

Projet de veille pour la Bibliothèque Braille Romande et livre parlé (BBR) : analyse des besoins et proposition d'un dispositif adapté



**Travail de Bachelor réalisé par :
Natasha VUKANOVIC**

**Sous la direction de :
Alexandre BODER, chargé d'enseignement HES**

Yverdon-les-Bains, 25 juillet 2018

**Information documentaire
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

Déclaration

Ce travail de Bachelor est réalisé dans le cadre du Bachelor en Sciences de l'information de la Haute école de gestion de Genève.

L'étudiante accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité.

L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans ce travail, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteure, ni celle de l'encadrant.

« J'atteste avoir réalisé le présent travail sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Yverdon, le 25 juillet 2018

Natasha Vukanovic

Remerciements

Je tiens à remercier les personnes suivantes, qui ont rendu possible la réalisation de ce travail :

Monsieur Cédric Rérat pour m'avoir accordé sa confiance dans la réalisation de ce mandat.

Monsieur Philippe Cosandey, adjoint de Monsieur Rérat, pour sa participation active dans l'encadrement du travail.

Monsieur Alexandre Boder, mon conseiller pédagogique, pour son aide et son enthousiasme tout au long de notre collaboration.

Je remercie aussi l'ensemble de l'équipe de la Bibliothèque Braille Romande et livre parlé pour son soutien, mais aussi pour sa coopération lors des différentes étapes du travail : Monsieur Graziano Baratti, Madame Diana Da Costa Oliveira, Monsieur Carlos Dos Santos Martins, Madame Corinne Favre, Madame Valérie Bolay, Monsieur Christophe Rossier et Monsieur Didier Chatenoux. Leur bonne humeur ainsi que leur curiosité ont été très bénéfiques tout au long du projet.

Madame Thi Hanh Fleuret, collaboratrice aveugle, qui m'a aidée lors de la phase de test des outils de veille. Sa disponibilité et sa bonne humeur ont été très appréciées durant l'ensemble du travail.

Madame Paula Toro, pour la relecture du présent travail. Son soutien a été très apprécié et, surtout, sa confiance en moi.

Madame Inès Botequilha, pour ses corrections, mais également pour son soutien tout au long de cette période.

Un remerciement pour toute ma famille et tous mes amis pour leurs encouragements, mais aussi pour leur soutien durant ces quatre années de formation.

Et un remerciement tout particulier à Madame Sladjana Mrdakovic qui a toujours cru en moi et qui m'a poussée à me dépasser tout au long de mes études.

Résumé

Ce Travail de Bachelor est réalisé pour la Bibliothèque Braille Romande et livre parlé (BBR) à Genève, un service de l'Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants (ABA).

La BBR a identifié un besoin au niveau de la surveillance des nouvelles technologies. Actuellement, aucun système de veille n'est mis en place à la bibliothèque. Pour y remédier, le mandat a été confié à une étudiante de la Haute école de gestion. L'objectif est de proposer une solution adaptée aux attentes des collaborateurs en matière d'information.

Pour réaliser ce mandat, il a fallu passer par plusieurs étapes. Tout d'abord, établir un état de l'art sur les pratiques de la veille. Deuxièmement, comprendre le contexte de l'institution qui est très riche. Ensuite, analyser les attentes de celle-ci face à l'information. Ensuite, tester des outils de surveillance avec l'aide d'une collaboratrice aveugle. Et pour terminer, établir des recommandations adaptées aux attentes du mandant.

L'analyse des besoins passe par des interviews des collaborateurs, mais aussi par l'envoi d'un questionnaire à ces mêmes personnes. Une fois les données collectées, les attentes de tous les répondants seront prises en compte pour l'établissement d'une série de recommandations.

La phase de test est la plus importante dans ce travail. Son importance est liée au fait que l'accessibilité ne peut être vérifiée par l'auteure de ces lignes. En effet, étant une personne voyante, il est difficile d'évaluer les outils sans l'aide d'une personne empêchée de lire. La personne chargée de cette évaluation est une collaboratrice aveugle de l'organisation mandataire.

Tout l'enjeu de ce travail est de trouver une solution qui puisse être utilisée par des collaborateurs aveugles. L'accessibilité est une notion très importante pour l'auteure du présent travail.

Ce travail permettra au mandant d'avoir un outil clé en main pour l'aide de la prise de décision et par conséquent le guider dans les choix adaptés au contexte spécifique d'une telle institution.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Table des matières.....	iv
Liste des tableaux	vii
Liste des figures.....	vii
1. Introduction.....	1
1.1 Contexte.....	1
1.2 Mandat	2
1.3 Objectifs.....	2
1.4 Méthodologie générale	2
2. État de l’art.....	4
2.1 Introduction à la veille	4
2.1.1 Définition.....	4
2.1.2 L’avantage de la veille pour les organisations	4
2.1.3 Cycle de veille	4
2.1.4 Outils de veille.....	5
2.1.4.1 Méthode « push » et « pull »	5
2.1.4.2 Typologie des outils de veille	5
2.1.4.2.1 Les agrégateurs de flux RSS.....	5
2.1.4.2.2 Les agents d’alerte	6
2.1.4.2.3 Les agents de surveillance	6
2.1.4.2.4 Les outils de bookmarking et de capitalisation	7
2.1.4.2.5 Les outils de curation et de diffusion	7
2.1.4.2.6 Les plateformes multifonctionnelles	7
2.1.4.2.7 Les services d’automatisation	8
2.1.4.2.8 Les outils de visualisation et de traitement des données	8
2.1.5 Typologie de la veille.....	8
2.1.5.1 La veille technologique.....	8
2.1.6 Veille interne et externe.....	9
3. Analyse de l’existant	10
3.1 Contexte de la BBR.....	10
3.1.1 ABA.....	10
3.1.1.1 BBR	11
3.1.1.2 CCA	11
3.1.1.3 CIR	12
3.1.1.4 Foyer du Vallon	12
3.2 Existant.....	12
3.2.1 Partage de l’information	12
3.2.1.1 Problématique	12
4. La veille dans le cadre d’une bibliothèque spécialisée.....	14

4.1	Audit de veille.....	14
4.1.1	Définition.....	14
4.1.2	Les objectifs	14
4.1.3	Les moyens.....	14
4.1.3.1	Interviews des collaborateurs.....	15
4.1.3.1.1	Résultats obtenus	16
4.1.3.1.2	Questions posées en présentiel	16
4.1.3.1.3	Questionnaire Google Forms	17
4.1.3.2	Interviews des partenaires de la BBR	27
4.1.3.2.1	BSR.....	27
4.1.3.2.2	UCBA.....	28
4.1.3.2.3	SBS.....	28
4.1.3.2.4	Résultats obtenus	28
4.1.4	Conclusions	29
5.	Proposition d'un dispositif adapté pour la BBR	30
5.1	Analyse des besoins.....	30
5.1.1	Expression des besoins des collaborateurs.....	30
5.1.2	Le cahier des charges du projet	30
5.2	Sensibilisation des collaborateurs	30
5.3	Cycle de veille	31
5.3.1	Le ciblage	31
5.3.2	Le sourcing	32
5.3.2.1	Les types d'information	32
5.3.2.2	Les sources	32
5.3.2.3	Le plan de veille.....	32
5.4	Choix des outils	33
5.4.1	Les critères de sélection.....	33
5.4.2	Sélection des outils	34
6.	Analyse des outils	39
6.1	Méthodologie.....	39
6.2	Grille d'évaluation	39
6.3	Présentation des outils retenus	40
6.3.1	The Old Reader	40
6.3.1.1	Analyse de Thi Hanh Fleuret.....	41
6.3.1.2	Analyse de Natasha Vukanovic.....	41
6.3.2	RSSOwl	42
6.3.2.1	Analyse de Thi Hanh Fleuret.....	42
6.3.2.2	Analyse de Natasha Vukanovic.....	43
6.3.3	Alerti.....	44
6.3.3.1	Analyse de Thi Hanh Fleuret.....	44
6.3.3.2	Analyse de Natasha Vukanovic.....	45
6.3.4	elCurator	46
6.3.4.1	Analyse de Thi Hanh Fleuret.....	46
6.3.4.2	Analyse de Natasha Vukanovic.....	47
7.	Recommandations	49

7.1 Outils.....	49
7.1.1 The Old Reader	49
7.1.2 RSSOwl	49
7.1.3 Alerti.....	49
7.1.4 elCurator	49
7.1.4.1 Conclusion.....	50
7.2 Organisation du dispositif de veille	50
7.2.1 Le ciblage	50
7.2.2 Le sourcing	50
7.2.3 La collecte.....	50
7.2.4 Le traitement.....	51
7.2.5 La diffusion.....	51
7.3 Proposition de scénarios pour le suivi de la veille	51
7.3.1 Scénario numéro 1	51
7.3.2 Scénario numéro 2.....	52
7.3.3 Scénario numéro 3.....	52
7.3.3.1 Conclusion.....	52
7.4 Évolution du dispositif.....	53
7.4.1 À court terme	53
7.4.2 À moyen terme.....	53
7.4.3 À long terme.....	53
8. Conclusion	54
Bibliographie	55
Annexe 1 : Questionnaire pour les collaborateurs de la BBR.....	57
Annexe 2 : Questionnaire pour les partenaires	60
Annexe 3 : Capture d'écran du logiciel « The Old Reader »	61
Annexe 4 : Capture d'écran du logiciel « RSSOwl »	62
Annexe 5 : Capture d'écran du logiciel « Alerti »	63
Annexe 6 : Capture d'écran du logiciel « elCurator »	64

Liste des tableaux

Tableau 1 : Plan de veille	33
Tableau 2 : Liste des outils non retenus avant les tests.....	34
Tableau 3 : Liste des outils non retenus après les tests	36
Tableau 4 : Critères d'évaluation des outils	39
Tableau 5 : Analyse de l'outil The Old Reader.....	41
Tableau 6 : Analyse de l'outil RSSOwl	43
Tableau 7 : Analyse de l'outil Alerti.....	45
Tableau 8 : Analyse de l'outil elCurator	47

Liste des figures

Figure 1 : Schéma explicatif de la structure de l'ABA	10
Figure 2 : Composition de l'échantillon	15
Figure 3 : Résultats de la question 1	17
Figure 4 : Résultats de la question 2	18
Figure 5 : Résultats de la question 3	18
Figure 6 : Résultats de la question 3.1	19
Figure 7 : Résultats de la question 3.2	20
Figure 8 : Résultats de la question 4	21
Figure 9 : Résultats de la question 4.1	21
Figure 10 : Résultats de la question 4.2	22
Figure 11 : Résultats de la question 5	23
Figure 12 : Résultats de la question 5.1	24
Figure 13 : Résultats de la question 5.2	24
Figure 14 : Résultats de la question 6	25
Figure 15 : Résultats de la question 6.1	26
Figure 16 : Résultats de la question 6.2	26
Figure 17 : Résultats de la question 6.3	27
Figure 18 : Schéma du cycle de veille	31

1. Introduction

Le mandat est réalisé pour la Bibliothèque Braille Romande et livre parlé à Genève (BBR), un service de l'Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants (ABA).

L'ABA est divisée en quatre services qui proposent diverses prestations : la Bibliothèque Braille Romande et livre parlé (BBR), le Centre de Compétences en Accessibilité (CCA) et le Centre d'Information et de Réadaptation (CIR), ainsi que le Foyer du Vallon, EMS pour personnes âgées aveugles ou malvoyantes. Le CIR, le CCA, la BBR et le Foyer du Vallon s'appuient sur les compétences de 127 professionnels des domaines bibliothécaire, médical et social aussi sur l'engagement de plus d'une centaine de bénévoles (Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants, 2010).

La BBR a, depuis 1902, pour :

« Mission de permettre aux personnes empêchées de lire de tous âges d'accéder à la littérature en français. Elle propose à ses abonnés une grande diversité d'ouvrages sous forme tactile (braille) ou audio au standard DAISY (CD et textes en téléchargement) » (Association pour le bien des aveugles et malvoyants, 2010)

Ladite institution propose aussi un service individualisé d'adaptation de textes à la demande. Tous les documents de la BBR sont produits par des professionnels en étroite collaboration avec des bénévoles expérimentés. Elle entretient des collaborations nationales et internationales avec des établissements analogues et s'efforce de suivre l'évolution des nouvelles technologies. (Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants, 2010)

Le présent travail sera divisé en 8 parties.

Celle initiale permettra d'introduire le mandat puis, dans un second temps, un état de l'art sera présenté en expliquant de manière théorique la veille et ses enjeux.

La troisième partie sera consacrée à l'analyse de l'entreprise et de ses pratiques actuelles. L'audit de veille, qui sera réalisé en expliquant les différentes étapes ainsi que les résultats obtenus, suivra.

Le cinquième chapitre abordera l'analyse des besoins, la sensibilisation des collaborateurs face à la veille, ainsi que le choix des outils. Directement liée, une sixième étape sera consacrée à l'analyse des outils, notamment en présentant la grille d'évaluation ainsi que les outils retenus après la phase de test.

Une septième partie présentera les recommandations pour la bibliothèque au niveau des outils, l'organisation du dispositif de surveillance. Puis, une partie sera consacrée aux scénarios envisageables dans le cadre de cette mise en place, puis à l'évolution du dispositif.

Au terme de cette démarche, la dernière partie abordera les conclusions finales de ce travail.

1.1 Contexte

Une réflexion stratégique, demandée par la direction et le comité de l'ABA, a été menée par tous les collaborateurs de la bibliothèque et a abouti à un plan d'action stratégique au printemps 2017 (Bibliothèque Braille Romande et livre parlé, 2017). Le thème de la veille,

sans être présenté comme un élément prépondérant de la réflexion initiale, a été évoqué. En effet, un besoin a été identifié, puisque la veille n'a jamais été pratiquée de manière coordonnée dans l'institution. Le mandat touchera les trois secteurs de la bibliothèque : les services aux usagers, la production audio ainsi que la production braille et textuelle.

1.2 Mandat

Il consiste à formuler des pistes de réflexion pour l'installation future d'un système de surveillance qui touchera la globalité de la BBR. Comme la veille n'est pas présente dans les pratiques de l'organisation, il s'agit dans un premier temps d'analyser l'environnement de la bibliothèque, ce qui comprend l'analyse de l'existant ainsi que celle des besoins. Dans un second temps, il s'agit de procéder au test de divers outils de veille qui auront été sélectionnés au préalable. Ceci permettra d'aboutir aux recommandations quant à l'implantation d'un tel système.

1.3 Objectifs

Pour mener à bien la réalisation de ce projet et aussi correspondre aux attentes du mandant, un certain nombre d'objectifs ont été fixés :

1. Analyser les besoins en information de la BBR
 - a. Mener des entretiens avec les collaborateurs
 - b. Collecter des données institutionnelles pour comprendre le contexte de la bibliothèque
2. Capitaliser les pratiques de la veille des institutions similaires
 - a. Établir un état de l'art
 - b. Contacter les institutions similaires afin de connaître leurs pratiques de la veille
 - c. Analyser les informations collectées pour en tirer des conclusions
3. Évaluer les possibilités d'implantations d'un système de veille
 - a. Établir des critères de sélection
 - b. Lister les critères d'observation
 - c. Tester les outils de veille
 - d. Rédiger des recommandations

1.4 Méthodologie générale

Pour mener à bien la réalisation de ce projet, divers moyens ont été utilisés. Ceux-ci ont été plus ou moins importants tout au long du travail. Il y a, par exemple, la revue de la littérature relative, les entretiens en présentiel avec les collaborateurs de la BBR, les contacts par mail – pour cause de la distance géographique entre les interlocuteurs et l'auteure – et, enfin, l'aspect pratique.

Dans un premier temps, il est important de se documenter sur le sujet : qu'est-ce qui a déjà été fait ? De quelle manière ? Dans quel(s) type(s) de structure(s) ?

Qui plus est, la veille étant un sujet très vaste, il a fallu délimiter très rapidement le périmètre du travail à effectuer.

Après la phase de documentation sur le sujet, des entretiens non-directifs en face à face avec les collaborateurs de la BBR seront effectués. Ceci dans l'intention de définir les besoins en informations de chacun d'entre eux dans l'exercice de leur profession au quotidien, mais également de parfaire notre connaissance du terrain.

Certaines parties prenantes dans ce travail seront contactées par courriel. En effet, la distance géographique ne permet pas de se rendre aisément sur place pour poser les quelques questions relatives au sujet traité dans le présent écrit.

Ces diverses démarches ont pour finalité d'atteindre l'un des objectifs poursuivis qui est de proposer des recommandations pour la BBR. Ceci implique de tester des outils de surveillance pour analyser ce qui peut correspondre aux attentes du mandant. Ces derniers seront testés avec l'aide d'une collaboratrice aveugle.

2. État de l'art

Ayant pour ambition d'apporter des précisions quant à la notion de veille, qui est la base même de ce travail, il est important de définir ce que cela recouvre. Ce chapitre en présentera donc les nombreux aspects afin d'apporter un éclairage sur cette pratique méconnue, voire floue.

2.1 Introduction à la veille

2.1.1 Définition

Qu'est-ce que la veille ? Il s'agit d'une question que l'on se pose bien souvent quand le terme est évoqué. Chacun a sa définition personnelle ainsi que sa vision de celle-ci.

Dans un contexte plus normalisé, la définition de l'Association Française de Normalisation (AFNOR) explicite que c'est une « Activité continue et en grande partie itérative visant à une veille active de l'environnement technologique, commercial, etc., pour en anticiper les évolutions » (Chardon 2014, p. 20)

2.1.2 L'avantage de la veille pour les organisations

Dans la littérature, il existe un grand nombre d'ouvrages sur la théorie de la veille ainsi que les retours d'expériences quant aux pratiques de la mise en place d'un tel système.

L'objectif de tous ces résultats d'expériences et de ces ouvrages théoriques est de donner des clés aux décideurs à la tête des entreprises afin de garantir une stratégie adéquate pour l'avenir de leur société.

D'après Laurent Hermel (2007, p. 2) :

« La veille apparaît donc comme un avantage concurrentiel, un facteur de compétitivité, voire un facteur clé de succès pour certaines entreprises particulièrement menacées ».

Ceci permettra à une organisation d'avoir un moyen d'anticipation de possibles hypothétiques et donc d'en envisager les causes, conséquences et réponses à apporter.

2.1.3 Cycle de veille

Dans son article « Les 5 étapes de la veille », Nadège Delalieu (2013) présente les 5 étapes de la surveillance :

- Le ciblage ou stratégie
- Le sourcing (identification des sources)
- La collecte et la sélection d'informations
- L'analyse et la synthèse
- La diffusion

Ces différentes étapes seront abordées dans la suite du travail et seront appliquées dans un cas concret, à savoir celui de l'institution mandataire.

2.1.4 Outils de veille

2.1.4.1 Méthode « push » et « pull »

Il y a deux méthodes distinctes pour accéder à l'information :

- La méthode « push » vise à apporter l'information jusqu'à l'utilisateur. Les données sont envoyées sur l'outil de surveillance grâce aux paramètres prédéfinis.
- La méthode « pull » consiste à aller chercher l'information soi-même. L'utilisateur effectue lui-même les recherches sur la source choisie.

De manière générale, la méthode « push » est à privilégier même si la méthode « pull » représente un avantage dans certains cas (Gaudion 2013, p. 4). Comme défini plus haut, la méthode « pull » consiste à aller chercher l'information soi-même ce qui demande un investissement en temps pour la recherche.

2.1.4.2 Typologie des outils de veille

Dans son catalogue, Raphaël Rey (2015) donne une définition de la typologie des outils suivants :

- Les agrégateurs de flux RSS
- Les agents d'alerte
- Les agents de surveillance
- Les outils de bookmarking et de capitalisation
- Les outils de curation et de diffusion
- Les plateformes multifonctionnelles
- Les services d'automatisation
- Les outils de visualisation et de traitement de données

Pour chacune de ces catégories, l'auteure propose des dispositifs qui correspondent à la typologie définie. Ce catalogue a aussi été utilisé pour la sélection de ceux qui seront évalués lors de la phase de test.

2.1.4.2.1 Les agrégateurs de flux RSS

Outils servant à lire et à gérer les flux RSS

Utilisations :

- Lecture des flux RSS provenant des sites auxquels nous sommes abonnés
- Centralisation des résultats de notre surveillance en récupérant les flux d'autres outils
- Diffusion des résultats de notre veille sous forme de flux RSS

Dans le cadre de notre projet, les outils suivants correspondants aux critères susmentionnés ont été sélectionnés :

- Tiny Tiny RSS
- The Old Reader
- Feedly

- Inoreader
- MS Outlook
- RSSOwl
- Wysigot

2.1.4.2.2 *Les agents d'alerte*

Ces outils permettent de surveiller la globalité d'une source (web, banque de données, etc.) et envoient des notifications lorsqu'un changement est détecté sur la base d'une équation de recherche.

Utilisations :

- Permet de découvrir de nouvelles sources concernant un sujet
- Suivre l'actualité ainsi que les tendances sur un sujet
- Permet de gérer la e-réputation d'une institution (ce qui se dit sur nous)
- Être informé des actualités liées aux clients, aux concurrents ainsi qu'aux partenaires
- Contrôler la visibilité de nos activités sur internet (est-ce que les alertes mises en place renvoient à nos propres publications ?)
- Protéger nos contenus

Dans le cadre de notre projet, les outils suivants correspondants aux critères susmentionnés ont été sélectionnés :

- Mention
- Alerti

2.1.4.2.3 *Les agents de surveillance*

Ils permettent de surveiller les modifications sur les pages web.

Utilisations :

- Surveillance des pages qui n'ont pas de flux RSS
- Conformément aux fonctionnalités proposées par l'outil, donne la possibilité de repérer les apparitions de termes spécifiques sur une page
- Conformément aux fonctionnalités proposées par l'outil, offre la possibilité d'être informé rapidement des modifications sur une page

Dans le cadre de notre projet, les outils suivants correspondants aux critères susmentionnés ont été sélectionnés :

- Copernic Tracker
- Diphur
- Website Watcher
- WatchThatPage
- Distill
- Feed43

2.1.4.2.4 *Les outils de bookmarking et de capitalisation*

À la base, tous les outils de ce type proposent au minimum l'enregistrement des signets des pages web.

Utilisations :

- Enregistrement des sources intéressantes pour nos recherches
- Conformément aux fonctionnalités proposées par l'outil, permet l'analyse, le traitement, l'annotation des contenus
- Conformément aux fonctionnalités proposées par l'outil, permet la diffusion des contenus ainsi que des listes de sources

Dans le cadre de notre projet, les outils suivants correspondants aux critères susmentionnés ont été sélectionnés :

- Diigo
- Evernote

2.1.4.2.5 *Les outils de curation et de diffusion*

Ceux-ci offrent la diffusion, mais aussi la mise en valeur des résultats de la surveillance.

Utilisations :

- Diffuser les résultats auprès de notre public cible
- Mise en valeur des résultats obtenus par le biais de la surveillance
- Création de buzz grâce aux contenus viraux
- Trouver de nouvelles sources à suivre grâce à la contribution des autres utilisateurs

Dans le cadre de notre projet, les outils suivants correspondants aux critères susmentionnés ont été retenus :

- Scoop.it
- elCurator
- Storify

2.1.4.2.6 *Les plateformes multifonctionnelles*

Ces outils regroupent plusieurs fonctionnalités des catégories précédentes, comme par exemple, les agrégateurs de flux, la diffusion ou encore la curation.

Dans le cadre de notre projet, les outils suivants correspondants aux critères susmentionnés ont été sélectionnés :

- SocialPilot
- Sprout Social
- Netvibes
- Hootsuite

2.1.4.2.7 Les services d'automatisation

Ces outils offrent la possibilité d'automatiser des actions et plus particulièrement de connecter des applications. Leur utilité réside dans le traitement des données, mais aussi dans la coordination de plusieurs logiciels.

Aucun outil correspondant à cette définition n'a été sélectionné, voici toutefois quelques exemples :

- IFTTT
- Zapier

2.1.4.2.8 Les outils de visualisation et de traitement des données

Ces outils ne sont pas uniquement conditionnés à la veille. Ils permettent de faciliter la visualisation des données. Ils proposent aussi de créer des graphiques très parlants.

Aucun outil correspondant à cette définition n'a été sélectionné, voici toutefois quelques exemples :

- Datawrapper
- Gephi
- Piktochart
- Wordle
- Informus

Il existe un grand nombre d'outils pour toutes les catégories. L'auteure a fait le choix de présenter uniquement ceux qui ont été utilisés pour les évaluations.

2.1.5 Typologie de la veille

Afin de mieux comprendre les quelques types de veilles, ci-dessous, un descriptif de celles-ci sera abordé.

Un type de veille a été choisi afin de décrire l'orientation donnée dans le cas de la BBR. La veille technologique est très importante pour assurer un suivi des évolutions des nouvelles technologies dans le domaine du handicap visuel.

Bien entendu, il existe une grande variété de types de veille comme la veille stratégique, la veille commerciale, la veille concurrentielle, et bien d'autres. Dans le point, ci-dessous, sera uniquement présentée la veille technologique, il s'agit du point de départ de ce travail. La veille technologique touche l'intégralité des services de la bibliothèque. Nous avons donc axé l'ensemble du travail sur cet aspect précis.

2.1.5.1 La veille technologique

La veille technologique est entendue de la manière suivante : « Il s'agit de l'activité en œuvre pour l'entreprise pour suivre les évolutions susceptibles d'influer sur le devenir de son métier » (Rouach 2010, p. 18). La finalité de celle-ci est de prévenir les entreprises des nouvelles évolutions et tendances dans un domaine spécifique afin d'aider à la prise de décision pour l'avenir de l'institution.

2.1.6 Veille interne et externe

Deux possibilités s'offrent aux entreprises, soit une veille interne ou une veille externe. La surveillance interne se fait dans les locaux de l'entreprise par le ou les veilleurs. Elle implique aussi une formation du personnel ou d'engager une personne chargée de veille. Pour la surveillance externe, l'intégralité de la veille sera sous-traitée par une entreprise externe. L'organisation externe devra transmettre des livrables, comme une newsletter, un rapport contenant toutes les données nécessaires pour l'entreprise mandataire. L'avantage de l'externalisation est de pouvoir apporter un regard neuf sur l'entreprise ainsi que des conseils pour la mise en place de son système de surveillance. (Hermel 2007, p. 22)

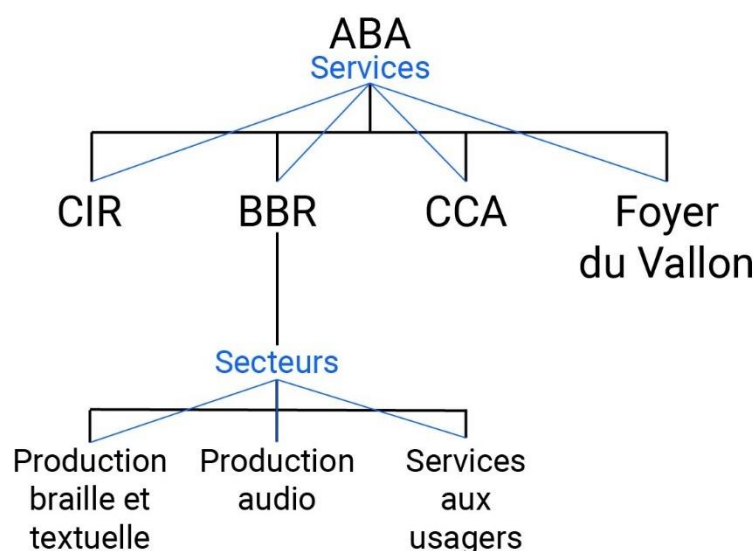
Après avoir fait un détour par la définition de ce que nous pouvons nommer un système et par les diverses entrées et mises en pratique de la veille, intéressons-nous à ce qu'il en est dans la réalité de la BBR.

3. Analyse de l'existant

3.1 Contexte de la BBR

La BBR évolue dans un contexte très riche. Cette partie sera consacrée à la présentation de l'ABA ainsi que ses quatre services. Pour mieux comprendre le fonctionnement de ces derniers, les missions de chacun seront détaillées dans la partie dédiée. L'image ci-dessous expose de manière schématisée l'organisation de l'ABA. Celle-ci a été réalisée par l'auteure de ce travail.

Figure 1 : Schéma explicatif de la structure de l'ABA



Comme le travail porte sur la BBR, le schéma ci-dessus montre, de manière claire, l'intégralité des services de l'ABA ainsi que les secteurs de la bibliothèque. Chacun de ces services a des missions qui lui sont propres. Celles-ci seront présentées dans la suite du chapitre, la partie consacrée à la bibliothèque sera plus développée que celles des autres services, étant donné qu'elle est le noyau de ce travail. L'auteure ne s'est pas occupée d'analyser les autres services de l'association dans le détail. En effet, le mandant du présent travail est la BBR et non l'ensemble de l'association. C'est pour cette raison que les missions sont uniquement présentées dans les parties consacrées aux services correspondants.

3.1.1 ABA

Pour présenter l'ABA, voici ci-dessous les missions de l'association :

« L'ABA est une association genevoise privée à but non lucratif, créée en 1901. Elle a pour vocation d'améliorer la qualité de vie, l'intégration et l'autonomie des personnes en situation de handicap visuel résidant à Genève. L'association conseille les personnes concernées, leurs proches et mène une action de sensibilisation auprès du grand public. Elle est aussi active à travers le réseau médico-social et politique genevois et veille à promouvoir les intérêts des personnes aveugles et malvoyantes. »
(Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants, 2010)

3.1.1.1 BBR

La BBR a elle aussi ses propres missions, qui sont citées ci-dessous :

« Depuis 1902, la Bibliothèque Braille Romande et livre parlé a pour mission de permettre aux personnes empêchées de lire de tous âges d'accéder à la littérature en français. Elle propose à ses abonnés une grande diversité d'ouvrages sous forme tactile (braille) ou audio au standard Daisy (CD et textes en téléchargement).

La bibliothèque propose également un service individualisé d'adaptation de textes à la demande.

Tous les documents de l'ABA/BBR sont produits par des professionnels en étroite collaboration avec des bénévoles expérimentés.

La bibliothèque entretient des collaborations nationales et internationales avec les établissements analogues et s'efforce de suivre l'évolution des nouvelles technologies » (Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants, 2010)

La BBR est aussi divisée en trois secteurs : la production braille et textuelle, la production audio et les services aux usagers.

Ensuite, chaque secteur se trouve sous-divisé en corps de métier variés comme les bibliothécaires, les agents en information documentaire, les techniciens du son et les transcriptrices braille. Nous pouvons constater que la bibliothèque est composée d'une grande variété de fonctions.

Voici la liste des fonctions de ses collaborateurs :

- Des bibliothécaires
- Des agents en information documentaire
- Des techniciens audio
- Des collaborateurs aveugles qui sont réceptionnistes ainsi qu'expert braille
- Des transcriptrices braille et production de textes accessibles

Nous pouvons déjà constater la variété de la nature des informations dont pourraient avoir besoin les collaborateurs pour l'exercice de leurs activités.

La bibliothèque est composée de 15 collaborateurs (Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants, 2010) répartis entre les trois secteurs de celle-ci. Deux collaborateurs travaillent à temps complet alors que les treize autres travaillent à temps partiel.

3.1.1.2 CCA

Un autre service de l'ABA a vu le jour en octobre 2015, le CCA, dont voici les missions spécifiques :

« L'Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants (ABA) fait de l'accessibilité sa priorité et a créé le Centre de Compétences en Accessibilité (CCA). Ce service est entièrement dévolu à l'accessibilité sous toutes ses formes. Il s'implique dans un travail à long terme de sensibilisation et de formation pour favoriser l'inclusion des personnes aveugles ou malvoyantes dans la cité. » (Centre de Compétences en Accessibilité, 2018)

3.1.1.3 CIR

Ici, seront présentées les missions du CIR :

« L'ABA/CIR offre des prestations à toute personne ayant une atteinte visuelle, quel que soit son âge, résidant sur le territoire genevois ou y étant scolarisé, en formation ou en activité professionnelle.

L'objectif vise à favoriser l'intégration sociale, familiale, scolaire, préprofessionnelle et professionnelle de la personne.

L'activité de l'ABA/CIR contribue à réduire les situations de handicap grâce à une meilleure prise en compte des déficiences visuelles et de leurs conséquences. Elle s'inscrit dans le réseau socio-sanitaire genevois.

Pour mener à bien sa mission, l'ABA/CIR s'appuie sur les compétences d'ergothérapeutes spécialisés dans le domaine du déficit visuel et sur celles des assistants sociaux. » (Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants, 2010)

3.1.1.4 Foyer du Vallon

Le dernier service présenté dans cette liste a pour missions :

« Le Foyer du Vallon est un établissement médico-social, qui propose aux personnes âgées aveugles ou malvoyantes un accompagnement favorisant l'autonomie dans un environnement sécurisant et stimulant. Le Foyer propose aussi plusieurs services adaptés et spécialisés aux besoins de chaque résident.

Les responsables du Foyer du Vallon sont conscients que la vieillesse peut être vécue différemment par tous, et c'est pour cela qu'ils accordent une écoute personnalisée à chacun. L'accueil et l'hébergement sont adaptés pour favoriser une vie sociale épanouie, tournée vers les autres, la famille et les proches. » (Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants, 2010)

Traitant ici de l'intégration d'un système de surveillance, nous devons dès à présent approcher la matérialité de notre environnement de recherche.

3.2 Existant

Dans cette partie sera abordé tout l'aspect de ce qui existe déjà au sein de la bibliothèque au niveau du partage de l'information ainsi que la problématique qui en ressort. Ces conclusions se basent sur les différentes observations effectuées lors de la phase d'approche initiale du sujet.

3.2.1 Partage de l'information

Actuellement, le partage d'informations se fait via le réseau. Effectivement, celui-ci est accessible sur le poste de chaque collaborateur et est divisé en dossiers et sous-dossiers par secteurs. Tous les dossiers des autres secteurs sont accessibles depuis celui-ci. Certains, notamment les données confidentielles, sont pourvus d'un droit d'accès spécifique pour les personnes qui peuvent les consulter.

3.2.1.1 Problématique

La problématique cernée dans ce projet est le manque d'une pratique commune concernant la veille. En effet, quand un besoin d'information est identifié, la personne recherche les données dont elle a besoin pour se renseigner sur le sujet. Une fois cela terminé, elle garde de son côté tout ce qui est collecté. Il y a peut-être ici un déficit en termes de « partage » qui, s'il se voyait pallié, éviterait nombre de démarches similaires réalisées individuellement.

De plus, pour l'heure, la mise en commun des données se fait via le réseau, les collaborateurs savent où ils doivent chercher ce dont ils ont besoin. L'inconvénient de cette méthode, c'est que les personnes se retrouvent submergées par un flot de dossiers et perdent parfois du temps à investiguer dans quel dossier se trouve ce qu'elles recherchent.

L'autre inconvénient de cette méthode est qu'il suffit que le nom du fichier ou le nom du dossier ait changé pour ne plus retrouver l'information de laquelle on s'enquiert.

4. La veille dans le cadre d'une bibliothèque spécialisée

4.1 Audit de veille

4.1.1 Définition

« [...] Le mot audit, comme le suggère l'étymologie latine, met l'accent sur l'écoute. Et c'est donc à l'écoute des collaborateurs que l'entreprise qu'un tel diagnostic doit être réalisé » (Huchot 2007, p. 11)

L'audit de veille est divisé en trois phases, la préparation de l'audit, l'état des lieux et la restitution. La préparation de l'audit consiste à identifier le domaine dans lequel l'entreprise évolue et à préparer les entretiens avec les collaborateurs. L'état des lieux, est divisé en plusieurs étapes comme l'évaluation des différentes unités, l'établissement d'une synthèse des multiples résultats, etc. La dernière étape est la restitution, il s'agit ici de donner un livrable des observations constatées lors des deux phases précédentes (Huchot 2007, p. 59-64).

Dans le cadre de la BBR, les étapes de l'audit ont été les entretiens avec les collaborateurs, l'analyse du circuit de l'information à l'interne ainsi que la capitalisation des pratiques de la veille des partenaires. Les données qui seront collectées lors de ces étapes permettront d'aboutir à des conclusions sur mesure pour correspondre aux attentes de l'institution.

4.1.2 Les objectifs

Les objectifs de cet audit sont les suivants :

- Connaître les pratiques des collaborateurs pour la recherche d'informations
- Analyser les besoins de l'entreprise
- Trouver une solution adaptée aux besoins de la BBR
- Apporter un outil de prise de décisions

Une fois que tous ces objectifs auront été atteints, l'audit sera déclaré comme arrivé au terme d'un processus établi à l'avance. Le livrable attendu pour la fin de cet audit sera le présent travail.

4.1.3 Les moyens

Les moyens mis en place pour la réalisation de cet audit de veille ont été les interviews des collaborateurs, mais aussi des partenaires de la BBR – comme déjà mentionné.

Les interviews des collaborateurs avaient pour dessein de comprendre les besoins en information des employés de la bibliothèque. Comme explicité dans le chapitre 3.1.1.1, il existe trois secteurs distincts au sein de la bibliothèque avec une multitude de corps de métier. Au vu de ce constat, cela implique que les données nécessaires sont de nature disparate.

Les interviews des partenaires avaient pour objectif de connaître les pratiques de la veille dans ces institutions similaires à la BBR. Ceci a permis de savoir quels outils de surveillance étaient adaptés pour un public empêché de lire dans le domaine de la lecture et ainsi essayer d'harmoniser les pratiques dans les organisations suisses liées au handicap visuel.

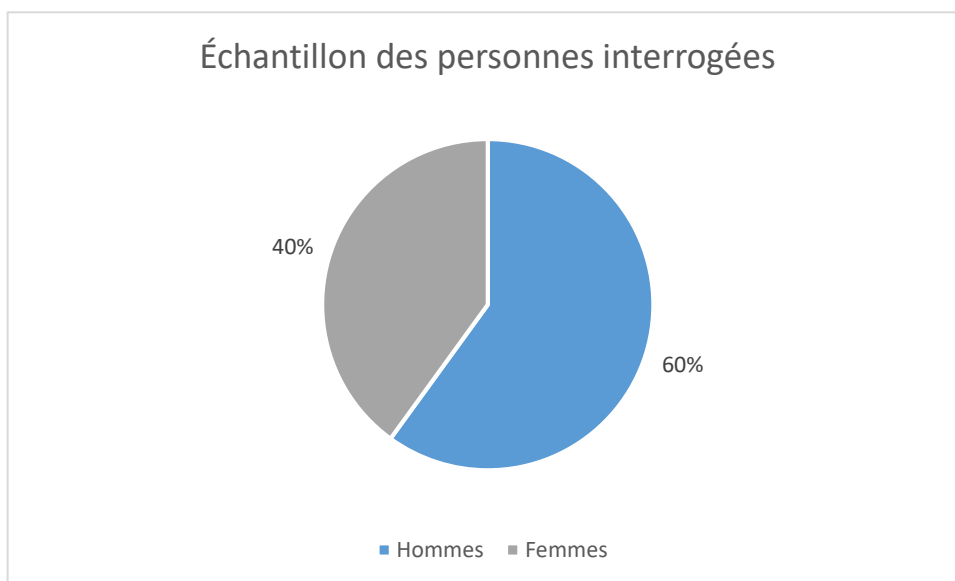
4.1.3.1 Interviews des collaborateurs

Les premières personnes concernées par le dispositif de surveillance sont, bien entendu, les employés de l'entreprise. Effectivement, pour mieux comprendre leurs besoins, nous avons procédé à des interviews en présentiel, mais aussi à l'envoi d'un questionnaire en ligne.

Avant le début des entretiens, 10 personnes ont été sélectionnées pour répondre aux questions. La durée des entretiens se situe entre 15 et 30 minutes par personne, ce qui permettait aux répondants de discuter librement dans le temps imparti.

L'échantillon est composé de la manière suivante 4 femmes et 6 hommes. Ce qui donne un échantillon représentatif de 10 personnes. Après écoute de tous les entretiens, seulement 9 ont été retenus. En effet, un enregistrement était inexploitable à cause de la qualité sonore.

Figure 2 : Composition de l'échantillon



Pour garantir un échantillon hétérogène, tous les responsables de secteur ont été interviewés ainsi qu'un ou deux collaborateurs de chaque département. Cette hétérogénéité a pour objectif de comprendre les besoins en information de chaque secteur qui compose la bibliothèque.

Les entretiens en présentiel ont été réalisés entre les 26 et 27 mars 2018 dans les locaux de la bibliothèque et ont été enregistrés avec l'accord des participants. La chercheuse a garanti la confidentialité des enregistrements auprès des participants ce qui les a mis en confiance pour répondre aux diverses interrogations.

Par ailleurs, le second outil, à savoir le sondage en ligne a été réalisé avec l'aide de Google Forms et envoyé aux collaborateurs le 23 avril 2018. Cette enquête avait pour but de comprendre plus en détail leurs besoins. En effet, pour les interviews en présentiel, les répondants ne connaissaient pas à l'avance les questions qui seraient posées. Or, le formulaire en ligne leur a permis de disposer de plus de temps de réflexion.

4.1.3.1.1 Résultats obtenus

Dans cette partie, seront présentés les résultats des deux enquêtes. Les interrogations seront énoncées puis détaillées à l'aide d'un schéma explicatif réalisé par l'auteure de ce travail. Les résultats des questionnaires ont tous été représentés et analysés sous forme de schéma en secteurs. Les explications fournies sous chaque réponse sont les conclusions tirées au vu des données collectées.

4.1.3.1.2 Questions posées en présentiel

Les premières interviews en présentiel ont été très enrichissantes vis-à-vis des pratiques des collaborateurs. Toutes les interviews ont été enregistrées pour aider à l'analyse des résultats et également pour ne pas avoir de barrière entre les deux interlocuteurs. Effectivement, avoir un ordinateur devant soi ou un bloc note pour écrire, peut empêcher le contact visuel et donc de déchiffrer et relancer, par exemple, un langage non-verbal de l'interviewé.

Quelles sont vos habitudes de recherche d'informations ?

Cette première question a obtenu une grande variété de réponses. Chaque département ayant ses propres besoins en informations, il est intéressant de constater qu'ils ont tous leurs habitudes. Quelques collaborateurs ont des pratiques similaires, ceci est dû au fait qu'ils exercent la même fonction au sein de l'institution. L'une des réponses qui était commune pour les 9 participants était les recherches sur internet. Il s'agit du premier réflexe des répondants. L'autre point commun de toutes ces réponses est la consultation des sites des partenaires de la BBR.

Ensuite, les réponses étaient différentes en fonction du département. Pour le secteur des services aux usagers, ce qui est ressorti est l'utilisation du logiciel Netbiblio, du Livre Hebdo, d'Electre, de RERO, de RERO DOC, de Google Scholar, du site Payot, du site Babelio et d'Amazon.

En ce qui concerne le secteur de la production audio, les sources d'informations sont, elles aussi, variées. Les techniciens audio effectuent des recherches sur le site du DAISY Consortium, le site du W3C ou encore le wiki interne.

Le secteur de la production braille et textuelle, quant à elle, utilise le logiciel Netbilio, des livres de référence, le site Atalan et la Liste Duxbury.

Comment partagez-vous vos informations pertinentes et/ou utiles ?

Pour tous les répondants, les données sont, en premier lieu, partagées dans leurs secteurs respectifs. Parfois, elles sont relayées dans les autres secteurs de la bibliothèque. Chaque personne s'occupe d'envoyer un mail dès qu'une information est importante pour un autre secteur.

L'autre pratique est d'aller directement vers la personne concernée et de lui faire part des données qui lui seront utiles. Ceci peut aussi se faire via l'envoi d'un mail à une personne spécifique.

L'information est aussi partagée lors des réunions entre les responsables puis transmise aux collaborateurs des secteurs par le responsable. Le responsable transmet les divers renseignements lors des réunions organisées par chaque secteur de la bibliothèque.

4.1.3.1.3 Questionnaire Google Forms

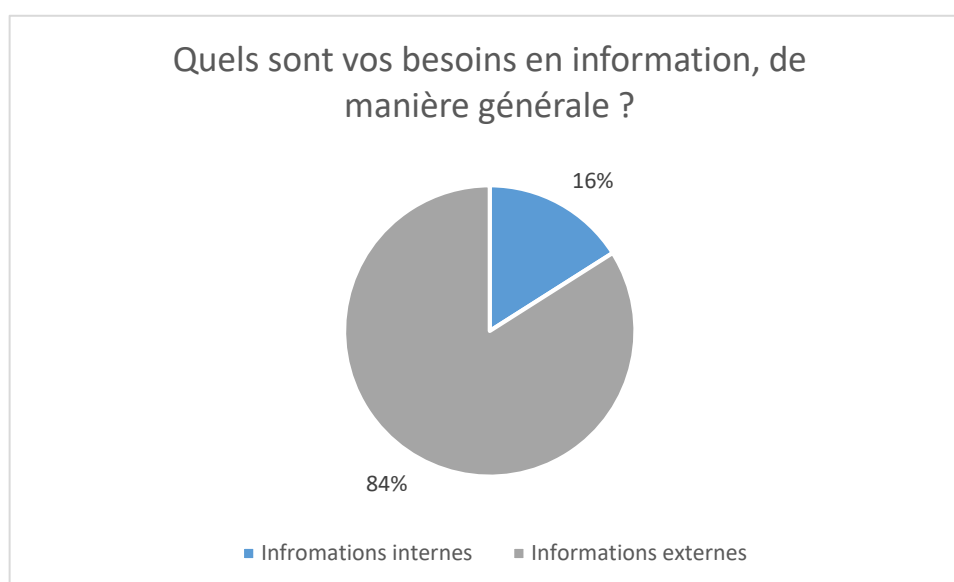
Cette partie sera consacrée à la présentation des résultats obtenus lors de la collecte de données auprès des collaborateurs (annexe 1). En effet, ce deuxième outil d'investigation avait pour aboutissement de récolter des renseignements supplémentaires. La première série d'interrogations était administrée en présentiel et les participants ne les connaissaient pas avant les interviews.

Le but du sondage en ligne était de leur laisser le temps de répondre aux multiples questions. La première phase de l'analyse des besoins, à savoir les interviews, permettait de leur proposer une réflexion quant à leurs attentes face au projet.

Pour les personnes qui n'avaient pas envie de répondre en ligne, la chercheuse leur a donné la possibilité de se rencontrer à une date définie. À la fin du processus, tout le monde avait répondu en ligne ce qui n'a pas impliqué de rencontres en face à face.

Analyse des questions posées :

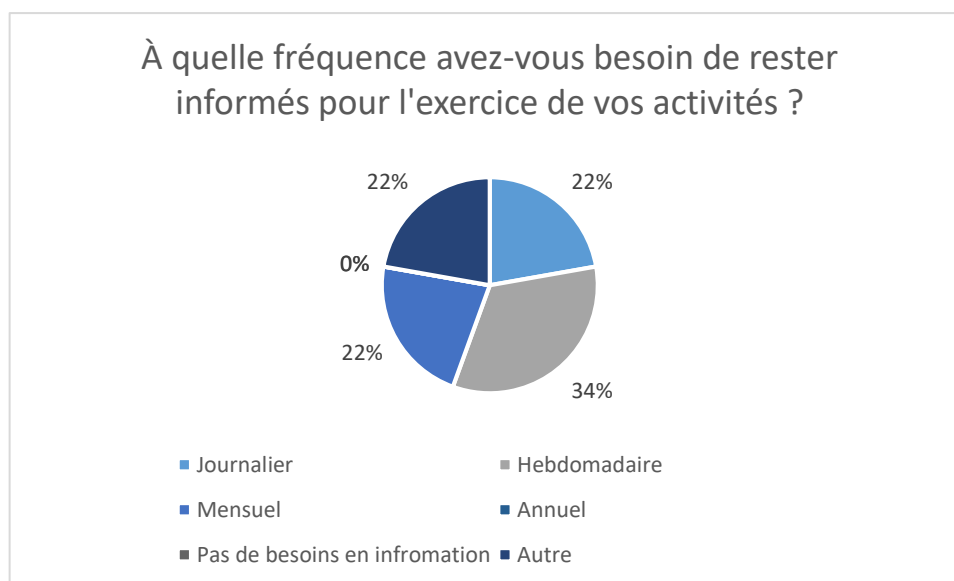
Figure 3 : Résultats de la question 1



Cette question ouverte offrait la possibilité de répondre de manière libre. Ceci dans l'optique de ne pas restreindre le participant à un certain nombre de propositions suggérées. Il était intéressant de comprendre ce qui est nécessaire dans la pratique de leur métier au niveau de l'information. Les collaborateurs recherchent, en général, des informations sur les abonnés de la bibliothèque, des informations bibliothéconomiques ou encore les nouveautés des moyens auxiliaires pour les personnes empêchées de lire.

Les résultats ont été divisés en deux catégories, les informations internes et les informations externes. Ce choix a été fait dans la finalité de mieux connaître les besoins. C'est la diversité de contenu des réponses qui a conduit à l'établissement de ces deux catégories.

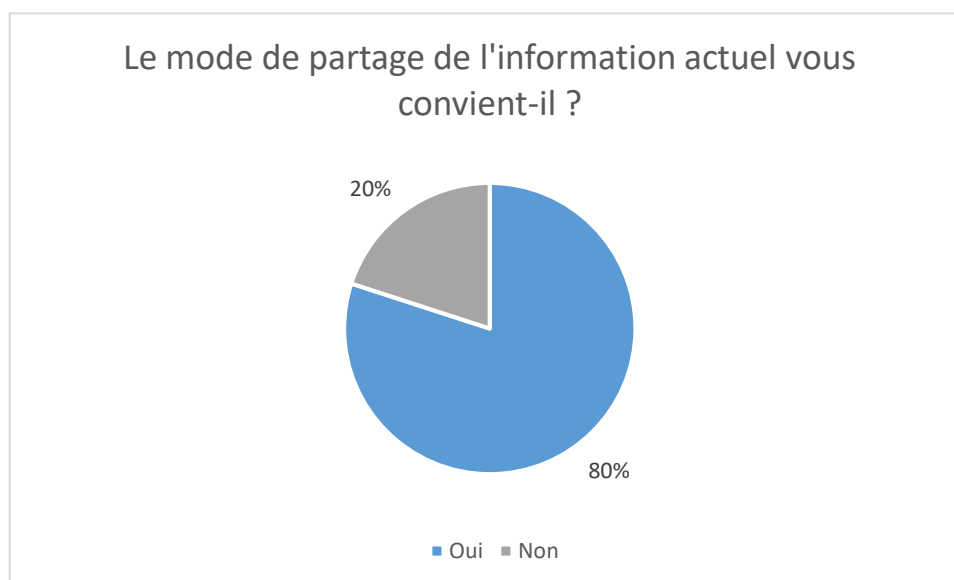
Figure 4 : Résultats de la question 2



Il s'agit ici de connaître les besoins en informations et ainsi savoir à quelle fréquence nous pourrions faire circuler une newsletter ou un mail informatif. En effet, en fonction des nécessités des collaborateurs nous pourrions établir des critères plus adaptés à chacun.

Plus d'1/3 (34%) des participants ont un besoin en information hebdomadaire. Puis, respectivement, plus d'une personne sur 5 (22%) s'enquiert d'informations journalièrement, mensuellement ou encore, a sélectionné l'item « autre », ce qui pourrait être le signe que des fréquences sont encore différentes pour certaines.

Figure 5 : Résultats de la question 3



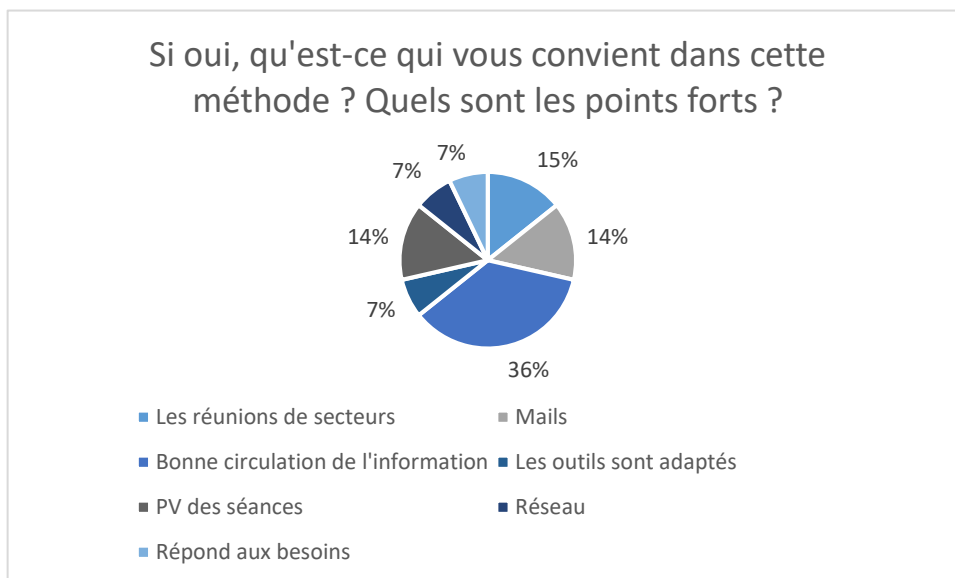
Comme la question l'indique, celle-ci visait à savoir si le mode de fonctionnement actuel de l'institution peut présenter des difficultés relatives à l'information (rechercher et à trouver).

Pour une grande majorité des répondants (80%), le partage d'informations actuel leur convient. Ceci pourrait s'expliquer par le fait qu'ils sont habitués à cette façon de procéder.

Quant aux 20% restants, ils ne sont pas satisfaits par cette méthode. Resterait à investiguer plus avant et savoir quelle(s) en est/sont la/les raison(s) ?

Les deux questions suivantes complètent celle-ci-dessus. En fonction de la réponse donnée, le répondant était redirigé vers une interrogation reliée visant à mieux comprendre sa réponse initiale.

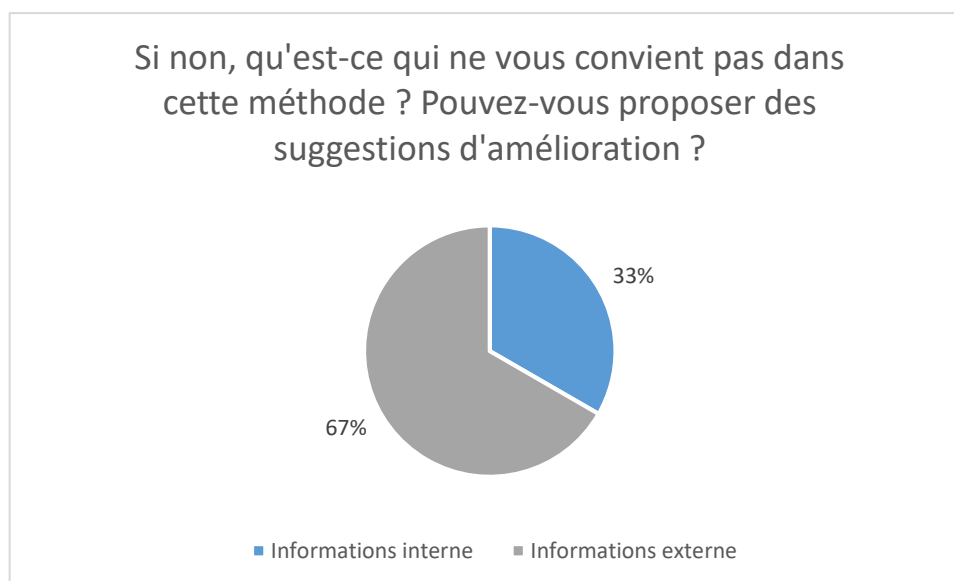
Figure 6 : Résultats de la question 3.1



Plus d'un tiers (36%) des répondants trouvent que l'information circule bien dans l'institution. En réalité, il y a les réunions des responsables de secteurs qui ont lieu une fois par semaine. Ensuite, chaque secteur organise des réunions en fonction des nécessités. D'ailleurs, plus d'une personne sur dix (14%) dit trouver des renseignements dans les procès-verbaux des séances (toutes séances confondues ; réunions des responsables ou réunions des secteurs).

Et finalement, quant à l'adéquation outils-besoins, 7% des personnes pensent qu'ils sont adaptés à leurs attentes.

Figure 7 : Résultats de la question 3.2



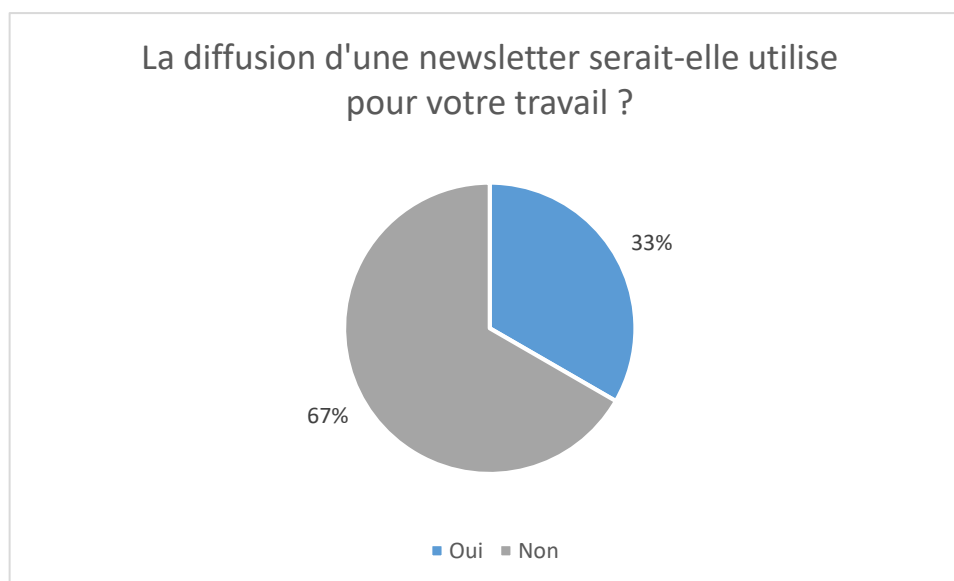
Ce qui ressort principalement de ces réponses est le manque d'informations provenant de l'extérieur de l'institution (67%). Ce que nous pouvons aussi constater, c'est que 33% des répondants trouvent que l'information à l'interne circule mal.

Les renseignements externes nécessaires étaient principalement un manque de connaissances des pratiques des partenaires de la bibliothèque, mais aussi le manque de connaissances des nouvelles technologies.

Les données internes nécessaires n'entrent pas dans le cadre de ce travail donc aucun exemple ne sera cité.

Globalement, le constat temporaire relatif à ces 3 questions semble souligner que les répondants sont partagés (respectivement 36% et 33%) quant à la fluidité de l'information accessible à l'interne — somme toute nécessaire à l'accomplissement de leurs tâches —. Resterait à savoir où se focalise(-nt) cette/ces difficulté(s) pour eux ?

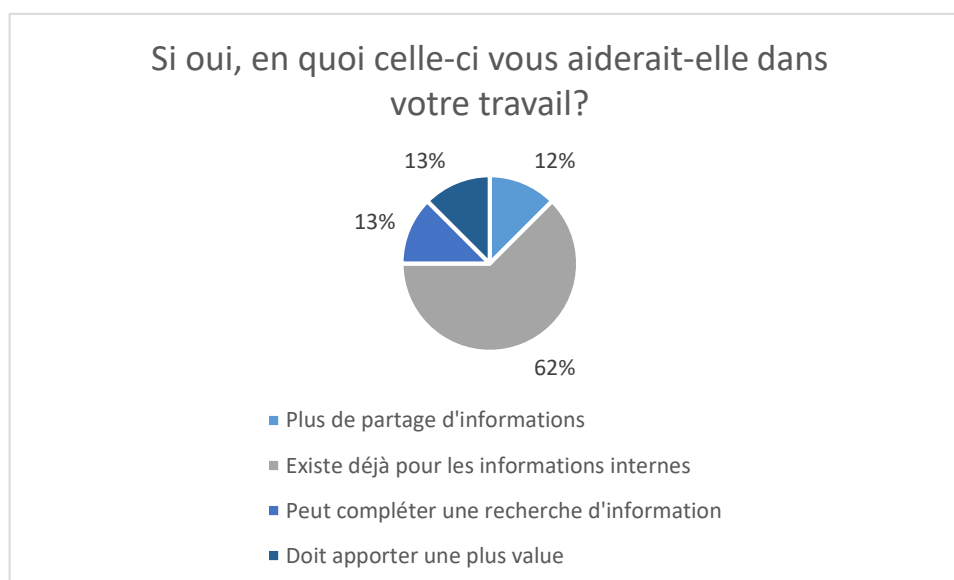
Figure 8 : Résultats de la question 4



Cette question avait pour objectif de voir quel livrable serait intéressant pour les collaborateurs. En effet, certains voudraient avoir une newsletter (33%) alors que d'autres n'en veulent pas (67%). Pour les personnes qui ont répondu par la négative, nous pouvons imaginer qu'elles n'ont pas envie de ce type de livrable, car elles n'iront pas lire les informations y étant contenues dessus par manque de temps.

Les deux questions suivantes complètent celle ci-dessus. En fonction de la réponse donnée par le répondant, il était redirigé vers une interrogation reliée visant à préciser sa réponse initiale.

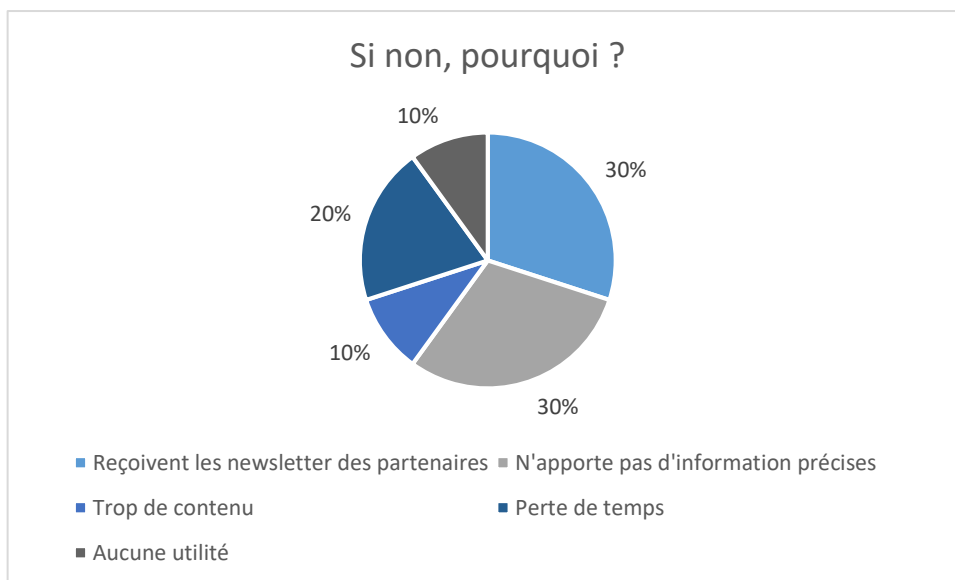
Figure 9 : Résultats de la question 4.1



Pour 62% des répondants, une newsletter existe déjà à l'interne. Pour l'ensemble, il s'agit des procès-verbaux des différentes réunions énoncées plus haut. Celles-ci représentent une grande source d'informations.

Pour les autres personnes (38%), la mise en place d'une newsletter équivaut à plus de partage de l'information ; aiderait aussi à compléter une recherche ou encore celle-ci devrait apporter une plus-value, par exemple, lors de recherches précises elle devrait aider à mieux comprendre le sujet.

Figure 10 : Résultats de la question 4.2



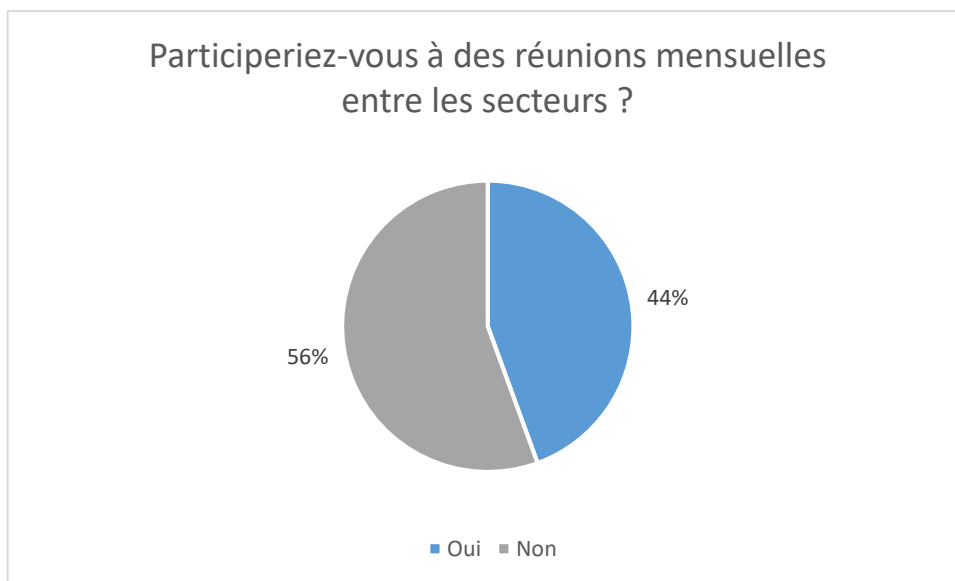
30% des personnes ont répondu qu'elles reçoivent déjà une newsletter de la part des quelques partenaires de la BBR. Chacun s'est inscrit de manière individuelle pour recevoir ces données.

Deux personnes ont répondu que celle-ci n'apportait pas d'informations précises. Selon elles, les newsletters donnent des informations générales et ne répondent pas à une question pointue dans leur domaine.

Concernant les pourcentages restants, les personnes estiment qu'elle représente une perte de temps (20%) ; qu'elle peut avoir trop de contenu (10%) ; et n'a aucune utilité (10%).

De manière générale, les collaborateurs sont réticents à l'idée qu'une newsletter leur soit envoyée. Ceci s'explique par le fait qu'il s'agit du moyen de communication le plus répandu et que personne ne les lit. Si nous continuons la réflexion dans ce sens, personne ne les lit étant donné que nous recevons une grande quantité de mails et d'une certaine manière « trop d'information tue l'information ».

Figure 11 : Résultats de la question 5



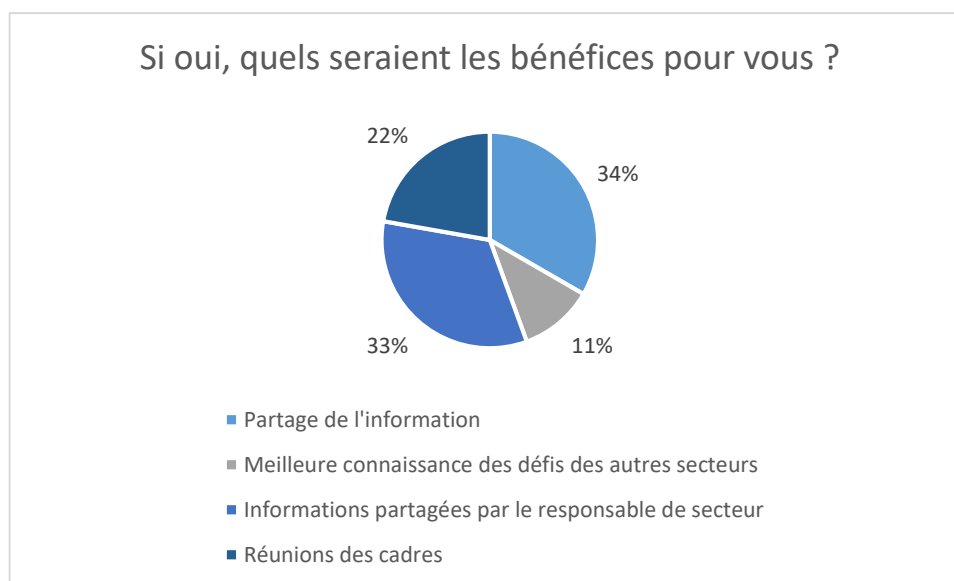
Cette interrogation avait pour objectif de comprendre quelles sont les attentes des collaborateurs au niveau de la présentation des résultats finaux de la veille. Certaines personnes préfèrent les réunions et d'autres les newsletters.

56% des répondants ne veulent pas participer à des réunions entre les secteurs alors que 44% seraient favorables à cette démarche.

Cette différence de pourcentage peut s'expliquer par le fait qu'il existe déjà plusieurs réunions au sein de l'institution. Il y a celles hebdomadaires des responsables de secteurs ainsi que les réunions dans chaque secteur.

Les deux questions suivantes complètent celle ci-dessus. En fonction de la réponse donnée par le répondant, il était redirigé vers une interrogation reliée visant à mieux comprendre sa réponse initiale.

Figure 12 : Résultats de la question 5.1

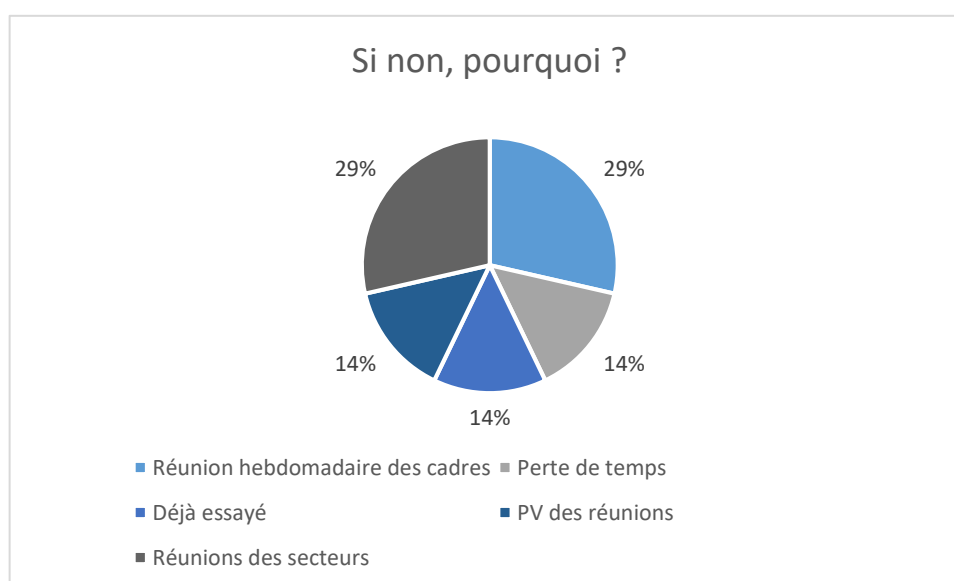


Pour les personnes qui ont répondu par l'affirmative (44%), celles-ci ont été redirigées vers cette question. Elle a pour but de mieux comprendre quels sont les bénéfices pour elles à participer à des réunions mensuelles ayant trait à l'intersecteur.

35% des collaborateurs ont répondu que cela représenterait un meilleur partage de l'information au sein de l'institution. 11% des personnes pensent que cela permettrait de mieux comprendre les défis des autres secteurs.

33% des répondants opinent cependant que les réunions avec le responsable de secteur sont suffisantes à l'obtention des renseignements dont elles ont besoin pour leur travail. Et plus d'une personne sur 5 (22%) souligne que ces réunions sont déjà mises en place notamment par le biais des rencontres hebdomadaires des cadres de la bibliothèque.

Figure 13 : Résultats de la question 5.2

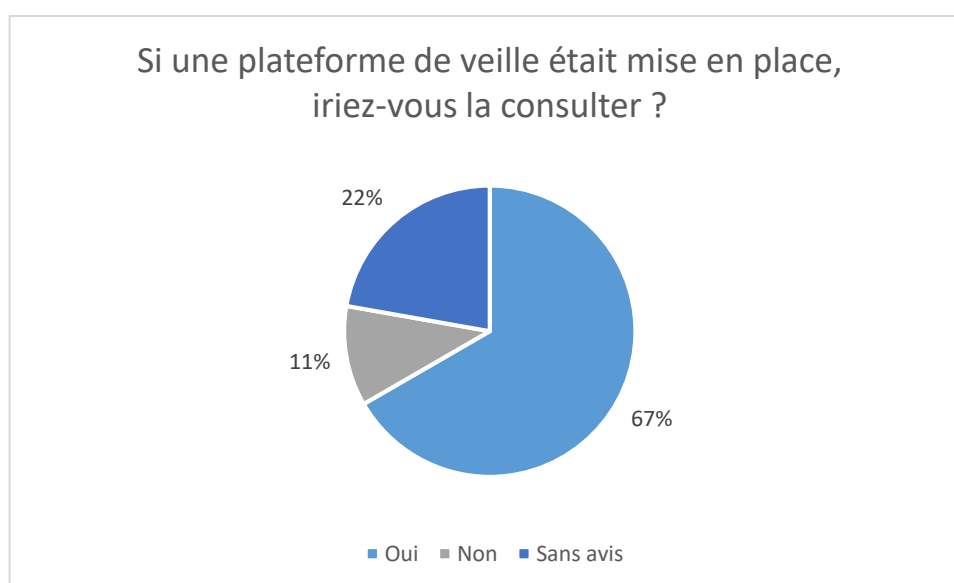


Près d'1/3 (29%) des personnes opinent que les réunions hebdomadaires ainsi que les réunions des secteurs sont suffisantes pour l'obtention d'information. 14% des répondants

affirment qu'il s'agit d'une perte de temps, que les procès-verbaux des réunions suffisent à se tenir informé de ce qui se passe à l'interne ou encore que cette pratique a déjà été instaurée par le passé, mais qu'elle n'a pas fonctionné. La raison de cet échec n'a pas été explicitée.

Les cinq personnes qui ne sont pas favorables à cette pratique ont peut-être formulé cette réponse, car il faut trouver du temps pour y participer. L'autre hypothèse est le problème de pourcentage des collaborateurs. En effet, deux personnes travaillent à temps complet et les treize autres à temps partiel. En se basant sur ces taux d'activité, il est compréhensible que cela soit compliqué à mettre en place et/ou difficile d'accepter de modifier son pourcentage pour participer à ces séances.

Figure 14 : Résultats de la question 6



En lien avec l'accès à l'information, nous avons soumis, au panel des 9 collaborateurs investigués, l'alternative d'une plateforme de surveillance.

67% d'entre eux seraient favorables à la consultation d'une telle plateforme. Tandis que 11% n'iraient pas consulter ce nouvel espace d'échange/transmission et 22% des répondants n'ont pas d'avis sur la question.

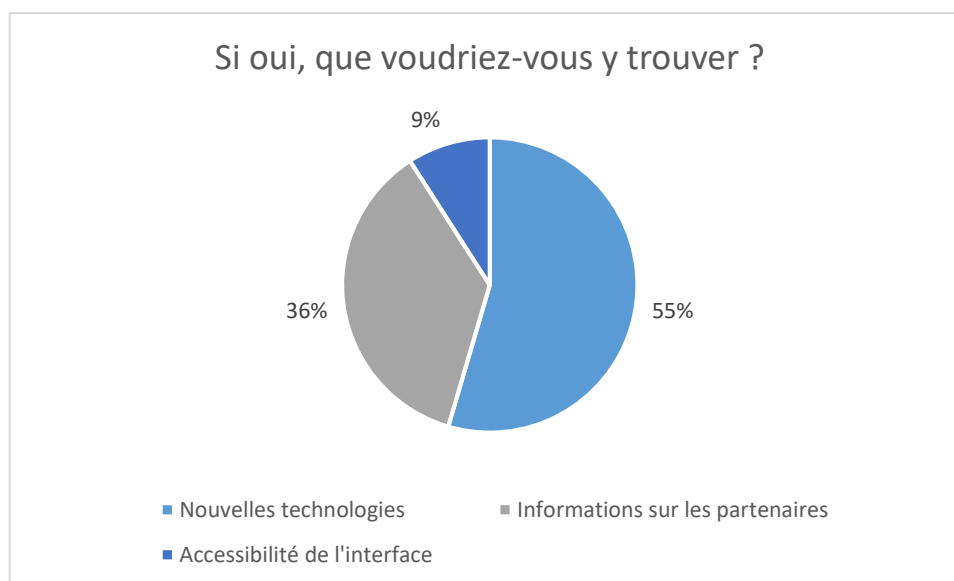
Les chiffres sont encourageants pour une mise en place d'un système de veille. Les collaborateurs en supposent un réel avantage pour leur travail.

Les personnes qui ne sont pas favorables à ce projet pourront tout de même en voir les avantages une fois que la communication autour de l'outil sera réalisée.

Quant à celles qui n'ont pas d'avis, cela n'est pas à interpréter de manière négative, mais comme une opportunité pour montrer les avantages qu'elles peuvent en tirer.

Les deux questions suivantes complètent celle-ci. En fonction de la réponse donnée par le répondant, il était redirigé vers une interrogation reliée visant à mieux comprendre sa réponse initiale.

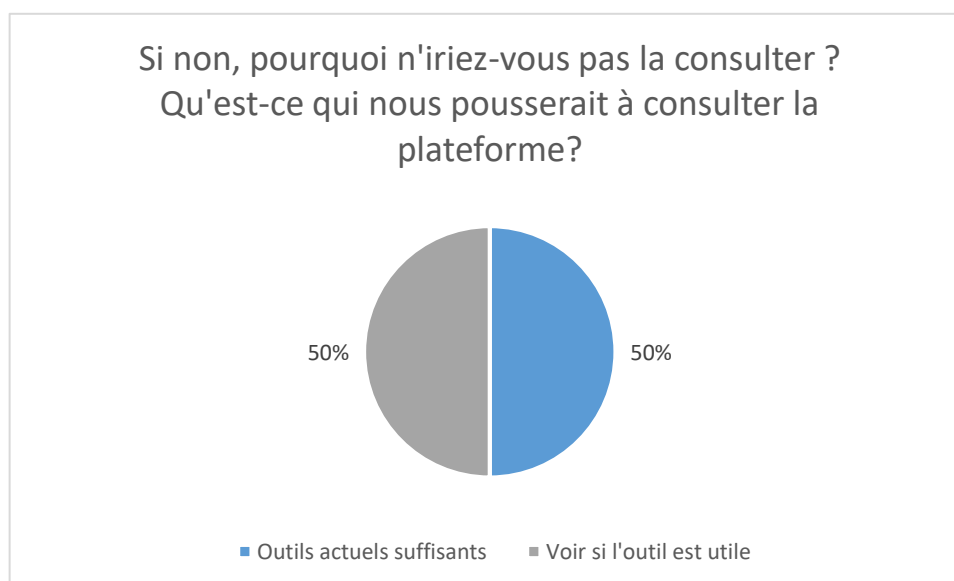
Figure 15 : Résultats de la question 6.1



Une majorité des personnes qui se sont situées (55%) voudraient y trouver des renseignements sur les nouvelles technologies mises en place dans le cadre du handicap visuel. Plus d'un tiers (36%) des collaborateurs auraient un intérêt à accéder à des données sur les pratiques des partenaires. 9% des personnes iraient consulter l'outil seulement si celui-ci est accessible pour les personnes souffrant de déficiences visuelle (les réponses portaient sur les nouveautés en matière d'accessibilité numérique ou des nouveaux processus de transcription braille).

Ce qui a aussi été relevé est l'utilité d'obtenir des précisions sur les pratiques des partenaires, c'est-à-dire d'avoir un partage des connaissances et être renseigné sur les savoir-faire de ceux-ci.

Figure 16 : Résultats de la question 6.2

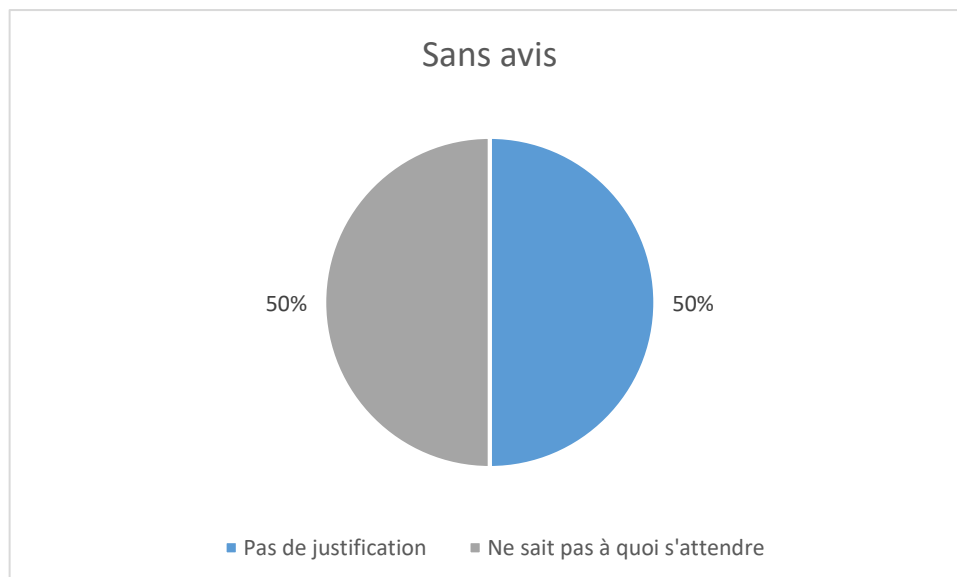


Les réponses données sont les suivantes les outils actuels couvrent déjà les besoins en matière d'information (50%), mais les répondants ne sont pas réticents à l'utilisation d'un

outil de surveillance si celui-ci apporte réellement quelque chose en termes de plus-value peut-être.

Les personnes qui ont répondu par la négative — les 50% autres — ne voient sûrement pas en quoi cela pourrait être source d'avantages dans leur quotidien professionnel.

Figure 17 : Résultats de la question 6.3



Deux personnes sur 9 ont donné la réponse « sans avis ». Il est difficile pour elles de se projeter sur ce nouvel outil. En effet, le manque de connaissances sur le sujet peut être la raison de ces deux réponses.

Dans ce cas, il sera utile de mettre en place une bonne communication autour de l'outil qui sera sélectionné par la BBR. Ceci permettra à l'intégralité des collaborateurs de comprendre l'utilité de la veille et ses apports dans l'exercice de leurs activités.

4.1.3.2 Interviews des partenaires de la BBR

Afin de mieux comprendre les pratiques de la veille dans le contexte d'une bibliothèque spécialisée, des questionnaires ont été envoyés aux différents partenaires de la BBR (annexe 2). En effet, l'opinion de ces organisations similaires, touchant également au handicap visuel, ont reçu ce document pour nous permettre d'approcher les enjeux liés à la surveillance dans ce contexte précis. Avant l'envoi des sondages, six institutions ont été sélectionnées pour y répondre. Sur ces six organisations, seulement trois ont donné un retour. Voici donc en premier lieu une présentation des trois organismes et ensuite la synthèse des résultats obtenus.

4.1.3.2.1 BSR

La Fondation Bibliothèque Sonore Romande est présentée de la manière suivante sur son site :

« Créée en 1976, la Bibliothèque Sonore Romande met gratuitement des milliers de livres enregistrés par des lecteurs bénévoles à la disposition de personnes aveugles, malvoyantes ou empêchées de lire pour toute autre raison (dyslexie, troubles neurologiques, paralysie...) » (Bibliothèque Sonore Romande, 2014)

En qualité de partenaire numéro un de la BBR, il a été nécessaire de poser des questions quant à l'organisation de la surveillance à l'interne. Ceci avait pour but d'investiguer les pratiques de la veille d'une bibliothèque similaire à celle du mandant.

4.1.3.2.2 UCBA

L'Union centrale suisse pour le bien des aveugles se présente comme suit sur son site :

« Depuis 1903, l'UCBA s'engage jour après jour pour permettre aux personnes aveugles et sourdaveugles de mener une existence indépendante et autonome.

L'UCBA est dirigée par un comité et une direction. Sa structure organisationnelle est représentée sous forme d'organigramme. Les organisations membres mandatent chaque année des délégués qui participent à l'assemblée annuelle des délégués.

En sa qualité d'organisation faîtière de la typhlophilie suisse, l'UCBA assume diverses tâches. Elle coordonne notamment la défense des intérêts ou s'engage en faveur de projets communs au travers du travail de ses commissions. » (Ucbaveugles, 2018)

Étant aussi l'un des nombreux partenaires de la BBR, cela était également important de procéder à une interview avec une représentante de cette institution.

4.1.3.2.3 SBS

La Schweizerische Bibliothek für Blinde, seh- und Lebebehinderte collabore de temps en temps avec la BBR, notamment pour l'obtention de titres spécifiques en allemand. Voici une présentation de cette bibliothèque, avec une traduction de l'auteure des renseignements trouvés sur leur site :

« Depuis plus de 100 ans, la SBS s'est engagée à faire en sorte que les personnes aveugles, malvoyantes aient accès à des livres et à des supports pédagogiques. Elle le fait d'une part avec la bibliothèque et d'autre part avec la production interne.

Bibliothèque pour tous les sens

L'offre média comprend des livres audio, des livres et de la musique en braille, des livres en gros caractères, des livres électroniques, des films audio, des jeux tangibles et des magazines. Un grand nombre de titres actuels sont disponibles en prêt ou en vente.

[...]

Organisation à but non lucratif avec une longue histoire

La SBS a été fondée en 1903 et emploie aujourd'hui environ 75 employés permanents et un grand nombre de portes-paroles. » (SBS, 2018)

4.1.3.2.4 Résultats obtenus

Après récupération et dépouillement des questionnaires, envoyés par mail aux partenaires, nous pouvons constater que les pratiques de la veille sont inexistantes dans toutes ces institutions. En effet, cela peut être dû à un manque de temps ou bien au fait que personne n'ait jamais abordé la problématique. Si nous continuons dans ce raisonnement, chacun a sa manière de procéder à la recherche d'informations ce qui implique que tout le monde utilise une façon de faire personnelle pour ses recherches.

4.1.4 Conclusions

Suite aux interviews avec les collaborateurs et à l'envoi des questionnaires aux partenaires de la BBR présentés ci-dessus, nous pouvons conclure que la veille commence à être un sujet d'actualité. Effectivement, il devient nécessaire de mettre en place une solution de surveillance harmonisée entre ces différentes institutions, ce qui permettrait d'aboutir à une collaboration pour l'ensemble de la Suisse. Et qui répondrait peut-être ainsi encore plus finement aux objectifs qu'elles se donnent, à savoir l'accessibilité et l'autonomie des personnes aveugles ou malvoyantes.

À ce stade, avec les connaissances acquises et les avis des collaborateurs, nous allons procéder ci-après à la proposition qui est le cœur de la démarche présente.

5. Proposition d'un dispositif adapté pour la BBR

La direction finale de ce travail est de proposer un dispositif adapté aux nécessités de la bibliothèque. Ceci passe par de nombreux points comme l'analyse des besoins, leur expression par des collaborateurs ou encore par la validation du cahier des charges. La sensibilisation des employés passe par la promotion du nouveau logiciel, en mettant également en évidence l'utilité de la veille pour leur travail.

5.1 Analyse des besoins

Avant d'arriver à l'étape d'une proposition adaptée aux besoins de la BBR, il a fallu passer par de multiples seuils qui seront décrits ci-dessous — et dont nous avons une connaissance descriptive, question par question. L'analyse des besoins est une étape très importante pour garantir un résultat en adéquation avec les attentes des collaborateurs.

5.1.1 Expression des besoins des collaborateurs

L'une des étapes importantes du travail a été de demander aux collaborateurs quels sont leurs besoins en informations. Ceci est passé par le biais d'interviews ainsi qu'un questionnaire en ligne.

Après avoir posé la première série de questions en présentiel, les collaborateurs ont pu réfléchir à ce qui s'est dit lors de ces interviews et ainsi réfléchir de manière plus précise à ce qu'ils voulaient avoir comme solution de surveillance concernant les nouvelles technologies. Parfois, la notion de veille n'était pas abordée, puisque les collaborateurs ne savaient pas de quoi il s'agissait exactement.

La deuxième partie des questions, qui était en ligne, leur a permis d'exprimer de manière plus précise ce qu'ils voulaient ou ne voulaient pas. Par exemple, le livrable de la veille, ceci a été demandé par le biais des interrogations concernant les réunions ou la diffusion d'une newsletter.

5.1.2 Le cahier des charges du projet

Le cahier des charges de ce mandat a été réalisé en deux versions. La première version visait à identifier de manière claire et précise les attentes du mandant. Après plusieurs retouches, nous sommes arrivés à une version finale validée par le mandant.

Cette démarche est divisée en plusieurs points d'une part le mandat qui comprend des sous-points pour expliquer en quoi il consiste, le but du travail, les objectifs ainsi que les moyens déployés pour aboutir à un résultat final. De l'autre, les livrables et échéances de l'ensemble du projet.

Le cahier des charges a été validé par Monsieur Boder, le conseiller pédagogique du projet, pour l'aspect fonctionnel ainsi que par Monsieur Rérat, le responsable de la Bibliothèque Braille Romande et livre parlé, pour valider les attentes du mandant.

5.2 Sensibilisation des collaborateurs

Bien avant le début du mandat, tous les collaborateurs avaient entendu parler de la veille sans vraiment savoir de quoi il s'agissait exactement. La plupart des personnes avaient une vague idée sans pouvoir clairement en donner une définition et/ou en appréhender les bénéfices.

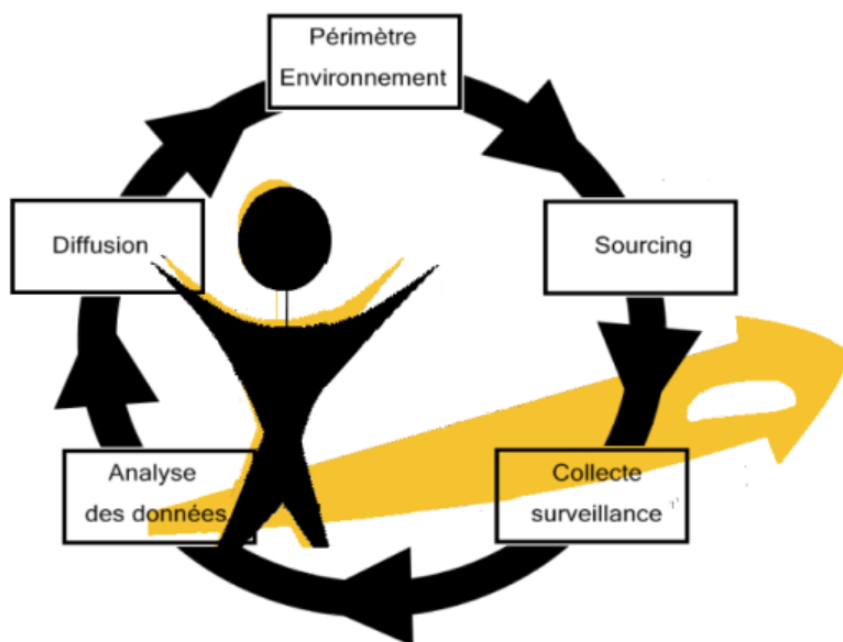
Lors des interviews en présentiel, la question suivante a été posée « Pouvez-vous me donner une définition personnelle du mot veille ? » ce qui a permis d'identifier ce que les collaborateurs avaient comme notions la concernant. Ceci a aussi permis d'articuler la suite du travail.

Pour la suite, il sera essentiel de présenter la veille à tous les collaborateurs pour que ceux-ci comprennent son importance au sein de leur institution. Au début, il pourrait y avoir des réticences, car il se peut qu'ils ne voient pas son utilité et c'est à cette étape précisément qu'il faut avoir une bonne communication et des pratiques précises avec comme finalité son adoption par chacun — non par contrainte, mais en cernant ses bienfaits institutionnels.

5.3 Cycle de veille

Comme son nom l'indique, la surveillance est un cycle qui se répète et se réitère. Il peut à tout moment subir des modifications, que ce soit au niveau des sources qui seront suivies, soit au niveau du livrable final, et ainsi de suite.

Figure 18 : Schéma du cycle de veille



(Serres, [sans date])

Dans cette partie, sera abordé de quelle manière se déroulera le cycle de veille pour la BBR. Tout ce qui y est proposé est le résultat des observations faites sur le terrain et a pour dessein d'accompagner la BBR pour sa mise en pratique.

5.3.1 Le ciblage

Dans le cadre de cette bibliothèque précise, cette étape sera réalisée par secteur, vu que, comme mentionné, chacun d'entre eux a un besoin en informations spécifique. Les défis ne sont donc pas les mêmes pour chacun.

Nous pouvons imaginer que chaque collaborateur fasse un recensement des sources utiles pour son travail. Comme cela, un comparatif peut être réalisé et, par la suite, organiser une réunion pour discuter des autres sources qui peuvent compléter la veille.

5.3.2 Le sourcing

Ce sous-chapitre aborde les types d'information, les sources ainsi que le plan de veille. La partie concernant les types d'information va reprendre, de manière large, celles qui seront utiles pour la surveillance dans le contexte de la BBR. Les sources abordées seront les sites adaptés à la bibliothèque et le plan de veille présenté sera la direction choisie pour les nécessités de l'institution.

5.3.2.1 Les types d'information

Les types d'information identifiés sont :

- Les sites web
- Les revues spécialisées
- Les réseaux sociaux
- Les blogs
- Les forums de discussion
- La presse

La liste ci-dessus présente les types d'information qui peuvent être pertinents pour la bibliothèque. Lors de la phase de recherche des sources, cette typologie proposée peut être utilisée.

5.3.2.2 Les sources

En ce qui les concerne, un document sera fourni au mandant. Ce document a été réalisé par l'auteure pour donner des propositions de sources qui seraient utiles à suivre pour la surveillance.

Cette liste est composée principalement de bibliothèques qui ont des missions plus ou moins similaires à la BBR. L'auteure n'ayant pas les compétences nécessaires pour le choix des sources des deux autres secteurs, s'est concentrée sur les services aux usagers. Bien entendu, ces sources peuvent être utilisées pour les autres secteurs de la BBR. Elle ne sera pas présentée en annexe pour des raisons de confidentialité. Celle-ci sera transmise ultérieurement au mandant.

5.3.2.3 Le plan de veille

Un plan de veille a été établi pour la BBR, dans le but de lui fournir un modèle pour l'orientation des ressources utiles pour cette démarche spécifique. Il a été divisé par rapport aux secteurs qui composent la bibliothèque.

Tableau 1 : Plan de veille

Axes de veille	Questions	Sources
Services aux usagers	Quels nouveaux services pouvons-nous proposer aux usagers ?	Bibliothèques partenaires Bibliothèques similaires Revue spécialisée Réseaux sociaux Blogs Presse
Production audio	Quels sont les nouveaux procédés d'enregistrement ?	Bibliothèques partenaires Revue spécialisée Sites de fournisseurs de matériel audio Blogs Forums Presse
Production braille et textuelle	Quelles sont les nouveautés en matière de transcription braille ?	Bibliothèques partenaires Revue spécialisée Sites des prestataires braille Blogs Forums Presse

Le plan de veille présenté ici n'est qu'un début pour l'institution. En effet, il peut toujours être modifié en fonction de l'évolution de la bibliothèque. Comme toute entreprise, la bibliothèque est amenée à évoluer ce qui implique que de nouveaux besoins peuvent émerger.

5.4 Choix des outils

Cette partie se divise en deux points essentiels, les critères de sélection puis la sélection des outils. La méthodologie utilisée pour la sélection des outils sera aussi décrite.

5.4.1 Les critères de sélection

Suite aux interviews menées avec les collaborateurs de la BBR, il a été dressé un certain nombre de critères de sélection qui ont mené au choix des outils.

En voici la liste :

- Accessibilité
- Outil collaboratif
- Prix
- Langue
- Fonction de l'outil
- Outil en ligne ou logiciel à installer sur un ordinateur
- Possibilité de diviser les informations en fonction des trois secteurs de la BBR

Les critères présentés ci-dessus ont été validés par Monsieur Cédric Rérat.

5.4.2 Sélection des outils

Au total, il y a eu trois sortes de sélection d'outils. La première sélection avait pour intention d'obtenir une large palette d'outils à tester qui correspondent aux critères de sélection, la seconde concernait les outils sélectionnés pour la phase de test et la dernière représente les outils retenus après avoir été testés.

Les outils sélectionnés avaient volontairement des fonctionnalités différentes que ce soit des agrégateurs de flux RSS, des plateformes multifonctionnelles, des agents de surveillance, des logiciels professionnels de surveillance, des outils de bookmarking et de capitalisation ou encore des outils de curations et de diffusion.

Au total, 19 outils ont été exclus avant la phase de test et 16 outils ont été retenus pour la phase de test sur les 35 sélectionnés au départ. Les outils non retenus seront présentés ainsi que les outils testés.

Cette première partie présentera les outils non retenus avant la phase de test avec les explications de cette exclusion :

Tableau 2 : Liste des outils non retenus avant les tests

Nom de l'outil	Justifications
Tiny Tiny RSS	Le logiciel n'a pas pu être installé sur le poste de la collaboratrice chargée du test d'accessibilité, nous avons donc exclu le test de cet outil.
Copernic Tracker	La création du compte a échoué à 3 reprises. De ce fait, nous avons exclu le test de cet outil.
Iscope	Il s'agit d'une entreprise spécialisée dans la veille et non d'un logiciel.
Digimind	Aucune réponse reçue par l'entreprise quant à notre demande.
IXXO	Les données pour une demande d'accès ont été remplies, mais nous n'avons reçu aucune nouvelle de notre demande.
Jive Software	Dans ce cas, il s'agit d'une solution intranet et non d'un logiciel de veille.
KB Crawl	Il ne s'agit pas d'un logiciel de veille.
Knowledge Plaza	Changement de nom pour « Elium », le site ne propose pas d'accès à une version d'essai du logiciel. Ils proposent une démo via un partage d'écran, nous n'avons pas retenu cette option, comme le critère d'accessibilité ne pouvait pas être traité de cette manière.
Argus	Les accès au logiciel pour tester l'outil n'ont

	pas été accordés par Argus.
Matheo Software	Le logiciel ne proposait pas de version d'essai gratuite.
SindUp	Les accès au logiciel n'ont pas été autorisés par SindUp. La personne de contact nous a informés que rien n'avait été réalisé au niveau de l'accessibilité de l'outil.
Polyspot	Il s'agit d'un moteur de recherche et non d'un logiciel de veille.
MS Outlook	L'outil n'a pas été retenu, puisqu'il ne propose pas de plateforme collaborative.
Diphur	Nous n'avons pas pu accéder au site, il indiquait des messages d'erreurs.
Website Watcher	Ce logiciel est à installer sur l'ordinateur, ce qui n'a pas posé de problèmes. Lors de la mise en route du logiciel, celui-ci demande une clé d'inscription que nous n'avions pas. Cette clé était donnée en échange d'une participation financière.
Evernote	Le test avait été commencé avec la version gratuite de l'outil. Puis nous avons essayé de passer à la version Business du logiciel, mais après lecture des fonctionnalités supplémentaires, nous avons constaté qu'elles ne correspondaient pas aux besoins de la bibliothèque.
SocialPilot	L'outil n'a pas pu être testé parce qu'il s'agit d'un outil servant à l'analyse des réseaux sociaux uniquement.
Sprout Social	L'outil n'a pas été retenu avant la phase de test, car il sert à analyser uniquement les réseaux sociaux.

En ce qui concerne les outils testés, ceux-ci seront présentés en deux parties. La première sera les outils testés, mais non retenus puis la deuxième partie, développée plus en détail dans la suite du travail, les outils qui ont été retenus après avoir été testés.

Ci-dessous, la liste des outils qui ont fait l'objet d'un test, mais qui n'ont pas été retenus. L'argument principal est que ces outils ne sont pas accessibles. Les justifications présentées avec chaque outil sont basées sur les différentes conclusions faites lors des tests. Il ne s'agit ici que de quelques extraits des informations importantes. Madame Fleuret — notre « testeuse » aveugle — a eu de la peine à les utiliser à cause de l'aspect principal qui est l'accessibilité :

Tableau 3 : Liste des outils non retenus après les tests

Nom de l'outil	Justifications
Netvibes	<p>La lecture des résultats de recherches était possible, mais le lecteur d'écran n'indiquait pas toujours les différents liens disponibles sur les pages.</p> <p>La particularité de cet outil est la possibilité de diviser les informations en onglets, ce qui a été compliqué à trouver pour la personne s'occupant du test d'accessibilité.</p> <p>Cet outil est très visuel et donc non accessible pour une personne aveugle ou malvoyante.</p>
Feedly	<p>Le lecteur d'écran donnait beaucoup d'informations qui étaient difficiles à trouver sur l'écran voire, dans certains cas, non trouvables.</p> <p>La collaboratrice aveugle était submergée par beaucoup d'informations sur le site ce qui a rendu le test très compliqué pour elle.</p> <p>Cet outil n'est pas accessible pour une personne aveugle ou malvoyante.</p>
Inoreader	<p>L'outil ne propose pas assez de titres sur la page pour l'aide à la navigation.</p> <p>L'étudiante a beaucoup guidé l'employée de la bibliothèque pour l'exploration des multiples fonctionnalités, mais le lecteur d'écran ne les trouvait pas malgré une recherche sur l'écran.</p> <p>La collaboratrice non-voyante trouve que la navigation est très compliquée à cause du manque de titres sur la page.</p> <p>L'outil n'est donc pas accessible pour une personne aveugle ou malvoyante.</p>
Hootsuite	<p>Le lecteur d'écran n'indique pas comme il faut les liens qui sont cliquables.</p> <p>JAWS¹ a identifié beaucoup d'informations sur le site qui n'étaient pas visibles à l'écran et il a été difficile de comprendre à quoi cela pouvait correspondre.</p> <p>Pour pousser le test un peu plus loin, nous avons essayé d'ajouter une application. Nous avons opté pour une application gratuite afin de voir de quelle manière il fallait procéder pour cette manipulation. Au final, la manœuvre s'est révélée plus</p>

¹ Job Access With Speech, lecteur d'écran

	<p>laborieuse que ce que nous pensions.</p> <p>La collaboratrice aveugle a aussi constaté que beaucoup de choses se passaient à l'écran ce qui était très problématique pour elle. Elle ne comprenait pas ce qui se passait exactement.</p>
Diigo	<p>Au premier abord, l'outil ressemble à Evernote qui n'a pas été retenu avant les tests.</p> <p>Les tests ont été réalisés sur la version gratuite du site, nous avons essayé de passer à la version Business, mais les coordonnées d'une carte de crédit étaient demandées.</p> <p>Nous avons essayé d'installer l'extension sur le navigateur Internet Explorer, puis nous nous sommes rendu compte que celui-ci n'était pas disponible. Après plusieurs essais de l'installation sur FireFox, nous n'y sommes pas parvenues et avons donc exclu l'outil.</p>
Xwiki	<p>Pour le test, un lien a été généré par « Xwiki » ce qui permet d'avoir accès à son espace personnel.</p> <p>La phase de test a très vite été abandonnée, cet outil permet de créer un wiki et n'est pas un logiciel de surveillance.</p> <p>La collaboratrice de la bibliothèque précise quand même que l'outil n'est pas accessible.</p>
Scoop.it	<p>L'outil contient beaucoup d'informations qui ne sont pas accessibles pour une personne empêchée de lire.</p> <p>Nous avons essayé de rajouter du contenu pour voir si l'outil était accessible, mais le site est très difficile d'accès.</p>
WatchThatPage	<p>De manière générale, le site est accessible selon les constatations de la collaboratrice de la bibliothèque.</p> <p>Il n'a pas été retenu, car les mails envoyés pour informer l'utilisateur des modifications ne prennent pas en compte les caractères spéciaux (les accents). Ceci se remarque à l'écran pour une personne voyante, mais aussi sur la ligne braille utilisée par l'employée de la BBR.</p> <p>Cet outil peut être recommandé lorsqu'une page ne propose pas de flux RSS, dans ce cas, l'outil peut être intéressant à utiliser.</p>
Distill	<p>Le test n'a pas fonctionné avec Internet</p>

	<p>Explorer, il a donc fallu passer sur FireFox pour continuer l'évaluation.</p> <p>L'outil est compatible avec FireFox et Google Chrome uniquement. Comme le lecteur d'écran utilisé à la BBR n'est pas compatible avec Google Chrome, nous avons dû faire le test sur FireFox.</p> <p>Les premières impressions vis-à-vis du logiciel ne sont pas positives. Il a été difficile de comprendre ce qu'il fallait faire sur le logiciel. Selon la collaboratrice aveugle, il n'est pas accessible.</p>
Wysigot	<p>Dès le début du test, l'employée aveugle a remarqué le terme « Capture » ce qui pour elle est synonyme d'image donc que les informations ne seront pas accessibles.</p> <p>Les suppositions énoncées dans le paragraphe ci-dessus ont été confirmées dès que nous avons ajouté un site sur l'outil. En effet, il fait une capture image du site et il n'est pas accessible.</p> <p>Comme pour plusieurs logiciels, la personne chargée du test d'accessibilité perçoit beaucoup d'informations, mais ne sait pas à quoi cela sert à chaque fois.</p>
Mention	<p>L'outil a très rapidement été abandonné au début du test. Il sert à suivre les réseaux sociaux et de voir ce qui se dit sur notre entreprise.</p> <p>L'outil ne correspond donc pas aux attentes de la bibliothèque.</p>
Feed43	<p>Nous avons eu beaucoup de difficultés à comprendre comment fonctionne le site. Après quelques recherches, nous avons pu constater que l'outil sert à créer des flux RSS et non de les suivre.</p>

Le critère de sélection le plus important dans cette phase du travail aura été l'accessibilité. Avant le début de la phase de test, nous ne savions pas si les outils étaient accessibles ou non. Bien entendu, si à l'issue de cette phase de test aucun outil n'avait été accessible, la suite du travail aurait été totalement différente et les recommandations proposées n'auraient pas été les mêmes.

6. Analyse des outils

6.1 Méthodologie

La méthodologie utilisée pour procéder à l'analyse des outils a été la suivante. L'étudiante a établi des critères d'évaluation pour l'ensemble des outils. Madame Fleuret s'est occupée de constater l'accessibilité des logiciels sélectionnés pour la phase de test.

Avant chaque test, l'employée aveugle n'avait aucune connaissance du nom des logiciels qui seraient évalués. Ceci permet d'avoir un avis neutre, puisque cette personne ne présente aucun a priori sur l'outil. Toutes les analyses ont été réalisées avec l'assistance de JAWS, dispositif qui est utilisé par la collaboratrice pour naviguer sur son ordinateur.

Tous les tests ont été enregistrés et retranscrits par l'auteure de ces lignes. L'intégralité des enregistrements représente 8 heures d'écoute pour la retranscription des données essentielles lors des essais. La synthèse des résultats sera présentée dans la section dédiée à l'analyse de l'outil.

L'étudiante s'est occupée de créer tous les comptes utilisateurs pour garantir l'accès aux seize outils sélectionnés pour le test. À la fin du travail, tous les accès seront transmis au mandant afin qu'il puisse tester les outils qui ont été retenus.

6.2 Grille d'évaluation

Pour procéder à l'analyse des outils, il a fallu établir des critères de sélection pour délimiter le périmètre de leur analyse. Dans le tableau ci-dessous, il y a dans la première colonne le critère d'évaluation, ensuite une explication pour savoir ce qu'il faut trouver comme renseignement pour y répondre et enfin dans la dernière colonne le critère de sélection auquel il répond.

Tableau 4 : Critères d'évaluation des outils

Critère d'évaluation	Explication	Critère de sélection auquel il répond
Navigateur(s) compatible(s) avec l'outil	Voir quel navigateur est compatible avec le logiciel	Répond au critère « Outil en ligne ou logiciel à installer sur le poste »
Système d'exploitation compatible avec l'outil	Voir quel système d'exploitation est compatible avec le logiciel	Répond au critère « Outil en ligne ou logiciel à installer sur le poste »
Compatibilité de l'application mobile	Apple / Android	Répond au critère « Outil en ligne ou logiciel à installer sur le poste »
Langue de l'outil	Définir quelles langues sont disponibles sur l'outil	Répond au critère « Langue »
Analyse des sources	Like, annotations, tags, etc.	Répond au critère « Possibilité de diviser l'information en fonction des trois secteurs de la BBR »
Formats d'exportation	Excel, Word, PDF, etc.	Répond au critère

		« Possibilité de diviser l'information en fonction des trois secteurs de la BBR »
Types de livrables	Newsletter, etc.	Répond au critère « Possibilité de diviser l'information en fonction des trois secteurs de la BBR »
Nombre d'utilisateurs	Description des abonnements proposés par l'outil	Répond aux critères « Outil collaboratif » et « Prix »
Ajout de requêtes de recherche	Possibilité de faire des requêtes de recherches pour les bouquets de sources	Répond au critère « Possibilité de diviser l'information en fonction des trois secteurs de la BBR »
Accessibilité	Se baser sur les analyses réalisées avec Thi Hanh Fleuret	Répond au critère « Accessibilité »
Typologie de l'outil	Décrire la fonction de l'outil	Répond au critère « Fonction de l'outil »

6.3 Présentation des outils retenus

Les outils présentés ci-dessous sont ceux qui ont été retenus après avoir évalué les logiciels avec une collaboratrice aveugle de la BBR. En effet, le critère d'accessibilité est le plus important parmi ceux explicités pour leur sélection, mais aussi lors de leur évaluation.

L'analyse qui suit est divisée en deux parties ; la première partie sera celle effectuée par Madame Thi Hanh Fleuret, déjà précitée et la deuxième partie est l'analyse effectuée par Natasha Vukanovic répondant à tous les autres critères d'évaluation.

Il a été élaboré pour garantir des accès facilités pour les deux personnes qui s'occupaient de l'analyse.

Le but de cette analyse était de vérifier l'accessibilité. De ce fait, les sources utilisées n'étaient pas en rapport direct avec les informations recherchées par la BBR. En effet, nous avons privilégié des sources qui donnaient rapidement des résultats. Notre choix s'est arrêté sur le journal en ligne « 20 minutes » qui propose des flux RSS et qui est mis à jour très rapidement.

Comme l'auteure est une personne voyante, il était impossible pour elle de vérifier le critère d'accessibilité. C'est pour cette raison que l'expertise de Madame Fleuret intervient lors de ces évaluations d'outils.

Ci-dessous, leur passage au crible.

6.3.1 The Old Reader

Il s'agit ici d'un agrégateur de flux. Le logiciel est né à la suite de la fermeture du service « Google Reader ». Le design ainsi que les fonctionnalités restent proches de ce que proposait « Google Reader ». (The Old Reader, 2012) (annexe 3)

6.3.1.1 Analyse de Thi Hanh Fleuret

Pour commencer le test, il a fallu trouver le site via un moteur de recherche. Une fois le site trouvé, l'étape suivante était d'identifier le bouton « Se connecter ». Une fois toutes ces premières étapes passées, l'employée de la BBR s'est connectée sur l'outil avec les accès donnés par la chercheuse.

Au premier abord, le logiciel semble accessible. Il a l'avantage de ne pas avoir trop de titres sur la page ce qui permet aisément de naviguer dessus. Nous pouvons facilement nous y retrouver.

Pour pousser le test un peu plus loin, nous avons essayé d'expérimenter différentes fonctionnalités proposées par le logiciel. Nous avons ajouté une note sur un article, ce qui n'a pas posé de problème pour Madame Fleuret. Après avoir effectué cette manipulation, nous avons recherché l'article pour voir si la note était accessible même après la rédaction de celle-ci.

Ensuite, nous avons essayé d'ajouter un flux RSS. Notre choix s'est porté sur le « 20 minutes ». Ce site propose une série de flux RSS ce qui permet aussi d'obtenir des résultats rapidement dus au fait qu'il s'agit d'un journal. En suivant les explications de l'étudiante, il a été simple d'ajouter un flux RSS sur l'outil.

Les conclusions de Madame Fleuret sont positives pour cet instrument. Elle le considère comme étant adapté à une personne aveugle. Bien entendu, comme pour tout nouvel outil, il faut un temps d'adaptation pour son utilisation.

6.3.1.2 Analyse de Natasha Vukanovic

Tableau 5 : Analyse de l'outil The Old Reader

Navigateur(s) compatible(s) avec l'outil	Google Chrome Safari FireFox Internet Explorer
Système d'exploitation compatible avec l'outil	MacOS Linux
Compatibilité de l'application mobile	iOS Android Windows Phone
Langue de l'outil	Anglais Espagnol Français Allemand Italien Catalan Portugais Norvégien Suédois

	Néerlandais Grec Slovène Polonais Tchèque Hongrois Ukrainien Russe Turc Chinois
Analyse des sources	Stared J'aime Partagés Bookmarked Tendances Marquer comme lu Send to Partager (ajouter une note)
Formats d'exportation	Information non trouvée
Types de livrables	Information non trouvée
Nombre d'utilisateurs	Recherche d'amis sur Facebook ou Google Connecter les deux comptes pour trouver des amis (« Suivre/Follow ») Il faut faire une recherche des amis pour pouvoir les suivre. Dans l'onglet « Recherches des amis » → il faut faire attention à quel nom nous écrivons pour pouvoir retrouver la personne
Ajout de requête de recherche	Possibilité de faire des recherches dans la zone prévue à cet effet
Typologie de l'outil	Agrégateur de flux

(The Old Reader, 2012)

6.3.2 RSSowl

Il s'agit d'un logiciel libre qui propose l'agrégation de flux. Le logiciel est monoposte ce qui permet d'effectuer un traitement approfondi des résultats ainsi que l'archivage des informations retenues. Le choix de cet outil est pertinent dans une démarche de surveillance personnelle, c'est-à-dire qui n'implique pas un travail collaboratif. (Rssowl, 2003) (annexe 4)

6.3.2.1 Analyse de Thi Hanh Fleuret

Avant le jour du test, il a été demandé à la collaboratrice aveugle, avec l'aide de l'un de ses collègues, d'installer le logiciel sur son poste.

Le mécanisme propose des raccourcis pour l'utilisation des différentes fonctionnalités. Ceux-ci n'ont pas été trouvés aisément par la personne chargée du test d'accessibilité. Il a fallu chercher un peu dans les différents menus pour repérer certaines fonctionnalités comme par exemple ajouter un nouveau flux RSS.

Nous avons encore une fois choisi le site du « 20 minutes ». Une fois les quelques champs remplis nous avons tout de suite obtenu des résultats. Le contenu des articles n'étant pas important, nous avons opté pour une catégorie au hasard.

Après quelques explorations, nous avons constaté que le logiciel ne détectait pas les accents. Ce problème est visible à l'écran ainsi que sur la plage braille qui ne décèle pas les caractères spéciaux proposés. Ceci peut s'expliquer par le fait que l'outil est en anglais et que la langue anglaise n'a pas d'accent. Pour pouvoir lire le contenu des articles, nous avons cliqué sur le lien qui y mène directement.

Il existe plusieurs raccourcis clavier pour faciliter certaines manipulations comme le passage d'un article à un autre. Nous n'avons pas tout de suite remarqué cette fonctionnalité ce qui était un peu compliqué pour la navigation, mais après quelques périples, nous avons saisi comment procéder.

Le ressenti de l'employée de la BBR vis-à-vis de cet outil est positif. Elle le considère comme étant accessible.

6.3.2.2 Analyse de Natasha Vukanovic

Tableau 6 : Analyse de l'outil RSSOwl

Navigateur(s) compatible(s) avec l'outil	Aucun, l'outil est à installer sur le poste
Système d'exploitation compatible avec l'outil	Windows Mac OS X Linux
Compatibilité de l'application mobile	Pas d'application mobile disponible, l'outil est à utiliser uniquement sur un poste
Langue de l'outil	Anglais
Analyse des sources	Ajouter des labels pour retrouver les informations Ajouter les informations importantes dans une base de connaissances
Formats d'exportation	Information non trouvée
Types de livrables	Information non trouvée
Nombre d'utilisateurs	Un seul, l'outil n'a pas donné d'informations concernant l'aspect collaboratif
Ajout de requête de recherche	Oui pour filtrer les nouvelles Les recherches peuvent être sauvegardées
Typologie de l'outil	Agrégateur de flux
Autres informations	Il faut installer « Java Runtime Environment (JRE) » pour faire fonctionner RSSOwl

(Rssowl, 2003)

6.3.3 Alerti

Cet agent d'alerte permet de surveiller le web ainsi que les réseaux sociaux. L'outil est très similaire à Mention. La version gratuite ne propose pas beaucoup de fonctionnalités. Pour une institution plus importante en taille, il faut opter pour la version payante. (Alerti, 2018) (annexe 5)

6.3.3.1 Analyse de Thi Hanh Fleuret

Lors du test, l'auteure a guidé l'employée de la BBR tout du long. Notamment pour trouver certaines fonctionnalités.

Nous avons essayé l'option d'ajout d'un flux RSS, cette étape a été, au premier abord, complexe. En effet, nous ne savions pas exactement où trouver les données, mais après quelques recherches nous sommes arrivées sur un formulaire à remplir. Il fallait renseigner les champs suivants : l'ajout du lien à suivre en plus des critères de recherche sur la page que l'on souhaite surveiller.

Une fois les résultats obtenus, nous avons ajouté un tag sur l'article qui est ressorti de notre recherche. Nous nous sommes trompées dans la procédure d'ajout du tag, il faut les définir au préalable et ensuite les ajouter sur les articles. Cette méthode est intéressante dans le sens où ceci garantit une homogénéité des labels utilisés.

L'ajout d'une annotation a aussi été testé et cela s'est déroulé sans encombre. Nous avons aussi pu retrouver la note que nous avons ajoutée et la relire.


Le point qui a posé problème est l'ajout de tonalité à un article. Elles sont présentées sous forme d'images qui ne sont pas accessibles, ni perçues par JAWS. Ce qui peut constituer une limite à cette fonctionnalité. Il ne serait donc pas possible d'ajouter soi-même des tonalités.

L'outil propose aussi d'ajouter des tâches, nous avons aussi testé cette option ce qui nous a permis de constater que, de nouveau, une partie de cette fonctionnalité n'est pas accessible. Le logiciel propose une case à cocher une fois que la tâche est réalisée. Elle n'était pas reconnue par le lecteur d'écran ainsi que par la plage braille.

Ce qui ressort de l'analyse de la collaboratrice aveugle est que le site est quand même accessible malgré ces quelques problèmes énoncés plus haut. Cela ne serait pas son premier choix, mais elle pourrait s'habituer à travailler avec cet outil.

6.3.3.2 Analyse de Natasha Vukanovic

Tableau 7 : Analyse de l'outil Alerti

Navigateur(s) compatible(s) avec l'outil	Google Chrome Internet Explorer FireFox Safari			
Système d'exploitation compatible avec l'outil	Windows Mac OS			
Compatibilité de l'application mobile	Pas d'application mobile			
Langue de l'outil	Anglais Français Espagnol			
Analyse des sources	Tags Tâches Tonalité Commentaires Partager (Facebook, Twitter, e-mail)			
Formats d'exportation	Vous pouvez exporter vos résultats d'alertes, graphes et tags au format pdf, excel, png, rtf			
Types de livrables	Aucun type de livrable trouvé mis à part l'export des données			
Nombre d'utilisateurs		PRO	BUSINESS	ENTREPRISE
	Nombre d'alertes	3	10	25
	Comptes sociaux	2	5	15
	Nombre d'utilisateurs	2	5	10
	Sources surveillées	Blogs, actualité, forums, Twitter, Facebook, Instagram, images, vidéos		
	Graphes et statistiques			
	Collaboration et partage des alertes			
	Export des données			
	Statistiques avancées Twitter			
	Statistiques avancées			

	Facebook			
	Mesure de l'influence des sources			
	Ajout de sources personnalisées			
	Rapports en marque blanche			
	Prix mensuel sans engagement	19 € / mois	79 € / mois	249 € / mois
	Prix avec engagement annuel	16 € / mois (ou 192 € ht)	63 € / mois (ou 756 € ht)	199 € / mois (ou 2388 € ht)
Ajout de requête de recherche	Possibilité de faire des requêtes spécifiques			
Typologie de l'outil	Agent d'alertes			

(Alerti, 2018)

6.3.4 elCurator

Il s'agit d'un outil de curation et de diffusion. Il « permet de sauvegarder, lire et collaborer en toute simplicité » (Elcurator, 2014). Le mécanisme permet également de partager plusieurs types de formats, comme des fichiers PDF, des vidéos, des captures d'écran, etc. (annexe 6)

6.3.4.1 Analyse de Thi Hanh Fleuret

Dès le début du test, l'employée de la BBR trouve que le logiciel est accessible. Elle donne cette affirmation après constatation que le site ne contient pas trop de titres, ce qui rend la navigation aisée.

Comme pour les autres outils, nous avons testé les différentes fonctionnalités comme l'ajout de tags, la création d'un équipage ou encore la mise en pages des articles.

La particularité de celui-ci est de proposer un mode « équipage » pour l'aspect collaboratif. Pour le test, nous avons surtout utilisé cette propriété.

Au cours du test, nous avons pu constater que plusieurs liens n'avaient pas de label ce qui a posé quelques problèmes avec le lecteur d'écran qui ne percevait pas exactement ce qu'ils étaient.

Malgré ces quelques difficultés, nous arrivons à accéder aux articles et à les lire sans problème. Elle pourrait l'utiliser dans le cadre de son travail, mais selon elle, ce n'est pas le meilleur choix.

6.3.4.2 Analyse de Natasha Vukanovic

Tableau 8 : Analyse de l'outil elCurator

Navigateur(s) compatible(s) avec l'outil (extensions de navigateurs)	Chrome Safari FireFox				
Système d'exploitation compatible avec l'outil	Windows Mac OS				
Compatibilité de l'application mobile	Apple Android				
Langue de l'outil	Français Anglais				
Analyse des sources	Tags Statistiques Commentaires J'aime Enregistrer ce contenu pour le lire plus tard Éditer				
Formats d'exportation	Pas de précisions				
Types de livrables	Newsletter hebdomadaire				
Nombre d'utilisateurs		Personnel Gratuit	Petite équipe Gratuit	Équipage 2€ ht par membres actifs / mois ²	Entreprise 5 € ht par membres actif / mois
	Fonctionnalités de bookmarking				
	Fonctionnalités collaboratives				
	Membres		5 max	Illimité	Illimité
	Stockage de fichiers		200 Mo	10 Go	50 Go
	Couleurs et logo personnalisés				

² Un membre actif a lu ou partagé du contenu au moins une fois dans le mois

	Analyse de tendances				
Ajout de requête de recherche	Oui				
Typologie de l'outil	Outil de curation et de diffusion				

(Elcurator, 2014)

7. Recommandations

7.1 Outils

Au terme de l'analyse des outils, nous en avons retenu quatre considérés comme étant accessibles. Les propositions qui seront présentées ici sont issues des diverses observations réalisées par Mesdames Fleuret et Vukanovic.

7.1.1 The Old Reader

Nous pouvons imaginer que chaque collaborateur se crée un compte personnel pour suivre ses sources et ainsi organiser sa propre surveillance. Pour avoir accès à toutes les ressources de la bibliothèque, il faudra suivre le compte générique de la bibliothèque. Cela permettra aux utilisateurs d'accéder à l'ensemble des renseignements utiles pour cette dernière.

Une version mobile de l'outil est disponible, elle peut être téléchargée et installée sur un smartphone. L'avantage est de pouvoir ajouter des sources à suivre à n'importe quel moment et aussi la consultation des données profitables en tout temps. Lors des journées proposées pour les bénévoles ou toutes autres manifestations organisées par la bibliothèque, il serait possible d'ajouter les questionnements des bénévoles ou toutes autres remarques pertinentes et les traiter plus tard. Il ne faut pas oublier de renseigner un maximum sur les informations de la personne qui a posé la question afin de lui répondre dans les meilleurs délais.

7.1.2 RSSOwl

Comme mentionné plus haut, le logiciel est monoposte et ne permet pas le travail collaboratif. Nous pouvons imaginer que chaque collaborateur effectue une surveillance sur un sujet bien spécifique et transmet les informations à tous les collaborateurs soit par le biais d'un mail avec les données essentielles à retenir, soit lors de réunions définies avec toute l'équipe de la bibliothèque.

L'outil peut être utilisé simultanément avec elCurator. L'un est collaboratif alors que l'autre ne l'est pas. RSSOwl est un logiciel libre ce qui réduit les coûts pour l'institution, mais il faudra compter une participation financière pour elCurator à cause du nombre d'utilisateurs.

7.1.3 Alerti

Le logiciel permet d'effectuer du travail collaboratif, mais aussi plusieurs fonctionnalités sont disponibles avec la version payante. Il donne aussi l'opportunité d'ajouter des collaborateurs avec des droits bien définis — soit lecteur, collaborateur ou administrateur. Ce qui est intéressant avec cette option, c'est qu'une personne peut être en charge de la surveillance pour l'ensemble du secteur et les autres collaborateurs peuvent aller uniquement consulter les résultats obtenus.

7.1.4 elCurator

Comme il s'agit d'un logiciel de curation et de diffusion, nous pouvons imaginer que l'outil soit couplé avec RSSOwl. En effet, ce dernier ne permet pas le travail collaboratif alors qu'elCurator oui. Les données seraient collectées sur RSSOwl puis ajoutées sur elCurator pour en garantir l'accès à l'intégralité des collaborateurs.

Dans un premier temps, l'outil peut être employé avec la version gratuite pour se rendre compte de ce qui est pertinent en fonction des désirs de la bibliothèque et, par la suite, passer à une version payante si ce choix est retenu pour l'ensemble de l'ABA. Plusieurs fonctionnalités sont proposées dans la version gratuite, mais quand il s'agit d'un nombre d'utilisateurs plus important, la version payante est conseillée.

Il existe une application mobile pour cet outil, qui reprend les fonctionnalités proposées sur le site. Nous pouvons ajouter de nouvelles sources à suivre ou alors partager des informations avec un autre équipage. Ceci peut s'avérer utile lors de rencontres avec des personnes qui utilisent le même système de curation que nous. Cette pratique peut favoriser les échanges avec de nouveaux partenaires, mais aussi avec les partenaires existants.

7.1.4.1 Conclusion

Chaque outil propose des fonctionnalités intéressantes pour la bibliothèque. Il faut passer par une phase de test supplémentaire pour tous les collaborateurs. Les outils retenus répondent au critère d'accessibilité ce qui est un point essentiel dans ce travail.

Il était important pour l'auteure du travail de garantir un outil abordable pour les collaborateurs empêchés de lire. En effet, l'accès à l'information est très important pour l'organisation de la surveillance pour toute l'entreprise. De cette manière, même les collaborateurs aveugles pourront participer activement à la veille.

7.2 Organisation du dispositif de veille

Une fois le choix effectué par le responsable de la BBR et son équipe pour l'outil final, il y a des éléments dont il faut tenir compte. Ceux-ci seront présentés dans les points suivants de ce chapitre.

7.2.1 Le ciblage

Le ciblage des sources à surveiller n'étant pas encore effectué, il sera sûrement demandé aux responsables de secteur de la BBR de proposer un certain nombre de sources pertinentes. En effet, comme chaque secteur de la bibliothèque a un besoin en information différent il est nécessaire de demander aux représentants de ceux-ci de sélectionner un certain nombre de sources.

Sur le site de l'association (Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants, 2010), une liste des liens utiles est mise à disposition des personnes concernées par la cécité. Cette base peut être utilisée pour établir une liste des sources à surveiller.

7.2.2 Le sourcing

Le plan de veille proposé dans ce travail permet de cibler une partie des sources à suivre pour l'intégralité des secteurs de la BBR. Celui-ci étant divisé par secteurs, il permet de mieux comprendre les besoins en information des collaborateurs. Certaines données sont essentielles pour l'ensemble des secteurs, mais d'autres sont plus spécifiques. Ceci est dû à la diversité des corps de métier présents à la bibliothèque.

7.2.3 La collecte

La collecte des données est réalisée par l'outil qui sera sélectionné. L'outil va surveiller les sources sélectionnées préalablement, repérer les nouveaux contenus et envoyer une

notification, soit par mail ou directement sur l'outil. Les notifications sont réglées au préalable sur l'outil.

7.2.4 Le traitement

En ce qui concerne le traitement des données collectées, nous pouvons imaginer que les responsables de secteurs assignent des tags aux nombreux résultats et, par la suite, les collaborateurs vont lire les informations qui les concernent.

De cette manière, il sera plus simple pour les collaborateurs de savoir où chercher l'information. Si un article porte le tag « Production audio », les personnes travaillant dans ce secteur sauront qu'ils doivent filtrer les résultats de recherche en fonction des tags proposés.

7.2.5 La diffusion

La diffusion des résultats est une étape essentielle. Sans diffusion, la veille n'a pas d'utilité dans une organisation. Le but est de partager les informations collectées et ainsi adopter un esprit de collaboration entre les secteurs.

La diffusion de la veille peut se faire soit par le biais d'une newsletter, par des réunions ou encore par une lettre d'information interne.

7.3 Proposition de scénarios pour le suivi de la veille

Comme l'audit de veille a été réalisé à l'externe, ceci a permis d'aboutir à des recommandations pour la suite du travail à réaliser en interne. Les scénarios décrits ont été imaginés à la suite des observations réalisées tout au long de cette recherche. Trois scénarios seront présentés, en donnant les avantages ainsi que les inconvénients de chacune de ces propositions.

7.3.1 Scénario numéro 1

Nous pouvons imaginer que chaque responsable de secteur s'occupe du système de surveillance. Il s'agira de collecter toutes les données nécessaires à la prise de décision dans leur secteur. La transmission de l'information se fera lors des réunions dédiées aux secteurs puis, dans un deuxième temps, lors des réunions hebdomadaires pour les cadres de la bibliothèque.

Chaque responsable de secteur organisera la surveillance de son équipe. Il sera chargé de collecter les sources essentielles à suivre et de définir les mots-clés utiles pour l'obtention des résultats de recherche. Une fois les résultats obtenus, le responsable devra les analyser et transmettre les informations à son équipe. Celles-ci seront alors relayées lors des réunions hebdomadaires entre les responsables. Ces séances font l'objet d'un procès-verbal à la disposition des autres collaborateurs, ce qui permet de garder l'ensemble de la diffusion d'informations telle qu'elle est en ce moment.

La collecte des sources à suivre peut se faire avec l'aide de toute l'équipe. Par exemple lors d'une réunion par le biais d'un brainstorming ou alors chaque collaborateur propose des sources à suivre au responsable de secteur qui les valide ou non.

L'avantage de cette pratique est qu'elle reste identique à la façon de fonctionner actuellement. Une seule personne s'occupe de l'analyse de l'information collectée et est ainsi la référence pour toute la surveillance du secteur.

L'inconvénient de ce scénario est qu'il n'y a qu'une seule personne pour valider l'information. Elle pourrait omettre un renseignement essentiel ou manquer de subjectivité par rapport à des sujets.

7.3.2 Scénario numéro 2

Ce scénario propose que chaque collaborateur s'occupe de sa propre surveillance. Il s'agirait de confier à chaque collaborateur un sujet de veille bien spécifique à ses compétences. Par exemple, un collaborateur peut s'occuper de la surveillance des nouvelles technologies dans le domaine du braille, ou encore, les nouveautés en matière d'enregistrements sonores.

Il s'articule de la manière suivante, chaque collaborateur collecte des données sur son sujet de recherche. Une fois par mois, une réunion entre tous les collaborateurs de la BBR a lieu. Elles permettront de partager les informations collectées. Il sera de la charge du collaborateur d'identifier les sources à suivre, d'analyser les résultats et de les transmettre à tous ses collègues. L'autre moyen de les transmettre serait de rédiger un document descriptif des résultats obtenus. Ceci permettrait d'avoir accès à l'ensemble des informations ainsi qu'aux sources.

Si ce scénario est choisi, nous pouvons imaginer que ces nouvelles tâches peuvent être ajoutées aux objectifs annuels des collaborateurs. Chaque année, les collaborateurs, avec leur responsable de secteur, définissent des buts à atteindre. Ceux-ci peuvent être divers et variés ce qui permet d'y intégrer la veille sans avoir à changer leur cahier des charges.

L'avantage de ce scénario est que chaque personne peut avoir un sujet de spécialisation dans un domaine bien précis. De cette manière, chaque collaborateur sera une personne de référence dans un domaine et quand quelqu'un aura une question par rapport à un sujet, elle saura vers qui se tourner.

L'inconvénient de ce système est que chacun peut vite être perdu dans son fonctionnement et il demande beaucoup d'investissement en temps de la part des collaborateurs.

7.3.3 Scénario numéro 3

Pour le présent scénario, le responsable de la bibliothèque s'occupe de l'ensemble du système de veille. Il collecte les informations, les analyse et les transmet à l'équipe de la BBR.

Le responsable de la BBR demande à ses collaborateurs de lui transmettre les sources pertinentes à suivre ou ceci se discute lors d'une réunion dédiée à la problématique de la veille. La transmission des données passerait par le biais d'une newsletter mensuelle qui serait envoyée à tous les collaborateurs.

L'inconvénient serait que cela représente une grande charge de travail pour une seule personne et requiert une bonne organisation en amont. Ce scénario ne peut peut-être pas être intégré dans le fonctionnement actuel de la bibliothèque.

7.3.3.1 Conclusion

Les trois scénarios proposés ont été construits sur la base des observations de la chercheuse. Les sondages envoyés aux collaborateurs de la bibliothèque ont permis d'élaborer des modèles qui pouvaient satisfaire un grand nombre de personnes.

Le scénario numéro 1 propose que le responsable de secteur informe son équipe quant aux données utiles ce qui ne change rien par rapport aux pratiques actuelles de l'institution. Des réunions sont organisées dans chaque secteur ce qui permet de partager l'information avec ses collaborateurs. Le responsable sera en charge de l'analyse des résultats de la surveillance ce qui permet d'avoir une personne de référence pour chaque secteur.

Le scénario numéro 2 est intéressant du point de vue des nouvelles compétences que peuvent acquérir les collaborateurs. Chaque collaborateur peut se sentir valorisé dans son travail et ainsi être une personne de référence sur un sujet bien précis et apporter son expertise dans les autres services de l'ABA..

Le scénario numéro 3 est, du point de vue de l'auteure, trop compliqué à mettre en place et demande beaucoup de temps de travail pour une seule personne. Le responsable de la bibliothèque ayant un certain nombre de tâches à réaliser tout au long de l'année ne pourra assumer cette charge de travail supplémentaire.

7.4 Évolution du dispositif

7.4.1 À court terme

À la suite de ce travail, le mandant choisira un outil de veille y étant recommandé. Ce choix s'effectuera avec son équipe et sera mis en place par leurs soins. Le présent travail est un outil clé en main pour l'aide à la prise de décision, il permettra d'argumenter les propositions auprès des collaborateurs.

Ils pourront ainsi évaluer la pertinence des outils présentés et les fonctionnalités de chacun. Comme les accès aux outils seront transmis au mandant, ils auront la possibilité d'effectuer une série de tests complémentaires à ce travail pour aboutir à un choix final.

7.4.2 À moyen terme

L'évolution à moyen terme consistera à implanter l'outil de surveillance à l'ensemble de l'ABA. En effet, au début, tout le système sera présent à la BBR et non dans les autres services de l'ABA. Ceci est dû au fait que le mandat a été réalisé pour la BBR uniquement.

Par la suite, il sera nécessaire de penser à l'intégration du système dans les autres services de l'association. Tous les autres services qui n'ont pas été touchés directement par ce mandat, devront établir un plan de veille en fonction de leurs besoins.

7.4.3 À long terme

Sur le long terme, nous pouvons imaginer que tout le projet sera adopté par les partenaires de la BBR. Ceci peut être intéressant pour l'établissement de projets communs et aussi une harmonie des pratiques dans ces institutions similaires. Actuellement, chacun fait des avancées de son côté sans partager ses connaissances avec les partenaires. La présence d'un système de surveillance commun favoriserait le partage et les collaborations entre ces organisations similaires.

8. Conclusion

Ce travail aura été très enrichissant sur bien des aspects. Notamment la pratique de la veille dans le cadre d'une bibliothèque aussi spécifique que la BBR. Il ne s'agissait pas ici de présenter des outils qui pouvaient correspondre à des critères dits « classiques ». Ce qui aura été important tout au long de ce processus, c'est bien évidemment l'accès à l'information.

Nous ne pouvons pas toujours nous rendre compte de ce que peuvent vivre les personnes en situation de handicap face à l'accès à l'information. En effet, si les sites ne sont pas abordables physiquement, il sera impossible pour une personne aveugle ou malvoyante d'avoir accès aux données ce qui peut être vecteur de diverses limites telles que l'accès sans restrictions à l'information ou avoir accès à la connaissance.

L'auteure de ce travail a voulu démontrer que malgré un handicap visuel, tout le monde peut et doit pouvoir accéder aux données. Pour mettre cela en lumière, il a fallu faire toute une série d'évaluations avec une personne aveugle. Mais le résultat final semble être prometteur pour l'institution d'une part, mais aussi pour les personnes empêchées de lire.

En conclusion, l'étudiante espère que ceci sera mis en place par la Bibliothèque Braille Romande et livre parlé, mais aussi au-delà du présent mandat.

Bibliographie

ALERTI, 2018. *Alerti : Outil de veille des médias sociaux* [en ligne]. [Consulté le 03 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://fr.alerti.com/>

ASSOCIATION POUR LE BIEN DES AVEUGLES ET MALVOYANTS, 2010. ABA : *Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants* [en ligne]. [Consulté le 21 février 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.abage.ch/aba/ch/fr-ch/index.cfm>

BIBLIOTHÈQUE BRAILLE ROMANDE ET LIVRE PARLÉ, 2017. *Plan d'action stratégique*. Document interne à l'entreprise

BIBLIOTHÈQUE SONORE ROMANDE, 2014. BSR : *Bibliothèque sonore romande* [en ligne]. [Consulté le 22 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.bibliothequesonore.ch/>

CENTRE DE COMPÉTENCES EN ACCESSIBILITÉ, 2018. CCA : *Centre de Compétences en Accessibilité : Un service de l'Association pour le Bien des Aveugles et malvoyants* [en ligne]. [Consulté le 22 février 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.ccaccessible.ch/>

CHARDON, Véronique de, 2014. *Guide de l'intelligence économique*. [Paris] : Hachette. Le guide du routard. ISBN 978-2-01-245892-5

DELALIEU, Nadège, 2013. Les étapes de la veille. *Conseils Infodoc* [en ligne]. 25 juin 2013. [Consulté le 10 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <http://conseils-infodoc.fr/les-5-etapes-de-la-veille/>

ELCURATOR, 2014. *eCurator : Outil collaboratif de veille et de curation* [en ligne]. [Consulté le 22 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.elcurator.net/fr>

GAUDION, Anne-Gaëlle, 2013. Le numérique pour améliorer notre quotidien en bibliothèque : la veille. *Slideshare* [en ligne]. Octobre 2013. [Consulté le 18 avril 2018]. Disponible à l'adresse : <https://fr.slideshare.net/angiegaudion/le-numrique-pour-amliorer-notre-travail-quotidien-en-bibliothque-les-outils-de-veille>

HERMEL, Laurent, 2007. *Maîtriser et pratiquer ... veille stratégique et intelligence économique*. 2e éd. La Plaine Saint-Denis : AFNOR, 2007. ISBN 978-2-12-467421-3

HUCHOT, Philippe, 2007. *Évaluer le dispositif d'intelligence économique d'une entreprise*. Seichamps : L'Esprit du livre, 2007. Renseignement économique. ISBN 978-2-915960-14-3

REY, Raphaël, 2015. Outils de veille : catalogue de solutions gratuites ou peu coûteuses. *Slideshare* [en ligne]. 19 novembre 2015. [Consulté le 22 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://fr.slideshare.net/RaphalRey/outils-de-veille-catalogue>

ROUACH, Daniel, 2010. *La veille technologique et l'intelligence économique*. 5e éd. mise à jour. Paris : Presses universitaires de France, 2010. Que sais-je ?, 3086. ISBN 978-2-13-058522-0

RSSOWL, 2003. *RSSOwl* [en ligne]. [Consulté le 03 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.rssowl.org/>

SBS, 2018. *Schweizerische Bibliothek für Blinde, Seh- und Lesebehinderte* [en ligne]. [Consulté le 08 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.sbs.ch/startseite/>

SERRES, Alexandre, KERNEIS, Jacques, UGUEN, Noël, MALINGRE, Marie-Laure et THOMAS, Jean-Paul, [sans date]. Veille professionnelle et outils collaboratifs. *Cultures numériques dans l'enseignement* [en ligne]. [Consulté le 10 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <http://www.ressources.univ-rennes2.fr/cultures-numeriques-dans-l-enseignement/veille/>

THE OLD READER, 2012. *The Old Reader* [en ligne]. [Consulté le 04 juillet 2018]. Disponible à l'adresse : <https://theoldreader.com/home>

UCBAVEUGLES, 2018. *Union centrale suisse pour le bien des aveugles* [en ligne]. [Consulté le 10 mai 2018]. Disponible à l'adresse : <https://www.ucba.ch/szb/>

Annexe 1 : Questionnaire pour les collaborateurs de la BBR

QUESTIONS

RESPONSES

6

Questionnaire pour les collaborateurs de la BBR

Ce questionnaire a pour but de mieux comprendre vos besoins en information. En effet, vos réponses me permettront d'établir des critères de sélection pour le choix d'un outil de veille adapté à vos besoins.
Merci d'avance pour vos réponses,
Natasha Vukanovic

Email address *

Valid email address

This form is collecting email addresses. [Change settings](#)

1. Quels sont vos besoins en information, de manière générale ? *

Long-answer text

2. À quelle fréquence avez-vous besoin de rester informés pour l'exercice vos activités ? *

☐ Journalier

☐ Hebdomadaire

☐ Mensuel

☐ Annuel

☐ Pas de besoin en information

3. Le mode de partage de l'information actuel vous convient-il ? *

- ☐ Oui (répondre à la question 3.1)
- ☐ Non (répondre à la question 3.2)

3.1. Si oui, qu'est-ce qui vous convient dans cette méthode ? Quels sont les points forts ?

Long-answer text

3.2. Si non, qu'est-ce qui ne vous convient pas dans cette méthode ? Pouvez-vous proposer des suggestions d'amélioration ?

Long-answer text

4. La diffusion d'une newsletter serait-elle utile pour votre travail ? *

- ☐ Oui (répondre à la question 4.1)
- ☐ Non (répondre à la question 4.2)

4.1. Si oui, en quoi celle-ci vous aiderait dans votre travail ?

Long-answer text

4.2. Si non, pourquoi?

Long-answer text

5. Participeriez-vous à des réunions mensuelles entre les secteurs ? *

☐ Oui (répondre à la question 5.1)

☐ Non (répondre à la question 5.2)

5.1. Si oui, quels seraient les bénéfices pour vous ?

Long-answer text

5.2. Si non, pourquoi?

Long-answer text

6. Si une plateforme de veille était mise en place, iriez-vous la consulter ? *

☐ Oui (répondre à la question 6.1)

☐ Non (répondre à la question 6.2)

6.1. Si oui, que voudriez-vous y trouver ?

Long-answer text

6.2. Si non, pourquoi n'iriez-vous pas la consulter ? Qu'est-ce qui vous pousserait à consulter la plateforme ?

Long-answer text

Annexe 2 : Questionnaire pour les partenaires

1. Avez-vous mis en place un système de veille dans votre institution ?

Oui Non

1.1. Si oui, comment l'avez-vous mis en place ?

1.1.1. Qui s'occupe de la gestion de la veille ?

1.1.2. Par quels moyens diffusez-vous les résultats de la veille ?

Newsletter

Mails

Séances

Intranet

Réseau interne

Autre

1.1.3. Avez-vous identifié des outils de veille adaptés pour les collaborateurs empêchés de lire ?

1.2. Si non, pourquoi ?

1.2.1. Comment trouvez-vous les informations dont vous avez besoin pour l'exercice de vos activités ?

1.2.2. Votre institution caractérise la veille comme étant :


Une perte de temps

Une piste à explorer

Aucune réflexion n'a été menée sur le sujet

Autre

Annexe 3 : Capture d'écran du logiciel « The Old Reader »


THE OLD READER

[Rechercher des amis](#)
[Importer](#)
[?](#)
[Natasha Vukanovic](#)

[+](#) AJOUTER UN ABONNEMENT

[Accueil](#)
[Tous les éléments](#) **357**
[Starred](#)
[J'aime](#)
[Partagés](#)
[Bookmarked](#)
[Tendances](#)

AMIS

[Bibliothèque Biblio](#)

ABONNEMENTS **357**

[BIBB - Pressemittelun...](#) **3**
[NewsUNIL](#)
[Home - Page Principale](#) **4**
[Schweizerischer Arbeit...](#) **10**
[www.sgb.ch: Aktuelles](#) **10**
[20 Minutes | Actualites ...](#) **330**

Connexion réussie.

Vous avez **357** articles non lu(s)

[Home - Page Principale](#)
Économie : Au Canada, malgré la croissance, des risques liés au commerce ...

 il y a 11 heures

 Le Canada est l'une des économies de l'OCDE qui produit les meilleurs résultats pour ses citoyens, selon l'Étude économique du Canada lan...

[20 Minutes | Actualites...](#)
Bâle: Des arbres meurent à cause de la sécheresse

 il y a 11 heures

 Les feuillus de la région de Bâle souffrent du temps sec. Les hêtres sont particulièrement menacés. Les branches qui se cassent représent...

[20 Minutes | Actualites...](#)
Hélicoptère: «Seuls les meilleurs font cette manœuvre»

 il y a 12 heures

 Une opération de sauvetage par un hélico aux Etats-Unis fascine le monde entier. En Suisse, cette manœuvre fait pourtant partie du quotid...

News from The Old Reader

Secure browsing Secure browsing over https is now enabled by default. You can change this in your [settings](#).

Reeder Support The extremely popular and beautifully designed iOS and Mac RSS app [Reeder](#) just released support for The Old Reader.

Bookmarklet Premium users can now send any page on the web into The Old Reader. Visit your [bookmarks](#) page for more info.

Votre profil
 [1 Suivi](#)
[1 Abonné\(s\)](#)
[1 nouveau](#)

Mis à jour récemment

[Home - Page Principale](#) il y a 11 heures

[20 Minutes | Actualites...](#) il y a 11 heures

[Schweizerischer Arbeit...](#) il y a 15 heures

[BIBB - Pressemittelun...](#) il y a 4 jours

[www.sgb.ch: Aktuelles](#) il y a 7 jours

Trucs et astuces

 Appuyer sur '?' ou 'h' pour faire apparaître la liste des raccourcis clavier.

Our stuff

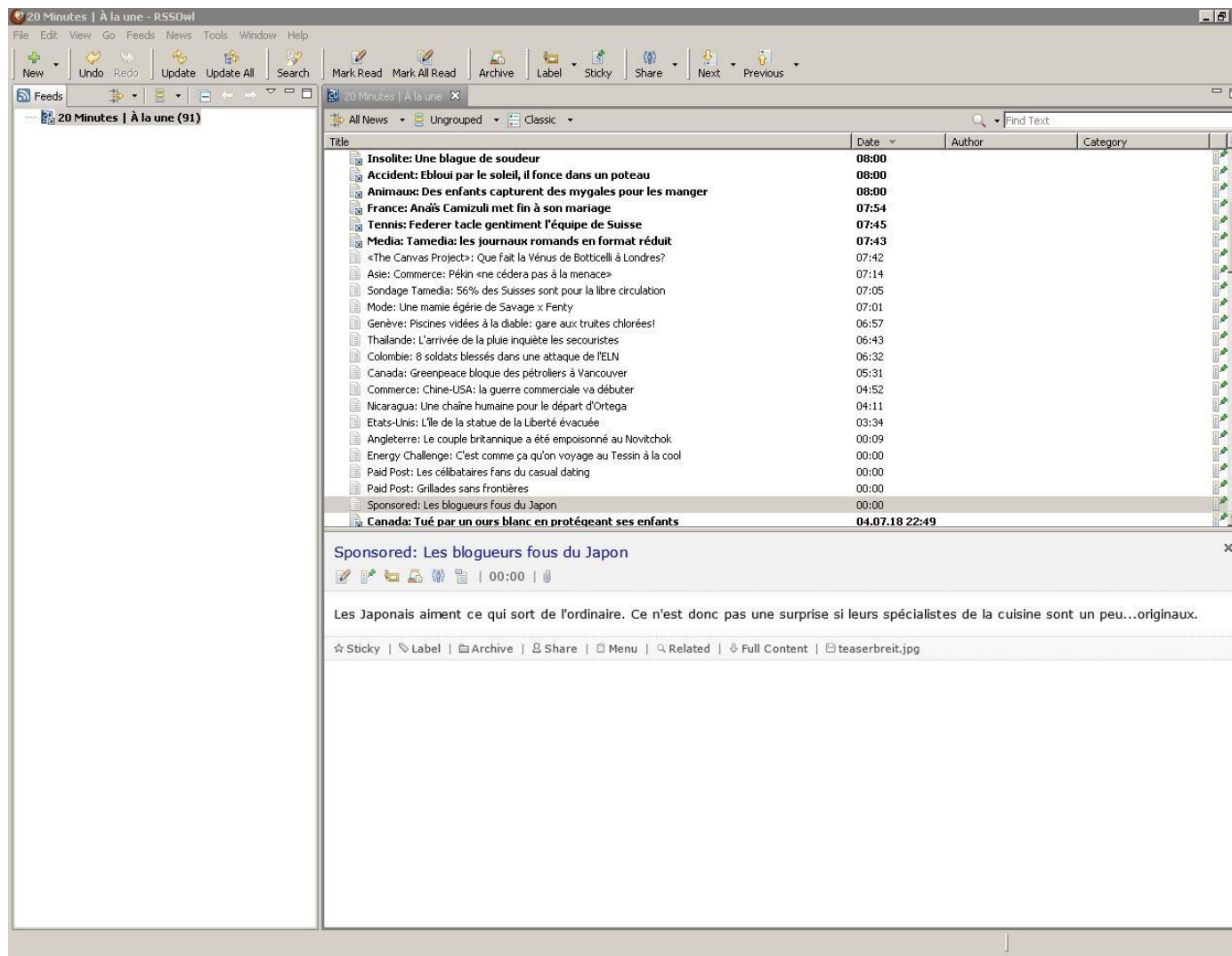
[Guide](#)
[Blog](#)
[État du serveur](#)
[Apps](#)

[Communauté](#)
[Terms of Service](#)

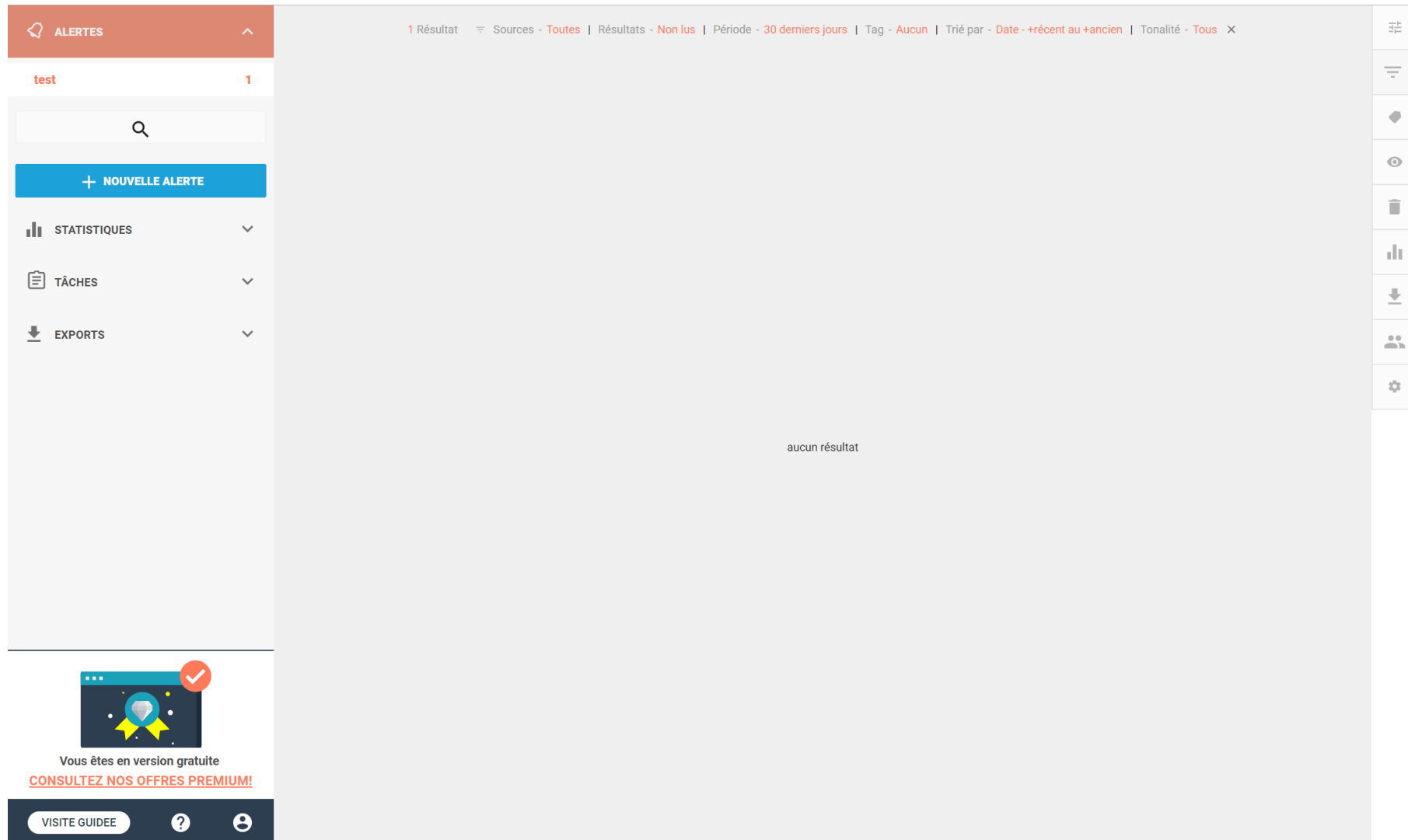
[Politique de confidentialité](#)
[Sponsorships](#)

[Twitter](#)
[Facebook](#)

Annexe 4 : Capture d'écran du logiciel « RSSOwl »



Annexe 5 : Capture d'écran du logiciel « Alerti »



Annexe 6 : Capture d'écran du logiciel « elCurator »

The screenshot displays the elCurator web application interface. At the top, a dark blue header bar contains the 'elCura+or' logo on the left, a 'Collections' button in the center, and a '+ Sauvegarder un contenu' button and a 'Bibliothèque Test' user profile on the right. Below the header, a dark teal navigation bar features the 'NVTF' logo and links for 'Contenus', 'Membres', 'Tendances', and 'Administration'. The main content area is light gray. On the left, a 'Filtres' sidebar includes a search bar labeled 'Rechercher', dropdown menus for 'Toutes collections', 'Plus récents', and 'Afficher les articles lus', a text input for 'mentions J'aime', and an 'RSS' feed icon. The central area shows a featured article titled 'BIBB / Behälter für Marmelade, Kosmetika und Bier' from 'General' with the URL 'www.bibb.de'. The article includes a video thumbnail showing industrial tanks, a '1 min' duration indicator, and is attributed to 'Bibliothèque Test' dated '2 juil.'. At the bottom of the article, there are icons for a clock, a star, a thumbs-up (0), a speech bubble (0), and an eye (1).