

COURS - LA VEILLE INFORMATIONNELLE

Selon l'AFNOR, la veille informationnelle est une « activité continue en grande partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, etc., pour en anticiper les évolutions »

Le principal but de la veille est de mieux cerner son environnement et anticiper ses évolutions et ainsi lutter contre l'infobésité et aider à la prise de décision.

I. LES TYPES DE VEILLE

Veille technologique

La veille technologique s'intéresse :

- aux acquis scientifiques et techniques, fruits de la recherche
- aux produits (biens et services)
- au design
- aux procédés de fabrication
- aux matériaux, aux filières
- aux systèmes d'information

Veille concurrentielle

La veille concurrentielle traite les concurrents actuels ou potentiels et les nouveaux entrants sur le marché. L'information recueillie couvre des domaines divers :

- gamme des produits concurrents
- circuits de distribution
- analyse des coûts
- organisation et culture d'entreprise.

Veille commerciale

La veille commerciale concerne les clients (ou les marchés). Elle s'intéresse :

- à l'évolution des besoins des clients
- au suivi et l'analyse des réclamations des clients
- aux fournisseurs (coût, délai de livraison, continuité de la relation, qualité des produits)

Veille stratégique ou environnementale

Ce type de veille inclut généralement les éléments de l'environnement politique, économique, socioculturel et juridique.

II. LES METHODES DE VEILLE

Une veille de qualité combine généralement plusieurs outils de veille. On trouve deux méthodes :

- La méthode pull : le veilleur va rechercher les informations. Si cette méthode permet d'écarter immédiatement les résultats non pertinents, c'est un processus chronophage et très lourd.
Ex : dépouiller la presse, parcourir le web de liens en liens (sérénipidité)
- La méthode push : l'information vient au veilleur, via des outils spécialisés. Cette méthode a l'avantage d'automatiser sa veille, de gagner du temps, et donc de respecter une certaine régularité dans sa veille. Le problème réside essentiellement dans le fait de préciser bien en amont sa recherche afin d'éviter de se faire submerger par des résultats non pertinents ou trop larges.
Ex : utiliser des agrégateurs de flux RSS, des alertes.

III. LES ETAPES DE LA VEILLE

Étape 1 : Définir les objectifs de veille

Cette étape permet de définir les axes de surveillance et les finalités. Pour circonscrire le périmètre de veille, on peut utiliser la méthode QQQQCCP : Quoi? Qui? Où? Quand? Comment? Pourquoi?

Exemples de questions qui permettent de cerner les besoins en matière de veille

- Quoi ? Quelles thématiques doit-on surveiller ?
- Qui ? Quelle est l'équipe ou la personne responsable de réaliser la veille ?
Souhaitez-vous que l'information soit validée par des experts internes ou externes avant qu'elle soit diffusée.
A qui souhaitez-vous que cette information soit diffusée.

- Où ? Quelle est la zone géographique de surveillance ?
Quels types de sites web sont mis en surveillance ? (langue, nationalité)
- Quand ? Pour quand souhaitez-vous que parvienne le premier rapport de veille ?
A quelle fréquence ?
- Comment ? Quels moyens mettre en place pour cette surveillance? Sur Internet via des logiciels ? Sur le terrain par des agents commerciaux ?
Sous quel format souhaitez-vous recevoir l'information ?
- Pourquoi ? Quel est l'objectif de cette veille ?
Quels en sont les enjeux financiers, humains, stratégiques?

Étape 2 : Rechercher des sources d'information

- Identifier les lieux ressources : Centre de documentation, Bibliothèques, Internet...
- Choisir les types de sources : Papier, multimédias, sites web, blogs, réseaux sociaux, bases de données commerciale, institutionnelle, juridique...
- Recueillir des informations : Définir ses mots-clefs et établir son équation de recherche.

Étape 3 : Collecter des informations

A cette étape, on utilise des outils permettant de récolter les informations.

Exemples d'outils pour collecter l'information

Moteurs de recherche : Application web permettant, de trouver des ressources à partir d'une requête sous forme de mots	Ex : Google, Bing
Moteurs de flux RSS : Application qui permet de répertorier les flux RSS.	Ex : Retronimo, FeedMysearch
Moteurs d'actualités : Application qui permet d'avoir un aperçu des dernières nouveautés dans le domaine qui nous concerne	Ex : Google actualités, Wikio
Moteurs de blogs : Application qui permet de trouver des blogs traitant d'un sujet particulier.	Ex : Technorati, Google Blog Search
Réseaux sociaux : Application qui permet à une communauté de se créer une page afin de partager et d'échanger des informations.	Ex : Facebook, Twitter

Étape 4 : Traiter, analyser et stocker les informations

- Traiter : Le travail de définition du périmètre de veille, l'identification de sources pertinentes n'empêchent pas le « bruit ». Il faut donc refaire un tri dans les informations et des recoupements.
- Analyser : La veille vise à une analyse. Au départ, le veilleur s'est posé une question, a défini des objectifs ; il y a donc un travail de synthèse à effectuer.
- Stocker : Le travail de synthèse peut prendre la forme d'un « document papier » (une note, un dossier documentaire) ou être diffuser sur le web (blog).

Exemples d'outils pour traiter l'information

Outils d'annotation : Application qui permet de prendre des notes	Ex : Evernote, Webnotes
Outils de cartographie : Application permettant de créer des cartes heuristiques pour gérer et lier les informations entre elles.	Ex : Freemind, Xmind
Outils de capture d'éléments de pages web	Ex : Scrapbook, Ript
Outils de capitalisation des connaissances : Application permettant de rassembler les différentes connaissances des membres d'une équipe afin d'avoir une base de données communes dans laquelle les autres membres ou les personnes extérieures peuvent venir chercher des informations.	Ex : Zotero

Étape 5 : Diffuser, partager les informations

Si la veille provient d'une commande ou si elle a vocation à être partagée au sein d'un groupe projet, d'une communauté, il va falloir penser aux modalités de diffusion.

Le choix va se faire en fonction de la cible, de l'objectif de veille.

Exemples d'outils pour diffuser l'information

Outils de bookmarking : Application permettant de partager les favoris.	Ex : Delicious, Diigo
Plateforme de blogs : Plateformes où on peut mettre en ligne son propre blog afin de diffuser l'information.	Ex : Wordpress, blogger
Agrégateur de flux : Outil qui permettent de rassembler et d'organiser des flux RSS de sources différentes afin d'en faciliter la consultation rapide.	Ex : NetVibes, Feedly