

Méthode d'évaluation des outils de veille

Cette présentation a été réalisée pour l'Echangeur PME Paris Ile de France, structure gérée par la CCIP (Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris)

Conférence donnée le 13 juin 2008

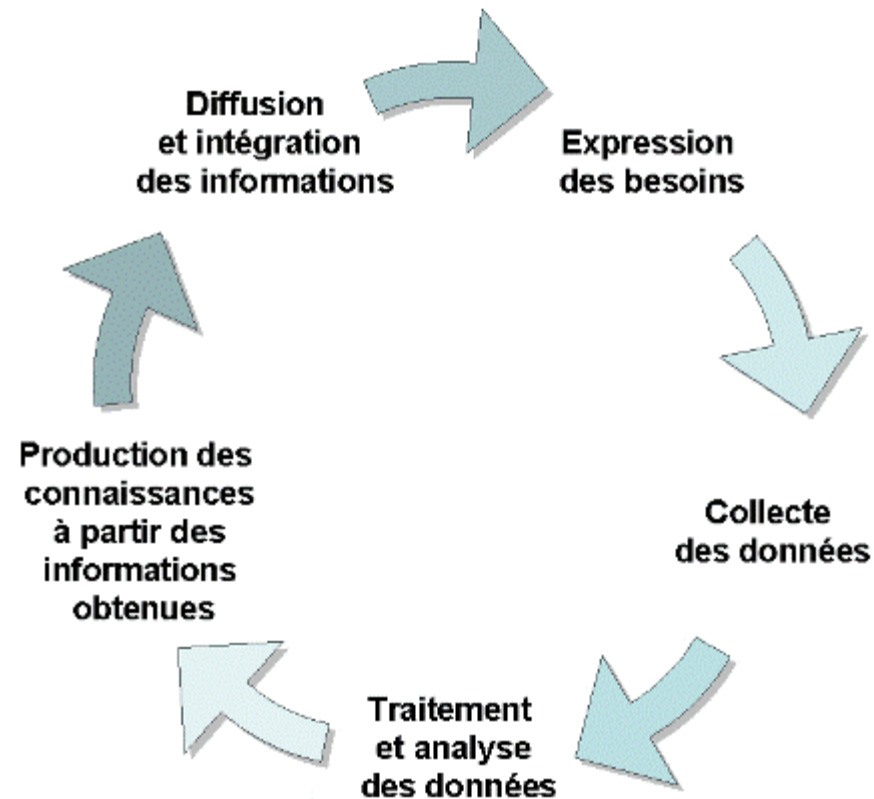
<http://www.echangeur-pme.ccip.fr>



Plan de la présentation

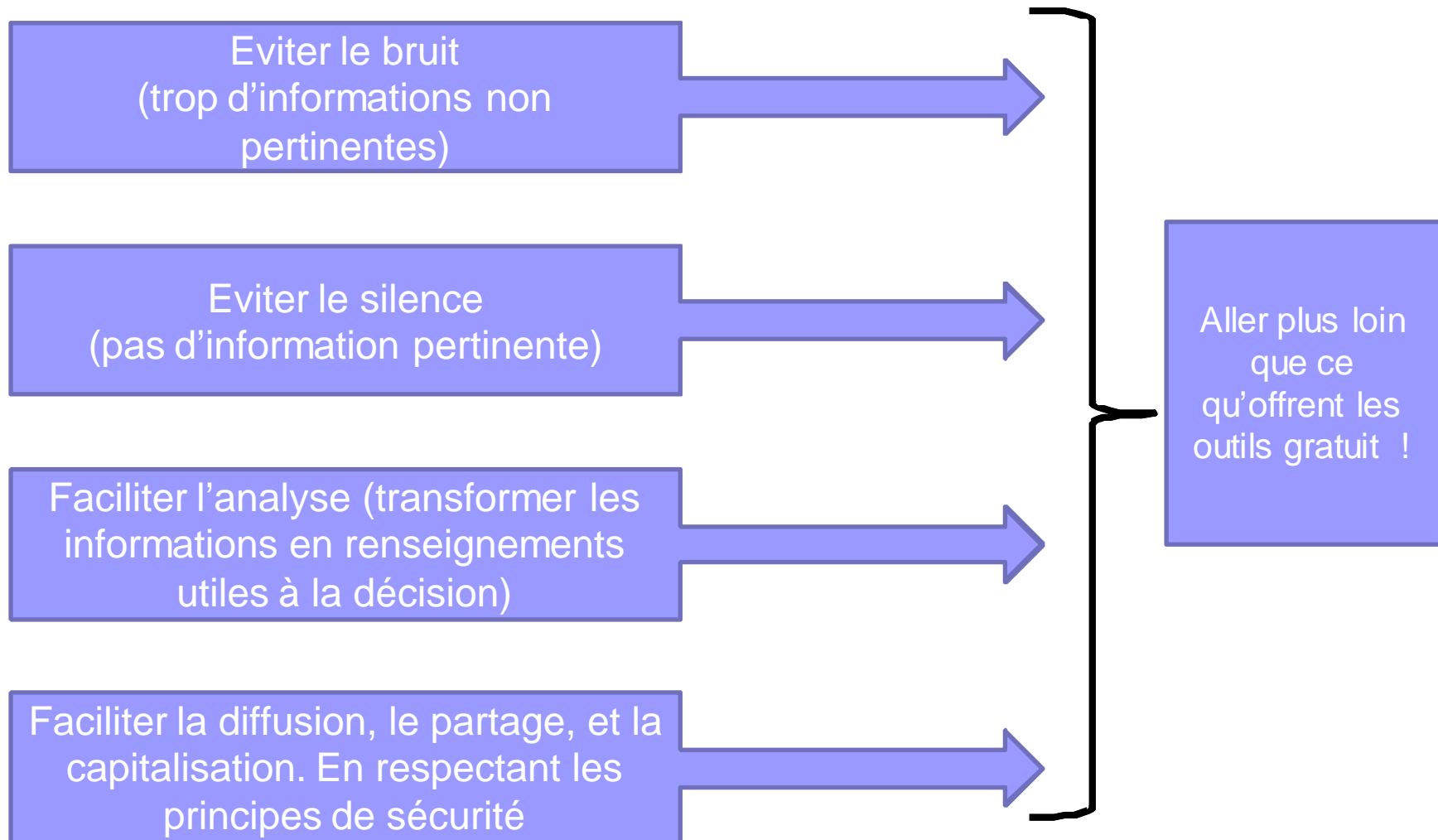
1. Qu'est-ce que la veille ?
2. A quoi sert un outil de veille ?
3. Pourquoi le choix d'un outil de veille est-il difficile ?
4. Sur quels critères évaluer des outils de veille ?

1- Qu'est-ce que la veille ?



Source <http://www.arist.ccip.fr/>

2- A quoi sert un outil de veille ?



On fait déjà beaucoup avec le « gratuit » ! Quelques exemples:



Avec les outils de Kartoo :

- Interrogation de plusieurs moteurs
- Visualisation cartographique du résultat
- Aide à la création de requête

<http://kartoo.fr/>



The screenshot displays the Copernic Agent Basic interface. On the left, a sidebar lists search engines with progress bars: Vista, AOL Search, FAST Search (alltheweb.com), Live Search, Lycos, Netoscope Netcenter, and Yahoo!.

The main window shows search results for the query "outil de veille". A table lists the results:

Trié par Date de modification	Tous les mots	Le Web	56 résultats	14/06/2008 07:35:47
"intelligence économique"	Tous les mots	Le Web	43 résultats	14/06/2008 07:36:03
"veille concurrentielle"	Tous les mots	Le Web	40 résultats	14/06/2008 07:36:26
"intelligere" veille	Tous les mots	Le Web	28 résultats	14/06/2008 07:36:56

Below the table, search results are listed, including "Outils de veille" and "Outils de veille: Google, outil de veille?". A relevance indicator shows 84%.

A blue callout box contains the following text:

Avec Copernic Agent Basic :

- Interrogation de plusieurs moteurs
- Visualisation des mots utilisés dans la requête
- Visualisation d'indicateur de pertinence
- Sauvegarde des précédentes requêtes

<http://www.copernic.com/fr/>



Alerte Google - "intelligence économique"

From: **Alertes Google** (googlealerts-noreply@google.com)
Sent: Fri 13/06/08 19:57
To: jeromebondu@hotmail.com

Alerte Google Actualités : "intelligence économique"

Alors qu'il tombe seul, un barbouze balance tout

Libération - Paris,France

Rebaptisé pompeusement «**intelligence économique**», sorte traduction de l'anglais qui signifie, plus prosaïquement, «espionnage», il est au cœur de bien des ...

[Afficher tous les articles sur ce sujet](#)

Sociétés de sécurité. Missions douteuses et marché juteux

Le Télégramme - Brest,France

... un secteur d'activité de 80 millions d'euros en 2005 contre ... de l'«**Intelligence économique**» de 2006. ...

[Afficher tous les articles sur ce sujet](#)

Intelligence économique

IE-News.com - Caen,France

L'**intelligence économique** peut être définie comme l'ensemble de la recherche, de traitement et de distribution, ...

[Afficher tous les articles sur ce sujet](#)

Formations supérieures

IE-News.com - Caen,France

La prise de conscience quasi-généralisée autour du thème de l'**intelligence économique** suscite un intérêt grandissant pour les étudiants et les ...

Avec les Alertes Google :

- Réception d'un mail d'alerte quand le moteur google a détecté un nouveau résultat à une requête
- Si le mail est reçu sur une boîte Gmail :
Conservation des alertes, et création d'une base de connaissance interrogeable avec un moteur de recherche interne

<http://www.google.fr/alerts?hl=fr>



The screenshot displays the Netvibes dashboard with the search term "intelligence économique". The dashboard is organized into several sections:

- Recherche Web - "intelligence économique"**: Shows search results from Google.fr, Yahoo!, Exalead, and Wikipedia FR. Results include "Intelligence économique - Wikipédia", "Annuaire de l'Intelligence Economique", and "Actelligence.com - Intelligence Economique, veille, recherche d...".
- Recherche Ecosystem: "intelligence économique"**: A section for ecosystem search with a "Rechercher" button and sorting options for "Plus récent" and "Plus populaire".
- Recherche d'images - "intelligence économique"**: Shows image search results from Flickr, Google, Ask, and Yahoo! with a "Rechercher" button.
- Recherche de vidéos - "intelligence économique"**: Shows video search results from YouTube, Dailymotion, Wat.tv, and vpod.tv. Results include "Qu'est-ce que l'Intelligence Economique ? (4/4)", "Qu'est-ce que l'Intelligence Economique ? (3/4)", and "Qu'est-ce que l'Intelligence Economique ? (2/4)".
- Recherche Blog - "intelligence économique"**: Shows blog search results from Wikio.fr and Tech.

At the top of the dashboard, there are navigation links: "Ajouter du contenu", "Créer ma page publique", "Activités", "Contacts", "Compte", and "Déconnexion". The main title is "Page de veille Netvibes".

Avec Netvibes:

- Agrégation de flux RSS
- Point d'entrée unique de nombreux services web (mail, réseaux sociaux, ...)

<http://www.netvibes.com>



Mais ces outils ,aussi utiles soient-ils,
ont tous leurs limites.

Comment aller plus loin
pour une veille plus efficace?

Présentation en image avec quelques outils
de veille

Détail d'une source HTTP

Nom de la source : IEA - News + Events

Emplacement : PROTOTYPE SUEZ\2. Sites à indexer > Contenu disponible à la recherche\2.2. Sites complets

Page(s) à surveiller

Point de départ

Saisie libre :

Utilisation d'un guide

Fichiers surveillés

Word Power Point
 Excel Flash
 PDF Image (OCR)

Pages suivantes

Explorer les liens du même site jusqu'au niveau : fois

Explorer les liens vers d'autres sites et rebondir : fois

Explorer ces liens jusqu'au niveau : fois

Le site entier Descendre dans les répertoires (unidirectionnel)

Alertes

Cette source est en alerte lorsque sur une page surveillée

Le nombre de mots a changé à partir de mot(s)

Une nouvelle occurrence d'un mot clé a été détectée

La page est nouvelle

La page a disparu

Abonnement aux alertes par E-Mail

Validation par KBMail avant envoi

Formulaires

Ajouter

Fichiers téléchargés

Filtres

Archives

Paramètres avancés

Autres options

Commentaires

✓ ✗

-Sélection des sources

- Choix du niveau de profondeur,
du type de fichiers surveillés
du type de surveillance, ...

Exemple : KB Crawl

The screenshot displays the KB-Crawl Version 3.0 interface. The main window shows a list of websites to be crawled, with a progress bar at the bottom indicating 42% completion. A callout box highlights the 'Crawl' button and the list of URLs.

KB-Crawl Version 3.0 | Connecté à la base de données C:\Program Files\KB-Crawl3\data\SUEZ.GDB

Menu: Fichier, Edition, Affichage, Actions, Outils, Paramètres, Maintenance ?

Barre d'outils: Créer, Modifier, Supprimer, Spécial, Guide HTTP, Crawl, Comparaison, Stop, Automatique, Diffusion, Export, Mots clés, Recherche, Options

Cliquez ici pour trier	Nb
BLOOMBERG - EUROPE	9
Bloomberg News WW	11
FD - HOME	31
FT - Energy	5
1.4 Site complet avec filtrage des rést	
Energie Les echos	3
Global Waterintel	1
2. Sites à indexer > Contenu disponible à	
2.1 Pages	
Gazzetta Ufficiale	1
2.2 Sites complets	
EUROPA	47
IEA - Energy Information Centre	23
IEA - News + Events	20
SYNERGRID - FR	14
WORLD ENERGY	69
WRENUK	11
2.3 Sites complets avec mot de passe	
DATAMONITOR	1
ENERGEIA	2
NOVAVISION	4
2.4 Cas particuliers	
2.4.1 Sites à formulaires	
EIA	1
EJustice - Text : Direct Energ	1
ETSO - Interconnection capa	52
IEA	1
JD - Direct Energie	1
JD - Poweo	1
2.4.2 blogs	
LA LIBRE	1

Callout Box: - Paramétrage de la fréquence des surveillances

Progress Bar: 42%

Status Bar: Comparaison de "IEA - News + Events" en cours...
Adresses référencées : 9 | Téléchargement de la page : http://www.iea.org/Textbase/publications/free_new_Desc.asp?PUBS_ID=1836

Taskbar: démarrer, 13 Rappels, Genereckeb2, KB Crawl, Demo_Suez_Watc..., FR, 19:57

KB-Crawl Version 3.1 | Connecté à la base de données localhost:C:\Program Files\KB-Crawl3\data\BASE CLUB UTILISATEUR.GDB

Fichier Edition Affichage Actions Outils Paramètres Maintenance ?

Créer Modifier Supprimer Spécial Guide HTTP Crawl Comparaison Stop Automatique Diffusion

Cliquez ici pour trier Nb

FLUX RSS	Nb
La Tribune	9
Le Monde	1
Les Echos	1
INSTITUTIONS BANCAIRES - Docum	
PRATIQUE - COVOITURAGE	
SECTEUR BANCAIRE - PRESSE	
ATELIER - BANQUE ASSURANCE	1
FEDERATION BANCAIRE FRANCO	7
TELEPHONIE MOBILE	
VEILLE PRESSE	

Entreprises & secteurs

- Accueil Entreprises & secteurs

INDUSTRIE

- Automobile
- Aéronautique & Défense
- Agroalimentaire & Biens de consommation & Luxe
- Energie & Environnement
- Biens d'équipement & BTP & Immobilier
- Chimie & Pharmacie
- Industrie lourde

SERVICES

- Transport & Logistique
- Tourisme & Loisirs
- Distribution

COMMUNICATION

- Télérom & Internet

Entreprises & secteurs

Environnement

La Tribune.fr - 11/19/07 à 9:16 - 216 mots

RECYCLAGE

Veolia rachète Bartin Recycling

La division **Veolia Propreté** du groupe français a annoncé avoir signé un accord en vue de l'**acquisition** de son homologue **Bartin Recycling**. Le montant de l'opération n'a pas été communiqué.

Le groupe français spécialiste des services à l'environnement et à l'énergie **Veolia**, via sa division de gestion des déchets de **Veolia Propreté**, a annoncé ce lundi avoir signé un accord pour **racheter** Bartin Recycling, le numéro 3 français du recyclage et de la valorisation des ferrailles et métaux. Le montant de l'opération n'a pas été communiqué.

Selon **Veolia**, cette **acquisition** s'inscrit dans la stratégie de la division **Veolia Propreté** de "faire du déchet une ressource" et de continuer à développer son activité de gestion des déchets vers le marché du recyclage. Cette **acquisition** devrait ainsi faire passer la capacité de valorisation de métaux de **Veolia Propreté** en France de 250.000 à plus d'un million de tonnes par an.

- Détection des pages modifiées

- Visualisation des modifications

- Lecture et analyse facilitée

Exemple : Lexis Nexis Monitor

The screenshot displays the LexisNexis Monitor interface. At the top, the browser window title is "LexisNexis® Monitor". Below the navigation bar, there is a search bar labeled "Mots" and a "Mode édition" dropdown menu. A sidebar on the left lists various categories such as "Food Industry", "Logistic Prospects", "Transports", "Banks", "Climate Warming", "Life Science", "Energy", "Retail", "Aeronautics", "Telecom", and "Russian". The main content area shows a search result for "5425 documents" with a page navigation bar. The results list includes several articles with titles, sources, and dates. A blue callout box on the right side of the screen contains text describing the application's features.

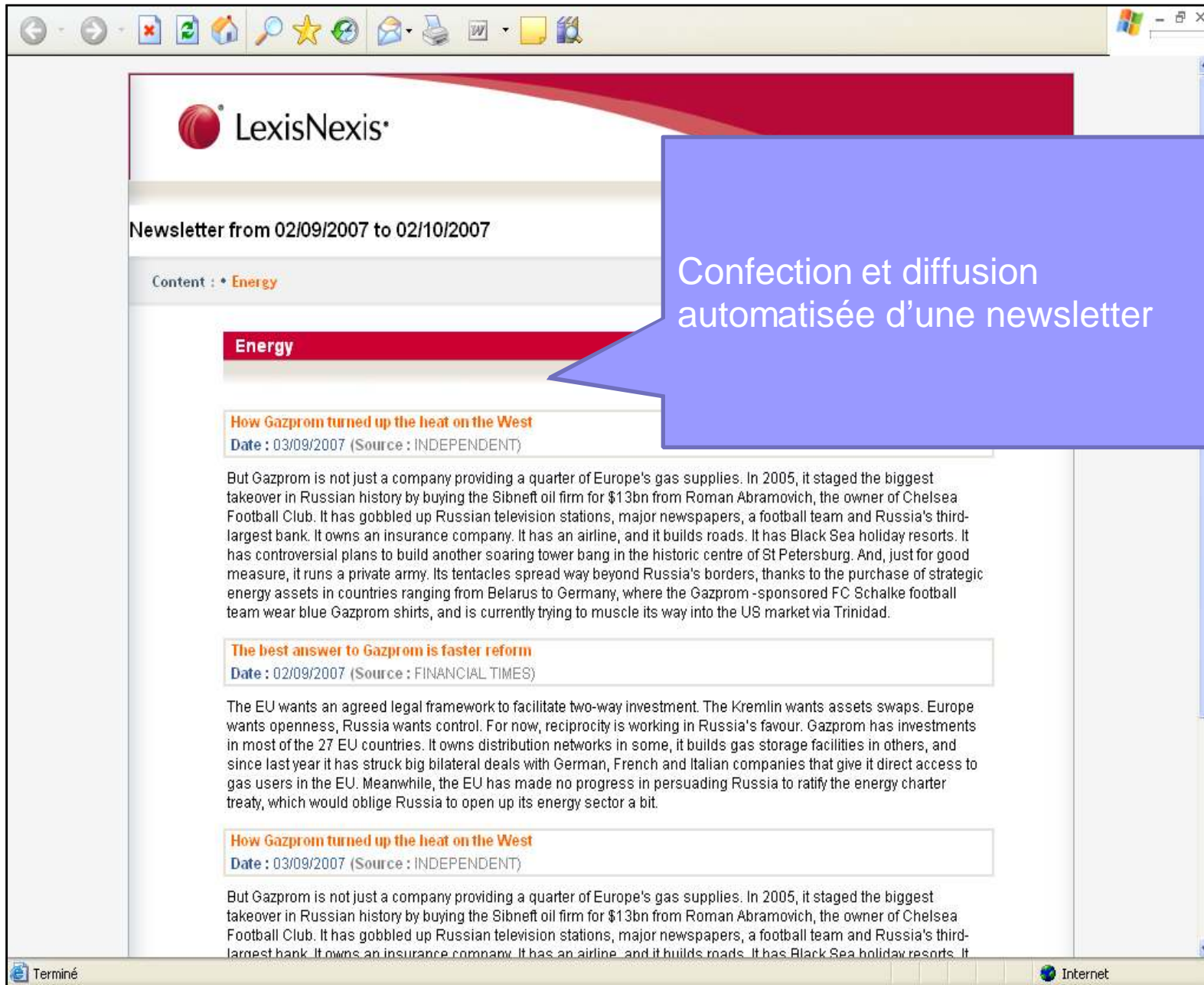
Résultat : 5425 documents Aller à : Pages 1 2 3 4 5 6 7 8

Afficher Sur cette

- Titre: **Walter Reed Chief Picked For Army Surgeon General**
Walter Reed Chief Picked For Army Surgeon General By Steve Vogel Washi
command Walter Reed Army Medical Center in the wake of a scandal over
- Titre: **Solae Names New Director of Nutrition**
SOLAE NAMES NEW DIRECTOR OF NUTRITION Oct. 3, 2007
for the food, meat and nutritional products industries.
- Titre: **Borsa italiana poco mossa. Unipol e Fiat in evidenza, vende Saipem e Seat**
Borsa italiana poco mossa. Unipol e Fiat in evidenza, vendite su Saipem e Seat PRIMO PIANO , clicca qui per leggere la rassegna di Fta , 03.10.2007 18:12
Scopri le migliori azioni per fare trading questa settimana!! Piazza Affari termina in pareggio....
- Titre: **L'occhio sul mercato: S&P/Mib, Mibtel, Midex e All Stars** Source: TREND ONLINE Date: 03/10/2007
L'occhio sul mercato: S&P/Mib,; Mibtel, Midex e All Stars NOTIZIARIO TECNICO , clicca qui per leggere la rassegna di Fta , 03.10.2007 08:48 Scopri le migliori
azioni per fare trading questa settimana!! Il Mibtel si mantiene nelle immediate vicinanze ...
- Titre: **Parmalat : tribunale New Jersey respinge istanza rigetto Citibank** Source: SPYSTOCKS Date: 03/10/2007
Parmalat: tribunale New Jersey respinge istanza rigetto Citibank (3 Ottobre 2007 - 08:43) MILANO (Finanza.com) - Il tribunale di Bergen County, New Jersey,
ha di nuovo respinto l'istanza di rigetto promossa da Citibank della causa iniziata da Parmala...
- Titre: **Danone : le prix du yaourt pourrait augmenter de 10%.** Source: CERCLEFINANCE Date: 03/10/2007
mercredi 3 octobre 2007 18:23 Danone: le prix du yaourt pourrait augmenter de 10%. (Cercle Finance) - Les prix des yaourts Danone en France pourraient
augmenter de plus de 10% à compter du 21 novembre, selon des informations publiées...
- Titre: **Danone : le prix du yaourt pourrait augmenter de 10%.** Source: BOURSIER Date: 03/10/2007
Danone: le prix du yaourt pourrait augmenter de 10%. mer 03 oct, 18h23 (Cercle Finance) - Les prix des yaourts Danone (Paris: FR0000120644 -
actualité) en France pourraient augmenter de plus de 10% à compter du 21 ...
- Titre: **Le carnet** Source: DERNIERES NOUVELLES D'ALSACE Date: 03/10/2007
Le carnet COSSWILLER Mariage Pascal Jean Bohy, ouvrier spécialisé, domicilié à Wisches, et Ginette Muller, Vve Martin, vendeuse, domiciliée à Cosswiller.

- Classement automatique des articles dans une base de connaissance

- Gestion étendue des articles (validation, sélection, suppression, traduction, forum, ...)

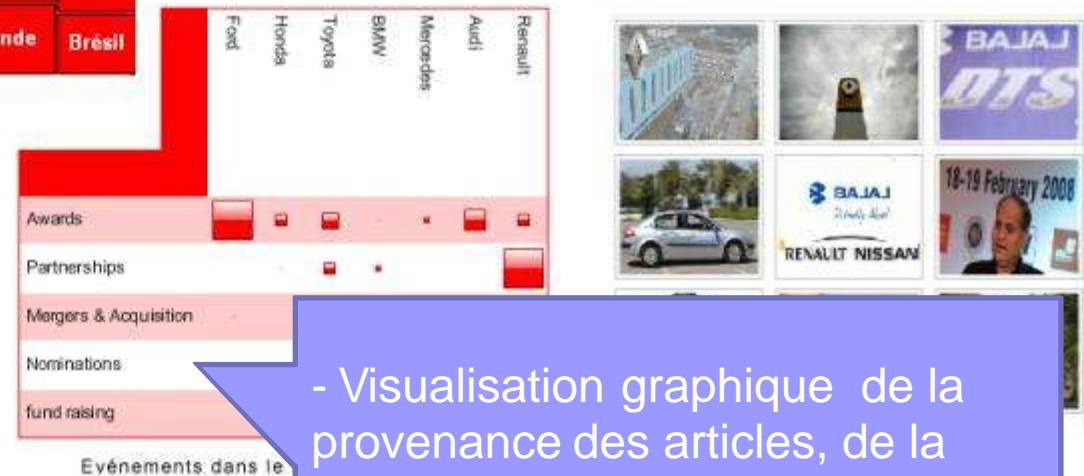
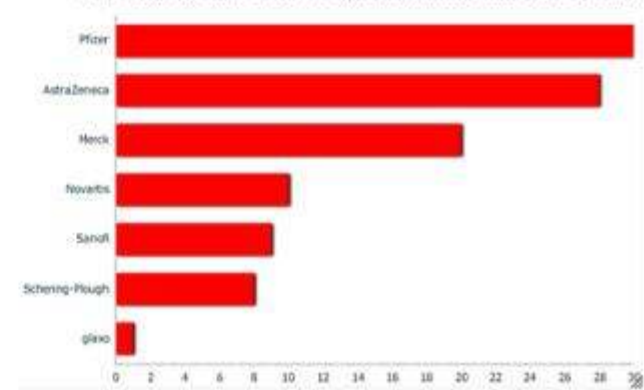


Confection et diffusion automatisée d'une newsletter

Proportion des risques estimée par pays

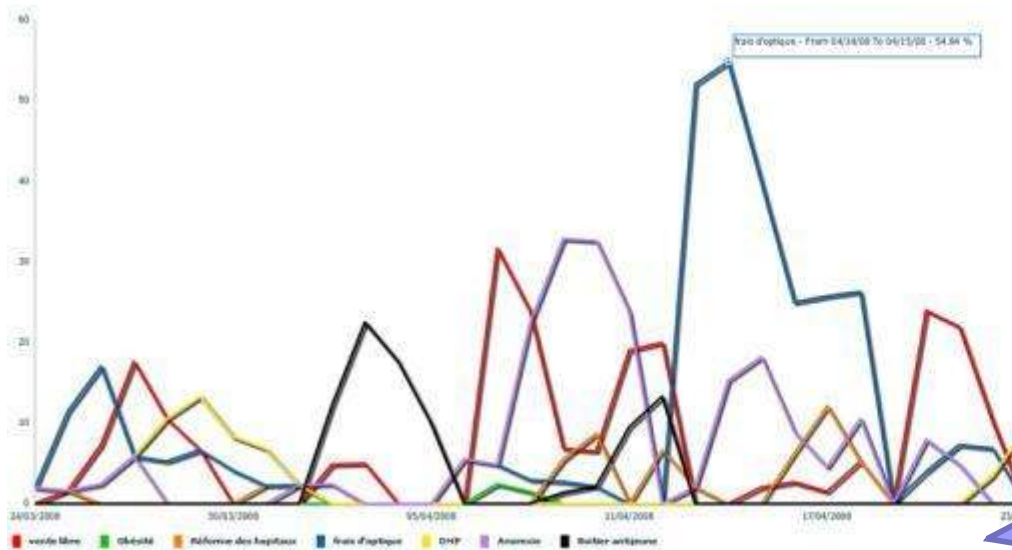


Les concurrents dans les médicaments anti-cholestérol

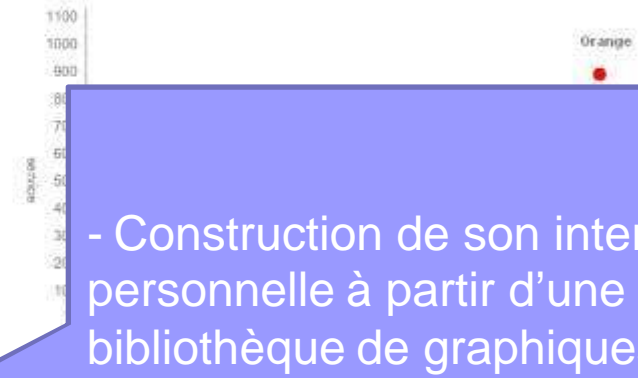


- Visualisation graphique de la provenance des articles, de la variation volumétrique,
- Répartition thématique

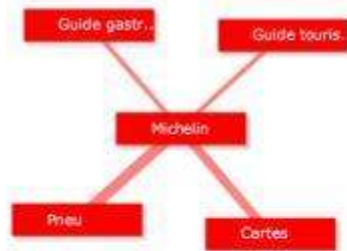
Exemple : Digimind



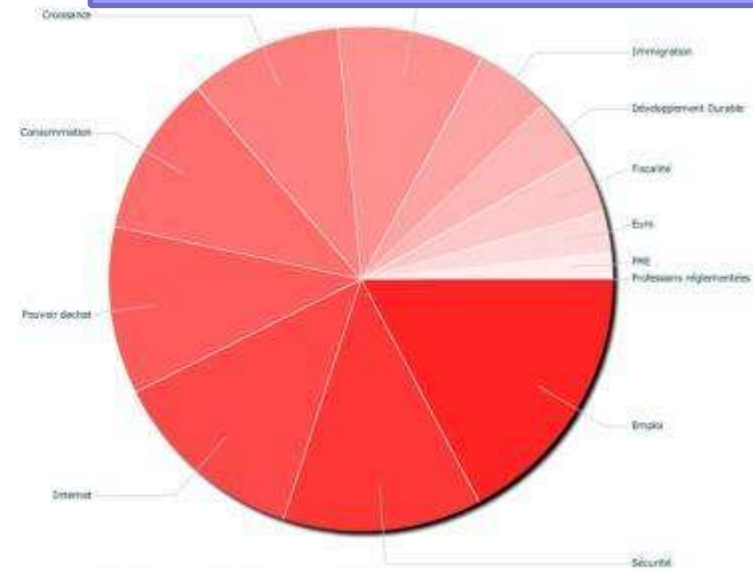
Les thèmes les plus associés à Roselyne Bachelot



- Construction de son interface personnelle à partir d'une bibliothèque de graphiques



Les domaines du groupe Michelin



Les thèmes les plus associés à Jacques Attali



J'aurais pu aussi présenter de nombreux autres outils, l'offre est abondante et de qualité:

- Aignes.com
- AMI software
- Arisem
- I par I
- I-scope
- Knowings
- Neotia
- Spotter
- Temis
- ...



3- Pourquoi le choix d'un outil de veille est-il difficile ?

- **Le rapport coût / gain est difficile à établir.**

- Comment définir le « gain » ?
Les critères peuvent être multiples
 - Exhaustivité des sources suivies
 - Alerte sur des modifications importantes (apparition de mots clés, modification de pages, ...)
 - Facilité d'analyse, et de diffusion
 - Gain de temps
 - Sécuriser la prise de décision
 - ...

- Comment définir le « coût » ?
 - Coût d'initialisation (mise en route, formation, ...)
 - Coût d'abonnement
 - Frais liés à la maintenance
 - Temps d'appropriation
 - Temps d'utilisation, de traitement,
 - ...



Pénétration des outils

- Encore faible
 - Différentes études sur le terrain montre encore la faible utilisation des outils de veille
 - Les raisons ?
 - Difficulté de calculer un RIO
 - « Il est difficile de mesurer le retour sur investissement. Si le coût financier et humain d'un tel outil est quantifiable, son efficacité est lui très difficilement mesurable. » Directrice de la veille technologique. *
 - Peur d'être remplacé par la machine
 - La concurrence des agrégateurs qui proposent des outils de veille
 - La facilité d'utilisation d'outils gratuits
 - La maîtrise « d'outil maison »
 - ...
- Alors que l'offre est intéressante !

* Source : http://www.inter-ligere.net/pages/Benchmarking_des_pratiques_dIE-146310.html



4- Sur quels critères évaluer des outils de veille ?

- Il n'y a pas une bonne solution de veille en « valeur absolue »
 - Il faut que la solution réponde à vos besoins spécifiques
 - Et s'adapte à votre structure et votre culture
 - Il y a donc un recensement de vos besoins à faire en premier lieu

- Les critères d'évaluation des outils sont multiples.
 - En voici 8 incontournables.



Société

- Objectif : Positionner l'éditeur
- Critères :
 - Dimension (CA, effectif, localisation)
 - Pérennité (résultat, ancienneté)
 - Métier (conseil, veille, paramétrage, développement)
 - Références (secteurs, clients)



Collecte d'information

- Objectif : Evaluer le logiciel sur la fonctionnalité de collecte d'information
- Critères :
 - Gestion du bookmark (Importer, exporter, modifier)
 - Gestion des types de surveillance (modification d'une page, apparition de mots-clés, profondeur, ...)
 - Requêtes avancées de surveillance (opérateurs booléens)
 - Nombre de versions archivées
 - Gestion des formulaires d'authentification
 - Gestion des bases de données externes (Factiva, Lexis Nexis, ...)
 - Gestion des formats (PDF, PPT, XLS, ...)
 - Nombre de langues prises en charge



Analyse et mise en forme

- Objectif : Evaluer le logiciel sur les fonctionnalités d'analyse et de mise en forme
- Critères :
 - Catégorisation
 - Résumé automatique
 - Traduction (nombre de langues)
 - Mise en forme cartographique
 - Diversité de la bibliothèque de graphiques à disposition



Diffusion

- Objectif : Evaluer le logiciel sur la fonctionnalité de diffusion
- Critères :
 - Alertes
 - Newsletter
 - Rapports thématiques
 - Portail



Administration et sécurité

- Objectif : Evaluer le logiciel sur les services d'administration et de sécurité
- Critères :
 - Monoposte / multipostes
 - Gestion des profils et des droits
 - Gestion du bookmark et des requêtes
 - Gestion des communautés de la veille
 - Gestion des langues
 - Montée en grade (scalabilité utilisateurs, sources)
 - Statistiques d'utilisation
 - Sauvegarde des données
 - Cryptage
 - SAV



Ergonomie

- Objectif : Evaluer le logiciel sur sa facilité de prise en main et d'utilisation
- Critères :
 - Intégration avec le poste utilisateur
 - Personnalisation
 - Utilisation en mode déconnecté
 - Interface utilisateur
 - Aide en ligne



Analyser le cout du logiciel

- Objectif : Analyser le cout du logiciel
- Critères :
 - Acquisition – Location
 - Paramétrage
 - Intégration
 - Maintenance
 - Formation
 - SAV

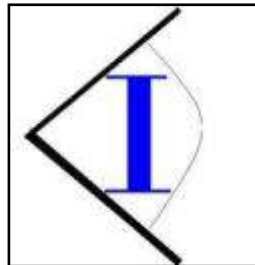


Critères humains & organisationnels

- Objectif : s'assurer d'une adéquation avec les « attentes de l'entreprise »
- Critères :
 - Facilité d'appropriation de nouveaux outils
 - Adaptation au changement
 - Curiosité face aux NTIC
 - Volonté de partage



Inter Ligere vous propose un accompagnement
pour mettre en place et optimiser vos pratiques de veille



INTER LIGERE
Jérôme Bondu

Blog : <http://www.inter-ligere.net>

Site : <http://www.inter-ligere.com>