



**HAL**  
open science

## Les effets du web 2.0 sur les pratiques et les dispositifs de veille

Carine Dou Goarin, Hervé Rostaing, Valérie Léveillé, Nicolas Delaforge

► **To cite this version:**

Carine Dou Goarin, Hervé Rostaing, Valérie Léveillé, Nicolas Delaforge. Les effets du web 2.0 sur les pratiques et les dispositifs de veille. E. Gardère & C. Le Moënné. Organisations digitales. Individus, santé, déontologie en contexte numérique, Editions L'Harmattan, pp.93-120, 2015, 978-2-336-30737-4. hal-01552251

**HAL Id: hal-01552251**

**<https://hal.science/hal-01552251v1>**

Submitted on 1 Jul 2017

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

## **Les effets du web 2.0 sur les pratiques et les dispositifs de veille**

*Carine Dou Goarin, Hervé Rostaing et Valérie Léveillé*  
Aix Marseille Université, IRSIC EA 4262, 13005, Marseille, France

*Nicolas Delaforge*  
Mnémotix, 318 Avenue de la Carraire, 06210 Mandelieu, France

### **Résumé**

Cette étude cherche à savoir si le web 2.0 est pleinement adopté par les acteurs de la veille, s'il a transformé leurs pratiques professionnelles et s'il a modifié les dispositifs de veille. Pour répondre à ces interrogations, une enquête par questionnaire a été menée auprès de 283 personnes. L'analyse des réponses montre que les acteurs de la veille ont adopté le web 2.0. Ils le considèrent comme une source d'information incontournable mais insuffisantes pour leurs activités de veille. Les nouveaux modèles d'usage de l'information 2.0 semblent bien intégrés mais les avantages fonctionnels des outils 2.0 restent inexploités. Il n'y a pas eu de bouleversements dans les dispositifs techniques dédiés à la veille. L'avènement du web 2.0 n'a pas éclipsé le statut et la mission des veilleurs.

### **Mots clefs**

Effets du web 2.0 sur les pratiques de veille ; Effets du web 2.0 sur les dispositifs de veille ; Etude empirique ; Enquête par questionnaire ; Veille ; Web 2.0 ; Pratiques professionnelles ; Dispositifs de veille

The impacts of web 2.0 on competitive intelligence practices and systems

### **Abstract**

This study investigated whether Web 2.0 is fully adopted by the competitive intelligence actors, whether it transformed their professional practices and if it changed competitive intelligence systems in organisms. To answer these questions, a questionnaire survey was carried out among 283 people. The analysis of the responses showed that the CI actors adopted the Web 2.0. They consider it as an unavoidable source of information but insufficient for their activities. The new usage patterns of the information 2.0 seem well integrated but the functional benefits of the tools 2.0 are undeveloped. There were no great upheavals in the technical systems dedicated to competitive intelligence. The advent of Web 2.0 has not eclipsed the status and mission of the competitive intelligence specialists.

### **Keywords**

Impact of Web 2.0 on Competitive intelligence practices ; Impact of Web 2.0 on Competitive intelligence System ; Empirical study ; Questionnaire survey ; Competitive intelligence ; Web 2.0 ; Professional practices ; Competitive intelligence System

Depuis le milieu des années 2000, le processus de veille est bouleversé par l'évolution des technologies et des nouveaux usages du web. Cette évolution du web se caractérise par une implication plus importante des utilisateurs dans la création, l'enrichissement et la diffusion de contenus web. Le concept de « veille 2.0 » (BALMISSE et MEINGAN, 2008 ; LEITZELMAN, 2010), apparu récemment, découle directement de ces nouvelles pratiques et de ces nouveaux usages informationnels.

Cette étude cherche à estimer les effets du web 2.0 sur les pratiques professionnelles des veilleurs et sur le processus de veille dans les organismes. L'étude se focalise non seulement sur l'évolution des comportements de veille des individus mais aussi sur l'évolution des dispositifs de veille mis en place dans les organismes. La problématique est de savoir si le web 2.0 a changé les dispositifs de veille et les pratiques des acteurs de veille dans les entreprises et de mieux comprendre la nature de ces évolutions.

## **Introduction**

Il nous semble tout d'abord important de rappeler les définitions des principaux concepts convoqués dans cette étude.

### *La veille*

Dès la fin des années 90, les auteurs ont défini la veille comme la surveillance et l'analyse en continu de l'environnement informationnel d'une organisation afin d'assurer une diffusion ciblée d'informations sélectionnées et traitées permettant aux destinataires de détecter les menaces et les opportunités de développement et anticiper les bouleversements à venir. L'objectif de la veille est l'aide à la prise de décisions stratégiques (JAKOBIAK, 1990 ; DESVALS & DOU, 1995). Dans le cadre d'une organisation, la veille s'intègre à une pratique plus globale de maîtrise de l'information stratégique reconnue en France sous le nom d'intelligence économique. A l'activité de surveillance de l'environnement d'un organisme (la veille), viennent s'adjoindre des activités de protection et de sécurité du patrimoine informationnelle, ainsi que des activités d'influence.

### *Le web 2.0*

C'est en 2004, que la notion de web 2.0 a été démocratisée lors d'une conférence de brainstorming entre Tim O'Rilly et Dale Dougherty sur les mutations du web post dot-com. À ce moment, le terme « web 2.0 » a permis de décrire le phénomène de mutation d'Internet vers une « plateforme sociale ». Cependant, les aspects développés par le web 2.0 ne sont pas nouveaux. Les réseaux sociaux souvent associés au web 2.0 ont été évoqués très tôt par des chercheurs comme Bela Banathy (1980) puis popularisés par des

ouvrages comme celui d'Howard Rheingold (1995). Le web 2.0 est donc la mutation d'un univers de sites web isolés vers un univers de flux de contenu libre et de services ouverts. Se définissant comme interactif, social et collaboratif, le web 2.0 permet une interaction totale entre l'internaute, le site en lui-même et les internautes entre eux (CEFRIIO, 2011).

Le web 2.0, comme son nom nous l'indique, est une évolution de la première génération du web. Cette évolution met en jeu non seulement de nouvelles technologies mais aussi de nouveaux usages. Les technologies du web 2.0 permettent de développer un usage « participatif » du web grâce à de nouveaux services multi-supports (ordinateurs, tablettes, smartphones...) favorisant les échanges et interactions (blogs, wikis, partage de fichiers, réseaux sociaux...) pour la co-construction et la cogestion de contenus web. Le web 2.0 est aussi nommé « web social » ou plus récemment reconnu sous l'expression « médias sociaux ».

### **Objectifs de l'étude**

Dans la dynamique du web 2.0, les outils ont évolué vers toujours plus de simplicité et d'interactivité, ce qui a engendré l'apparition d'une multitude d'outils de veille, de curation, d'analyse et de travail collaboratif. Dans un organisme, chaque collaborateur peut mettre en place sa propre veille. Cette individualisation de la veille est-elle antinomique avec les

dispositifs de veille préconisés depuis de nombreuses années par les chercheurs et praticiens (DOU, 1995 ; JAKOBIAK, 1998 ; MARTINET et MARTI, 1995) ?

Après les nombreuses études et recherches sur la veille 2.0 (LEITZELMAN et al., 2009 ; BELMONDO, 2008 ; FORRESTER CONSULTING, 2008 ; DELOITTE DIGITAL, 2013), il ne s'agit pas ici de mener une nouvelle étude sur les pratiques des acteurs de l'intelligence économique et des professionnels de l'information ou sur les outils du web 2.0, mais d'étudier les effets du web 2.0 sur les acteurs de la veille et sur les processus de veille en entreprise. Nous souhaitons plutôt vérifier plusieurs affirmations souvent rencontrées dans les études et les écrits qui traitent du bouleversement de l'entrée du web 2.0 dans le domaine de la veille :

1) Le web 2.0 est universellement adopté :

- Est-il aussi évident que les acteurs de la veille ont pleinement intégré le web 2.0 dans leur pratique de veille ? Utilisent-ils tous les types de services offerts par le web 2.0 ? Utilisent-ils autant le web 2.0 dans leurs activités professionnelles que pour leurs usages personnels ?
- Quels sont les incitations et les freins à l'adoption du web 2.0 ? Quels sont les facteurs influents dans leurs choix d'outils ou des services du web 2.0 ?

2) Le web 2.0 transforme les pratiques professionnelles des veilleurs :

- Quelle est la place du web 2.0 parmi les moyens de collecte, de traitement, d'analyse et de diffusion de l'information employés pour la veille ? Est-ce que le web 2.0 est venu se substituer aux anciennes sources d'information ?
- Comment les professionnels de l'information appréhendent-ils la surabondance des flux, l'absence de fiabilité des informations et la pérennité des services dans leurs pratiques de veille ?

3) Le web 2.0 modifie les dispositifs de veille des organismes :

- Les technologies du web 2.0 sont-elles pleinement intégrées au système d'information dédié à la veille ? Viennent-elles se substituer aux technologies antérieures ?
- Le veilleur occupe-t-il toujours la même place au sein du dispositif de veille ? Les outils du web 2.0 viennent-ils bousculer la légitimité du veilleur voire supplanter l'humain dans la maîtrise de l'information stratégique ?

Voici quelques-unes des questions auxquelles cette étude tente de répondre.

## **Méthode de l'étude**

Pour cette étude, nous avons privilégié une méthode d'analyse quantitative de données collectées auprès des professionnels de l'information et de la veille par l'intermédiaire d'une enquête par questionnaire. Pour faciliter la diffusion du questionnaire, puis la collecte et le dépouillement des réponses, celui-ci a été élaboré sous la forme d'une enquête en ligne<sup>1</sup>.

Préalablement, une série d'entretiens auprès de professionnels de l'information nous a permis d'avoir une première vision du sujet afin de mieux cerner les problématiques sous-jacentes. Grâce à ces entretiens, nous avons identifié 3 catégories d'acteurs de la veille qui seraient destinataires du questionnaire : des professionnels de l'information intégrés au dispositif de veille de leur organisation, des prestataires de veille qui proposent des produits ou des services d'information, et pour finir des décideurs qui sont soit partie prenante dans le processus de veille soit simples destinataires. Le questionnaire a été réfléchi pour que la plupart des questions puissent être comprises sans ambiguïté par ces 3 catégories de personnes enquêtées. Une petite série de questions spécifiques à chaque catégorie est proposée en fonction de leurs réponses antérieures.

---

1 Adresse internet du questionnaire en ligne : <http://tinyurl.com/web2-veille>

Le questionnaire comporte en moyenne une quarantaine de questions organisées en grandes rubriques :

- Un préambule pour sonder la pratique du web 2.0 dans le cadre privé
- Le web 2.0 dans le cadre de l'activité professionnelle
- La place de l'information dans l'organisme
- La pratique informationnelle de l'enquêté et son retour d'expérience du web 2.0
- La situation et la fonction de l'enquêté dans son organisme
- Les caractéristiques de l'organisme

Pour assurer une audience importante et un retour de qualité, nous avons utilisé différents canaux de diffusion du questionnaire (emailings ciblés, listes de diffusion, Twitter, Facebook, sites internet et blogs) afin d'atteindre le plus grand nombre d'acteurs de la veille en France. La campagne de collecte des réponses a été menée pendant un mois entre mars et avril 2014. Au cours de cette période, 283 personnes ont répondu au questionnaire.

## **Pertinence de l'échantillon étudié**

Avant tout chose, il est important de s'assurer que l'échantillon de personnes sondées par ce questionnaire est représentatif de la population que nous souhaitons étudier. Dans cette étude, il faut s'assurer que les personnes qui ont répondu au

questionnaire sont bien des acteurs de la veille et qu'elles constituent un bon échantillon de la diversité des âges et des fonctions de ces professionnels et de la diversité des organismes où la veille peut s'accomplir.

L'étude des réponses nous montre que l'échantillon constitué au cours de cette enquête connaît bien la veille et ses pratiques :

- 96 % des répondants y sont sensibilisés : 74 % disent que la veille est intégrée dans leur organisme et 22 % s'y intéressent et souhaitent l'intégrer dans leur organisme (annexe I).
- 76 % sont formés à la recherche d'information et à la veille : 64 % ont un diplôme dans le domaine et 12 % ont suivi une formation professionnelle (annexe II)
- 69 % pratiquent la veille depuis plus de 5 ans et seulement 5 % depuis moins d'un an (annexe III)
- 68 % passent plus de 5 heures par semaine à pratiquer la veille dont un tiers est à temps plein sur cette activité (annexe IV)

L'étude des réponses nous montre par ailleurs que cet échantillon présente une belle diversité des catégories de personnes pouvant représenter les acteurs de la veille :

- La répartition des répondants selon leur âge et leur sexe montre que la proportion homme-femme est assez équilibrée dans l'ensemble mais aussi par tranche d'âge. Il paraît très

cohérent que les 30-40 ans et les 40-50 ans représentent à parts égales 70 % de l'échantillon (annexe V).

- L'échantillon présente une grande diversité de postes et de fonctions exécutés par les répondants, allant de Chargé de veille à Dirigeant d'entreprise en passant par Consultant, Enseignant ou Administrateur de système d'information (annexe VI).
- La variété des organismes représentés par cet échantillon a aussi été évaluée selon plusieurs critères : la taille, le statut et le secteur d'activité. Toutes les tailles d'organisme sont représentées de manière assez équilibrée. Seuls les organismes de taille intermédiaire (50-100 personnes) sont peu représentés, ce qui représente bien le tissu économique français. La répartition du statut de ces organismes (privé ou public) est, quant à elle, très différente selon la taille de l'organisme (annexe VII).
- Les secteurs d'activité des organismes sont eux aussi assez variés avec une prédominance du domaine de l'enseignement et de la formation qui donne un caractère un peu particulier à cette représentation des acteurs de la veille (annexe VIII).

Cette première analyse du profil des 283 personnes enquêtées nous permet d'affirmer que l'échantillon étudié semble être assez

représentatif de la variété des conditions dans lesquelles les acteurs de la veille sont confrontés à l'avènement du web 2.0.

### **Résultats de l'étude**

*Le web 2.0 est-il pleinement adopté par les acteurs de la veille ?*

Le web 2.0 semble unanimement reconnu comme étant un instrument incontournable pour qui veut se tenir informé de l'évolution du monde. Est-ce que les professionnels de l'information et les acteurs de la veille en sont convaincus ?

Dans notre enquête, 79 % des personnes interrogées affirment utiliser quotidiennement les technologies du web 2.0 et 12 % pensent en avoir une bonne connaissance même s'ils ne mettent pas en œuvre ces technologies fréquemment (annexe IX). Lorsqu'on leur demande quels outils du web 2.0 ils utilisent dans le cadre privé, 81 % évoquent les réseaux sociaux, 45 % le microblogging... (Annexe X). Nous pouvons donc considérer que les acteurs de la veille considèrent s'estiment avoir une bonne connaissance et une bonne pratique du web 2.0.

Dans le cadre professionnel, l'usage des outils du web 2.0 est là encore très marqué (annexe XI). 71 % des personnes disent utiliser les réseaux sociaux professionnels comme source d'information, vient ensuite les sites de partages de ressources multimédias avec 67 %. Les outils les moins utilisés sont les sites de curation (seulement 45 % des personnes). Pour tous les outils

cités, autour de 30 % des personnes (entre 27 et 35 % selon l'outil) disent ne pas les utiliser à des fins professionnelles mais connaître leur existence. Finalement, très de peu d'outils du web 2.0 sont méconnus (les portails d'information personnalisés du style Netvibes pour 10 %, les sites de social bookmarking du style Delicious pour 14 %, les sites de partage de documents du style Slideshare pour 15 % et les sites de curation du style Scoop.it pour 20 %).

Ces premiers résultats laissent penser que les acteurs de la veille ont pleinement intégré le web 2.0. Même si son usage à des fins professionnelles reste de moindre ampleur que pour l'usage privé, le web 2.0 semble faire partie du quotidien des acteurs de la veille.

Afin de mieux connaître les motivations et les freins qui ont contribué à l'intégration des outils du web 2.0 dans leurs activités professionnelles, nous avons demandé de classer les 3 principales raisons qui les ont incités à utiliser les outils du web 2.0 (annexe XII) et les 3 principales raisons qui les ont réfrénés (annexe XIII) dans cet usage.

Les 3 motivations qui reviennent le plus fréquemment sont la *gratuité*, la *simplicité d'utilisation* et la *centralisation de nombreuses sources*. Cette dernière motivation est la plus fréquemment citée en première position (par 27 % des personnes)

mais elle est ensuite moins citée que les 2 autres motivations en tant que seconde ou troisième raison de motivation. La première motivation est celle que nous attendions, la *gratuité*. Ensuite, ce sont principalement les apports techniques du web 2.0 qui sont privilégiés et notamment l'assistance aux tâches quotidiennes de gestion de la collecte d'information.

En ce qui concerne les freins à l'usage des outils du web 2.0, les 3 premières raisons citées sont la crainte d'être *noyé par les flux d'information*, le *souci de sécurité/confidentialité* et le risque d'obtenir *trop d'informations non fiables*. Autant les raisons qui incitent les veilleurs à employer les outils du web 2.0 concernent les apports techniques de ces outils, autant les raisons qui refrènent ces motivations relèvent plutôt de la nature des informations véhiculées par ces outils et des risques associés (infobésité, sécurité, fiabilité).

*Le web 2.0 transforme-t-il les pratiques professionnelles des veilleurs ?*

Notre enquête cherche maintenant à relever des traces de l'impact de l'arrivée du web 2.0 sur les pratiques professionnelles des veilleurs.

88 % des personnes interrogées disent surveiller les sources d'information disponibles sur le web pour être alerté de leurs nouveautés (annexe XIV). Lorsqu'on cherche à connaître les moyens qu'ils utilisent pour recevoir ces alertes, 62 % d'entre eux

utilisent toujours leur messagerie (annexe XV). Certains emploient aussi des outils du web 2.0 comme les agrégateurs de flux RSS pour 46 %, Twitter pour 30 % et les réseaux sociaux pour 27 %.

Ces résultats laissent entendre que les professionnels de l'information ne semblent pas se satisfaire des dernières technologies du web 2.0 pour surveiller l'actualité du web. La messagerie reste le moyen privilégié pour réceptionner les alertes. Ce constat confirme le baromètre des pratiques de veille élaboré par Digimind (DIGIMIND, 2012) ou la récente étude de Deloitte commandée par Google (DELOITTE, 2013).

Lorsqu'on se focalise sur les sources du web 2.0 et qu'on demande aux personnes de préciser les volumes de données exploitées à partir de ces sources, 41 % disent collecter plus de 100 informations par semaine. Mais parmi ceux-ci, ils ne sont plus que 17 % à lire toutes ces informations collectées et moins de 10 % à diffuser ces informations lues (annexe XVI). Les volumes de données collectés semblent assez conséquents mais un grand nombre n'est pas exploité et encore moins diffusé. En fait, au total, seuls 28 % lisent tout ce qu'ils collectent et ils ne sont plus que 16 % à diffuser tout (ou pratiquement tout) ce qu'ils collectent. L'information collectée sur le web 2.0 subit un très important processus de filtrage. Au final, peu de données collectées sur le web 2.0 semblent exploitées.

Étrangement, quand on soumet la question de la difficulté de mise en œuvre du processus de validation des données du web 2.0, la réponse est assez partagée. 53 % des personnes estiment que cette validation est chronophage mais 37 % affirment que cette validation s'effectue assez facilement (annexe XVII).

Ces résultats semblent dire que les acteurs de la veille arrivent relativement bien à maîtriser les flux d'information issus du web 2.0 même si l'hétérogénéité de qualité des données qui y circulent implique pour la majeure partie d'entre eux un travail de filtrage assez chronophage.

Si maintenant, on cherche à connaître le taux de satisfaction des personnes lorsqu'elles utilisent le web 2.0 en tant que source d'information pour leur veille, le constat est bien différent selon la nature de la veille (annexe XVIII). Le taux de satisfaction pour la surveillance de la *presse*, de *l'image de l'entreprise* et des *tendances de la société* est supérieur à 45 %. Pour la surveillance des *clients*, des *fournisseurs*, des *concurrents*, des *appels d'offres*, de la *recherche scientifique*, des *technologies* et des *normes et règlements*, alors le web 2.0 ne satisfait pleinement que 32 % des personnes interrogées, au maximum. Dans ces domaines, entre 43 et 59 % des personnes estiment qu'il est indispensable de faire appel à des sources d'information complémentaires pour effectuer leur veille. En conclusion, la plupart des acteurs de la veille considère que le web 2.0 est une source d'information à prendre en

compte mais qu'elle est loin d'être suffisante. Des sources complémentaires sont indispensables. Seules la veille presse, la veille image et la veille tendance de la société pourraient se contenter du web 2.0 comme source d'information, selon une grande partie des enquêtés.

Lorsqu'on demande d'estimer la part des informations issues du web 2.0 dans l'ensemble des informations utiles aux personnes enquêtées, celles-ci confirment le caractère incontournable que prend cette nouvelle source dans leurs activités professionnelles (annexe XIX). Près de la moitié des personnes pensent qu'entre 25 et 75 % des informations qui leur sont utiles proviennent du web 2.0. 15 % des personnes estiment que cette part s'élève à plus de 75 %. Même si ce résultat confirme l'importance du web 2.0 dans la veille, il n'en reste pas moins que cette source n'est pas suffisante pour satisfaire totalement les besoins informationnels.

En cherchant à savoir si les ressources en information traditionnelles (bases de données, revues spécialisées, participations à des événements extérieurs, prestations, logiciels dédiés) sont toujours présentes dans les organismes (annexe XX), les réponses indiquent que très peu de ces ressources en information ont disparu (généralement la disparition a eu lieu dans moins de 6 % de cas). Lorsque ces ressources existent dans leur organisme, les personnes continuent à les utiliser (seulement 6 % disent avoir déjà utilisé une de ces ressources et l'avoir

abandonnée). Pour les ressources de type bases de données, revues spécialisées et colloques/salons, la plupart des personnes continue à les utiliser (respectivement 47 %, 66 % et 67 % des personnes). Ceci confirme l'idée que les ressources du web 2.0 ne suffisent pas à l'activité de veille.

Le web 2.0 n'est pas uniquement une source d'information. Les technologies développées par le web 2.0 peuvent être des instruments très utiles dans le processus d'ingénierie de l'exploitation de l'information en veille. Quel sentiment les professionnels interrogés ont-ils de l'aide fournie par les outils du web 2.0 dans leur processus de veille ? Si on leur pose la question du gain de temps occasionné par l'usage des outils du web 2.0 (annexe XXI), les personnes interrogées reconnaissent un gain évident dans les phases de collecte et de diffusion de l'information au cours d'un processus de veille (respectivement 88 % et 77 % des personnes estiment que le web 2.0 permet de gagner du temps pour ces 2 étapes). L'affirmation du gain de temps procuré par les outils du web 2.0 pour la diffusion est à nuancer puisque 84 % des personnes disent continuer à diffuser les informations recueillies par messagerie (annexe XXII). Pourquoi continuer à employer l'ancestrale messagerie si les nouvelles technologies du web 2.0 sont plus performantes ?

Par contre, les fonctionnalités des outils du web 2.0 n'ont pas l'air d'améliorer la tâche du veilleur pour les phases de traitement,

d'analyse et de validation de l'information. Dans la phase de traitement de l'information, la maîtrise des volumes et des flux d'information du web 2.0 implique une bonne organisation de ses flux et des moyens de rangement des informations sélectionnées selon divers critères de classement. Aussi, nous avons demandé aux personnes interrogées de nous préciser quel outil ils utilisent pour fédérer leurs informations (annexe XXIII). Étrangement, 44 % des personnes n'ont aucun outil pour les aider à gérer les flux d'information qu'ils surveillent. 20 % des personnes mentionnent des outils qui ne sont pas vraiment appropriés à cette fonction (microblogging, réseaux sociaux, social bookmarking, sites de curation...). Seulement 31 % des personnes emploient des outils dédiés à cette fonctionnalité (27 % des agrégateurs gratuits et 4 % des solutions payantes).

Les fonctions de gestion des flux entrants et sortants des outils du web 2.0 semblent appréciées des veilleurs pour les aider dans les phases de collecte et de diffusion des informations. Par contre les fonctions de circulation, de partage, d'échange et de co-construction, qui sont pourtant une spécificité de ces instruments du web social, n'ont pas l'air d'avoir convaincu alors qu'elles devraient pourtant pouvoir accompagner les phases de traitement, d'analyse et de validation, indispensables à un processus de veille.

*Le web 2.0 modifie-t-il les dispositifs de veille dans des organismes ?*

Pour terminer cette étude, nous souhaitons savoir si l'entrée en jeu du web 2.0 dans les pratiques de veille est venue bousculer les dispositifs de veille mis en place dans les organismes. Nous souhaitons aussi savoir si le web 2.0 est venu remettre en cause la place du veilleur dans son organisme ?

Tout d'abord, nous souhaitons savoir si les technologies du web 2.0 sont venues perturber le dispositif technique (système d'information) déjà en place dans les organismes des acteurs de la veille.

Nous avons déjà vu précédemment que pour la phase de collecte, la plupart des veilleurs semble sous-équipée pour assurer une gestion optimale de cette étape (annexe XXIII). 27 % se sont équipés d'une solution gratuite (agrégateurs de contenus) et seulement 4 % ont investi dans des solutions ou services payants. Pour les 64 % des personnes n'ayant pas acquis de solution leur permettant de fédérer la surveillance des flux d'information du web 2.0, 20 % disent se contenter des plateformes spécifiques à une catégorie du web 2.0 (microblogging, réseaux sociaux, curation, social bookmarking).

D'autre part, pour la tâche de diffusion, nous avons aussi déjà vu que 84 % utilisent la messagerie pour rediffuser le résultat de leur collecte mais 76 % utilisent en parallèle des outils du web 2.0

(annexe XXII). Assez peu de réponses mentionnent l'usage du système d'information propre à l'organisme (intranet, réseaux sociaux d'entreprise) pour cette diffusion.

Nous pouvons faire deux constats à ce stade de l'analyse. Tout d'abord, les veilleurs semblent en général assez mal outillés pour exploiter de façon optimale les flux de données du web 2.0. Très peu de progiciels ou services professionnels semblent intégrés au dispositif de veille déjà en place dans leur organisme. Le second constat est que l'information collectée sur le web 2.0 ne semble pas circuler dans le système d'information de leur organisme. Mis à part la diffusion par messagerie, qui pourrait s'effectuer par le système d'information de leur organisme, les autres solutions évoquées relèvent presque toutes d'outils ou de services gratuits et externalisés. Cette caractéristique laisse supposer que les informations du web 2.0 collectées ne seraient pas « stratégiques » et donc peu sensibles aux contraintes de confidentialité.

Cette impression est confortée par les réponses données à une question qui demandait si les informations utiles provenant du web 2.0 sont conservées dans le système d'information de l'organisme (annexe XXIV). Pour 62 % des personnes interrogées, ces informations ne sont pas conservées dans le système d'information de leur organisme. Alors que 84 % des personnes disent diffuser ces informations (annexe XXII), il ne semble pas nécessaire de les introduire dans le système d'information de

l'organisme afin de faciliter leur circulation, leur mutualisation ou leur capitalisation au sein d'un dispositif institué par l'organisme. Est-ce à dire que l'information du web 2.0 n'est pas utile au processus d'intelligence collective de l'organisme ou bien est-ce le signe que les systèmes d'information des organismes ne sont pas appropriés à la gestion de l'information tirée du web 2.0 ?

Lorsqu'on demande quelles technologies de type web 2.0 sont disponibles dans leur organisme, les réponses confirment que pratiquement aucune d'entre elles n'est intégrée aux systèmes d'information (annexe XXV). Les personnes indiquent l'absence de wiki dans 79 % des cas, de bookmark commun dans 73 %, de réseaux sociaux d'entreprise dans 73 %, de blog dans 66 % et d'outil de curation dans 75 %. Seules les technologies plus anciennes de partage de fichiers et de travail collaboratif sont plus fréquemment présentes (respectivement dans 66 % et 44 % des cas). En moyenne, 12 % des organismes ont déporté ces fonctions sur des solutions gratuites sur internet (contre 3 % pour des versions payantes sur internet). Tout laisse penser que les organismes ne sont pas encore passés à la technologie du web 2.0. Est-ce la raison qui expliquerait la faible intégration des flux de données du web 2.0 dans les systèmes d'information des organismes ?

Nous venons de voir que le dispositif technique proposé par les organismes pour accompagner l'activité de veille ne semble pas

avoir évolué aussi vite que les besoins en matière d'exploitation des informations du web 2.0. Qu'en est-il de la place du professionnel de l'information dans l'organisme ? A-t-elle été remise en cause par l'avènement du web 2.0 ?

En posant la question de l'existence d'un service d'information ou de veille dans l'organisme, on a pu ensuite orienter les questions afin de savoir depuis combien de temps il existait ou depuis combien de temps il avait disparu (annexe XXVI). 70 % des organismes des personnes interrogées possèdent encore un service d'information ou veille. Pour ces organismes, le service d'information a été créé pour majorité (59 %) depuis plus de 10 ans. Parmi les 30 % des organismes qui ne disposent pas de service d'information, 67 % n'en n'ont jamais eu. En fait, très peu d'organismes ont vu disparaître ce service (seulement 5 personnes ont pu indiquer une date de disparition). Ces résultats semblent indiquer que la présence d'un service d'information reste toujours indispensable dans les organismes et, par-là même, cela signifierait que la facilité d'accès à l'information des outils du web 2.0 n'a pas fait de tort à la profession des métiers de l'information et de la veille.

Ensuite, on a demandé si des produits d'information spécifiques à l'activité de veille (bulletins, rapports, revue de presse...) existent ou ont existé dans leur organisme (annexe XXVII). En moyenne, 68 % des personnes interrogées

indiquent que ces produits n'ont pas disparu. Seul 7 % en moyenne affirment que certains de ces produits n'existent plus. Les revues de presse sont bien évidemment les produits qui ont le plus fréquemment disparu (12 %). Ces résultats nous permettent d'estimer que le web 2.0 n'est pas venu éclipser les produits traditionnels de la veille et donc que la mission des veilleurs reste toujours d'actualité.

Ceci est confirmé par la question suivante qui demande si des produits d'information sont créés au sein de l'organisme (annexe XXVIII). Avec 76 % de réponses positives, on peut affirmer que la place des veilleurs dans les organismes est toujours aussi pertinente puisque les trois quarts des personnes affirment que des produits d'information sont élaborés en interne.

Quand on demande aux personnes de citer les 3 premiers moyens employés dans leur organisme pour diffuser ces produits d'information, 97 % des personnes citent en premier lieu la messagerie comme faisant partie de ces 3 premiers moyens (annexe XXIX). Viennent ensuite l'intranet (61 %) et le papier (48 %). Seulement 9 % citent les réseaux sociaux, 8 % les sites de curation et 6 % le microblogging. Donc contrairement à l'information collectée sur le web 2.0, ces produits d'information typiques d'un processus de veille sont pratiquement exclusivement diffusés par des circuits internes à l'organisme. Le caractère sensible des informations présentes dans ces produits doit

probablement inciter les organismes à prendre des précautions qui ne semblent pas s'imposer pour les informations issues du web 2.0. On peut aussi conclure que les outils du web 2.0 ne sont pas venus perturber les anciens dispositifs de diffusion des produits d'information internes.

### **Conclusion**

Cette étude fondée sur une enquête menée auprès de 283 personnes nous a permis d'estimer l'impact du web 2.0 sur les pratiques et les dispositifs de veille.

Tout d'abord, nous avons la confirmation que les acteurs de la veille ont pleinement adopté le web 2.0 dans leurs usages. Même si l'usage du web 2.0 dans le cadre privé dépasse la pratique à des fins professionnelles, le web 2.0 semble faire partie du quotidien du professionnel de l'information. Pour la grande majorité des personnes, toutes les catégories d'outils du web 2.0 sont connues, mais toutes ne sont pas forcément mises en œuvre dans des activités professionnelles. Très peu d'outils du web 2.0 restent inconnus, et cela uniquement par une minorité de personnes enquêtées.

Mis à part la gratuité, les principales raisons de l'adoption des outils du web 2.0 par les veilleurs sont les avantages techniques (simplicité d'utilisation, centralisation des sources) et non pour les apports informationnels (accès à des informations inédites, enrichir

son réseau de contacts). Par contre, les principaux freins à cette adoption concernent cette fois-ci la nature des informations véhiculées par ces outils et surtout les risques associés (infobésité, sécurité, fiabilité) et non, contre toute attente, les craintes de disparition de l'accès aux services du web 2.0 (disparition du service, passage à une politique de service payant).

En ce qui concerne l'impact du web 2.0 sur les pratiques professionnelles, cette étude met en évidence que les veilleurs considèrent le web 2.0 comme une source d'information incontournable. Ils ont changé leurs pratiques pour surveiller les flux d'information produits par ces nouvelles sources d'information, que sont les services du web 2.0. Néanmoins, les sources d'information du web 2.0 sont considérées comme insuffisantes pour mener à bien leurs activités de veille. Les professionnels ne peuvent s'en contenter et font toujours appel aux sources d'information classiques.

Les nouveaux modèles d'usage de l'information engendrés par le web 2.0 (infobésité, fiabilité des données, pérennité des services) semblent relativement bien intégrés par les acteurs de la veille. Mais le web 2.0 semble être considéré par les veilleurs uniquement comme une nouvelle source d'information, et les autres avantages fonctionnels des outils du web 2.0 (circulation, partage, échange, co-construction...) restent très peu intégrés dans les pratiques professionnelles.

En ce qui concerne l'impact du web 2.0 sur les dispositifs de veille dans les organismes, cette étude montre qu'il n'y a pas eu de grands bouleversements que ce soit pour le dispositif technique et pour la place du professionnel de l'information dans les organismes.

Le dispositif technique pour accompagner l'activité de veille ne semble pas avoir évolué aussi vite que les besoins en matière d'exploitation des informations du web 2.0. Les veilleurs semblent en général sous-équipés pour exploiter de façon optimale les flux de données du web 2.0. Les organismes ne sont pas encore passés à la technologie du web 2.0 et leur système d'information semble en décalage avec l'évolution technologique de l'internet. La messagerie électronique reste l'instrument privilégié des acteurs de la veille pour diffuser l'information.

L'étude montre que l'information collectée sur le web 2.0 ne semble ni circuler par le système d'information de l'organisme ni y être capitalisée. Ce qui laisserait supposer que l'information du web 2.0 ne participe pas au processus actuel d'intelligence collective dans les organismes ou si elle y participe, ce serait par des voies informelles.

L'étude montre aussi que l'avènement du web 2.0 n'a pas éclipsé le statut et la mission des veilleurs dans les organismes. Les services d'information et de veille restent toujours indispensables

aux organismes et les produits de veille qui y sont produits répondent toujours à un besoin informationnel bien établi. Par contre, contrairement à l'information collectée sur le web 2.0, ces produits de veille, qui sont issus d'un processus de traitement et d'analyse de l'information par les acteurs de l'organisme, sont presque exclusivement diffusés par des circuits internes à l'organisme (messagerie, intranet, papier).

### **Bibliographie**

- AASTRA Handbooks, *Êtes-vous un collaborateur 2.0*, Guyancourt, 2013.
- BALMISSE G., MEINGAN D., *La veille 2.0 et ses outils*, Hermes Science Publications, 2008
- BANATHY B., *Systems science and science : proceedings of the twenty-fourth annual North American meeting of the Society for General Systems Research, San Francisco, California, January 7-10, 1980*.
- BELMONDO C., « Comprendre les pratiques des acteurs de l'intelligence économique : une étude des micro-activités de représentation de l'environnement concurrentiel et d'organisation de la veille », *Systèmes d'information & management*, 3, 2008, pp. 83-107, vol 13.
- CEFRIO, Livre blanc : les usages du web 2.0 dans les organisations, Bibliothèques et Archives Canada, Québec, 2011.
- DELOITTE DIGITAL, *The Social Enterprise : What is mean to be a social Enterprise*, Johannesburg : Creative Services at Deloitte, 2013.
- DELOITTE 2013. Digital collaboration : Delivering innovation, productivity and happiness, London : Creative Services at Deloitte, 2013.
- DESVALS H. & DOU H., *Veille technologique et compétitivité : l'intelligence économique au service du développement industriel*. Paris : Dunod, 1995.
- DIGIMIND, Baromètre Digimind des pratiques de Veille 2012, Paris : Digimind, 2012.
- DOU H., *Veille technologique et compétitivité. L'intelligence économique au service du développement industriel*, Paris : Dunod, 1995

FADAILI T., « La veille : une pratique informationnelle durable », Actes du colloque : 5<sup>e</sup> colloque spécialisé en sciences de l'information. Culture de l'information et pratiques informationnelles durables, Université de Moncton, Campus de Shippagan, Nouveau-Brunswick, Canada, 19-21 juin 2013.

FORRESTER CONSULTING, *Vers une collaboration plus efficace*, Forester Corporate, Cambridge, 2008,

JAKOBIAK F., *Pratique de la veille technologique*. Paris : Éditions d'Organisation, 1990.

JAKOBIAK F., *L'intelligence économique en pratique*, Paris : Éditions d'Organisation, 1998.

LEITZELMAN M., ERETEO G., GROHAN P., HERLEDAN F., GANDON F. et BUFFA M., « De l'utilité d'un outil de veille d'entreprise de seconde génération ». *Actes de colloque : 20<sup>es</sup> Journées Francophones d'Ingénierie des Connaissances. Connaissance et communautés en ligne*, Tunisie, Hammamet, 25-29 mai 2009

LEITZELMAN, M., « La veille 2.0. Outiller les interactions sociales au sein du processus de veille », *Les Cahiers du numérique*, 2010, pp. 119-133 vol. 6.

MARTINET B. et MARTI Y.-M., *L'intelligence économique. Les yeux et les oreilles de l'entreprise*, Paris : Les éditions d'organisation, 1995.

QUONIAM L. et BOUTET C., « Web 2.0, la révolution connectique ». *Document numérique*, 2008, pp. 133-143, vol 11.

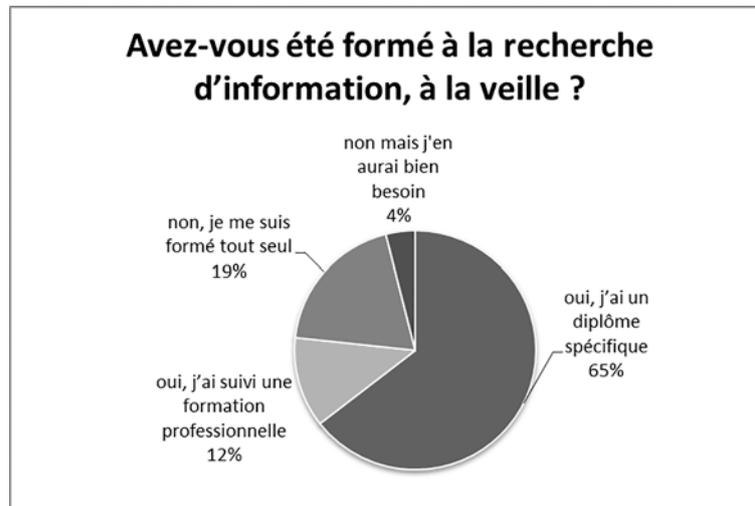
RHEINGOLD H., *Les communautés virtuelles*, Addison-Wesley France, 1995.

## Annexes

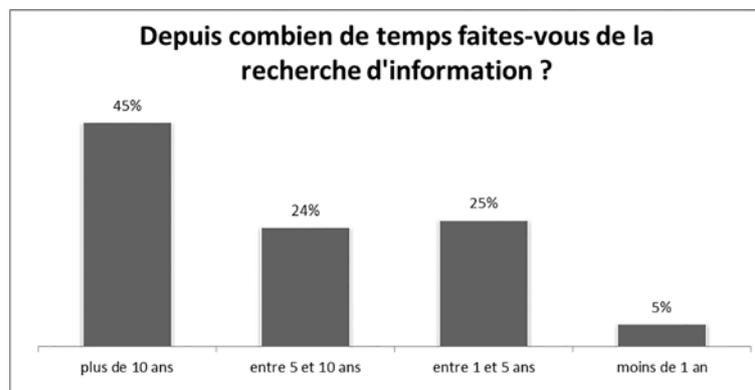
### Annexe I



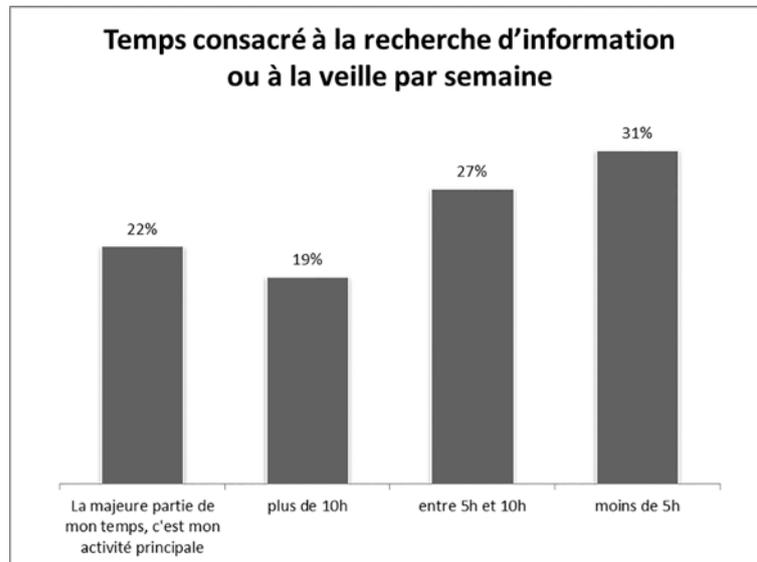
## Annexe II



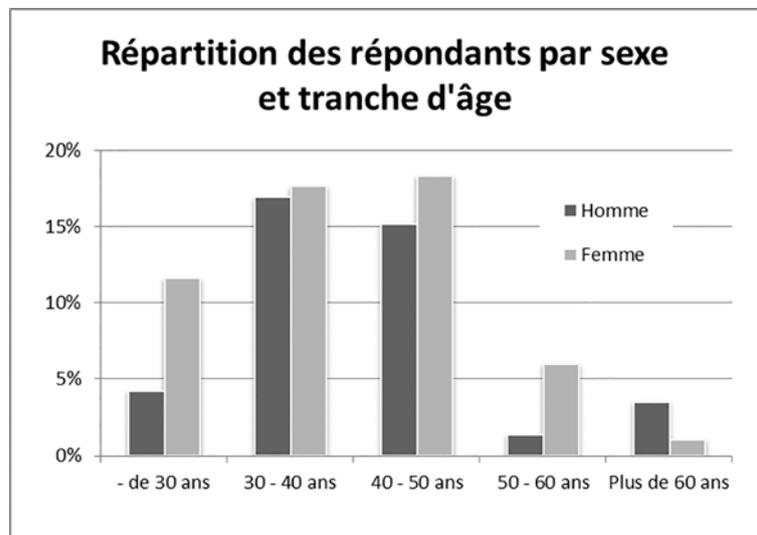
## Annexe III



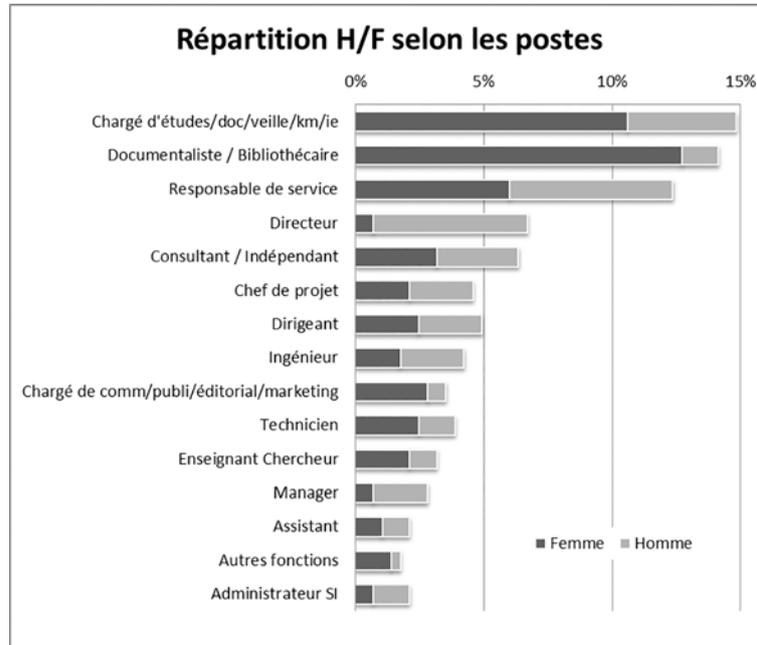
#### Annexe IV



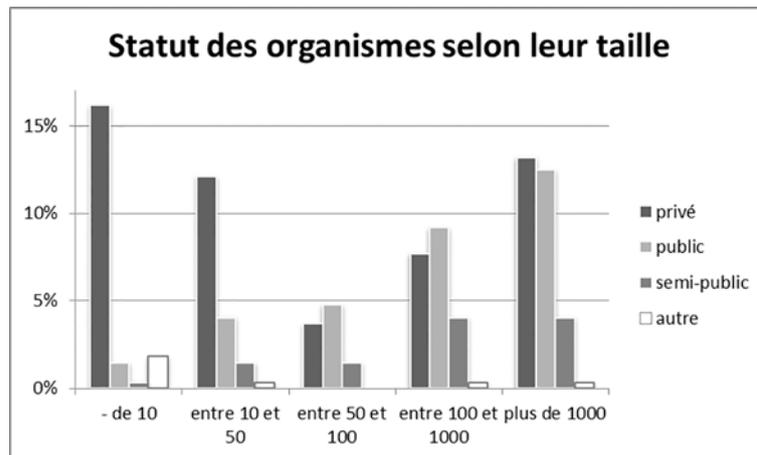
#### Annexe V



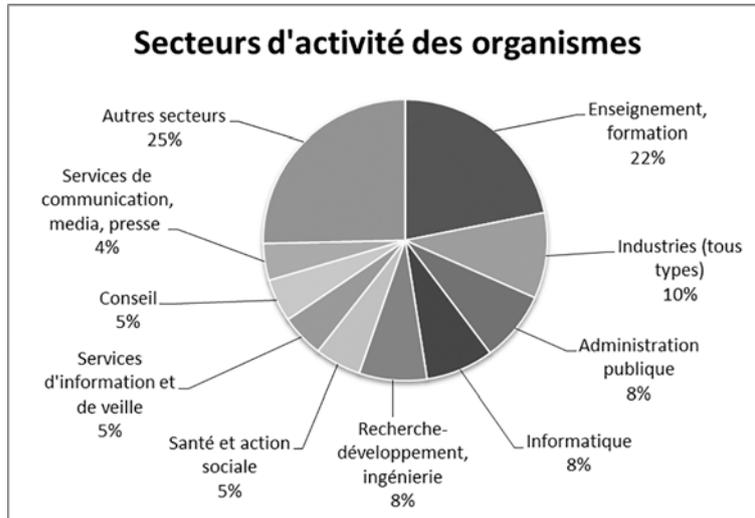
### Annexe VI



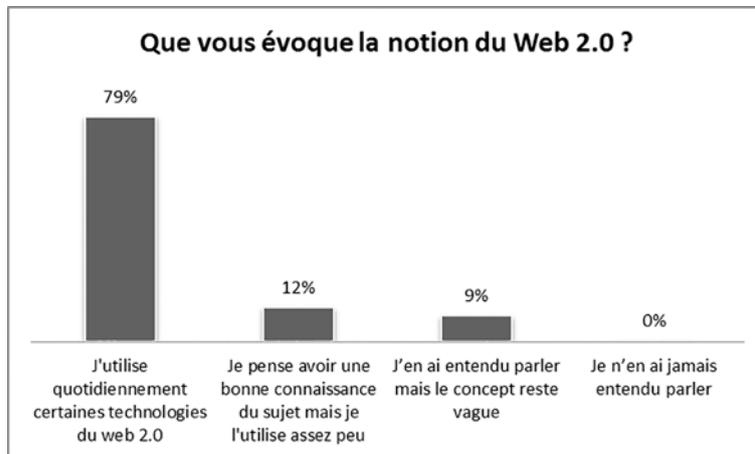
### Annexe VII



### Annexe VIII



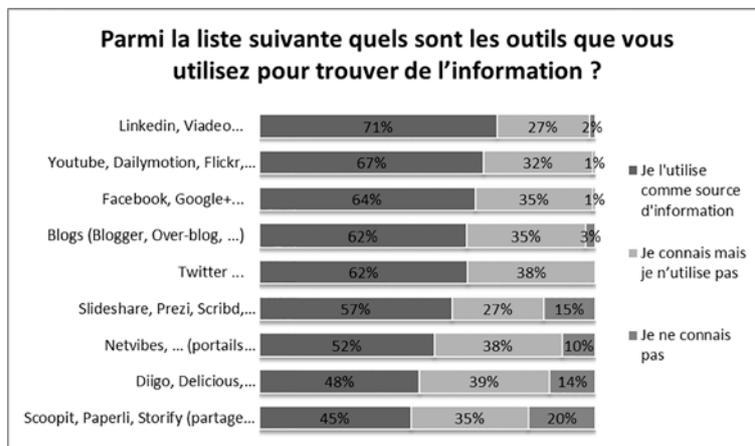
### Annexe IX



### Annexe X



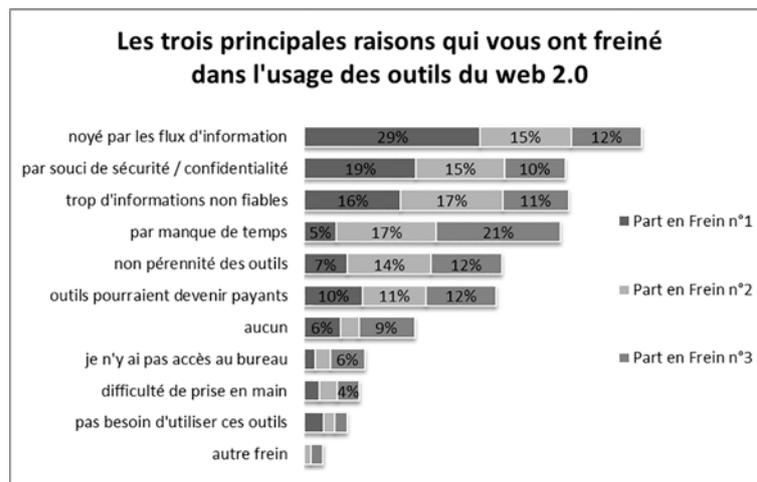
### Annexe XI



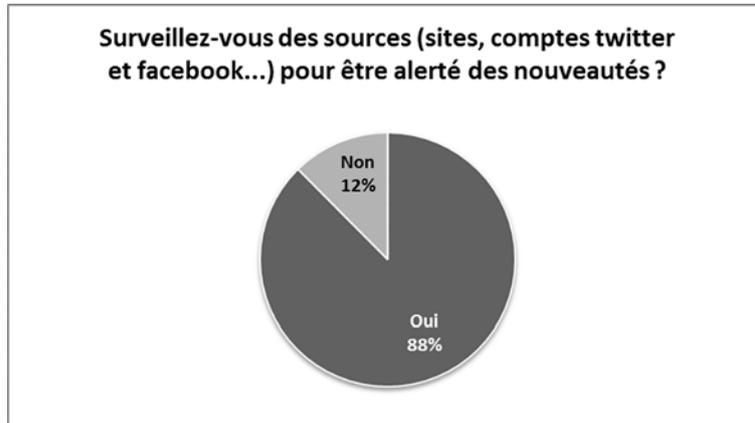
## Annexe XII



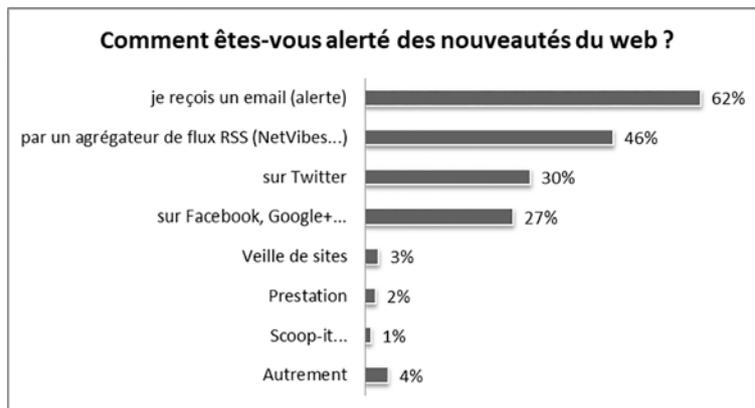
## Annexe XIII



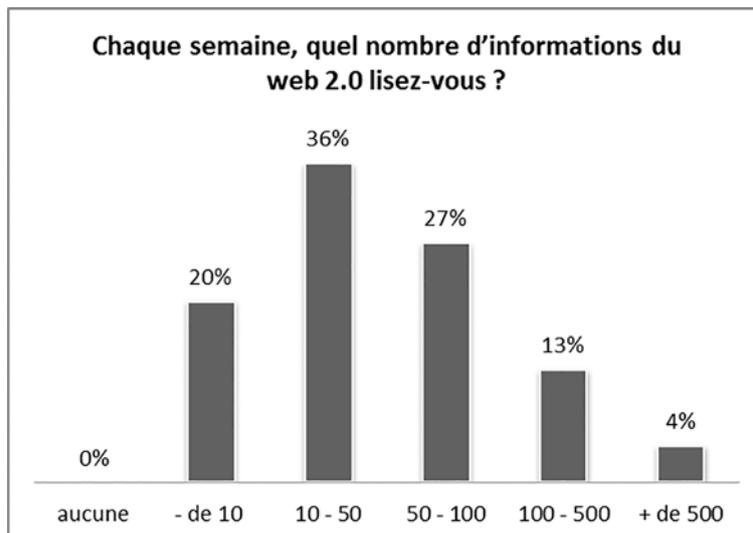
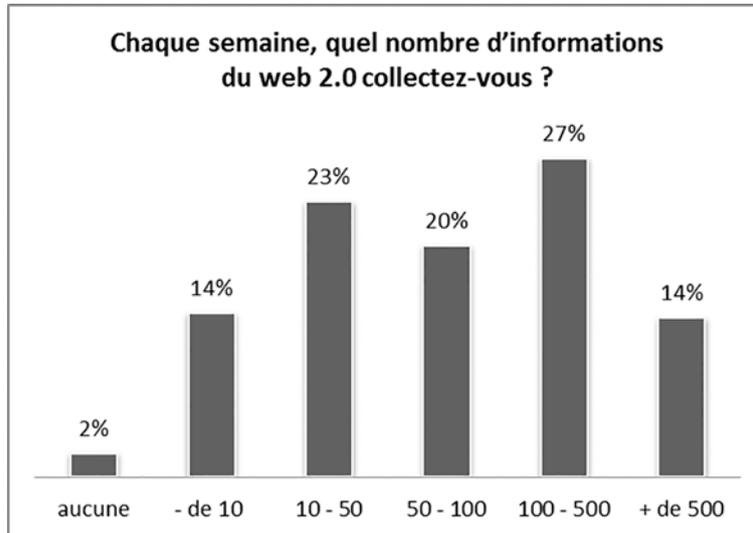
#### Annexe XIV

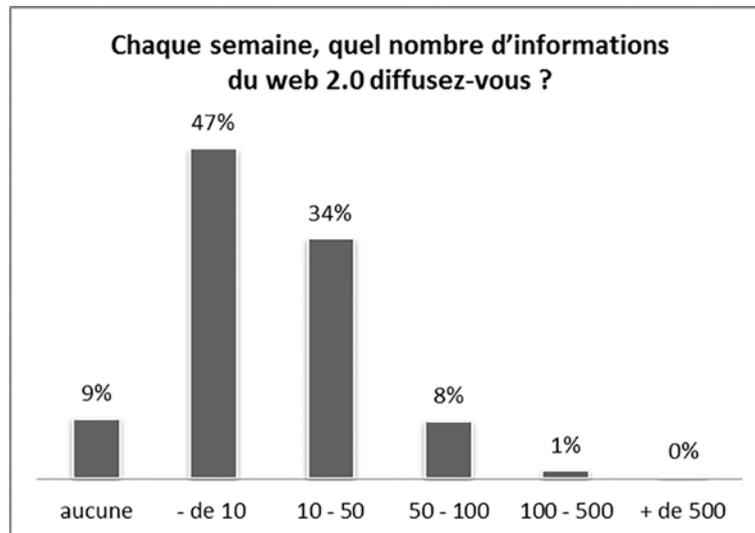


#### Annexe XV

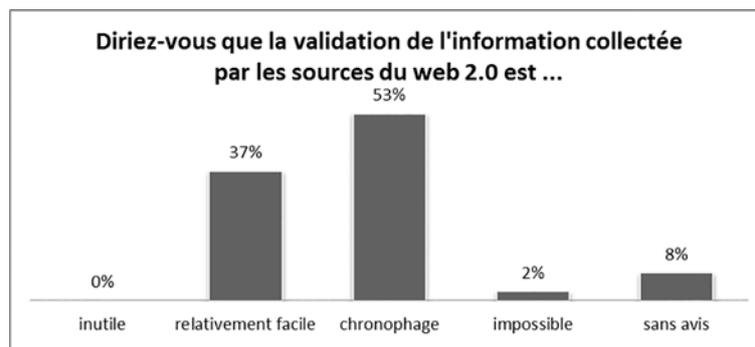


### Annexe XVI

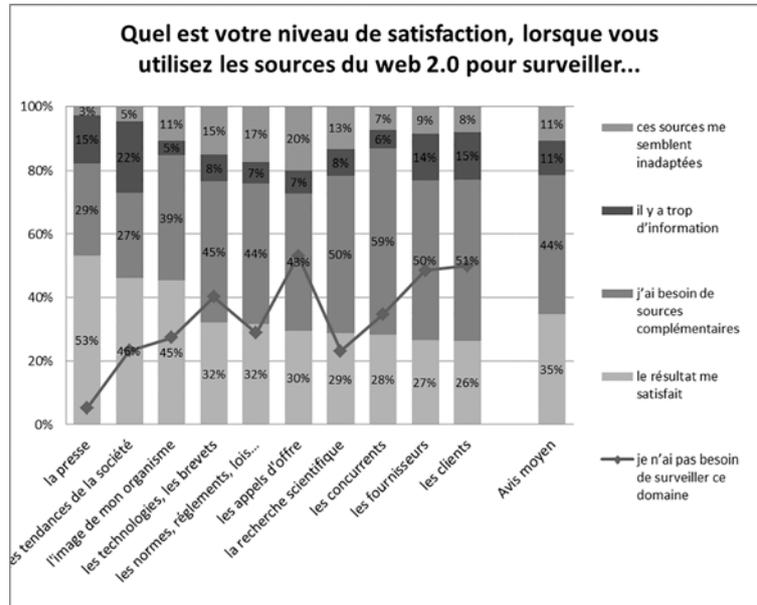




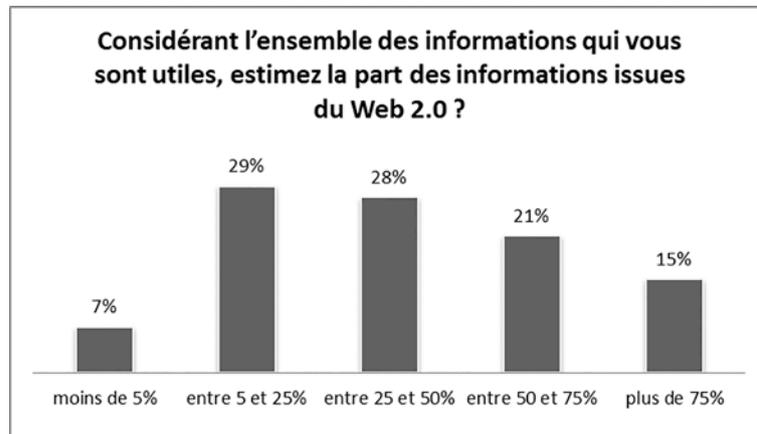
#### Annexe XVII



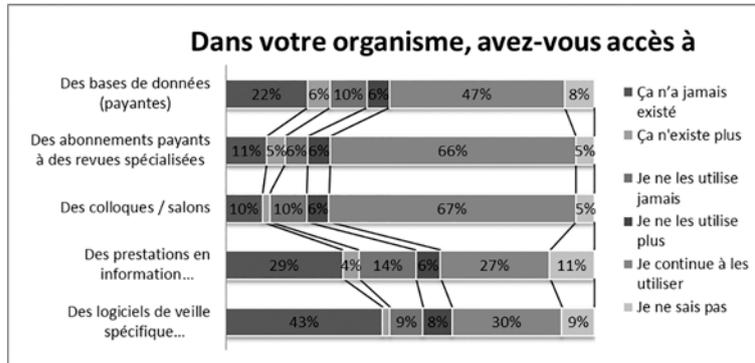
### Annexe XVIII



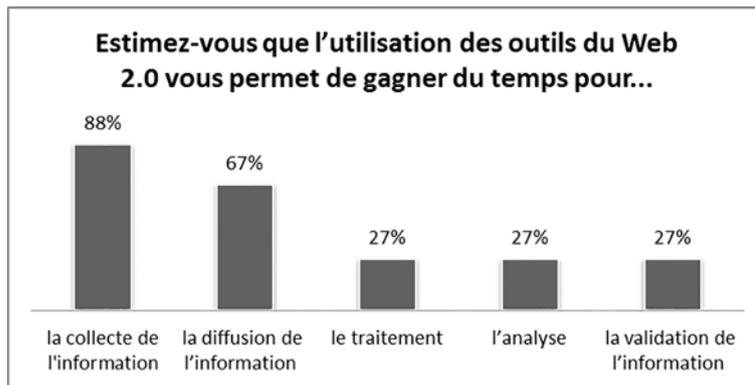
### Annexe XIX



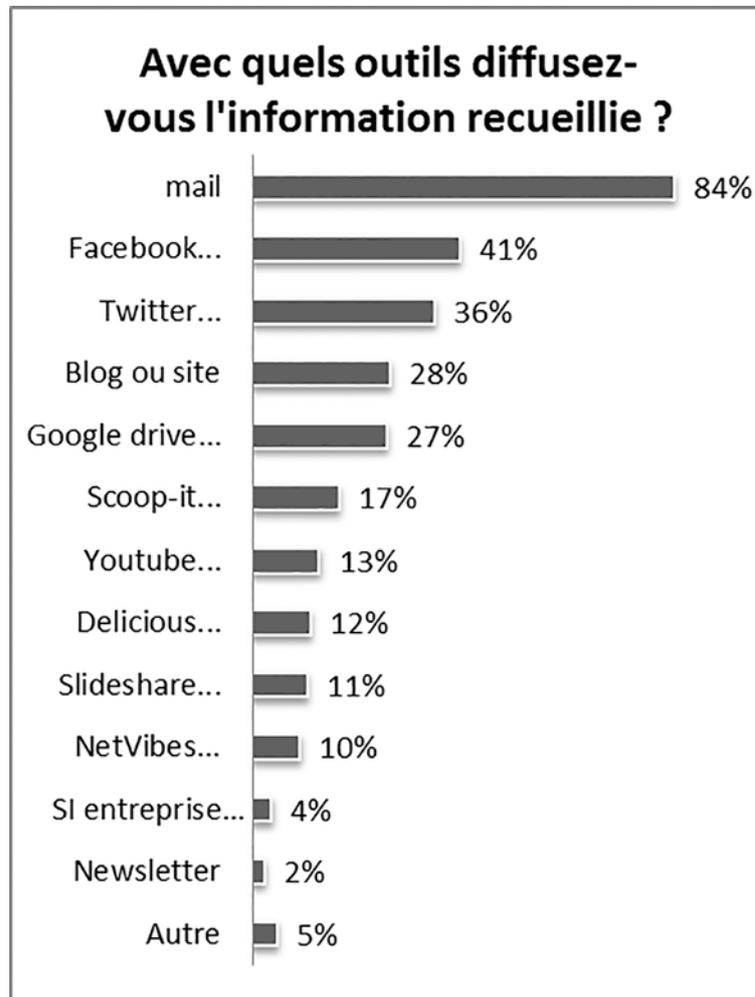
### Annexe XX

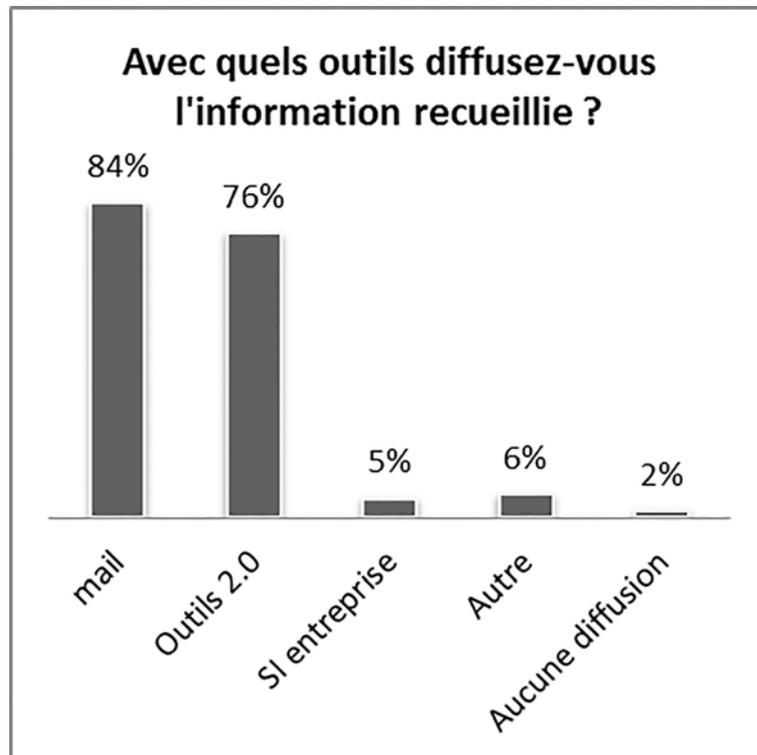


### Annexe XXI

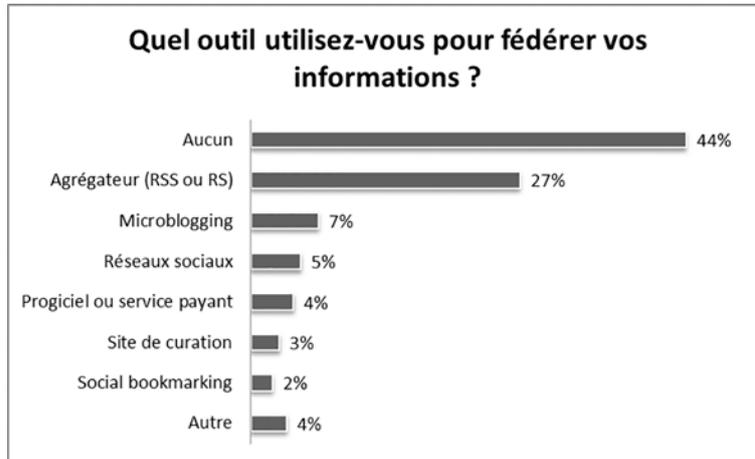


Annexe XXII





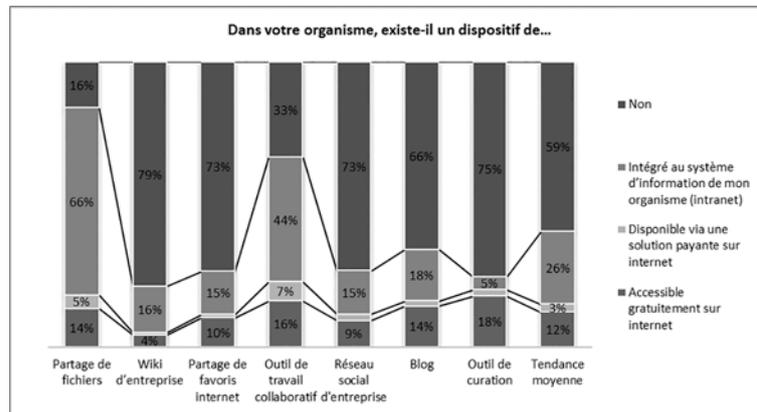
### Annexe XXIII



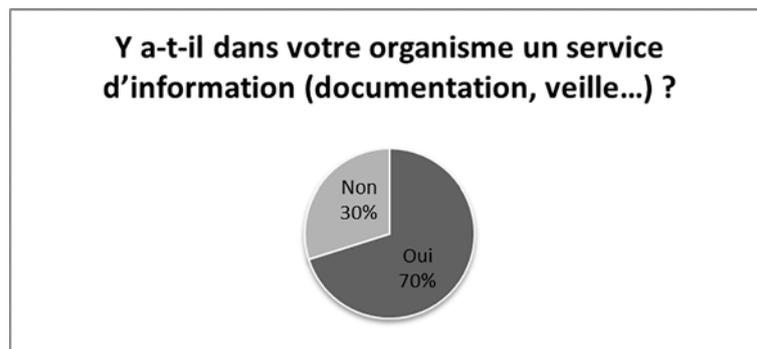
### Annexe XXIV

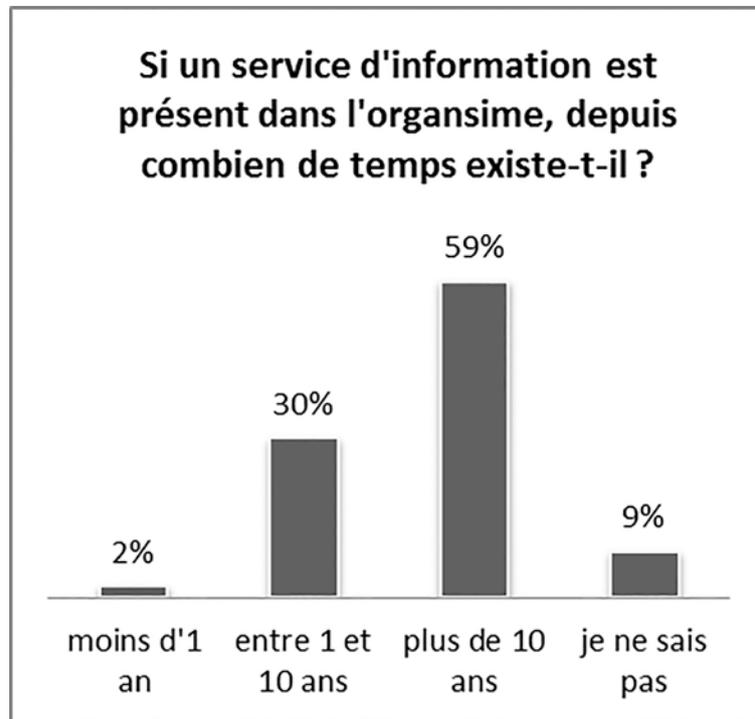


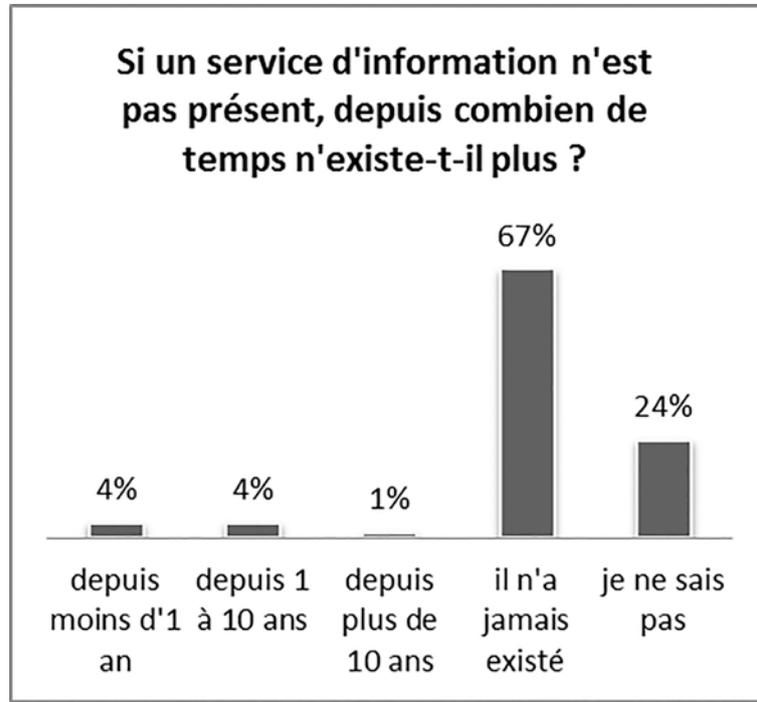
### Annexe XXV



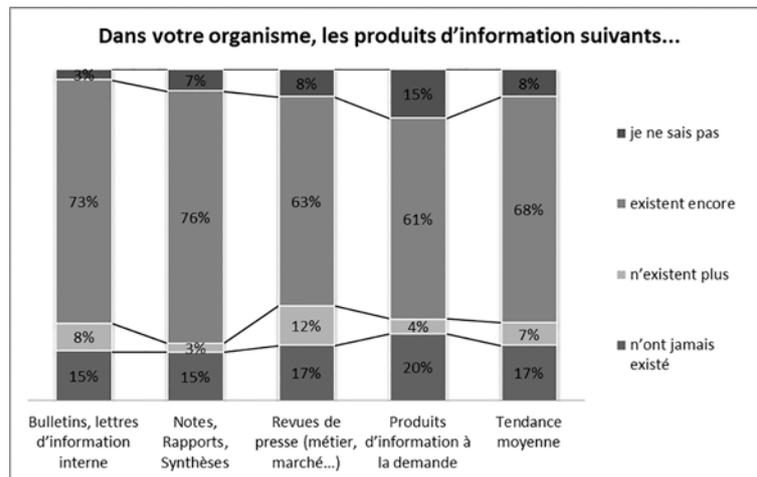
### Annexe XXVI







Annexe XXVII



### Annexe XXVIII



### Annexe XXIX

