la multiplicité des supports possibles pour le veilleur (smartphone, tablette, ordinateur de bureau, ordinateur portable, ordinateur professionnel) et difficile à maîtriser de manière exhaustive pour le chercheur.

Nous avons donc résolu de nous appuyer sur d'éventuelles traces laissées par les veilleurs sur internet. En effet, internet et le web social bousculent la récolte des

données (Case, 2014 ; Hine, 2005 : 109) « *The traces which online activities leave provide a valuable resource to social researchers who wish to understand both what people do online and what significance these* » i.e. les traces laissées par les internautes lors d'activités en ligne constituent une ressource précieuse pour les chercheurs en sociologie qui souhaitent comprendre à la fois ce que les gens font et pourquoi. Nous avons ainsi fait le choix de nous appuyer sur ces traces laissées volontairement sur Twitter qui nous a ainsi également permis de lire les tweets, et d'observer les abonnements et les abonnés de nos participants. Dans ce deuxième groupe, le fil de tweets est ainsi considéré comme un journal de veille partiel car, même s'il ne révèle pas tout l'écosystème éventuellement mis en place par le veilleur, il nous permet d'observer sur le long terme une partie de sa pratique et de « respecter le temps des usages, leurs rythmes et durées » (Perriault, 1989). Ainsi, après le recrutement des participants les comptes ont donc été observés avant l'entretien (nombre de tweets, types de tweets et de retweets, nombres et types d'abonnés et d'abonnements, listes établies par le veilleur) afin d'isoler quelques points que nous avons intégrés à nos entretiens pour approcher au plus près les pratiques des veilleurs. Pendant les entretiens, certains veilleurs nous ont également aiguillé vers d'autres outils en ligne qu'ils utilisaient en complément, et que nous avons consultés rapidement. Cela a permis d'enrichir nos entretiens d'éléments concrets et spécifiques aux choix, aux usages du veilleur.

Observer les usages en ligne et les faire commenter par nos répondants lors des entretiens est une solution fructueuse pour contextualiser et ajouter de l'authenticité aux données en ligne (Orgad, 2008) ce qui évite de réduire les individus numériques à leur identité agissante (Jouet et Le Caroff, 2013). Par ailleurs, cela nous permet également de tester plus précisément la véracité des discours des veilleurs amateurs et s'il y a un écart entre les dires et ce que nous pouvons voir. Il est d'ailleurs particulièrement intéressant de pouvoir interpréter ces variations et de leur donner du sens.

### **1.3.3. Des entretiens en présentiel avec les internautes ne se déclarant pas veilleur**

Notre troisième groupe est composé d'internautes qui ne se disent pas veilleurs. Nous le considérons comme un public complémentaire qui permet d'une part

d'envisager la pratique de veille amateur de façon globale (*i.e.* en considérant des amateurs qui se déclarent veilleurs et d'autres qui ne le font pas) dans la perspective d'un effet Jourdain.

Face à ce troisième public, pour lequel nous supposons des pratiques informationnelles plus diffuses, il nous a semblé primordial de rencontrer les participants afin d'établir des entretiens en présentiel dans notre bureau. Nous tenions à pouvoir contextualiser nos entretiens par des illustrations concrètes et en actes de leurs propos et cela nous semblait plus cohérent en présentiel que par écrans interposés. A cette fin, nous avons demandé à nos participants de venir avec le matériel qu'ils utilisent pour accéder à l'information en ligne sur leur temps de loisir. Tous sont venus avec leurs *smartphones* et leurs ordinateurs portables. Un seul possède une tablette mais nous a dit ne pas vraiment l'utiliser pour rechercher des informations mais plutôt pour consulter des films en ligne. Cette demande nous permet de nous rapprocher de la situation d'observation des identités agissantes des participants recrutés sur Twitter, sans toutefois pouvoir nous inscrire dans la durée. Nous sommes également soumis à ce que les individus veulent nous montrer.

En proposant aux internautes de nous faire la démonstration de leurs pratiques devant nous et sur leurs propres terminaux nous avons pour ambition de nous rapprocher de l'épisode rapporté par Hennion (2009) qui évoque un entretien entre un sociologue et un amateur de musique dans la pièce où l'amateur écoute sa musique. Cet épisode fait suite à un entretien semi-directif pendant lequel le musicologue a répondu aux questions en restant dans le cadre de l'entretien et des attentes présupposées ; ensuite, lorsque l'un et l'autre se retrouvent dans la pièce où l'amateur de musique range ses CD et écoute sa musique, autrement dit là où il vit sa passion, il se livre beaucoup plus. Ainsi, demander à nos répondants de venir avec leur propre matériel pour se connecter et naviguer comme ils le font habituellement permet de voir comment ils accèdent à l'information, quelles stratégies sont mises en place et l'élucidation de leur démarche et de leurs pratiques en est largement facilitée. Nous sommes consciente que rencontrer nos participants dans leur environnement aurait pu être un atout supplémentaire, toutefois cela ne nous a pas été possible et aurait d'ailleurs mérité une véritable immersion afin d'être en mesure d'observer des pratiques de veille itératives et continues. En outre, l'incidence du nomadisme est un point que nous souhaitons considérer dans notre étude et nous ne pensons pas que

recevoir les participants dans notre bureau constitue un contre-sens pouvant desservir nos résultats.

Nous avons conservé la même grille d'entretien que pour le groupe 2 afin de pouvoir dégager des éléments de comparaison tangibles dans l'analyse des discours, toutefois, les questions ont été sensiblement modulées dans leur formulation afin de les rendre compréhensibles pour des individus ne se déclarant pas veilleur (voir annexe 5). Après avoir demandé à nos répondants de se présenter brièvement, nous leur avons posé les deux questions d'amorces suivantes :

- « *Est ce qu'il y a un thème de loisir ou professionnel qui vous amène à consulter régulièrement internet ?* ;
- *Comment procédez-vous ?* »

Nous avons ensuite demandé aux participants de nous montrer en actes comment ils procèdent, à partir de quelles routines et sur quels supports. Les entretiens se sont déroulés pendant une heure en moyenne : le plus long étant d'une heure et douze minutes et le plus court de quarante-neuf minutes. Grâce à notre approche nous avons vu émerger des pratiques que le chercheur ne soupçonne pas et nous avons compris plus finement le sens donné à ces usages par leurs acteurs eux-mêmes.

Nos trois séries d'entretiens ne se sont pas déroulées dans des conditions identiques car nous avons mis en place des stratégies de déroulement différentes du fait de la particularité de recrutement de chacun des publics. Ces différences (entretiens en présentiel, en visioconférence ou par téléphone), ne nous semblent pas relever d'un biais fort car nous avons maintenu la cohérence méthodologique de l'entretien. Afin de mieux visualiser les modalités des différents entretiens de nos trois publics nous avons établi un tableau de synthèse des caractéristiques de nos trente-quatre entretiens (voir annexe 6). Notre guide d'entretien évolutif conserve une ossature commune qui nous permet de considérer la pratique de veille dans sa dimension informationnelle et sociale.

## 1.4. Le traitement de nos corpus de données

Nous avons mobilisé la notion de saturation pour nos entretiens avec les veilleurs professionnels et les entretiens avec les veilleurs amateurs se sachant veiller. Autrement dit, nous avons arrêté nos entretiens exploratoires et nos entretiens principaux lorsque nous avons considéré que la collecte des données ne pourrait plus nous apporter d'éléments singuliers. Le troisième groupe (amateurs veilleurs non-déclarés) qui est plutôt envisagé dans une volonté de produire des entretiens de vérification à la recherche d'un effet Jourdain n'est pas à saturation.

### 1.4.1. La méthode de l'analyse thématique

Avant de donner à lire nos résultats, nous souhaitons expliciter notre méthodologie de travail qui repose sur la méthode de l'analyse thématique.

Tous nos entretiens ont été enregistrés à l'aide de l'application « *notability*<sup>93</sup> » de notre *smartphone*. Ils ont ensuite été retranscrits par nos soins à l'aide d'un traitement de texte ; une grande attention a été portée à la ponctuation de manière à retranscrire le plus fidèlement possible la parole orale en texte écrit.

Nous avons privilégiée la méthode de l'analyse inductive qui est particulièrement bien adaptée à l'analyse de données portant sur des objets de recherche à caractère exploratoire (Blais et Martineau, 2006). Cette approche interprétative permet de dégager des résultats, en fonction de la subjectivité du chercheur et de ses hypothèses face aux données elles-mêmes. Les énoncés sont catégorisés dans des thèmes pour faire une analyse des discours sur l'ensemble des entretiens considérés comme des unités de comparaison.

Nous avons ainsi procédé à de multiples relectures de nos retranscriptions afin de nous imprégner au mieux du matériau et de saisir les premiers messages apparents en lien avec nos hypothèses de recherche. Blanchet (2010) invite à une « lecture exogène informée par les objectifs de l'analyste qui ignore la cohérence explicite du texte et procède par décomposition d'unités élémentaires reproductibles » pour repérer les unités qui constituent l'univers discursif de l'énoncé. Nous avons donc dépassé la cohérence d'un entretien au bénéfice d'une cohérence thématique inter-entretiens pour

---

<sup>93</sup> <https://itunes.apple.com/fr/app/notability/id360593530?mt=8>

dresser un panorama des tendances observées dans les déclarations de nos répondants. Comprendre les étapes de l’analyse des données n’est pas simple car les travaux donnent rarement à lire les enchainements et allers retours entre toutes ces étapes fastidieuses qui conduisent à l’émergence des catégories (Rondeau et Paillé, 2016). Combessie (2007) souligne l’intérêt de découper les discours en paragraphes thématiques, de les indexer, les coder. Ce travail de codage permet de déconstruire les données, de redécouper des unités de sens, de les isoler et de les classer selon une logique singulière qui s’appuie sur notre revue de littérature. Deslauriers (1991 : 70), qualifie le codage dans la recherche qualitative de « travail simultané de création, d’interprétation et d’induction ». La catégorisation thématique permet alors au chercheur de faire émerger des catégories en prélevant, examinant, confrontant questionnant les unités de sens qui sont « une sorte de dénominateur commun, auquel peut être ramené tout un ensemble d’énoncés sans en forcer le sens » (L’Ecuyer, 1987 : 56). Il s’agit pour le chercheur de proposer « un réarrangement pertinent des données pour les rendre compréhensibles » (Paillé et Mucchielli, 2012 : 35).

Ainsi, nous avons organisé de manière structurée les thématiques récurrentes dans les discours de nos répondants à partir de la rencontre entre nos guides d’entretiens, les éléments observés sur les profils Twitter des veilleurs auto-déclarés et les exemples illustratifs que nous ont donnés à voir les veilleurs non déclarés. Nous avons ensuite procédé au codage de certaines de ces thématiques en catégorisations afin de les identifier clairement et de manière univoque ce qui nous a permis de faire émerger des sous-catégories afin de préciser le traitement de nos résultats. L’analyse transversale (Combessie, 2007) des données des entretiens nous a ensuite permis de comparer les données à l’intérieur de chacune des catégories et sous-catégories pour les interpréter et fonder une lecture originale et créative des deux corpus. Nous avons ainsi pu effectuer une mise en ordre, une traduction originale du contenu sous une forme condensée et formelle comportant une part de subjectivité qui nous est propre. Ce travail de codage thématique de données qualitatives nous a offert « une porte d’entrée privilégiée sur l’expérience humaine et sociale» de nos répondants (Paillé et Mucchielli, 2012).

Le traitement des données a constitué dans la comparaison des pratiques de veille professionnelle exercées par des veilleurs professionnels (a), des pratiques de veille personnelle exercées par des veilleurs professionnels (b), des pratiques de veille personnelle exercées par des amateurs se sachant veiller (c) des pratiques de veille

personnelle exercées par des amateurs ne se sachant pas veiller (d). Les catégories d’analyse que nous avons retenues seront présentées dans la partie résultats de notre mémoire.

## 1.5. Conclusion chapitre 2

Notre travail a pour ambition de considérer les pratiques de veille comme un processus informationnel en observant des usages actuels de veilleurs à travers une large focale et ce, afin de caractériser la veille sous l’éclairage spécifique des SIC. Notre approche méthodologie qualitative nous semble particulièrement bien adaptée à notre projet de recherche dans la mesure où nous avons dû faire face à un manque d’étude empirique sur les pratiques amateurs en ligne, faute duquel nous ne pouvions pas nous inscrire dans un cadre théorique solide. En outre, faire le choix de cette approche nous permet de donner une place centrale au point de vue des individus sur ce qu’ils font.

Chacune de nos modalités d’entretien correspond à un public cible tout en gardant une logique structurelle qui est le discours du veilleur et une grille d’entretien s’appuyant sur des concepts info-communicationnels. Associer entretiens exploratoires semi-directifs, observations des comptes Twitter et réalité des pratiques d’internautes sur leurs terminaux mobiles constitue un cadre méthodologique que nous avons fait évoluer pour l’adapter à la spécificité de nos publics. Faire le choix de combiner trois types d’enquêtés différents tout en utilisant une trame commune d’entretien permet d’établir des comparaisons au sein de nos deux corpus de données amateurs et professionnels. Nous nous sommes donc appuyée sur les propos recueillis lors d’entretiens exploratoires auprès de veilleurs professionnels, qui ont été pour nous révélateurs de modifications qui s’opèrent par rapport à la description normative de cette activité professionnelle. Nous avons ensuite confronté ces résultats auprès de veilleurs professionnels exerçant une pratique de veille personnelle, de veilleurs amateurs se sachant veiller et de veilleurs amateurs ne se sachant pas veiller pour lesquels nous avons envisagé des pratiques de veille effectives. Notre approche qualitative exploratoire nous permet de construire nos théorisations dans un va-et-vient entre le traitement de nos données et leur analyse.

La diversité assumée des participants n'a pas pour vocation de nous aider à déceler des antagonismes entre leurs pratiques mais plutôt d'offrir une variété de situations à observer. A travers cette palette de public nous observerons non seulement des contextes professionnels variés mais aussi des pratiques informationnelles liées à des contextes de loisirs et des pratiques plus personnelles.

La méthode de l'entretien que nous avons mobilisée, soulève la question de la double subjectivité du chercheur qui fait face aux paroles de l'interviewé, qu'il va à son tour subjectiver afin de les restituer. Nous nous sommes présentée en tant que chercheuse auprès de tous nos répondants, mais avons choisi de ne pas cacher notre identité professionnelle concomitante actuelle : enseignante documentaliste. Cette double posture chercheuse sur l'objet veille d'une part, et experte informationnelle d'autre part a pu être un atout lors des entretiens avec les veilleurs professionnels qui ont ainsi pu avoir le sentiment d'être entre pairs lors des entretiens et ont donc probablement eu confiance, ils sont allés plus loin dans la précision des exemples donnés, ou dans l'explicitation des problématiques qu'ils rencontrent. L'approche compréhensive a donné lieu lors de certains entretiens à un véritable dialogue finalisé par des échanges de pratiques signe d'une confiance établie. Par contre, nous pensons que la franchise de notre approche qui était d'afficher notre vrai profil Twitter, témoin d'une expertise effective en veille a pu effrayer certains amateurs qui n'ont pas répondu positivement à nos sollicitations et qui ne font donc pas parti du corpus.

## Chapitre 3 Résultats et discussion

Notre étude questionne une pratique initialement professionnelle que les amateurs se sont désormais appropriée. L'observation de pratiques de veilleurs amateurs et professionnels nous a permis de mettre en exergue les spécificités de chacune, de repérer des écarts et des similitudes. Nous pouvons donc dresser un panorama des pratiques de veille actuelles sous l'angle info-communicationnel, en répondant à nos questions de recherche :

- quelles sont les pratiques actuelles de veille en ligne ? ;
- qui sont les veilleurs amateurs ? ;
- quels sont les motifs qui engagent les amateurs dans une pratique informationnelle au long cours ?

Deux axes structurants nous ont permis de traiter nos résultats : les pratiques de veille professionnelles *versus* les pratiques ordinaires d'une part, et d'autre part les veilleurs professionnels *versus* les veilleurs amateurs.

De fait, nous avons d'une part, précisé les questionnements dans le cadre des pratiques professionnelles :

- les pratiques de veille professionnelle actuelles correspondent-elles à celles décrites par la littérature ? ;
- comment se caractérise le besoin d'information dans les pratiques professionnelles actuelles ?

Et d'autre part, les questionnements relatifs aux pratiques ordinaires des amateurs, mais aussi des professionnels, ce dernier point permettant d'interroger une porosité éventuelle de leurs pratiques personnelles et professionnelles :

- comment les veilleurs amateurs veillent – ils ? Autrement dit, les pratiques dites ordinaires se distinguent-elles des pratiques professionnelles ? ;
- quelles sont les caractéristiques du processus info-communicationnel de veille ordinaire ? ;

- quelles sont les caractéristiques du besoin informationnel dans la veille ordinaire ? ;
- quelles sont les caractéristiques de la navigation itérative et continue en ligne dans les pratiques amateurs ? ;
- sur quels critères reposent la sélection des sources ? ;
- quels sont les motifs des veilleurs amateurs qui témoignent d'une pratique de veille ordinaire ? ;
- quelles sont les compétences et les expertises effectives pour des veilleurs amateurs ? ;
- quels sont les motifs des veilleurs professionnels qui témoignent d'une pratique de veille personnelle ? ;
- existe-t-il des axes de porosité entre les pratiques professionnelles et les pratiques ordinaires ?

En regard, notre dispositif méthodologique et le travail rigoureux établi pour traiter et analyser les *verbatim* nous permet d'établir six familles de résultats suivants :

- UNE DIVERSIFICATION DES PRATIQUES DE VEILLE EN LIGNE
- LES CARACTERISTIQUES SPECIFIQUES DU BESOIN D'INFORMATION
- LA CONFIANCE POUR CRITERE DE SELECTION DES SOURCES HUMAINES
- LA VEILLE EN LIGNE UNE PRATIQUE PROPICE AUX DECOUVERTES SERENDIPIENNES
- TROIS MOTIFS INFORMATIONNELS DE VEILLE EN LIGNE
- LA DIMENSION EXPRESSIVE DE LA PRATIQUE ORDINAIRE DE VEILLE EN LIGNE

Nous rendrons compte de nos résultats et de leurs discussions de manière consécutives, puis nous établirons ensuite une discussion générale. Précisons que nous signalerons les prénoms de chacun de nos participants, ainsi que les caractéristiques que nous avons retenues pour structurer nos corpus de données (veilleurs professionnels exerçant une veille professionnelle, veilleurs professionnels exerçant

une veille personnelle, veilleurs amateurs se sachant veiller et veilleurs amateurs ne se sachant pas veiller), ainsi que notre codage (P pour professionnel et A pour amateur) associé au numéro que nous leur avons attribué lors de l'anonymisation des entretiens.

Nous soulignerons tout d'abord la diversification des pratiques de veille en ligne, puis nous caractériserons les besoins d'informations inhérents. Après avoir été attentive au critère de confiance dans la sélection des sources, nous focaliserons ensuite notre attention sur la pratique de navigation continue et itérative au sein d'un territoire de veille, et plus particulièrement sur l'influence de la surveillance continue de l'environnement sur les découvertes sérendipiennes. Enfin, nous nous centerons sur les motifs qui engagent nos participants (amateurs et professionnels) dans la pratique de veille ordinaire en considérant d'une part des déclencheurs informationnels et d'autre part des déclencheurs sociaux.

## 1. Une diversification des pratiques de veille en ligne

Nos résultats attestent d'un décalage fort entre les pratiques professionnelles décrites dans notre revue de littérature et les pratiques effectives actuelles de veille en ligne, qu'il s'agisse des pratiques actuelles de veille des professionnels ou des pratiques émergentes de veille des amateurs. Trois résultats majeurs se dégagent :

- DES PRATIQUES AMATEUR DE VEILLE EN LIGNE
- DES PRATIQUES ORDINAIRE DE VEILLE EN LIGNE
- DES PRATIQUES DE VEILLE POUR SOI

Nous préciserons nos résultats, puis nous les détaillerons en nous appuyant sur des *verbatim* collectés ainsi que sur nos observations.

### 1.1. Les pratiques « amateur »

- DES INTERNAUTES VEILLEURS AMATEURS TEMOIGNENT DE PRATIQUES DE VEILLE EFFECTIVES<sup>94</sup>

Nos dix-sept participants amateurs (se sachant veiller ou ne le sachant pas) témoignent de pratiques autonomes de surveillance de l'environnement en ligne. Autrement dit, ils surveillent en continu l'environnement en ligne, de manière autonome et libre, à partir de domaines qui leur sont propres. Pour établir ce résultat nous nous appuyons d'une part, sur les catégories établies par Flichy (2010) relatives au statut d'amateur, et d'autre part sur la définition de la pratique de veille en tant que surveillance continue et itérative d'un environnement (AFNOR, 1998). Quatre points sont essentiels : une surveillance continue de l'environnement effective, une activité non-rémunérée, autonome et indépendante et reposant sur une auto-formation. Pour chacun de ces points nous évoquerons d'abord les propos de nos participants amateurs

---

<sup>94</sup> Ce résultat est établi uniquement à partir de notre corpus d'internautes amateurs : soit 17 participants.

« se sachant veiller », puis ceux de nos participants amateurs « ne se sachant pas veiller ».

### **Une surveillance continue de l'environnement effective :**

Si nos participants amateurs « se sachant veiller » ne sont pas des professionnels, onze d'entre eux se déclarent pourtant : « *veilleur* », « *curateur* » ou « *faire de la veille* » dans leurs courtes biographies sur Twitter. Nous écartons de ce chiffre deux participants qui utilisent le terme veille de manière plus énigmatique :

« *Ne remet pas à demain la veille à faire aujourd'hui* » (Fabien, amateur se sachant veiller, A5) ;

« *Mixeuse de flux et veilleuse ... la nuit* » (Aubane, amateur se sachant veiller, A12).

Lors de l'entretien, nous constaterons toutefois, que Aubane et Fabien ont une véritable pratique de veille, mais qu'ils ont souhaité la revendiquer de manière ludique ou décalée car ils ne se sentent « *pas réellement faire le métier de veilleur* ». Aubane, s'amuse d'ailleurs de notre question interrogeant la signification de son statut :

« *Je suis une veilleuse de garage !! (rires) Je me considère veilleur amateur tant que ça ne me sert qu'à moi, pour l'instant je suis amateur. (...) C'est hors normalité, hors du cadre professionnel* » (Aubane, amateur se sachant veiller, A12).

Nos entretiens permettent ainsi de préciser que les treize veilleurs « se sachant veiller » interrogés disent de manière éclairée faire de « la veille » (78 mentions). Julien déclare par exemple :

« *Pour moi la veille est une activité qui me permet de faire remonter des informations sur les candidats potentiels, et cela de manière récurrente* » (Julien, amateur, se sachant veiller, (A16)).

Par contre, les mentions spontanées de pratiques de curation (11 mentions) sont moins nombreuses, et elles sont principalement associées par les amateurs à l'utilisation de l'outil Scoop It (9 mentions) comme le souligne Maxime :

« *J'ai découvert Scoop It carrément à sa sortie et je l'utilise depuis un moment. Ça me permet de scanner le web à ma place et de catégoriser,*

*d'archiver des informations qui m'intéressent »* (Maxime, amateur se sachant veiller, A1)

Dépassant le premier constat d'identité de veilleur revendiquée par nos participants « se sachant veiller », nous avons également relevé, dans les propos de nos participants amateurs, l'emploi de termes propres à la veille, et de termes qui correspondent aux étapes du processus info-communicationnel : « surveiller », (21 mentions) « faire du suivi » (42 mentions), « agréger » (24 mentions), « sélection des sources » (59 mentions), « collecter » (72 mentions), « analyser » (17 mentions), « traiter » (19 mentions), « stocker » (42 mentions), « indexer » (18 mentions), « diffuser » (46 mentions). Florent insiste par exemple sur l'aspect continu de la surveillance de l'environnement personnelle et autonome qu'il a mise en place et automatisée : « *La veille est vraiment un hobby pour agréger de l'information que je choisis* » (Florent, amateur se sachant veiller, A13).

Ainsi, la pratique de veille est souvent associée par nos participants amateurs « se sachant veiller » à une activité de collecte automatique et récurrente de l'information, établie à partir d'une sélection de sources au sein d'outils (lettres de diffusion, réseaux sociaux ou agrégateurs de flux principalement) en vue de les stocker et / ou les diffuser.

Si les termes relatifs aux outils, à la navigation, ou à la sélection des sources et à la collecte de l'information sont nombreux, plus inhabituels sont ceux relatifs au traitement et à l'analyse. Pourtant, les fils d'actualités de nos participants témoignent par exemple de l'usage de *hashtags*, ou de la mise en favoris de tweet, et de commentaires. Dès lors, les étapes de traitement et d'analyse sont moins souvent mentionnées, sans toutefois que cela signifie qu'elles ne sont pas effectuées. Cela n'est juste pas envisagé comme un traitement documentaire (0 mentions), mais plutôt comme de l'analyse (17 mentions), ou du commentaire au sens expressif du terme (39 mentions), ou d'un simple apport de précision (ajouts de sources, de mots clefs précisant le thème (65 mentions), voire de stratégie pour retrouver les informations collectées (voir *infra*). Maxime revendique notamment un gros travail d'analyse effectué sur les articles qu'il partage sur son compte Scoop It, mais, étonnamment, il ne considère pas cela comme de la veille :

*La veille c'est la capacité à repérer une source, à sélectionner l'information... et quand je passe à l'analyse et au commentaire ce n'est plus de la veille, c'est autre chose. C'est de l'analyse* » (Maxime, veilleur amateur se sachant veiller, A1).

En regard de ces pratiques connues et assumées, quatre participants amateurs non déclarés veilleurs (Franck (A4), Nicole (A14), Hélène (A15) et Françoise (A17)) ne connaissent pas, ou de manière très imprécise la pratique de veille. Ils n'utilisent pas le terme de veille spontanément lors de nos échanges. Lorsque nous leur posons la question : « *Est ce que vous avez la sensation de faire de la veille ?* », leurs réponses attestent de l'absence de connaissance de cette pratique informationnelle :

« *De la veille ? Non... En fait, je ne sais pas ce que c'est. Je ne connais pas la définition de ce mot. Heu, j'ai l'impression que c'est une recherche sur une thématique que l'on choisit et qui va durer... C'est ça ?* » (Françoise, veilleuse amateur, A17).

S'ils n'emploient pas le mot veille de manière spontanée, ils lui préfèrent celui de « recherche » employé dans son sens commun (38 mentions), puis les termes « suivre » (19 mentions), « regarder » (18 mentions) ; « recevoir » (23 mentions) et « s'abonner » (31 mentions) qui soulignent pourtant la récurrence de leurs pratiques et la mobilisation d'outils en correspondance. Nicole utilise par exemple, les notifications sur son smartphone pour être informée des ventes privées qui peuvent l'intéresser. Elle a sélectionné des marques qui lui plaisent sur le site et reçoit des alertes en correspondance :

« *Je ne vais pas voir tous les matins [les sites de ventes privées], mais je vais créer des alertes sur les sites : par exemple des sacs de créateurs avec des prix assez élevés quand un nouvel article est disponible et bien je reçois une notification par mail qui me dit que l'article correspondant à mon alerte est disponible. Et là et ben je vais voir ce qu'il en est* » (Nicole, veilleuse ne sachant pas veiller, A14).

La pratique de veille leur est donc moins connue dans ses termes phares ou dans sa définition, pourtant, comme les veilleurs amateurs, ou les veilleurs professionnels, ces quatre participants ont mis en place des stratégies pour « se tenir informé de manière régulière » (27 mentions), collecter de l'information de manière continue (26 mentions), suivre des sources de manière plus ou moins automatisée (31 mentions) et rester en alerte avec des thématiques de prédilection (25 mentions).

## **Une navigation itérative et continue**

Nos participants amateurs se sachant veiller ou non, témoignent de pratiques de navigation continues et itératives manuelles (*i.e* la technique du *pull*) et / ou automatisées et donc facilitées par les technologies du numérique.

De manière intéressante, les deux stratégies sont utilisées de manière complémentaire par les veilleurs, afin de pouvoir suivre les sources qu'ils apprécient. Autrement dit, s'il n'est pas possible de collecter des informations d'une source intéressante de manière automatique, alors le veilleur préférera consulter la source de manière manuelle. Hélène (amateur ne se sachant pas veiller) nous explique ainsi plus précisément ses stratégies de navigation. Elle associe une collecte automatisée grâce à l'usage d'une plateforme sociale et une navigation récurrente manuelle sur des sites favoris :

*« Je me suis abonnée à des tableaux sur Pinterest (...) car je trouvais cela vraiment bien de recevoir des trucs qui m'intéressent automatiquement »*

Chercheuse : « C'est à dire ? »

*« Et bien, avoir accès à des images qui me plaisent et que je peux récupérer pour moi facilement (...) car comme ça l'information elle vient à moi en fait, toute seule ... tout le temps. »*

En complément elle ajoute :

*« J'ai aussi des sites de recherche favoris en arts, je ne les ai même pas rentrés dans mes favoris. Ils sont tellement favoris que je tape directement l'adresse dans la barre d'url »* (Hélène amateur ne se sachant pas veiller, A16).

Outre l'association de techniques du *pull* et du *push*, les participants amateurs, se sachant veiller ou non, s'accordent pour évoquer une préférence pour collecter une information qui « arrive toute seule » (42 mentions amateur se sachant veiller / 18 mentions amateur ne se sachant pas veiller) suite à une action volontaire de leur part. Les verbes relatifs à une activité de collecte automatisée sont nombreux : « s'abonner » (95 mentions amateur se sachant veiller / 26 mentions amateur ne se sachant pas veiller) ; « suivre » (48 mentions amateur se sachant veiller / 15 mentions amateur ne se sachant pas veiller) « agréger » (24 mentions amateur se sachant veiller / 0 mention amateur ne se sachant pas veiller) ; « recevoir » (54 mentions amateur se sachant veiller / 25 mentions amateur ne se sachant pas veiller).

Les veilleurs amateurs montrent des pratiques d'accès à l'information itératives, équivalentes à celles des veilleurs professionnels en terme d'outils et de technologies (cf. annexe 8). La technologie du flux RSS est très largement utilisée, que ce soit de manière consciente et intentionnelle (via l'usage délibéré d'un gestionnaire de flux RSS), et / ou grâce aux fonctionnalités des réseaux sociaux (mise à jour du fil d'actualité). Neuf amateurs se sachant veiller qui se disent novices et qui n'ont pas reçu de formations spécifiques, déclarent utiliser des flux RSS pour leur veille ordinaire.:

*« J'utilise Tweetdeck qui me permet de croiser [les sources]. C'est à des fins de veille, j'ai un tableau de bord. J'ai organisé des fils d'acteurs entre la recherche et le développement, sur l'administration, les ONG, les ministères... J'ai commencé à découvrir des outils (...) pour agréger des flux RSS, c'était pas mal »* (Benjamin, amateur se sachant veiller, A7).

Or, choisir délibérément d'agréger des flux RSS au sein d'un navigateur dédié relève d'une expertise système et informationnelle<sup>95</sup>. En complément, choisir de recevoir une lettre d'information dans sa boîte mail reste une modalité d'accès à l'information privilégiée, tant chez les professionnels que les amateurs. Enfin un seul professionnel nous indique utiliser un outil de veille payant. En regard, un amateur utilise une base de donnée payante<sup>96</sup> qui lui permet d'accéder à des informations très pointues et spécialisée.

Amateurs et professionnels structurent, de façon très similaire, leurs pratiques de veille autour de plusieurs modalités d'accès à l'information qu'ils associent afin de couvrir un champ de sources plus grand, ou une typologie d'information plus variée. De manière intéressante, plusieurs réseaux sociaux sont ainsi cumulés en fonction de la présence d'une source intéressante sur un réseau spécifique, ou du type d'information recherché. Facebook est par exemple, plus utilisé dans le cadre de pratiques de veille à caractère plus privé, ou à partir de sources plus proches. Pinterest ou Instagram sont délibérément mobilisés par les internautes recherchant des images.

De manière plus précise Arielle (professionnelle, exerçant une veille professionnelle, P7) et Fabien (amateur se sachant veiller, A5) ont des pratiques sensiblement identiques. Arielle consulte régulièrement des sites favoris lors d'une

---

<sup>95</sup> Les URFIST proposent des formations sur une journée dédiées exclusivement à cette modalité d'accès à l'information : <http://urfist.ens.sorbonne.fr/ressources/recherche-documentaire/utiliser-les-flux-rss-pour-sa-veille-choisir-son-lecteur> page consultée le 20 juin 2016.

<sup>96</sup> Philippe est médecin, il consulte Pubmed grâce à un abonnement.

navigation itérative et continue de type *pull*, qu'elle associe à un fil d'actualités Twitter, un lecteur de flux RSS et l'abonnement à des lettres d'actualité. En regard, Fabien a mis en place une alerte Google, qu'il associe aux mêmes dispositifs d'accès qu'Arielle. De fait, Fabien qui se déclare novice témoigne finalement de pratiques proches de celles de veilleurs experts et professionnels tant dans le nombre élevé de modalités d'accès retenus, que dans la complexité des outils utilisés. De même, Sandra (professionnelle, exerçant une veille professionnelle, P2) et Pierre (amateur se sachant veiller, A2) combinent sept dispositifs d'accès à l'information différents dans le cadre de leurs pratiques de veille professionnelle ou ordinaire qui sont également très proches. Ils sont tous les deux abonnés à des lettres d'abonnements reçues dans leur boîte mail, ils agrègent des flux RSS dans un lecteur, ils utilisent des alertes Google, en complément de leur navigation *pull*. Ils utilisent ensuite des réseaux sociaux (Twitter et Pinterest pour Sandra ; Twitter, Linkedin et Scoop It pour Pierre). Sandra rajoute un agent de surveillance à cette combinaison de dispositifs d'accès à l'information. Ces pratiques sont sensiblement identiques, elles mobilisent les mêmes outils nombreux et variés. Certains participants amateurs témoignent donc de pratiques de navigation itératives similaires à celles des professionnels de notre corpus.

Par ailleurs, les fréquences de veille mentionnées par les veilleurs se sachant veiller attestent de véritables routines de veille. Certains nous signalent également avoir mis en place des rituels de veille (31 mentions amateur se sachant veiller), voire même des emplois du temps qui cadrent l'activité (23 mentions amateur se sachant veiller). Plusieurs cadres de veille sont reconnaissables : le temps du repas, le lever ou le coucher, les temps de transports. Benjamin, reconnaît avoir « *un rythme : le matin au petit dej, le soir au coucher, cela représente au moins deux à trois heures de veille par jour* » (Benjamin, amateur se sachant veiller, A7). Ainsi, nos participants disent veiller sur des thématiques personnelles plusieurs fois par jour (40 mentions amateur se sachant veiller), une seule fois par jour (53 mentions amateur se sachant veiller), une fois par semaine (16 mentions amateur se sachant veiller), une fois par mois (2 mentions amateur se sachant veiller). La consultation de leur fil d'actualité Twitter et de l'historique des tweets qu'ils ont envoyés témoignent de fréquences majoritairement quotidiennes. Parfois, la veille correspond à une consommation excessive pour une pratique amateur, et exprimée en termes d'« addiction » : des termes du champ lexical de la dépendance viennent ainsi mailler les témoignages de nos participants amateurs connaissant la veille. Frédéric évoque par exemple avec humour le fait d'avoir dû recourir à une cure de désintoxication face à une pratique devenue compulsive :

*« Pas vraiment de difficulté particulière dans ma pratique, si ce n'est le côté chronophage. (...) J'ai fait une cure de désintox avec pour mission de ne pas consulter Twitter qui était devenu une addiction (rires) »* (Frédéric, amateur se sachant veiller, A8).

En contrepartie, nos participants amateurs ne se sachant pas veiller, sont moins attachés à la notion de routine dans leurs propos, même si des pratiques régulières sont pourtant installées dans leur vie de tous les jours, dans des rythmes assez fréquents : plusieurs fois par jour (9 mentions amateur ne se sachant pas veiller), une fois par jour (27 mentions amateur ne se sachant pas veiller), une fois par semaine (5 mentions amateur ne se sachant pas veiller), une fois par mois (0 mention amateur ne se sachant pas veiller).

Le nomadisme est évoqué comme cadre de veille ordinaire qui peut avoir lieu pendant un temps d'attente, ou lié à une autre activité. Ainsi, Nicole « *regarde tous les matins, dans le bus, pendant le trajet : les infos, mes comptes bancaires, le fil de la RATP pour savoir s'il y aura du retard* » (Nicole, amateur, ne se sachant pas veiller, A17). Alors que les amateurs se sachant veiller se consacrent principalement à leur activité de veille, les amateurs ne se sachant pas veiller, sont plus enclins à considérer la veille comme une activité secondaire, complémentaire.

L'aspect continué de la veille est très présent dans les propos des veilleurs qui y accordent de l'importance et une vraie plus-value. Toutefois, les veilleurs ne se sachant pas veiller ont moins tendance à le reconnaître, ils ont d'ailleurs une pratique moins fréquente.

### **Une activité non rémunérée**

Aucun de nos participants amateurs se sachant veiller ne mentionne recevoir une rémunération pour son activité de veille. Seuls, deux d'entre eux, Maxime ((A1), retraité) et Pierre ((A2), sans-emploi au moment de notre entretien) aimeraient bien être reconnus, c'est à dire percevoir une rémunération pour ce que Pierre nomme son « *travail de veille* ». Pierre et Maxime ont deux profils différents, l'un témoigne d'un parcours dans les médias et l'autre d'engagé dans la marine nationale, pourtant tous deux nous avouent souhaiter une « reconversion » dans la veille.

De manière évidente, nos individus amateurs « ne se sachant pas veiller », ne perçoivent pas de rémunération pour leur veille, et n'imaginent pas pouvoir en bénéficier un jour.

### **Des veilleurs indépendants et sans contrainte**

Les propos des veilleurs amateurs « se sachant veiller » contrastent avec ceux des veilleurs professionnels sur un point : les termes « commande », « commanditaire » ou « décideur » ne sont jamais mentionnés. Romuald précise bien qu'il s'agit d'une pratique qui est sienne : « *C'est vraiment une logique personnelle* » (Romuald, veilleur amateur, se sachant veiller, A11). L'usage des pronoms personnels à la première personne est également très fréquent : « *ma veille* » (119 mentions amateur se sachant veiller). La veille amateur est donc une pratique autonome, et les veilleurs sont indépendants : autrement dit, ils s'autosaisissent et ne rendent de compte à personne. Benjamin est d'ailleurs particulièrement rassuré par cette indépendance qui lui évite de ressentir une pression liée à une demande spécifique d'un tiers :

« *Je ne suis pas stressé car personne ne m'en voudra si j'ai pas l'info... car ce n'est pas une tâche qu'on m'a assignée, je suis libre. C'est quelque chose dont je me suis saisi moi-même, de ma propre initiative. Je n'ai pas de pression* » (Benjamin, veilleur amateur, se sachant veiller, A7).

De manière similaire, les participants amateurs ne se sachant pas veiller, revendentiquent également cette liberté dans leur pratique informationnelle de surveillance continue et itérative. A la question « *pour qui faites-vous cela ?* », ils répondent massivement que c'est pour eux. Ils avouent s'informer régulièrement car cela les intéresse, (25 mentions), signalant alors leur autonomie et le fait qu'ils soient autosaisis.

### **Des veilleurs amateurs novices qui s'auto-forment**

La distinction entre expert et novice est difficile à établir dans le cadre de la pratique de veille en raison notamment de l'absence d'un diplôme ou d'un référentiel de veilleur et de l'expertise pouvant être acquise par expérience. De fait, nous avons délibérément considéré comme novice, un individu qui se déclare être un veilleur novice lors de nos entretiens ou qui déclare ne pas savoir ce qu'est la veille (le tableau annexe 6 précise le caractère expert ou novice auto-déclaré de nos participants).

Ainsi, nos participants veilleurs amateurs connaissant la veille insistent majoritairement sur leur statut de veilleurs novices à l'exception de deux d'entre eux (Maxime (A1) et Pierre (A2)) : « *Je suis un amateur professionnalisé* » (A2). Ces deux participants se détachent car ils envisagent leur pratique de veille amateur comme une éventuelle pratique professionnelle. Ils cherchent donc à se rapprocher au plus près des standards professionnels dans leurs déclarations.

Pourtant, comme les autres amateurs « se sachant veiller », ils n'ont pas reçu de formation initiale en information communication (24 mentions amateur se sachant veiller). Olivier, nous précise ainsi son cursus :

*« Aucune formation sur la veille. J'ai d'abord fait math-sup, math-spé en prépa intégrée ingénieur puis une école de commerce et enfin un cursus en DRH. (...) Je n'ai rien eu là-dessus dans mes études »* (Olivier, amateur, se sachant veiller, A3).

En prolongement, les propos de Benjamin soulignent son entrée dans la pratique de veille grâce aux outils du web social, ce qui est d'ailleurs principalement repris (29 mentions amateur se sachant veiller) :

*« J'ai une formation scientifique. Je n'ai donc eu aucune formation en info-com ni sur la veille. Cela [ma pratique] correspond plutôt à l'avènement des outils informatiques et à une sensibilité forte pour tout ce qui me permet d'aller chercher de l'info »* (Benjamin, amateur se sachant veiller, A7).

Frédéric complète ce constat de pratique de veille facilitée par des outils, en ajoutant sa capacité à organiser l'information qui lui est venue avec le temps et l'expérience, pour compléter le travail effectué par l'outil :

*« Netvibes m'a donné la possibilité de faire le tri, il y avait tout et je n'avais plus qu'à picorer dans une masse d'information renouvelée quotidiennement. J'ai fini par organiser l'info et c'est là que j'ai commencé à me dire que je faisais de la veille »* (Frédéric, amateur se sachant veiller, A8).

L'apprentissage est ainsi souvent déclaré par nos participants, comme empirique (38 mentions amateur se sachant veiller) :

*« Je suis un veilleur autodidacte !*

Chercheuse : *Qu'entendez-vous par autodidacte ?*

*Autodidacte car je me suis formé sur le tas avec le temps, beaucoup par essai erreur, c'est un processus qui a duré de nombreuses années »* (Florent, amateur se sachant veiller, A13).

Ainsi, l'exemple de Maïté, illustre longuement ce processus autonome d'initiation à la veille : « *je me suis débrouillée toute seule, j'ai regardé les comptes des uns et des*

*autres et puis j'ai commencé... Et puis j'ai appris au fur et à mesure* » (Maïté, amateur se sachant veiller, A9).

D'autres, comme Maxime, ont d'abord souhaité acquérir des connaissances sur la veille (21 mentions amateur se sachant veiller) et / ou sur les outils (28 mentions amateur se sachant veiller) :

*« J'ai une formation empirique : je me suis inscrit dans des groupes de veille sur Linkedin pour rester informé des outils, des stratégies de veille. C'est une pratique de veille, puisque j'essaye de savoir si un outil gratuit nouveau va pouvoir améliorer ma performance »* (Maxime, amateur se sachant veiller, A1).

Les niveaux d'expertise sont donc très hétérogènes. Nos participants amateurs ne se reconnaissent d'ailleurs pas experts informationnels (6 mentions seulement amateur se sachant veiller) au profit d'une expertise outil qui est plus souvent avancée (38 mentions amateur se sachant veiller) sans que tous ne soient d'ailleurs forcément très familiers avec internet ou le web social. Par ailleurs, en dépit du fait que les pratiques amateurs soient libres, le champ lexical du travail apparaît de manière forte (33 mentions amateur se sachant veiller). Même si la veille est envisagée de manière plaisante par nos participants amateurs, ils ne considèrent pas moins cette pratique comme un exercice rigoureux (21 mentions amateur se sachant veiller), et exigeant (34 mentions amateur, se sachant veiller).

A contrario, les veilleurs non déclarés n'évoquent pas ouvertement cette volonté ou nécessité d'autoformation. S'ils utilisent des outils comme Facebook, ou Instagram, c'est parce qu'ils s'en servaient en première intention pour échanger avec leurs amis et qu'ils les utilisent maintenant pour suivre de l'actualité. Ils ont aussi fait l'effort d'aller vers de nouveaux outils dans une volonté délibérée de recevoir et collecter de l'information de manière itérative sur les conseils de leurs amis ou de connaissances ; Nicole s'est mise à utiliser Instagram, Franck, Twitter, et Hélène Pinterest. Pour cela, ils nous avouent avoir d'abord été réticents, fébriles car ils ne comprenaient pas les codes, puis finalement ils « *s'y sont mis* », estimant que cela pouvait leur apporter de l'intérêt. Après une phase d'observation rapide puis de tâtonnement, ils nous avouent aujourd'hui se sentir très à l'aise avec cette pratique (14 mentions amateur ne se sachant pas veiller) : ils s'abonnent à des comptes, se désabonnent, postent des photos avec des hashtags. Par contre, Françoise et Nicole

nous disent ne pas utiliser Twitter et ne pas vouloir le faire car c'est trop compliqué et « *il n'y a pas d'images* » contrairement à Instagram<sup>97</sup>.

Les amateurs se sachant veiller et ne le sachant pas ont acquis une expertise par expérience et grâce à une autoformation qui leur permet d'approcher des compétences dont font preuve les experts informationnels. Même si les amateurs ne se sachant pas veiller n'utilisent pas dans leurs propos des termes professionnels propres à la veille, ils témoignent, comme les amateurs se sachant veiller de surveillance continue et itérative de l'environnement, leur navigation est plus ou moins régulière, tout comme leurs engagements dans leurs pratiques.

De manière intéressante, nous avons un panorama de pratiques distinctes qui se complètent ou évoluent en fonction des besoins, du temps et des centres d'intérêts des veilleurs amateurs. L'effet Jourdain que nous espérons est bien présent : Franck, Nicole, Hélène et Françoise font preuve de pratiques de veille amateur.

## 1.2. Les pratiques « ordinaire »

### ➤ UNE PRATIQUE EFFECTIVE DE SURVEILLANCE CONTINUE ET ITERATIVE DE THEMATIQUES RELATIVES A DES CENTRES D'INTERETS PERSONNELS<sup>98</sup>.

Les treize participants amateurs se sachant veiller, les quatre amateurs ne se sachant pas veiller, et les sept professionnels interrogés sur leurs pratiques de veille personnelles ont une pratique de veille en ligne en lien avec leurs loisirs ou des thématiques qu'ils affectionnent, effectuée hors du cadre professionnel. Dès lors, nous pouvons établir à partir des catégories relatives aux pratiques informationnelles ordinaires (Savolainen, 1995), que la pratique de veille ordinaire correspond ainsi à la surveillance continue de thématiques relatives à des centres d'intérêts personnels et / ou en lien avec la vie quotidienne et effectuée sur le temps personnel.

#### La surveillance de ses centres d'intérêts

De manière intéressante, les sept professionnels, exerçant une veille personnelle et professionnelle, ont tous mentionné effectuer, en plus de leur veille professionnelle, une veille personnelle, autosaisie, sur des domaines correspondants à

---

<sup>97</sup> Françoise et Nicole veille principalement sur la mode.

<sup>98</sup> Sont exclus de ces résultats les dix veilleurs professionnels interrogés seulement sur leurs pratiques de veille professionnelles (groupe 1)

des passions ou à leur vie de tous les jours et pour lesquels leur activité n'est pas rémunérée. Ils évoquent des thèmes de loisirs (77 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle) comme le Japon, la musique, la cuisine par exemple, ou en lien avec l'actualité (29 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle). Parfois, les thèmes sont plus personnels : Madeleine (P11), qui est une jeune maman, nous explique par exemple que depuis sa grossesse elle a ressenti le besoin de suivre des blogs de jeunes mamans afin « *d'être au clair avec tout ça* ».

Les thèmes de loisirs reviennent également très souvent dans les propos de nos participants amateurs (105 mentions amateur se sachant veiller / 40 mentions amateur ne se sachant pas veiller) : l'actualité (32 mentions amateur se sachant veiller / 17 mentions amateur ne se sachant pas veiller) ; la veille et ses outils (28 mentions amateur se sachant veiller / 0 mention amateur ne se sachant pas veiller). Nos dix-sept participants amateurs témoignent de passions très éclectiques comme par exemple la photographie (Aubane, amateur se sachant veiller, A12), les sous-marins (Maxime, amateur se sachant veiller, A1), les tatouages et la mode (Nicole et Françoise, amateur ne se sachant pas veiller), le *Do it Yourself* (Hélène, amateur ne se sachant pas veiller A15), etc. Pour illustrer la surveillance régulière de centres d'intérêts personnels par nos participants amateurs, citons les propos emblématiques de Frédéric et Nicole :

« *Je suis toute l'actu sur le développement web et sur mes passions : le sport, l'actu locale* » (Frédéric, amateur se sachant veiller, A8) ;

« *Instagram est un moyen pour moi de découvrir régulièrement des choses qui m'intéressent par rapport à la mode, aux voyages, aux tatouages, aux sacs à mains, aux chaussures ... (...) Le matin [avec] les applications des journaux, ça me permet aussi de me tenir au courant de ce qui se passe* » (Nicole, amateur ne se sachant pas veiller, A14).

La pratique de veille ordinaire s'accorde ainsi avec des centres d'intérêts variés.

De manière intéressante, les veilleurs amateurs et professionnels envisagent la veille ordinaire comme un moyen d'être en alerte face aux flux d'informations (37 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, 49 mentions « amateur se sachant veiller », et 21 mentions amateur ne se sachant pas veiller) :

« *Le veilleur est une tour de contrôle qui ne doit rien rater* » (Olivier, amateur se sachant veiller, A3) ;

*« Je suis abonnée au Petit Journal sur Facebook. Ça me permet de recevoir la dernière vidéo qu'ils ont posté, comme cela je pense à la regarder, je ne la rate pas »* (Françoise, amateur ne se sachant pas veiller, A17) ;

La surveillance active de l'environnement ordinaire, permet ainsi de pallier une crainte de passer à côté d'une information recherchée (21 mentions professionnels exerçant une veille personnelle et professionnelle, 28 mentions amateurs se sachant veiller, et 9 mentions amateurs ne se sachant pas veiller). Ces trois citations sont emblématiques de ces craintes et donnent à voir comment les veilleurs mettent en place des stratégies pour se rassurer :

*« En plus des mots clefs d'alertes lambda par Google ou autres que j'ai programmés. Ces alertes remontent pas mal de bruit mais ça m'évite de louper des trucs »* (Baptiste, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P15) ;

*J'ai toujours l'impression d'avoir une info qui pourrait se cacher quelque part et qu'on ne saisirait pas : il est toujours possible qu'on rate une info (...) Si on a une activité presque quotidienne on ne rate rien, si on rate une journée il faut vite remonter le temps pour rapidement voir si on n'a rien manqué »* (Olivier, amateur se sachant veiller, A3) ;

*« Je suis aussi le bureau des étudiants [sur Facebook], cela me permet de connaître les bons plans, de savoir dès que des billets pour une soirée sont mis en vente »* (Françoise, amateur ne se sachant pas veiller, A17) ;

Cette crainte est toutefois moins exprimée par les participants ne se sachant pas veiller, qui prennent plus de recul face à leurs pratiques.

Par contre, les amateurs se sachant veiller, comme les professionnels, mettent en place des stratégies pour réduire leurs craintes en s'assurant une navigation envisagée comme exhaustive au sein de l'environnement dense du web. Aubane nous explique ainsi, qu'elle utilise beaucoup d'outils car elle veut « être sûre de ne pas passer à côté de l'information dans mes quatre points cardinaux ! Oui c'est ça, je suis sûre de ne pas passer à côté des informations importantes dans mes quatre points cardinaux ». L'association d'un agrégateur de flux RSS et de Facebook, Twitter et Pinterest lui offre une illusion de surveillance sans faille. L'environnement à surveiller est donc porteur d'informations recherchées avec envie, parfois avec avidité.

### **Une pratique de veille sur le temps personnel**

Délimiter leur temps de veille n'a pas été facile pour nos participants qu'ils soient amateurs ou professionnels. Veiller pour une pratique ordinaire, est souvent une activité concomitante, parfois furtive du fait du nomadisme ou de l'ouverture de plusieurs onglets sur l'ordinateur.

Les veilleurs professionnels ont parfois eu du mal à distinguer le temps qu'ils accordent à leur veille ordinaire car elle est parfois concomitante à leur veille professionnelle (17 mentions) et ce d'autant que beaucoup d'entre eux sont des consultants indépendants qui travaillent à leur compte. Ils reconnaissent néanmoins veiller sur des thématiques personnelles plusieurs fois par jour (40 mentions), une fois par jour (29 mentions), de manière hebdomadaire (0 mention), ou mensuelle (0 mention). Madeleine précise qu'il s'agit d'une « *habitude pro qui a glissé sur la partie personnelle de mon temps. Je veille sur des thématiques différentes* » (Madeleine, veilleuse professionnelle, faisant une veille ordinaire, P11).

Nos participants professionnels, interrogés sur leurs pratiques de veille professionnelles et personnelles insistent alors sur le transfert de compétences qu'ils ont ainsi mis en place en termes d'outils et de méthodes (45 mentions). Marlène et Brice avouent par exemple utiliser le même compte Twitter pour leur veille professionnelle et personnelle. Toutefois, pour nuancer cette tendance à reproduire leurs pratiques professionnelles, les veilleurs professionnels, exerçant une veille personnelle et professionnelle, nous avouent avoir une attitude plus nonchalante (39 mentions) dans leur veille personnelle, ce qui souligne que cela relève d'une activité de loisir. C'est le cas de Madeleine : « *Ma veille perso ? Non je ne l'organise pas ... En fait je n'ai pas envie d'en faire un travail, c'est un plaisir, un passe-temps, une occupation ...* » (Madeleine, veilleuse professionnelle, faisant une veille ordinaire, P11).

En regard, la notion d'activité secondaire, reste très marquée chez nos participants amateurs, (44 mentions amateur se sachant veiller / 20 mentions amateurs ne se sachant pas veiller). Pourtant les deux publics se distinguent. Les participants amateurs se sachant veiller témoignent de pratiques délimitées de la veille (57 mentions), pour laquelle ils se dégagent du temps, comme en attestent les propos de Maïté et d'Aubane :

« *J'arrive à huit heures [de veille] par semaine ! ça reste raisonnable, pour moi car je fais autre chose dans ma vie* » (Maïté, amateur se sachant veiller, A9) ;

*« Le temps que j'accorde à ma veille est variable. Twitter c'est 1H30 par jour, Facebook ce doit être une heure par semaine, Scoop-it Diigo, Tumblr, c'est plus variable, c'est en fonction de mon travail »* (Aubane, amateur se sachant veiller, A12).

Les amateurs ne se sachant pas veiller, consacrent peu de temps à la veille (23 mentions), et ont une approche interstitielle (24 mentions). Leur pratique, bien que régulière, correspond souvent à des temps libres qu'ils combinent, ou à des périodes bien déterminées et qui correspondent à un besoin singulier. Ainsi, pour Hélène, la veille est presque une récompense entre deux séances de travail :

*« J'essaye de restreindre mon temps de navigation, de ne pas y passer trop de temps, je me mets à travailler et souvent quand j'en ai marre, je fais une pause et je vais sur Pinterest dix minutes »* (Hélène, amateur ne se sachant pas veiller, A15) ;

Françoise avoue quant à elle pouvoir « *passer des jours sans regarder* ». Enfin, pour illustrer le fait que la veille correspond à un besoin donné, Nicole explique qu'elle n'a plus souhaité recevoir de notifications d'alertes sur le sport une fois la coupe du monde de rugby terminée.

Les pratiques ordinaires de veille rassemblent les veilleurs amateurs et professionnels dans une surveillance continue et itérative de leurs centres d'intérêts sur un temps de loisir. Les pratiques informationnelles personnelles et professionnelles des professionnels sont poreuses, et se bénéficient, même s'ils reconnaissent adopter une attitude plus souple dans leurs pratiques ordinaires. Les engagements des amateurs sont sensiblement différents entre les amateurs se sachant veiller et ceux ne le sachant pas, et notamment en terme de temporalité accordé à la pratique. Toutefois tous nos participants témoignent de pratiques de veille ordinaire.

### 1.3. Les pratiques de « veille pour soi »

#### ➤ LES VEILLEURS GARDENT PARFOIS LE PRODUIT DE LEUR VEILLE POUR EUX<sup>99</sup>

De manière inédite, nos participants signalent garder leur produit de veille pour eux et donc ne la communiquer à personne, ce qui constitue un écart fort avec le processus info-communicationnel de veille professionnelle tel qu'il est modélisé par l'AFNOR sur lequel nous nous sommes appuyée pour établir ce résultat. La pratique de veille pour soi est identifiable dans les propos de nos participants amateurs (84 mentions amateur se sachant veiller et 29 mentions chez les amateurs ne se sachant pas veiller), mais aussi dans ceux de nos participants professionnels dans le cadre de leurs pratiques ordinaires (41 mentions).

#### **Surveiller, collecter et garder pour soi**

Nos participants insistent sur le fait qu'ils font de la veille pour eux : à la question « *pour qui veillez-vous ?* » les réponses des veilleurs professionnels exerçant une veille personnelle et professionnelle sont unanimes tout comme celles des amateurs se sachant veiller : « *pour moi* » (20 mentions au total). De manière similaire, Yannick et Romuald arguent en ce sens : « *Tant que c'est pas diffusé les infos restent de la veille perso* » (Yannick, professionnel, exerçant une veille personnelle et professionnelle, P13) ; « *Ma veille c'est vraiment pour moi à la base* » (Romuald, amateur se sachant veiller, A11). Pour autant, ils témoignent bien d'une activité de navigation continue et itérative afin de surveiller des centres d'intérêts personnels. Toutefois, à la différence des modélisations des pratiques professionnelles, ils nous avouent ne pas diffuser le produit de leur veille. La « veille pour soi », s'inscrit dans leurs pratiques de veille, tout en se distinguant par l'absence de diffusion. Cela ne concerne parfois pas toute leur veille (28 mentions professionnel, exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 26 mentions amateur se sachant veiller ; 15 mentions amateur ne se sachant pas veiller), alors que pour d'autres, cela constitue une pratique exclusive (0 mention professionnel, exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 12 mentions amateur se sachant veiller ; 8 mentions amateur ne se sachant pas veiller).

Plusieurs arguments sont avancés par nos participants amateurs et professionnels dont les pratiques de veille pour soi sont assez proches.

---

<sup>99</sup> Sont exclus de ce résultat les propos recueillis chez nos participants veilleurs professionnels exerçant une veille uniquement professionnelle.

En premier lieu, le caractère trop spécifique de l'information (14 mentions professionnel, exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 17 mentions amateur se sachant veiller ; 7 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Frédéric qui est strasbourgeois explique par exemple qu'il a « *trouvé très pertinent d'utiliser Facebook pour surveiller les activités hyper locales sur la ville de Strasbourg. Je n'ai pas forcément partagé cette veille* » (Frédéric, amateur se sachant veiller, A8) ;

Un second argument est le caractère personnel de l'information, c'est à dire que les veilleurs ont le sentiment que ce qu'ils ont trouvé ne va intéresser qu'eux (9 mentions professionnel, exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 19 mentions amateur se sachant veiller ; 18 mentions amateur ne se sachant pas veiller) :

« *Il y a moins cette volonté de diffuser vers l'extérieur ces infos-là [sur le BMX]. Elles sont pour moi, j'ai pas spécialement besoin de les diffuser systématiquement* » (André, professionnel, exerçant une veille personnelle et professionnelle, P17) ;

« *Quand je trouve des articles qui concernent mon master je les garde pour moi* » (Philippe, amateur se sachant veiller, A10).

Enfin, certaines informations ont un caractère privé, intime (8 mentions par les professionnels exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 24 mentions amateur se sachant veiller ; 19 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Madeleine, ne diffuse pas les informations relatives au fait d'être une jeune maman alors qu'elle les trouve intéressantes pour elle uniquement : « *Ces informations ne regardent que moi, je ne les poste pas* » (Madeleine, professionnelle, exerçant une veille personnelle et professionnelle, P11).

Les veilleurs professionnels et amateurs se sachant veiller ont plus tendance à être dans une posture de diffusion de veille, que les amateurs ne se sachant pas veiller. Toutefois, chacun de ces trois publics avouent garder parfois leur veille pour eux ce qui distingue la pratique de veille pour soi des pratiques exclusivement professionnelles de nos veilleurs professionnels qui insistent tous sur la vocation première de partager l'information, même si les livrables sont variables selon les services : mails (33 mentions), feuillet hebdomadaire ou mensuel (27 mentions), note (4 mentions), discussions informelles (17 mentions). De fait, nous soutenons que cette rupture forte dans le processus info-communicationnel des pratiques professionnelles relève tout de même d'une pratique de veille, mais qui est plus personnelle.

## 1.4. Discussion

L’analyse de nos données et la comparaison de nos corpus nous permettent d’affirmer trois points.

Les amateurs se sachant veiller ou ne le sachant pas ont des pratiques effectives de veille pour lesquelles ils ne sont pas rémunérés. Dictés par leurs centres d’intérêts, ils sont autonomes et leur pratique est autosaisie (Flichy, 2010). Les amateurs sont des novices informationnels, et parfois des novices techniques. Ils s’auto-forment, ils expérimentent en tâtonnant, en reproduisant les pratiques observées chez des pairs, ou en se nourrissant d’informations relatives à la veille qu’ils mettent en application. De manière intéressante, les veilleurs ne se sachant pas veiller connaissent moins les termes propres à la pratique professionnelle de veille, toutefois, leurs pratiques effectives témoignent bien d’une surveillance continue et itérative de l’environnement. L’effet Jourdain que nous recherchions est donc manifeste.

En parallèle, nous assistons également à l’émergence pratique de veille ordinaire, correspondant à la surveillance de centres d’intérêts personnels, par des veilleurs amateurs et des veilleurs professionnels sur le temps personnel. Les amateurs se sachant veiller et les professionnels exerçant une veille personnelle, ont des pratiques de veille plus conséquentes en terme de temps accordé que les amateurs ne se sachant pas veiller qui ont une approche plus interstitielle de leur pratique. Contrairement au caractère menaçant de l’environnement dans la pratique de veille professionnelle (Aguilar, 1967), l’environnement dans la pratique ordinaire est plutôt envisagé comme fertile.

Ces deux pratiques émergentes, s’accompagnent d’une modalité de veille « pour soi » qui correspond donc à une phase de surveillance continue via une navigation itérative et une collecte d’information qui est ensuite conservée, stockée de manière individuelle et privée par le veilleur, à sa propre intention ce qui atteste d’un nouveau type de processus info-communicationnel de veille qui diffère de celui modélisé par la norme AFNOR (1998).

De fait le seul processus info-communicationnel de veille professionnelle ne suffit plus à définir les pratiques de veille en ligne actuelles. Nos résultats attestent d’une diversification des pratiques et des statuts des veilleurs que nous organisons en cinq types de processus selon les caractéristiques du contexte, du processus et des acteurs comme le montre la figure suivante :

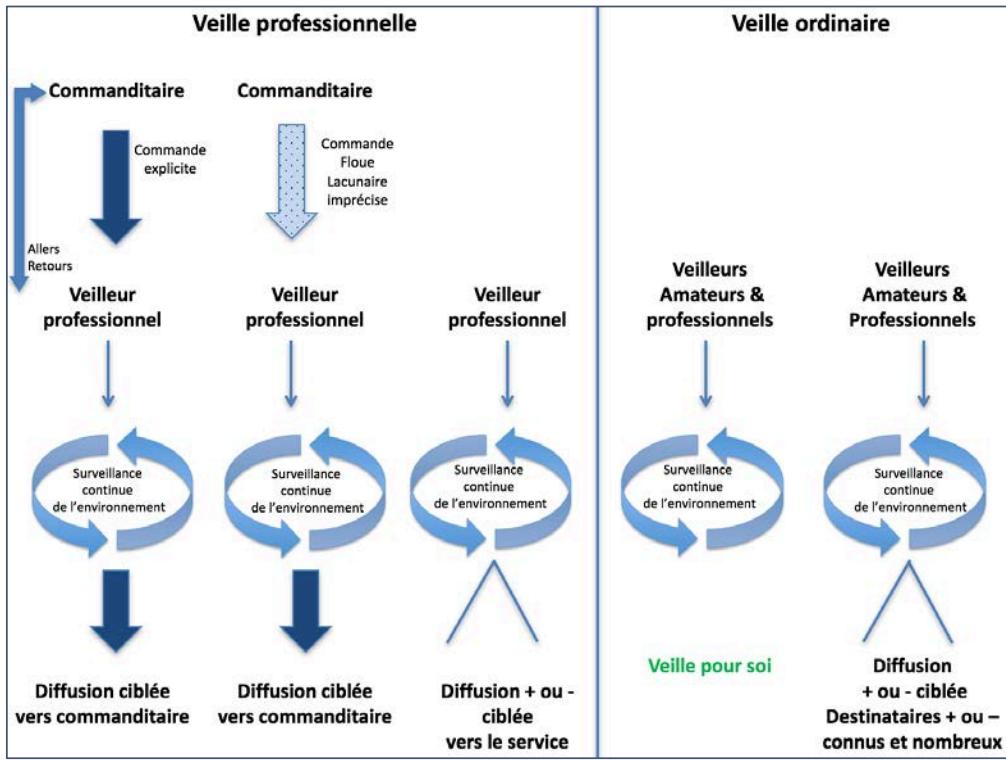


Figure 11 Pratiques actuelles de veille en ligne professionnelle et ordinaire

En complément, nous notons que d'une part, les pratiques professionnelles et personnelles des veilleurs professionnels attestant de pratiques « ordinaire » sont poreuses, car les veilleurs professionnels transfèrent leurs pratiques professionnelles dans une finalité personnelle en termes d'expertise, de modalités d'accès à l'information, de processus informationnel. D'autre part, les pratiques amateurs et professionnelles sont également poreuses. En effet, confronter les pratiques professionnelles actuelles à celles des amateurs, nous permet de confirmer que les amateurs se sachant veiller font montre de pratiques informationnelles proches des standards actuels de celles des professionnels (fréquence, dispositifs d'accès, expertise informationnelle notamment).

#### **Limites de notre étude :**

Notre dispositif méthodologique exploite finalement assez peu le caractère nomade de la pratique de veille en ligne. Nos participants amateurs ou professionnels signalent souvent qu'ils font leur veille sur leurs appareils nomades (smartphone ou tablette) mais cette modalité mérite d'être exploitée plus précisément afin de comprendre si elle est un moteur pour les participants amateurs, comment elle se combine avec une pratique traditionnelle.

## **2. Les caractéristiques spécifiques du besoin d'information**

L'analyse thématique de nos entretiens nous a permis d'identifier deux modalités différentes d'initialisation de pratiques de veille en ligne. Ces modalités dépendent du contexte de veille (professionnel ou ordinaire), plus que du statut amateur ou professionnel des veilleurs.

- UNE EXPRESSION IMPRECISE DU BESOIN D'INFORMATION DANS LES PRATIQUES PROFESSIONNELLES
- DES BESOINS D'INFORMATION SUI GENERIS DANS LES PRATIQUES ORDINAIRES

Ce résultat est établi, d'une part à partir des caractéristiques du besoin d'information telles que nous les avons définies dans le cadre des pratiques informationnelles en sciences de l'information dans notre revue de littérature (processus plus ou moins exprimable initialisant une pratique informationnelle, plus ou moins précis, plus ou moins ciblé, unique ou multiple, pour soi ou pour autrui) et d'autre part à partir du fait que les pratiques professionnelles de veille soient initialisées par un besoin d'autrui, exprimé dans une commande qui précise dans un cahier des charges, les besoins, les finalités, et la temporalité de la demande.

Dans un premier temps nous décrirons les situations pouvant initier une pratique de veille en ligne en contexte professionnel, puis dans un second temps les caractéristiques des besoins informationnels déclenchant le processus informationnel de veille ordinaire.

### **2.1. Une expression imprécise du besoin d'information dans les pratiques professionnelles**

- UN BESOIN D'INFORMATION D'AUTRUI EXPRIME DE MANIERE IMPRECISE DANS LA PRATIQUE DE VEILLE PROFESSIONNELLE<sup>100</sup>

Nos participants veilleurs professionnels exerçant une veille professionnelle, insistent sur le fait qu'ils travaillent à partir de demandes peu précises de leurs

---

<sup>100</sup> Nous situons ce résultat uniquement dans les pratiques professionnelles de veille.

collègues ou des personnes auxquelles ils diffusent leur produit de veille. Afin d'établir ce résultat nous nous sommes appuyée sur les catégories établies par les travaux en sciences de gestion et les rapports de l'AFNOR qui précisent qu'une demande est consignée dans un cahier des charges, afin d'enregistrer les besoins, buts, calendrier, et les finalités de la commande.

### **Une absence de commande formalisée**

De manière surprenante, un seul de nos participants (Jean, professionnel, exerçant une veille professionnelle, P3) nous signale veiller à partir d'une « *commande formulée avec précision lors de réunions de cadrage* ». Commande qui lui permet de déterminer « *un contenu et une temporalité* » comme le préconisent les standards historiques des pratiques professionnelles de veille. Nous retrouvons dans ses propos les termes cadres de la veille professionnelle telle que décrite en sciences de gestion : il insiste notamment sur cette nécessité pour les commanditaires (10 mentions) de fixer le cadre du travail de veille en termes de contenus et de délais pour restituer l'information, ou sur celui de « *commande* » (6 mentions). Dans son service, une procédure rigoureusement établie nous est donnée à voir : réunion (2 mentions), cahier des charges écrit (2 mentions), aller-retour entre veilleurs et destinataires (4 mentions), cadre (1 mention), nécessité d'*« avoir de la méthode »* (1 mention).

Pourtant, lorsque nous lui avons demandé de préciser comment sa dernière commande lui a été formulée, il nous précise que :

*« En fait, c'est rarement oral, c'est toujours écrit. La première commande est de toute façon un cahier des charges, mais il n'est peut-être pas autant formalisé. Après la réalité du terrain fait que ce n'est jamais autant formalisé parce que ça va trop vite. Y a plusieurs commandes en même temps à traiter »* (Jean, professionnel, exerçant une veille professionnelle, P3).

Paradoxalement, ce passage de l'entretien est consécutif à une longue description du cadre rigoureux qui est mis en place dans ce service et qui fait précisément écho au cadre du processus posé par la norme AFNOR. Or, Jean nuance immédiatement ce cadre rigoureux et valorisé par les prescriptions, en soulignant que la réalité n'est pas forcément toujours aussi évidente et que la temporalité du travail oblige parfois à moins de rigueur, notamment dans la trace écrite. Ainsi, de manière plus conséquente dans notre corpus professionnel, la difficulté à travailler à partir d'une commande précisément établie est largement évoquée. La réalité du quotidien, le nombre peu élevé de veilleurs (12 mentions) et l'urgence du travail demandé (19 mentions)

empêchent la formalisation des commandes. Les veilleurs professionnels insistent principalement sur l'absence de formalisation des commandes (pas ou peu de cadrage : 31 mentions), absence de réunions (28 mentions) comme le souligne Patrick : « *Il n'y a pas de réunion de cadrage, de demande précise de la part du cabinet. Il y a peu de cadrage. Sur la préoccupation du jour, on est au jour d'aujourd'hui très peu cadrés...* » (Patrick, veilleur professionnel, P10).

Plus fréquemment, nos participants évoquent des commandes informelles. Thomas insiste sur des échanges oraux quotidiens facilités par le partage de bureaux communs et qui permettent de suivre le fil des demandes :

« *Il y a des échanges assez informels entre nous [veilleurs et spécialistes pour qui ils veillent] car on est ensemble tout le temps. On est sans arrêt en communication et la veille passe au fil de l'eau de nos échanges* » (Thomas, professionnel, exerçant une veille professionnelle, P9).

Marie regrette plutôt l'absence de rencontres régulières institutionnalisées : « *C'est parce qu'on a trainé dans les couloirs, on a été à la machine à café, y'a pas de workflow. Le workflow<sup>101</sup> : c'est la machine à café* » (Marie, professionnelle, exerçant une veille professionnelle, P4).

De fait, les veilleurs professionnels regrettent que les commandes ne soient jamais exhaustives (72 mentions), et ne facilitent donc pas une compréhension des besoins réels des commanditaires. La grande majorité se plaint de leurs difficultés à cerner un besoin précis des commanditaires qui leur permettrait d'ancrer leur démarche de veille (41 mentions). Ils nous précisent qu'ils doivent alors « interpréter » (28 mentions), « anticiper » (39 mentions) leurs besoins afin de pallier à ces lacunes, tout en redoutant que cela puisse nuire à la qualité de leur travail. Les propos de Madeleine sont emblématiques de cette situation ressentie comme inconfortable :

« *La difficulté est d'anticiper un besoin qu'on ne connaît pas forcément, on n'est pas toujours au fait de leur priorité ni même des ressources informationnelles qu'ils peuvent, avoir par ailleurs on sait pas si quelque chose qui nous paraît exclusif sur le web en fait c'est pas quelque chose qu'ils ont appris dans les couloirs du parlement. Parfois les conseillers avaient déjà l'info mais c'est pas grave, cela ne remet pas en cause la qualité de l'info réalisée, c'est pas grave. Si plusieurs personnes font le même travail*

---

<sup>101</sup> Littéralement : flux de travail. Le *workflow* correspond à la description de l'ensemble des tâches à effectuer et aux engagements des différents acteurs.

*c'est du gâchis de temps mais ça ne remet pas en cause la qualité du travail »*

(Madeleine, veilleuse professionnelle, faisant une veille ordinaire, P11).

Enfin, certains veilleurs professionnels révèlent qu'ils travaillent sans avoir reçu de commande particulière de commanditaire. Paul nous l'indique d'ailleurs de manière très claire : « *le public cible n'a pas exprimé son besoin* » (Paul, professionnel exerçant une veille professionnelle, P6). Dès lors, ces veilleurs professionnels exercent donc une pratique de veille sans s'appuyer sur l'expression du besoin d'autrui (39 mentions). Sandra, évoque de manière très surprenante un « *public imaginaire* », tout en précisant sa souffrance face à cette situation incongrue :

*« C'est vrai que pour l'instant les directeurs ressemblent un peu à un public imaginaire : je suis délocalisée, donc je ne suis pas vraiment en contact avec eux. A vrai dire pour l'instant je me sens un peu isolée, à l'écart »* (Sandra, professionnelle exerçant une veille professionnelle, P2).

En conséquence, les veilleurs professionnels doivent pallier l'absence d'expression du besoin par un commanditaire, en l'absence de « *critère objectif* », ils tentent de compenser grâce à leur expérience (27 mentions). Paul souligne alors la subjectivité forte présente dans certaines pratiques professionnelles.

*« Non je n'ai eu aucun besoin de leur part. Je suis parti de mes expériences professionnelles précédentes. Il y a une part de mon expérience professionnelle, après c'est un travail de réflexion que je fais en lisant le document, en lisant le contenu. Après je suis l'actualité du CHU pour savoir sur quels projets, sujets, chacun travaille. Mais c'est vrai que je ne me suis pas basé sur leurs besoins. Je travaille à partir des besoins imaginés que je me suis fait des directeurs »* (Paul, professionnel exerçant une veille professionnelle, P6).

Cette veille professionnelle, initiée sans besoin exprimé, est moins ciblée, elle s'appuie alors principalement sur l'environnement qui est surveillé pour délimiter un périmètre exploratoire. Comme nous le confirme Patrick (veilleur professionnel exerçant une veille professionnelle, P9) en indiquant que « *la veille permet d'avoir un point de vue panoramique* ». Arielle prolonge cette idée en soulignant qu'elle navigue alors sans but afin de pouvoir déceler dans l'environnement des éléments pertinents qui lui permettront ensuite de définir des axes de surveillance plus fins : ce sont alors les éléments nouveaux, rares, ou inattendus qui attirent leur attention : « *Ce n'est pas une commande, comme je surveille l'actu, je privilégie tout ce qui est nouveau, tout ce*

*qui apparaît de récent sur les sites* » (Arielle, veilleuse professionnelle, P7). Les veilleurs professionnels interrogés expliquent également qu'ils prennent appui sur la thématique du secteur d'activité de l'entreprise pour conditionner leur périmètre de veille : autrement dit, parce qu'un veilleur travaille dans le domaine de l'éducation, alors il veille sur des informations relatives à l'éducation. Il n'a pas d'autres éléments de cadrage pouvant correspondre à une commande et attester d'un besoin réel exprimé par un destinataire : « *la recherche sans a priori, on va alors récolter avec un filet très très large tout ce qui va se dire sur le sujet* » (Sandra, professionnel exerçant une veille professionnelle, P2).

### **Une méconnaissance du niveau d'information des commanditaires sur le sujet**

Nos participants professionnels s'accordent pour dire que cette méconnaissance des besoins réels des commanditaires est liée à l'absence d'information sur leur niveau de connaissance. Marie traduit clairement cette difficulté première (36 mentions) :

« *C'est une difficulté du travail de dire est-ce que je spame le conseiller parce que pour moi ça c'est potentiellement important ou impactant mais si ça se trouve il le sait. (...) Ya l'absence d'information descendante et l'absence d'information sur leur degré d'information. C'est la vraie difficulté, ça implique une réflexion qui est chronophage dans la journée, est-ce que j'envoie, j'envoie pas ?* » (Marie, professionnelle, exerçant une veille professionnelle, P4).

En conséquence, les veilleurs hésitent à transmettre une information (37 mentions). Ils nous disent avoir des doutes au moment de transmettre une information (24 mentions) :

« *Souvent je rajoute en tête de mail « au cas où vous ne l'auriez pas repéré ». Ça fait bizarre, car normalement je ne devrais pas avoir ces réserves, mais je préfère faire doublon que de passer à côté* » (Arielle, professionnelle exerçant une veille professionnelle, P7) ;

En outre, l'emploi du verbe « j'essaye de » (14 mentions) souligne cet inconfort et une nécessité d'adaptation importante.

### **Une méconnaissance de l'usage de l'information transmise**

En complément, les veilleurs interrogés estiment ne pas avoir de connaissance de l'usage de l'information qu'ils transmettent (25 mentions). A la question « *avez-*

*vous des retours de votre veille, savez-vous si elle a été utile* », nous avons obtenu une seule mention positive. De manière plus nuancée, Patrick se rappelle d'un « merci » adressé en retour d'une information fournie : « *Ça m'est arrivé une fois d'avoir un merci, une seule fois en fait... au moins je suis sûr que cette info-là aura été utile* » (Patrick, professionnel exerçant une veille professionnelle, P10). La pointe de regrets perceptible dans le silence de cette réponse est largement partagée, car de manière plus générale, les veilleurs n'ont pas de retour direct qui leur permettent de savoir si les informations transmises ont été utilisées, ni à quoi elles ont servi : « *Sincèrement je n'ai aucune idée de ce qu'ils en font* » (Marie, professionnelle exerçant une veille professionnelle, P4).

Tous ces éléments sont perçus comme des difficultés et génèrent un sentiment de frustration assez conséquent (35 mentions). En attestent les propos virulents de Laura : « *La difficulté vraiment c'est ça : c'est d'être le chien de garde de quelqu'un dont on ne connaît pas les besoins, c'est ça qui est difficile, et si on aboie pas et ben on se fait taper dessus* » (Laura, professionnelle exerçant une veille professionnelle, P5). Le terme « d'anticipation » revient plusieurs fois dans nos entretiens. Or, dans les propos de nos répondants il correspond principalement à l'anticipation d'un éventuel besoin d'autrui, alors que dans la littérature il renvoie à l'environnement et à une anticipation des risques à venir à partir de signaux faibles détectés. Ce glissement paradoxal souligne la situation délicate du veilleur sans commande précise : il détient la responsabilité de la commande, et prend alors le risque de ne pas répondre aux besoins réels de ses destinataires, l'information apportée peut ne pas être pertinente en regard de l'état de leurs connaissances si le « public cible » la détient déjà. La crédibilité professionnelle du veilleur peut alors être mise en péril.

## 2.2. Un besoin informationnel *sui generis* dans les pratiques « ordinaire »

- LES VEILLEURS AMATEURS ET PROFESSIONNELS INITIENT UNE VEILLE ORDINAIRE A PARTIR D'UN BESOIN INFORMATIONNEL QUI LEUR EST PROPRE<sup>102</sup>.

Nos entretiens révèlent une modification radicale de la phase initialisation du processus info-communicationnel de veille qui n'est plus forcément déclenché par la demande d'un tiers. En effet, nous constatons que nos participants ont une pratique effective de veille sans toutefois que quelqu'un ne leur en ait fait la demande contrairement aux pratiques professionnelles. De fait, le processus info-communicationnel de veille est modifié puisque la veille est auto-commanditée par un besoin propre que nous nommons *sui generis* afin de marquer une opposition franche avec le besoin commandité. Il ne s'agit plus de répondre aux besoins d'autrui mais bien de veiller pour soi.

### Un besoin informationnel propre *i.e.* non commandité

Les dix-sept amateurs que nous avons interrogés font unanimement preuve d'un besoin d'information « *sui generis* » (272 mentions amateur se sachant veiller, 98 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Ce résultat est également flagrant dans les propos des veilleurs professionnels se rapportant à leurs pratiques de veille ordinaire (161 mentions). Pour preuves, ces deux citations significatives qui mettent notamment en exergue l'usage fort de pronoms personnels à la première personne et la centration sur l'individu veilleur : « *Ma veille est extrêmement ciblée sur mes besoins à moi* » (Benjamin, amateur se sachant veiller, A7) ; et le caractère personnel de la pratique de veille ordinaire : « *Ma passion pour la musique va guider un certain nombre de mes abonnements* » (Brice, veilleur professionnel, professionnel, exerçant une veille personnelle et professionnelle, P12).

### Des besoins *sui generis* précis

Nos résultats attestent de pratiques ordinaires de veille initiées par un besoin *sui generis* précis. Nous retrouvons des pratiques de veille ordinaire initiées par des besoins « *sui generis* » précis dans les propos des participants professionnels évoquant

---

<sup>102</sup> Ce résultat est établi à partir de notre corpus amateur (se sachant veiller et ne se sachant pas veiller), et des données issues de nos entretiens avec les professionnels exerçant une veille personnelle et professionnelle.

leur veille ordinaire (35 mentions). Ainsi, Salim, associe sa veille ordinaire sur les sorties locales à un usage des flux Rss sur Facebook via la mention « j'aime » qui lui permet d'être informé régulièrement d'évènements confidentiels à proximité :

*« Je veille sur Facebook sur des choses très pointues comme les sorties, les événements qui sont très ciblés localement et dont les journaux ne parleront pas alors que j'aime savoir ce qui se passe près de chez moi »* (Salim, professionnel, exerçant une veille personnelle et professionnelle, P14).

Mais aussi chez nos participants amateurs (49 mentions amateur se sachant veiller, 17 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Ainsi, Julien indique :

*« Quand j'ai un besoin précis, comme par exemple quand je vais partir en voyage, et bien pour le préparer pendant trois semaines, et bien je vais chercher des trucs. Je vais consulter régulièrement des blogs qui donnent des bons plans* (Julien, amateur se sachant veiller, A16).

Neuf participants (quatre amateurs se sachant veiller et cinq professionnels exerçant une veille personnelle et professionnelle) nous précisent également mettre en place des « alertes Google » pour satisfaire ces besoins précis dans leurs pratiques ordinaires. Majoritairement, ces alertes sont associées à des besoins estimés pointus, confidentiels, ou reposent sur des mots clefs très spécifiques. Benjamin résume d'ailleurs avec humour cette caractéristique de cet outil qui correspond bien à son besoin personnel sur les énergies de demain : « *pour faire remonter ces informations très pointues<sup>103</sup>, j'utilise l'alerte Google qui marche avec des mots clefs rares. Google le voit et Google l'envoie !* » (Benjamin, veilleur amateur, A7).

### **Des besoins *sui generis* larges**

Même si nos participants amateurs et professionnels ont des besoins *sui generis* précis, les besoins larges sont beaucoup plus courants.

Les professionnels insistent d'ailleurs particulièrement sur leur capacité à veiller sur des thématiques larges (62 mentions) :

*« Je balaye très large et je remonte énormément de bruit mais ça m'évite de louper un truc qui peut m'intéresser. En fait, le flux RSS est l'outil le plus simple étant donné les champs larges que je surveille. Je veux avoir une approche globale et complète. »* (Baptiste, veilleur amateur, P15).

---

<sup>103</sup> Informations relatives au cadre réglementaire des biotechnologies

Les amateurs (se sachant veiller et ne le sachant pas) avouent majoritairement avoir des thématiques de veille assez conséquentes (78 mentions) comme le montrent les propos d'Aubane : « *Ma veille est potentiellement gigantesque* » (Aubane, amateur se sachant veiller, A12). En effet, ils reconnaissent dans ses besoins larges l'intérêt de pouvoir faire des liens entre plusieurs thèmes. C'est le cas de Julien : « *je peux faire des ramifications sur énormément de choses en fait, car je surveille des domaines très larges comme l'industrie* » (Julien, amateur se sachant veiller, A16).

### **Des besoins *sui generis* multiples**

Les professionnels associent leurs besoins larges à des besoins multiples (51 mentions). Cela semble être une évidence pour eux, du fait de leurs pratiques professionnelles. Ainsi Marlène, qui consulte son compte Twitter pour sa veille personnelle, ne peut s'empêcher d'avoir en tête d'autres besoins, voire même des besoins liés à sa pratique professionnelle :

« *Quand je suis sur Twitter j'ai des sujets en tête et je suis attentive. Par exemple, je ne cherche pas spécifiquement des infos sur les prothèses bioniques. On peut dire que je fais de la veille multi sujets* » (Marlène, veilleuse amateur, P16).

Nous relevons également la présence significative de besoins multiples associés aux besoins informationnels larges, (65 mentions) chez nos participants amateurs se sachant veiller et ne le sachant pas. Ainsi, Hélène, qui veille sur des thématiques principalement en lien avec la créativité insiste avec beaucoup d'enthousiasme sur l'intérêt qu'elle porte à cette caractéristique de sa pratique de veille ordinaire :

« *J'ai envie de tout voir sur Pinterest !*

Chercheuse : « *C'est-à-dire* » ?

*En fait, sur ma page d'accueil, je reçois les épingle de tous les tableaux thématiques auxquels je me suis abonnée. Tous les thèmes sont alors mélangés. Je veux dire par là que je vais pouvoir consulter des informations sur noël comme sur l'architecture ou la mode comme j'ai ces trois tableaux là actuellement. Cela ne me dérange pas car quand je vais sur Pinterest c'est pour flâner* » (Hélène, amateur ne se sachant pas veiller, A15).

### **Des buts informationnels flous**

Ces besoins multiples, larges, sont associés à des buts informationnels flous tant chez les professionnels (38 mentions professionnels), que chez les amateurs (se sachant veiller ou non) (51 mentions). Ainsi, Françoise, veilleuse amateur ne se sachant pas veiller précise : « *je n'ai pas d'objectif précis, je fais ça sans trop réfléchir* » (Françoise, amateur ne se sachant pas veiller, A17)

Toutefois, cette navigation floue, à buts larges et multiples est parfois perçue comme une navigation complexe, un moyen de « se perdre » (21 mentions amateur se sachant veiller, 9 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Françoise poursuit en ce sens ces derniers propos « *ça m'est arrivée de m'éloigner de mon objectif premier : mais ça me ralentit dans mon travail, donc en ce moment je me l'interdis* » (Françoise, amateur ne se sachant pas veiller, A17). L'éloignement de ses buts informationnels premiers est alors associé par Fabien à une perte de temps : « *sur le web avec la veille (...) Je passe plus de temps à cause de cette non focalisation* » (Fabien, amateur se sachant veiller, A5).

A l'opposé, d'autres participants professionnels (45 mentions), amateurs se sachant veiller (44 mentions) et ne se sachant pas veiller (14 mentions), vivent plus positivement cette « errance ». Nous avons retenu les propos de Nicole et Hélène, qui sont internautes ne se sachant pas veiller car ils sont emblématiques du fait que cette navigation à but flou soit aussi envisagée comme une façon positive de faire émerger des besoins informationnels latents :

« *Au bout de 25 minutes on est toujours sur le même objet de recherche, mais on a sauté de fil en fil.*

Chercheuse : *Est-ce embêtant ?*

*En fait non, je ne me dis pas j'ai perdu 25 minutes, je me dis plutôt qu'entre-temps j'ai vu d'autres choses, j'ai découvert d'autres pages, d'autres personnes donc ça me fait gagner des infos. » (Nicole, amateur ne se sachant pas veiller, A14) ;*

La diversité des besoins informationnels *sui generis* permet à nos participants de mettre en œuvre des pratiques de veille plus ou moins actives. Toutefois, les pratiques passives semblent plus répandues.

### **Des besoins informationnels *sui generis* prospectifs**

Les veilleurs amateurs (se sachant veiller, ou non) et les professionnels dans leurs pratiques ordinaires, évoquent une surveillance continue associée à une navigation itérative, initiée sans qu'aucun besoin informationnel *sui generis* correspondant à une lacune ressentie à un instant  $t$  n'ait été exprimé. Pourtant, cette pratique donne lieu à une collecte d'information. Les veilleurs anticipent alors un éventuel besoin à l'instant  $t+1$  pour éviter de ressentir le manque à l'instant  $t+1$ . Autrement dit, nos participants ressentent nécessaire l'anticipation d'un éventuel besoin à venir à l'instant  $t+1$  afin d'éviter de ressentir une lacune (31 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, 43 mentions amateur se sachant veiller, 14 mentions amateur ne se sachant pas veiller) :

*« Ce que j'aime c'est aller chercher de l'information qui est disponible aujourd'hui pour qu'elle serve pour demain »* (Salim, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P14) ;

*« Je me suis abonnée sur Facebook à un groupe de TD<sup>104</sup> et aussi à une page que pour les juristes et c'est toutes les dernières jurisprudences. Comme ça je me dis que quand je consulte Facebook pour les actualités et ben je peux tomber dessus. Je vois toutes les dernières jurisprudences au moins c'est utile. Je vois tiens ya ça qui a évolué dernièrement, là ya ça qui correspond pile à ce qu'on vient de voir en cours ou même parfois je vais le revoir le truc en cours plus tard et ben je vais pouvoir y penser car je l'aurai vu et je ferai le lien* (Françoise, amateur ne se sachant pas veiller, A17).

Ainsi, de manière inédite, nos résultats attestent de besoin informationnel *sui generis* dans la pratique de veille ordinaire, qui peut être un besoin précis, flou, multiple, latent, ou également un besoin que nous nommons « prospectif ». Cette surveillance sans qu'un besoin informationnel ne soit ressenti à un instant  $t$  induit une permutation dans le processus informationnel de veille entre l'étape d'expression du besoin informationnel et la sélection d'un document. Autrement dit, nos participants font mention du fait de trouver et de collecter une information qu'ils jugent pertinente avant même de ressentir un besoin d'information.

---

<sup>104</sup> Travaux dirigés

## 2.3. Discussion

Nos entretiens nous ont permis d'observer le besoin informationnel dans le cadre de pratiques de veille professionnelles et ordinaires, auprès de veilleurs amateurs et professionnels. A l'instar du besoin dans les pratiques de recherche d'information (Le Coadic, 1998 ; Simonnot, 2007 : 41), le besoin initialise la pratique de veille.

De manière intéressante, la notion de commande formalisée (AFNOR, 1998), s'efface dans les pratiques de veille professionnelle observées, les demandes sont imprécises, incomplètes et les professionnels doivent parfois « imaginer les besoins » de leurs commanditaires. De manière parallèle, la collecte thématique d'information se développe fortement (Balinisse et Meignan, 2004), très souvent sans être commanditée de manière formelle. En complément, les pratiques ordinaires s'initient à partir de besoins singuliers auto-générés que nous nommons « *sui generis* » dans le cadre de la veille « pour soi. » Les amateurs comme les professionnels s'en sont emparés de manière remarquable. Cela génère une rupture dans le processus info-communicationnel de veille tel qu'il a été défini dans le cadre de la veille professionnelle (AFNOR, 1998). Enfin, les propos de nos participants témoignent également d'une pratique de veille « *sui generis* » qui correspond à une collecte thématique initiée sans qu'aucun sentiment de lacune n'ait été ressenti (Belkin, 1980) : le besoin étant alors prospectif. La figure suivante donne à comprendre les trois processus de veille professionnelle que nos entretiens nous permettent d'observer, et les deux processus correspondant à une pratique de veille ordinaire, établis par le résultat 1, et les besoins informationnels établis par le résultat 2 que nous mettons en correspondance :

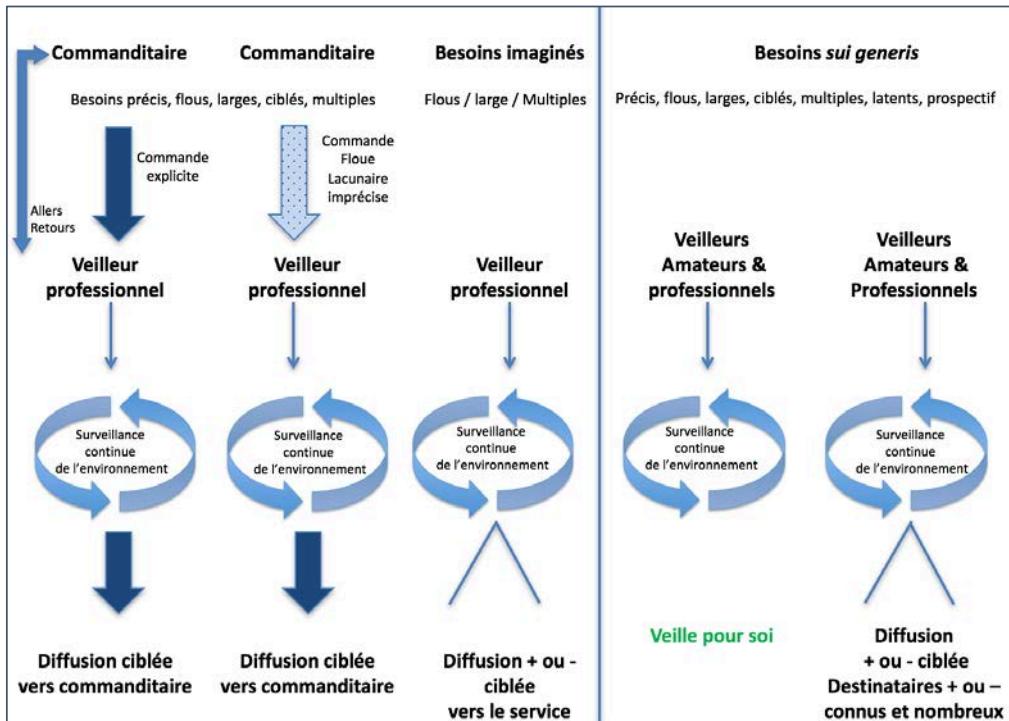


Figure 12 Pratiques actuelles de veille professionnelle en regard des besoins informationnels correspondants

En complément, nos résultats précisent les modalités d'expression du besoin informationnel, sa définition, son type et les buts informationnels en regard, dans les pratiques actuelles de veille ordinaire et professionnelle. Ces caractéristiques sont rapportées dans la figure suivante.

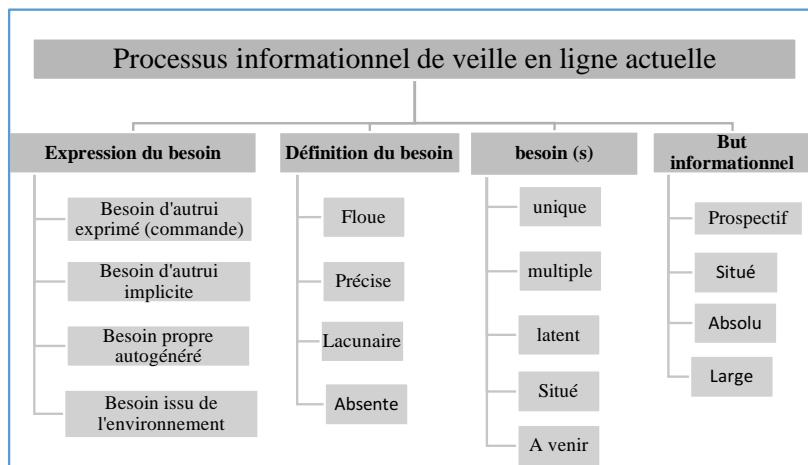


Figure 13 Caractéristiques du besoin d'information et des buts informationnels dans les pratiques de veille en ligne actuelles (professionnelles et ordinaires)

Le besoin d'autrui reste parfois explicite dans le cadre professionnel, mais se révèle plus massivement être implicite. En parallèle nos travaux révèlent un besoin propre et auto généré dans les pratiques ordinaires. En outre, parfois, issu de l'environnement, il permet de mieux définir des besoins informationnels (Mc Gonagle et Vella, 2002). Enfin le besoin peut être « à venir ». Il n'est donc plus situé dans la même unité de temps que la recherche. En parallèle, le but informationnel est prospectif et correspond à un but non encore identifié. Nos travaux révèlent également la présence de besoins latents (Faibisoff et Ely, 1976 ; Cronin, 1981) lors de pratiques de veille à besoins informationnels flous, mais aussi de besoins « à venir » correspondants à des buts informationnels flous et / ou larges.

Enfin, le tableau ci-après rapporte nos résultats, à partir des catégories caractérisant le besoin d'information dans les pratiques de recherche d'information :

Caractéristiques du besoin d'information dans la veille	
<b>Conscience d'une lacune cognitive</b>	Floue / Précise
<b>Soupçon de lacune</b>	Absent / Flou / Précis
<b>Définition du besoin</b>	Floue / Précise
<b>Capacité à être formulé</b>	Par autrui ; Par autrui dans une commande imprécise ; Pour soi
<b>Besoin latent</b>	Oui
<b>But informationnel</b>	Flou / Précis
<b>But informationnel</b>	Diffus / Ciblé
<b>Cible définie</b>	Définie à priori / Non définie
<b>Rôle des connaissances</b>	Important
<b>Capacité à réguler</b>	Forte
<b>Besoin situé</b>	Anticipation d'un besoin futur
<b>Temporalité de l'utilisation de l'information trouvée</b>	Immédiate / Différée
<b>Destinataire</b>	Pour soi / Pour autrui
<b>Destinataire</b>	Absent / Individuel ciblé Collectif connu / Collectif inconnu
<b>Finalité</b>	Stratégique Heuristique

Tableau 12 Caractéristiques du besoin d'information dans la veille à partir de nos résultats

De manière intéressante, les nouvelles pratiques de veille apportent un élargissement des caractéristiques du besoin informationnel.

### Limites de notre étude

Observer le besoin d'information reste une opération complexe, que ce soit dans les pratiques informationnelles en général, mais aussi dans les pratiques de veille et ce d'autant plus que ce sont des pratiques qui s'inscrivent dans la durée et pour

lesquelles le besoin n'est souvent pas exprimé. Dès lors, il nous paraît nécessaire de pouvoir confirmer nos résultats dans le cadre d'observations longitudinales, en mobilisant une méthodologie qui croise la consignation par les veilleurs de leurs besoins, des entretiens, et une analyse de leurs logs afin notamment de comprendre l'émergence de besoins latents, et de déterminer comment les besoins prospectifs se forgent et s'ils se clôturent un jour.

### 3. La confiance pour critère de sélection des sources humaines

#### ➤ LA CONFIANCE EST UN CRITERE MAJEUR DE SELECTION DES SOURCES HUMAINES DANS LA PRATIQUE DE VEILLE EN LIGNE

Même si nos participants amateurs et professionnels, associent des sources humaines et des sources documentaires, institutionnelles, médiatiques, etc., nous nous focaliserons uniquement sur la sélection des sources humaines en ligne. En effet, ce type de sources est cité de manière extrêmement fréquente, et nos participants associent de manière intéressante le critère de confiance à leur sélection.

Afin de caractériser leurs critères de choix nous mobilisons les catégories élaborées par Véchambre (2013) : une confiance interpersonnelle qui ne se décrète pas mais qui s'éprouve, est établie à partir de la présentation personnelle, la satisfaction de l'évaluation cognitive, motivationnelle et affective de la situation, mais aussi grâce au sentiment d'appartenance à une communauté. En complément, nous nous appuierons sur les trois catégories relatives à l'identité numérique établies par Georges (2009) : identités agissantes<sup>105</sup>, déclarées<sup>106</sup> et calculées<sup>107</sup>.

Nous préciserons l'intérêt porté aux sources humaines, avant de montrer le lien avec la confiance interpersonnelle, pour ensuite préciser les critères de sélection.

---

<sup>105</sup> Ensemble des messages répertoriés par les systèmes concernant les activités du compte.

<sup>106</sup> Ensemble des informations (avatar, pseudonyme, biographie etc.) déclarées de manière publique par l'internaute.

<sup>107</sup> Ensemble des statistiques délivrées par le système.

### **Une logique d'attention cadrée par la confiance dans des médiateurs**

Veiller sur des sources humaines permet à nos participants de s'appuyer sur la validation d'une source établie par des pairs. Amateurs et professionnels exerçant une pratique ordinaire sont très sensibles sur ce point.

Yannick illustre le fait de se reposer sur des amis « *pour [sa] veille ludique* » car « *ils sont des bons veilleurs* » (*Yannick, amateur se sachant veiller, P13*). Cela est également perceptible chez nos participants amateurs qui valorisent d'une part la subjectivité du regard du médiateur :

« *Ce qui prime c'est le filtre humain, il faut des personnes qui font la transition entre le flux d'informations et l'extérieur* » (Thomas, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P9).

D'autres insistent plutôt sur le gain de temps que cela leur procure :

« *Ce qui m'intéresse c'est l'humain qui va retweeter l'information. Je pourrai aller directement sur les sites phares de ma profession mais finalement cela me prendrait beaucoup plus de temps que de consulter les tweets d'autres que je suis et qui redirigent les articles* » (Romuald, amateur se sachant veiller, A11).

En effet, s'appuyer sur des veilleurs médiateurs, permet notamment de centraliser l'accès à des informations. À partir de ces points d'accès, de ces *hubs*, les veilleurs ont une pratique plus ou moins passive, avec des besoins larges voire parfois inexistant et qui se révèlent au contact d'information repérée dans un environnement de confiance. Maxime déclare par exemple « *Je ne navigue jamais au hasard, je pars toujours d'une source* » (Maxime, veilleur amateur, A1). La cartographie des sources apparaît alors comme un garde-fou et leur qualification et la confiance accordée à des sources préférées permettent un bouleversement de la logique d'attention.

### **Une sélection critériée et minutieuse qui repose sur la confiance**

Malgré le nombre de sources très élevé qu'ils retiennent pour surveiller l'environnement en ligne (voir *infra*), nos participants amateurs et professionnels insistent vivement sur la rigueur avec laquelle ils les ont sélectionnées. Ainsi, la notion de sources et leur sélection revient très fréquemment, elle éclipse même celle de la qualité de l'information trouvée.

Le terme de « confiance » est mobilisé, par les amateurs comme les professionnels, pour évoquer la relation qu'ils installent avec leurs sources humaines

(6 mentions professionnel exerçant une veille professionnelle ; 18 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 25 mentions amateur se sachant veiller ; 7 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Marlène, évoque ainsi la rigueur de son travail :

*« La source est importante : je fais attention, au fur et à mesure de suivre des gens ... je vois leur fiabilité et le niveau de confiance que je leur accorde. Donc je fais attention à la source oui, c'est très important dans la veille ».*  
(Marlène, professionnelle exerçant une veille personnelle et professionnelle P16).

De manière intéressante, les amateurs ont également ce souci d'une sélection attentive. Benjamin, utilise d'ailleurs le terme de « portefeuille » pour évoquer ses sources, afin de valoriser leur caractère précieux et le soin qu'il leur apporte :

*« Dans le cadre de mes activités j'ai un portefeuille de comptes qui va me permettre de suivre ce qui se passe sur l'énergie. Ce portefeuille de compte est très travaillé, des outils me permettent de voir qui s'abonne à quels comptes et de me donner des idées »* (Benjamin, amateur se sachant veiller, A3).

De fait, la confiance dans les sources est durable comme l'exprime Carine : *« Je crois que je ne me suis jamais désabonnée, je sais qui je suis et je reste avec cette confiance accordée »* (Carine, professionnel exerçant une veille professionnelle, P1).

Afin d'établir cette relation de confiance interpersonnelle, la qualité et le sérieux d'une source sont principalement établis à partir de « l'identité déclarée », (qui permet de juger de la notoriété notamment), et de « l'identité agissante » (qui permet de juger la fiabilité et la pertinence), enfin « l'identité calculée » offre un complément certain mais qui ne prime pas dans les propos de nos participants. Nous allons observer ces trois critères dans les propos de nos participants.

### **Observer l'identité déclarée**

Sur les réseaux sociaux, l'identité déclarée est un premier élément de sélection car il permet de repérer la notoriété de la source et son expertise revendiquée. Tous nos participants y sont particulièrement attentifs (49 mentions professionnel exerçant une veille professionnelle ; 47 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 54 mentions amateur se sachant veiller ; 21 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Ce premier jugement sert de repère rapide afin de jauger la

pertinence de la source en terme d'adéquation avec les besoins et d'estimer la notoriété affichée de la source. Benjamin qui veille sur l'informatique mentionne son choix de suivre un compte car il le connaît par ailleurs :

*Twitter m'intéresse pour suivre des personnes humaines, c'est selon la bio, la notoriété en dehors du réseau social aussi. Il m'arrive parfois de suivre des gens qui ont un blog très consulté : @korben notamment. Il twitte sa veille, (...) il est tellement important dans mon domaine que je le suis »*  
(Emmanuel, Amateur se sachant veiller, A6) ;

L'identité déclarée permet également de juger que la proximité de ses centres d'intérêts « soient proches » de ceux du veilleur (12 mentions professionnel exerçant une veille professionnelle ; 32 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 81 mentions amateur se sachant veiller ; 23 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Maïté insiste par exemple fortement sur la nécessité de partager un centre d'intérêt commun dans la sélection de ses sources. Elle ne souhaite pas « s'éparpiller » :

*« Faut vraiment que la présentation indique généalogie. Il y a des personnes qui mettent quasiment rien dans leur présentation ou qui ont un nom qui n'indique aucun lien avec la généalogie ... ni ce qu'ils veulent faire. (...) Je ne consulte pas ces derniers tweets, mon premier filtre est celui de la présentation. »* (Maïté, amateur se sachant veiller, A9).

De manière semblable, certains consultent également les groupes sur le réseau social professionnel Linkedin afin de trouver des gens partageant leur thématique de veille, comme le précise Olivier :

*« J'utilise aussi les groupes sur LinkedIn pour trouver des gens, on voit ceux qui interviennent, (...) et cela permet de repérer des gens comme cela ».*   
(Olivier, amateur se sachant veiller, A3).

La sélection des sources est alors influencée par l'auctorialité et il s'agit dans la pratique de veille de se constituer un réseau de sources fiables, de confiance, auquel les veilleurs accordent du crédit notamment à partir de la proximité avec leurs profils, et thématiques de surveillance afin d'assurer un filtrage comme le souligne cet exemple symptomatique de Romuald, veilleur amateur, qui saisit dans le moteur de recherche de Twitter le mot clef « infirmier » pour trouver des sources sur ce domaine afin d'accéder ainsi à des comptes de confrères :

*« Pour trouver des sources j'ai commencé à chercher en mots clefs des gens qui étaient infirmiers. Une des premières choses que j'ai fait en allant sur Twitter est de taper le mot clef infirmier dans la barre de recherche. Je me suis rendu compte que je ne trouvais pas grand-chose, donc j'ai changé de mot clef. Puis c'est en m'abonnant à des comptes de médecins ou infirmiers qui relayaient déjà des articles que j'ai commencé à trouver des articles qui m'intéressaient et que j'ai retweeté quand ça m'intéressait vraiment. (...) Ce qui m'intéresse dans les tweets des gens c'est quand ils me relayent des articles de magazines connus ou de journaux, des articles de presse ou de blogs. Dans ma profession il y a des magazines qui sont assez reconnus. Infirmier com est un magazine qui est assez reconnu, c'est des sites sur lesquels on trouve beaucoup d'informations. C'est beaucoup d'articles de presse donc les sources sont sûres. Je pourrai aller directement sur les sites internet mais finalement cela me prendrait beaucoup plus de temps plutôt que de consulter les tweets d'autres personnes que je suis qui ont déjà consulté les articles »* (Romuald, amateur se sachant veiller, A11)

Ce choix d'un mot clef référent à une profession témoigne d'une volonté de trouver des infirmiers se signalant comme tels sur le réseau plutôt que de saisir un mot clef renvoyant à une thématique de santé qui l'intéresse, qui pourrait lui donner accès à des comptes pertinents. Les amateurs insistent ainsi principalement sur le fait que leurs sources humaines peuvent être des individus lambda, des personnes comme eux, à qui ils accordent le même crédit que des professionnels comme en attestent les propos de Marlène :

*« Je trouve que l'info est plus validée sur twitter dans le sens où elle est relayée par des collègues. On est énormément de veilleurs sur twitter et du coup je pense qu'on constitue un filtre par rapport à cette information »* (Marlène professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle P16).

A contrario, les veilleurs professionnels exerçant une veille professionnelle, sont moins enclins à évoquer cette proximité en termes de centres d'intérêts, préférant le terme de cible ou de besoin (alors que ceux exerçant une veille professionnelle et personnelle le font). Ils ont plus souvent recours au terme de pertinence. Ces différences proviennent alors principalement du contexte professionnel et des thématiques de surveillance, ainsi que du niveau d'expertise informationnelle plus important face à des amateurs novices, plus en délicatesse avec ces notions.

### **Observer l'identité agissante**

En complément du jugement effectué grâce à l'affichage de l'identité déclarée, nos participants placent les sources humaines en « observation » (9 mentions professionnel exerçant une veille professionnelle ; 35 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 64 mentions amateur se sachant veiller ; 21 mentions amateur ne se sachant pas veiller) afin de vérifier si elle mérite la confiance qu'ils vont lui accorder à partir de son identité agissante. Cette pratique est évoquée de manière similaire par les amateurs et les professionnels. Toutefois, les professionnels exerçant une veille professionnelle l'ont moins exprimé (peut-être car ils utilisent finalement moins des sources en ligne sur les réseaux sociaux que les amateurs ou les professionnels dans le cadre de leur veille personnelle). L'observation agissante, permet d'évaluer le rythme de publication, la qualité des publications, leur audience qui sont autant de critères auxquels les veilleurs sont attentifs comme en témoignent les propos de Salim et Aubane :

*« Si une source a au moins un article bien de temps en temps mais pas les autres je ne la retiens pas et l'article spécifique m'arrivera grâce aux recherches par mots clefs. Si une source, qui a au moins un tiers de ces posts qui m'intéressent à ce moment-là, je l'intègre »* (Salim, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P14) ;

*« J'observe la source je la mets sous surveillance je la mets en observation. J'observe la qualité des tweets, des articles. Si la personne est reconnue, comment elle est retweetée »* (Aubane, veilleuse amateur, A12).

Dès lors, le travail de sélection des sources est un travail de chaque instant, les sources sont évaluées en plusieurs étapes, et souvent, réévaluées par la suite, afin de « faire du ménage » et « éviter de veiller sur des sources qui ne correspondent plus ». Ainsi, quand nous interrogeons Nicole (veilleuse amateur ne se sachant pas veiller) sur ses abonnements sur les réseaux sociaux, elle nous indique qu'elle ne s'est pas donnée de limite en terme de nombre, mais elle précise qu'elle reste vigilante sur la qualité et la pertinence de son corpus :

*« Je ne m'en suis pas donnée, mais je ne pense pas atteindre un nombre à trois chiffres non plus ! Je ne me vois pas dépasser une trentaine. Et puis je peux aussi en supprimer : quand je vais regarder dans mes abonnements je regarde et je me dis un tel un tel un tel finalement ya rien d'intéressant donc*

*je vais me désabonner. Cela fait presque deux ans que j'ai un compte Instagram et j'ai dû le faire une dizaine de fois. »*

Enfin, nos participants amateurs et professionnels s'accordent également sur un critère d'exclusion : ils rejettent massivement les publications qui relèvent de la conversation. Nicole, nous explique longuement comment elle fonctionne pour sélectionner un compte de modeuse à suivre sur Instagram :

*« Quand je tombe sur la page de quelqu'un je vais regarder un petit peu en diagonale en fait, je vais regarder les photos (...). Les personnes qui vont se prendre en photo toute la journée dans des poses ça va pas m'intéresser, moi je suis des gens qui postent la photo de la paire de chaussures qu'ils viennent d'acheter. (...) Il faut pour moi que le commentaire soit utile : de quelle marque elles sont, où on peut les acheter par exemple »* (Nicole, amateur ne sachant pas veiller, A14) ;

Pierre soutient également ce choix :

*« Il y a tellement de source que je ne peux pas me permettre de suivre tout le monde je ne souhaite pas avoir des tweets parasites.*

Chercheuse : *C'est à dire ?*

*Des tweets perso, de l'autopromotion par exemple* » (Pierre, amateur sachant veiller, A2).

Les veilleurs confirment ainsi leur volonté de collecter de l'information dans le cadre d'une pratique informationnelle.

### **Considérer l'identité calculée**

Plus rarement, la notion d'identité calculée est mentionnée, (8 mentions professionnel exerçant une veille professionnelle ; 16 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 21 mentions amateur sachant veiller ; 5 mentions amateur ne sachant pas veiller). Benjamin est d'ailleurs le seul à mobiliser un outil qui va évaluer algorithmiquement ses sources, qui confirme son premier avis :

*« Sur twitter j'utilise twitter land qui donne des statistiques qui me permettent d'accorder confiance ou non. Il faut que les tweets soient pertinents, qu'il y ait une cohérence entre la bio et les tweets. Il faut que le*

*compte émette ... mais pas trop quand même : ... trois tweets je ne suis pas, je ne vois pas l'intérêt* » (Benjamin, amateur se sachant veiller, A7).

De manière intéressante, les métriques de l'identité calculée, sont mobilisées pour rechercher du lien humain. En effet, l'affichage des abonnements et des comptes abonnés, permet aux socionautes de repérer d'autres comptes pouvant les intéresser via le concept d'homophilie (15 mentions professionnel exerçant une veille professionnelle ; 35 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 17 mentions amateur se sachant veiller ; 12 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Ainsi, ayant attribué leur confiance à une première source, les professionnels comme les amateurs « *remontent de compte en compte* » pour en repérer de nouvelles. L'identité calculée facilite alors la recherche de nouvelles sources et le jugement entre pairs devient un attribut de confiance principalement dans les pratiques ordinaires :

*« Si je veux suivre quelqu'un sur Facebook je regarde s'il partage des amis avec moi : lui je connais, lui est ami avec quelqu'un que je connais ... il y a un jugement par les paris en quelque sorte, si eux le suivent c'est que c'est éventuellement intéressant »* (Yannick, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P13).

Afin d'illustrer ce critère de sélection, Nicole fait un rond avec sa main sur son autre main, nous lui demandons de nous expliquer ce geste :

*« Je fais un rond avec ma main, qui est une spirale qui ne s'arrête pas, je vais suivre quelqu'un qui suit quelqu'un, qui suit quelqu'un et au bout d'un moment le réseau de sources s'étend. En fait quand je remonte de compte en compte au départ (...) je regarde les profils et les personnes qu'ils suivent car je me dis que si on aime les mêmes choses il peut avoir des profils de gens qui pourraient m'intéresser »* (Nicole, amateur ne se sachant pas veiller, A14).

Cette stratégie de sélection de source permet notamment de pallier certaines carences en termes de connaissances, qui sont estimées nécessaires pour évaluer la qualité d'une source (19 mentions professionnels exerçant une veille professionnelle ; 24 mentions professionnels exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 30 mentions amateurs se sachant veiller ; 0 mention amateur ne se sachant pas veiller). Marie insiste notamment sur ce point qui est particulièrement fort dans les pratiques professionnelles :

*« Pour sélectionner une source quand je ne suis pas expert du domaine je m'appuie sur une source qui est plus experte que moi dans le domaine. Je repère la source sur twitter dans des listes thématiques que j'ai faites, je repère un tweet, je lis l'article je remonte sur la page d'accueil. Je m'appuie sur une expertise supérieure à la mienne »* (Marie, professionnelle exerçant une veille professionnelle, P4) ;

En regard, nos participants tant amateurs que professionnels, insistent plutôt sur le sentiment d'appartenance à une communauté. Hélène justifie par exemple son intérêt à utiliser Pinterest par une navigation entre pairs facilitée par la communauté de confiance.

*« Pour moi c'est l'idée de communauté même si c'est un peu bizarre comme mot associé à ça. J'apporte un peu plus de crédit aux sources auxquelles je me suis abonnée tandis que sur Google il y a tellement d'information ! Sur Google Image il y a des choses qui correspondent à des choses que je n'ai pas demandées. Sur Pinterest, c'est une communauté des gens qui ont un certain regard sur les choses. »* (Hélène, amateur ne se sachant pas veiller, A15).

Le travail de sélection des sources est critérié, minutieux, coûteux en temps et cognitivement, mais il permet aux veilleurs d'établir un périmètre de sources humaines. La différence entre veilleurs amateurs et professionnels, n'est pas si forte, par contre celle entre les modalités de sélection des sources entre les pratiques professionnelles et ordinaires l'est beaucoup plus. Même si les veilleurs amateurs et les veilleurs professionnels insistent tous sur l'importance accordée à la sélection de leurs sources en général, et les sources humaines en particulier, les professionnels sont ceux qui revendiquent le plus fortement cette expertise. Ils insistent sur la nécessité de croiser les sources afin de s'assurer de la validité et de la fiabilité de l'information.

### 3.1. Discussion

L'appui sur des veilleurs médiateurs influence la logique d'attention principalement dans les pratiques ordinaires ou les pratiques professionnelles relatives à une collecte thématique. Le filtre subjectif de ces passeurs d'information (Lambert et Landaverde, 2013) est recherché car il permet de gagner du temps et de s'assurer un filtrage qui réduit les coûts cognitifs tout en centralisant les accès.

Les amateurs comme les professionnels sont très vigilants lors de l'étape de sélection des sources qu'ils jugent cruciale. De manière intéressante, plutôt que de valoriser, la qualité d'une source par le caractère nouveau des informations qu'elle délivre, sa capacité à répondre au problème informationnel posé par l'individu, ou son degré de pertinence face à ce problème (Agarwal, Xu, et Poo, 2011), ou encore son accessibilité (Fidel et Green, 2004), nos interrogés valorisent plutôt le critère de confiance pour sélectionner leurs sources humaines (Le Deuff, 2011). Les mécanismes de la confiance reposent d'une part, sur les identités déclarées pour décider de mettre une source en observation afin de juger de sa pertinence (Ingwersen, 1996), sa fiabilité et sa qualité via son identité agissante, d'autre part, sur leur identité calculée, qui semble toutefois moins utilisée par nos participants. Elle leur permet tout de même d'accéder à des comptes proches de la source (soit pour vérifier qui elle est, soit pour se constituer un réseau, pour trouver de nouvelles sources dans une communauté d'intérêts communs (Vechambre, 2013).

À partir de ces sources de confiance, les veilleurs naviguent dans un périmètre qu'ils ont pris soin de valider selon leurs propres filtres. De manière intéressante, la notion de réseau, de confiance dans les pairs, et de recherche d'homophilie (Bakshy, et al. 2012) est plus forte dans les pratiques ordinaires que professionnelles. En regard, les pratiques professionnelles réclament un travail de sélection variée afin de s'assurer de couvrir la totalité des axes de surveillance.

### **Limites de notre étude**

Notons que nos participants veilleurs professionnels exerçant une veille professionnelle ne font pas tous une veille en ligne via les réseaux sociaux. Certains exercent une veille réglementaire, d'autres une veille institutionnelle par exemple. Or ces pratiques ne nécessitent pas l'usage de réseaux sociaux et par conséquent la qualification de sources humaines. De fait, ce résultat est à confirmer dans les pratiques professionnelles mobilisant les réseaux sociaux.

## **4. La veille en ligne, une pratique propice aux découvertes sérendipiennes**

### ➤ LA VEILLE EN LIGNE, UNE PRATIQUE PROPICE AUX DECOUVERTES SERENDIPIENNES

Nos participants amateurs et professionnels reconnaissent faire des découvertes sérendipiennes lors de la surveillance continue et itérative de l'environnement en ligne.

Pour établir ce résultat, nous nous appuyons sur le modèle de Makri et Blandford (2012), la définition de Lawley et Tompkins (2008), et la typologie des individus face aux découvertes sérendipiennes de Erdelez (1999) : la sérendipité repose sur la connexion établie par un individu, suite à un effet inattendu, grâce à ses connaissances, ses intérêts ou besoins latents, et qui donne ensuite lieu à une finalité positive pour l'information trouvée. Plusieurs facteurs favorisent les découvertes sérendipiennes : le caractère passif de la navigation, son caractère aléatoire, des caractéristiques intrinsèques à l'usager (connaissances, capacité à réguler son attention) et d'autres dépendants de l'environnement (variété des sources notamment). Nous ajoutons aux facteurs influençant les découvertes sérendipiennes, celui de territoire personnalisé de veille à partir de la définition de Baud, Bourgeois et Bras (1995), qui qualifie le territoire d'espace socialisé et approprié par les habitants.

### **Navigation aléatoire et sérendipité classique**

Nos trente-quatre participants donnent à voir des pratiques de veille multiples, variées et variables qui font écho à autant de paramètres de situations que de veilleurs interrogés. Nous souhaitons, pour ces résultats, nous focaliser sur les modalités de surveillance qui reposent sur une navigation que nous nommons « aléatoire », et que nous associons à des besoins informationnels larges, multiples, prospectifs ou latents et des buts flous. Nous considérons la navigation aléatoire comme une navigation pouvant être active (besoin informationnel ciblé, précis) ou passive (besoin informationnel flou, large) et qui répond à une intention de veille délibérée. Elle diffère donc de la navigation exploratoire qui est uniquement active<sup>108</sup>. Même si les pratiques de navigation aléatoire au sein d'un territoire de nos participants sont actives et

---

<sup>108</sup> En effet, lorsque les veilleurs choisissent d'ouvrir leurs outils de veille, de consulter leur flux RSS, fils d'actualités ou autre système d'alerte qu'ils ont mis en place, ils s'engagent dans une pratique de veille, au sein d'un territoire dans lequel leurs recherches sont plus ou moins ciblées, et plus ou moins active ou passive.

passives, nous retenons principalement les pratiques de veille passives de nos participants qui sont plus nombreuses<sup>109</sup>. Nous avons repéré dans les propos de nos participants amateurs et professionnels plusieurs évènements particuliers qu'ils se sont remémorés et qui s'apparentent à des cas de « sérendipité classique » (Lawley et Tompkins 2008) c'est-à-dire trouver *y* de manière inattendu, ou trouver *x* en cherchant *y*.

Dans la pratique de navigation passive aléatoire, les besoins informationnels sont flous, parfois ils ne sont pas exprimés à l'instant *t*, ils peuvent être latents ou prospectifs (voir résultats 2.1 et 2.2). Salim illustre de manière très imagée sa pratique passive de veille : sans besoin informationnel particulier, il est en attente que quelque chose attire son attention : « *Le veilleur est aux aguets, en quête de quelque chose mais il ne sait pas trop quoi, il continue, il reste là* » (Salim, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P14). En complément, les buts informationnels sont flous comme le soulignent les propos de Franck : « *Je consulte les sites tous les jours, je laisse mes onglets ouverts. Les trucs sont là, ils sont latents, ils fermentent* » (Franck, amateur ne se sachant pas veiller, A4). Ainsi, la navigation aléatoire dans le cadre de la veille en ligne se caractérise par une navigation avec des besoins flous, qui s'élabore en ligne au gré des interactions entre l'usager et son environnement via des hyperliens, des hashtags, des pseudos sur les profils par exemple.

Le fait de trouver *y* de manière inattendue apparaît dans les souvenirs de nos participants sans réelle distinction entre les propos des amateurs et ceux des professionnels (17 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 5 mentions professionnel exerçant une veille professionnelle, 18 mentions amateur se sachant veiller ; 7 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Ces découvertes inattendues ont trait à des sujets connus, mais aussi moins connus des internautes. Ainsi à partir de notre question sur un de ses derniers tweets André qui est fan de sports extrêmes, se remémore que : « *cette vidéo de skate : C'est un doc sur lequel je suis tombé, je ne l'ai pas cherché ; je suis tombé dessus par sérendipité* » (André, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P17). Hélène avoue également faire face à des informations différentes grâce à sa pratique de navigation aléatoire : « *J'ai l'impression de trouver des informations que je n'avais pas avant. J'ai découvert des domaines que je ne connaissais pas avant* » (Hélène, amateur ne se sachant pas veiller, A15).

---

<sup>109</sup> Pour autant elles ne sont pas exclusives, et certains de nos participants mentionnent des épisodes de découvertes sérendipiennes lors de pratiques actives.

Nos participants relatent également des découvertes sérendipiennes correspondant au fait de chercher pour *x* et trouver *y* de manière inattendue (29 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 12 mentions professionnel exerçant une veille professionnelle, 29 mentions amateur se sachant veiller ; 12 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Brice et Maïté, mettent ainsi en exergue le fait de faire des découvertes sérendipiennes à partir de buts flous et multiples ou latents lors de leur navigation aléatoire en ligne :

*« Et en même temps j'ai un côté saut de puce d'un sujet à un autre d'un lieu à un autre. Je lis un article et je vois un lien ; je n'étais pas venu pour lire cela, mais je repars avec. »* (Brice, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P12) ;

*« « Je prends un lien sur Twitter ça m'amène sur une page, je sais pas l'express.fr par exemple, une chose en entraîne une autre. Donc je vais trouver l'article intéressant (...) puis je vais consulter la page actualité, tiens je regarde ya un truc qui m'intéresse et donc de fil en aiguille en fait, un lien Twitter peut me faire plusieurs tweets parce que plusieurs informations qui peuvent être intéressantes »* (Maïté, amateur se sachant veiller, A9).

De fait, la navigation aléatoire dans le cadre des pratiques de veille *sui generis* ou commanditée offre donc un terrain fertile pour la sérendipité classique en amenant le veilleur à révéler des besoins parallèles ou latents.

### **Des découvertes heureuses**

Nos participants sont particulièrement contents de trouver des informations qu'ils ne recherchaient pas forcément. Ce plaisir est partagé par les participants amateurs, comme par les professionnels (19 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 6 mentions professionnel exerçant une veille professionnelle, 20 mentions amateurs amateur se sachant veiller / 8 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Ils mobilisent de nombreux termes laudatifs pour évoquer une information trouvée au sein de la pratique de veille (49 mentions professionnel ; 60 mentions amateur), citons par exemple : « *trouvaille* », (15 mentions « *pépites* » (12 mentions), « *découverte* » (35 mentions). Quatre d'entre eux<sup>110</sup> évoquent

---

<sup>110</sup> Carine (P2), et Laura professionnelles exerçant une veille professionnelle, (P5), (Baptiste, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle (P15), Aubane, amateur se sachant veiller, (A12).

d'ailleurs délibérément le terme sérendipité pour évoquer des incidents critiques positifs, ou pour qualifier favorablement la part de hasard, de chance, à laquelle ils sont parfois confrontés dans le cadre de leur veille professionnelle ou ordinaire. Ainsi, pour Laura, « *La veille, c'est vraiment un outil de découverte, c'est un outil de sérendipité* » (Laura, professionnelle exerçant une veille professionnelle, P5). Le sentiment d'immaîtrisable, de découverte liée au hasard reste fort dans les discours, il est toujours rattaché à une découverte positive.

*« Il y a une part de chance. Souvent je me dis « mais mince comment ? Et puis après je me dis que peut être inconsciemment on se met en situation de voir passer l'information par des comportements de prises de connaissance de l'actualité, des moments où l'on est dans autre chose mais où l'on se dit quand même je vais regarder. Je me dis « est ce qu'il n'y a pas une horloge de veille qui se met en place petit à petit. Je m'interroge sur cette part de chance qui est quand même souvent vérifiée dans l'activité de veille »* (Carine, professionnelle exerçant une veille professionnelle, A2).

Même si le plaisir de la découverte se retrouve à la fois dans les pratiques « ordinaires » et les pratiques professionnelles, ils sont toutefois mentionnés avec plus de fréquence dans les pratiques ordinaires, que ce soit par les amateurs ou les professionnels.

### **Des adjuvants sociotechniques à la sérendipité dans les pratiques de veille**

Les adjuvants à la sérendipité sont nombreux dans les pratiques de veille en ligne. Nous venons d'établir le fait que les pratiques de veille associées à une navigation itérative et aléatoire avec des buts flous, des besoins larges, prospectifs, multiples, latents, sont des premières conditions nécessaires. Nous associons à ce premier point quatre facteurs sociotechniques favorables aux découvertes sérendipiennes, détaillés ci-après : un territoire de veille personnalisé, une exposition à un nombre élevé de sources, une capacité à réguler son attention et un minimum de connaissances requis.

#### **a) Un territoire de veille personnalisé**

Nous associons à la notion de navigation aléatoire, celle de territoire en tant qu'espace socialisé et approprié par les habitants (Baud, Bourgeaut, et Bras, 1995). Ainsi, selon nous, le territoire de veille est élaboré par le veilleur à partir des sources

et des modalités d'accès qu'il retient, en fonction de ses connaissances, besoins et buts informationnels notamment ; il conditionne la navigation aléatoire.

La navigation itérative et continue aléatoire en ligne s'opère principalement sur des dispositifs d'accès à l'information choisis et organisés par le veilleur au sein duquel il sélectionne des sources. Ainsi, les réseaux sociaux, ou les lecteurs de flux Rss, qui agrègent un nombre important et varié de sources, offre non seulement un territoire concentré du web à partir des besoins du veilleur, mais aussi un territoire de confiance dans des sources humaines sélectionnées avec soin (voir résultat 3). Emmanuel illustre cette préférence : « *Je rebondis de compte en compte, je me donne le droit de faire demi-tour. Je fonctionne moins comme cela sur le web, car il y a moins d'hyperliens, Twitter est beaucoup plus concentré* » (Emmanuel, amateur se sachant veiller, A6).

Afin de souligner une navigation au sein d'un territoire envisagé comme familier, nos participants associent leur navigation aléatoire à des métaphores spatiales. Elles font référence à une cartographie concrète, tangible pour évoquer leurs pratiques de veille sur internet qui est pourtant un espace virtuel et infini :

« *Quand on se promène, au début on prend un chemin, puis, on en prend un autre, puis, on se dit qu'on retournerait bien sur le premier, on reviendra une prochaine fois, on a pris un café, il était bon donc on y reviendra. C'est la même chose pour la veille c'est une promenade avec des étapes, des étapes auxquelles on est plus ou moins fidèle selon les besoins. Je lis un article, je pense à un truc, puis je vais sur lecteur flux rss, ... c'est des allers et retours ce n'est pas un processus classique d'acquisition et de catégorisation des données* » (Madeleine, professionnelle exerçant une veille personnelle et professionnelle, P11).

La veille prend ainsi la forme d'une « randonnée », d'une « promenade » (23 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 16 mentions professionnel exerçant une veille professionnelle, 27 mentions amateur se sachant veiller / 5 mentions amateur ne se sachant pas veiller) balisées par les dispositifs d'accès à l'information. Ces termes sont très positifs, et renvoient à une notion de navigation aléatoire plaisante.

En complément, un sentiment de navigation au sein d'un espace protégé, délimité est perceptible. Ainsi, de manière originale André propose un parallèle entre ouvrir un outil de veille et ouvrir un frigo :

*« Ma veille est super catégorisée donc ma promenade est super cadrée. Je n'ouvre pas le frigo si je n'ai pas faim, mais quand je l'ouvre je ne sais pas ce que je vais manger »* (André, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P17).

Autrement dit, quand les veilleurs ouvrent leur lecteur de flux RSS ou leur fils d'actualités sur les réseaux sociaux, qui contiennent des sources sélectionnées avec soin, tout en ne sachant pas quelles informations elles vont lui fournir, pourtant ils sont persuadés qu'elles seront intéressantes. Le territoire de veille personnalisé offre ainsi une zone de confiance, au sein de laquelle le veilleur aborde sa navigation aléatoire passive comme une promenade qui lui sera bénéfique. Ce sentiment est partagé par nos participants, mais il est toutefois plus marqué chez les veilleurs les plus experts (professionnels ou amateurs).

### **b) Une exposition à un nombre élevé de sources**

Le nombre élevé de sources est un facteur favorable aux découvertes sérendipieennes car la densité et la variété d'informations et de sources ainsi rendues accessibles fournissent aux veilleurs un aléa important. Or, les veilleurs amateurs se sachant veiller et les veilleurs professionnels surveillent un nombre assez conséquent de sources en ligne. La comparaison entre le nombre d'abonnements visibles sur les comptes Twitter des veilleurs amateurs se sachant veiller et des professionnels exerçant une veille personnelle et professionnelle montre peu de différence (Voir annexe 9, le tableau répertoriant le nombre d'abonnements Twitter des veilleurs amateurs et professionnels au moment de nos entretiens). Afin d'avoir une vision plus large du nombre de sources que surveillent tous nos participants, nous nous sommes appuyée sur leurs déclarations afin d'établir la figure suivante qui permet de donner un ordre de grandeur, et de comparer les pratiques des amateurs et des professionnels :

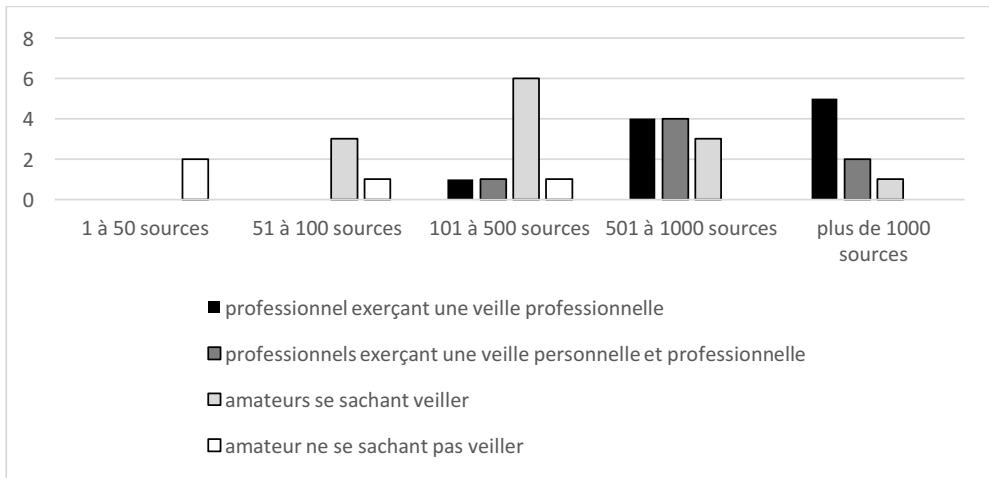


Figure 14 Nombre de sources déclarées surveillées de manière régulière par les veilleurs professionnels (veille professionnelle et personnelle) et les amateurs

De manière assez évidente ce sont les veilleurs professionnels qui sont soumis au plus grand nombre de sources comme en attestent ces propos :

*« Je veille sur 500 sources soit entre 50 et 100 alertes par jour. »* (Baptiste, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P15).

*« On est soumis à 1500 flux. Le corpus est composé des pure players, communauté TIC, webzine, communauté littéraire qui est très active sur le web, blogs spécialisés, .....Twitter etc, les médias sociaux quoi »* (Marie, professionnel exerçant une veille professionnelle, P4) ;

Notons tout de même que certains amateurs surveillent un nombre extrêmement élevé de sources également.

De manière plus intéressante, nous constatons après entretiens que les comptes Twitter qui témoignent d'un nombre d'abonnement plus restreints sont ceux des veilleurs les plus novices, ou dont les pratiques sont les plus récentes (à l'exception de Salim, (P14) qui justifie ce faible nombre d'abonnement par une collecte plutôt effectuée par des flux RSS). Les veilleurs ne se sachant pas veiller, et les veilleurs se sachant veiller débutants dans la pratique de veille ont une approche plus circonspecte en lien avec le caractère novice de leurs pratiques. Françoise souligne ainsi que même si elle ne suit pas beaucoup de sources, cela correspond à son besoin : « *Je suis une vingtaine de comptes sur Instagram ... cela suffit largement, je n'ai pas besoin de plus* » (Françoise, amateur, ne se sachant pas veiller, A17. En regard, ces veilleurs ayant un nombre de sources moins élevé, se disent moins exposés aux découvertes :

leur environnement n'est pas suffisamment dense ou varié, pour permettre l'émergence de besoins latents.

### c) Une capacité à réguler son attention

En outre, face à des besoins flous, larges, latents ou prospectifs, une forte capacité à réguler son attention pour se focaliser sur un élément et lui donner du sens est attendue chez les veilleurs dans le cadre de leur navigation aléatoire afin de pouvoir faire des découvertes sérendippiennes. Cette activité créatrice de sens est importante et se matérialise dans une capacité à focaliser son attention sur un élément et à créer du sens à partir de ses connaissances ou de son expérience.

Les veilleurs professionnels sont particulièrement insstants sur ce point. De manière remarquable, l'idée d'attente « l'œil aiguisé », « les sens en alerte » guettant un « *haha moment* » est souvent présente dans la description que font les veilleurs de leurs pratiques (38 mentions professionnels). Plusieurs professionnels insistent sur l'importance de cette compétence. Pour certains, il s'agit d'intuition (10 mentions), pour d'autres d'expérience (26 mentions) :

*« C'est le pif, c'est l'habitude, c'est le nez au vent, moi j'ai le nez au vent toute la journée. Veilleur c'est le nez au vent et les oreilles aux aguets, et humer l'air du temps, entendre, écouter, respirer, tiens il y a un petit bruit, c'est quoi ce petit bruit ? (...) Le problème viendrait d'un défaut d'attention ou que ma curiosité baisse »* (Baptiste, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P15).

En regard, les participants amateurs sont moins prompts à revendiquer cette capacité (18 mentions amateur se sachant veiller ; 2 mentions amateur ne se sachant pas veiller).

La capacité à être attentif à une information repose sur plusieurs facteurs :

- la singularité (32 mentions amateurs / 41 mentions professionnels) :

*« Si je vois quelque chose d'étonnant sur Twitter, je vais aller cliquer pour voir qu'est-ce qu'il y avait d'étonnant là dessous qui est en arrière. Je me sers beaucoup de Twitter pour l'étonnement. L'étonnement est un grand principe que j'utilise beaucoup en veille. L'étonnement c'est par rapport à nos expériences, ce qu'on connaît d'un secteur, nos expériences professionnelles ce qui va être différent de l'habitude. Ça va souvent nous*

*amener sur le non connu, des choses nouvelles* » (Salim, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P14) ;

- la nouveauté (28 mentions amateur / 31 mentions professionnel) :

*« C'est en ce sens-là que je parle d'état de veille. La nouveauté, la découverte va attirer mon attention »* (Aubane, amateur se sachant veiller, A12) ;

- la rareté (12 mentions amateur / 25 mentions professionnel) :

*« Le veilleur est un chineur, celui qui va chercher l'info que personne n'a diffusée »* (Olivier, amateur se sachant veiller, A3).

De manière surprenante le terme pertinence n'apparaît pas dans les propos de nos participants pour évoquer le fait de trouver quelque chose de manière inattendue. Ce sont avant tout les critères de singularité, nouveauté, rareté qui sont énoncés insistant ainsi sur l'effet de surprise face à des découvertes sérendippiennes.

#### **d) Un minimum de connaissances requis**

Tous les veilleurs disent avoir des connaissances plus ou moins élevées dans leurs domaines de veille (ce qui est assez cohérent pour les pratiques amateurs). Toutefois, les veilleurs professionnels reconnaissent ne pas pouvoir être spécialistes de tous les domaines qu'ils surveillent dans le cadre de leurs pratiques professionnelles. Ils sont pourtant en capacité de veiller sur un domaine qu'ils ne connaissent pas, et reconnaissent le faire souvent, même s'ils jugent cela plus difficile (48 mentions professionnels).

Les veilleurs amateurs et professionnels reconnaissant faire des découvertes sérendippiennes, insistent sur la nécessité d'avoir un minimum de connaissances préalables pour les favoriser. Ainsi, Jean, chef de service de veille valorise le fait qu'il ait un « coup d'avance » sur son équipe grâce à ses connaissances, lui permettant d'être plus sensible à ces découvertes soulignant l'intérêt d'une capacité à réguler son attention, associée à un niveau de connaissances permettant de le faire :

*« J'ai toujours les outils ouverts, j'y vais très régulièrement, j'ai plutôt une approche tendance. Je vais être plutôt dans l'étonnement. J'ai un niveau d'information supérieur à celui de mon équipe étant donné mes responsabilités. Ya des choses que je vais voir et que l'équipe ne va pas*

*forcément contextualiser* » (Jean, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P3).

En regard, les veilleurs les plus novices, et / ou les moins aptes à réguler leur attention, à faire du lien, bénéficient moins de leur navigation aléatoire sur le web qui peut alors s'avérer infructueuse et décourageante.

#### 4.1. Discussion

Nos résultats attestent que la veille en ligne est une pratique informationnelle favorisant les découvertes sérendipiennes classiques dans le cadre d'une navigation aléatoire (active ou passive). En effet, les interrogés se remémorent des épisodes de découvertes sérendipiennes correspondants au fait de trouver *y* sans le rechercher, ou de trouver *y* alors qu'ils recherchaient *x* (Lawley et Tompkins, 2008). Ces trouvailles reconnues fortuites, sont associées à des moments de satisfaction (McCay-Peet, Toms, et Kelloway, 2015).

Plusieurs adjavants sont confirmés ou établis par nos soins. Nous nous sommes focalisées sur les pratiques de navigation aléatoire passive (besoin informationnel flou, large, latent, prospectif) et qui répondent à une intention de veille délibérée. Cette navigation, effectuée au sein d'un territoire de veille personnalisé avec soin par le veilleur (sources, dispositifs d'accès à l'information), offre un sentiment de sécurité grâce à une délégation de confiance notamment, qui est perceptible dans les métaphores spatiales mentionnées par nos participants. Envisagée comme une promenade, souvent fructueuse, la navigation aléatoire est appréciée par les veilleurs professionnels et amateurs experts. En complément, des adjavants aux découvertes sérendipiennes nombreux, reposent à la fois sur les caractéristiques sociotechniques du web social (nombre de sources élevé, caractère aléatoire de sources humaines (Kop 2012), profusion des ressources (McCay-Peet et Toms, 2011)) et sur les caractéristiques intrinsèques des veilleurs (niveau de connaissance (Forster et Ford, 2003), capacité à réguler son attention (McCay-Peet et Toms, 2015)). La figure suivante éclaire les facteurs favorables aux découvertes sérendipiennes présents dans nos corpus de données :

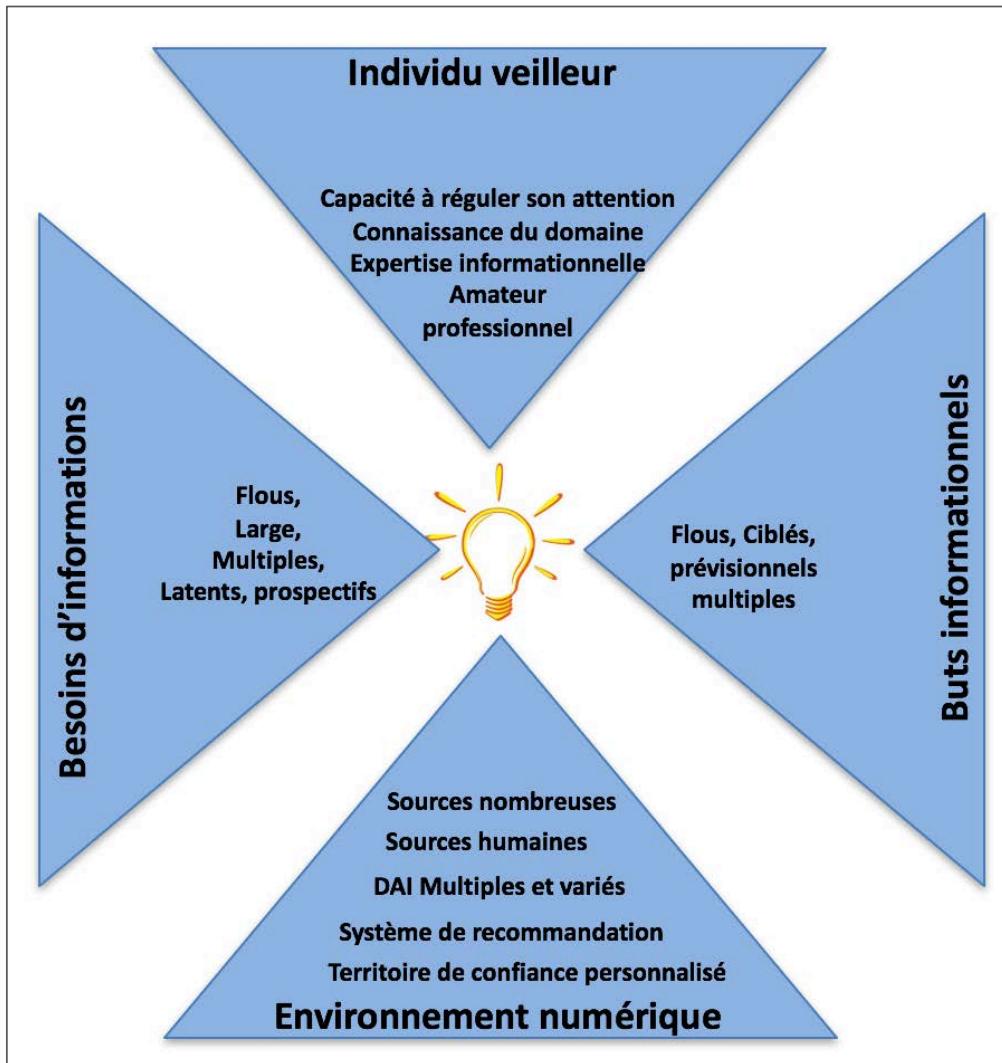


Figure 15 La navigation aléatoire dans la pratique de veille en ligne, une activité propice aux découvertes sérendipieennes

Face aux découvertes sérendipieennes, les veilleurs amateurs et professionnels interrogés sont assez égaux. Toutefois, les veilleurs professionnels, et les veilleurs amateurs les plus expérimentés (amateurs se sachant veiller ayant une pratique de veille plus ancienne, et plus engagée) sont plus enclins à se reconnaître en capacité de faire des découvertes sérendipieennes, voire même à les rechercher. Ils témoignent d'une approche positive de la navigation aléatoire qui les rapproche du statut de « *super encounterer* » (Erdelez, 1999).

A *contrario*, les veilleurs les plus novices (amateurs ne se sachant pas veiller principalement, ayant une pratique plus récente et moins engagée) sont plus fébriles sur ce point, nous les rapprochons des « *encounterer* » Erdelez (1999) car ils reconnaissent néanmoins l'aspect fortuit et positif de ces trouvailles se sentant plus

facilement noyés lors de leur navigation aléatoire qu'ils associent d'ailleurs parfois à une perte de temps.

### **Limites de notre étude**

Alors que les veilleurs professionnels exerçant une veille professionnelle recoupent tous les facteurs adjutants aux découvertes sérendipiennes, leurs propos à ce sujet sont plus modérés que ceux des professionnels exerçant une pratique personnelle, ou ceux des amateurs. Nous émettons trois hypothèses face à ce constat : le cadre rigoureux de nos entretiens qui n'étaient pas orientés sur les découvertes sérendipiennes, ne leur a pas permis d'afficher ouvertement cette pratique ; ils envisagent peut être qu'avouer faire des découvertes sérendipiennes est « moins professionnel » et n'ont pas souhaité aborder ce point ; nous avons été moins attentifs à cette pratique lors de nos premiers entretiens et nous avons donc été moins en capacité de faire parler nos interrogés. Ce résultat concernant les pratiques professionnelles est donc à répéter afin d'être confirmé.

Il nous semble opportun de prolonger ces résultats en les confrontant à une étude longitudinale associée à la tenue d'un journal de bord de découvertes sérendipiennes. De plus une centration réelle sur la sérendipité dans les pratiques de veille permettra de préciser le niveau d'influence de chacun des facteurs que nous avons identifiés, et de vérifier si les pratiques de veille sont opportunes pour la pseudo sérendipité qui n'a pas été identifiée dans nos corpus.

## **5. Trois motifs informationnels de veille ordinaire en ligne**

Face à la diversification des pratiques de veille et des profils de veilleurs, nos résultats donnent à comprendre les motifs qui incitent les veilleurs professionnels et amateurs à s'engager dans une pratique de veille ordinaire<sup>111</sup>. Alors que notre revue de littérature relative aux pratiques professionnelles de veille privilégie les motifs stratégiques, nos participants ne les évoquent pratiquement pas. Seuls deux veilleurs amateurs se sachant veiller précisent que, parfois, leur veille en lien avec leurs

---

<sup>111</sup> Nous établissons ce résultat à partir de notre corpus amateur et des données relatives aux pratiques de veille personnelles des professionnels. Sont exclues les données issues des entretiens avec les professionnels exerçant une seule veille professionnelle.

thématisques de travail correspond à une finalité de prise de décision ou d'agir : (5 mentions).

Par contre, les propos de nos participants veilleurs amateurs et veilleurs professionnels mettent en relief trois motifs informationnels correspondants à leur surveillance itérative d'information dans le cadre de leurs pratiques de veille ordinaire :

- UN MOYEN PERSONNALISE DE COLLECTER REGULIEREMENT ET FACILEMENT UNE INFORMATION
- UN MOYEN POUR CAPITALISER DES INFORMATIONS ;
- UN MOYEN D'ACQUERIR OU DE METTRE A JOUR SES CONNAISSANCES.

### **5.1. Un moyen personnalisé de collecter régulièrement et facilement des informations**

- VEILLER POUR COLLECTER FACILEMENT DES INFORMATIONS ACTUALISEES DE MANIERE AUTONOME

Les veilleurs amateurs et professionnels s'accordent pour dire que l'utilité espérée de l'information dans leurs pratiques ordinaires de veille répond d'abord à une ambition globale du type « se tenir informé de manière régulière et facilitée » (29 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 54 mentions amateur se sachant veiller ; 17 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Le gain estimé par nos participants choisissant de faire une veille ordinaire est exprimé en plusieurs catégories constituées par nos soins que nous allons détailler ci-après : facilité d'un accès centralisé, gain de temps, réduction des coûts cognitifs, autonomie d'accès.

#### **Un accès facilité à l'information par des outils centralisateurs**

La navigation itérative et continue assistée par des outils qui automatisent la réception rend la surveillance de l'environnement plus facile. Les technologies *push* via les fils d'actualités des réseaux sociaux, ou les agrégateurs de flux RSS dirigent notamment toutes les sources choisies par l'usager en un seul et même lieu de lecture : le fil d'actualité, ou le lecteur de flux RSS principalement comme l'illustrent les propos emblématiques de Françoise : « *Je retrouve toutes les pages que j'aime sur*

*Facebook. Il y a tout ce que tu aimes sous les yeux* » (Françoise, amateur ne se sachant pas veiller, A17).

En complément de ce guichet unique apprécié, tous les veilleurs, et particulièrement les amateurs, insistent sur l'aspect passif et sans effort qu'ils affectionnent dans leurs pratiques de veille (15 mentions professionnels exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 46 mentions amateur se sachant veiller ; 13 mentions amateurs ne se sachant pas veiller). Avec beaucoup d'enthousiasme Florent souligne ainsi que « *la veille, c'est des informations qui m'arrivent toutes seules !* » (Florent, amateur se sachant veiller, A13).

### **Un gain de temps**

De par cet accès centralisé vers des sources nombreuses et l'automatisation de la navigation, la pratique de veille est associée, surtout par les amateurs, à un gain de temps en comparaison avec la pratique de recherche d'information (4 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 26 mentions amateur se sachant veiller, 9 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Les amateurs, estiment notamment que la pratique de veille est moins chronophage que celle de recherche. Benjamin et Julien illustrent cette préférence pour la pratique de veille :

*« J'y accorde 30 minutes par jour. Je pense que si j'utilisais des méthodes traditionnelles il me faudrait 2 à 3 heures. Je veux dire si je cherchais sur internet ou si je visitais régulièrement une cinquantaine de sites pour trouver l'information »* (Benjamin, amateur se sachant veiller, A7) ;

*« Sur le fond je trouverais les mêmes infos en cherchant une heure sur Google mais là c'est intéressant tout de suite »* (Julien, amateur se sachant veiller, A16).

En complément de ce gain de temps mis en avant, le sentiment de simplicité de la pratique de veille prime sur celui de la recherche d'information dans les propos des amateurs qui se considèrent comme des novices informationnels (voir annexe 6 qui consigne les déclarations de nos participants). Ils estiment plus facile de veiller que de rechercher des informations. Cette aisance repose sur le sentiment de maîtrise de l'environnement au sein duquel ils naviguent puisque les sources sont sélectionnées en amont, et sur le caractère majoritairement passif des pratiques de veille.

Les professionnels évoquent moins l'argument de la veille comme pratique plus simple que la recherche qui permettrait de gagner du temps. Pourtant nous ne pouvons

l'exclure, car nous pensons que ce motif n'apparaît pas dans leurs propos car leurs pratiques ordinaires sont des transferts de leurs pratiques professionnelles, et s'imposent donc à eux comme une évidence qu'ils ne verbalisent pas forcément.

### **Un accès indépendant à l'information**

Les pratiques informationnelles en ligne permettent une autonomie d'accès qui se retrouve également dans les pratiques de veille.

En premier lieu, la pratique de veille en ligne offre un accès gratuit continu à des informations. Françoise, jeune étudiante, amateur ne sachant pas veiller est la seule à rappeler que la veille en ligne lui permet d'accéder à des informations gratuitement. Son statut d'étudiante conditionne sa déclaration :

*« Je pourrai avoir les mêmes infos sur la mode en consultant des magazines : mais ça veut dire qu'il faudrait les acheter, je suis étudiante j'ai pas forcément envie que mon budget passe là-dedans. Je me dis que si je peux trouver la même chose sur internet, que c'est gratuit et que je peux le consulter régulièrement et quand je veux ben c'est beaucoup mieux. C'est tellement plus pratique et rapide » (Françoise, amateur ne sachant pas veiller, A17).*

En second lieu, et de façon plus largement partagée, l'autonomisation de l'accès à l'information s'entend comme une autonomie médiatique en regard des médias traditionnels (9 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 15 mentions amateur sachant veiller, 3 mentions amateur ne sachant pas veiller). Les propos de Florent et Madeleine illustrent particulièrement ce point : « *Je suis devenu une sorte de média personnel* » (Florent, amateur sachant veiller, A13) ; « *C'est ma consommation directe d'info* » (Madeleine, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P11).

Les amateurs mettent ainsi en avant le fait que la pratique de veille est plus simple que la recherche d'information pour eux, du fait d'un accès unique et centralisé à des informations émises par des sources qu'ils ont délibérément choisies. Cet accès unique permet également un gain de temps, et semble réduire la charge cognitive inhérente à la navigation et à la sélection de l'information pour les amateurs se sentant novices informationnels.

## 5.2. Un moyen pour capitaliser des informations

### ➤ VEILLER POUR THESAURISER DES INFORMATIONS EN VUE D'UNE UTILISATION FUTURE

Nos participants amateurs ou professionnels témoignent dans leurs propos d'une forte volonté de thésaurisation qu'ils incluent dans leurs pratiques de veille afin de capitaliser les informations qu'ils ont trouvées afin de s'en servir plus tard.

Pour établir ce résultat nous nous sommes appuyés sur l'étape de stockage dans la pratique de veille professionnelle (c'est à dire traitement et indexation de l'information), que nous croisons avec la notion d'usage de l'information (temporalité de l'usage principalement) et enfin la notion de patrimonialisation des traces développée par Merzeau (2014) qui repose sur un classement des données collectées au sein d'une bibliothèque façonnée à son image.

### Capitaliser pour présélectionner des informations en vue d'un usage ultérieur

La capitalisation est associée à des termes positifs qui renvoient à la constitution d'un accès personnalisé vers des ressources conservées précieusement (35 mentions professionnel, 54 mentions amateur se sachant veiller, 30 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Maxime et Fabien rapportent des propos en ce sens : « *Scoop It est ma bibliothèque de veille* » (Maxime, amateur se sachant veiller A1) ; « *Pearltrees et Scoop It sont des carnets de notes à mon intention dans lequel je cumule. Je ne m'attends pas à avoir des commentaires* » (Fabien, amateur se sachant veiller, A5).

La raison de la sauvegarde de leurs données massivement avancée par les veilleurs est la possibilité d'y accéder rapidement (19 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 43 mentions amateur se sachant veiller, 24 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Ainsi, lorsqu'ils collectent l'information, ils ne s'en servent pas immédiatement, pourtant elle mérite à leurs yeux d'être conservée, ce qui nous laisse augurer qu'elle puisse répondre à « un besoin prospectif » comme l'illustrent les propos d'Hélène :

« *Samedi par exemple j'ai un après-midi loisirs créatifs : pour le préparer je vais aller voir dans ma bibliothèque Pinterest car je sais que j'ai mis de côté des choses qui me plaisent et qui pourront m'être utiles ce jour-là. Je consulte, quand j'ai besoin, mes tableaux à moi avec une idée en tête pour*

*re-regarder ce que j'ai repéré. Je ne recherche pas sur le web je vais me contenter de ce que j'ai mis de côté c'est pour cela que je l'ai fait, c'est pour une raison de temps aussi j'ai sélectionné celles-là, c'est pas pour rien donc autant les exploiter* » (Hélène, amateur ne se sachant pas veiller, A15).

La capitalisation apparaît alors comme une réponse possible à un flux déferlant d'informations qui permet aux veilleurs d'isoler des informations estimées pertinentes pour un usage futur éventuel, évitant ainsi de rechercher sur le web l'information dont ils ont besoin, et qui est alors disponible et facile d'accès au sein d'une bibliothèque personnelle.

Selon la connaissance des outils, ou l'expertise informationnelle des participants, plusieurs stratégies sont mises en place pour conserver les données collectées de manière plus ou moins élaborée :

### **Un classement simple**

Ce classement est majoritairement visible dans les propos de nos participants amateurs (4 mentions professionnel, 18 mentions amateur se sachant veiller, 20 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Il correspond à une sauvegarde simple, sans traitement documentaire qui peut s'opérer au sein de la pellicule photo de son téléphone suite à une capture d'écran comme le font Françoise et Nicole principalement, ou par une simple sauvegarde sur son disque dur comme en attestent les propos de Philippe : « *Je stocke les articles sur mon ordinateur* » (Philippe, amateur se sachant veiller, A10).

### **Un classement chronologique en ligne**

Pour d'autres, plus nombreux, le classement est chronologique grâce à la publication de *posts*, ou de *tweets*, sur un fil d'actualité, un tableau ou un blog qui sont alors utilisés comme un journal de bord. (3 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 39 mentions amateur se sachant veiller, 10 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Hélène poste régulièrement le produit de sa veille sur son propre compte Facebook, afin de garder une trace chronologique de ses trouvailles :

*« Quand je repartage sur Facebook je me dis que cela participe à ma logique de conservation des infos. En fait, je sais que j'ai relayé l'info sur Facebook et je me demande à quel moment de l'année je l'ai fait pour la retrouver dans mon fil »* (Hélène, amateur ne se sachant pas veiller, A15).

En contraste des pratiques amateurs, une seule professionnelle recrutée sur Twitter évoque cette conservation chronologique (3 mentions) permise par les fils d'actualités des réseaux sociaux comme Facebook ou Twitter qui peuvent alors s'apparenter à un véritable journal de bord : « *Je tweete pour garder trace ; un jour je vais avoir besoin d'un truc et je vais aller sur mes tweets pour le retrouver* » (Marlène, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P16).

### **Un classement personnalisé en ligne, mais sans traitement documentaire**

Bon nombre de nos participants capitalisent le produit de leur veille en ligne, sur des plateformes comme Scoop-it, et Pinterest principalement, qui leur permettent de classer par thème les ressources collectées (27 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 45 mentions amateur se sachant veiller, 12 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Le classement, principalement par dossiers, repose sur une grande subjectivité. Hélène, pour qui la notion de capitalisation est particulièrement importante, explique que contrairement à ce qu'elle collecte sur Facebook qui est sauvegardé chronologiquement, elle a adopté une sauvegarde thématique personnelle pour les informations qu'elle collecte sur Pinterest : « *C'est moi qui nomme les tableaux, donc c'est mon cheminement.* » (Hélène, amateur ne se sachant pas veiller, A15).

Pourtant, même si les veilleurs amateurs se sachant veiller utilisent ces plateformes et qu'ils reconnaissent avoir connaissance de la possibilité d'annoter ou d'indexer les ressources, ils disent ne pas en ressentir le besoin (6 mentions amateur se sachant veiller) ou ne pas vouloir prendre le temps de le faire (14 mentions amateur se sachant veiller). Par contre, les amateurs ne se sachant pas veiller (à l'exception de Hélène) n'utilisent pas vraiment des outils qui permettent un tel classement et ne nous disent pas en ressentir le besoin.

### **Un classement élaboré, établi à partir d'une indexation personnelle sur des outils en ligne**

Enfin, certains veilleurs professionnels comme des amateurs se sachant veiller (même s'ils sont moins nombreux), utilisent les fonctionnalités d'indexation des outils qu'ils utilisent (Zotero, Diigo, Scoop It par exemple), (36 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, 13 mentions amateur se sachant veiller), afin de s'assurer un classement personnalisé des informations qu'ils capitalisent reposant sur un classement thématique associé à une indexation par mots clefs libres. Philippe combine plusieurs mots clefs : « *Je travaille avec Zotero pour les*

*conserver en les catégorisant par des mots clefs* » (Philippe, amateur se sachant veiller, A10). Marlène précise également qu'elle capitalise les informations qu'elle collecte dans sa pratique personnelle en les indexant, comme elle le fait dans sa pratique professionnelle. « *J'archive dans un gestionnaire de signets, en indexant avec plusieurs mots clefs. Je me rends compte que ma pratique pro a créé des tics que j'utilise dans ma vie perso en fait !* » (Marlène, professionnelle, exerçant une veille personnelle et professionnelle, P16).

Plus rares sont les veilleurs qui changent les titres, commentent ou disent mettre en perspective les données (14 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 19 mentions amateur se sachant veiller). Cela est certainement lié au fait qu'il s'agisse avant tout de pratiques ordinaires, en lien avec des thèmes de loisir. Toutefois, le premier traitement que représente l'indexation libre témoigne déjà d'une réelle appropriation de l'information. Même si les veilleurs professionnels sont plus nombreux à transférer leurs pratiques de traitement de la veille dans cette phase de stockage, les amateurs profitent des fonctionnalités des réseaux sociaux pour personnaliser les ressources qu'ils souhaitent capitaliser.

En regard, les pratiques des veilleurs professionnels attestent d'un traitement effectué plus conséquent : titres, sources et descriptifs (30 mentions), titres, sources, descriptifs et analyse (49 mentions).

Professionnels et amateurs apprécient le fait de pouvoir conserver les ressources collectées dans le cadre de leur veille ordinaire. De manière intéressante, les usagers mobilisent, voire parfois cumulent, plusieurs stratégies de capitalisation en fonction de la modalité d'accès à la ressource, de l'usage qu'ils envisagent, ou de leur expertise informationnelle. Le traitement documentaire est plutôt réservé aux professionnels de l'information, il est toutefois manifeste principalement dans l'indexation chez les amateurs.

### 5.3. Un moyen d'acquérir ou mettre à jour ses connaissances

- LA VEILLE ORDINAIRE COMME MOYEN D'ACQUERIR OU DE METTRE À JOUR DES CONNAISSANCES.

Nos participants amateurs et professionnels reconnaissent, d'une part veiller pour réactualiser des connaissances déjà acquises et les approfondir, et d'autre part veiller pour acquérir des connaissances nouvelles. Nous relions ce motif

d'apprentissage à la notion de curiosité qui est très présente dans les propos afin de caractériser la veille. Par exemple, Olivier associe la veille à « *de l'ouverture d'esprit, de la curiosité et de l'apprentissage* » (Olivier, amateur se sachant veiller, A3).

### **La veille pour réactualiser des connaissances déjà acquises et les approfondir**

Nos participants amateurs surveillent massivement des thématiques en lien avec leur profession (58 mentions amateur se sachant veiller), et / ou leurs études (18 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Sur les dix-sept amateurs, quinze précisent qu'ils surveillent de leur propre chef des thématiques en lien avec leurs activités professionnelles ou leurs études. Ainsi, nos participants amateurs et professionnels soulignent particulièrement cette volonté de s'auto-former et de maintenir un niveau de connaissances élevé et actualisé notamment en lien avec leur profession, ou leurs études (19 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 48 mentions amateur se sachant veiller, 14 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Emmanuel insiste par exemple sur ce point : « *Je suis étudiant en informatique niveau bac+2. Je suis des gens qui sont dans le domaine dans lequel je suis et ça me permet de me tenir à jour de tout ce qui se passe* » (Emmanuel, amateur se sachant veiller, A6).

Pourtant, aucun de nos participants ne nous signale une demande établie par son employeur. Il s'agit de pratiques volontaires et autonomes comme le précise Benjamin :

« *Je travaille dans la performance énergétique et les énergies renouvelables, domaine qui est en constante évolution, du point de vue technique il y a des nouvelles technologies qui sortent chaque semaine et du point de vue réglementaire c'est la même chose. Cette veille n'est pas dans mon poste, c'est quelque chose que j'aime bien faire pour moi. Je mets ce travail au service de ma société mais cela partira avec moi quand je partirai. C'est vraiment crucial de se tenir informé, d'être à jour car cela impacte la qualité de mon travail en tant que technicien et manager* » (Benjamin, amateur se sachant veiller, A7).

### **Veiller pour acquérir des connaissances nouvelles**

Pour d'autres veilleurs, ou de manière parallèle, la veille permet plutôt d'accéder à des connaissances nouvelles (12 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 32 mentions amateur se sachant veiller, 22

mentions amateur ne se sachant pas veiller). Salim s'est d'ailleurs formé à la veille de cette façon :

*« Je me suis formé [à la veille] avec l'expérience et je dois aussi faire de la veille sur la veille, je discute, je m'informe je lis auprès des mêmes sources que les gens en bibliothéconomie, donc j'ai progressé dans ce domaine »* (Salim, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P14) ;

Que ce soit pour l'acquisition de connaissances nouvelles ou pour un renforcement, l'apprentissage est facilité par le fait de pouvoir accéder facilement à des informations nombreuses et variées, actualisées et notamment diffusées par des experts et par la mise en réseaux d'informations via des communautés de partage notamment.

### **Veiller pour assouvir sa curiosité**

En complément le motif d'apprentissage est associé par nos participants au fait d'être curieux (39 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 21 mentions amateur se sachant veiller, 15 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Ce motif traverse nos quatre types de publics :

*« La veille, c'est de la curiosité personnelle »* (Carine, veilleuse professionnelle, P1) ;

*« Je faisais de la veille quand j'allais à la bibliothèque, par curiosité intellectuelle j'ai toujours fait de la veille, je suis un viscéral curieux, j'aime bien comprendre. (...) La veille c'est curiosité et compréhension pour moi »* (Baptiste, veilleur professionnel, P15) ;

*« La veille me permet d'assouvir ma curiosité : j'ai un besoin de savoir, un besoin d'informations »* (Olivier, amateur se sachant veiller, A3) ;

*« Une soif d'infos caractérise mon parcours et ma personnalité et une bonne maîtrise de l'outil informatique »* (Julien, veilleur amateur, A16).

Il est d'ailleurs intéressant de noter que, face à la question : « pourquoi faites-vous une veille », certaines réponses privilégient une approche heuristique de la connaissance :

*« Veiller, ... se tenir informer, ..., rester témoin de comment le monde tourne »* (Madeleine, professionnelle exerçant une veille personnelle et professionnelle, P11) ;

*« Veiller c'est rester informé, c'est comme un fil d'info continu »* (Julien, amateur se sachant veiller, A16) ;

*« Je suis sensé faire de la veille car le monde continue de tourner »* (Franck, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, A4).

De fait, la curiosité est une qualité mise en avant par les veilleurs à la fois pour mettre en avant ce qu'ils reconnaissent être une qualité professionnelle, mais aussi dans leurs pratiques ordinaires en lien avec le motif d'apprentissage.

## 5.4. Discussion

La pratique de veille est un moyen pour les internautes d'accéder à une autonomisation accrue de leur consommation d'information dans l'optique de surveiller leur environnement de manière autonome, de capitaliser des informations en vue d'un éventuel besoin à venir, et afin de satisfaire leur soif ou nécessité d'apprentissage.

La pratique de veille est ainsi envisagée comme un moyen d'accéder simplement, rapidement et de manière autonome à une information via des flux centralisés. Un accès parfois unique, centralisé, et le caractère passif de l'information renvoient une image facilitée de la pratique de veille. Une fois les outils choisis pour un accès automatisé facilité et les sources sélectionnées, le veilleur n'a plus le sentiment d'avoir besoin de valider une information qui va « *tomber tôt ou tard* » (Baptiste, veilleur professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P15). Ce motif de pratique informationnelle facilitée est plus marqué dans les propos de nos participants amateurs se sachant veiller ou ne le sachant pas, que dans ceux des professionnels exerçant une veille personnelle et professionnelle. Nous envisageons deux hypothèses. D'une part, le caractère expert ou novice informationnel influence la vision de la veille comme une pratique plus simple que celle de la recherche d'information. Autrement dit, les novices informationnels, qui sont moins à l'aise avec les requêtes, la sélection des résultats et le bruit informationnel, préfèrent la pratique de veille dont ils ont circonscrit le périmètre. D'autre part, le fait que les professionnels

fassent de la veille professionnelle au quotidien et soient des experts, les dédouane d'une justification du type « cette pratique est facile » car cela leur semble évident puisqu'ils décident de la transférer dans leurs pratiques personnelles.

En complément, les amateurs et les professionnels apprécient capitaliser les informations ainsi collectées à l'image des pratiques professionnelles (AFNOR, 1998). Plusieurs stratégies sont mobilisées : de la simple sauvegarde hors ligne, un classement chronologique assisté par des outils du web social, jusqu'à un classement en ligne, plus personnalisé et souvent accompagné d'une indexation. La profondeur du classement est fonction de l'outil utilisé, de l'expérience, expertise informationnelle du veilleur et de l'usage qu'il projette de faire de l'information. L'information est conservée en vue d'un éventuel besoin à venir, et sauvegardée au sein d'une bibliothèque personnalisée afin d'éviter d'avoir à rechercher sur le web.

La pratique de veille ordinaire apparaît également être un moyen pour les usagers de mettre à jour leurs connaissances, ou d'en acquérir de nouvelles. De manière très fréquente la curiosité est une qualité humaine associée par les veilleurs à ces motifs d'apprentissage. Or, la notion de curiosité est difficile à caractériser scientifiquement. Nous retenons les travaux de Bowler (2010) qui associent la curiosité à un « besoin intellectuel » qui correspond au « besoin de savoir ». Cette chercheuse anglo-saxonne rappelle en citant Silvia (2006, 2008) que la curiosité est alors proche de l'intérêt et que ces deux aspects favorisent la motivation d'apprendre et d'explorer.

## 6. La dimension expressive de la pratique ordinaire de veille en ligne

Sur internet, la dimension expressive est portée par deux enjeux forts du web social : d'une part, une mise en visibilité de soi et d'autre part, une volonté de partage rendue facilitée par les fonctionnalités du web 2.0.

Nos résultats précisent les caractéristiques de l'exposition en ligne volontaire dans le cadre de sa pratique de veille ordinaire<sup>112</sup>, ainsi que les conditions de partage et ses enjeux.

---

<sup>112</sup> Nous établissons ce résultat à partir de notre corpus amateur et des données relatives aux pratiques de veille personnelles des professionnels. Sont exclues les données issues des entretiens avec les professionnels exerçant une seule veille professionnelle.

## 6.1. La mise en visibilité de ses centres d'intérêts

### ➤ PARLER DE SOI A TRAVERS LA DIFFUSION DE SA VEILLE ORDINAIRE

De manière très affirmée, nos participants reconnaissent que la pratique de veille ordinaire leur permet de parler d'eux, d'afficher leurs centres d'intérêts, leurs points de vue. Dès lors, la veille correspond à une mise en avant de soi pour exposer ses passions grâce à un engagement réduit, qui peut parfois répondre au motif de quête de notoriété personnelle.

#### Exposer ses passions

L'identité déclarée de nos participants repérés sur Twitter et collectée à partir de leurs profils au moment de nos entretiens, nous permet d'apprécier le fait que huit amateurs et deux professionnels revendiquent une veille thématique spécialisée dans un domaine qui sera déclaré comme une passion lors de nos entretiens. Ils nous disent afficher délibérément leurs thèmes de prédilection dans leur biographie :

- Brice, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle,  
P12 : « *Veilleur de jour #communication #énergie #Japon #Musique* » ;
- Marlène, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle,  
P16 « *Sérial veilleuse numérique, muséologie* » ;
- Maxime, amateur se sachant veiller, A1 : « *Veille navale internationale* » ;
- Pierre, amateur se sachant veiller, A2 : « Veilleur DDurable curieux de tout en particulier d'*#écologie #environnement #Durable #bio #biodiversité #climat #veille* » ;
- Olivier, amateur se sachant veiller, (A3) : « *Veille environnement* » ;
- Emmanuel, amateur se sachant veiller, (A6) : « *je partage ma veille quotidienne, mes projets, mes geekeries* » ;
- Benjamin, amateur se sachant veiller, (A7) : « *Je partage les résultats de mon travail de veille sur la performance énergétique et les énergies de demain* » ;

- Romuald, amateur se sachant veiller, (A11) « Veille sanitaire, Retweete ce qui s'approche de près ou de loin à l'activité des infirmiers et infirmières #IDE » ;
- Maïté amateur se sachant veiller, (A9) : « Veille sur les infos #généalogie utiles, entre autres, aux membres de notre amicale » ;
- Philippe amateur se sachant veiller, (A10) : « Veille scientifique de revues et institutions sur la Santé en Service des SP de la Société Européenne de Médecine de Sapeurs-Pompiers »

Or, mettre en avant son *ethos* sur les réseaux sociaux correspond à une exposition de soi.

De manière plus générale dans les propos de nos participants amateurs et professionnels, la dimension expressive permet de donner à lire à d'autres les éléments qui les ont touchés eux (21 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 57 mentions amateur se sachant veiller / 17 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Salim souligne cette pratique qui est très marquée dans les propos tant des amateurs que des professionnels :

*« Cela me permet de dire qui je suis, ce que j'aime à travers le partage d'articles qui m'ont plu »* (Salim, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P14) ;

De manière intéressante, Florent reprend cette idée de mise en avant de sa subjectivité, tout en précisant que cela lui est plus facile au travers de sa pratique de veille, car cela correspond à une exposition moins forte, moins directe :

*« Ce que je partage c'est ma vision des choses, mes opinions, ma lecture des évènements (...) c'est une façon de m'exprimer un peu particulière puisque je me sers de Twitter pour faire ressortir tout ce que je trouve intéressant à lire mais je ne m'exprime pas personnellement. (...) Le but est de faire un tri et de transmettre, ce tri sera ma signature. C'est une façon détournée de parler de moi et de mes opinions. Je ne raconte pas ma vie privée, mes vacances mais par contre tout ce qui sort de mon travail de veille (...) arrive sur Twitter »* (Florent, amateur se sachant veiller, A13) ;

Ainsi, à la différence d'un blog, publier sa veille est ressenti comme moins engageant comme le précise Paul :

*« Twitter est un peu le blog que je n'ai pas ! La veille est un moyen de rester en retrait... De se livrer sans trop se livrer. En fait, je n'ai pas envie de m'exposer davantage »* (Paul, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P6).

### **Rechercher une notoriété personnelle**

Outre la recherche de notoriété en vue d'une reconversion professionnelle dans le domaine de la veille (cf résultat 1.1), pour certains, l'exposition de soi au travers de sa veille va de pair avec une véritable recherche de visibilité (14 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 19 mentions amateur se sachant veiller, 0 mention amateur ne se sachant pas veiller) ; de reconnaissance (5 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 15 mentions amateur se sachant veiller, 0 mention amateur ne se sachant pas veiller). Par exemple Benjamin souhaite que sa veille puisse lui permettre de se faire repérer par des clients comme étant une personne pertinente :

*« Ma veille personnelle que je retransmets sur le site de mon entreprise me permet de transmettre la bonne information en temps réel à mes clients. Et je me dis toujours que cette capacité-là est une façon de se démarquer. »*  
(Benjamin, amateur se sachant veiller, A7).

D'autres veilleurs souhaitent que cette notoriété puisse leur permettre d'interagir avec des personnes qui partagent leurs intérêts (7 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 15 mentions amateur se sachant veiller, 4 mentions amateur ne se sachant pas veiller). La pratique de veille, et l'exposition de ses passions qui en découle représente alors un moyen de rencontrer des personnes qui partagent mes centres d'intérêts, de rejoindre une communauté. C'est le motif premier de partage de sa veille de Florent :

*« J'avais une certaine frustration de la difficulté que j'avais à partager mes centres d'intérêts et mes vues avec mon entourage. C'est difficile dans mon entourage de trouver des gens intéressés par les mêmes sujets. Scoop it m'a donné l'opportunité de me connecter à d'autres personnes que mon entourage »* (Florent, amateur se sachant veiller, A13).

Les professionnels ne sont pas réellement dans la quête de notoriété, ni les amateurs ne se sachant pas veiller, contrairement aux amateurs se sachant veiller. Par contre, le fait de pouvoir parler de soi sans s'exposer trop (en terme de thématique, de

rythme de publication et de densité de l'information) intéresse particulièrement les veilleurs amateurs et professionnels et les incite à diffuser le produit de leur veille.

## 6.2. Le partage de sa veille en ligne

### ➤ UN PARTAGE EFFECTIF DU PRODUIT DE VEILLE ORDINAIRE

Les volontés de diffusion du produit de veille ordinaire sont très hétérogènes chez nos participants. Le partage diffère d'un veilleur à un autre, mais aussi chez un même veilleur en fonction de l'information collectée (estimée plus ou moins intime, ou précieuse). Les modalités de partage sont variées et variables (partage confidentiel, partage *off ligne*, partage *on ligne*). En outre, certains veilleurs ne partagent pas d'information en ligne sur les réseaux sociaux, ou de manière très très rares. Olivier n'a par exemple publié qu'un seul tweet et il nous confirme cette pratique de veille silencieuse « *J'ai émis un seul tweet, le tweet que propose Twitter pour se lancer. Je reçois mais je n'émet pas* ». Pourtant, ces veilleurs que nous nommons « silencieux » sur les réseaux, partagent le produit de leur veille hors ligne.

De manière plus générale, partage hors ligne et en ligne sont des pratiques complémentaires, ou cumulatives chez nos participants. En complément du partage sur les réseaux sociaux, ou de manière exclusive, nos participants mobilisent des adresses directes par mail, sms ou échange oral pour effectuer une diffusion ciblée de l'information.

- *mails* (19 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 19 mentions amateur se sachant veiller, et 5 mentions amateur ne se sachant pas veiller) ;
- *SMS* (5 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 9 mentions amateur se sachant veiller, et 14 mentions amateur ne se sachant pas veiller) ;
- adresse directe orale : (3 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 10 mentions amateur se sachant veiller, et 12 mentions amateur ne se sachant pas veiller).

Ces adresses directes et plus confidentielles correspondent à la volonté de ne pas s'exposer sur les réseaux (soi-même, ou l'information diffusée), mais aussi à la volonté

de transmettre efficacement l'information afin qu'elle puisse toucher la personne ciblée de manière personnalisée. Une veilleuse amateur précise qu'elle « *redonne [ces infos] à l'oral, ou par SMS, pas à travers la toile. Parce que je ne suis pas dans cette démarche personnelle d'étaler* » (Françoise, amateur ne se sachant pas veiller, A17).

### Partager sa veille en ligne

En dépit de la diversité des modalités de diffusion exprimée par nos participants, nous retenons pour ce résultat uniquement les pratiques de diffusion effectives en ligne sur les réseaux sociaux que nous rassemblons sous deux modalités de partage du produit de veille ordinaire : une intention de partager en ligne qui est secondaire par rapport à la capitalisation et une volonté de partager en ligne le produit de sa veille avec autrui qui est première, que nous associons à trois sous-catégories (diffuser sa veille de manière ciblée, de manière plus ou moins massive et plus ou moins éditorialisée<sup>113</sup>).

Pour certains veilleurs, ce partage est effectif, volontaire mais il ne correspond finalement pas à une intention première (4 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 17 mentions amateur se sachant veiller, et 11 mentions amateur ne se sachant pas veiller). En effet, la diffusion est parfois envisagée comme un effet secondaire non recherché et inhérent à l'usage d'un réseau social. Ainsi, deux veilleurs amateurs signalent que le fait de partager leur veille n'est pas ce qu'ils recherchent : « *Je partage au fur et à mesure des envies mais ce n'est pas ma priorité* » (Emmanuel, amateur se sachant veiller, A6) ; « *Je n'ai pas de connaissance des besoins de mes lecteurs, ce n'est pas ce qui me préoccupe, à la base c'était pour moi, toute la diffusion est un effet secondaire, qui est collatéral* » (Franck, amateur ne se sachant pas veiller, A4).

Les veilleurs ne se sachant pas veiller, sont quant à eux généralement réservés par rapport à la diffusion en ligne de leur veille. Le partage est souvent plus confidentiel, et il ne répond pas à une volonté première.

Toutefois, l'intention de publier pour partager en ligne se retrouve largement chez la plupart des veilleurs (21 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 36 mentions amateur se sachant veiller, et 9 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Elle est parfois revendiquée explicitement :

---

<sup>113</sup> Au sens de mise en valeur des contenus

*« Je partage les résultats de mon travail de veille sur la performance énergétique et les énergies de demain » (...) « Je considère qu'on suit les gens par rapport aux intérêts qu'on a, je me dis que les personnes qui me suivent attendent que j'ai ce rôle de filtre. Dans ma bio j'ai été précis pour les aiguiller en ce sens »* (Benjamin, veilleur amateur, A7)

ou de façon moins ostentatoire :

*« Je tweete car il y a des infos intéressantes et que je veux partager. C'est plus la notion de partage que celle d'audience dans ma pratique personnelle, l'audience m'est étrangère »* (Baptiste, professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle, P15)

De manière intéressante, la diversité des modalités de partage peut parfois reposer sur une progressivité dans l'engagement de nos participants. En effet, des veilleurs publient de manière intensive au moment de nos entretiens, se souviennent de leurs débuts de veilleurs en ligne sur les réseaux sociaux et attestent être d'abord restés silencieux, puis avoir re-routé l'information via des « retweets » ou des « rescoop »<sup>114</sup>, pour aujourd'hui publier régulièrement et même de manière autonome (réécriture du tweet ou du post et engagement dans un commentaire) (1 mention professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 16 mentions amateur se sachant veiller, et 5 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Maïté et Aubane rapportent ainsi leurs expériences emblématiques :

*« Au départ c'était pour que les infos viennent à moi, puis j'ai fait des retweets et maintenant je tweette en mon nom. Je rajoute des #, souvent je conserve le titre et puis je rajoute des # s'il manque des choses »* (Aubane, amateur se sachant veiller, A12) ;

*« Je pense que mon premier tweet est arrivé très vite même si au départ c'était vraiment histoire de voir les informations qui circulaient. C'est vraiment recevoir des infos, voir ce qui circulait mais après très vite j'ai rediffusé, j'en suis même à un point où je programme mes tweets. Je suis pas mal émettrice »* (Maïté amateur se sachant veiller, A9).

---

<sup>114</sup> Partage à l'identique de tweet ou de post sur Scoop It déjà partagé par quelqu'un

### **Des partages plus ou moins ciblés**

Sur les réseaux sociaux, nos participants témoignent de partages de leurs produits de veille plus ou moins ciblés.

D'une part, ils reconnaissent adresser le produit de leur veille directement à une personne qui n'en a pourtant pas fait la demande, mais dont ils connaissent, anticipent le besoin. Il s'agit parfois d'un destinataire connu et souvent unique ou en nombre restreint, dont le veilleur connaît les besoins ou les centres d'intérêts (12 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 24 mentions amateur se sachant veiller, et 10 mentions amateur ne se sachant pas veiller) :

*« L'autre jour j'ai repartagé une page MAC<sup>115</sup> à une copine car je savais qu'elle va chez MAC et que ça allait l'intéresser (...) Je partage uniquement pour des choses très ciblées et donc c'est par SMS ou par téléphone »*  
(Nicole, amateur ne se sachant pas veiller, A14).

D'autre part, le partage peut également être plus large, et adressé à des destinataires multiples et plus ou moins connus sur les réseaux sociaux, et par conséquent être moins ciblé (30 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 29 mentions amateur se sachant veiller, et 2 mentions amateur ne se sachant pas veiller). Ce partage est effectif par la diffusion sur son fil d'actualités, auquel se sont abonnés des internautes. Ces destinataires, n'en ont donc pas non plus fait la demande, si ce n'est de par l'acte de souscription au compte émetteur :

*« Je ne sais pas si les gens qui me suivent font une veille sur mon sujet »*  
(Philippe, amateur se sachant veiller, A10) ;

Les veilleurs adressent alors une information en faisant l'hypothèse qu'elle pourra intéresser.

Cette dimension expressive est peu visible chez les internautes ne se sachant pas veiller, qui conservent principalement leur veille pour eux, ou la réservent à une diffusion ciblée au sein d'un cercle proche. La veille est alors un moyen de sociabilité, mais qui n'est pas visible en ligne.

---

<sup>115</sup> Marque de maquillage

## **Une éditorialisation des produits de veille partagés en ligne**

L'examen des modalités de diffusion de leur veille indique des pratiques de diffusion très cloisonnées. Autrement dit, les veilleurs ne diffusent pas toutes leurs veilles de la même façon : les informations qui relèvent de la sphère privée sont par exemple principalement diffusées sur Facebook auprès d'un cercle de proches, les produits de veille qui relèvent d'une thématique particulière seront diffusés sur une plateforme en particulier (les images sur Pinterest, la veille professionnelle sur Linkedin par exemple...). La publication est donc assez réfléchie et correspond à ce que nous nommons une ligne éditoriale.

En outre, de manière plus spécifique, les veilleurs qui revendiquent le partage comme une volonté première insistent sur leur volonté d'attirer un lectorat et précisent les stratégies qu'ils mettent en place. Professionnels et amateurs utilisent principalement des *hashtags* pour augmenter le trafic de leurs publications (30 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 31 mentions amateur se sachant veiller, et 0 mention amateur ne se sachant pas veiller).

*« Sur Twitter quand je diffuse, j'essaye de rajouter des grains de sel. Parfois mon grain de sel va être un # si je sais que mes lecteurs suivent cette info là ; c'est une autre manière de qualifier le document que j'envoie »* (Salim, veilleur professionnel, faisant une veille ordinaire, P14)

Parfois, il s'agira de faciliter la lecture de l'information pour l'éventuel lecteur, et se démarquer ainsi des autres veilleurs (18 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 16 mentions amateur se sachant veiller, et 0 mention amateur ne se sachant pas veiller).:

*« Construire un tweet c'est le rendre le plus lisible possible. Ce qui est important c'est que le message soit propre et incitatif, donc je mets souvent une petite touche personnelle.*

Chercheuse : *Par exemple ?*

*Et bien voyons, je vais par exemple mettre des icônes de flèches juste avant le lien pour guider la lecture »* (Pierre, amateur se sachant veiller, A2) ;

*« J'ai un style particulier de Tweets : il y a un certain nombre de règles à respecter comme citer la source initiale par exemple »* (Fabien, amateur se sachant veiller, A5).

Plus rarement les publications sont modifiées ou commentées (27 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 19 mentions amateur se sachant veiller, et 6 mentions amateur ne se sachant pas veiller).

Une fois le lectorat en ligne acquis, les veilleurs témoignent ensuite d'une volonté de ne pas le décevoir (17 mentions professionnel exerçant une veille personnelle et professionnelle ; 21 mentions amateur se sachant veiller, et 0 mention amateur ne se sachant pas veiller). Un soin particulier est ainsi accordé à la publication pour les fidéliser. Il s'agit souvent de ne pas diffuser d'informations trop personnelles, ou de type conversationnelle afin de ne pas polluer le fil de publication de veille afin de ne pas brouiller les horizons d'attentes. Maxime et Fabien sont par exemple très à cheval là-dessus :

*« J'ai 700 abonnés je fais attention à ne pas tweeter n'importe quoi. Cela doit correspondre à mon public Sur scoop it je publie des articles de politique de défense, la stratégie, l'industrie navale de défense les plateformes navales ou les systèmes d'armes sécurité maritime, lutte anti piraterie. C'est assez vaste, il y a des choses plus intéressantes que d'autres, je fais fatalement le tri avec une certaine expérience expertise pour essayer de publier ce qui est susceptible d'intéresser mes lecteurs potentiels »* (Maxime, amateur se sachant veiller, A1) ;

*« Il y a beaucoup de news que je ne tweete pas car même si c'est intéressant pour moi, c'est hors de ma ligne éditoriale : je ne peux pas décevoir mes lecteurs »* (Fabien, amateur se sachant veiller, A5).

Le partage en ligne est un enjeu fort dans les pratiques de veille en ligne, il repose sur la notion d'audience, de notoriété, d'éditorialisation. Dans cette dimension expressive, le veilleur devient alors un médiateur qui simplifie et adapte le monde de l'information à son lecteur. Les veilleurs professionnels sont plus attentifs aux modalités qu'ils retiennent pour relayer de l'information et ajoutent souvent des éléments qui permettent de qualifier l'information. Pour autant, les veilleurs amateurs se sachant veiller sont rigoureux dans leurs pratiques qui se rapprochent parfois de celles des professionnels.

De manière intéressante, l'engagement évolue sur le long terme, ou en fonction du public cible, du type d'information relayée principalement. Les amateurs ne se sachant pas veiller, ont une attitude plus détachée, ils sont moins attachés à cette

dimension expressive, et sont plutôt en recherche d'une autonomie d'accès à l'information facilitée.

### 6.3. Discussion

La dimension expressive de la veille (Dénouel, 2014) est manifeste dans les propos de nos participants et dans nos observations de leurs pratiques agissantes.

D'une part, elle permet aux internautes de mettre en visibilité leurs centres d'intérêt, la veille est alors un moyen détourné de parler de soi, tout en correspondant à un engagement de soi réduit et un effort minimal en terme de temps accordé à la publication notamment. L'exposition de ses passions semble moins coûteuse en engagement de soi et en temporalité que l'écriture d'un blog notamment. La recherche de notoriété est variable selon l'engagement des veilleurs dans leurs pratiques. Certains souhaitent réellement être lus et déploient alors des stratégies afin d'atteindre et de fidéliser un lectorat.

D'autre part, la dimension expressive de la veille se retrouve à travers une dimension de partage. Les pratiques de veille ordinaire donnent lieu à des pratiques de diffusion hétéroclites et adaptées au type d'information récoltée. Le partage peut être en ligne, hors ligne, ciblé, massif, vers des destinataires connus ou méconnus qui n'en ont pourtant pas fait la demande. De manière intéressante, deux pratiques se distinguent. D'une part, la diffusion du produit de sa veille à quelqu'un de manière délibérée (de manière plus ou moins ciblée, plus ou moins massive, plus ou moins éditorialisée). L'audience est alors plus ou moins connue (Marwick et Boyd, 2011). Cette dimension expressive volontaire est moins forte chez les internautes ne sachant pas veiller, qui conserve principalement leur veille pour eux, ou la réserve à une diffusion ciblée au sein d'un cercle proche, se rapprochant alors d'une technique relationnelle (Crépel 2008). D'autre part, la diffusion du produit de sa veille de manière incidente : *i.e.* qui repose sur le partage n'est finalement qu'un effet lié à la diffusion sur un réseau social, qui peut parfois correspondre à une capitalisation pour soi mais en ligne et donc accessible à d'autres.

Cette hétérogénéité des pratiques invite à qualifier les pratiques de nos participants selon une échelle sensiblement différente de celle employée par Thousseau et Pelissier (2013). En effet nous préférons élargir notre focale aux pratiques info-communicationnelles, plutôt que de nous intéresser aux seules pratiques communicationnelles. Nous retenons trois types de pratiques : « veilleur silencieux »

qui surveille mais qui ne diffuse pas, « veilleur manifeste » qui surveille, capitalise et partage et « veilleur expressif » qui surveille, partage et commente. Notons que ces pratiques peuvent d'ailleurs être combinées par un même veilleur selon sa thématique de surveillance par exemple.

## 7. Discussion générale

Notre approche théorique et méthodologique de la veille présente l'intérêt de mettre en perspective les nombreux changements induits par les pratiques de veille en ligne : sur le processus info-communicationnel, les acteurs ou encore les motifs qui les engagent dans cette pratique. Nous avons mis en regard les pratiques professionnelles et personnelles des veilleurs professionnels et celles des amateurs (se sachant veiller, ou non) afin de discuter d'éventuels écarts ou recoulements. Nous avons établi six familles de résultats qui nous semblent pouvoir étayer les fondements théoriques des pratiques informationnelles de veille dans une approche centrée usagers :

- Une diversification des pratiques de veille en ligne :
  - les pratiques d'amateurs de veille en ligne ;
  - les pratiques ordinaires de veille en ligne ;
  - les pratiques de « veille pour soi ».
- Les caractéristiques spécifiques du besoin d'information :
  - une expression imprécise dans les pratiques professionnelles ;
  - un besoin informationnel *sui generis* dans les pratiques ordinaires.
- La confiance pour critère de sélection des sources humaines.
- La veille en ligne, une pratique propice aux découvertes sérendipieennes.
- Trois motifs informationnels de veille ordinaire en ligne ;
  - un moyen personnalisé de collecter régulièrement et facilement des informations ;
  - un moyen pour capitaliser des informations ;
  - un moyen d'acquérir ou de mettre à jour ses connaissances.
- La dimension expressive de la pratique ordinaire de veille en ligne ;

- la mise en visibilité de ses centres d'intérêts ;
- le partage de sa veille en ligne.

Nous reprenons ces six familles de résultats pour les discuter, avant de souligner les limites de notre étude et d'envisager des perspectives de recherche.

### **Une diversification des pratiques de veille en ligne**

Nos résultats attestent de pratiques de veille en émergence, qui induisent un décalage fort avec le processus historique de veille tel que décrit en sciences de gestion (Jacobiak, 1990 par exemple) et normé par l'AFNOR (1998).

En premier lieu, nos travaux témoignent de pratiques effectives de veille amateur. La « mise en récit de l'identité personnelle » à travers une « identité déclarative » de veilleur de nos participants amateurs recrutés sur Twitter (Cardon et Delaunay-Teterel, 2006), correspond en effet à une pratique de veille effective<sup>116</sup>. En complément, les veilleurs ne se sachant pas veiller produisent l'effet Jourdain que nous attendions, autrement dit, ils veillent sans le savoir, ou sans savoir nommer cette pratique. Nos dix-sept participants amateurs attestent donc tous d'une pratique de surveillance continue et itérative de leurs centres d'intérêts. Cette pratique, pour laquelle ils se sont formés empiriquement, est autonome, indépendante, bénévole. De fait, les pratiques « amateur » se positionnent dans un modèle de processus info-communicationnel différent de celui normé par l'AFNOR (1998). En effet, contrairement aux pratiques professionnelles, la veille amateur n'est pas commanditée par un tiers (Bouaka, 2004 ; Kislin, 2007), et ne repose donc pas sur une commande mais sur une initiative propre.

L'émergence de pratiques amateur s'inscrit dans le mouvement plus général de « sacre des amateurs » (Flichy, 2010). Cette autonomisation des pratiques informationnelles repose sur le web social qui favorise une démocratisation des pratiques et un accès facilité à des outils et des connaissances, mais aussi sur une motivation forte des individus de s'émanciper dans un mouvement généralisé d'*empowerment* (Bacqué et Biewener, 2013).

La grande majorité de nos participants amateurs se déclare novice informationnel. Nombreux ont été attirés vers la pratique de veille par la facilité d'usages d'outils de veille comme Twitter ou Scoop.it. Ainsi, la navigation sur le web social, radicalement différente de celle au sein des systèmes de recherche

---

<sup>116</sup> A l'exception de Franck

d'information, s'accompagne d'une diversification des profils des usagers qui peuvent être des novices qui ne sont pas forcément formés aux stratégies de recherche d'information, et sont pourtant susceptibles d'utiliser plusieurs stratégies de recherche (Spink et Zimmer, 2008 : 224). Les novices informationnels peuvent accéder à cette pratique, leur expertise des systèmes, et les connaissances qu'ils ont dans le domaine leur permettent de dépasser ces limites (Vibert, 2009), de les contourner, et ensuite de progresser de manière empirique. Ils sont capables de s'approprier des outils et des modalités d'accès à l'information variées et correspondant à leurs besoins, buts et profils cognitifs. Ils acquièrent une expérience de veille par tâtonnements, ou par acquisition de connaissances en faisant une veille sur la veille notamment. En outre, certains d'entre eux, parmi les plus passionnés ou assidus témoignent de pratiques informationnelles très proches voire similaires de celles des professionnels, atteignant alors le statut de « Pro-Am » (Flichy, 2010).

En second lieu, nos résultats attestent de pratiques ordinaires de veille menées par nos participants amateurs et professionnels exerçant une veille professionnelle et personnelle sur leur temps personnel, et focalisées sur des centres d'intérêts propres. Jouët et Rieffel, (2013) ainsi que Granjon et Le Foulgoc, (2010), ont déjà mis en avant ces pratiques mais sans toutefois les caractériser empiriquement en tant que « pratique de veille ordinaire ». En prolongement, nos résultats permettent de le faire. En effet, la fréquence et la régularité des veilleurs amateurs et professionnels dans leur pratique ordinaire, atteste d'une volonté de surveillance continue et itérative de leurs centres d'intérêts, reprenant alors la caractéristique continuée de la pratique professionnelle de veille telle que définie par l'AFNOR (1998). La dimension stratégique et décisionnelle est par contre effacée, au profit d'une collecte thématique actualisée. Ces pratiques ordinaires en ligne peuvent être actives ou passives, faisant ainsi écho aux travaux dans le champ *Everyday life seeking* de Mckenzie (2003), consacrés aux modalités d'information de femmes enceintes de jumeaux. Nos résultats mettent en avant une pratique de veille qui est une activité en tant que telle, ce qui contraste avec l'approche *continuum* envisagée par Choo et ses collègues (1999). La surveillance thématique (Balinisse et Maignan, 2004) n'est pas ici envisagée comme une pratique exploratoire, préalable d'une veille plus ciblée qui donne ensuite lieu à une recherche d'information, mais bien comme une activité en tant que telle.

Enfin, en dernier lieu, notre étude révèle une pratique que nous nommons « veille pour soi » qui correspond à une phase de surveillance continue via une navigation itérative, initiée par un besoin propre et auto-commandité, dont le produit reste à l'usage strict du veilleur. Cette pratique inédite bouscule également le processus

info-communicationnel tel qu'il est défini dans les pratiques professionnelles car le produit de veille n'est pas diffusé à autrui, rompant ainsi avec l'impératif de diffusion (Cacaly, et al. 2008). La collecte d'information itérative et continue pour soi est à rapprocher du profil « suiveurs » caractérisé dans les pratiques de curation sociale sur Twitter par Thousseau et Pelissier (2013). Nous préférons toutefois mobiliser le terme de « veilleur silencieux ». En effet, ces internautes discrets, ne s'engagent pas sur le site de microblogging qui est alors uniquement utilisé comme un espace d'écoute et non d'expression : ils collectent mais ne diffusent pas le produit de leur veille. La veille « pour soi » ne semble pas liée à une approche craintive de l'engagement, mais bien à une simple volonté de capitaliser le fruit de sa collecte dans l'intention de l'utiliser prochainement.

### **Les caractéristiques spécifiques du besoin d'information**

Notre revue de littérature a mis en avant le fait que le besoin d'information n'est finalement que très peu étudié dans la pratique spécifique de veille. Plus souvent, les travaux en sciences de gestion ou en sciences de l'information se sont concentrés sur la commande exprimée par autrui en insistant sur son importance et son caractère fragile (Kislin, 2010 ; Bouaka 2010 par exemple). Pourtant, nos travaux révèlent que cette phase communicationnelle d'expression du besoin par une demande dans le cadre de la veille professionnelle reste aujourd'hui complexe voire inopérante. De plus, notre éclairage sur les pratiques ordinaires effectuées de manière autonome et donc non commanditée appelle à un glissement sur les modalités d'initiation du processus informationnel.

L'imposition d'un besoin formulé par un tiers (AFNOR, 1998) n'est plus le seul moteur d'une tâche de veille. En effet, les propos de nos participants veilleurs professionnels nuancent cette approche communicationnelle décrite comme rigoureuse en précisant que, de manière effective, ils veillent plutôt pour un tiers qui n'en a pas nécessairement exprimé le besoin ou qui l'a fait de manière parcellaire. La commande permettant de consigner un besoin d'autrui explicite mentionnée comme étape clef et première dans le processus de veille par la norme AFNOR n'apparaît pas chez nos participants de manière significative (Canet, 2014). Nous relevons donc un décalage majeur entre la mission du veilleur modélisée scientifiquement et normativement, et les discours de nos participants qui font état de difficultés à répondre à un besoin car celui-ci n'est que trop rarement exprimé de façon claire et formalisée : le besoin réel, l'usage de l'information, la valeur de l'information recherchée, le niveau de connaissance et enfin le fait de savoir si le destinataire n'a pas

déjà effectué lui-même cette veille sont des points d'incertitudes pour les veilleurs professionnels. Certains travaux (Kislin et David, 2003, par exemple) qui œuvrent pour l'amélioration de cette phase fragile et pourtant essentielle de commande, pouvaient alerter sur des premières nuances à apporter aux travaux scientifiques prescriptifs et normatifs. Nos travaux qui observent des pratiques professionnelles actuelles, confirment la nécessité d'apporter des nuances et ouvrent de nouvelles perspectives de recherche.

En parallèle, la notion de commande n'apparaît pas dans la pratique de veille ordinaire puisqu'elle est par définition autonome. Dès lors, le besoin informationnel que nous nommons « *sui generis* » est à l'initiative propre du veilleur, ce qui, à notre connaissance, est un résultat empirique inédit. Ces besoins « *sui generis* », nouveaux dans les pratiques de veille, ne le sont pas dans les pratiques informationnelles en général, le renouvellement des pratiques professionnelles vers des pratiques amateurs, permet alors de le révéler. Finalement très proche du besoin d'information initiant une recherche d'information, il se distingue toutefois par sa dimension prospective. Il peut en effet correspondre à une anticipation d'un besoin à venir, associé à des buts prévisionnels qui sont larges et décalés dans le temps : les *anomalous states of knowledge* (Belkin, 1980) ne témoignent alors plus d'une lacune ressentie à un instant  $t$ , mais plutôt d'une crainte d'une lacune éventuelle à venir. Le processus de veille est alors déclenché par une anticipation d'un futur besoin rendu tangible par la sélection et la collecte d'une information. L'impératif de veille glisse vers un besoin non formalisé et non situé, qui anticipe un contexte à venir, ce qui ne permet pas la projection d'un but informationnel autre que celui d'une acquisition heuristique d'information en vue de les compiler de façon continue pour une future éventuelle utilisation. L'utilité espérée de l'information répond alors à une ambition globale du type « se tenir informé » qui fait écho à la notion « d'attention passive » (Wilson, 1996) ; le veilleur est cependant plus actif puisqu'il choisit délibérément de s'engager dans une navigation itérative et continue dans une finalité de surveillance. À la différence de la recherche d'information, lors de laquelle les différentes interactions du chercheur lui permettent de préciser son besoin, le rediriger ou l'assouvir (Dervin, 1983, Bates, 1989), dans la veille les trouvailles ne semblent pas constituer des éléments de réponse à un besoin exprimé, ni toujours correspondre à une préoccupation parallèle sous-jacente, mais plutôt inviter à la découverte d'un éventuel nouveau besoin futur (Erdelez, 2004). Ainsi, de manière remarquable, le besoin « *sui generis* » prospectif conduit à une inversion des phases de la recherche d'information traditionnellement établies : l'information est repérée et collectée avant qu'une lacune

ne soit ressentie et matérialisée dans un besoin. La pratique de veille s'inscrit alors dans un processus d'anticipation avec une finalité heuristique, plutôt que stratégique. En dépit d'une représentation d'un but à atteindre qui est parfois inexistante, complexe à conscientiser ou formaliser, le veilleur s'engage pourtant dans l'activité coûteuse de veille, ce qui témoigne d'une valeur estimée supérieure de l'information à trouver par rapport au coût cognitif engendré et / ou à la possibilité de perdre son temps sans collecter d'information (Simon, 1991).

L'émergence des pratiques « amateur » et des pratiques ordinaires, nous conduit à envisager la pratique de veille comme un comportement possible à prendre en compte face à un problème informationnel. Nous proposons d'ajouter aux quatre propositions de Tricot (2003) un cinquième type de comportement : (a) renoncer à comprendre, (b) essai tâtonnement, (c) demande d'aide à un expert, (d) recherche de document autonome sur le web ou dans une base de données et (e) pratique de veille autonome correspondant à une navigation itérative et continue afin de collecter de manière actualisée les informations relatives, et / ou de surveiller cette thématique dans une volonté prospective de ne pas rater un élément nouveau.

### **La confiance pour critère de sélection des sources humaines**

Le choix des sources prime dans les propos de nos participants sur la sélection de l'information qui, de manière surprenante, n'est finalement que très rarement évoquée. Comme dans les travaux de (Choo, 2002), les sources sont un enjeu important pour nos participants qui insistent sur l'esprit critique dont ils font preuve pour constituer leur corpus de sources en avançant des critères nombreux et assumés. Les très récents travaux d'Alloing (2016 : 16) insistent sur le fait que « la popularité est un facteur de visibilité », l'identité déclarée est « gage de crédibilité, voire de légitimité à informer, la réputation et ses marqueurs documentaires multiples (*retweets, like, notes, avis...*) apparaissent comme un point de repère pour les organisations dans ce contexte informationnel numérique ». Nos travaux confirment ces critères de sélections des sources. Toutefois, ils ne sont pas suffisants pour nos participants amateurs, professionnels, novices ou experts, qui placent leurs sources en observation et procèdent à des « nettoyages » réguliers de leurs listes d'abonnements, afin d'avoir un corpus taillé sur mesure, fidèle à leurs besoins, attentes et usages.

Les veilleurs amateurs ou professionnels indiquent suivre plusieurs centaines de sources, afin de s'assurer une exhaustivité et une densité suffisante pour ne rien rater. Les sources humaines sur les réseaux sociaux sont particulièrement appréciées. En outre, l'appui sur des veilleurs médiateurs limite la charge cognitive (Sweller,

2011) puisque la source qui diffuse l'information, est validée en amont lors de sa sélection au sein des sources du veilleur (Simmonot, 2012 ; Quéré 2001). Le filtre humain (Lambert et Landaverde, 2013) proposé par les sources sélectionnées avec attention offre ainsi une médiation entre le web et les besoins d'informations des veilleurs et permet de réduire les distances informationnelles tout en allégeant la charge de validation des informations et le temps passé une fois le filtre de sélection de la source effectué. Le veilleur délègue alors sa confiance à un tiers vis à vis des informations qu'il reçoit (Quéré, 2001). Les médiateurs de confiance sont parfois des amis, des collègues, des pairs (Maurel et Chebbi, 2000). La loi d'homophilie (Bakshy, et al. 2012), proche de la confiance horizontale (Véchambre, 2013), et évoquée rapidement dans le cadre de la veille par Serres (2012), est effectivement importante dans la sélection des sources dans les pratiques de veille amateur et ordinaire notamment. Elle complète le critère de notoriété, et permet notamment aux veilleurs amateurs de s'assurer une communauté d'intérêts qu'il recherche tout particulièrement.

### **La veille en ligne, une pratique propice aux découvertes sérendipiennes**

La navigation aléatoire continue et itérative à buts flous est une pratique plus ou moins passive, qui permet à l'usager de surveiller un environnement notamment social, avec des buts larges, et des besoins prospectifs, tout en permettant des découvertes sérendipiennes relevant de « sérendipité classique » (Lawley et Tompkins 2008). Requérant une forte capacité à réguler son attention, et une capacité à créer du sens, nous retrouvons dans les caractéristiques auto-déclarées de nos participants les critères énoncés dans notre revue de littérature : majoritairement « curieux » (Makri et Blandford, 2012), ils déclarent faire preuve d'ouverture d'esprit (Forster et Ford, 2003). Ils sont également nombreux à affirmer l'importance d'un niveau de connaissance minimal afin de s'assurer de « bonnes trouvailles », tout comme de l'intérêt à surveiller plusieurs thématiques dans une approche transversale (Forster et Ford 2003). Un des veilleurs se compare d'ailleurs à un « chineur » qui déambule dans une brocante ou un vide grenier et qui au hasard des stands qu'il rencontre va pouvoir trouver une « pépite » qui va correspondre à un besoin exprimé ou non. Les amateurs ne sachant pas veiller, qui sont plus novices, et / ou moins engagés, sont moins enclins à faire des découvertes, et soulignent d'ailleurs moins ces qualités dans leurs propos. A l'image des adolescents interrogés par Aillerie (2012), certains se sentent parfois perdus face à la masse d'information. Par contre, les veilleurs professionnels et les amateurs les plus assidus se rapprochent du profil des *super-encouterer* (Erdelez,

2004). Non seulement, ils sont en capacité d'apprécier faire des découvertes sérendipiennes, mais ils mettent en œuvre des stratégies qui peuvent être qualifiées de stratégies d'*empowerment* afin de s'assurer un terrain fertile pour leur veille mais également favorable aux découvertes sérendipiennes auxquelles ils sont attentifs (Makri et al., 2014).

Les veilleurs qui pratiquent une veille de loisirs ou une veille à buts flous ne considèrent pas la navigation sociale aléatoire comme de la recommandation, mais bien comme reposant sur des choix lucides et éclairés qu'ils font au sein d'une zone de confort, sachant ainsi apprécier l'aspect fortuit de leur veille (Erdelez, 1999 ; Makri et Blandford, 2012 et McCay-Peet et Toms, 2015) . L'importance des accès variés, soulignée par Björneborn, (2008) et Makri et al., (2014), et la richesse en aléas de la navigation sociale, favorisent les découvertes inattendues (« *unexpected relevance* » Sun et al., 2013) de nos participants. Ils permettent notamment des liens entre le besoin actuel de l'usager et ses besoins latents (McCay-Peet, Toms, et Kelloway, 2015). Une valeur positive est notamment accordée aux *retweets*, aux *hashtags* ou autres mots clefs qui favorisent la découverte de nouvelles sources (Sun, Sharples et Makri, 2011) avec des liens plus faibles (Granovetter, 1983) et qui sont appréciées par des veilleurs en quête de découvertes.

### **Une autonomisation accrue de la consommation d'information**

Nos participants sont finalement très peu nombreux à mentionner une finalité stratégique pour leurs pratiques de veille ordinaire. Cette dimension est éclipsée au profit de motifs dans la lignée des travaux sur les besoins sociaux et psychologiques des utilisateurs des médias (Katz, Haas et Gurevitch, 1973) ou de McQuail (2010).

Ainsi, « l'aspiration à un agir autonome » dans la veille se traduit sur le mode d'une consommation informationnelle personnalisée dénuée d'engagement politique dans les propos de nos participants (Proulx, 2013), et correspond plutôt à l'idée de pouvoir déceler des informations dans un bruit informationnel élevé (Thomas, 2008). Cette logique médiatique consumérisme, qui diffère de la logique émancipatrice liée à un engagement citoyen (Granjon, 2014) correspond plutôt à une volonté d'accéder de manière régulière et continue à des informations actualisées par les veilleurs qui ont pour ambition de « veiller sur tout » pour « ne rien rater ». Cette volonté heuristique fait écho aux résultats de Choo et Marton (2003) qui mettent en avant que la situation la plus fréquente dans les pratiques informationnelles en ligne qu'ils ont observées est la consultation de pages personnalisées qui agrègent des flux RSS, reconnue être faite sans avoir de besoin particulier. Le sentiment d'anxiété (Kuhlthau, 1991) semble alors

se décaler dans un contexte à venir : le veilleur n'a pas un besoin qui se présente à lui ici et maintenant mais il craint de ressentir une lacune dans un avenir proche, de ne pas avoir été informé et d'être en difficulté que ce soit dans le cadre professionnel comme dans le cadre social.

Par ailleurs, l'association de multiples dispositifs d'accès à l'information témoigne d'une volonté forte de quadriller le web associé à un temps de veille ainsi optimisé. Dès lors, un territoire de veille personnalisé apparaît dans les propos de nos participants : Envisagé de manière positive, comme un territoire fertile, il est balisé par des dispositifs d'accès à l'information, au sein desquels des sources sont sélectionnées avec attention, en vue d'obtenir un flux d'information personnalisé et de confiance. Les veilleurs interrogés envisagent ainsi leur veille comme une porte d'entrée sur un web personnalisé grâce à un choix méthodique de sources au sein de « dispositifs multipoints de recherche et collecte » (Denouël et al., 2014 : 86) qu'ils intègrent dans leurs procédures personnelles et routinières de traitement des informations. La figure suivante prend appui sur les travaux de Boullier et Ghitalla (2004) qui envisagent la notion de navigation en ligne comme reposant sur un attachement à des sources et à des certitudes plus ou moins forts. Elle synthétise nos résultats relatifs aux pratiques amateur et ordinaire, prenant en considération les besoins, les modalités de surveillance, les sources, et envisagent la pratique de veille comme une construction de sens, au sein d'un environnement façonné par le veilleur par ses choix de dispositifs d'accès à l'information, et de sources qui reposent notamment sur une relation de confiance.

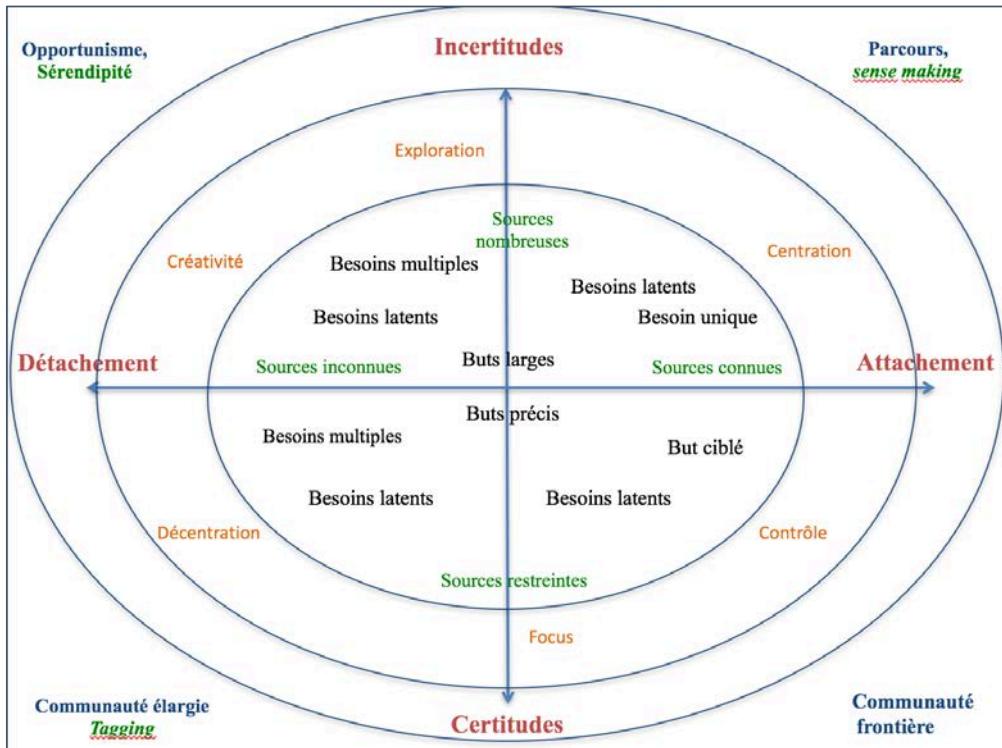


Figure 16 Synthèse navigation et veille (figure adaptée à partir des travaux de Boullier (2004) et de nos résultats)

Nous envisageons que le besoin d'information et le nombre de sources soient des facteurs clefs lors de la navigation dans les pratiques de veille. Des sources restreintes, connues, associées à des buts précis situent la navigation dans une zone de contrôle au sein d'une communauté permettant une navigation sociale de proche en proche. *A contrario*, des sources inconnues, des besoins flous, multiples, latents, s'apparentent à une navigation aléatoire, favorable aux découvertes sérendipiennes.

Un second motif informationnel, correspond à une volonté de capitaliser le produit de sa veille. Ainsi, nos participants capitalisent leurs « *trouvailles* » de veille dans une bibliothèque souvent privée, plus ou moins organisée, et envisagée comme une *hypomnemata*<sup>117</sup> (Foucault, 2001), autrement dit une mémoire extériorisée au sens de Stiegler (2008) repris par Le Deuff, (2010). Le terme de « *bibliothèque* » revient dans les propos de nos participants, donnant ainsi à entendre le plaisir de collecter pour ranger dans une collection dans laquelle on peut piocher ultérieurement, qui n'est pas sans rappeler les blogs culinaires considérés par Naulin (2014) comme « un équivalent dématérialisé du traditionnel cahier de recettes familial ». Notons, toutefois, que contrairement au désir de patrimonialisation, décrit par Merzeau (2014) dans un

<sup>117</sup>« Les *hypomnemata*, au sens technique, pouvaient être des livres de compte, des registres publics, des carnets individuels servant d'aide-mémoires » (Foucault, 2001 :1237).

processus de redocumentarisation, la volonté première de nos participants n'est pas seulement celle d'avoir une identité agissante et engagée qui donne à voir sa collection (Thousseau et Pelissier, 2013), mais bien celle d'externaliser sa mémoire. Notons d'ailleurs que les veilleurs les plus novices, ou les informations estimées privées ne sont pas exposées en ligne, mais conservées de manière privée. Choisir de collecter une information, et la conserver en vue d'un besoin futur éventuel, correspond souvent à un besoin que nous nommons prospectif (voir ci-dessus). Or, alors que la veille est décrite comme une activité qui permet de « donner l'information au bon moment » (Porter, 1986), l'émergence de ce besoin prospectif questionne le sens de « bon moment » : est-il celui où une information est publiée, celui où l'on trouve l'information, celui où l'on va s'en servir ?

Enfin, en complément de cette volonté d'accéder à des informations actualisées de manière itérative, continue et facilitée, et de capitaliser, la pratique de veille ordinaire repose également sur un motif d'apprentissage autonome qui est à rapprocher de la définition de la catégorie amateur établie par Flichy (2010). En effet selon lui, il y a cette volonté d'apprentissage forte dans les pratiques amateurs de manière générale. Nous avons cependant souhaité positionner ce point dans notre catégorie motif plutôt qu'amateur car cela nous permet de mieux cerner les pratiques de veille « ordinaire » dans leur ensemble (*i.e* professionnels et amateurs). En effet, nous avons également relevé dans les propos de professionnels ayant des pratiques de veille « ordinaires » une volonté d'autodidaxie. Nos résultats confirment ainsi dans les pratiques « ordinaires » ceux de Lesca et Caron-Fasan dans les pratiques professionnelles : la veille participe au processus d'apprentissage » (2006, : 262). Dès lors l'objectif des veilleurs correspond à un objectif d'acquisition globale de connaissances que l'on peut retrouver dans les pratiques plus générales de partage des connaissances en ligne : « la coopération entre pairs devient un aspect majeur des apprentissages. Le partage n'est plus conçu comme un biais qui parasite la connaissance, mais comme un moyen de l'augmenter » (Delamotte, 2004). Car le monde du travail réclame aujourd'hui une productivité, une innovation et une gestion des connaissances importantes laissées à l'initiative des individus.

Ainsi, aux côtés des besoins cognitifs qui invitent les individus à combler leur manque de connaissances, apparaissent des besoins informationnels qui relèvent de l'appétence pour les connaissances (Comby, 2011 ; Bosnian et Recknstorff, 1996). Lesca et Caron-Fasan soulignent d'ailleurs cette idée en indiquant que la veille n'a pas uniquement pour fonction une aide à la stratégie, elle permet aussi d'enrichir ses connaissances, elle participe ainsi au processus d'apprentissage » (2006, : 262).

## **La dimension expressive dans les pratiques de veille**

Nos travaux confirment ceux de Dénouel (2014) relatifs à la notion d'expression de soi portée par le web 2.0 dans la sphère domestique. Pourtant, même si sur « les réseaux sociaux de l'internet l'exposition de soi est donc la principale technique relationnelle » (Cardon 2011 : 142), la volonté première de nos participants est informationnelle et non pas communicationnelle. De fait, contrairement aux travaux de Johnson et Yang (2014), la volonté de bavardage n'est pas manifeste dans nos travaux centrés sur les pratiques de veille en regard de ceux centrés sur les usages des réseaux sociaux. De manière très affirmée, nos participants reconnaissent que la pratique de veille leur permet de parler d'eux, d'afficher leurs centres d'intérêts, leurs points de vue de manière facilité et dans un engagement plus ou moins réduit.

Olmstead et al. (2011 : 10) cité par Hermida et al. 2012) suggèrent que « *if searching for news was the most important development of the last decade, sharing news may be among the most important of the next* <sup>118</sup> ». Les pratiques de nos participants attestent bien de cette volonté forte de partage. Pourtant, les pratiques sont hétérogènes et nuancées. Ainsi, en prolongement des résultats de Marwick et Boyd centrés uniquement sur la dimension communicationnelle de Twitter<sup>119</sup> (2011), certains de nos participants veillent (a) pour eux-mêmes dans une volonté de garder trace, et / ou d'expression de soi, (b) pour des personnes connues dans la vie réelle dans une volonté de partage ciblé, et / ou (c) pour des personnes inconnues dont ils recherchent l'audience. La diffusion du produit de veille peut être faite soit vers des personnes de l'entourage proche et qui sont donc connues par le veilleur (mais ils n'ont pas émis de besoin à l'instar de la catégorie *by proxy* établie par McKenzie, 2003), soit auprès de lecteurs inconnus et multiples sur les réseaux sociaux grâce aux fonctionnalités de partage du web social qui rendent possible une veille initialement pour soi, non commanditée mais bien diffusée à un lecteur dont les veilleurs ne connaissent pas du tout les besoins, ni les buts informationnels qui motivent les souscriptions à leurs profils. Reposant plus sur de l'altruisme (Cho et al. 2010) que sur du militantisme (Dénouel, 2011), le partage est toutefois moins marqué chez les amateurs ne sachant pas veiller. En regard, les veilleurs les plus engagés et en quête de notoriété exposent le produit de leur veille dans une volonté de partage citoyen d'un bien commun (Merzeau 2013) et s'apparentent alors à des hérauts porteurs d'un

---

<sup>118</sup> Si chercher des informations a été le développement le plus important de la dernière décennie, leur partage sera peut-être parmi les plus importants de la prochaine. (Traduit par nos soins).

<sup>119</sup> Travaux centrés uniquement sur la diffusion de tweet, sans réflexion sur une connexion avec une éventuelle pratique de veille.

message auquel le lecteur donnera sa valeur en fonction de sa pertinence en regard d'un besoin informationnel non exprimé. Le fait que le produit de veille soit parfois diffusé sur les réseaux sociaux auprès d'un public qui n'en a parfois pas fait la demande nous invite à préférer le terme de lecteur au sens utilisé par Eco (1989), plutôt que de retenir celui de destinataire, qui est propre au processus info-communicationnel de la veille professionnelle. En effet, Eco envisage la production d'un texte en imaginant le lecteur qui le construira lors de sa lecture. Ainsi, le lecteur d'un produit de veille non demandé, se l'appropriera, ou non, en fonction d'un besoin qui lui est propre. Dans cette dimension expressive de la pratique de veille ordinaire, le veilleur devient alors un médiateur qui simplifie, adapte le monde de l'information à son lecteur (Simonnot, 2012). Il relie son public à des contenus disponibles (Lambert et Landaverde, 2013) en essayant d'anticiper un besoin alors proche d'un « agent d'information et de légitimation » (Desnouel, 2014) à qui d'autres veilleurs attribuent leur confiance en souscrivant à son profil, ou en s'abonnant à son compte. Cette situation inédite questionne la pertinence du produit de veille apporté et de sa finalité pour ses destinataires. Le « lectorat » est de façon assez constante défini et pensé en termes de « communauté ».

A partir de ces constats sur la dimension expressive de la veille, nous avons repris la pyramide de l'engagement de Guillot (2009) pour l'adapter aux pratiques de nos participants. Une évolution est perceptible dans les pratiques de diffusion que nous souhaitons consigner en reprenant la pyramide de l'engagement de Guillot (2009)

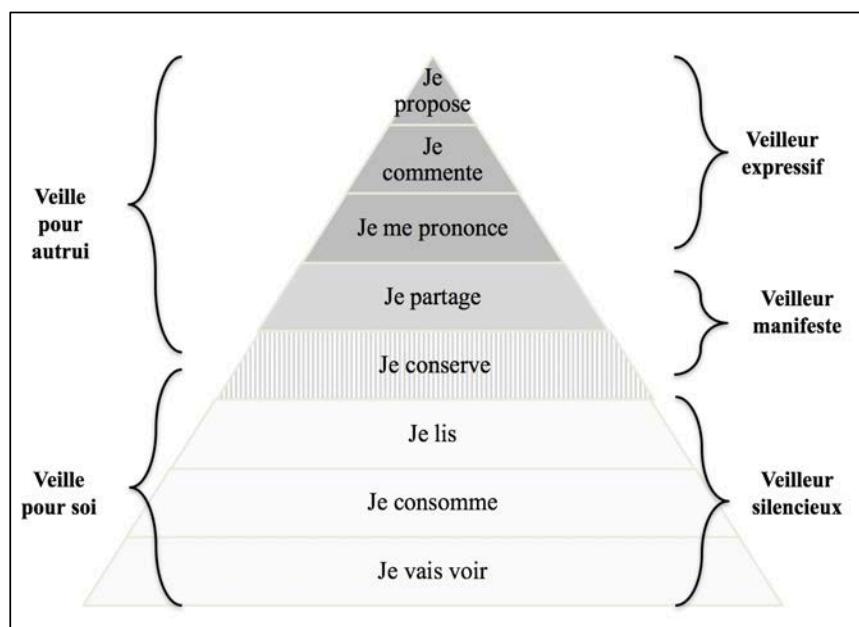


Figure 17 La pyramide de l'engagement du veilleur adaptée à partir de celle de Guillot (2009)

Retenant deux axes principaux que sont la veille pour soi et la veille pour autrui, nous déclinons trois profils de veilleur : silencieux, manifeste et expressif. Toutefois, contrairement à la vision de Guillot qui envisage une audience des médias plutôt passive et qui consomme docilement, les veilleurs silencieux ne souhaitent simplement pas s'engager, considérant leur veille comme personnelle mais étant pleinement acteurs dans l'élaboration de leur dispositif d'accès à l'information. La consommation est bien réelle. Nous envisageons toutefois que la première marche de la pyramide soit une étape pour un veilleur novice, souhaitant prendre ses marques.

Pour conclure, et afin de synthétiser nos résultats, la figure suivante les met en discussion et donne à voir leur relation que nous envisageons dans une approche multidimensionnelle Choo (2000).

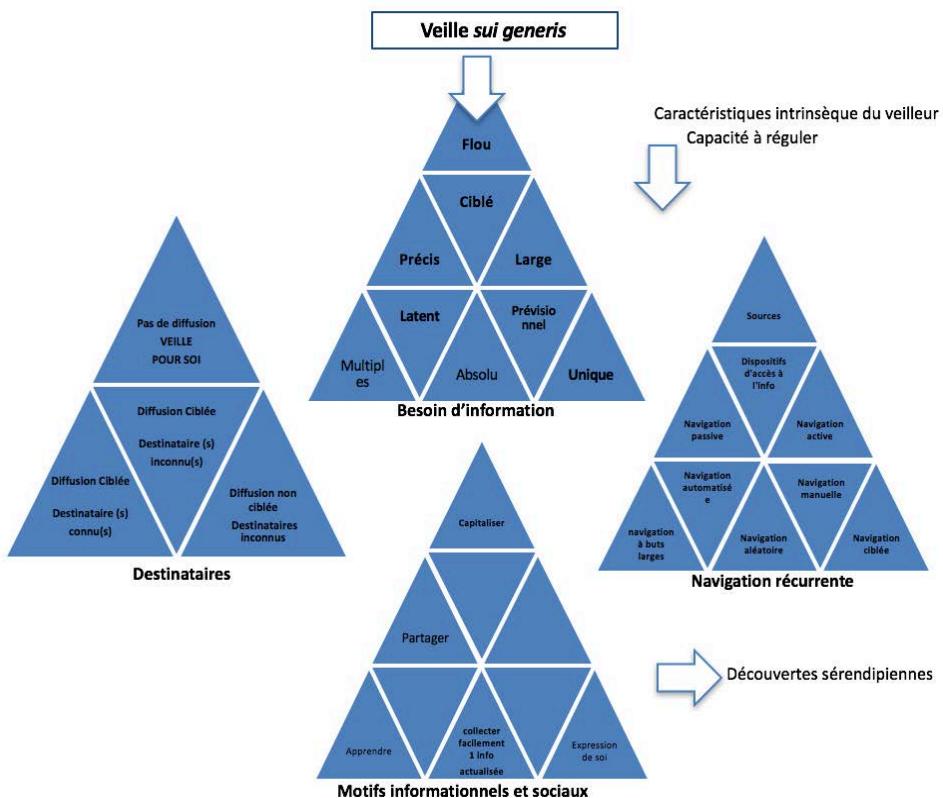


Figure 18 Schéma multidimensionnel de la pratique ordinaire de veille en ligne

En prolongement du schéma multidimensionnel établi par Choo (2000), nous envisageons les pratiques de veille influencées dans une dimension qui dépasse celle des pratiques informationnelles. Dès lors afin d'appréhender les pratiques de veille amateur et ordinaire initiées par un besoin *sui generis*, il est nécessaire de considérer

les besoins d'informations, les motifs informationnels, les modalités de navigation, les destinataires, et les caractéristiques de l'usager.

### **Limites de notre étude et perspectives de recherche**

La nécessité de débuter par une approche exploratoire auprès de veilleurs professionnels exerçant une pratique professionnelle, était une évidence. Nous aurions pu revenir vers ces premiers interviewés pour échanger de façon plus approfondie sur leurs pratiques de veille ordinaire. Toutefois nous envisageons nos travaux comme une première étude qui en appelle d'autres qui se centreront plus finement sur chacun de nos résultats afin de les affiner face à des pratiques d'usagers.

Nous n'avons pas abordé dans nos entretiens le coût financier de l'accès à l'information dans le cadre de la pratique de veille. Pourtant, Françoise qui est une jeune étudiante, insiste sur ce possible accès gratuit à l'information qui lui est permis grâce à sa navigation itérative et continue en ligne. Nous souhaitions tout de même le mentionner car cela peut ouvrir des perspectives de recherches futures, en relation avec les motifs de veille amateur notamment.

Bien qu'omniprésente dans nos modes de vie contemporains et de plus en plus objet d'une préoccupation sociétale, la pratique de veille est remarquablement difficile à saisir empiriquement. Les différentes modalités d'entretiens (présentiel, téléphone ou visioconférence) peuvent avoir influencé les réponses des participants, et il serait intéressant de répliquer cette étude en contrôlant cet aspect. Nos entretiens auraient mérité avoir tous lieu en présentiel, dans les conditions des pratiques de veille des participants. Cela peut toutefois apparaître complexe car la pratique de veille ordinaire et nomade, multi-supports, interstitielle et finalement difficile à capter sur l'instant de par la multiplicité des dispositifs d'accès à l'information retenus par nos participants. Une réflexion solide doit être menée sur une approche méthodologique qui permette de limiter ce biais potentiel. Une étude longitudinale permettrait notamment d'assurer un suivi plus en profondeur, qui analyserait l'engagement des veilleurs, son éventuelle progressivité, une éventuelle temporalité de veille etc. Il sera par exemple intéressant de mettre en place un dispositif méthodologique qui associe les entretiens à des *logs* de connexions à des outils mobilisés par des veilleurs, permettant une analyse pré-entretien qui pourrait être beaucoup plus précise et exhaustive que la consultation des traces délibérément laissées par nos répondants.

En complément, la méthodologie retenue par Sun, Sharpples et Makri (2011) afin d'observer les modalités de découvertes sérendipitaines de jeunes doctorants nous paraît pouvoir être adaptée pour des pratiques de veille et permettre alors de mieux

investiguer la porosité entre ces deux notions. En effet, la tenue d'un journal de bord sur *smartphone* permet d'approcher au plus près le quotidien des usagers, de prendre en considération le caractère nomade, concomitant, et parfois furtif des pratiques informationnelles actuelles. Ainsi ce dispositif méthodologique pourrait également permettre d'éclairer la question du besoin qui est effectivement complexe à observer et à déceler dans les paroles des participants : étant sous-jacent des motifs, le besoin est perceptible dans les modalités d'accès à l'information, parfois dicible, mais souvent finalement exprimé de manière très large, et situé à un instant *t*. Pourtant il se modifie, se nourrit au contact des interactions avec l'environnement de veille sur le long terme, et ces évolutions appellent à être mieux caractérisés.

Ainsi, notre étude propose humblement de premiers résultats qui demandent à être confirmés, en se focalisant sur chacun d'entre eux et en démêlant plus finement les axes de porosité et les frontières entre pratiques ordinaire et professionnelles, et pratiques amateur et professionnelles.

## Conclusion générale

Choisir de travailler sur la notion de veille a été une évidence pour nous. En effet, étant enseignante documentaliste, la veille fait partie de nos missions tant, dans notre pratique professionnelle, que dans ce que nous devons enseigner à nos élèves. Face à la difficulté de faire de la veille pour des collègues qui n'en avaient pas exprimé le besoin, et face à des élèves qui ne pouvaient mettre des mots sur une pratique informationnelle qui leur était pourtant coutumière dans leurs activités personnelles, nous avons voulu appréhender cette notion aux contours encore flous.

Face à la multitude de termes qui sectorise la veille et offre une vision parcellaire, nous avons délibérément retenu le terme générique de veille que nous déclinons en veille ordinaire afin de ne pas perdre de cohérence avec les pratiques informationnelles. Notre étude constitue une première réponse face aux manques sur les pratiques « amateur » et les pratiques « ordinaire » de veille. Elle caractérise la spécificité du processus info-communicationnel de veille au sein de pratiques informationnelles actuelles, en observant les usages des veilleurs pour comprendre les processus et détecter des traits caractéristiques spécifiques, et en les inscrivant dans une épaisseur sociale.

L'intérêt principal de notre étude est qu'elle repose sur une méthodologie empirique dont l'ambition est de comprendre comment les internautes font pour se tenir informés de manière continue et itérative. Notre volonté de ne pas cloisonner notre étude à un type de public, un type de pratiques, d'outils ou de thématiques de surveillance, nous donne accès à des pratiques multiples et hétérogènes tout en nous permettant de dégager des invariants forts. Nous avons également fait le choix d'envisager les pratiques de veille en ligne comme une simple déclinaison d'une pratique ancestrale hors ligne. De fait, nous ne considérons pas la curation comme l'expression principale de la veille en ligne. Les écrits sur la curation restent, à ce jour, ceux de praticiens, d'influenceurs, ou de chercheurs qui observent les effets d'une plateforme de curation sur les usages. Il nous semble plutôt nécessaire de prendre le temps d'asseoir la notion de pratique ordinaire de veille et de lui donner un cadre d'analyse permettant ensuite d'interroger les phénomènes qui la composent. Cela nous semble être une réponse juste face à l'éclatement des termes se rapportant aux pratiques de veille. Enfin, la double originalité de notre approche est qu'elle observe

des pratiques effectives et que ces pratiques sont revendiquées par certains de nos participants amateurs et professionnels, mais sont inconnues pour d'autres alors qu'ils les mobilisent, sans qu'il n'y ait finalement d'écart majeur.

Autrefois réservée aux professionnels de l'information, la veille serait, selon nos résultats, une myriade de pratiques plutôt qu'une seule, avec de multiples contextes d'exercices (professionnels, ordinaire), de multiples motifs (pour soi, pour autrui, professionnelle ou ordinaire), de multiples profils (amateur, professionnel). Dès lors, le processus de veille tel qu'il est normé par l'AFNOR, ne suffit plus à décrire les pratiques des veilleurs à l'heure actuelle.

### **Implications théoriques**

Nos travaux ont une valeur exploratoire, qu'il serait pertinent de conforter au travers d'une étude approfondie des motifs de veille ordinaire s'appuyant sur une étude longitudinale qui détaillerait de manière précise les différents types de veille pratiqués par les participants (plus ou moins intime, plus ou moins confidentielle, etc) afin de distinguer plus finement les écarts dans les modalités de diffusion et de mieux appréhender les enjeux et les croisements de chacune. Envisager un suivi longitudinal des participants pourrait donner à comprendre l'évolution des pratiques, de l'expérience et des besoins des veilleurs.

Nous pensons également qu'il serait opportun de poursuivre cette étude en investiguant plus finement la part de porosité entre pratiques ordinaires et professionnelles chez les veilleurs professionnels afin d'observer les modalités de transferts notamment. Le niveau d'expertise des amateurs serait par exemple à interroger de manière plus précise, selon une grille clairement établie à partir du processus informationnel de veille et de compétences inhérentes.

Nous citions en introduction Libman (2008) pour souligner que la définition de la veille est toujours une question vive en sciences de l'information et de la communication. Nos travaux ont modestement établi des premières bases mais ils soulèvent aussi de nouvelles perspectives de recherche : comment évaluer la qualité de sa veille ? Peut-on dire qu'on a atteint son objectif de veille ? Qu'est-ce qu'une veille réussie ? Ainsi, de futurs travaux de recherche pourraient se centrer sur les émotions face à la veille et notamment dans le sillage des travaux de Kuhlthau (1991) en envisageant la notion de stress et de satisfaction. Quand un veilleur amateur dans un contexte de vie quotidienne peut-il se dire satisfait de sa veille ? A quel moment arrêter ce processus cyclique ?

En outre, même si notre étude peut paraître extrêmement ambitieuse de par le choix de conserver une distance focale large, elle se limite pourtant aux pratiques de veilles individuelles et n'envisage pas les pratiques collectives ou collaboratives qui pourront donner lieu à d'autres travaux de recherche.

### **Implications professionnelles**

Toutes ces interrogations peuvent également résonner dans le domaine scolaire puisque la veille est associée à une compétence info-documentaire, et ce, dans le même domaine de compétences que la recherche documentaire. Ainsi, dans le nouveau B2I collège, domaine 4 « *S'informer, se documenter* », item « *Chercher et sélectionner l'information demandée* » on retrouve la compétence « *l'élève sait s'abonner à des flux d'information et/ou de podcast (flux RSS, baladodiffusion, etc.)* ». La notion de veille apparaît également dans le B2I lycée, dans la compétence « *Organiser la recherche d'information à l'ère du numérique* » : « *L'élève construit une veille numérique en utilisant des outils de veille adaptés (Alertes, Fil RSS, Abonnements, podcasts...)* ». La veille numérique repose donc sur une stratégie à élaborer et à mettre en place à l'aide d'outils appropriés. Quelles différences, en terme de compétences informationnelles, peut-on faire entre recherche informationnelle et veille informationnelle, appelant ainsi à une centration sur des pratiques de veille juvéniles. De prochains travaux pourraient donc les caractériser pour pouvoir ensuite déterminer les modalités de transferts vers des pratiques scolaires puisque la veille est inscrite dans les compétences à acquérir dans le cadre de la certification du B2I.

# Table des matières

<b>Introduction.....</b>	<b>8</b>
<b>Chapitre 1 Revue de la littérature.....</b>	<b>11</b>
<b>1. La veille : un processus informationnel doublé d'un processus de surveillance .....</b>	<b>15</b>
1.1. Un processus informationnel atypique.....	15
1.1.1. Une pratique de surveillance de l'environnement ancienne.....	16
1.1.2. Un processus continu et itératif .....	19
1.1.3. Une pratique active ou passive.....	23
1.1.4. Le processus de veille face au web .....	28
1.2. Le besoin d'information dans les pratiques de veille.....	35
1.2.1. La phase initiale d'un processus informationnel.....	36
1.2.2. Un processus évolutif d'acquisition des connaissances .....	39
1.2.3. Du besoin à l'usage de l'information .....	42
1.3. Les sources dans les pratiques de veille en ligne .....	49
1.3.1. Les régimes de l'attention .....	50
1.3.2. Les systèmes de recommandation .....	51
1.3.3. Les veilleurs médiateurs.....	53
1.3.4. Les critères de sélection des sources .....	55
1.3.5. La sélection des sources sur le web social : le critère de confiance.....	58
1.4. Surveillance du territoire et navigation.....	64
1.4.1. La navigation continue et itérative .....	66
1.4.2. La navigation sociale.....	71
1.4.3. La sérendipité, une surveillance aléatoire .....	75
1.4.3.1. Veille et sérendipité : deux pratiques poreuses .....	79
1.4.3.2. Les usagers face à la sérendipité .....	80
1.4.3.3. La sérendipité dans un environnement numérique.....	84
1.5. Conclusion .....	89
<b>2. La veille amateur : une pratique en émergence .....</b>	<b>98</b>
2.1. Des veilleurs professionnels aux veilleurs amateurs.....	99
2.1.1. Une profession aux contours flous .....	100
2.1.2. L'expertise du veilleur .....	103
2.1.2. La figure de l'amateur .....	107
2.1.3. La curation : une pratique de veille ordinaire ?.....	111
2.2. Les motivations des veilleurs amateurs .....	117
2.2.1. Motivation informationnelles.....	119
2.2.2. Motivations sociales .....	121
2.3. Conclusion .....	126
<b>3. Conclusion générale de la revue de littérature.....</b>	<b>129</b>
<b>Chapitre 2. Méthodologie.....</b>	<b>131</b>
<b>1. Une approche qualitative .....</b>	<b>133</b>
1.1. Veilleurs professionnels <i>versus</i> amateurs .....	135
1.2. Trois modalités de recrutement distinctes.....	140
1.2.1. Des professionnels recrutés en contexte professionnel .....	140
1.2.2. Des veilleurs auto-déclarés, recrutés sur un réseau social .....	141
1.2.3. Des internautes ordinaires recrutés dans un cercle proche.....	147
1.3. Trois modalités de déroulement des entretiens .....	148

1.3.1. Des professionnels interrogés en milieu professionnel .....	148
1.3.2. Des entretiens par VOIP avec les veilleurs auto-déclarés.....	150
1.3.2.1. Une observation des identités agissantes .....	151
1.3.3. Des entretiens en présentiel avec les internautes ne se déclarant pas veilleur .	152
1.4. Le traitement de nos corpus de données .....	155
1.4.1. La méthode de l'analyse thématique .....	155
1.5. Conclusion chapitre 2.....	157
<b>Chapitre 3 Résultats et discussion .....</b>	<b>159</b>
<b>1. Une diversification des pratiques de veille en ligne .....</b>	<b>162</b>
1.1. Les pratiques « amateur » .....	162
1.2. Les pratiques « ordinaire ».....	173
1.3. Les pratiques de « veille pour soi ».....	178
1.4. Discussion .....	180
<b>2. Les caractéristiques spécifiques du besoin d'information .....</b>	<b>182</b>
2.1. Une expression imprécise du besoin d'information dans les pratiques professionnelles.....	182
2.2. Un besoin informationnel <i>sui generis</i> dans les pratiques « ordinaire » .....	188
2.3. Discussion .....	193
<b>3. La confiance pour critère de sélection des sources humaines.....</b>	<b>197</b>
3.1. Discussion .....	205
<b>4. La veille en ligne, une pratique propice aux découvertes sérendipiennes</b> <b>207</b>	
4.1. Discussion .....	216
<b>5. Trois motifs informationnels de veille ordinaire en ligne.....</b>	<b>218</b>
5.1. Un moyen personnalisé de collecter régulièrement et facilement des informations .....	219
5.2. Un moyen pour capitaliser des informations .....	222
5.3. Un moyen d'acquérir ou mettre à jour ses connaissances .....	225
5.4. Discussion .....	228
<b>6. La dimension expressive de la pratique ordinaire de veille en ligne.....</b>	<b>229</b>
6.1. La mise en visibilité de ses centres d'intérêts .....	230
6.2. Le partage de sa veille en ligne.....	233
6.3. Discussion .....	239
<b>7. Discussion générale .....</b>	<b>241</b>
<b>Conclusion générale .....</b>	<b>257</b>
<b>Table des matières.....</b>	<b>260</b>
<b>Table des figures .....</b>	<b>262</b>
<b>Table des tableaux .....</b>	<b>263</b>
<b>Table des annexes.....</b>	<b>265</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>266</b>
<b>Annexes .....</b>	<b>293</b>

## Table des figures

Figure 1 Modèle information behavior Wilson (Wilson, 1999) .....	12
Figure 2 Processus de veille selon la norme AFNOR XP X50-053 .....	20
Figure 3 Modèle multidimensionnel de la recherche d'information (Choo, 2000) ...	45
Figure 4 Navigation en ligne (Boullier, Ghitalla, et al., 2004).....	74
Figure 5 Les acteurs de la veille (Chartron 2006).....	101
Figure 6 Echelle de l'engagement du veilleur (Rouach, 2010 : 30) .....	102
Figure 7 La pyramide des traces (Merzeau 2013) .....	125
Figure 8 Répartitions de nos trois groupes de participants selon leurs modalités de recrutement.....	136
Figure 9 Répartitions de nos trois groupes de participants selon leurs pratiques professionnelle <i>versus</i> ordinaire.....	137
Figure 10 Répartition de nos participants dans nos deux corpus amateur et professionnel .....	137
Figure 11 Pratiques actuelles de veille en ligne professionnelle et ordinaire .....	181
Figure 12 Pratiques actuelles de veille professionnelle en regard des besoins informationnels correspondants .....	194
Figure 13 Caractéristiques du besoin d'information et des buts informationnels dans les pratiques de veille en ligne actuelles (professionnelles et ordinaires)	194
Figure 14 Nombre de sources déclarées surveillées de manière régulière par les veilleurs professionnels (veille professionnelle et personnelle) et les amateurs.....	213
Figure 15 La navigation aléatoire dans la pratique de veille en ligne, une activité propice aux découvertes sérendipieennes .....	217
Figure 16 Synthèse navigation et veille (figure adaptée à partir des travaux de Boullier (2004) et de nos résultats.....	250
Figure 17 La pyramide de l'engagement du veilleur adaptée à partir de celle de Guillot (2009) .....	253
Figure 18 Schéma multidimensionnel de la pratique ordinaire de veille en ligne...	254

## Table des tableaux

Tableau 1 Les différents modes de recherche d'information (Bates, 2002) .....	24
Tableau 2 Typologie des veilleurs (Bulinge 2002).....	27
Tableau 3 Les pratiques informationnelles face au web (Choo, Detlor et Turnbull, 2000).....	30
Tableau 4 Combinaison des modes de veille (Aguilar, 1967) et du chainage d'Ellis et al. (1997) par Choo, Detlor et Turnbull (2000).....	31
Tableau 5 Synthèse des types de « <i>scanning</i> » (Choo, Detlor et Turnbull, 2000)....	32
Tableau 6 Analyse multidimensionnelle du besoin à l'utilisation de l'information (Choo, 1998 : 61).....	44
Tableau 7 Synthèse établie par nos soins des caractéristiques du besoin d'information dans la recherche d'information .....	47
Tableau 8 Mise en perspective des caractéristiques du besoin d'information dans la recherche d'information et dans la veille .....	91
Tableau 9 - Synthèse de nos hypothèses sur les facteurs influençant la navigation dans le cadre de pratiques de veille à partir de notre revue de littérature.....	95
Tableau 10 Veille <i>versus</i> curation (Alloing 2012).....	114
Tableau 11 Eléments que nous avons jugés comme relevant d'auto-déclaration dans la biographie de nos participants .....	146
Tableau 12 Caractéristiques du besoin d'information dans la veille à partir de nos résultats.....	196
Tableau 13 Liste non exhaustive de termes employés dans la littérature scientifique francophone et anglo-saxonne pour évoquer la pratique de veille (Lesca et Caron Fasan : 155, 2006) .....	295
Tableau 14 Guide d'entretien à destination des professionnels interrogés sur leurs pratiques professionnelles .....	298
Tableau 15 Guide d'entretien à destination des professionnels et amateurs auto-déclarés.....	301
Tableau 16 Guide d'entretien pour le groupe 3 d'internautes ne se déclarant pas veilleur.....	304
Tableau 17 Caractéristiques des modalités d'entretiens selon nos trois groupes ....	308

Tableau 18 Modalités de collecte de l'information de nos 34 participants dans leurs pratiques de veille pour nos trois groupes .....	315
Tableau 19 Tableau récapitulatif des nombres d'abonnés, d'abonnements et du nombre de tweets émis par nos participants recrutés sur Twitter au moment de nos entretiens .....	316

## Table des annexes

Annexe 1 Liste non exhaustive de termes employés dans la littérature scientifique francophone et anglo-saxonne pour évoquer la pratique de veille (Lesca et Caron Fasan : 155, 2006) .....	294
Annexe 2 Courrier de prise de contact permettant aux veilleurs repérés sur Twitter de comprendre ma démarche de recherche .....	296
Annexe 3 Guide d'entretien à destination des professionnels sur leurs pratiques professionnelles .....	297
Annexe 4 Guide d'entretien à destination des professionnels et amateurs veilleurs auto-déclarés, interrogés sur leurs pratiques ordinaires.....	299
Annexe 5 Guide d'entretien pour le groupe 3 d'internautes ne se déclarant pas veilleur .....	302
Annexe 6 Caractéristiques des entretiens avec nos trois publics .....	305
Annexe 7 Portraits de nos trente-quatre participants .....	309
Annexe 8 Modalités de collecte de l'information de nos 34 participants dans leurs pratiques de veille.....	313
Annexe 9 Identités calculées de nos participants recrutés sur Twitter au moment de nos entretiens .....	316

## Bibliographie

Nous avons fait le choix d'organiser notre bibliographie par ordre alphabétique, plutôt que selon un classement thématique, par type de document ou par ordre d'apparition. En effet, nos travaux ont donné lieu à une revue de littérature qui convoque des travaux pluriels, variés et dans des disciplines et champs scientifique ou professionnels différents. Le classement alphabétique nous est apparu comme le plus simple et le plus cohérent face à cette richesse.

- AAKER, D. (1983), « Organizing a strategic information system », *California Management Review*, 25(2), p. 76–83.
- AGARWAL, N., XU, Y. et D. POO (2011), « A context-based investigation into source use by information seekers », *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 62(6), p. 1087–1104.
- AGOSTO, D. et S. HUGUES-HASSEL (2005), « People, places, and questions : an investigation of the everyday life information-seeking behaviors of urban young adults », *Library & Information Science Research*, 27, p. 141–163.
- AGUILAR, F. (1967), Scanning the business environment, New York, MacMillan.
- AILLERIE, K. (2012), « Pratiques juvéniles d'information : de l'incertitude à la sérendipité », *Documentaliste Sciences de l'Information*, 49(1), p. 62–69.
- ALLARD, L. (1999), « L'amateur : une figure de la modernité esthétique », *Communications*, 68(1), p. 9–31.
- ALLARD, L. et F. VANDENBERGHE (2003), « Expressif yourself ! Les pages perso entre légitimation technopolitique de l'individualisme expressif et authenticité réflexive », *Hermès*, 117, p. 191-220.
- ALLOING, C. (2012a), « Curation et veille : quelques différences fondamentales », *Documentaliste Sciences de l'Information*, 49(1), p. 31–32.
- ALLOING, C. (2012b), « Détection de signaux faibles : de l'humain pour remplacer les algorithmes ? », *Documentaliste Sciences de l'information*, 49(1), p. 57–58.

ALLOING, C. (2013), Processus de veille par infomédiation sociale pour construire l'e-réputation d'une organisation. Approche par agents-facilitateurs appliquée à la DSIC de La Poste. Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication sous la direction de C. MARCON et N. MOINE, Poitiers, Université de Poitiers.

ALLOING, C. (2016), La e-réputation. Médiation, calcul, émotion, Paris, CNRS éditions.

ALLOING, C. et C. DESCHAMPS (2011), « Veille stratégique et internet participatif : les usages des agents-facilitateurs remettent-ils en question le concept de signal faible ? » présenté à *Colloque Spécialisé en Sciences de l'Information (COSSI)*, Management de l'information : défis et tendances, juin 2011, Shippagan, Canada.

ALLOING, C. et F. PERDRIEU-MAUDIERE (2012), « De surveiller à « prendre soin » : comment repenser la veille sur les réseaux sociaux numériques en termes de management de réseaux d'acteurs ? » *Revue internationale d'intelligence économique*, 4(1), p. 55-70.

AMOSSY, R. (2010), La présentation de soi, Paris, Presses Universitaires de France.

ANDRÉ, P., TEEVAN, J. et S. DUMAIS (2009), « Discovery is never by chance: designing for (un) serendipity » dans *Proceedings of the seventh ACM conference on Creativity and cognition*, ACM, p. 305–314.

ANDRIEU, O., V. MESGUICH et A. THOMAS (2013), Net Recherches 2013 : Surveiller le web et trouver l'information utile, Bruxelles, De Boeck.

ANSOFF, I. (1975), « Managing strategic surprise by response to weak signals », *California Management Review*, 18(2), p. 21-33.

ANSOFF, I. et E. McDONNELL (1990), Implanting strategic management. Prentice Hall, University of Michigan.

ASSOCIATION FRANÇAISE DE NORMALISATION (1998), Norme XP X50-53 : prestations de veille et prestations de mise en place d'un système de veille, Paris, AFNOR.

AURAY, N. et B. VÉTEL (2014), « L'exploration comme modalité d'ouverture attentionnelle », *Réseaux*, 182(6), p. 153–186.

- AUSTER, E. et C. CHOO (1993), « Environmental scanning by CEOs in two Canadian industries », *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 44(4), p. 194–203.
- AYACHI, H. et M. BELLALAH (2007), « L’adéquation des systèmes d’information aux besoins de la veille commerciale », *Management Prospective et Avenir*, 12, p. 49–66.
- BACQUE, M.-H., et C. BIEWENER (2013), L’empowerment, une pratique émancipatrice, La découverte, Paris.
- BAKSHY, E., ECKLES, D., YAN, R. et I. ROSENN (2012), « Social influence in social advertising : evidence from field experiments », dans *Actes du 13ème colloque ACM Conference on Electronic Commerce (EC '12)*, New York, ACM Press, p.146-161
- BALIMISSE, G. et D. MEINGNAN (2004), La veille 2.0 et ses outils, Paris, Hermès.
- BASTOS, M. (2014), « Shares, Pins, and Tweets : News Readership from Daily Papers to Social Media », *Journalism Studies*, 16(3), [En ligne]. <http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/1461670X.2014.891857>. Page consultée le 1er juin 2016.
- BATES, M. (1989), « The design of browsing and berry-picking techniques for the online search interface », *Online Review*, 13, p.407–424.
- BATES, M. (2002), « Towards an integrated model of information seeking and searching » dans *The New Review of Information Behaviour Research. Studies of information seeking in context*, M. Barrulas Ed., p. 1-16.
- BAUD, P., BOURGEAT, S. et C. BRAS (1995), Dictionnaire de Géographie. Hatier.
- BEGUIN-VERBRUGGE A. (2003), « Hypermédia pour apprendre : réglage de l’attention » dans BALPE, J-P. et S. IMAD *Hypertexte, hypermédias créer du sens à l’ère du numérique* H2PTM'03, Paris, Hermes et Lavoisier, p. 325-335.
- BELISLE, C., J. BIANCHI et R. JOURDAN (1999), Pratiques médiatiques : 50 mots clefs, Paris, CRS éditions.
- BELKIN, N. (1980), « Anomalous states of knowledge as a basis for information retrieval », *The Canadian Journal of Information Science*, 5, p.133–143.
- BERTAUX, D. et F. DE SINGLY (2010), Le récit de vie, Paris, Colin.

- BJÖRNEBORN, L. (2008), « Serendipity dimensions and users information behaviour in the physical library interface », *Information Research An International Electronic Journal*, 13(4).
- BLAIS, M. et S. MARTINEAU (2006), « L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes », *Recherches Qualitatives*, 26(2), p. 1–18.
- BLANCHET, A. et A. GOTMAN (2010), L'entretien : L'enquête et ses méthodes, Paris, Armand Colin.
- BLANCO, S. (1998), Gestion de l'information et intelligence stratégique : cas de la sélection des signes d'alerte précoce de la veille stratégique. Thèse de doctorat en sciences de gestion sous la direction de H. LESCA, Grenoble, Université Pierre Mendès France.
- BOWLER, L. (2010), « The self-regulation of curiosity and interest during the information search process of adolescent students », *Journal Of The American Society For Information Science and Technologie*, 61(7), p. 1332-1344.
- BONFILS, P. et S. PARRINI ALEMANNO (2012), « Collaborer dans un environnement immersif : interactions sociales et nouvelles formes de communication » dans *Médias sociaux : enjeux pour la communication*, sous la direction de S. PROULX, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 118–131.
- BORLUND, P. et S. DREIER (2014), « An investigation of the search behaviour associated with Ingwersen's three types of information needs », *Information Processing & Management*, 50(4), p. 493–507.
- BOSNIAN, J. et K. RENCKSTORF (1996), « Information needs : Problems, interests and consumption » dans K. RENCKSTORF (dir.), *Media use as social action : European Approach to audience studies*, Londres, John Libbey, p. 43–52.
- BOUAKA, N. (2004), Développement d'un modèle pour l'explicitation d'un problème décisionnel : un outil d'aide à la décision dans un contexte d'intelligence économique. Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication sous la direction de D. AMOS, Nancy, Université Nancy 2.
- BOUBÉE, N. et A. TRICOT (2007), « La formulation de requête, une pratique ordinaire des élèves du secondaire » dans Organisation des connaissances et société des savoirs : concepts, usages, acteurs, Actes du 6ème colloque international du chapitre français de l'ISKO Toulouse, p. 135–151.

- BOUBÉE, N. et A. TRICOT (2010), Qu'est-ce que rechercher de l'information ? Etat de l'art, Villeurbanne, ENSSIB.
- BOULLIER, D. (2008), « Web CSTI : le Web est un autre monde ! », *La Lettre de l'OCIM*, 117, p. 4-13.
- BOULLIER, D. (2013), « Hight frequency document », *Documentaliste Sciences de l'information*, 50(4), p. 15.
- BOULLIER, D. (2014), « Médiologie des régimes d'attention » dans *L'économie de l'attention. Nouvel horizon du capitalisme ?*, Paris, La Découverte, p. 84-108.
- BOULLIER, D., GHITALLA, F. et COLLECTIF (2004), « Le Web ou l'utopie d'un espace documentaire », *Information-Interaction-Intelligence*, 4(1), p. 173-189.
- BOURDIEU, P. (1980), *Le sens pratique*, Paris, Éditions de Minuit.
- BOYD, D. et N. ELLISON (2008), « Social network sites : definition, history, and scholarship ». *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13, p. 210-230.
- BRIGHT, J. (1970), « Evaluating signals of technological change », *Harvard Business Review*, p.62-70.
- BROCHARD, J-C., COUDRIN, D., DE DARAN, H., HOUPIER, J-C. et C. SIMON (2005), Utilisation des fils RSS en bibliothèque. Mémoire de recherche pour l'obtention du diplôme de conservateur de bibliothèque sous la direction de E. NOEL, Paris, ENSSIB.
- BOMBERGER, C. (2002), *Passions ordinaires*, Paris, Hachette Littérature.
- BROUDOUX, E. (2003), « Autoritativité, support informatique, mémoire » dans *Journées hypertextes, mémoire, fiction*, Montréal, novembre 2003.
- BRUNS, A. (2003), « Gatewatching, not gatekeeping: Collaborative online news », *Quarterly Journal of Media Research and Resources*, 107, p. 31-44.
- BULINGE, F. (2002), Pour une culture de l'information dans les petites et moyennes organisations : un modèle incrémental d'intelligence économique. Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication sous la direction de P. DUMAS, Toulon, Université de Toulon.
- BURKELL, J. QUAN-HAASE A. et V. RUBIN (2012), « Promoting serendipity online : recommendations for tool design » dans *Proceedings of the 2012 iConference*, p. 525-526.

- BUTON, F. (2006), « De l'expertise scientifique à l'intelligence épidémiologique : l'activité de veille sanitaire ». *Genèses*, 4, p.71–91.
- CACALY, S. et collectif (2008), Dictionnaire de l'information (3e édition), Armand Colin.
- CAMUS, J-F. (1996), La psychologie cognitive de l'attention, Paris, Armand Colin.
- CANET, F. (2014), « Qu'est ce que l'activité de veille en 2012 » dans G. CHARTRON, La médiation numérique : renouvellement et diversification des pratiques, actes du 4ème colloque international Zagreb, Zagreb, De Boeck, p. 167-182.
- CARDON, D. (2011) « Tous éditeurs ? Les promesses incertaines de la « curation », [En ligne]. <http://cblog.culture.fr/tous-editeurs-les-promesses-incertaines-de-la->. Page consultée le 20 juin 2015.
- CARDON, D. (2013), « Du lien au like sur Internet : Deux mesures de la réputation », *Communications*, 93(2), p. 173.
- CARDON, D. (2015), A quoi rêvent les algorithmes, Paris, Seuil, La République des idées.
- CARDON, D., et H. DELAUNAY-TETEREL (2006), « La production de soi comme technique relationnelle », *Réseaux*, 138, p. 15–71.
- CARDON, D. et Z. SMOREDA (2014), « Réseaux et les mutations de la sociabilité » *Réseaux*, 184-185(2), p. 161-185.
- CARON-FASAN, M.-L. (2001), « Une méthode de gestion de l'attention aux signaux faibles », *Revue Systèmes d'Information et Management*, 6(4), p. 73–89.
- CARRÉ, D. et R. PANICO (2013), « Puissance d'agir à l'ère du web social » dans E. ROJAS (dir.), *Réseaux socio numériques et médiations humaines : le social est-il soluble dans le web ?* Paris, Lavoisier.
- CASE, D. (2007), Looking for Information : A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior, Amsterdam, Boston : Emerald Group Publishing Limited.
- CASE, D. (2014), « Sixty years of measuring the use of information and its sources : from consultation to application », University of Kentucky, Libraries In The Digital Age.
- CASILLI, A (2010), Les liaisons numériques : Vers une nouvelle sociabilité ? Paris, Seuil.

- CASILLI, A (2016), « Le digital labor : une question de société » [En ligne].  
<http://www.inaglobal.fr/numerique/article/le-digital-labor-une-question-de-societe-8763>. Page consultée le 18 juin 2016.
- CATELIN. S. (2014), Sérendipité : Du conte au concept, Paris, Seuil.
- CERTEAU, M. et L. GIARD (1990), Arts de faire, Paris, Gallimard.
- CHANG, S. (2005), « Chang's browsing » dans K.E. FISHER, S. ERDELEZ et L. McKECHNIE, Theories of information behavior, ASIST-Information Today, New jersey, Medford, p. 69-74.
- CHARTRON, G. (2006), « La veille dans le contexte de la recherche » dans conférence invitée les rencontres 2006 des professionnels de l'IST, Palais des Congrès de Nancy, INIST 19 juin 2006.
- CHAUDIRON, S., CHEVAL, P. DOMINO, P. et D. DUFOUR (2011), Les Pratiques de veille des PME-PMI: le cas des entreprises du Nord Pas-de-Calais. [En ligne].  
[http://www.i-expo.net/uploads/2011/A11\\_CHAUDIRON\\_CHEVAL\\_DOMINO\\_DUFOUR\\_contribution\\_iexpo2011.pdf](http://www.i-expo.net/uploads/2011/A11_CHAUDIRON_CHEVAL_DOMINO_DUFOUR_contribution_iexpo2011.pdf) . Page consultée le 1er mars 2015.
- CHAUDIRON S., et M. IHADJADENE (2002), « Quelle place pour l'usager dans l'évaluation des SRI ? » dans *Actes du colloque internationnal MICS-LERASS, Toulouse Recherches récentes en sciences de l'information : convergences et dynamiques*, sous la direction de Viviane Couzinet et Gérard Regimbeau, Paris, ADBS, p. 211-233.
- CHAUDIRON, S. et M. IHADJADENE (2008), « L'étude des dispositifs d'accès à l'information électronique » dans *Problématiques émergentes dans les sciences de l'information*, sous la direction de Fabrice Papy, Paris, Hermès, p. 183–207.
- CHAUDIRON S. et M. IHADJADENE (2011), « De la recherche de l'information aux pratiques informationnelles », *Études de Communication*, 2, p. 13–30.
- CHO, H., CHEN, M. et S. CHUNG (2010), « Testing an integrative theoretical model of knowledge sharing behavior in the context of wikipédia », *Journal of the American Society for Information Science*, p. 1199–1212.
- CHOO, C. (1998), Information Management For The Intelligent Organization : The Art Of Scanning The Environment, Medford, NJ, Information Today.

- CHOO, C. (1999), « The art of scanning the environment », *Bulletin of the American Society for Information Science*, p. 21–24.
- CHOO, C. (2000), « Closing the Cognitive Gap : How People Process Information » dans *Mastering Information Management*, London, Financial Times-Prentice Hall.
- CHOO, C. (2001), « Environmental scanning as information seeking and organizational learning », *Information Research*, 7(1) [En ligne].  
<http://InformationR.net/ir/7-1/paper112.html>. Page consultée le 1er juin 2016.
- CHOO, C., B. DETLOR et D. TURNBULL (2000), « Information seeking on the Web : An integrated model of browsing and searching », *First Monday*, 5(2). [En ligne].  
<http://firstmonday.org/article/view/729/638>. Page consultée le 1er juin 2016.
- CHOO, C., B. DETLOR et D. TURNBULL (2000), « Working the web : an empirical model of web use », Presented at the Hawaii International Conference on Systems science, Hawaii.
- CHOO, C. et C. MARTON (2003), « Information seeking on the web by women in IT professions » *Internet Research : Electronic Networking Application and Policy*, 13(4), p. 267–280.
- CHU, H. (2010), *Information Representation and Retrieval in the Digital Age*, Information Today Inc.
- CITTON, Y. (2014), « Introduction », dans *L'économie de l'attention*, Paris, La Découverte, p.7-31.
- COCKBURN, B. et C. MCKENZIE (2000), « What Do Web Users Do ? An Empirical Analysis of Web Use », *International Journal of Human-Computer Studies*, 54(6), p. 903-922.
- COMBEROUSSE, M. (2005), *Histoire de l'information scientifique et technique*, Paris, Armand Colin.
- COMBESSION, J.C. (2007), *La méthode en sociologie*, Paris, La Découverte.
- COMBY, J-B., DEVILLARD, V., DOLEZ, C. et R. RIEFFEL (2011), « Les appropriations différencierées de l'information en ligne au sein des catégories sociales supérieures », *Réseaux*, 170(6), p. 75-102.
- COOKSEY, E. (2004), « Too Important to Be Left to Chance : Serendipity and the Digital Library », *Science & Technology Libraries*, 25(1-2), p.23–32.

- COUZINET, V. (2005), « Intelligence économique et sciences de l’information et de la communication : quelles questions de recherche ? », dans D. AMOS (dir.), *Organisation des connaissances dans les systèmes d’information orientés utilisation : contexte de veille et d’intelligence économique*, Presse universitaire de Nancy, p. 13-25.
- CREPEL, M. (2008), « Les folksonomies comme support émergent de navigation sociale et de structuration de l’information sur le web », *Réseaux*, 152(6), p. 169-204.
- CRONIN, B. (1981), « Assessing user needs », *Aslib Proceedings*, 33(2), p. 37-47.
- DAFT, R., J. SORMUNEN, et D. PARKS (1988), « Chief executive scanning environmental characteristics and company performance : an empirical study », *Strategic Management Journal*, 9, p. 123-139.
- DATCHARY, C. (2005), « Se disperser avec les TIC, une nouvelle compétence ? » dans E. KESSOUS et J-L. MERZGER (eds.) *Travailler aujourd’hui avec les technologies de l’information*, (p. 157-173). Paris, Hermès. p. 157-173.
- DEBRAY, R. (2000), Introduction à la médiologie, Paris, Presses Universitaires de France - PUF.
- DE BRUIJN, O. et R. SPENCE (2001), « Serendipity within a ubiquitous computing environment : A case for opportunistic browsing » dans *Ubicomp 2001 : Ubiquitous Computing*, Springer, p. 362-369.
- DELAMOTTE, E. (2004), Du partage au marché, regards croisés sur la circulation des savoirs, Presse universitaire de Septentrion.
- DELCROIX, E. (2012), « Aujourd’hui, tout le monde peut se prétendre community manager ou curator », *Documentaliste Sciences de l’information*, 49(1), p. 59.
- DELENGAINE, X. (2014), Organiser sa veille sur Internet : Au-delà de Google... Outils et astuces pour le professionnel (2e édition), Paris, Eyrolles.
- DE LONGIS, A. HEMPHILL, K. et D. LEHMAN (1992), « A structured diary methodology for the study of daily events », dans *Methodological Issues in Applied Psychology*, New York, Plenum Press, p. 83-109.
- DENOUEËL, J. (2011a). « Identité », *Communications*, 88(1), p. 75-82.
- DENOUEËL, J. (2011b), « Production participative d’information sur internet : expression citoyenne, engagement civique et culture de soi » *Recherches En Communication*, 36, p.71-84.

DENOÜËL, J. F. GRANJON et A. AUBERT (2014), Médias numériques et participation : Entre engagement citoyen et production de soi, Paris, Editions Mare et Martin.

DERVIN, B. (1983), « An overview of sense-making Research : concepts methods and results to date », *Presented at the International Communication Association annual meeting*, Dallas.

DERVIN, B. et M. NILAN (1986), « Information needs and uses », dans *Annual Review of Information Science and Technology*, New York, M. Williams editions, p. 3-33.

DESBIEY, O. (2011) « La veille technologique à l'ère des médias sociaux : content de ce que génèrent les utilisateurs. Le cas Twitter », *Hermès, La Revue*, 59(1), p. 147–149.

DESCHAMPS, C. (2012), « Sources et ressources », *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 49(1), p. 60.

DESLAURIERS, J-P. (1991), Recherche qualitative : guide pratique, Montréal, McGraw-Hill.

DESSAIGNES, E. (2004), Pratiquer la veille manuelle ou se doter d'un agent intelligent. Cas du réseau documentaire des chambres d'agriculture. Mémoire de DESS sous la direction E. BERTIN, INTD.

DOMENGET, J-C. (2013), « De l'impératif de visibilité aux enjeux éthiques : les usages de Twitter par les professionnels du web » dans S. PROULX, (dir.), *Médias sociaux : enjeux pour la communication*, Québec, Presses de l'Université du Québec, p. 218- 232.

DOMENGET, J-C. (2014), « Formes de déconnexion volontaire et temporalités de Twitter », *Réseaux*, 186(4), p. 77–103.

DOMENGET, J-C. (2015), « Usages professionnels et figures d'usager des médias socio numériques », *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (6). [En ligne], <http://rfsic.revues.org/1325> . Page consultée le 01 juin 2016.

DONNAT, O (1996), Les amateurs : Enquête sur les activités artistiques des Français, Paris, DEP/Ministère de la Culture-DAG.

- DONNAT, O (2008), Les pratiques culturelles des français à l'ère numérique, Paris, Editions La Découverte.
- DONNAT, O. (2009a), « Les passions culturelles, entre engagement total et jardin secret », *Réseaux*, 153(1), p. 79-127.
- DONNAT, O. (2009b). « Présentation », *Réseaux*, 153(1), p. 9-16.
- DOU, H. (1995), Veille technologique et compétitivité, Paris, Dunod.
- DOUEIHI, M. et P. CHEMLA (2011), La grande conversion numérique, Paris, Points.
- DOU GOARIN, C. (2015), « Les effets du web 2.0 sur les pratiques et les dispositifs de veille », dans *Organisations digitales : individus, santé, déontologie en contexte numérique*, sous la direction de E. GARDÈRE et C. LE MOËNNE, Paris, L'Harmattan, p. 93-120.
- DOURISH, P, et M. CHALMERS (1994), « Running out of space : models of information navigation », dans proceedings of BCS HCI 94, Glasgow.
- DUBET, F. (1994), Sociologie de l'expérience, Paris, Seuil.
- DUBOIS, S., MOHIB, N., OGET, D., SCHENK, E. et M. SONNTAG (2005), « Connaissances et reconnaissance de l'expert ». *Les cahiers de l'INSA de Strasbourg*, 1, p. 89–108.
- ECO, U. (1981), De bibliothéca, Caen, L'échoppe.
- ELLIS, D. et M. HAUGAN, (1997), « Modelling the information seeking pattern of engineers and research scientists in an industrial environment », *Journal of Documentation*, 53(4), p. 384-403.
- EL SAWY, O. (1985), « Personal information systems for strategic scanning in turbulent environment : can CEO go on line ? », *MIS Quarterly*, 9(1), p.53–60.
- ERDELEZ, S. (1996), « Information encountering : a conceptual framework for accidental information discovery », dans information seeking in context: proceedings of an international conference on research in information needs, seeking, and use in different contexts, Tampere, Taylor Graham, p. 412–421.
- ERDELEZ, S. (1999), « Information Encountering : It's More Than Just Bumping into Information », *Bulletin of the American Society for Information Science*, 25(3), p. 25-29.
- ERDELEZ, S. (2004), « Investigation of information encountering in the controlled research environment », *Information Processing & Management*, 40(6), p. 1013–1025.

- ERTZSCHEID, O. (2014), « L'homme synchronisé », *Médium*, 41(4), p. 157-168.
- FABRE, I., LIQUÈTE, V. et C. GARDIÈS (2010), « Pratiques informationnelles et construction des savoirs dans une communauté », *Les Enjeux de l'information et de la communication*, 10, p. 1-14.
- FADAILI, T. (2013), « La veille : une pratique informationnelle durable », Présenté à *Colloque Spécialisé en Sciences de l'Information (COSSI), Management de l'information : défis et tendances*, Juin 2013, Shippagan, Canada.
- FAIBISOFF, S. et D. ELY (1976), Information and information needs. *Information Reports and Bibliographie*, 5(5), p. 2-16.
- FIDEL, R. et M. GREEN (2004), « The many faces of accessibility: engineers' perception of information sources », *Information Processing & Management*, 40(3), p. 563-581.
- FLANAGAN, J. C. (1954), « The critical incident technique », *Psychological Bulletin*, 51, p. 327-358.
- FLICHY, P. (2008), « Technique, usage et représentations », *Réseaux*, 147-148, p. 147-174.
- FLICHY, P. (2010), Le sacre de l'amateur sociologie des passions ordinaires à l'ère numérique, Paris, Seuil.
- FLICHY, P. (2016), « Le digital labor, un amateurisme heureux ou un travail qui s'ignore ? », [En ligne]. <http://www.inaglobal.fr/numerique/article/le-digital-labor-un-amateurisme-heureux-ou-un-travail-qui-s-ignore-8737?tq=7>. Page consultée le 18 avril 2016.
- FOGG, B. et H. TSENG (1999), « The elements of computer credibility », dans *Proceedings of the SIGCHI conference on Human Factors in Computing Systems*, p. 80-87.
- FOSTER, A. (2004), « A nonlinear model of information-seeking behavior », *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 55(3), p. 228-237.
- FOSTER, A. et N. FORD (2003), « Serendipity and information seeking: an empirical study », *Journal of Documentation*, 59(3), p. 321-340.
- FOUCAULT, M. (2001), Dits et écrits, tome 2 : 1976-1988, Paris, Gallimard.

- FOUCAULT, M. (1994), Histoire de la sexualité, tome 3 : Le souci de soi, Paris, Gallimard.
- GARNIER, A. (2012), « La curation au coeur de l'entreprise 2.0 », *Documentaliste Science de l'information*, 49(1), p. 46-48.
- GEORGES, F. (2009), « Représentation de soi et identité numérique: Une approche sémiotique et quantitative de l'emprise culturelle du web 2.0 », *Réseaux*, 154(2), p 165-193.
- GEROUDET, M. (2013), De la veille métier à la veille stratégique : quels enjeux pour les bibliothèques ? Mémoire de Diplôme de conservateur des bibliothèques sous la direction de M-F. DEFOSSE, CNAM, Lyon.
- GHITALLA, F., BOULLIER, D, GKOUSKOU-GIANNAKOU, P et L. LE DOUARIN (2005), « L'outre-lecture. Manipuler, (s')approprier, interpréter le Web », *Questions de communication*, 8, p. 524-527.
- GHOSHAL, S. et S. KIM (1986), « Environmental scanning in Korean firms : organizational isomorphism in practice », *Sloan Management Review*, 12(1), p. 49-58.
- GILAD, B. et B. GILAD, (2003), Early warning : using competitive intelligence to anticipate market shifts, controls risk, and create powerful strategies, New York, Amacom.
- GOFFMAN, E. (1973), La mise en scène de la vie quotidienne 1 : La présentation de soi, Paris, Les Editions de Minuit.
- GORIA, S. (2014), « Veille créative : une nouvelle expression relative à une fonction informationnelle en émergence. » *The Canadian Journal of Information Science*, 38(3), p. 205–219.
- GRANJON, F. (2014), Médias numériques et participation : Entre engagement citoyen et production de soi, Paris, Editions Mare et Martin.
- GRANJON, F. et J. DENOUEL (2010), « Exposition de soi et reconnaissance de singularités subjectives sur les sites de réseaux sociaux » *Sociologie*, 1(1) [En ligne].  
<http://sociologie.revues.org/68> . Page consultée le 1<sup>er</sup> juin 2016.
- GRANJON, F. et A. LE FOULGOC, (2010), « Les usages sociaux de l'actualité », *Réseaux*, 160-161(2), p. 225–253.
- GRANOVETTER, M. (1983), « The Strength of Weak Ties : A Network Theory Revisited », *Sociological Theory*, 1, p. 201-233.

- GREEN, A. (1990), « What do we mean by user needs ? », *British Journal of Academic Librarianship*, 5, p. 65–78.
- GROSSNICKLE, E. (2016), « Disentangling curiosity : dimensionality, definitions, and distinctions from interest in educational contexts », *Educational Psychology Review*, 28(1), p. 23–60.
- GUYOT, B. (1994), « L'expertise en information », *Sciences de la Société*, 32, p. 129–136.
- HAASE, H. et M. FRANCO (2011), « Information sources for environmental scanning : do industry and firm size matter ? » *Management Decision*, 49(10), p. 1642–1657.
- HALL, C. et M. ZARO (2012), « Social curation on the website Pinterest.com », *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*, 49(1), p. 1-9.
- HAMBRICK, D. (1981), « Specialization of environmental scanning activites among upper level executives », *Journal of Management Studies*, 18, p.299–320.
- HARDIN, R. (2003), Trust and trustwothiness, Russel Sage Foundation.
- HENNION, A. (2009), « Réflexivités. L'activité de l'amateur », *Réseaux*, 153(1), p.55–78.
- HERMEL, L. (2010), Maîtriser et pratiquer...Veille stratégique et intelligence économique, La plaine Saint Denis, AFNOR éditions.
- HERMIDA, A., FLETCHER, F. KORELL, D. et D. LOGAN (2012), « Share, like, recommend : Decoding the social media news consumer », *Journalism Studies*, 13(5-6), p. 815–824.
- HERRING, J. P. (1988), « Building a business intelligence system », *The Journal of Business Strategy*, 9(3), p. 4–9.
- HERRING, J. (1999), « Key intelligence topics : a process to identify and define intelligence needs », *Competitive intelligence review*, 10(2), p. 4-14.
- HINE, C. (2005), « Research sites and stragies : introduction », dans *Virtual Methods : Issues In Social Research On The Internet*, Oxford, New York, Berg Publishers, p. 109–112.
- HONNETH, A. (2004), « La théorie de la reconnaissance: une esquisse », *Revue du MAUSS*, 23(1), p. 133–136.

- HURTADE, A. (2014), Aide à la prise de décision stratégique. Détection de données pertinentes de sources numériques sur Internet. Grenoble, Thèse de doctorat en sciences de gestion sous la direction de M-L. CARON-FASAN, Grenoble, Université de Grenoble.
- IHADJADENE, M. et CHAUDIRON, S. (2009), « Des processus aux pratiques : quels modèles informationnels pour analyser l'accès à l'information en contexte professionnel ? » dans *Evolutions technologiques et information professionnelle : pratiques, acteurs et documents*, Grenoble.
- IHADJADENE, M. et D. MARTINS (2004), « Experts dans le domaine, expert en internet : les effets sur la recherche d'information », *Hermès*, 39.
- INGWERSEN, P. (1992), Information retrieval interaction, Taylor-Graham Publishing.
- INGWERSEN, P. (1996), « Cognitive perspectives of information retrieval interaction. Elements of a cognitive IR theory », *Journal of Documentation*, 52(1), p. 3–50.
- INGWERSEN, P. et K. JARVELIN (2011), The Turn: Integration of Information Seeking and Retrieval in Context, Dordrecht, Springer.
- JACQUINOT-DELAUNAY, G. et L. MONNOYER (1999), « Avant-propos. Genèse du numéro Hermès - Cognition, communication, politique n° 25 : Le Dispositif. Entre usage et concept » *Hermès, La Revue*, 25, p. 9–14.
- JACOBIAK, F. (1990), Pratique de la veille technologique, Clamecy, Editions d'Organisation.
- JACOBIAK, F. (2009), L'intelligence économique : Techniques et outils (2e édition), Paris, Eyrolles.
- JENKINS, H. et C. JAQUET (2013), La culture de la convergence - Des médias au transmédia, Paris, Armand Colin.
- JINYOUNG, H. et Collectif (2014), « Collecting, Organizing, and Sharing Pins in Pinterest: Interest-driven or Social-driven ? » dans *The 2014 ACM International Conference on Measurement and Modeling of Computer System*, New York, ACM, p. 15–27.
- JOHNSON, A. et R. PROCTOR (2003), Attention: Theory and Practice, Thousand Oaks, Californie, SAGE Publications.

- JOHSON, P. et S. YANG (2014), « Uses and Gratifications of Twitter : An Examination of User Motives and Satisfaction of Twitter Use », Presented at the annual meeting of the Association for Education in Journalism and Mass Communication, Boston, MA online.
- JOUËT, J. (1993), « Pratiques de communication et figures de la médiation », *Réseaux*, 60, p. 99-120.
- JOUËT, J. (2000), « Retour critique sur la sociologie des usages », *Réseaux*, 18(100), p.487–521.
- JOUËT, J (2010), Des usages de la télématique aux Internet Studies, Presses de l'Ecole des Mines.
- JOUËT, J et C. LE CAROFF (2013), « L'observation ethnographique en ligne », dans *Analyser le web en sciences humaines et sociales*, sous la direction C. BARATS, Paris, Armand Colin, p. 147–165.
- JOUËT, J. et R. RIEFFEL (2013), S'informer à l'ère numérique, Rennes, PU Rennes.
- KATZ, E. (1964), Personal Influence, The Free Press.
- KATZ, E., HAAS, H. et M. GUREVITCH (1973), « On the use of the Mass Media for important things », *American Sociological Review*, 38(2), p.164.
- KATZ, E., LAZARSFELD, P. et E. ROPER (2005), Personal influence : the part played by people in the flow of mass communications, New Brunswick, N.J, Transaction Publishers.
- KESSOUS, E., MELLET, K. et M. ZOUINAR, (2010), « L'économie de l'attention: entre protection des ressources cognitives et extraction de la valeur », *Sociologie Du Travail*, 52(3), p. 359–373.
- KISLIN, P. (2007), Modélisation du problème informationnel du veilleur dans la démarche d'intelligence économique. Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication sous la direction de D. AMOS, Nancy, Université Nancy 2.
- KISLIN, P. (2010), « L'intelligence compétitive 2.0: une relation à 3 ? » dans QUONIAM, L. et A. LUCIEN (dir.), Intelligence compétitive 2.0 : organisation, innovation et territoire, Paris, Hermes Science Publications, p. 29-45.

- KISLIN, P. et A. DAVID (2003), « De la caractérisation de l'espace-problème décisionnel à l'élaboration des éléments de solution en recherche d'information dans un contexte d'Intelligence Economique : le modèle WISP » dans *Conférence Intelligence Economique: Recherches et Applications*, Vandoeuvre, INRIA.
- KOENING, G. (1997), « Pour une conception infirmationniste de la recherche action diagnostique », *Management International*, 2(1), p. 27–35.
- KOP, R. (2012), « The Unexpected Connection: Serendipity and Human Mediation in Networked Learning », *Educational Technology & Society*, 15(2), p. 2–11.
- KRIKELAS, J. (1983), « Information seeking behavior : patterns and concepts », *Drexel Library Quarterly*, 19, p. 5–20.
- KUHLTHAU, C. (1991), « Inside the search process: Information seeking from the user's perspective », *Journal Oth the American Society of Information Science*, 42(5), p. 361–371.
- LACOSTE, B. (2014), Quel avenir après Google Reader ? Proposition d'un système de veille, Éditions universitaires européennes.
- LAMBERT, V. et V. LANDAVERDE (2013), « Twitter, outil de la curation sociale » dans PÉLISSIER, N. et G. GALLEZOT, (coord.), *Twitter - Un monde en tout petit ?* L'Harmattan, p. 53-72.
- LARDY, J-P. (1997), Recherche d'information sur l'Internet. Outils et méthodes, 3ème édition, ADBS.
- LAWLEY, J. et P. TOMPKINS (2008), Maximising serendipity: the art of recognising and fostering potential, Aldine Publishing.
- LEADBEATER, C. et P. MILLER (2004), The Pro-Am revolution : How enthusiasts are changing our society and economy. Demos.
- LECKIE, G., K. PETTIGREW et C. SYLVAIN, (1996), « Modeling the Information Seeking of Professionals: A General Model Derived from Research on Engineers, Health Care Professionals, and Lawyers ». *Library Quarterly*, 66(2), p. 161–193.
- LE COADIC, Y. (1998), Le besoin d'information formulation, négociation, diagnostic, Paris, ADBS.
- L'ECUYER, R. (1987), « L'analyse de contenu : notion et étape » dans *Les méthodes de la recherche qualitative*, sous la direction de DESLAURIERS, J-P. (dir.), Sillery, Presses de l'Université du Québec, p.49-65.

- LE DEUFF, O. (2009), « Le réveil de la veille : prendre soin plutôt que surveiller », *Inter CDI*, 220, p. 66–68.
- LE DEUFF, O. (2010), « Quelles mnémotechniques pour l'Internet ? » *MEI - Médiation et information*, 32, p.41-51.
- LE DEUFF O. (2011), La formation aux cultures numériques. Une nouvelle pédagogie pour une culture de l'information à l'heure du numérique, Limoges, FYP éditions.
- LE DEUFF O. (2012a), Du tag au like : La pratique des folksonomies pour améliorer ses méthodes d'organisation de l'information, Limoges, FYP éditions.
- LE DEUFF, O. (2012b), « Curation, folksonomies et pratiques documentaires : quelle prise de soin face à l'incurie ? », *Documentaliste Sciences de L'information*, 49(1), p. 51–52.
- LEHMANS, A. FRAYSSE, A et V. LIQUÈTE (2011), « Modes de représentation et de circulation de l'information verte : le cas de l'architecture » dans *Stabilité et dynamisme dans l'organisation des connaissances ; colloque international Intelligence collective et organisation des connaissances : actes du 8ème colloque international du chapitre français de l'ISKO*, Lille, Hermès Lavoisier, p. 197-228.
- LEITZELMAN, M. (2010), « La veille 2.0 », *Les Cahiers Du Numérique*, 6(1), p. 119–133.
- LESCA, N. (2002), Construction de sens : le cas de la veille stratégique et de l'exploitation collective des signes d'alerte. Thèse de doctorat en sciences de gestion sous la direction de J. TRAHAND, Grenoble, Université de Grenoble.
- LESCA, H. (2004), Veille stratégique : La méthode L.E.SCANning, Colombelles, Management et Société.
- LESCA, N. et M-L CARON-FASAN (2006), Veille anticipative : Une autre approche de l'intelligence économique, Paris, Hermès Science Publications.
- LESCA, H. et N. LESCA (2011), Les signaux faibles et la veille anticipative pour les décideurs : Méthodes et applications, Hermes Science Publications.
- LIBMANN, A.-M. (2008), « Veille et documentation », *Documentaliste Sciences de l'Information*, 45(4), p.1.
- LICOPPE, C. (2008), « Logiques d'innovation, multi activité et zapping au travail », *Hermès*, 50, p. 171–178.

- LINDER, R., SNODGRASS, C. et A. KERNE (2014), « Everyday Ideation : All of my ideas are on Pinterest » dans *Proceedings of the 32nd annual ACM conference on Human factors in computing systems*, ACM, P. 2411-2420.
- LIQUÈTE, V. et COLLECTIF (2010), Médiations, Paris, CNRS éditions.
- LIU, H. (2007), « Social Network Profiles as Taste Performances », *Journal of Computer-Mediated Communication*, 13(1), p. 252–275.
- LU, L. et Y. YUAN (2011), « Shall I Google it or ask the competent villain down the hall ? The moderating role of information need in information source selection », *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 62(1), p. 133–145.
- MAKAKE EKONGOLO, N. (2008), Modélisation des usagers experts des systèmes d'accès à l'information sur Internet en situation de veille. Paris 10, Paris. Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication sous la direction de S. CHAUDIRON, Nanterre, Université Paris X.
- MAKRI, S. et A. BLANDFORD (2012), « Coming across information serendipitously—Part 1 : a process model », *Journal of Documentation*, 68(5), p. 684–705.
- MAKRI, S., A. BLANDFORD, M. WOODS, S. SHARPLES et D. MAXWELL (2014), « “Making my own luck” : Serendipity strategies and how to support them in digital information environments : Strategies for “Seeking” Serendipity and How to Support Them in Digital Information Environments ». *Journal of the Association for Information Science and Technology*.
- MARCHIONINI, G. (1995), Information Seeking In Electronic Environments, Cambridge, Cambridge university press.
- MARTIN, T. (2013), « Exploration de l'émergence de la durabilité dans les pratiques de veille documentaire des étudiants : habiletés et capacités à inventer » présenté à *Colloque Spécialisé en Sciences de l'Information (COSSI), Management de l'information : défis et tendances*, Juin 2013, Shippagan, Canada.
- MARTRE, H. (1994), Intelligence économique et stratégie des entreprises, Paris, La documentation française.
- MARWICK, A. et D. BOYD (2011), « I tweet honestly, I tweet passionately : Twitter users, context collapse, and the imagined audience », *New Media & Society*, 13(1), p. 114–133.

- McCAY-PEET, L. et E. TOMS (2011), « Measuring the dimensions of serendipity in digital environments. », *Information Research : An International Electronic Journal*, 16(3).
- McCAY-PEET, L. et E. TOMS (2015), « Investigating serendipity : How it unfolds and what may influence it. », *Journal of the Association for Information Science and Technology*, 6(7), p. 1463–1476.
- McCAY-PEET, L., E. TOMS et K. KELLOWAY (2015), « Examination of relationships among serendipity, the environment, and individual differences », *Information Processing and Management*, 51, p. 391–412.
- McCOMBS, M. et D. SHAW (1972), « The agenda-setting function of mass media », *Public Opinion Quarterly*, 36(2), p.176–187.
- McGONAGLE, J., et C. VELLA (2002), « A case for competitive intelligence », *Information Management Journal*, p. 35–40.
- McKENZIE, P. (2003), « A model of information practices in accounts of everyday-life information seeking », *Journal of Documentation*, 59(1), p. 19–40.
- MAUREL, D. et A. CHEBBI (2012), « La perception de la confiance informationnelle. Impacts sur les comportements informationnels et les pratiques documentaires en contexte organisationnel », *Communication & Organisation*, 2(42), p. 73–90.
- McQUAIL, D. (2010). McQuail's Mass Communication Theory, London, Thousand Oaks, SAGE Publications Ltd.
- MEADEL, C. et S. PROULX (1998), « L'usager en chiffres, l'usager en actes » dans S. PROULX, (dir.), *Accusé de réception, le téléspectateur construit par les sciences sociales*, Presses de l'université Laval.
- MERTON, R (1949), Social Theory and Social Structure, MacMillan.
- MERZEAU, L. (2009a), « De la surveillance à la veille », *Cités*, 3, p. 67–80.
- MERZEAU, L. (2009b), « Présence numérique : les médiations de l'identité » *Les Enjeux de L'information et de La Communication*, 1, p. 79–91.
- MERZEAU, L. (2012), « La médiation identitaire », *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, 1, [En ligne]. <https://rfsic.revues.org/193>. Page consultée le 20 janvier 2016.
- MERZEAU, L. (2013), « Twitter, machine à faire et défaire l'autorité », *Médium*, 1, p. 171–185.

- MERZEAU, L. (2014), « Identity commons : du marquage au partage » dans COUTANT, A. et T. STENGER *Identités numériques*, Paris, L'Harmattan, p. 39-45.
- MESGUISH, V. (2012), « Le curateur, cet animal social dans la jungle informationnelle » *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 49(1), p. 24–45.
- MILICEVIC, A., NANOPoulos A., et M. IVANOVIC (2010), « Social tagging in recommender systems : as survey of the state-of-the-art and possible extension », *Artificial Intelligence Revue*, 33, p.187–209.
- MINOCHA, S. et M. PETRE (2012), « Handbook of social media for researchers and supervisors - digital technologies for research dialogues », The open university [En ligne]. <http://www.vitae.ac.uk/policy-practice/567271/Handbook-of-social-media-for-researchers-and-supervisors.html>. Page consultée le 20 janvier 2016.
- MOOERS, C. (1960), « The next twenty years in information retrieval; some goals and predictions ». *American Documentation*, 11(3), p. 229–236.
- NICHOLAS, D. (2000), Assessing information needs: Tools, techniques and concepts for the Internet age, London, Aslib.
- NOBLET, A. et N. PIGNARD-CHEYNEL (2010), « L'encadrement des contributions “amateurs” au sein des sites d’information : entre impératif participatif et exigences journalistiques » dans MILLERAND, F. et S., PROULX (dir.), *Web social : mutation de la communication*, Presse de l'université du Québec, p. 265–282.
- NOËL, E. (2008), « Veille et nouveaux outils d’information » dans J. DINET, *Usages, usagers et compétences informationnelles au XXIème siècle*, Paris: Hermès Science Publications.
- OMIUNU, O. et G. OJINGA (2014), « Conceptualizing Information Need : A Phenomenological Study » *Journal of Library and Information Sciences*, 2(2), p. 29–54.
- ORIGGI, G. (2006), Qu'est ce que la confiance, Paris, Vrin.
- O'REILLY, T. (2007), « What is Web 2.0: Design patterns and business models for the next generation of software », *Communications and Strategies*, 65(1), p.17–37.
- ORGAD, S. (2008), « How can researchers make sense of the issues involved in collecting and interpreting online and offline data » dans A. MARKHAM (ed.), *Internet Inquiry conversation about methods*, Los Angeles: SAGE Publications, Inc., p. 33-53.

- PASQUIER, D., BAUDOIN, V. et LEGON, T. (2014), "Moi, je lui donne 5/5" : Paradoxes de la critique amateur en ligne, Paris, Presses de l'Ecole des mines.
- PAILLÉ, P. et A. MUCCHIELLI (2012), L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales, Paris, A. Colin.
- PÉLISSIER, N et M. DIALLO (2013), « Le journalisme est-il soluble dans Twitter ? Enquête sur le choc de deux médiacultures » dans GALLEZOT, G. et N. PELISSIER, *Twitter - Un monde en tout petit ?,* Paris, L'Harmattan, p. 163-178.
- PERRIAULT, J. (1989), La logique de l'usage : essai sur les machines à communiquer, Paris, Flammarion.
- PINTE, J.-P. (2006), La veille informationnelle en éducation pour répondre au défi de la société de la connaissance au XXIème siècle : application à la conception d'une plateforme de veille et de partage de connaissance en éducation : Commun@utice. Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication sous la direction de C. PAOLI, Marne-la-Vallée, Université Marne-la-Vallée.
- PIROLI, F. (2009), « Apports des folksonomies dans le cadre d'un processus de veille: vers la prise en compte des spécificités informationnelles », Présenté au *7ème Colloque du chapitre français de l'ISKO Intelligence collective et organisation des connaissances*, 24-26 juin 2009, Lyon.
- PORTER, M. (1986), L'avantage concurrentiel : comment devancer ses concurrents et maintenir son avance, Paris, InterEditions.
- PROULX, S. (2013), « La sociologie de la communication au prisme des études sur la science et la technique » dans S. PROULX et A. KLEIN (dir.), *Connexions. Communication numérique et lien social*, p. 18–37, Namur, Belgique : PU de Namur.
- PROULX, S., MILLERAND, F et COLLECTIF (2010), Web social. Mutation de la communication, Presses de l'Université du Québec.
- PROULX, S., MILLETTE, M. et COLLECTIF (2012), Médias sociaux : Enjeux pour la communication, Presses de l'Université du Québec.
- QUERÉ, L. (2001), « La structure cognitive et normative de la confiance », *Réseaux*, 108(4), p. 125–152.
- QUERÉ, L. (2005), « Les « dispositifs de confiance » dans l'espace public » *Réseaux*, 132(4), p. 185–217.

- QUONIAM, L. et BOUTET, C-V. (2014), « Competitive Intelligence cycle in the light of web 2.0 tools ». *Journal of Intelligence Studies in Business*, 4(1).
- RAZMERITA, L., K. KIRCHNER et F. SUDZINA (2009), « Personal knowledge management ». *Online Information Review*, 33(6), p. 1021–1039.
- REBILLARD, F. et N. SMYRNAIOS (2010), « Les infomédiaires, au cœur de la filière de l'information en ligne: Les cas de Google, Wikio et Paperblog », *Réseaux*, 160(2), p. 163.
- RHEINGOLD, H. (2005), *Foules Intelligentes*, Paris, M21 Editions.
- RIEDER, B. (2010), « Pratiques informationnelles et analyse des traces numériques : de la représentation à l'intervention » *Études de communication. langages, information, médiations*, 35, p. 91–104.
- RIEFFEL, R. (2014), *Révolution numérique, révolution culturelle ?*, Paris, Gallimard
- RIEH, S., MORRIS, M., FRANCKE, H et G. JEON (2014), « Credibility perceptions of content contributors and consumers in social media » Presented at the annual meeting of the association for information science and technology (ASIST 2014), 31 octobre - 5 novembre 2014, Seattle, WA.
- RONDEAU, K. et P. PAILLÉ (2016), « L'analyse qualitative pas à pas : gros plan sur le déroulé des opérations analytiques d'une enquête qualitative », *Recherches Qualitatives*, 35(1), p. 4–28.
- ROQUEPLO, P. (1997), *Entre savoir et décison, l'expertise scientifique*, INRA Editions.
- ROUACH, D. (2010), *La veille technologique et l'intelligence économique*, Presses Universitaires de France, PUF.
- ROUET, J-F. et André TRICOT (1998), « Chercher de l'information dans un hypertexte: vers un modèle des processus cognitifs », dans *Actes de H2PTM'11 Les Hypermédias, Approches Cognitives et Ergonomiques*, p. 57–74.
- RUBIN, V., J. BURKEL et A. QUAN-HASE (2011), « Facets of serendipity in everyday chance encounters: A grounded theory approach to blog analysis », *Information Research: An International Electronic Journal*, 6(3).
- SAMMON, W., M. KURLAND et SPITALNIC, R. (1984), *Business competitor intelligence : methods for collecting, organizing and using information*, New York, John Wiley et Sons.

- SAVOLAINEN, R. (1995), « Everyday life information seeking: approaching information seeking in the context of way of life », *Library & Information Science Research*, 17, p. 259–294.
- SUCHMAN, L. (1987), Plans and situated actions, Cambridge University Press, New York.
- SEGUIN, B-L. (2015), « Les réseaux sociaux : une source incontournable pour la veille », *Information, Données et Documents*, 52(1), p. 15-17.
- SENNETT, R. et P-E. DAUZAT (2010), Ce que sait la main : La culture de l'artisanat, Paris, Editions Albin Michel.
- SERRES A. (2012), « Les outils de curation nous obligent à réinventer des mécanismes de confiance », *Documentaliste Sciences de L'information*, 1(49), p. 35.
- SHENTON, A. et P. DIXON (2004), « The nature of information needs and strategies for their investigation in youngsters », *Library & Information Science Research*, 26(3), p. 296–310.
- SILUE, N. (2015), *Optimisation Du Dispositif de Veille Reglementaire. Cas Du Groupe Sifca*. Mémoire de master, sous la direction de LADO L. et L-M. KAKDEU, Université Grin Verlag, Munich.
- SILVERMAN, D. (2013), Doing Qualitative Research, London, Thousand Oaks, California, New Delhi, Singapore: SAGE Publications Ltd.
- SIMON, H. (1991), « Bounded rationality and organizational learning », *Organization Science*, 2(1), p. 125–134.
- SIMONNOT, B. (2007a), « Évaluer l'information », *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 44(3), p. 210.
- SIMONNOT, B. (2007b), « Le besoin d'information: principes et compétences » dans *Actes de la conférence Thémat'IC 2006, Information: besoins et usages*, Strasbourg : IUT Robert Schuman, p. 40–56.
- SIMONNOT, B. (2012), L'accès à l'information en ligne : Moteurs, dispositifs et médiations, Cachan, Hermes Science Publications.
- SIMONNOT, B. (2014), « Médiations et agir informationnels à l'ère des technologies numériques », *Les Cahiers d'Esquisse, ESPE Aquitaine*, 4, p. 21–33.
- SINGLY (DE), F., C. GIRAUD et O. MARTIN (2010), Nouveau manuel de sociologie. Paris, Armand Colin.

- SPINK, A. et M. ZIMMER (2008), Web Search, Berlin Heidelberg, Springer.
- STANOESKA-SLABEVA, K., SACCO, V. et M. GIARDINA (2012), « Content Curation : a new form of gatewatching for social media ? » dans *International Symposium on Online Journalism, Austin, Texas*.
- STIEGLER, B. (2008), Prendre soin. 1. De la jeunesse et des générations, Paris, Flammarion.
- SUN, T., M. ZHANG et Q. MEI (2013), « Unexpected Relevance: An Empirical Study of Serendipity in Retweets », Présenté à *internationnal AAAI conference on weblogs and social medias ICWSM 2013*.
- SUN, X., S. SHARPLES et S. MAKRI (2011), « A user-centred mobile diary study approach to understanding serendipity in information research », *Information Research*, 16(3).
- SWELLER, J. (2011), Cognitive Load Theory, Springer New York.
- TAYLOR, R. (1962), « The Process of Asking Questions », *American Documentation*, 13(4), p. 391-396.
- TAYLOR, R. (1991) « Information use environments », *Progress in communication science* 10, p. 173–216.
- THIAULT, F., KERNEIS, J. et R. ROZENN (2013), « La veille : un environnement structurant de la construction d'une professionnalité pour les étudiants en master documentation ? » dans Colloque Culture de l'information et pratiques informationnelles durables, Juin 2013, Shippagan, Canada, 2013.
- THOMAS, A. et COLLECTIF (2008), « Les outils de la veille », *Documentaliste-Sciences de l'Information*, 45(4), p. 46.
- THOUSSEAU, G. et N. PELISSIER (2013), « De la trace à l'identité numérique : le petit monde de Twitter » dans A. COUTANT (dir.), *Identités numériques* Paris, L'Harmattan, p. 121-130.
- TOMS, E (2000a), « Serendipitous Information Retrieval. » dans Proceedings of the first network of excellence DELOS Workshop : Information Seeking, Searching and Querying in Digital Libraries, 11-12 décembre 2000, Zurich, Switzerland.
- TOMS, E. (2000b), « Understanding and facilitating the browsing of electronic text », *International Journal of Human Computer Studies*, 52, p. 423–452.

- TRICOT, A. (2003), Apprentissage et recherche d'information avec les documents électroniques. Mémoire en vue de l'habilitation à diriger les recherches sous la direction de C. MARINÉ, Toulouse, Toulouse 2.
- TRICOT, A. et E. RAUFASTE (2007), « IS computational models and information needs », Workshop Computational modelling dans information seeking: psychological and computing approaches, Nice, 12-13 juillet 2007.
- TRICOT, A. et J-F. ROUET (2004), « Activités de navigation dans les systèmes d'information » dans J-M. HOC et F. DARSES (dir.), *Psychologie ergonomique : tendances actuelles*, Paris, Presses Universitaires de France - PUF, p. 71–95.
- TURBAN, J.-M. (2005), « Listes de diffusion pour enseignants du premier degré. *Distances et savoirs* », 3(3), p. 331–355.
- TYSON, K. (1986), *Business intelligence : putting it all together*, Lombard, Leading Edge Publication.
- TZU, S. (1996), L'Art de la guerre, Paris, Mille et Une Nuits.
- VANDENBOSH, B. et S. HUFF (1997), « Searching and scanning: how executives obtain information from executive information systems », *Mis Quarterly*, p. 81–107.
- VÉCHAMBRE, V. (2013), « Confiance numérique », *Communication*, 32(2), [En ligne], <http://communication.revues.org/5074> . Page consultée le 11 septembre 2016.
- WEBER F. et Y. LAMY (1999), « Amateurs et professionnels », *Genèses*, 36(1), p. 2–5.
- WILSON, P. (1977), *Public Knowledge, Private Ignorance*, Westport, Connecticut, Greewood.
- WILSON, T. (1996), Information behaviour : an interdisciplinary perspective, dans *Proceedings of an International Conference on research in information needs, seeking and use in different contexts*, 14-16 août 1996, Tampere, Finlande, Londres, Taylor Graham, p. 39-53.
- WILSON, T. (1997). « Information behaviour, an interdisciplinary perspective », *Information Processing & Management*, 33(4), p. 551–572.
- WILSON, T. (1999), « Models in information behaviour research », *Journal of Documentation*, 55(3), p. 249–270.

XU, Y et CHEN, Z. (2006), « Relevance Judgment: What Do Information Users Consider Beyond Topicality ? » *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 57(7), p. 961–973.

ZACKLAD, M. (2007), « Espace documentaire participatif et gouvernance », *Actes Du 44eme Congrès de l'Association de Science Régionale de Langue Française*, Paris 29 août-2 septembre, 2007.

## **Annexes**

**Annexe 1 Liste non exhaustive de termes employés dans la littérature scientifique francophone et anglo-saxonne pour évoquer la pratique de veille (Lesca et Caron Fasan : 155, 2006)**

Typologie de la veille	Terminologies utilisées par les auteurs pour désigner les dispositifs de veille qu'ils étudient	Auteurs et dates	Nb de publications
Competitor intelligence	Competitor intelligence	Fuld 1985	4
	Competitor analysis	Ghoshal et Westney 1991	1
Competitive intelligence	Competitive analysis	Prescott et Smith 1987	2
	Competitive intelligence	Ghoshal 1988	36
	Veille prospective	Antoine 1992	1
	Veille concurrentielle	Delbes 1995	1
Business intelligence	Business intelligence	Green 1966	12
	Business environmental scanning	Kefalas et Shoderbeck 1973	3
	Business scanning	Calori 1989	1
	Intelligence program	Fuld 1991	1
Veille technologique	Monitoring environnement	Bright 1970	1
	Documentation	Jacobiak 1991	1
	Veille technologique	Lainée 1991	9
	Veille	Dou et Al. 1995	2
	Information scanning	Vandenbosch et huff 1997	1
Environmental scanning	Environmental Scanning	Aguilar 1967	56
	Mixed scanning	Etzioni 1967	2
	Organisational intelligence	Wilensky 1967	1
	Multinational Scanning	Keegan 1974	1
	Corporate intelligence	Tomioka 1990	4
	Environmental analysis	Diffenbach 1983	1
	Global scanning	Davidson 1991	1
Social intelligence	Social intelligence	Dedijer et Jéquier 1987	5
	Techno- economic intelligence	Radosevic 1991	1
	Intelligence économique	Martre 1994	5
Veille stratégique	Strategic information scanning system	Aaker 1983	1
	Strategic scanning	El Sawy 1985	3
	Management stratégique	Lesca 1986	2

de l'information		
Surveillance de l'environnement	Marteau et lesca 1986	3
Chief executive scanning	Daft et al. 1988	1
Veille stratégique	Calori et al.	24
Vigilence	Walls et al. 1992	1
Strategic environmental scanning	Stoffels 1992	1
Stratégic intelligence system	Montgomery et Weinberg 1998	1
Intelligence stratégique	Revelli 1998	1
Veille anticipative stratégique intelligence collective	Lesca 2003	1

Tableau 13 Liste non exhaustive de termes employés dans la littérature scientifique francophone et anglo-saxonne pour évoquer la pratique de veille (Lesca et Caron Fasan : 155, 2006)

## **Annexe 2 Courrier de prise de contact permettant aux veilleurs repérés sur Twitter de comprendre ma démarche de recherche**

Actuellement doctorante en Sciences de l'information et de la Communication, je me permets de vous contacter dans le cadre de mes travaux de recherche. En effet, je travaille sur l'activité de veille informationnelle et je souhaite interviewer des personnes qui utilisent Twitter. Votre profil m'est apparu intéressant car vous employez le terme veilleur ou veille dans votre bio ou pseudo.

J'ai déjà pu interviewer plusieurs veilleurs professionnels, mais ce qui m'intéresse maintenant c'est de pouvoir échanger avec des passionnés qui font également de la veille. Si vous êtes d'accord, voici comment pourraient se dérouler nos échanges : l'interview se déroule selon un entretien d'un peu moins d'une heure qui s'articule autour d'une dizaine de questions très simples qui permettent d'évoquer votre expérience de veilleur, vos pratiques sur Twitter mais aussi sur d'autres réseaux si vous en utilisez plusieurs. Les propos seront retranscrits dans le cadre de ma thèse de façon totalement anonyme. Nous pouvons nous contacter par Skype, Facetime ou Hang out.

Ma démarche peut vous paraître surprenante mais elle correspond à mon envie d'observer des pratiques de veilleurs à grande échelle. En effet je souhaite interviewer une cinquantaine de personnes et il n'est pas simple de convaincre les gens de vous accorder un peu de leur temps sans vous connaître. Je vous serai donc très reconnaissante de prendre en considération ma demande et d'avoir la gentillesse de m'accorder une heure pour que mes travaux de recherche puissent bénéficier de votre regard sur votre activité de veille.

Afin de vous rassurer pleinement, je vous propose de consulter mon profil Twitter qui témoigne de mon activité professionnelle. Dans l'attente d'une réponse de votre part, je me tiens à votre entière disposition pour d'éventuelles questions.

Bien cordialement

### Annexe 3 Guide d'entretien à destination des professionnels sur leurs pratiques professionnelles

Thèmes	Exemples de phrases d'accroches ou de relances utilisées
Questions préalables	
Age	<p>Pouvez-vous vous présenter en précisant votre âge, votre profession ?</p> <p>Quelles ont été vos formations en lien avec la pratique de veille et les diplômes que vous avez obtenus ?</p>
Formation	
Diplôme	
Besoin d'information	
Expression du besoin	Connaissez-vous le besoin de vos commanditaires ?
Commande	Avez-vous une commande de veille ? Sous quelle forme ? Emise par qui ?
But informationnel	
Traduction en but informationnel	A partir de cette commande comment procédez-vous ?
Collecte	
Thématisques de surveillance	Quelles sont vos thématiques de surveillance ?
Modalités d'accès à l'information	Comment procédez-vous ?
Outils	Utilisez-vous des outils ? Si oui, plusieurs ? Lesquels ? Des outils du web social ? Pourquoi ceux-là et pas d'autres ?
Sélection des sources	Quels critères retenez-vous pour sélectionner vos sources ?
Traitement documentaire	
Indexation	Faites-vous un traitement documentaire ?

Archivage	Conservez-vous les informations que vous transmettez ?
Diffusion	
Modalités de diffusion	A qui transmettez-vous les informations collectées ? De quelle manière ?
Public cible	Auprès de qui partagez-vous les informations collectées ?
Finalité de l'information transmise	Savez-vous à quoi sert l'information que vous transmettez ? Avez-vous des échanges avec eux à ce sujet ?
Expertise	
Expertise informationnelle	Avez-vous eu des formations sur la veille ?
Expertise du domaine	Vous considérez-vous comme un expert du domaine que vous surveillez ? Veillez-vous parfois sur des domaines moins connus ? Veillez-vous parfois sur des domaines moins nouveaux ?

Tableau 14 Guide d'entretien à destination des professionnels interrogés sur leurs pratiques professionnelles

## **Annexe 4 Guide d'entretien à destination des professionnels et amateurs veilleurs auto-déclarés, interrogés sur leurs pratiques ordinaires**

Cette grille a été adaptée au cadre méthodologique des entretiens avec des amateurs exerçant leur veille dans un cadre ordinaire. Les phrases d'accroches et de relances sont adaptées au public et à sa modalité de recrutement.

Thèmes	Exemples de phrases d'accroches ou de relances utilisées
<b>Questions préalables</b>	
Age	Pouvez-vous vous présenter en précisant votre âge, votre profession ? Quelles ont été vos formations en lien avec la pratique de veille et les diplômes que vous avez obtenus ?
Profession	
Formation	
<b>Pratique de veille effective ?</b>	
Connaissance de la veille	Votre compte a attiré mon attention car vous avez choisi d'employer le terme veille (ou veilleur, ou curateur ou curation) dans votre biographie (ou avatar) sur Twitter. Pouvez-vous me dire ce que vous entendez par là ?
Surveillance continue et itérative de l'environnement	Quelles sont les thématiques des informations que vous recherchez régulièrement sur internet ? Comment faites-vous pour être au courant des actualités dans le domaine x ? Votre pratique de la veille provoque-t-elle des changements dans vos habitudes de navigation sur le web ?
<b>Besoin d'information</b>	
Expression du besoin	Qu'est-ce qui déclenche votre activité de surveillance ? Savez-vous toujours ce que vous cherchez quand vous consultez Twitter ? Ressentez-vous de nouveaux besoins auxquels vous n'aviez pas pensé au cours de votre navigation ? Vous arrive-t-il de trouver des informations ou des sources de manière inattendue ?
<b>But informationnel</b>	
Traduction en but informationnel	Avez-vous l'impression de chercher plusieurs choses en même temps ? Sur des thématiques différentes ?
<b>Collecte</b>	

Modalités d'accès à l'information	Est-ce que vous consultez les sites un par un pour trouver ce qui vous intéresse ? Utilisez-vous d'autres moyens ? Utilisez-vous des outils ?
<b>Outils</b>	
Critères de choix des outils	Quels sites consultez-vous ? Pourquoi ceux-là et pas d'autres ? Qu'est-ce qui vous incite à utiliser les médias sociaux pour veiller ?
Fonctionnalités spécifiques de ces outils utilisées	Qu'est-ce que vous utilisez ? Que proposent ces outils ? Comment les utilisez-vous ? dans quels buts ?
Quelle maîtrise des outils ?	Avez-vous eu des difficultés à prendre en main les outils que vous utilisez ? En avez-vous essayé d'autres ?
Sélection des sources	Comment choisissez-vous les comptes ou les sites que vous surveillez ?
Evaluation de l'information	Que pensez-vous de la qualité des informations que vous trouvez en faisant de la veille ? Comment qualifiez-vous les informations que vous trouvez dans le cadre de votre veille ?
<b>Traitement documentaire</b>	
Indexation - Archivage	Est-ce que vous conservez les informations trouvées ? Si oui de quelle manière ? Pour quelles raisons ? Comment faites-vous pour les retrouver ensuite ?
<b>Diffusion</b>	
Modalités de diffusion	Est-ce que vous gardez pour vous les informations trouvées ? Est-ce que vous les partagez avec d'autres ? De quelle manière ? Faites-vous cela de manière systématique ? Utilisez-vous d'autres moyens que Twitter pour diffuser votre veille à autrui ?
Public cible / Connu	Auprès de qui partagez-vous les informations collectées ? Avez-vous des échanges avec eux à ce sujet ?
Finalité de l'information transmise	Avez-vous des échanges avec eux à ce sujet ?

Expertise	
Expertise informationnelle	Est-ce que la prise en main des outils a été simple pour vous ? Avez-vous suivi des formations techniques ? (Prise en main des outils) Avez-vous eu des formations sur le processus de veille ?
Expertise du domaine	Veillez-vous parfois sur des domaines moins connus ? Nouveaux ?
Dimensions sociales	
Motifs	Quelles sont vos motivations qui font que vous faites de la veille ? Pouvez-vous me dire ce qui a déclenché votre dernier tweet ?
Formation	Avez-vous suivi des formations techniques ? (Prise en main des outils) ou sur le processus de veille ?
Cadre spatio-temporel	
Nomadisme Lieux dédiés à la pratique de veille	Est-ce que vous servez de votre <i>smartphone</i> ou de votre tablette pour vous tenir informé régulièrement ?
Temporalités de la pratique	De manière globale, pouvez-vous dire combien de temps vous accordez à cette activité par jour/semaine ? Combien de fois consultez-vous les sites / outils dont vous m'avez parlé par jour/semaine ? Est-ce que parfois vous n'allez pas sur Twitter ou sur les autres outils que vous utilisez pendant quelques jours ?
Pratique exclusive ? Pratique concomitante ?	Quand faites-vous votre veille ? Est-ce votre activité principale ? regardez-vous la télévision en même temps, attendez-vous le bus ?
Dimension cognitive	
Coût cognitif estimé	Quels sont les bénéfices de votre veille sur internet ? Est-ce que vous diriez que vous éprouvez des difficultés quand vous faites de la veille ?

Tableau 15 Guide d'entretien à destination des professionnels et amateurs auto-déclarés

## Annexe 5 Guide d'entretien pour le groupe 3 d'internautes ne se déclarant pas veilleur

Cette grille a été adaptée au cadre méthodologique des entretiens avec des internautes ne se déclarant pas veilleurs et ne connaissant pas forcément la veille. Les phrases d'accroches et de relances sont adaptées au public.

Thèmes		Exemples de phrases d'accroches ou de relances utilisées
Questions préalables		
Age	Pouvez-vous vous présenter en précisant votre âge, votre profession ?	
Pratique de veille effective ?		
Surveillance continue et itérative de l'environnement	Est-ce qu'il y a un thème de loisir ou professionnel qui vous amène à consulter régulièrement internet ? Comment procédez-vous ? Quels sont les outils, les médias sociaux que vous utilisez ?	
Connaissance de la veille	Comment qualifiez-vous votre activité ?	
Besoin d'information		
Expression du besoin	Qu'est-ce qui déclenche votre activité de surveillance ? Savez-vous toujours ce que vous cherchez quand vous consultez Twitter ? Ressentez-vous de nouveaux besoins auxquels vous n'aviez pas pensé au cours de votre navigation ? Vous arrive-t-il de trouver des informations ou des sources de manière inattendue ?	
But informationnel		
Traduction en but informationnel	Que faites-vous de l'information trouvée ? A quoi vous sert-elle ?	
Collecte		

Modalités d'accès à l'information	Est- ce que vous consultez les sites un par un pour trouver ce qui vous intéresse ? Utilisez-vous d'autres moyens ? Utilisez-vous des outils ?
Outils	
Critères de choix des outils	Quels sites consultez-vous ? Pourquoi ceux-là et pas d'autres ? Qu'est-ce que qui vous incite à utiliser les médias sociaux pour veiller ?
Fonctionnalités spécifiques de ces outils utilisées	Qu'est-ce que vous utilisez pour vous informer régulièrement ? Que proposent ces outils ? Comment les utilisez-vous ? Pour quelles raisons les avez-vous choisis ?
Quelle maîtrise des outils ?	Avez-vous eu des difficultés à prendre en main les outils que vous utilisez ? En avez-vous essayé d'autres ?
Sélection des sources	Comment choisissez-vous les comptes ou les sites que vous surveillez ? Avez-vous des critères ?
Evaluation de l'information	Que pensez-vous de la qualité de l'information que vous pouvez trouver ?
Traitement documentaire	
Indexation - Archivage	Est-ce que vous conservez les informations trouvées ? Si oui de quelle manière ? Pour quelles raisons ? Comment faites-vous pour les retrouver ensuite ?
Diffusion	
Modalités de diffusion	Est-ce que vous gardez pour vous les informations trouvées ? Est-ce que vous les partagez avec d'autres ? De quelle manière ? Faites-vous cela de manière systématique ?
Public cible / Connu	Auprès de qui partagez-vous les informations collectées ?

Finalité de l'information transmise	Avez-vous des échanges avec eux à ce sujet ?
Expertise	
Expertise informationnelle	Avez-vous eu des formations sur le processus de veille ?
Expertise du domaine	Veillez-vous parfois sur des domaines moins connus ? Nouveaux ?
Dimensions sociales	
Motifs	Quelles sont vos motivations qui font que vous faites de la veille ? Que diriez-vous que cette activité vous apporte ?
Cadre spatio-temporel	
Nomadisme / Lieux dédiés à la pratique de veille	Est-ce que vous vous servez de votre <i>smartphone</i> ou de votre tablette pour vous tenir informé régulièrement ?
Temporalités de la pratique	De manière globale, pouvez-vous dire combien de temps vous accordez à cette activité par jour/semaine ? Combien de fois consultez-vous les sites / outils dont vous m'avez parlé par jour/semaine ? Est-ce que parfois vous n'allez pas sur Twitter ou sur les autres outils que vous utilisez pendant quelques jours ?
Pratique exclusive ? Pratique concomitante ?	Quand faites-vous votre veille ? Est-ce votre activité principale ? regardez-vous la télévision en même temps, attendez-vous le bus ?
Dimension cognitive	
Coût cognitif estimé	Quels sont les bénéfices de votre veille sur internet ? Est-ce que vous diriez que vous éprouvez des difficultés quand vous faites de la veille ?

Tableau 16 Guide d'entretien pour le groupe 3 d'internautes ne se déclarant pas veilleur

## Annexe 6 Caractéristiques des entretiens avec nos trois publics

CODE	Amateur / Professionnel	Age	Date entretiens	Modalités entretiens	Durée	Expert / se dit novice	Entretien porte sur pratiques de veille professionnelles et / ou loisirs
<b>CORPUS 1 veilleurs recrutés en contexte professionnel</b>							
P1	Professionnel	40-50	Décembre 2012	Face à Face	43 min	Expert	Pratique professionnelle
P2	Professionnel	30-40	Janvier 2013	Face à Face	46 min	Expert	Pratique professionnelle
P3	Professionnel	40-50	Décembre 2012	Face à Face	69 min	Expert	Pratique professionnelle
P4	Professionnel	30-40	Décembre 2012	Face à Face	36 min	Expert	Pratique professionnelle
P5	Professionnel	30-40	Décembre 2012	Face à Face	35 min	Expert	Pratique professionnelle
P6	Professionnel	20-30	Mars 2013	Face à Face	36 min	Expert	Pratique professionnelle
P7	Professionnel	50-60	Février 2013	Téléphone	51 min	Expert	Pratique professionnelle
P8	Professionnel	20-30	Mars 2013	Téléphone	38 min	Expert	Pratique professionnelle
P9	Professionnel	50-60	Avril 2013	Téléphone	72 min	Expert	Pratique professionnelle
P10	Professionnel	20-30	Décembre 2012	Face à Face	40 min	Expert	Pratique professionnelle

CODE	Amateur / Professionnel	Age	Date entretiens	Modalités entretiens	Durée	Expert / se dit novice	Entretien porte sur pratiques de veille professionnelles et / ou loisirs
<b>CORPUS 2 veilleurs auto-déclarés recrutés sur un réseau social</b>							
<b>Veilleurs professionnels</b>							
P11	Professionnel	30-40	Mars 2014	Visioconférence	59 min	Expert	Pratique professionnelle et loisir
P12	Professionnel	40-50	Mars 2014	Visioconférence	48 min	Expert	Pratique professionnelle et loisir
P13	Professionnel	50-60	Avril 2014	Visioconférence	71 min	Expert	Pratique professionnelle et loisir
P14	Professionnel	50-60	Mars 2014	Visioconférence	50 min	Expert	Pratique professionnelle et loisir
P15	Professionnel	50-60	Mars 2014	Visioconférence	42 min	Expert	Pratique professionnelle et loisir
P16	Professionnel	30-40	Mars 2014	Visioconférence	47 min	Expert	Pratique professionnelle et loisir
P17	Professionnel	30-40	Mars 2014	Visioconférence	53 min	Expert	Pratique professionnelle et loisir

CODE	Amateur / Professionnel	Age	Date entretiens	Modalités entretiens	Durée	Expert / se dit novice	Entretien porte sur pratiques de veille ordinaire
<b>CORPUS 2 veilleurs auto-déclarés recrutés sur un réseau social</b>							
A1	Amateur	50-60	Avril 2014	Visioconférence	45 min	Se dit expert	Pratique loisir
A2	Amateur	50-60	Mars 2014	Visioconférence	92 min	Se dit expert	Pratique loisir
A3	Amateur	30-40	Avril 2014	Visioconférence	56 min	Se dit novice	Pratique loisir
A4	Amateur	20-30	Mars 2014	Visioconférence	47 min	Se dit novice	Pratique loisir
A5	Amateur	40-50	Avril 2014	Visioconférence	61 min	Se dit novice	Pratique loisir
A6	Amateur	20-30	Mars 2014	Visioconférence	42 min	Se dit novice	Pratique loisir
A7	Amateur	20-30	Avril 2014	Visioconférence	53 min	Se dit novice	Pratique loisir
A8	Amateur	20-30	Avril 2014	Visioconférence	43 min	Se dit novice	Pratique loisir
A9	Amateur	40-50	Mai 2014	Visioconférence	48 min	Se dit novice	Pratique loisir
A10	Amateur	40-50	Mai 2014	Visioconférence	48 min	Se dit novice	Pratique loisir
A11	Amateur	30-40	Juin 2014	Visioconférence	41 min	Se dit novice	Pratique loisir
A12	Amateur	40-50	Juillet 2014	Visioconférence	42 min	Se dit novice	Pratique loisir
A13	Amateur	20-30	Mai 2014	Visioconférence	43 min	Se dit novice	Pratique loisir

CODE	Amateur / Professionnel	Age	Date entretiens	Modalités entretiens	Durée	Expert / se dit novice	Entretien porte sur pratiques de veille ordinaire
<b>CORPUS 3 : internautes veilleurs non déclarés</b>							
A14	Amateur	20-30	Octobre 2014	Face à face	78 min	Se dit novice	Pratique loisir
A15	Amateur	20-30	Novembre 2014	Face à face	57 min	Se dit novice	Pratique loisir
A16	Amateur	30-40	Novembre 2014	Face à face	72 min	Se dit novice	Pratique loisir
A17	Amateur	20-30	Janvier 2015	Face à face	54 min	Se dit novice	Pratique loisir

Tableau 17 Caractéristiques des modalités d'entretiens selon nos trois groupes

## Annexe 7 Portraits de nos trente-quatre participants

Afin de personnaliser nos résultats, nous souhaitons apporter à notre lecteur une courte présentation de nos participants. Les prénoms sont des prénoms d'emprunts.

### Veilleurs professionnels

**P1 : Carine** est une veilleuse professionnelle experte qui travaille au sein d'une structure commerciale partenaire de l'éducation nationale. La veille fait partie de ses missions mais elle n'est pas sa mission principale. Elle diffuse sa veille aux enseignants du premier degré.

**P2 : Sandra** est une veilleuse professionnelle experte. Elle a été recrutée pour faire de la veille au sein d'une revue professionnelle en ligne sur des thèmes relatifs à l'éducation aux médias et à l'information.

**P3 : Jean** est chef d'un service de veille de six personnes au sein d'un service gouvernemental qui effectue une veille sur l'opinion publique et le traitement médiatique de l'action gouvernementale

**P4 : Marie** travaille au sein d'une équipe de veille dans un ministère. Ses thématiques de surveillance sont en lien avec la culture, les médias, le milieu de l'édition. Elle diffuse sa veille aux différents conseillers du ministère.

**P5 : Laura** travaille au sein d'une équipe de veille dans un ministère. Ses thématiques de surveillance sont en lien avec l'éducation. Elle diffuse sa veille aux différents conseillers du ministère.

**P6 : Paul** travaille depuis peu de temps dans un centre de ressources documentaires de la stratégie et de la gouvernance hospitalière au sein d'un CHU. La veille est une mission principale en complément de l'accueil du public. Après une maîtrise d'histoire, il a intégré l'Institut National des Techniques et de la Documentation.

**P7 : Arielle** travaille dans un service de l'éducation nationale dédié au numérique éducatif elle doit faire un travail de veille qui est diffusé à neuf cents cadres.

**P8 : Alexia** effectue une veille réglementaire. Elle publie une lettre de veille qui est diffusée à six mille abonnés.

**P9 : Thomas** est directeur du département d'information d'une entreprise multinationale spécialisée dans la maîtrise des risques dans la construction, l'industrie et la santé. Son département diffuse toute l'information technique et réglementaire à l'intérieur du groupe et pour des clients qui achètent cette prestation. Il est organisé autour de trois activités : l'information, la reprographie et la veille. Il est ingénieur

construction de formation et n'a aucune formation spécialisée dans la documentation. Il avoue par contre suivre beaucoup de conférences et être membre de l'ADBS pour « être dans le bain ».

**P10 : Patrick** est chef d'un service de veille ministériel. Il travaille au sein d'un département info-com plus large qui regroupe des documentalistes, et des veilleurs. Son équipe est composée de trois personnes qui travaillent pour assurer une veille sur les thématiques de la culture pour des conseillers du ministère.

**P11 : Madeleine** est une veilleuse professionnelle sans avoir de diplôme dans ce métier. Elle a d'abord été enseignante, puis modératrice de forum, elle a ensuite été recrutée comme chef de produit marketing dans un service d'information où on lui a également demandé de faire de la veille. Au moment de notre entretien, elle est consultante de veille à son compte. Elle veille en continu pour son métier, mais aussi de manière plus personnelle pour sa vie familiale notamment.

**P12 : Brice** est responsable de la veille pour un service de presse dans une grande entreprise du Cac 40. Il supervise ce qu'il nomme le « panorama » de presse qu'il a élargi aux blogs, sites perso et aux réseaux sociaux. Il reconnaît avoir une quarantaine d'années d'expérience, mais n'a pas de formation initiale dans le domaine de la veille. Il veille principalement sur ses passions et sur les médias.

**P13 : Yannick** est un expert dans le monde de la formation informatique, il a également travaillé dans le monde de la presse informatique. Aujourd'hui il est consultant en informatique et s'intéresse plus particulièrement au domaine de la veille et de l'e-réputation. Il veille sur le numérique mais aussi sur ses passions comme la cuisine.

**P14 : Salim** se déclare « courtier en informations » sur son compte Twitter. Il est canadien et travaille dans un centre de recherche gouvernemental spécialisé dans l'industrie et l'information. Il est également consultant en veille technologique et concurrentielle. Pourtant son cursus initial est technologique et il n'a pas de formation en science de l'information. Il veille à la fois dans son métier mais aussi pour lui, de manière plus ordinaire.

**P15 : Baptiste** est un entrepreneur à la tête d'une société de conseils pour les affaires et autres conseils de gestion. Il met sa veille au service de ses clients. Il fait une veille extrêmement large.

**P16 : Marlène** est enseignante documentaliste. Elle travaille dans un lycée. Elle veille sur son métier mais aussi sur ses passions (le numérique et les bibliothèques)

**P17 : André** est ingénieur pédagogique pour le numérique dans l'enseignement supérieur. Il veille sur les usages pédagogiques du numérique pour les 1500

enseignants de l'université. Son compte Twitter témoigne d'une veille ordinaire sur sa passion du BMX notamment.

### **Veilleurs amateurs déclarés**

**A1 : Maxime** est retraité de la marine Française, passionné par les sous-marins, il veille de manière très rigoureuse pour proposer à des lecteurs le produit de sa veille via un Scoop-it.

**A2 : Pierre** est sans emploi au moment de notre entretien. Il souhaite devenir consultant spécialisé dans la veille environnement.

**A3 : Olivier** est ingénieur agronome, il est veilleur amateur sur les thèmes de l'agronomie, de l'environnement, des outils et méthodes de veille. Il ne publie pas sur les réseaux sociaux.

**A4 : Franck** est un jeune commissaire d'exposition. Il veille principalement pour son travail, à l'affût de nouveaux artistes, de nouvelles tendances. Son pseudo « *Freelance curator* » fait référence à son métier plus qu'à sa pratique informationnelle. Il est amateur et novice. Il veille principalement en mode manuel à partir de sites présélectionnés qu'il laisse ouverts dans son navigateur.

**A5 : Fabien** Travaille à l'INRA. Il fait une veille professionnelle et personnelle

**A6 : Emmanuel** Jeune étudiant en informatique d'une vingtaine d'année. Veilleur amateur, il veille principalement sur Twitter et Google + sur les thématiques en lien avec ses études et ses loisirs.

**A7 : Benjamin** est ingénieur en performance énergétique, il partage sa veille sur la performance énergétique et les énergies de demain.

**A8 : Frédéric** est un veilleur amateur repéré sur Twitter car il déclare « faire une veille hétéroclite et éclectique ». Il travaille dans une société de développement d'informatique. Il utilise Twitter pour suivre l'actualité, l'actualité locale, le sport et les nouveautés dans son domaine professionnel.

**A9 : Maité** est une veilleuse amateur repérée sur Twitter car elle déclare faire de la veille sur le thème de la généalogie. Elle est sans emploi au moment de notre entretien. Elle nous fait part de deux pratiques de veille : d'une part une veille sur sa passion au service de son groupe d'amicale, et d'autre part une veille sur son domaine d'activité (les PME-PMI) car elle souhaite pouvoir rester concurrentielle sur le marché du travail. Elle a deux comptes Twitter séparés pour bien distinguer ses deux veilles.

**A10 : Philippe** est un veilleur amateur repéré sur Twitter. Il met en avant sa « veille sanitaire » Il est sapeur-pompier professionnel, médecin du travail. Il diffuse sa veille

scientifique sur la thématique de la santé des pompiers sur Twitter. Il veille également sur ces centres d'intérêts et notamment dans le cadre de son master en ergonomie.

**A11 : Romuald** est un jeune infirmier qui veille sur Twitter. Il se qualifie de veilleur amateur. Sa pratique est récente : il veille depuis l'école d'infirmier sur le domaine médical.

**A12 : Aubane** travaille dans l'audiovisuel. Elle a un regard distancié sur sa pratique de veille, qui est pourtant très rigoureuse. Elle a pu bénéficier de formations à certains outils grâce à son employeur. Elle veille depuis longtemps sur ses passions comme l'image, le cinéma mais aussi sur la veille afin d'être à jour sur les outils qui pourraient lui correspondre.

**A13 : Florent** est ingénieur électronicien. Il veille principalement sur l'actualité et la musique sa passion.

#### **Internautes, veilleurs non déclarés**

**A14 : Nicole** vient de réussir le concours de conseiller principal d'éducation. Elle est passionnée de mode et utilise les réseaux sociaux pour suivre les tendances notamment.

**A15 : Hélène** veille principalement sur ses loisirs notamment le design, et les loisirs créatifs. Elle collecte et capitalise sans toutefois mettre de mots sur sa pratique.

**A16 : Julien** travaille dans les ressources humaines. Il reconnaît faire de la veille car cela lui permet d'être plus efficace dans son métier afin de dénicher des candidats et des contrats.

**A17 : Françoise** est étudiante en droit. Elle ne sait pas ce qu'est la veille, pourtant, elle a une activité de navigation continue et itérative sur Instagram et Facebook. Elle surveille les médias, la vie des stars qu'elle affectionne, la mode et plus récemment le bureau des étudiants de sa fac et des groupes qui partagent des jurisprudences pour l'aider dans ses cours. Elle ne publie pas sur les réseaux sociaux, mais repartage de manière très ciblée à ses copines via des SMS.

## Annexe 8 Modalités de collecte de l'information de nos 34 participants dans leurs pratiques de veille

	Consultation fréquente et récurrence de sites favoris	Newsletter	Google Alert	Aggrégateur Flux RSS	Twitter	Pinterest	Facebook	Instagram	Scoop it	Linkedin /Viadéo	Tumblr	Outils de veille payants	Base de données payante (pubmed)	Liste de discussion	Agent intelligent de surveillance
P1 Carine	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
P2 Sandra	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	-	-	-	-	-	-	-	Oui
P3 Jean	-	-	-	Oui	Oui	-	Oui	-	-	-	-	Oui	-	-	-
P4 Marie	-	-	Oui	Oui	Oui	-	Oui	-	-	-	-	-	-	-	Oui
P5 : Laura	-	-	Oui	Oui	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
P6 : Paul	-	Oui	Oui	Oui	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Oui
P7 : Arielle	Oui	Oui	-	Oui	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
P8 : Alexia	-	Oui	-	Oui	Oui	-	-	-	-	-	-	-	Oui	-	-
P9 :	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	-	-	-	-	-	-	-	Oui	-	-
P10 :	Oui	-	Oui	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

	Consultation fréquente et récurrence de sites favoris	Newsletter	Google Alert	Aggrégateur Flux RSS	Twitter	Pinterest	Facebook	Instagram	Scoop it	Linkedin /Viadéo	Tumblr	Outils de veille payants	Base de données payante (pubnred)	Liste de discussion	Agent intelligent de surveillance
P11 : Madeleine	-	Oui	Oui	Oui	Oui	-	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-
P12: Brice	-	Oui	Oui	Oui	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
P13 : Yannick	-	Oui	Oui	Oui	-	Oui	Oui	-	Oui	-	Oui	-	-	-	-
P14 : Salim	-	Oui	Oui	Oui	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
P15 : Baptiste	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	-	Oui	-	-	Oui	-	-	-	-	-
P16 : Marlène	-	Oui	-	Oui	Oui	Oui	-	-	Oui	-	-	-	-	-	-
P17 : André	-	Oui	-	Oui	Oui	Oui	-	-	Oui	-	-	-	-	-	-

	Consultation fréquente et récurrence de sites favoris	Newsletter	Google Alert	Aggrégateur Flux RSS	Twitter	Pinterest	Facebook	Instagram	Scoop it	Linkedin /Viadéo	Tumblr	Outils de veille payants	Base de données payante (pubnred)	Liste de discussion	Agent intelligent de surveillance
A1 : Maxime	-	Oui	Oui	Oui	Oui	-	Oui	-	Oui	Oui	-	-	-	-	-
A2 : Pierre	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	-	-	-	Oui	Oui	-	-	-	-	-
A3 : Olivier	-	Oui	Oui	Oui	Oui	-	Oui	-	Oui	Oui	-	-	-	-	-

	Consultation fréquente et récence de sites favoris	Newsletter	Google Alert	Aggrégateur Flux RSS	Twitter	Pinterest	Facebook	Instagram	Scoop it	Linkedin /Vidéo	Tumblr	Outils de veille payants	Base de données payantes (pubmed)	Liste de discussion	Agent intelligent de surveillance
A4 : Franck	Oui	-	-	-	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A5 : Fabien	-	Oui	Oui	Oui	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A6 : Emmanuel	-	-	-	Oui	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A7 : Benjamin	-	-	-	Oui	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A8 : Frédéric	-	-	-	Oui	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A9 : Maïté	Oui	Oui	-	-	Oui	-	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-
A10 : Philippe	-	-	-	-	-	-	Oui	-	-	-	-	-	Oui	Oui	-
A11 : Ronalid	-	-	-	-	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A12 : Aubane	Oui	-	-	Oui	Oui	Oui	-	-	Oui	-	Oui	-	-	-	-
A13 : Florent	-	-	-	-	Oui	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-	-
A14 : Nicole	-	Oui	-	-	-	-	Oui	Oui	Oui	-	-	-	-	-	-
A15 : Hélène	Oui	Oui	-	-	-	Oui	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-
A16 : Julien	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-	Oui	Oui	-	-	-	-
A17 : Françoise	-	-	-	-	-	Oui	Oui	-	-	-	-	-	-	-	-

Tableau 18 Modalités de collecte de l'information de nos 34 participants dans leurs pratiques de veille pour nos trois groupes

## Annexe 9 Identités calculées de nos participants recrutés sur Twitter au moment de nos entretiens

Veilleur	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13
Nombre d'abonnés Twitter	384	220	13 900	63	12 000	285	711	632	3287	39	111	81	136	326	1316	57	208	210	833	408
Nombre d'abonnements	520	763	9470	69	7245	322	705	174	587	115	328	85	56	288	525	160	79	150	749	1069
Nombre de tweets émis	3019	1726	31000	178	119 000	10220	11200	4459	48400	1	599	1226	4576	1152	9913	276	93	310	20800	9093

Tableau 19 Tableau récapitulatif des nombres d'abonnés, d'abonnements et du nombre de tweets émis par nos participants recrutés sur Twitter au moment de nos entretiens