

Retour d'expérience sur la veille informationnelle

Témoignage

Par Margot, stagiaire de la session Animacoop Brest, printemps 2019

Après avoir animé pendant 5 ans un réseau de chercheurs en sciences sociales travaillant sur les transformations numériques de la société, Margot travaille de manière indépendante pour former des professionnels de l'action sociale et éclairer des décideurs publics sur les enjeux de l'inclusion numérique. Se tenir au courant de l'actualité des politiques publiques, des initiatives associatives ou privées en général dans le domaine de l'inclusion numérique et plus généralement sur les questions sociales, fait partie de ses besoins professionnels.

Prise au piège de l'obsolescence des outils

Mon histoire avec la veille informationnelle est assez emblématique des difficultés organisationnelles et techniques qui se posent à la plupart des personnes qui doivent se tenir en alerte sur certains sujets (que ce soit pour des raisons professionnelles, pour un engagement bénévole, militant, ou encore que ce soit lié à des activités de loisirs).

Fin des années 2000: Une démarche proactive de veille via les flux RSS

Alors que je préparais une thèse en science sociale, j'avais mis en place, à la fin des années 2000, des flux RSS sur mon navigateur Web (Safari, sous MacIntosh, à l'époque).

J'avais donc collecté dans les favoris de mon navigateur, tous les sites qui constituaient des ressources pour mon sujet de thèse (mais également sur plein d'autres sujets qui me tenaient à cœur et blogs que je souhaitais suivre au quotidien). Certains de ces sites offraient la possibilité de récupérer les données au format RSS, que j'ajoutais donc dans mes favoris, ce qui me permettait, au quotidien de voir automatiquement, depuis la liste de mes favoris, les nouveaux articles parus sur ces sites et blogs.

Tout ceci fonctionnait bon an mal an pour me tenir au courant jusqu'au jour où, incitée en cela par les alertes automatiques de mon MacIntosh, j'ai mis à jour la

dernière version du navigateur Safari. Ma surprise, et même ma colère furent grandes quand je découvris que cette dernière version de Safari ne prenait plus en charge des flux RSS. Il faut dire que la technique des flux RSS n'avait pas pris auprès du grand public : les internautes qui s'étaient saisis de cette fonctionnalité se comptaient plutôt parmi les journalistes, les chercheurs, les documentalistes, etc. Beaucoup d'ailleurs, parmi eux, utilisaient d'autres outils pour gérer leur flux RSS (Netvibes, Google, par exemple). Si bien que la disparition des flux RSS dans la nouvelle version de Safari n'a probablement pas embêté grand monde. La seule solution technique que me proposait Apple pour continuer à suivre tous mes flux RSS était de les intégrer automatiquement dans mon logiciel de gestion des messageries électroniques (Mail, toujours sur Macintosh).

Ce que j'ai fait, mais qui ne m'a pas du tout convenu: gérer ses mails et gérer l'actualisation des sites Web ne relevait pas de la même activité (en tout cas, selon ma logique d'usage de cette époque là), et j'ai fini par cesser de suivre ces flux RSS.

J'ai cessé de suivre mes blogueurs préférés. Apple m'en a privé. Ainsi va la vie numérique.

Années 2010: une réorientation vers d'autres outils de veille

Un usage des infolettres (newsletters)

Pour d'autres sites dont il me fallait suivre l'actualité, j'ai pu m'abonner à leur newsletter, quand ils en proposaient une. C'est aujourd'hui pour moi une manière essentielle de suivre certaines organisations. Pour autant, c'est aussi par ce biais que la surcharge informationnelle me guette : combien de lettres d'information finissent à la poubelle avant que j'aie pu les parcourir, parfois même les ouvrir ?

Une veille par les médias sociaux

Facebook a pris de l'ampleur dans les années qui ont suivi, et c'est aussi devenu une source de veille sur de nombreux sujets qui m'intéressent. Mon compte Facebook, créé en septembre 2007, me servait initialement surtout à prolonger en ligne les échanges avec mes amis proches, et à renouer contact avec des connaissances plus éloignées. Le cercle de mes connaissances s'élargissant avec les années, y compris à des connaissances liées au monde professionnel, l'aspect privé de mes publications s'est amenuisé et je l'ai réduit aujourd'hui au maximum sur le fil de mon actualité. Mon usage de Facebook s'est peu à peu orienté vers une pratique de veille non seulement sur l'actualité personnelle de mes amis et connaissance, mais surtout sur des actualités politiques, sociales, et liées aux domaines qui m'intéressent

professionnellement. Ces publications peuvent être relayées par des personnes faisant partie de mon cercle social, ou bien par des pages Facebook de média, de groupes, organisations, etc.

Je ne relaye moi-même que très peu de publications (et en publie directement encore moins), et ce en raison d'une volonté de ne pas trop en dire sur moi auprès d'un cercle large de personnes (environ 420 "amis" Facebook, dont la majeure partie ne sont pas à proprement parler des "amis").

En ce sens, je n'ai pas fait le choix d'utiliser Facebook comme une vitrine professionnelle en devenant moi-même un relai d'informations sur mon domaine d'expertise, ce qui aurait pu être un moyen de m'affirmer comme personne ressource sur ces sujets. C'est aussi parce qu'il m'a semblé que faire ce choix nécessiterait une discipline de veille à laquelle je n'étais pas capable de m'astreindre.

Un temps, je me suis crue obligée pour des raisons professionnelles, d'ouvrir un compte Twitter. L'angoisse m'étreignait chaque fois que je me connectais à mon compte : alors que mon activité professionnelle exige de suivre constamment l'information dans mon domaine, le flux ininterrompu de tweets ne faisait que révéler mon incapacité à les suivre, même dans l'hypothèse où j'aurais décidé de passer ma vie devant Twitter.

Comment devais-je, pouvais-je participer à ces discussions, qui me semblaient plus (faute d'en comprendre les codes) des monologues ? J'ai finalement accepté que Twitter n'était pas pour moi et que je ratais certainement des choses très intéressantes en ne m'y connectant pas, mais qu'on ne pouvait pas être partout, et suivre tout. Le constat de cette surcharge d'informations constamment actualisées vaut également pour Facebook, mais l'usage de ce dernier média social répondant également à des besoins de sociabilités plus personnelles, il me semble que j'ai mieux appris à doser son utilisation.

D'une démarche pro-active au doute et à la culpabilité...

En somme, évoquer le terme de "veille informationnelle" me plonge instantanément dans un vertige de culpabilité et d'impuissance : je n'ai jamais réinstallé de gestionnaire de flux RSS (d'ailleurs les développeurs Web ont souvent cessé de proposer des flux) et je ne travaille pas à la "curation", sur mes thèmes professionnels.

Je voudrais lire plus les journaux (un ou deux hebdo, des quotidiens de temps en temps, un mensuel, en diversifiant autant que possible et écouter au moins trois fois par semaine le journal à la radio), mais je suis loin du compte.

Comment sortir de cette situation ?

Première étape : Il me semble tout d'abord important de reconnaître que nous faisons tous de la veille informationnelle, comme Monsieur Jourdain fait de la prose. Nous lisons (au moins parfois) des journaux ; nous parlons avec nos collègues, notre famille, nos amis, nos voisins, etc. ; nous sommes souvent sur les réseaux socio-numériques (Facebook ou autre), nous écoutons la radio, regardons la télévision, etc.

Deuxième étape : se demander pourquoi faire de la veille informationnelle, et sur quels sujets. Nous devrions tous sortir de notre scolarité avec la conviction qu'il est important de se tenir informé de notre environnement social (de l'échelle la plus locale, au monde entier) pour pouvoir exercer sa citoyenneté. L'école doit aussi nous armer de la capacité à se tenir informé (savoir lire bien sûr, mais savoir identifier les sources, juger de leur degré de partialité, de fiabilité, etc.).

Parce que nous avons une passion, des passions, un métier, des activités associatives, peut-être militantes, nous sommes aussi conduits par la vie à nous intéresser à certains sujets plus qu'à d'autres. Et il est parfois important de se tenir au courant sur ces actualités. Se demander pourquoi le faire peut être une étape utile : je dois me tenir informée sur tel sujet pour agir en conséquence, pour continuer à échanger avec les autres, parce que je suis en position d'informer d'autres personnes, qui elles-même agiront en conséquences, etc. Il peut même y avoir derrière ce besoin de veille un enjeu d'image et de communication: on peut faire de la veille pour les autres en relayant publiquement les sujets sur lesquels on souhaite se placer pour faire valoir une position d'expertise (selon que le sujet est plus ou moins pointu).

Troisième étape : Une fois ces besoins identifiés, il est utile de prendre un temps pour identifier les sources d'information sur les sujets qui nous intéressent, celles qu'on ne peut pas se permettre de rater, et de concevoir la meilleure manière les suivre en fonction des outils que l'on a à sa disposition et de son organisation personnelle : par exemple faut-il s'abonner à une newsletter ?

Il faut aussi, pour tout un pan des informations que l'on aura pas la capacité de suivre, se dire que l'on saura comment trouver l'information quand on en aura besoin et savoir que l'on peut compter sur telle ou telle personne, le jour où l'on aura besoin de se (re)mettre à jour sur certains sujets.

Et pour conclure...

Peut-être nous faut-il savoir vivre avec la honte quand on est pris en flagrant délit d'ignorance sur un sujet que l'on est censé maîtriser, ou mieux encore : assumer, et se débarrasser de la honte. Remercier la personne qui vous sort de l'ignorance. Après tout, elle vous aide dans votre veille informationnelle !

Auteur de la fiche

Margot Beauchamps

Licence d'utilisation la ressource

CC BY SA

Cette fiche est elle un brouillon ?

- Non