



ÉCOLE
CENTRALE LYON

Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication

Rapport de veille

Xavier LAVIE



Table des matières

Introduction	2
I. Le ciblage	2
II. La collecte	4
III. Le traitement	5
IV. La diffusion	6
Synthèse	7

Introduction

Dans le but de pouvoir rassembler des éléments de réponse à la problématique suivante : « Les chatbots : gadgets ou futur incontournable en entreprise et pour le public ? », j'ai mis en place une veille dont le but était de collecter de l'information pertinente, de façon automatisée et en continu pour optimiser mon temps.

Ma veille s'est décomposée en quatre parties, tout d'abord le ciblage des informations nécessaires à la veille, ensuite la récolte des informations trouvées automatiquement grâce à ce ciblage, puis leur traitement et enfin la diffusion des informations intéressantes.

I. Le ciblage

Les objectifs de la veille ont été énumérés ci-dessus mais ils sont principalement de recueillir de l'information pertinente en rapport avec mon sujet, de manière automatisée pour louper le moins d'information possible et gagner du temps.

J'ai utilisé des mots-clés assez simples : « chatbot » et « chatbots », en effet mon sujet portant sur le domaine des chatbot, mot identique en français et en anglais, ce mot et seulement ce mot (singulier/pluriel) était la manière la plus efficace de trouver les informations. Pour tester, j'ai essayé de

mettre des mots-clés plus larges, par exemple IA, mais comme attendu c'était trop large et les résultats ne correspondaient plus du tout à mes attentes donc je me suis concentré sur ces deux mots-clés précis.

Concernant les sources, j'ai décidé d'en utiliser deux principales, mais qui en fait représentent beaucoup plus de sources, comme je vais l'expliquer.

Premièrement, j'ai décidé d'utiliser les alertes Google :

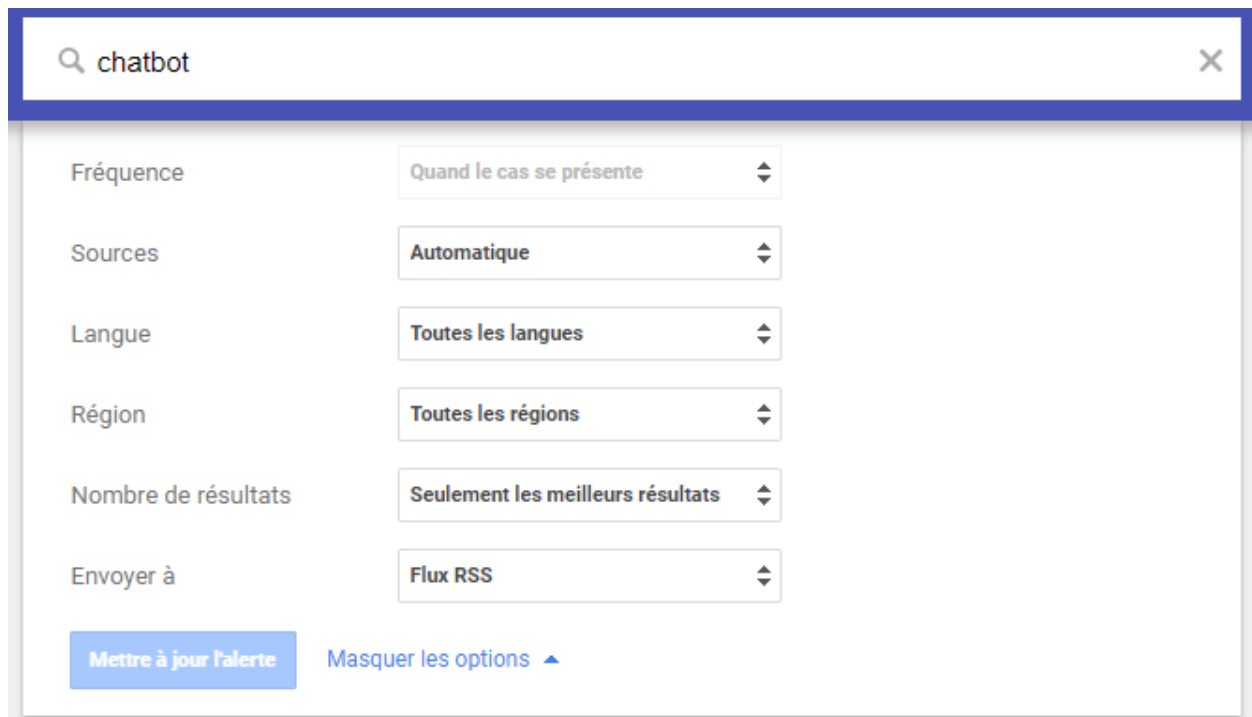
The image shows a Google Alert configuration window. At the top, there is a search bar with the text 'chatbot' and a magnifying glass icon on the left, and a close 'X' icon on the right. Below the search bar, there are several settings: 'Fréquence' set to 'Quand le cas se présente', 'Sources' set to 'Automatique', 'Langue' set to 'Toutes les langues', 'Région' set to 'Toutes les régions', 'Nombre de résultats' set to 'Seulement les meilleurs résultats', and 'Envoyer à' set to 'Flux RSS'. At the bottom left is a blue button labeled 'Mettre à jour l'alerte', and at the bottom right is a link labeled 'Masquer les options' with an upward-pointing triangle icon.

Figure 1 : Exemple d'alerte Google

En effet, ces alertes permettent d'avoir accès à différentes sources d'information :

- Des sites web ;
- Des actualités/presse ;
- Des blogs/wikis/forums ;
- De la littérature scientifique etc.

Que ce soit de manière directe ou avec des liens pointant vers ces sources. La très grande variété de ces sources m'a donc orienté vers ces alertes qui se sont effectivement avérées correspondre à mes attentes, j'ai ainsi pu récupérer des informations de toutes ces sources.

Ensuite, j'ai également décidé d'utiliser Twitter pour récupérer des informations sur les chatbots. J'ai créé une liste personnalisée pour récupérer les tweets des comptes pertinents parlant des chatbots et je me suis également inscrit sur des listes (par exemple celle de la bibliothèque).



Figure 2 : Ma liste personnalisée pour les chatbots

Cette source s'est avérée plus ou moins pertinente, en effet les articles scientifiques n'étaient pas très nombreux et la plupart des tweets sur les chatbots proviennent d'entreprises ou de start-ups programmant des chatbots et promouvant ainsi la qualité de leur programmation et les bénéfices qu'allaient apporter leurs chatbots aux clients. Néanmoins, j'ai quand même pu trouver des articles intéressants et même parfois entamer des discussions avec des personnes inconnues qui avaient repris mes tweets.

Pour finir sur la temporalité de mes recherches, pour avoir les informations les plus récentes et d'actualités possibles, je me suis concentré sur les informations parues après le début de la veille (par exemple beaucoup d'informations sur le coronavirus).

J'ai également bien entendu effectué certaines recherches hors veille pour récupérer des informations sur les chatbots (leur histoire, leur technologie...).

II. La collecte

La deuxième étape a consisté à choisir les outils de collecte.

Concernant les alertes Google, j'ai décidé de les extraire avec un flux RSS et de les afficher dans Feedbro :

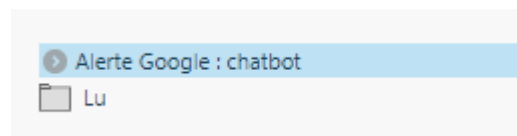


Figure 3 : Mon dossier Chatbots sur Feedbro

En effet, Feedbro permet d'avoir une partie spécialement dédiée à la veille, alors que recevoir des alertes par mail est moins clair, même avec un dossier dédié. Dans le schéma de synthèse, je mettrai Feedbro dans la partie traitement parce que c'est bien sur très utile pour traiter les informations même si la collecte est facilitée également.

Concernant Twitter, je sélectionnais à la main les articles intéressants qui n'étaient pas très nombreux, avec l'aide des listes et de recherches appropriées. TweetDeck ne m'a pas paru indispensable car le volume de données n'était pas très important.

III. Le traitement

La partie suivante concernait le traitement de l'information.

La partie principale de mon traitement était constitué de l'analyse du flux RSS sur Feedbro. Cet outil est très pratique car il permet de classer les articles par date et de voir les articles lus ou pas, ce qui est nécessaire pour se tenir à jour dans les analyses.

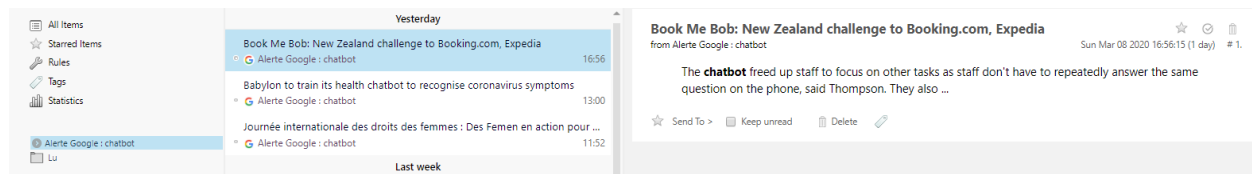


Figure 4 : Le traitement des articles avec Feedbro

Comme vous pouvez le voir ci-dessus, j'ai utilisé la disposition avec la liste des articles à gauche et la description de l'article sélectionné à droite, ce qui me permettait d'avoir une vue générale et précise en même temps sur l'article souhaité. Je pouvais déjà faire un tri des articles ici, par exemple supprimer les articles dans une langue étrangère inconnue ou alors sur une partie du sujet qui ne m'intéressait pas. Un premier filtre était donc appliqué ici.

Pour les articles restants qui m'intéressaient, j'ai ensuite utilisé Diigo ce qui m'a permis de sauvegarder les pages web intéressantes et aussi d'autres documents, de les organiser et de les annoter ainsi que de les partager sur le profil public. Pour ajouter une page, j'utilisais personnellement le bookmarklet de Diigo sur la page à sauvegarder. J'ai ensuite mis des articles en favoris et concernant les articles les plus intéressants, j'ai pu annoter et surligner certains passages pour m'en resservir spécialement pour rédiger le partage de ma veille. Voici le lien de mon Diigo : <https://www.diigo.com/user/xavidu64>.

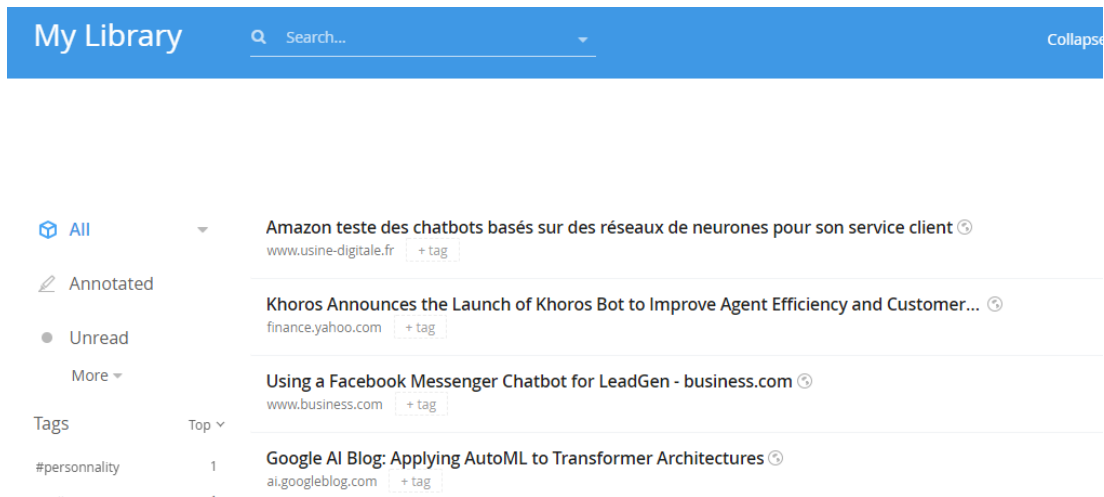


Figure 5 : Ma page Diigo

Diigo représentait donc mon dernier filtre d'informations avec la sélection des informations les plus pertinentes. J'utilisais également Diigo pour regrouper les informations trouvées sur Twitter.

Une fois les articles bien sélectionnés, j'essayais aussi d'approfondir le sujet en cherchant des informations de plus sur Internet, pour chercher un contexte, des perspectives ou tout simplement approfondir une notion abordée dans les différentes informations.

IV. La diffusion

Pour finir sur la dernière partie de ma veille, j'ai partagé les informations que j'avais trouvé avec Twitter :



Figure 6 : Exemple d'un tweet posté

Voici le lien de mon Twitter : <https://twitter.com/LaSshab>.

J'ai toujours essayé de rajouter un commentaire permettant de mettre l'article dans son contexte ou de donner une petite anecdote sur celui-ci. A la date du 9 Mars, j'en étais à 45 tweets de postés.

La synthèse de veille diffusera également un bon nombre d'informations qui aborderont la plupart des sujets rencontrés lors de la veille.

Synthèse

Voici un schéma permettant de synthétiser ma veille :

