

# CONFERENCE IEMA

## 5 règles d'or pour la pratique de la veille

Véronique MESGUICH

INFOTHEQUE

POLE UNIVERSITAIRE LEONARD DE VINCI

Mai 2010

[www.devinci.fr/info](http://www.devinci.fr/info)

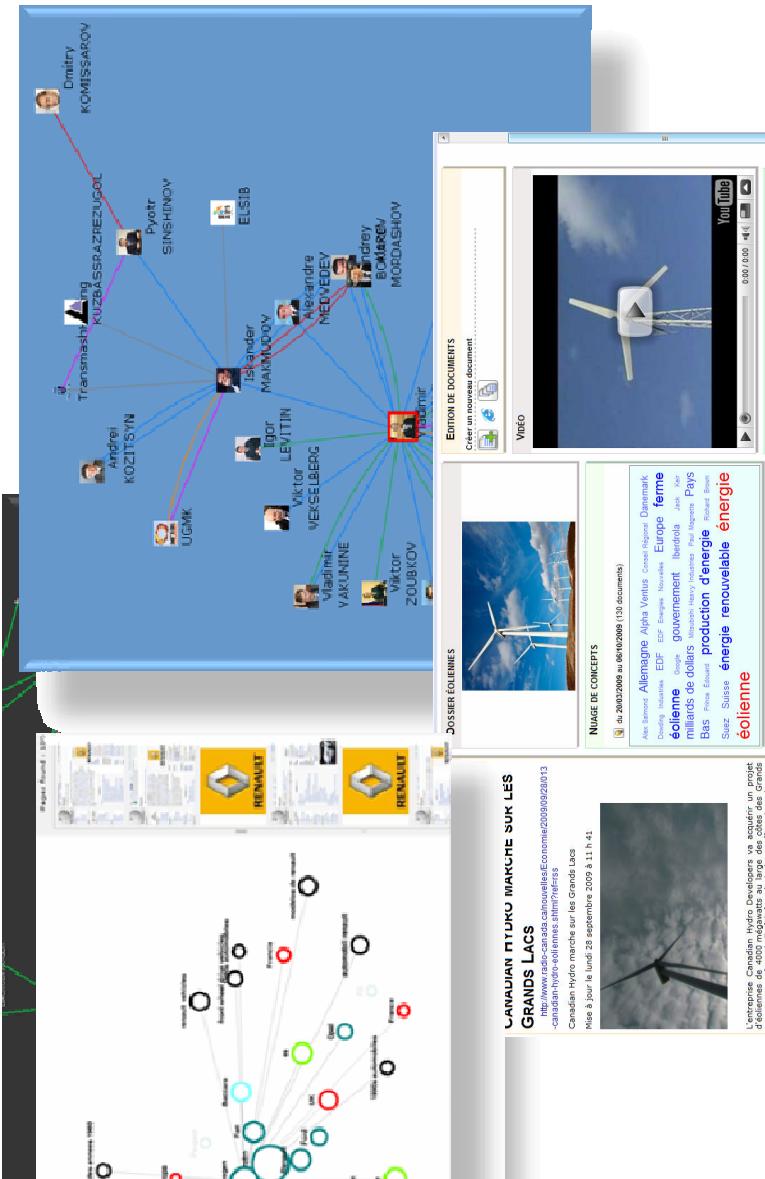
[veronique.mesguich@devinci.fr](mailto:veronique.mesguich@devinci.fr)

# Règle n°1 : ne pas croire au logiciel miracle

**Pass de solution miracle, mais des outils adaptés à chaque étape de la veille**

**La réussite du projet repose sur une alliance équilibrée entre:**

- ⇒ L'organisation interne
- ⇒ Les sources d'information disponibles (*y compris sources internes et sources informelles*)
- ⇒ Les logiciels et leur intégration dans le système d'information
- ⇒ Les hommes et femmes de l'entreprise (*voir la cartographie des métiers de la veille*)



# L'évolution de la notion de veille, des supports et des outils

## Années 70 : Veille technologique

### Années 80 :

Veille concurrentielle et stratégique

### Années 90 :

Intelligence économique

### Années 2000 :

Veille collaborative  
E-reputation  
Veille personnelle

### Années 2010 :

Veille temps réel

Paramétrage d'alertes

Bases de données scientifiques, brevets  
Bases de données entreprises, secteurs

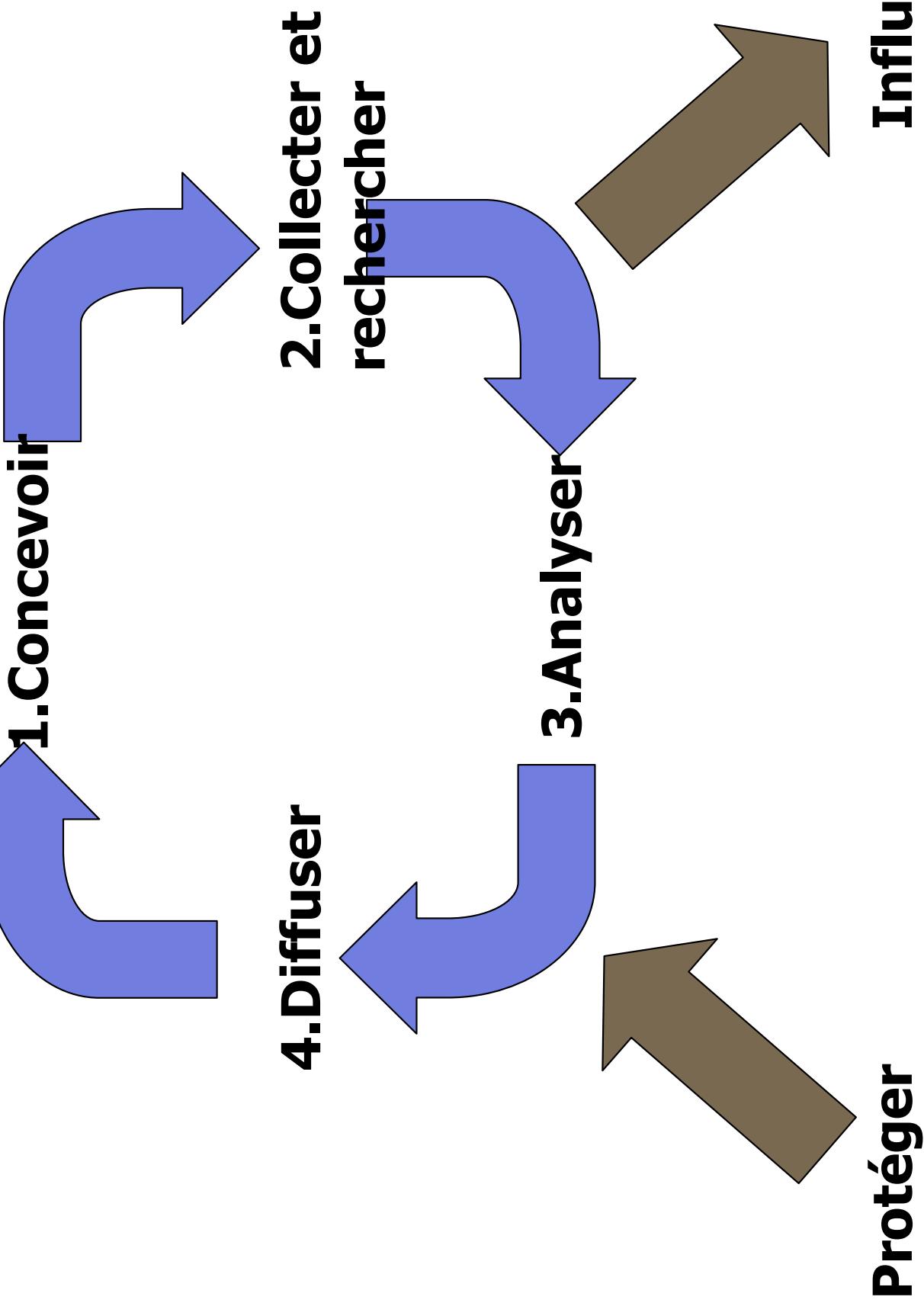
"Agents intelligents"

Développement du web  
Logiciels de surveillance Automatisée

Plates formes de veille intégrée  
Flux RSS – Monitoring mots clés

Moteurs temps réel

# **Les quatre temps de la veille**



**Protéger**

**Influencer**

# Des outils pour quels besoins ?

## Outils de diffusion

portails, flux, alertes e-mail.

## 1. Concevoir

### Outils de Mind Mapping

Mind Manager, FreeMind...

## Plates formes de veille

Digimind, Arisem, Ami Software, Keywatch/Iscope, Qwam, KBCrawl...

## Outils de catégorisation automatique

Exalead, Clusty

## Outils de cartographie

Pikko, Touchgraph

## Outils de text mining

Lingway, Temis, Sinequa

## Résumés automatiques

Copernic Summarizer, Pertinence

## Outils de Collecte automatisée

### Aggrégateurs RSS:

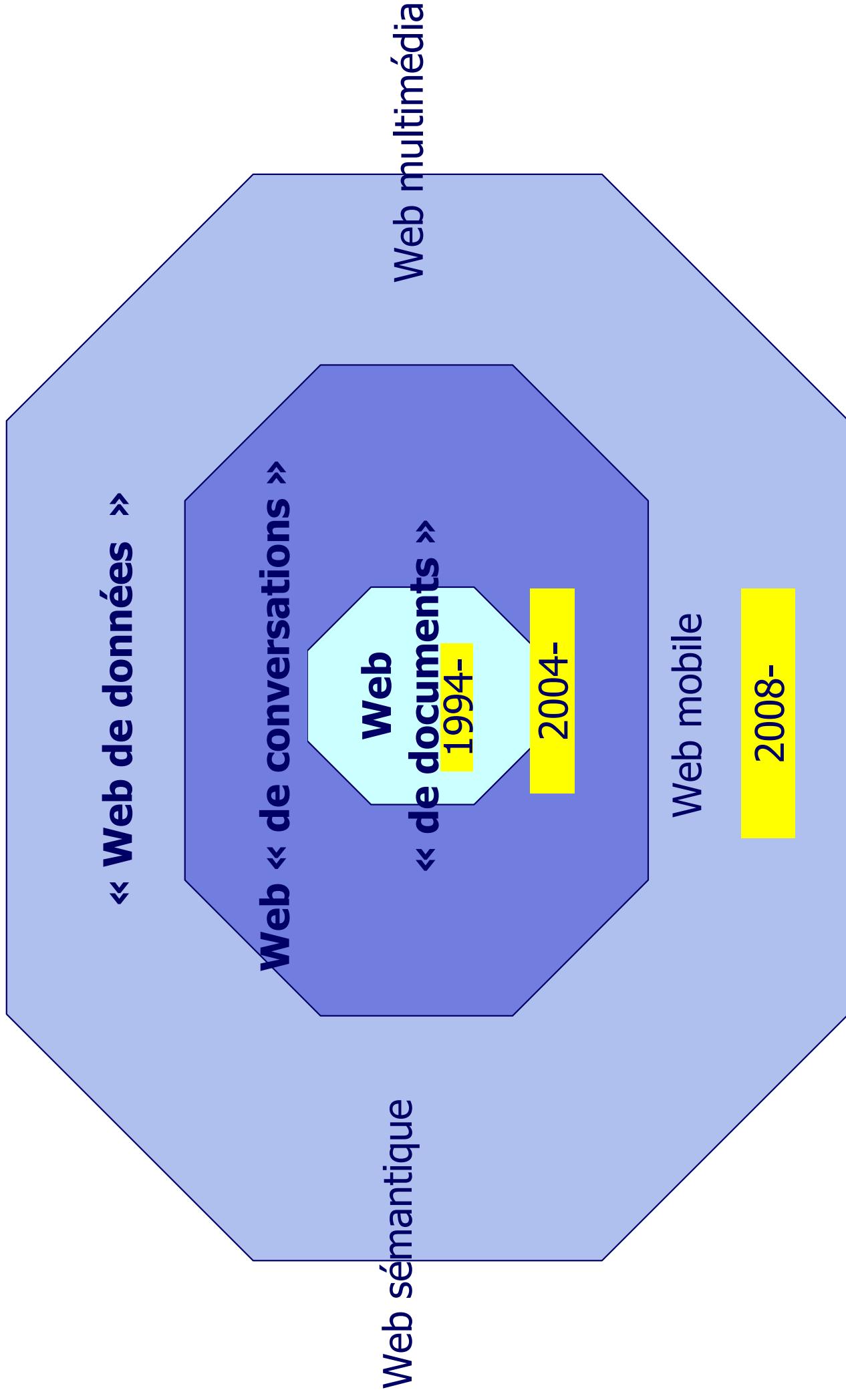
Netvibes, Google Reader, NewsGator, RSS Bandit...

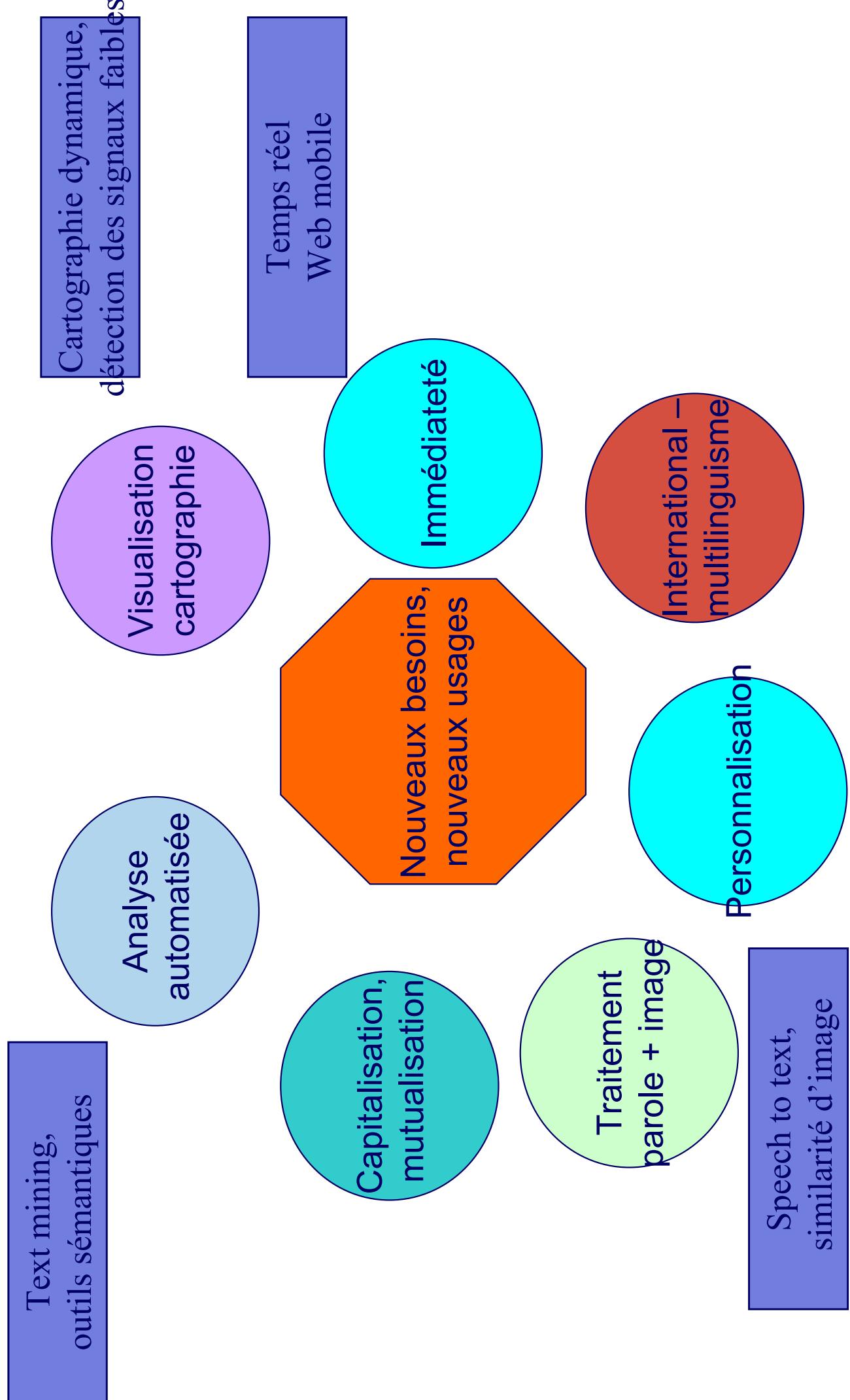
### Logiciels de surveillance :

KBCrawl, Websitewatcher, Copernic Tracker...

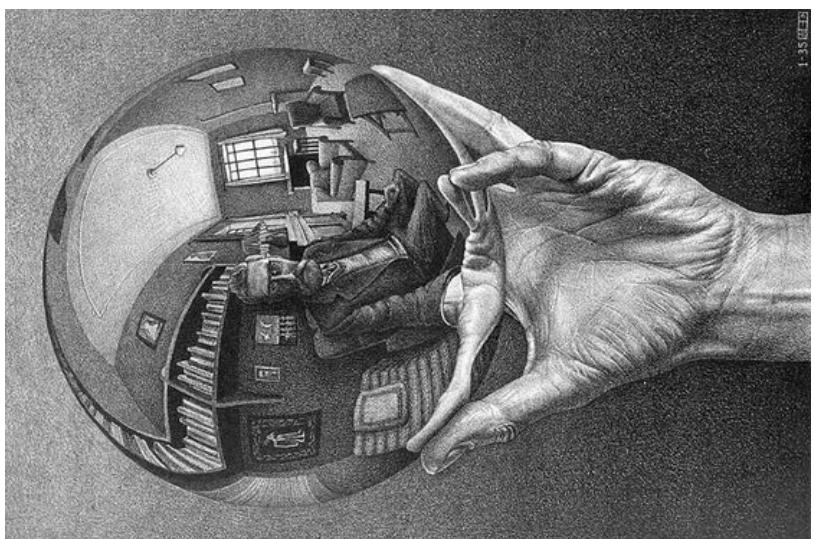
### Monitoring mots clés :Google Alert...

# Du web de documents au web de données





## Règle n°2 : savoir analyser ses besoins et les transcrire en axes de veille



# Veille : Différencier les besoins d'information

Type de besoin	Besoin d'information instrumental	Besoin d'information conceptuelle	Besoin d'information décisionnelle	Veille stratégique :
Objectif	Rôle opérationnel dans un processus d'action	Enrichissement de la connaissance et de la réflexion	Rôle d'influence dans le processus de décision	Recherche ou veille documentaire: Recherche de documents, collecte régulière d'information
Mise en œuvre	Recherche d'informations:	Recherche ou veille documentaire: recherche factuelle, recherche de documents	Recherche ou veille documentaire: Recherche de sources, collecte régulière d'informations	Analyse stratégique

# Le plan de veille : questions...

➢ **Quel objectif ?**

Besoin instrumental, conceptuel, décisionnel  
? Capitalisation ou diffusion ?

➢ **Pour qui ?**

Veille personnelle ou collaborative ?

➢ **Quelle sources ?**

Web (y compris web 2.0), bases de données (web invisible), sources internes, sources informelles... Comment éviter les redondances ?

➢ **Quelle fréquence de veille ?**

Quotidienne, hebdomadaire, mensuelle, selon arrivage...

➢ **Quel degré de précision et d'exhaustivité ?**

Doit-on « tout » collecter ?

➢ **Quel produit livrable ?**

# Règle n°3 : mettre en place un sourcing de qualité

- Démocratisation des outils et méthodes de veille
- Des sources moins rares et moins chères...
- Explosion du nombre de sources d'information
- Convergence des outils et des sources d'information



# **Des paradoxes...apparents ?**

## Mutualisation versus personnalisation ?

Immédiateté versus analyse ?

Document officiel versus tweet ?

Tracabilité versus liberté ?

OSInt (intelligence des sources ouvertes) versus  
HumInt (intelligence des sources humaines)?

# Les sources de la veille

## Anticipation

Données à valeur ajoutée (études, prospective), newsletters, syndicats professionnels, alertes sur bdd spécialisées, portails spécialisés, blogs...

## Pluridisciplinarité/ouverture

Réseaux sociaux (web 2.0), blogs, fils RSS, forums, listes de diffusion...

## Innovation

Brevets, newsletters, rapports de recherche, colloques...

## International

Portails géographiques et géopolitiques

**Règle n°4 : mettre en place  
des tableau de bord et  
mutualiser la veille**

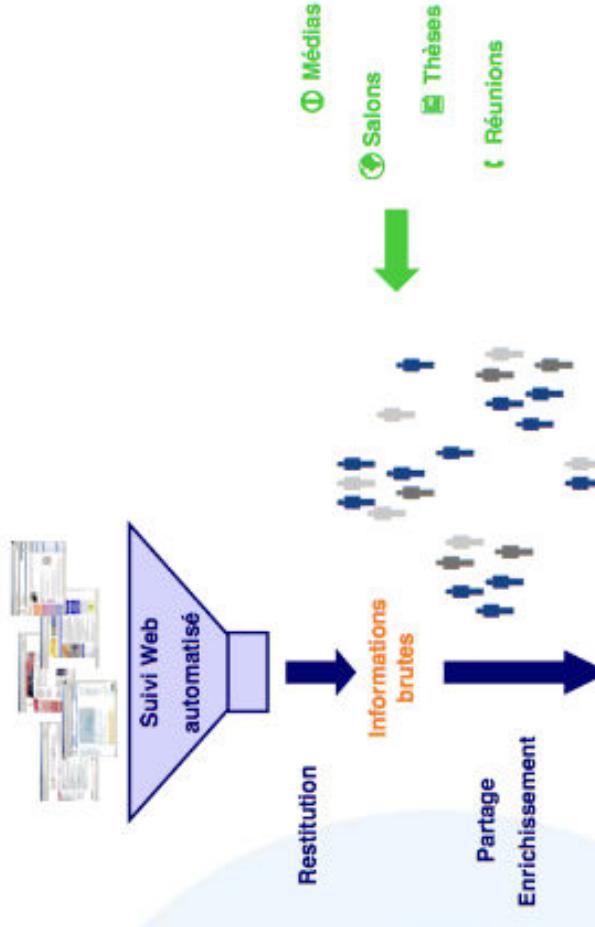


# **Le tableau de bord des sources de veille**

- Cibler la qualité et éviter les redondances
- Evaluer la complémentarité des sources formelles/informelles
- Indiquer la nature des sources, le type d'informations que l'on va y trouver, le mode de surveillance à exercer (fil RSS, agent d'alerte...)

# Intelligence d'entreprise

Collecte, partage et synthèse



De la veille à la gestion des connaissances

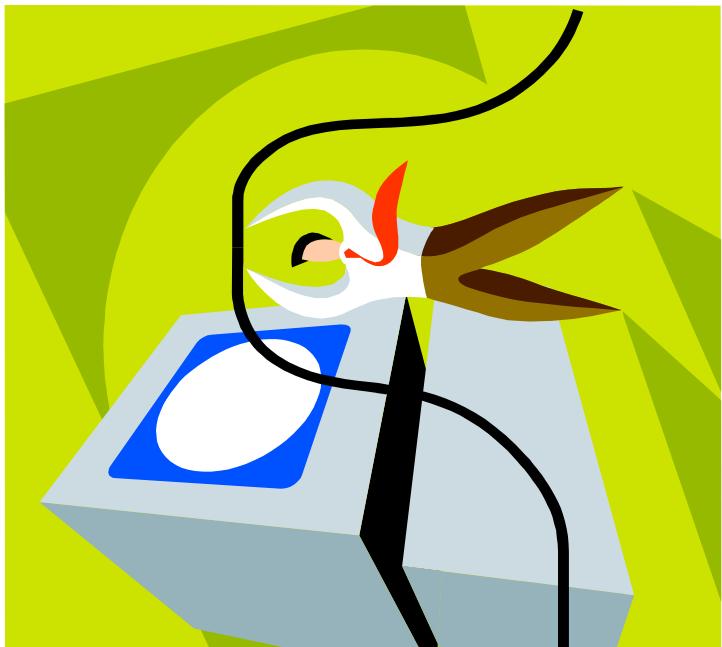
Verticalisation des applications de veille

Complémentarité avec d'autres outils intervenant dans le processus

Connaissance

de gestion des connaissances de l'entreprise (GED, groupware, applications de gestion...)

# Règle n°5 : mettre en place des produits livrables adaptés



Choix du produit livrable : papier, électronique...?  
Newsletter, alerte mail, revue de presse, portail de  
veille intranet, revue de conjoncture, tableau de  
bord ?

Quels destinataires ?

Quelle fréquence ?

Diffusion régulière ou en fonction de l'actualité ?

Rapport personnalisé ou général ?

Attention à la « banalisation » des alertes...

Merci de votre attention

[Veronique.mesguich@devinci.fr](mailto:Veronique.mesguich@devinci.fr)