

Evaluation de l'information et veille : quelles articulations, quelles didactiques ?

Alexandre Serres,
Enseignant-chercheur, co-responsable de l'URFIST de Rennes

Evaluation de l'information et veille: il n'y a pas si longtemps, ces deux activités étaient l'apanage des professionnels de l'information et restaient assez clairement distinctes, tant dans les modèles théoriques que dans les pratiques réelles. L'évaluation des ressources était considérée comme une étape de la recherche d'information et comme une composante de la veille, et la distinction entre les deux paraissait encore évidente.

Aujourd'hui, non seulement ces deux activités sont devenues l'affaire de (presque) tous, mais elles sont si entremêlées qu'il devient parfois difficile de distinguer ce qui ressort de l'une ou de l'autre. Les internautes, c.a.d. nous tous, passent leur temps sur le web à chercher de l'information, à essayer de juger la crédibilité des sources, à s'interroger sur la validité des informations trouvées et, pour une part croissante d'entre eux, à faire de la veille et à rediffuser l'information. Toutes pratiques informationnelles toujours plus mélangées, utilisant des palettes d'outils de plus en plus riches et mobilisant des compétences multiples.

Dès lors, face à l'hybridation, voire à la confusion des pratiques informationnelles, il devient indispensable, notamment pour les professeurs documentalistes, de s'interroger sur ce qui distingue encore ces activités et ces pratiques. Quelle est la place de l'évaluation de l'information dans le processus et l'activité de veille ? La validation des sources, celle des informations collectées, ne sont-elles que de simples étapes du « cycle de la veille » ? Quelles sont notamment les compétences, les notions, les cultures communes et spécifiques à ces deux activités, à l'heure du « grand mélange » du numérique ? En bref, comment penser l'articulation, les différences et les convergences entre ces deux thématiques centrales de l'information-documentation ? Et quelles leçons peut-on tirer de cette comparaison pour la didactique de l'information ? En effet, l'enjeu d'une clarification de ces notions n'est pas mince dans la perspective de la didactique de l'information, dans laquelle nous nous situons ici.

En examinant successivement quelques grands critères, il s'agira de pointer à la fois les spécificités, les différences les plus notables et les convergences « naturelles » ou provoquées par les évolutions des usages et des contextes. Enfin, dans une perspective didactique, nous plaiderons pour affirmer la primauté de l'évaluation de l'information sur la veille, à la fois comme le préalable et le cadre de celle-ci, et surtout comme son pré-requis indispensable du point de vue de la formation.

Des objectifs et des enjeux bien différents

C'est du côté des objectifs propres à la veille et à l'évaluation de l'information, et surtout des enjeux dont elles sont porteuses, que les différences paraissent les plus notables, les spécificités les plus fortes, les écarts les plus importants. Il nous faut revenir ici aux définitions mêmes pour en juger.

Selon la définition canonique de l'AFNOR, la veille est définie comme « *une activité continue en grande partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, ... pour en anticiper les évolutions* ». Née dans le monde de l'entreprise dans les années quatre-vingt, aujourd'hui déclinée en de multiples variantes (veille technologique, scientifique, commerciale, marketing, financière, environnementale, juridique, etc.), la veille reste avant tout dominée par sa finalité originelle : la surveillance de l'environnement, au sens le plus large du terme. L'objectif de toute veille, professionnelle ou non, est de déceler, non point tant ce qui se passe et que tout le monde sait déjà, mais ce qui peut advenir, ce qui peut constituer « une menace ou une opportunité » (pour l'entreprise, pour l'organisation,

pour l'individu...). Veiller, c'est chercher à prévoir, à anticiper, c'est déceler les « signaux faibles », annonciateurs de nouvelles tendances.

Contrairement à la veille, il n'existe pas, à notre connaissance, de définition normalisée de l'évaluation de l'information sur internet et on nous pardonnera d'en donner ici une définition personnelle. Selon nous, l'évaluation de l'information sur internet est une activité ponctuelle, inscrite dans un processus complexe, mobilisant des compétences multiples (comme savoir filtrer les résultats d'une requête, identifier la source, l'auteur, le support et le genre documentaire d'une ressource, juger de la crédibilité d'une source, mesurer l'autorité d'un auteur, estimer la pertinence d'une ressource en fonction de ses besoins d'information, évaluer la fiabilité et la qualité des informations trouvées), et attestant de son esprit critique face aux univers informationnels. Comme l'indiquent fort justement Pascal Duplessis et Ivana Ballarini, dans le « Dictionnaire des concepts info-documentaires », « *le but de l'évaluation est de savoir s'il faut ou non sélectionner, exploiter et s'approprier l'information en question. Il s'agit en fait d'attribuer une valeur, i.e. une signification à l'information au moyen d'un jugement* »¹.

D'un côté, une surveillance régulière de l'environnement en vue d'une anticipation, de l'autre une évaluation ponctuelle des sources et des informations en réponse à des besoins également ponctuels : les objectifs des deux activités restent bien spécifiques.

Les enjeux en sont également très différents. En schématisant grossièrement une question éminemment complexe, c'est la distinction entre enjeux professionnels d'une part, enjeux sociétaux et politiques d'autre part qui nous semble traduire le mieux leur différence. En effet, du côté de la veille, les enjeux restent avant tout professionnels et stratégiques, que ce soit dans l'entreprise (déceler les menaces et opportunités de l'environnement), dans la recherche (surveiller un front de recherche), dans les études universitaires (surveiller une revue), ou pour un individu (améliorer son efficacité personnelle dans la recherche d'information). Certes ces aspects professionnels et stratégiques sont porteurs, à leur tour, d'enjeux plus larges, politiques, technologiques, etc. Mais il faut garder à la veille sa dimension première, qui est d'ordre professionnel.

Du côté de l'évaluation de l'information, les enjeux sont beaucoup plus diversifiés et cruciaux : pour dire vite, il s'agit d'embrée d'enjeux sociétaux et politiques, liés à la capacité des citoyens à juger et à faire preuve d'esprit critique, et à la question de la confiance sur internet, question éminemment politique et déterminante dans les pratiques de jugement de crédibilité. Mais il s'agit aussi et surtout d'enjeux éducatifs, avec l'immense problème de la formation des élèves à « l'art du filtrage », selon l'expression d'Umberto Eco², et à l'autonomie de pensée, d'enjeux universitaires avec la capacité des étudiants à distinguer les sources pertinentes, crédibles et à lutter contre le relativisme informationnel... La liste des enjeux de l'évaluation de l'information est trop longue pour être détaillée ici.

De toute évidence, les deux activités n'ont pas les mêmes objectifs, leurs enjeux sont de nature et d'acuité différentes et il importe de les distinguer clairement.

Acteurs, pratiques et outils

Les convergences et les différences paraissent davantage mélangées, si l'on considère les acteurs (ou les publics), les pratiques et les outils concernés par nos deux thématiques.

La veille pour quelques uns, l'évaluation de l'information pour tous.

Une convergence notable peut être relevée entre les publics de la veille et ceux de l'évaluation de l'information : les deux activités connaissent le même dépassement du clivage traditionnel entre professionnels et amateurs, entre experts et profanes, entre public spécialisé et grand public. Là comme

¹ <http://www.cndp.fr/savoirscdi/chercher/dictionnaire-des-concepts-info-documentaires/e/evaluation-de-linformation.html>

² Entretien avec Umberto Eco, « Je suis un philosophe qui écrit des romans », *Le Monde*, 12 octobre 2010, p. 27

ailleurs, internet a été le vecteur d'une extraordinaire démocratisation d'activités informationnelles, autrefois réservées à des professionnels ou des spécialistes. Le phénomène est particulièrement frappant pour la veille, devenue l'affaire de beaucoup d'internautes, alors qu'elle était, il n'y a pas si longtemps, la prérogative de spécialistes et de professionnels hautement qualifiés. De même, depuis que « *l'ensemble des procédés de validation d'une information ont totalement migré de l'amont à l'aval* »³, les clivages habituels entre une évaluation *a priori* faite par des professionnels et une évaluation *a posteriori* faite par l'usager, ont été redéfinis et brouillés.

Cependant, cette convergence dans le « brouillage des frontières » entre professionnels et amateurs ne doit pas masquer une différence notable dans le nombre et le type de publics concernés. Les acteurs de la veille restent très minoritaires en nombre, à l'échelle de l'ensemble des internautes, et la veille continue de concerner en priorité les professionnels de l'information, les chercheurs et ingénieurs et une petite minorité d'usagers experts et auto-formés. Le grand public est loin d'être touché par les activités de veille et le slogan « tous veilleurs » reste une illusion simpliste, une projection quelque peu *geek* sur l'ensemble de la population. A l'inverse, l'évaluation de l'information concerne et implique, *de facto*, tous les internautes, le grand public comme les publics les plus spécialisés, ce qui explique évidemment l'acuité des enjeux socio-politiques et éducatifs.

Hybridation et spécificité des pratiques informationnelles

Evidente convergence entre les deux activités : le phénomène d'hybridation, de mélange des pratiques informationnelles (phénomène massif qui touche l'ensemble des pratiques informationnelles sur internet). Ainsi la pratique de l'évaluation des sources est-elle à la fois au cœur de la veille (avec la phase dite du « sourcing », du choix des sources à surveiller) et de l'évaluation de l'information (avec l'identification des sources dans les résultats d'une recherche et l'évaluation de leur crédibilité). Et les pratiques ne sont pas si différentes dans l'un et l'autre cas. De même, veille et évaluation de l'information font appel, à des degrés certes très différents, à l'utilisation d'outils, parfois identiques, et la dimension collaborative est de plus en plus forte dans les deux cas.

Mais il faut souligner deux différences notables dans les pratiques des deux activités. Là où la veille travaille sur une sélection *a priori* de sources déjà repérées, clairement identifiées et « mises sous surveillance » (par les flux RSS, etc.), l'évaluation « courante » de l'information porte *a posteriori* sur des sources souvent inconnues, mal identifiées, et dont la crédibilité reste, précisément, à évaluer à la volée. Par ailleurs, le contexte des pratiques informationnelles reste différent : si la veille est un travail au long cours, une activité itérative, l'évaluation de l'information reste une tâche ponctuelle.

Passage obligé vs rôle d'appoint des outils

Des différences importantes, tenant ici au rôle, à la puissance et au nombre des outils utilisés, distinguent nettement veille et évaluation de l'information.

Nous retrouvons ici la différence essentielle entre process semi-automatisé, du côté de la veille, et processus presque entièrement humain, du côté de l'évaluation de l'information. *In fine*, c'est toujours un regard subjectif sur l'information qui l'emporte et la confiance s'automatise difficilement ! On pourra objecter que la veille comporte aussi une dimension humaine essentielle, notamment dans l'analyse et la diffusion des résultats, et que l'évaluation des informations peut, aussi, faire appel à des outils. Mais sans outils, point de veille, pourrait-on dire pour résumer cette caractéristique évidente et originelle de la veille, née dans le contexte de l'informatisation massive des années 80. Nul besoin d'insister sur le caractère semi-automatisé de la veille, qui a d'ailleurs généré l'émergence de nombreux outils professionnels, spécifiques et très puissants, et en conséquence celle d'un marché spécialisé. Aujourd'hui, à l'heure des fils RSS, des alertes, des réseaux sociaux, du social bookmarking, des plateformes de curation, etc., la richesse et la multiplicité des outils gratuits de veille ne cessent de surprendre. Rien de tel évidemment dans l'évaluation de l'information, caractérisée par la place réduite des outils spécifiques,

³ François-Bernard Huyghe, « Qu'est-ce que s'informer ? », *La lettre de Sentinel*, février 2006, n° 32, p. 19. Disp. sur : http://www.huyghe.fr/dyndoc_actu/493a8e539a957.pdf

ceux-ci ne pouvant jouer qu'un rôle d'appoint, notamment dans l'identification des ressources, dans un processus qui est et restera fondamentalement « humain », subjectif, irréductible à toute automatisation. Deux convergences peuvent toutefois être relevées ici :

- d'une part, le caractère collaboratif des outils dans les deux activités. Les réseaux sociaux et les plateformes collaboratives jouent désormais un rôle majeur, aussi bien dans la veille que dans l'évaluation de l'information, devenues des activités « sociales », collectives (même si l'évaluation de l'information reste, selon nous, une activité individuelle *in fine*) ;
- d'autre part, la complémentarité même de certains outils, servant indifféremment aux deux activités, comme le montrent les plateformes de partage de signets, à la fois outils de veille individuelle et collaborative (avec le partage, la diffusion) et d'évaluation des ressources (avec le rôle des pairs de confiance).

Du côté des cultures et des compétences

L'hybridation ne touche pas seulement les pratiques informationnelles mais concerne également les compétences nécessaires et les cultures sur lesquelles se fondent ces compétences. Ainsi, au moins six types de cultures sont entremêlées et mobilisées, à des degrés variables, dans les processus d'évaluation de l'information : la culture « générale », les cultures disciplinaires, la culture informationnelle (*information literacy*), la culture informatique (*computer literacy*), la culture numérique (*digital literacy*) et la culture médiatique (*media literacy*). Celles de la veille ne sont pas moins nombreuses : cultures informationnelle, disciplinaire ou spécialisée, d'entreprise, informatique et numérique.

Ce qui distingue sans doute le plus les deux activités est sans doute l'existence, chez les acteurs de la veille (professionnels ou amateurs), d'une véritable « culture de la veille », autonome, composée d'un mixte de cultures professionnelles et informationnelles. Alors que l'évaluation de l'information peut difficilement donner lieu à une culture spécifique. Elle n'est qu'un entrelacs de cultures diverses et, à ce titre, un bon exemple de translittératie⁴.

Un tableau valant mieux qu'un long discours, on trouvera ci-après le récapitulatif des compétences mobilisées dans la veille et l'évaluation de l'information.

⁴ La translittératie est définie comme « *l'habileté à lire, écrire et interagir par le biais d'une variété de plateformes, d'outils et de moyens de communication, de l'iconographie à l'oralité en passant par l'écriture manuscrite, l'édition, la télé, la radio et le cinéma, jusqu'aux réseaux sociaux* ». Voir Sue Thomas et alii., « Transliteracy: Crossing divides », *First Monday*, 3 décembre 2007, vol. 12, n° 12. Disp. sur : <http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2060/1908>

Tableau comparatif des compétences et cultures de la veille informationnelle et de l'évaluation de l'information

Types de compétences et cultures de référence	Veille	Evaluation de l'information
Compétences informationnelles <i>(information literacy)</i>	Méthodes de collecte et d'analyse de l'information Maîtrise du <i>sourcing</i> Méthodologie du traitement de l'information Compétences d'analyse et de synthèse	Méthodologie de la recherche d'information, filtrage des résultats Capacité à évaluer la pertinence des résultats Capacité à évaluer la qualité documentaire d'une ressource
	Capacité d'analyse des besoins d'information Connaissance des notions de l'évaluation (crédibilité, qualité, pertinence, etc.) Capacité à identifier la source d'une information Capacité à extraire l'information pertinente	
Compétences médiatiques <i>(media literacy)</i>	Très bonne connaissance des sources du domaine concerné	Connaissance générale des sources d'information Connaissance générale de la presse et des médias
Compétences critiques <i>(critical literacy)</i>	Analyse critique de l'information Capacité à détecter les signaux faibles	Esprit critique général Capacité à évaluer la crédibilité d'une source Capacité à évaluer la fiabilité de l'information
Compétences organisationnelles	Compréhension des besoins et des situations, intelligence de l'information, qualités relationnelles Capacité à mener un projet	
Compétences communicationnelles	Maîtrise des modes de diffusion de l'information, Animation de réseaux	Capacité à utiliser les réseaux pour évaluer l'information
Compétences techniques <i>(computer literacy)</i>	Très bonne connaissance du web, des réseaux sociaux Maîtrise technique des outils de veille Maîtrise des outils de traitement des données (<i>data mining</i> , cartographie...)	Connaissance du web Usage avancé des outils de recherche et de veille Décodage sémiotique des ressources numériques
Aptitudes	Grande curiosité, ouverture d'esprit, capacités d'analyse, autonomie, « flair », intuition...	Vigilance, ouverture d'esprit, curiosité, capacités d'analyse, autonomie...
Connaissances générales	Très bonne connaissance du domaine de la veille	Culture générale, connaissances disciplinaires

Et du côté des notions, des savoirs et de la didactique ?

Plusieurs notions communes sont en jeu dans les deux activités, dont l'explicitation et l'enseignement peuvent constituer autant d'objectifs didactiques. Ainsi les quatre notions constituant, selon nous, les piliers de l'évaluation de l'information : crédibilité, autorité cognitive, qualité de l'information et pertinence⁵. Leur explicitation, leur distinction, leurs problématiques propres, leurs typologies pourraient être au cœur d'une didactique commune de l'évaluation de l'information et de la veille. En effet, évaluer la crédibilité ou la pertinence d'une ressource presuppose, en amont, une représentation la plus claire possible des mécanismes de la crédibilité, des différentes sortes de crédibilités et de pertinences, de la distinction radicale entre les deux, etc. Ces notions, qui sont des « allants-de-soi », de fausses évidences du sens commun, sont au fondement de toute démarche cohérente d'évaluation des ressources, et elles sont également partagées par la veille. Il conviendrait d'y ajouter celles de source, d'auteur, de besoin d'information, également communes aux deux thématiques, avec leurs propres déclinaisons.

La veille, pour sa part, mobilise d'autres notions plus spécifiques, comme celle de signal faible, de « cycle du renseignement », d'analyse de l'information, d'information stratégique...

En bref, là encore de nombreuses convergences apparaissent entre veille et évaluation de l'information, qui pourraient sous-tendre, de manière féconde, les approches didactiques.

Quelles conclusions pour la didactique de l'information ?

Trois leçons principales peuvent être tirées, selon nous, au plan didactique, que nous ne ferons que résumer ici :

- l'évaluation de l'information doit être appréhendée comme un **préalable**, un **pré-requis indispensable pour la veille** : ce qui est vrai de la pratique réelle (tout bon veilleur sait évaluer rapidement et correctement les sources et leur fiabilité) l'est encore plus de la didactique. Il nous semble illusoire de vouloir former les élèves à la veille, s'ils n'ont acquis aucune méthodologie d'évaluation, ni aucune notion précise sur ce qui fonde la crédibilité, la qualité ou la pertinence d'une ressource ;
- **l'ampleur, la complexité de la formation à l'évaluation de l'information**, qui concerne toutes les disciplines, mobilise de très nombreuses compétences, fait appel à de nombreux savoirs, se confond avec la formation du jugement critique et se trouve également au cœur de la culture informationnelle, **tranchent avec la spécificité d'un enseignement de la veille**, qui impliquera surtout les professionnels de l'information. Par ailleurs, une didactique de la veille se devrait de prendre garde aux « dérives technicistes », en rabattant la formation sur la seule prise en mains des outils. Si former aux outils de veille n'est guère compliqué, former à la démarche de la veille l'est déjà un peu plus ; quant à former à l'analyse et à la synthèse de l'information, cela devient très complexe et sans doute hors d'atteinte pour les élèves du secondaire ;
- **le rapport inverse dans la progressivité didactique des deux thématiques**. Il faut partir d'un constat d'évidence : l'importance de l'évaluation de l'information décroît avec le niveau d'études (un doctorant sait théoriquement évaluer l'information dont il a besoin), tandis que celle de la veille augmente (un doctorant a beaucoup plus besoin de faire de la veille qu'un lycéen, mais il ne connaîtra pas forcément les outils et les méthodologies). D'où cette conséquence didactique importante : celle de respecter les « âges » concernés et les niveaux de maturité par rapport à l'information. Non seulement les élèves du secondaire doivent maîtriser au préalable les fondamentaux de l'évaluation de l'information, pré-requis indispensables à la veille, mais il est loin d'être sûr que la démarche de veille corresponde, à ce stade, à de vrais besoins.

⁵ Ces notions sont développées dans le chapitre 4 de notre ouvrage, paru récemment : Serres, Alexandre. *Dans le labyrinthe. Evaluer l'information sur internet*. Caen : C&F éditions, 2012.

En conclusion, si les professeurs documentalistes peuvent utilement *sensibiliser* les lycéens (car cela paraît impossible au collège) aux outils et aux démarches de veille, un enseignement spécifique de la veille nous semblerait bien précoce, incomplet, voire risqué, s'il ne prenait pas d'abord appui sur une solide formation à l'évaluation de l'information, fondement et préalable indispensables.