

cycle de veille

On ne le répétera jamais assez : la veille est beaucoup plus une affaire d'intelligence humaine que d'outillage, aussi sophistiqué soit-il. La mise en œuvre de solutions technologiques parmi les plus avancées se solde parfois par des échecs, parce que des étapes fondamentales du cycle ont été menées trop rapidement. Les étapes souvent mal maîtrisées sont principalement ciblage de la veille, sélection des sources et de l'analyse des informations collectées, c'est-à-dire des étapes reposant sur l'engagement d'hommes et de femmes experts de leur domaine.

Les outils de veille en 7 étapes

par Armelle Thomas

Certes, l'utilisation d'outils dédiés s'avère déterminante, aujourd'hui plus encore qu'hier, pour parer au déluge informationnel quotidien. Nul ne peut plus le nier, l'automatisation joue un rôle clé pour les étapes de surveillance, collecte, traitement et diffusion de l'information. La question est aujourd'hui de savoir si le choix d'une solution intégrée donne de meilleures garanties de réussite du process de veille. L'objet de cet article n'est pas de prendre position, ni même de donner des arguments pour ou contre les plateformes globales, mais seulement de sortir de l'alternative communément admise : Soit on a les moyens d'un "vrai" projet de veille, et on opte pour Arisem, Autonomy, Digimind Evolution, Aperto Libro ou autre, soit on "bricole".

En effet, s'il est clair que l'utilisation de plusieurs produits spécifiques complexifie le travail d'intégration et exige la présence d'un professionnel, il est non moins clair que le consensus général actuel autour de l'accès web (le "tout intranet") et l'avènement d'XML facilitent grandement le "jointoyage" de différentes briques logicielles.

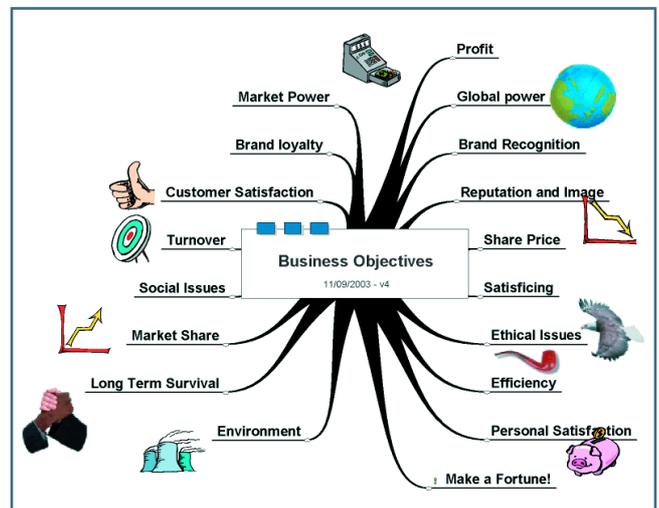
Un exemple de veille "non intégrée" peut permettre de voir plus clair : Prenons le cas d'une ONG imaginaire qui mène une veille sur la déforestation, CDS. Son objectif stratégique est de participer à la lutte contre la déforestation sauvage en apportant des solutions et arguments alternatifs.



Exemple d'utilisation de Mind Mapping

Ciblage et Mind Mapping

La phase de ciblage, rassemblant sur une journée différents experts, a été facilitée par l'utilisation d'un logiciel de type "mind mapping" (Mind Manager, Mind Genious ou ConceptDraw MindMap). Ces outils visuels, rappelons-le, sont loin d'être spécifiques à la veille, mais ils permettent le partage de connaissances, la structuration d'un sujet ou d'un projet, et sont une aide à la créativité.



2 Sélection des sources

La phase de sélection de sources a été l'une des plus consommatrices en temps, avec une sélection des experts internes et externes, des réseaux et organismes les plus actifs, le repérage des bases de données (notamment presse scientifique et économique mondiale) et ressources web utiles : Une sélection de quelque 150 sites web (comme celui de l'association brésilienne Pro-natura ou du Forest Stewardship Council), weblogs (tels celui de Greenpeace), pages ressources (comme celle proposée par l'International Union of Forest research Organisation), mais aussi listes et forums a ainsi été intégrée à un répertoire de sources global classé par type d'acteurs et par type de ressources. Ce "bookmark" a été mis en place sur l'intranet, permettant le partage des sources et leur description. Cette étape a deux objectifs : répondre à des besoins d'information ponctuels et préparer l'étape suivante de surveillance. Elle est généralement mal couverte par les outils prêts à l'usage, même si certains s'en sortent plutôt mieux que d'autres. Citons dans une offre foisonnante des logiciels monopostes tels Powermarks ou Compass, et des solutions sur serveur du type SiteBar ou Ikeepbookmarks.



Pour les bases de données, on surveillera de manière spécifique les bases à accès web, et on utilise les services d'alerte proposés par certains serveurs (tels l'INIST ou Factiva auquel CDS est abonné)

En termes d'outils, le choix s'est porté sur un logiciel monoposte, WebSite Watcher, qui permet une bonne surveillance de différents types de flux, qu'il s'agisse de modification de contenu d'un site web, de nouveautés issues de l'interrogation de bases de données ou de fils RSS. Mais bien d'autres produits répondent à ce besoin, soit en monoposte (Vigilus, Webspector, Wysigot, etc.) soit sur serveur (Infominder, KB Crawl, Digimind Monitor, etc.), dans différentes gammes de prix et fonctionnalités.

Notons la convergence actuelle des "agents d'alerte" et des "aspirateurs de sites web" (ex Wysigot) pour des besoins de surveillance automatisée, c'est-à-dire de mise en évidence des modifications sur les pages ou les sites. Certains aspirateurs tels Memoweb ou HTTPTrack restent néanmoins positionnés sur la fonction de "photocopie" de sites web pour navigation



3 Surveillance automatisée des sources

La surveillance automatisée concerne les sources électroniques susceptibles de produire des nouveautés. Bien entendu, ne satisfont à cette exigence ni les pages de liens, ni les rapports ponctuels, ni les sites trop peu mis à jour. Pour les sites web, les pages les plus intéressantes seront choisies, la surveillance d'un site complet n'apportant aucun avantage dans la grande majorité des cas. Ainsi par exemple, sur le site Pro-natura, on sélectionnera à titre d'essai les pages accueil et "projets en cours", même si le site ne paraît pas mis à jour très fréquemment, et une prise de contact direct semble plus indiquée.

4 Collecte électronique

La collecte électronique passe par la documentaliste de CDS, qui envoie toutes les semaines par mail aux différents participants à la veille un "rapport de changements" généré automatiquement par WebSite Watcher. Elle intègre manuellement à la page html les autres nouveautés issues des alertes ou newsletters spécifiques en "surlignant" les informations qui lui paraissent les plus importantes en première lecture. Le responsable de la "Veille déforestation" se charge de sélectionner en accord avec l'équipe les informations qui figureront sur le système d'information dédié à la veille, avec le commentaire justifiant la sélection.

Notons que l'ensemble des outils cités ci-dessus permettent également l'édition de rapports et/ou l'envoi des notifications de changements par mail. Dans une optique de surveillance plus complète, on pourra aussi sélectionner un méta-moteur du type Copernic ou Strategic Finder. Permettant d'interroger simultanément différents outils de recherche généralistes ou plus spécialisés et de récupérer les nouveaux résultats des équations de recherche posées. Quant à la collecte d'informations informelles (compte-rendu de congrès, interview d'expert, étonnement, etc.), elle se fait directement en ligne sur le "système d'information veille" (voir ci-après), avec toutefois le filtre du responsable.

5**Indexation / Catégorisation****Traitements**

Un système de veille optimisé devrait permettre l'accès direct aux informations concernant les thématiques de veille. Ici par exemple, les thèmes "combustibles écologiques" et "éco-certification" deviennent très simplement des méta-données pour l'indexation (ou selon le choix de terminologie, deux "catégories" auxquelles pourront être affectées les informations). Quel que soit le SIV (système d'information veille), les usagers détenant les droits spécifiques pourront alors saisir, annoter ou seulement consulter les données sur ce thème, les masques de saisie étant mis au point par l'équipe de veille.

Pour gérer l'ensemble, toutes les gammes de gestionnaires de bases de données, des bases relationnelles classiques aux outils documentaires, en passant par les outils collaboratifs et de knowledge management sont envisageables ; des briques technologiques spécifiques pourront ajouter des fonctions de catégorisation, résumé et traduction automatiques. Notre ONG a choisi quant à elle une solution de CMS ("content management system" ou "système de gestion de contenu") en Open Source, type SPIP, qui lui permet déjà de gérer son site web.

6**Analyse et****restitution des résultats**

Une réunion permet chaque mois de travailler sur les informations recueillies, de prendre des décisions en conséquence, et de lancer de nouveaux questionnements.

Notons que l'usage des technologies de data mining, bibliométrie, text mining et visualisations graphiques se démocratise actuellement, en facilitant l'analyse automatique de grands volumes d'information, et sa restitution graphique (Lexiquet, Wordmapper, Intellixir, Mapstan, etc.) Les outils ne conjuguent pas tous analyse automatique et cartographie, témoin des spécialistes comme Sinequa dont l'outil Intuition facilite la "navigation sémantique" ou Acetic se positionnant sur "l'analyse de discours".

Se jugeant moins concernée actuellement par l'aspect "fouille de données", notre ONG teste actuellement l'outil Ipari (utilisé notamment pour les enquêtes policières) qui permet de typer des relations entre entités déclarées et d'en avoir une représentation graphique. La veille en cours implique en effet une analyse très fine du positionnement et de l'évolution des différents acteurs impliqués.

**V**

Mais le renouveau du push sur le web, après avoir longtemps reposé sur la simple diffusion mail, passe aujourd'hui par le phénomène de "syndication de contenu".

7**Diffusion****Sélective**

Bien entendu, si l'accès aux thématiques, voire sous-thématiques de veille est immédiat, un moteur de recherche permet de trouver des documents spécifiques. Le SIV devra aussi permettre un système d'abonnement sur profil des usagers, qu'il s'agisse de nouveautés sur un sujet ou d'une newsletter ou d'autres produits à valeur ajoutée. Il s'agit d'obtenir l'information désirée sans avoir à effectuer de fastidieuses recherches : l'information est ainsi "poussée" vers les destinataires, d'où le nom de push, qui a ainsi remplacé avantageusement la plus classique DSI (diffusion sélective d'information).

Les technologies client-serveur à l'honneur sur le web il y a quelques années sont rapidement tombées aux oubliettes principalement du fait d'un contenu trop peu ciblé, et de sur-consommation de bande passante ! Les technologies de type push s'utilisent certes toujours en intranet ou intégrées à des solutions client-serveur. Mais le renouveau du push sur le web, après avoir longtemps reposé sur la simple diffusion mail, passe aujourd'hui par le phénomène de "syndication de contenu". Un format de fichier dérivé de XML permet de décrire simplement les plus récentes modifications d'un site. L'utilisateur n'a plus qu'à s'abonner au flux généré et de se munir d'un outil capable de l'interpréter. Ces outils prolifèrent actuellement, citons par exemple les logiciels FeedReader, Sharpreader, Feeddemon, ou intégrés au navigateur comme Newsgator, ou encore en ligne comme Bloglines.

CDS a ainsi prévu d'utiliser le format RSS (Really Simple Syndication) pour proposer aux clients du système de s'abonner, soit à des résultats de requête (les nouveaux documents sur), soit à des produits plus élaborés (synthèses commentées par des experts, visualisation graphiques évolutives, etc.). Bien entendu, ce choix a impliqué une journée de formation des usagers "professionnels", sachant que l'usage se démocratise sur le web pour le "tout public".

Trois mois après son lancement, le système est opérationnel et donne de premiers résultats encourageants, qui poussent à poursuivre l'action. Il est clair que son succès repose avant tout sur la motivation des uns et des autres.

OUTILS CITÉS

Mind Manager

www.mmdfrance.fr/mindmanager/

Mind Genius

www.mindgenius.com

ConceptDraw MindMap

www.conceptdraw.com/en/products/mindmap/main.php

Powermarks

www.kaylon.com/power.html

Compass

www.softgauge.com/compass

SiteBar

www.sitebar.org

Ikeepbookmarks

www.ikeepbookmarks.com

WebSite Watcher

http://aignes.com

Vigilus

www.pragtec.com

Webspector

www.webspector.com

Wysigot

www.wysigot.com

Infominder

www.infominder.com

KB Crawl

www.beaconseil.com/products/KBCrawl/index.php

Digimind Monitor

www.digimind.fr/monitor.htm

Memoweb

www.goto.fr

HTTrack

www.httrack.com

Copernic

www.copernic.com

Stratégic Finder

www.strategicfinder.com

Spip

www.spip.net

Lexiquest

www.spss.com/fr/produits_solutions/Lexiquest.htm

Word Mapper

www.grimmersoft.com

Intellixir

www.intellixir.com

Intuition

www.sinequa.com

Mapstan

www.mapstan.com

Ipari

www.ipari.com

Feedreader

www.feedreader.com

Sharpreader

www.sharpreader.net

FeedException

www.bradsoft.com/feedException/index.asp

Newsgator

www.newsgator.com

Bloglines

www.bloglines.com

L'INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE ENSEIGNÉE COMME UNE SCIENCE DU MANAGEMENT

DURÉE

→ 15 mois (d'octobre à décembre)
Intégrant cours et stage.

CANDIDATS

→ Ingénieurs et étudiants déjà titulaires d'un second cycle de management, du droit, d'économie politique et sociale, aux cadres notamment du marketing et des systèmes d'information qui ont quelques années d'expérience.

ORGANISATION

→ Les cours et travaux sont concentrés sur les jeudi et vendredi.

Mastère Spécialisé en Intelligence Économique
« Management dynamique de l'information stratégique et des connaissances » accrédité par la Conférence des Grandes Écoles.

L' EISTI, l'une des meilleures écoles.

Les participants du M.S. disposent des meilleurs outils informatiques dans les différents maillons de la chaîne de l'I.E. (recherche, collecte, analyse, mapping, KM, etc...) et apprennent à travailler en réseaux.

L'enseignement suit une pédagogie de type Business School qui s'appuie sur des études de cas réels et virtuels, des travaux pratiques individuels et en équipe. La formation porte sur l'ensemble des compétences de l'I.E. : recherche, traitement, analyse, diffusion, protection, décision, gestion de crise, influence et conquête.

Les participants du M.S. bénéficient de l'expérience de l'élite professionnelle de l'Intelligence Économique, du lobbying, du knowledge management et d'experts du web. Ce Mastère est lié à des entreprises partenaires, comme **EUROCOPTER, EADS, DATOPS, THALES COMMUNICATION, EURO-DECISION-AIS, GIAT INDUSTRIE, IPARI, l'IHEDN, le MEDEF (Paris), OGILVY, SOPRA et VEILLE Magazine.**

Les admissions au Mastère sont ouvertes sur dossier et interviews.
Un dossier d'inscription peut être saisi en ligne sur le site de l'école :
<http://www.eisti.fr/masters>
Responsable du Mastère : Mme BLAUVAIS-SCIWAHLZ
Email : nbs@eisti.fr

→ L'INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE, UNE AFFAIRE D'INGÉNIEUR

EISTI • Avenue du Parc • 95011 Cergy-Pontoise cedex • Tél. 01 34 25 10 10 • Fax. 01 34 25 10 00 • Établissement d'Enseignement Supérieur Technique Privé reconnu par l'État (décret du 01-12-89), habilité à délivrer le diplôme d'ingénieur par la CTI. Établissement membre de la Conférence des Grandes Écoles et de l'UGEI (Union des Grandes Écoles Indépendantes). <http://www.eisti.fr>

