## **Utiliser l’OSINT comme un “CRM du pauvre” : Améliorez vos compétences CRM avec le renseignement open source**

**Avertissements :**  
Bien que l’OSINT soit un outil puissant, il est crucial de l’utiliser de manière responsable :

* Respectez la vie privée : Assurez-vous toujours que les informations recueillies sont publiquement accessibles et que vous ne portez pas atteinte à la vie privée ou aux lois sur la protection des données.
* Évitez les pratiques trompeuses : La création de fausses identités ou la fausse représentation pour obtenir des informations est contraire à l’éthique et peut enfreindre les lois.
* Conformité aux lois : Soyez attentif aux réglementations telles que le RGPD, le CCPA et autres lois sur la protection des données qui régissent la collecte et l’utilisation des données personnelles.

**Introduction :**  
Dans le domaine du Customer Relationship Management (CRM), l’accès à des informations de qualité et complètes est essentiel pour réussir. Bien que les CRM fournissent des outils puissants pour gérer et analyser les données clients, **Open Source Intelligence (OSINT)** offre une méthode alternative et rentable pour rassembler des informations exploitables à partir de sources accessibles au public. L’OSINT est souvent appelé le “CRM du pauvre” car il exploite des données librement accessibles pour obtenir des informations sur les prospects, les concurrents et les marchés.

Dans ce module, nous explorerons les bases de l’OSINT, la façon dont il peut être utilisé pour soutenir les efforts de CRM, et les techniques essentielles pour recueillir des informations sur le web. En comprenant comment utiliser l’OSINT efficacement, vous pourrez améliorer vos capacités CRM, optimiser la génération de leads, et effectuer des recherches approfondies sur votre base de clients.

### **1. Maîtriser les bases : Effectuer une recherche Google avec des opérateurs avancés**

L’un des outils OSINT les plus simples et les plus puissants à votre disposition est **Google Search**. En utilisant des opérateurs de recherche avancés, vous pouvez rapidement localiser des informations spécifiques sur des personnes, des entreprises, des concurrents, et plus encore. Voici un aperçu de quelques opérateurs de recherche Google clés qui amélioreront vos capacités de recherche :

#### **Opérateurs de recherche essentiels**

| Opérateur | Ce qu’il fait | Exemple |
| --- | --- | --- |
| ” ” | Recherche un mot ou une phrase exacte. | “Steve Jobs” |
| OR | Recherche des résultats liés à X ou Y. | jobs OR gates |
| - | Exclut certains mots ou phrases. | jobs -apple |
| \* | Correspond à n’importe quel mot ou phrase. | Steve \* Apple |
| site: | Recherche au sein d’un site web spécifique. | site:apple.com |
| filetype: | Recherche des types de fichiers spécifiques (par exemple, PDF). | apple filetype:pdf |
| related: | Trouve des sites web liés à un domaine donné (concurrents). | related:ahrefs.com |
| intitle: | Recherche des pages avec un mot spécifique dans le titre. | intitle:apple |

#### **Opérateurs de recherche supplémentaires**

| Opérateur | Ce qu’il fait | Exemple |
| --- | --- | --- |
| allintitle: | Recherche des pages avec plusieurs mots dans la balise titre. | allintitle:apple iphone |
| inurl: | Recherche des pages avec un mot particulier dans l’URL. | inurl:apple |
| allinurl: | Recherche des pages avec plusieurs mots dans l’URL. | allinurl:apple iphone |
| intext: | Recherche des pages avec un mot particulier dans leur contenu. | intext:apple iphone |
| allintext: | Recherche des pages avec plusieurs mots dans leur contenu. | allintext:apple iphone |
| weather: | Recherche la météo dans un lieu donné. | weather:san francisco |
| stocks: | Recherche des informations boursières pour un code. | stocks:aapl |
| map: | Force Google à afficher les résultats cartographiques. | map:silicon valley |
| movie: | Recherche des informations sur un film. | movie:steve jobs |
| in | Convertit une unité en une autre. | $329 in GBP |
| source: | Recherche des résultats d’une source particulière dans Google Actualités. | apple source:the\_verge |
| before: | Recherche des résultats d’avant une date particulière. | apple before:2007-06-29 |
| after: | Recherche des résultats après une date particulière. | apple after:2007-06-29 |

**Pro tips :** La combinaison de plusieurs opérateurs peut affiner les résultats pour cibler précisément ce dont vous avez besoin. Par exemple, utilisez site:ultimaker.com filetype:pdf pour trouver des PDF sur un site web qui pourraient contenir des données précieuses.

#### **Cas d’utilisation : Identifier les concurrents**

Utilisez l’opérateur related: pour découvrir des sites web liés au vôtre, aidant à identifier les concurrents et autres acteurs du secteur. Exemple : related:hubspot.com pour trouver des concurrents CRM de HubSpot.

### **2. OSINT pour le CRM : Collecter des informations avec des outils de prise de notes**

Bien organiser et gérer les informations que vous collectez est la clé d’un OSINT réussi. Voici quelques outils open-source et gratuits pour gérer efficacement vos résultats :

* **KeepNote** : [keepnote.org](http://keepnote.org/)
* **CherryTree** : [giuspen.com/cherrytree](https://www.giuspen.com/cherrytree/)
* **Joplin** : [joplinapp.org](https://joplinapp.org/)
* **Notion** : [notion.so](https://www.notion.so/)
* **OneNote** : [onenote.com](https://onenote.com/)
* **Greenshot** : [getgreenshot.org](https://getgreenshot.org/) – pour des captures d’écran rapides et des annotations.

### **3. Introduction à l’OSINT et son rôle dans le CRM**

**Qu’est-ce que l’OSINT ?**  
L’OSINT (Open Source Intelligence) consiste à collecter et analyser des informations disponibles publiquement pour en tirer des informations exploitables. Il est largement utilisé dans des domaines tels que la cybersécurité, l’application de la loi et la recherche commerciale. Dans le contexte du CRM, l’OSINT aide à recueillir des données clients, surveiller les concurrents, et enrichir votre base de connaissances sans enfreindre les lois sur la vie privée ou la légalité.

**Sources d’OSINT** : - **Internet** : Sites web, blogs, forums, plateformes de médias sociaux. - **Dossiers publics** : Bases de données gouvernementales, brevets et registres. - **Sources académiques** : Publications en accès libre et articles de recherche. - **Actualités et médias** : Articles, émissions, journaux.

**Application dans le CRM** : En utilisant des outils et des techniques OSINT, les entreprises peuvent obtenir des informations sur les tendances du marché, le comportement des clients, et le positionnement concurrentiel, complétant ainsi les données gérées dans les plateformes CRM traditionnelles.

### **4. Créer un “Sock Puppet” : Fausses identités pour l’OSINT**

Parfois, la recherche OSINT nécessite la création d’un **“sock puppet”** — une fausse identité en ligne utilisée pour recueillir des informations discrètement. Cela peut être utile lors de l’investigation de concurrents ou de la surveillance de discussions dans des forums fermés sans révéler votre véritable identité.

#### **Étapes pour créer une fausse identité** :

1. **Générer de fausses informations personnelles** : Utilisez [Fake Name Generator](https://www.fakenamegenerator.com/) pour créer un personnage avec un faux nom, une adresse, etc.
2. **Créer une photo de profil** : Utilisez [This Person Does Not Exist](https://www.thispersondoesnotexist.com/) pour générer un visage unique créé par l’IA.
3. **Configurer un e-mail et un téléphone** : Utilisez des services comme [Guerrilla Mail](https://www.guerrillamail.com) pour des e-mails temporaires et [TextNow](https://www.textnow.com) ou [Google Voice](https://voice.google.com) pour des numéros de téléphone virtuels.
4. **Construire une présence en ligne** : Créez des profils sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Facebook, Twitter) pour rendre l’identité crédible.
5. **Créer une fausse entreprise** : [exali.com/e-residency](https://www.exali.com/e-residency-in-estonia/) – Fournit une plateforme pour créer une identité numérique et même fonder une entreprise en Estonie. Bien qu’il s’agisse d’un service légitime, il peut être exploité par des acteurs malveillants pour établir une fausse crédibilité.
6. **Générer un numéro de téléphone** : Les escrocs utilisent souvent des numéros temporaires pour vérification. Voici quelques outils : [Receive SMS Online](https://receive-smss.com), [textnow](https://www.textnow.com), [Twilio](https://www.twilio.com), [Google Voice](https://voice.google.com/u/0/about), [Burner](https://www.burnerapp.com).
7. **Générer une carte de crédit** : Utilisez un proxy pour masquer votre identité financière, par exemple [privacy.com](https://www.privacy.com) pour générer des cartes de crédit virtuelles. 8. **Utiliser des VPN et serveurs proxy** : Assurez-vous que l’adresse IP de l’identité factice correspond à son emplacement supposé. Utilisez des téléphones jetables et différents appareils pour éviter de lier des informations à vos données personnelles.

**Note** : Respectez toujours les règles éthiques et les limites légales lors de l’utilisation de fausses identités pour la collecte d’informations.

### **5. Techniques avancées : Recherche d’images inversée et métadonnées**

**Recherche d’images inversée** : Utilisez des photos de profil trouvées en ligne (par exemple, sur LinkedIn) pour rechercher des comptes associés et découvrir des informations supplémentaires.

**Données Exif** : Utilisez des outils comme [Exif.tools](https://exif.tools) pour extraire les métadonnées des images. Cela peut révéler des informations telles que le lieu où une photo a été prise, aidant à cibler géographiquement les prospects.

### **6. Outils pour recueillir et vérifier les informations**

#### **Découvrir des adresses e-mail** :

* **Hunter.io** : Trouvez des adresses e-mail valides liées à un domaine.
* **Phonebook.cz** : Recherchez une liste d’adresses e-mail.
* **Clearbit Connect** : Trouvez des personnes et des liens liés à un site d’entreprise.

#### **Vérifier la validité d’un e-mail** :

* Utilisez [Verify Email Address](https://tools.verifyemailaddress.io) pour vérifier si un e-mail existe.

#### **Rechercher des identifiants compromis** :

Les violations de données exposent souvent des informations personnelles. Utilisez ces ressources pour vérifier si des prospects ou concurrents ont été compromis :  
- **Have I Been Pwned** : [haveibeenpwned.com](https://haveibeenpwned.com) - **DeHashed** : [dehashed.com](https://dehashed.com)

### **7. Trouver des personnes et des numéros de téléphone**

Pour des efforts CRM plus ciblés, identifier les principaux acteurs au sein des organisations est essentiel. Ces outils vous aident à rechercher des informations de contact :  
- **Général** : [Webmii](https://webmii.com), [Epieos](https://epieos.com) - **Spécifique aux États-Unis** : [WhitePages](https://www.whitepages.com), [TruePeopleSearch](https://www.truepeoplesearch.com) - **Médias sociaux** : Utilisez des techniques de recherche avancées sur LinkedIn, Twitter et autres plateformes pour trouver des leads et recueillir des informations contextuelles.

### **8. Trouver et analyser des informations sur les réseaux sociaux**

Les plateformes de médias sociaux sont des sources riches d’informations publiquement disponibles, extrêmement utiles pour les CRM. Voici comment utiliser les techniques OSINT pour extraire des données précieuses :

#### **Trouver des dates de naissance et des informations personnelles** :

* Utilisez **Google** pour rechercher des publications publiques qui mentionnent des anniversaires ou autres informations personnelles.
  + Exemple : "John Doe" intext:"happy birthday" site:twitter.com
* Recherchez des CV ou d’autres documents publiés en ligne :
  + Exemple : "Jane Smith" resume filetype:pdf pour trouver des CV publics contenant des informations de contact, historiques professionnels, etc.

#### **Twitter OSINT** :

* **Recherche avancée** : Utilisez des opérateurs de recherche spécifiques pour localiser des tweets ou informations dans une certaine période ou zone géographique.
  + Exemple : from:thecybermentor trouve tous les tweets d’un utilisateur particulier.
  + Exemple : (from:apache\_pulsar) until:2024-03-01 since:2024-02-01 filtre les tweets dans une période donnée.
  + Utilisez geocode: pour trouver des tweets d’une zone spécifique : geocode:44.8588834,-0.5559729,1km.
* **Outils** :
  + **Tweet Binder** : [tweetbinder.com](https://www.tweetbinder.com/blog/twitter-advanced-search/) – fournit des analyses et insights sur des hashtags, utilisateurs, ou mots-clés spécifiques.
  + **Twitonomy** : [twitonomy.com](https://twitonomy.com) – offre des analyses détaillées sur l’activité Twitter et le comportement des utilisateurs.

#### **LinkedIn OSINT** :

* **Recherche d’images inversée** : Utilisez la photo de profil d’un utilisateur LinkedIn pour trouver d’autres profils ou comptes en ligne.
* **Extraction des informations de contact** : Consultez la section “Contact Info” des profils pour obtenir des détails supplémentaires tels que des adresses e-mail ou des sites web.
* **Analyser les connexions** : Parcourez les connexions, l’activité, et les publications d’une personne pour recueillir des informations sur son réseau professionnel et ses centres d’intérêt.
* **Exploration d’API** : Si vous avez des ressources de développement, utilisez l’API LinkedIn payante ou des outils tiers pour collecter des données de manière programmatique pour enrichir votre CRM.

**Astuce** : LinkedIn vous permet d’exporter les données de votre réseau. Cela peut être utile pour comprendre vos connexions existantes et pour l’importation de données dans le CRM.

### **Conclusion : L’OSINT comme un atout stratégique pour le CRM**

Bien que les outils CRM soient conçus pour gérer les relations clients, les **techniques OSINT** vous permettent d’aller au-delà des données structurées, enrichissant vos insights CRM avec des informations issues de sources ouvertes. Cette approche offre un moyen rentable et stratégique de découvrir des opportunités, de comprendre votre marché, et de construire une base de connaissances solide pour la prise de décision. Utilisez l’OSINT judicieusement et de manière éthique pour améliorer vos processus CRM et obtenir un avantage concurrentiel.