

## L'impact des outils du Web 2.0 sur les comportements de veille

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

\* Laboratoire IRSIC, EA 4262, Université Aix-Marseille – 13013 Marseille France

\*\* Mnémotix, Société coopérative d'ingénierie des connaissances et du web sémantique, 318 Avenue de la Carraire, 06210 Mandelieu

Depuis le milieu des années 2000, le processus de veille est bouleversé par l'évolution des technologies et de nouveaux usages du web, qui se caractérise par une implication plus importante des utilisateurs dans la création, l'enrichissement et la diffusion de contenus. Ces usages relatifs au concept du « web 2.0 » reposent sur des modèles de communication «many to many». Il ne s'agit plus d'échanger des informations mais de partager le savoir. Les usagers du Web deviennent des “consom'acteurs” en s'appropriant de nouvelles fonctionnalités et outils de communication (type blog, wiki, micro-blogging, réseaux sociaux, etc...), et en assurant la place de principal diffuseur d'information sur le web (Mesguich, 2008).

Cependant, cette évolution vers plus de simplicité et d'interactivité a engendré l'apparition sur le Web d'une multitude d'outils de veille, de curation, d'analyse et de collaboration. Aujourd'hui, l'internaute professionnel qui doit maîtriser son environnement informationnel, est noyé dans cet univers d'outils et ne peut choisir de manière éclairée un ou des outils à mettre en place qui correspondront à ses réels besoins. Chaque individu dans l'entreprise peut mettre en place sa propre veille, mais cela va à l'encontre du cycle de l'information préconisé depuis de nombreuses années par les chercheurs et les consultants qui ont contribué à la diffusion et l'appropriation du « cycle de la veille », afin de proposer des outils stratégiques et des modèles opérationnels d'aide à la décision destinés aux responsables d'entreprise. (Jakobiak, 1988) (Dou & Massari, 2001). (Lesca, 2003)

Du concept de « veille 2.0 », apparu récemment (Quoniam & Boutet, 2008) découle directement de nouvelles pratiques et des usages informationnels désorganisés. De nombreux outils sont proposés aujourd'hui sur Internet permettant de collecter, partager, commenter l'information. La démocratisation de ces outils de veille 2.0 est directement liée aux bouleversements qu'a engendré le développement du numérique. Il s'agit maintenant d'en connaître l'impact sur les comportements humains dans l'entreprise (déprofessionnalisation du métier, individualisme, perte de temps, doublons et appauvrissement de l'information...). Ces changements sont aussi dus à la gratuité et à la non-pérennité des outils qui sont proposés sur le marché de la veille (cf. la fin de Google Reader, tant utilisé par les veilleurs).

Après les nombreuses études et recherches sur la veille 2.0 (Leitzelman, 2010) (Belmondo, 2008) (Forrester Consulting, 2008) (Deloitte Digital, 2013) (Bourgeois, 2009), il ne s'agit pas de mener une 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 l'évolution des pratiques des veilleurs dans l'entreprise et d'identifier les nouveaux paradigmes de veille qui sont directement liés à l'utilisation des outils du Web 2.0.

L'objet de notre recherche est de montrer les effets de cette nébuleuse d'outils sur le processus de veille en entreprise. L'étude est orientée sur les comportements de veille des individus mais aussi sur l'évolution des dispositifs de veille mis en place dans les entreprises. La problématique est de savoir si les outils du Web 2.0 ont changé les dispositifs de veille et les comportements des acteurs de veille dans les entreprises.

L'étude que nous proposons est empirique. Elle est réalisée sur une centaine d'entreprises aux profils hétérogènes pour comprendre comment l'information et les outils de veille sont utilisés. L'étude aura un double volet : des entretiens / interviews individuels et un questionnaire en ligne. Le questionnaire va être établi sur une plateforme d'enquête en ligne et envoyé aux personnels en charge de la veille, ou ayant des postes à responsabilité dans les branches décisionnelles type marketing, R&D, stratégique. Pour nous assurer une audience importante et un retour de qualité, nous comptons mettre à profit la connaissance de nombreux réseaux d'entreprises avec lesquels les chercheurs impliqués dans l'étude ont tissé de nombreux liens (réseau Entreprendre en PACA, Pépinières d'entreprises et incubateur industriel Marseille Innovation, réseau Femmes 3000, pôles de compétitivité Solutions Communicantes Sécurisée, etc...).

L'intégration dans cette étude de questions relatives à la personne questionnée (rôle et poste dans l'entreprise, secteur d'activité, formation...) permet également de mieux comprendre les différents enjeux qui peuvent intervenir dans le processus de veille, sa mise en place et son fonctionnement.

Outre l'analyse des pratiques et des comportements en matière de collecte, de veille et de partage d'information, cette étude permet aussi d'identifier les besoins en matière d'information 2.0, mais à la suite de cette étude, les participants pourront bénéficier de préconisation pour faire évoluer leurs pratiques de veille au sein de leurs structures. Le veilleur doit se former non pas à l'utilisation d'un outil, mais à un ensemble de bons procédés qu'il devra lui-même identifier en fonction des caractéristiques intrinsèques de son entreprise. La cartographie des entreprises, des pratiques et des besoins qui découlera de cette étude, devra proposer au veilleur d'adapter sa méthodologie et ses pratiques afin de gagner en performance.

## Bibliographie

---

Belmondo, C. (2008, 3). 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*, pp. 83-107, vol 13.

Bourgeois, T. (2009). Enquête sur l'utilisation des nouveaux outils du Web par les entreprises du Loiret. CCI Loiret.

Deloitte Digital. (2013). *The Social Enterprise : What is mean to be a social Enterprise*.  
<http://deloitteblog.co.za/wp-content/uploads/downloads/2013/04/Enterprise-2.0.pdf>.

Dou, H., & Massari, G. (2001). L'enseignement de l'intelligence compétitive - Une expérience internationale. *Humanisme et Entreprise*, pp. 1-23, n° 5.

Forrester Consulting. (2008). *Vers une collaboration plus efficace*.  
<http://fr.slideshare.net/bsaintorens/enquete-foresster-pour-adobe-sur-les-outils-web-20>.

Gandon, F. (2013). Bridging formal semantics and social semantics on the web. *8th International Workshop on Semantic and Social Media Adaptation and Personalization*. Bayonne.

Jakobiak, F. (1988). *Maîtriser l'information critique*. Éditions d'Organisation.

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

Lesca, H. (2003). *Veille stratégique : la méthode L.E.SCAnning*. Éditions EMS.

Mesguich, V. (2008, 4). Où va la veille ? *Documentaliste-Sciences de l'Information*, pp. 58-69, Vol. 45.

Quoniam, L., & Boutet, C. (2008). Web 2.0, la révolution connectique. *Document numérique*, pp. 133-143, vol 11/1-2.

Scoffoni, P. (2012, 2). Méthodes, techniques et outils. *Documentaliste-Sciences de l'Information*, pp. 8-15.

### **Plan de la communication**

#### 1. Introduction

Définition de la veille en SIC

2. Web 2.0 et la veille (outils, évolutions...) problème et manque de ces outils qu'ils soient gratuits ou payants. l'impact de ces outils sur le métier de veille

Cartographie des outils de veille

#### 3. Notre Etude

- a. Méthodologie utilisée
- b. Problématique : est-ce que les nouveaux outils du web 2.0 ont changé les dispositifs de veille et les comportements des acteurs de veille dans les entreprises ?
- c. Terrain de recherche : analyse du corpus des entreprises
- d. Recueil et Analyse de données

#### 4. Résultats de l'étude

- a. Cartographie des entreprises et des veilleurs
- b. Comportement des veilleurs : évolution, besoins, formation
- c. Analyse des outils utilisés par les veilleurs
- d. Rôle des outils et de l'humain dans le processus de veille
- e. Veille collaborative : mythe ou réalité ?
- f. Matrices outils/besoins/secteur d'activité

#### 5. Discussion / Conclusion