

LA VEILLE INFORMATIONNELLE

QU'EST-CE QUE LA VEILLE ?

Contexte d'utilisation

Le terme est employé de façon courante mais souvent accompagné d'un qualificatif ou d'un terme précisant son champ d'application (veille stratégique, industrielle, technologique, veille d'image, d'opinion...) et avec une intention de promotion d'un service. Le terme est flatteur et donne à l'action auquel il est attribué un aspect de modernité. Il est souvent associé au monde de l'entreprise confrontée à son environnement.

Dans les référentiels des formations en travail social on trouve l'expression « veille sociale ». Il s'agit, dans le cadre de ce module d'apprendre à surveiller l'information sensible en lien avec des préoccupations professionnelles.

Éléments de définition

Éléments de définition : du latin « vigilare » : être vivant, éveillé, attentif, chargé de monter la garde (a donné vigile), état de non sommeil, idée de surveillance, d'observation.

Mais on parle aussi d'état de veille pour un matériel en état d'inactivité (ordinateur). Cet aspect là met l'accent sur le fait que la veille s'opère simultanément à l'activité courante.

Observation et analyse de l'environnement

- pour détecter les enjeux et les opportunités de développement
- Pour nourrir et fonder les décisions

La veille est une démarche volontaire, une façon d'appréhender le monde, un état d'esprit. La pensée est constamment en alerte, prête à capter l'information, établir des relations.

A QUOI CELA SERT-IL ?

Connaître au plus près son environnement de travail pour y être un acteur efficient et prendre les décisions les mieux adaptées à une situation.

Le besoin de veille advient après la démarche de recherche documentaire ayant abouti à la production d'une connaissance sur un sujet. Un premier niveau de maîtrise donne envie d'entretenir et développer la connaissance sur l'évolution du sujet.

La veille réitère la démarche de recherche documentaire mais de façon sélective et ciblée Si cette étape arrive en fin de module c'est qu'elle est la phase d'application de toutes les autres et où se fait le lien prospectif avec une future pratique professionnelle.

La veille dans le domaine du travail social consiste à entretenir et renforcer ses connaissances afin d'étayer une pratique professionnelle :

- évolutions législatives, règlementaires, création de nouveaux dispositifs
- changements dans les droits des usagers, modalités d'accès
- évolution des publics

- repérage des pratiques innovantes

COMMENT S'Y PRENDRE POUR METTRE EN PLACE UN DISPOSITIF DE VEILLE ?

Définir précisément ce que l'on cherche (cf. étapes de la démarche de recherche proposée au départ du module)

Bien connaître les différentes sources de cette information afin de cibler les plus pertinentes.

Les sources humaines :

- **opportunistes** : échanges informels privés et/ou professionnels, rencontres lors d'évènements...
- **averties** : témoins, usagers, collègues, formateurs, experts dans un domaine disciplinaire ou professionnel...

Les sources documentaires textuelles : ouvrages, revues, presse, rapports, études, enquêtes, mémoires professionnels, thèses, rapports d'activité, actes de colloques...

Vous utiliserez ici le fruit du travail des professionnels de l'information (documentalistes, journalistes etc...cf. les différentes ressources sélectionnées pour vous dans ce module)

Les sources techniques :

Les outils de collecte de l'information sur Internet. Ils sont multiples et de nouveaux apparaissent ou disparaissent au fil du temps

Typologie :

- Lettres d'information (newsletters) sur abonnement
- Outils de partage : forums, blogs, réseaux sociaux...
- Gestion de signets : enregistrement de signets en local ou sites de partage de signets (ex : Pearltrees). De nombreux sites proposent des listes organisées de signets (BNF, Encyclopédies, portails...)
- Flux RSS : informations sur les nouveautés diffusées sur un site (de moins en moins utilisés car utilisé en nombre, ils envahissent les messageries)
- Logiciels de surveillance ou d'alerte sur les sites web, ils préviennent des mises à jour
- Services de surveillance à partir de mots clés : une requête préétablie par l'utilisateur est lancée régulièrement et automatiquement (Bing, Google alertes, Yahoo actualités, Soop.it...)

Le veilleur récolte le fruit de la mise en place d'une recherche méthodique et rigoureuse d'information en relation avec les préoccupations qu'il a lui-même définies. Il inscrit sa démarche dans le temps et fait preuve de discernement en présence d'informations sensibles (cf. : stages, informations institutionnelles, personnelles...) pour les utiliser de façon légale et constructive.