

Claire Wuillemin, assistante HES en sciences de l'information, Haute école de gestion de Genève

## **Rechercher l'information stratégique sur le web : sourcing, veille et analyse à l'heure de la révolution numérique**

À la suite de la co-direction d'un cabinet spécialisé en veille technologique et de plusieurs années à l'Infothèque du pôle universitaire Léonard de Vinci, Véronique Mesguich est depuis 2012 consultante et formatrice freelance pour les domaines de la maîtrise de l'information, de la veille stratégique et de l'intelligence économique. Ce dernier livre constitue une mise à jour bienvenue des différentes éditions de Net Recherche (rédigées alors en collaboration avec Armelle Thomas), le dernier datant de 2013. Elle propose ici théorie, méthodes, outils et études de cas sur la recherche d'information sur le web et la mise en place d'une veille efficace. Bien que ce sujet ait déjà fait l'objet de nombreux ouvrages de qualité, ce livre va plus loin en remettant la recherche d'information et la veille dans le contexte actuel du numérique – Big data, internet des objets, intelligence artificielle et nouveaux supports comme les smartphones – et actualise les outils, sources et compétences nécessaires pour sa mise en œuvre.

Publié en 2018, *Rechercher l'information stratégique sur le web : sourcing, veille et analyse à l'heure de la révolution numérique* s'inscrit dans la préoccupation très actuelle de développer les compétences informationnelles afin que tout un chacun puisse développer une véritable littératie numérique et évoluer en homo numericus. Comme l'indique son titre, ce livre s'attache à des questions de recherche d'information et de veille, et cherche en particulier à fournir des réponses aux questions suivantes :

- Comment optimiser la recherche d'information afin de minimiser la redondance et la perte d'information ?
- Comment et où collecter de l'information stratégique ?
- Comment juger la qualité de l'information recueillie ?

À cette fin, le lecteur est accompagné à travers un cheminement logique sur les vastes thèmes de la recherche d'information et la veille à l'aide d'une structure solide de cinq chapitres qui s'enchaînent avec cohérence. Son livre s'ouvre ainsi sur un chapitre qui pose de manière étendue le paysage du web en 2018 c'est-à-dire les enjeux qui se posent aujourd'hui pour les utilisateurs et les professionnels de l'information mais définit également tous les aspects techniques qui y sont liés ainsi que les principales tendances qui se profilent pour ses usages et ses évolutions.

Quelles sont donc ces forces qui agitent le web ? Pour commencer, on notera l'avènement du mobile first au sein de Google, qui dans un avenir proche privilégiera la version mobile des pages web pour son indexation. Ce tournant est le témoin d'une utilisation du web de plus en plus nomade. Les veilleurs et autres professionnels de l'information devront également prendre en compte les nouveaux usagers des réseaux sociaux. Apparus il y a une quinzaine d'années, ces derniers sont devenus incontournables dans la panoplie des sources d'informations. Les questions politiques et économiques s'introduisent également dans le paysage du web : neutralité du web, contenus ouverts, gratuits ou payants, le droit à l'oubli numérique et le fameux RGPD (règlement général européen sur la protection des données personnelles). L'auteure n'entre pas forcément dans le détail de ces diverses actualités, choisissant parfois de les développer dans des chapitres ultérieurs ou de laisser le soin au lecteur de trouver davantage de réponses par lui-même. La force de cette partie est indéniablement la pertinence et la quasi-exhaustivité des thématiques qui y sont abordées, qui permettent au lecteur d'entrer dans le sujet de l'ouvrage avec la connaissance des forces et des tendances qui s'y exercent. On saluera finalement la présence d'un lexique sur le jargon et les grands concepts du web, fort utile pour déchiffrer les nombreux acronymes courants.

Véronique Mesguich se lance ensuite dans le vif du sujet à travers un chapitre conséquent qui se propose d'explorer le vaste sujet qu'est la recherche d'information. À l'instar de la partie précédente, l'auteure commence par un point de théorie en présentant les typologies et le fonctionnement de la recherche d'information ainsi que les différents outils mobilisés par celle-ci, en particulier les moteurs de recherche. Il est appréciable que le fonctionnement et les attributs de ces derniers soient expliqués en détail, car si un grand nombre d'internautes suit la devise du « je Google donc je sais », une minorité est au courant des subtilités du page ranking et autres algorithmes et des biais que ceux-ci peuvent amener dans les résultats. Une liste d'alternatives à Google plus respectueuses de la vie privée est d'ailleurs proposée. La seconde grande section de ce chapitre décrit en détail les subtilités du choix des mots-clés de recherche et de la construction de requêtes, notamment à l'aide d'opérateurs et des fonctions de recherche avancée additionnés aux techniques d'optimisation de la recherche. Là encore, un certain nombre d'opérateurs et d'astuces sont proposés pour les recherches sur Google, mais également sur Qwant, Facebook, Twitter, LinkedIn, ResearchGate et Academia. Un tableau récapitulatif permet d'obtenir en un coup d'œil les principaux opérateurs, étayés d'une définition ainsi qu'une liste des différents outils qui les utilisent. Le chapitre s'achève avec une brève typologie des sources d'information, des outils de bookmarking et d'une synthèse sur la méthodologie générale de la recherche d'information.

Suite à cette présentation des méthodes, sources et outils pour satisfaire un besoin d'information ponctuel, le lecteur est ensuite invité à se plonger dans la veille proprement dite. Tout d'abord, il est question de définir la veille, c'est-à-dire sa typologie et son fonctionnement. Puis, il est brièvement question du plan de veille, de son rôle et de son utilité. On regrette que cette section ne soit pas allée un peu plus loin pour présenter cet outil, ni n'en ait fourni un exemple, qui se serait avéré utile pour illustrer le propos et donner une idée au néophyte de la forme que peut avoir ce tableau de bord essentiel de la veille.

Cette partie se poursuit avec l'automatisation de la collecte d'information. Sont bien évidemment mentionnés les flux RSS, les agrégateurs et générateurs de flux, les alertes dans les bases de données (pour douze bases de données différentes) sans oublier les agents d'alerte et de surveillance. Un précieux tableau proposé en fin de chapitre résume l'ensemble de ces outils en listant leur intérêt pour la veille, leurs avantages et inconvénients et leur coût. Un focus est ensuite fait sur la veille des réseaux sociaux. En effet, ceux-ci sont des sources relativement nouvelles dans la panoplie des veilleurs et l'hétérogénéité de leurs fonctionnements appelle à des outils et approches spécifiques pour en tirer les pépites informationnelles qu'elles contiennent. Dans cette idée, l'auteure propose des conseils et des ressources pour surveiller Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram, Pinterest et Youtube.

L'avènement des réseaux sociaux n'a néanmoins pas que des avantages, car les fake news rôdent. Comment s'assurer de la qualité et l'authenticité de l'information dans ces conditions ? La masse de l'information, appelée parfois infobésité ajoute une seconde difficulté à cet effort. L'analyse de l'information n'est pas toujours naturellement évoquée dans la veille, pourtant il s'agit d'une étape importante de ce processus. Véronique Mesguich passe en revue les ressources et les méthodes manuelles et automatiques à disposition pour évaluer l'information. Une fois l'information validée, le travail n'est pas encore terminé : il faut encore faire parler les données afin de rendre leur essence intelligible pour une audience sans pour autant y apporter de modifications. À cet effet, un rapide panorama de la data-visualisation est proposé et illustré à l'aide d'un tableau qui fait correspondre à des types de représentation les outils existants pour les créer.

L'ultime chapitre de cet ouvrage est un ensemble d'études de cas. À travers dix exemples communs de besoin d'information, l'auteure guide le lecteur à travers enjeux, ingrédients et étapes nécessaires pour y répondre. Ces besoins vont de l'étude documentaire pour une étude

de marché, à la navigation anonyme, la surveillance de la concurrence en passant par la recherche de contenus académiques pour la rédaction d'une bibliographie. Évidemment, tous les besoins informationnels ne seront pas couverts par ces exemples, mais leur diversité devrait répondre aux attentes les plus courantes. Cela est par ailleurs une bonne façon de passer en revue et de mettre en pratique l'ensemble des approches, méthodes et outils vus dans les chapitres précédents.

En guise de conclusion, Véronique Mesguich catalogue une fois encore les tendances pour le web et la recherche d'information observables au premier trimestre 2018 et s'interroge sur la révolution numérique et les paradoxes que celle-ci a engendrés : l'explosion de la quantité d'informations disponibles versus sa qualité, la mémoire du web ou comment sauvegarder ses contenus dans ce contexte de big data et de revendication croissante du droit à l'oubli numérique ? L'auteure clôt son livre avec un plaidoyer pour la littératie numérique, soulignant l'importance pour tout un chacun de développer ses compétences, et espère que les nouvelles générations de digital natives sauront prendre ce virage et montrer le chemin à suivre.

### **Critique**

Le livre de Véronique Mesguich tient les promesses de son titre. On soulignera la richesse indéniable des thématiques abordées et le fait que le propos ne se limite pas à des méthodes et des outils, mais donne une place méritée au contexte et à ses tendances. On saluera aussi l'équilibre entre les différentes thématiques et la manière logique dont les propos s'enchaînent. Le lecteur n'est jamais laissé à lui-même, mais bien accompagné au long du cheminement du livre.

On peut se demander quel sont les publics cibles de cet ouvrage. En effet, si le paysage est vastement posé en termes d'hétérogénéité complémentaire des thématiques abordées, l'auteur ne rentre pas toujours suffisamment dans les détails pour permettre aux néophytes de comprendre les enjeux profonds de certains sujets. En ce sens, le livre semble s'adresser davantage à un public d'étudiant en sciences de l'information ou à des amateurs éclairés. De leur côté, les professionnels ne seront peut-être pas (toujours) surpris par les contenus abordés, car un certain nombre de connaissances leur seront déjà acquises, ou ils pourraient être laissés sur leur faim vis-à-vis de certaines thématiques pour lesquelles on aurait pu espérer une prise de position de l'auteur. Toutefois, l'intérêt du livre réside dans la réelle et consciencieuse mise à jour des savoirs, des connaissances et des outils, qui sera toujours utile pour les professionnels de la veille et de la recherche d'information, mais également dans le fait que celle-ci se fait de manière neutre, mais critique. De plus, la qualité synthétique des contenus, ses nombreuses astuces et ses tableaux récapitulatifs en fait un excellent support de cours dans le cadre d'une formation en sciences de l'information.

Le seul point noir de cet ouvrage est à imputer à l'éditeur : l'impression en noir et blanc des pages altère la qualité des captures d'écran et des illustrations contenues dans le livre et surtout en freine la compréhension par le lecteur.

*Rechercher l'information stratégique sur le web : sourcing, veille et analyse à l'heure de la révolution numérique* est un ouvrage à mettre entre les mains de toutes les personnes qui cherchent à parfaire leurs compétences de recherche d'information et/ou de veille, ou qui souhaitent mettre à jour leurs connaissances sur ces sujets. On en encouragera également la lecture par les étudiants, quel que soit leur domaine, afin de les sensibiliser aux écueils du net à l'heure de la toute-puissance des GAFAM et de leur donner les armes nécessaires pour les éviter.

## **Bibliographie**

MESGUICH, Véronique, 2018. *Rechercher l'information stratégique sur le web : sourcing, veille et analyse à l'heure de la révolution numérique*. Louvain-la-Neuve : De Boeck Supérieur. Information & stratégie. ISBN 978-2-8073-1578-5.