

# 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

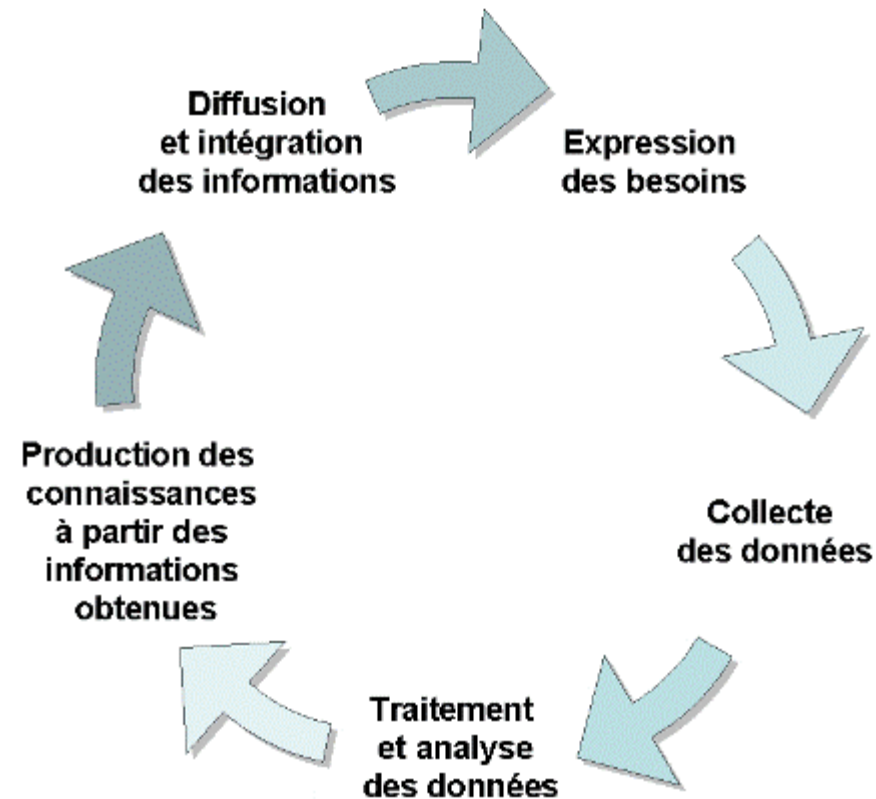
<http://www.echangeur-pme.ccip.fr>



# Plan de la présentation

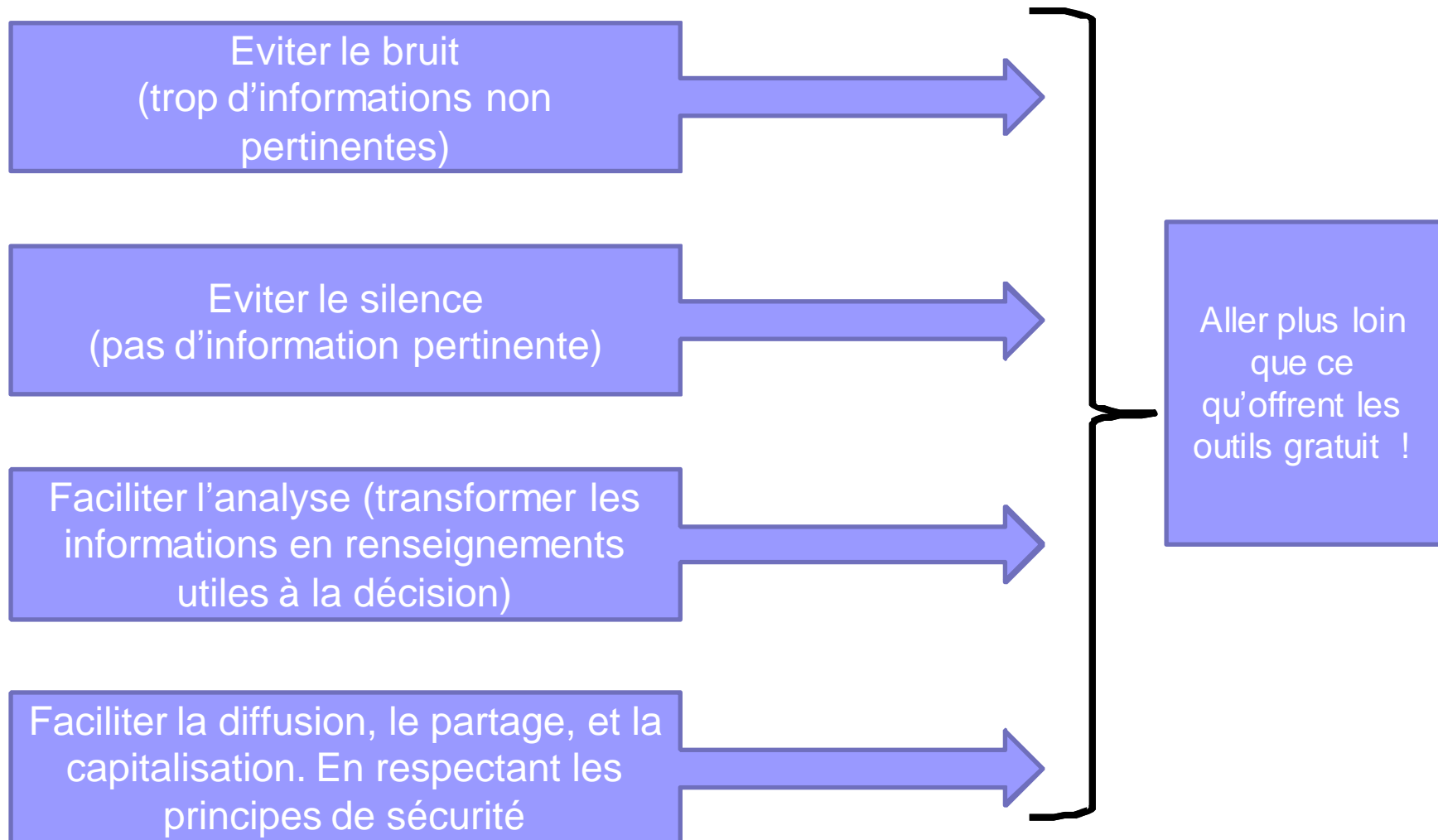
1. Qu'est-ce que la veille ?
2. A quoi sert un outil de veille ?
3. Pourquoi le choix d'un outil de veille est-il difficile ?
4. Sur quels critères évaluer des outils de veille ?

# 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 search interface. The main window shows search results for the query "outil de veille". The interface includes a menu bar, a toolbar, and a sidebar with search engines. The search results are displayed in a table with columns for sorting, search terms, results count, and date. A red box highlights the search engines list on the left, and another red box highlights the search results table. A blue callout box contains text and a list of features.

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

Requête: "outil de veille"  
Résultats: 28

Recherche en cours: 85%

Recherche: 85%

Tâches courantes: Interrompre l'opérateur

Apex de la page Web

84%

83%

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>



A screenshot of the Netvibes dashboard showing a search for "intelligence économique". The dashboard is titled "Page de veille Netvibes" and features several search widgets:

- Recherche Web - "intelligence économique"**: Lists search results from Google.fr, Yahoo!, Exalead, and Wikipedia FR.
- Recherche Ecosystem: "intelligence économique"**: A widget for ecosystem search.
- Recherche d'images - "intelligence économique"**: A widget for image search, showing results from Flickr.
- Recherche de vidéos - "intelligence économique"**: A widget for video search, showing results from YouTube.
- Recherche Blog - "intelligence économique"**: A widget for blog search, showing results from Wikio.fr.

Overlaid on the screenshot is a blue callout box with the following text:

**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
- Excel
- PDF
- Power Point
- Flash
- Image (OCR)

**Pages suivantes**

- Explorer les liens du même site jusqu'au niveau :
- Explorer les liens vers d'autres sites et rebondir :  fois
- Explorer ces liens jusqu'au niveau :
- 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 shows the KB-Crawl Version 3.0 interface. The main window displays a list of websites to be crawled, organized into folders. The progress bar at the bottom indicates that the crawling of "IEA - News + Events" is in progress at 42%.

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

Progress bar: 42%

Comparison of "IEA - News + Events" in progress...

Addresses referenced: 9 | Téléchargement de la page : [http://www.iea.org/Textbase/publications/free\\_new\\_Desc.asp?PUBS\\_ID=1836](http://www.iea.org/Textbase/publications/free_new_Desc.asp?PUBS_ID=1836)

Taskbar: 13 Rappels, Generecdeb2, KB Crawl, Demo\_Suez\_Watc..., FR, 19:57

- Paramétrage de la fréquence des surveillances

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	
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	

<http://www.la Tribune.fr/info>  
<http://www.la Tribune.fr/info>  
<http://www.la Tribune.fr/info>  
<http://www.la Tribune.fr/info>

**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

**Entre 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 **Bartın 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** Bartın 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 field labeled "Mots" and a "Mode édition" dropdown menu. The main content area shows a search result for "5425 documents" with a page navigation bar. A list of articles is displayed, each with a checkbox, a title, a source, and a date. The articles include:

- Titre:** Walter Reed Chief Picked For Army Surgeon General  
**Source:** TREND ONLINE  
**Date:** 03/10/2007
- Titre:** Solae Names New Director of Nutrition  
**Source:** SPYSTOCKS  
**Date:** 03/10/2007
- Titre:** Borsa italiana poco mossa. Unipol e Fiat in evidenza, vende Saipem e Seat  
**Source:** CERCLEFINANCE  
**Date:** 03/10/2007
- Titre:** L'occhio sul mercato: S&P/Mib, Mibtel, Midex e All Stars  
**Source:** BOURSIER  
**Date:** 03/10/2007
- Titre:** Parmalat : tribunale New Jersey respinge istanza rigetto Citibank  
**Source:** DERNIERES NOUVELLES D'ALSACE  
**Date:** 03/10/2007
- Titre:** Danone : le prix du yaourt pourrait augmenter de 10%.  
**Source:** DERNIERES NOUVELLES D'ALSACE  
**Date:** 03/10/2007
- Titre:** Danone : le prix du yaourt pourrait augmenter de 10%.  
**Source:** DERNIERES NOUVELLES D'ALSACE  
**Date:** 03/10/2007
- Titre:** Le carnet  
**Source:** DERNIERES NOUVELLES D'ALSACE  
**Date:** 03/10/2007

Each article entry includes a set of icons for actions like search, print, and delete. The interface also features a sidebar with a category tree including "Food Industry", "Logistic Prospects", "Transports", "Banks", "Climate Warming", "Life Science", "Energy", "Retail", "Aeronautics", "Telecom", and "Russian".

- Classement automatique des articles dans une base de connaissance

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

**LexisNexis**

Newsletter from 02/09/2007 to 02/10/2007

Content : • **Energy**

**Energy**

**How Gazprom turned up the heat on the West**  
Date : 03/09/2007 (Source : INDEPENDENT)

But Gazprom is not just a company providing a quarter of Europe's gas supplies. In 2005, it staged the biggest takeover in Russian history by buying the Sibneft oil firm for \$13bn from Roman Abramovich, the owner of Chelsea Football Club. It has gobbled up Russian television stations, major newspapers, a football team and Russia's third-largest bank. It owns an insurance company. It has an airline, and it builds roads. It has Black Sea holiday resorts. It has controversial plans to build another soaring tower bang in the historic centre of St Petersburg. And, just for good measure, it runs a private army. Its tentacles spread way beyond Russia's borders, thanks to the purchase of strategic energy assets in countries ranging from Belarus to Germany, where the Gazprom - sponsored FC Schalke football team wear blue Gazprom shirts, and is currently trying to muscle its way into the US market via Trinidad.

**The best answer to Gazprom is faster reform**  
Date : 02/09/2007 (Source : FINANCIAL TIMES)

The EU wants an agreed legal framework to facilitate two-way investment. The Kremlin wants assets swaps. Europe wants openness, Russia wants control. For now, reciprocity is working in Russia's favour. Gazprom has investments in most of the 27 EU countries. It owns distribution networks in some, it builds gas storage facilities in others, and since last year it has struck big bilateral deals with German, French and Italian companies that give it direct access to gas users in the EU. Meanwhile, the EU has made no progress in persuading Russia to ratify the energy charter treaty, which would oblige Russia to open up its energy sector a bit.

**How Gazprom turned up the heat on the West**  
Date : 03/09/2007 (Source : INDEPENDENT)

But Gazprom is not just a company providing a quarter of Europe's gas supplies. In 2005, it staged the biggest takeover in Russian history by buying the Sibneft oil firm for \$13bn from Roman Abramovich, the owner of Chelsea Football Club. It has gobbled up Russian television stations, major newspapers, a football team and Russia's third-largest bank. It owns an insurance company. It has an airline, and it builds roads. It has Black Sea holiday resorts. It

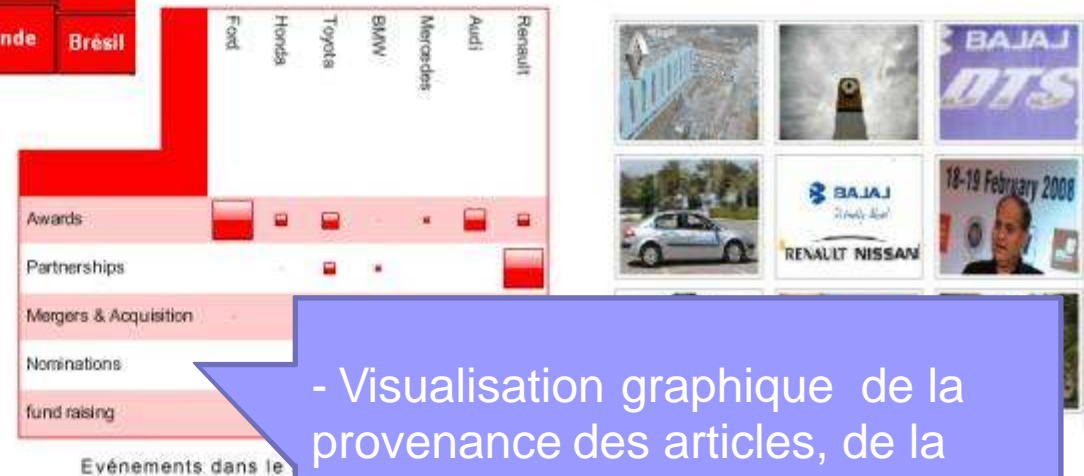
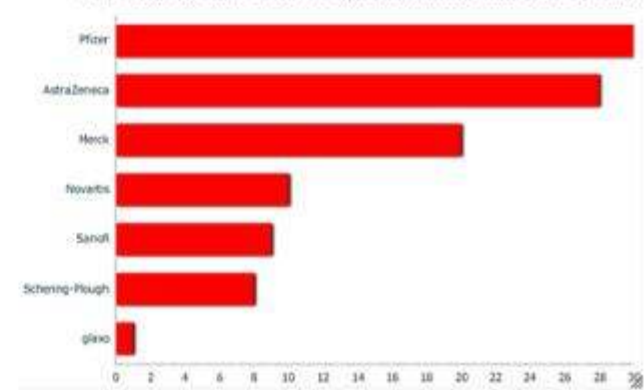
Terminé Internet

Confection et diffusion automatisée d'une newsletter

Proportion des risques estimée par pays

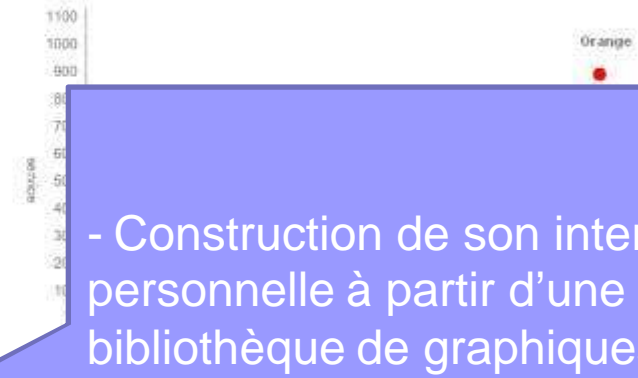
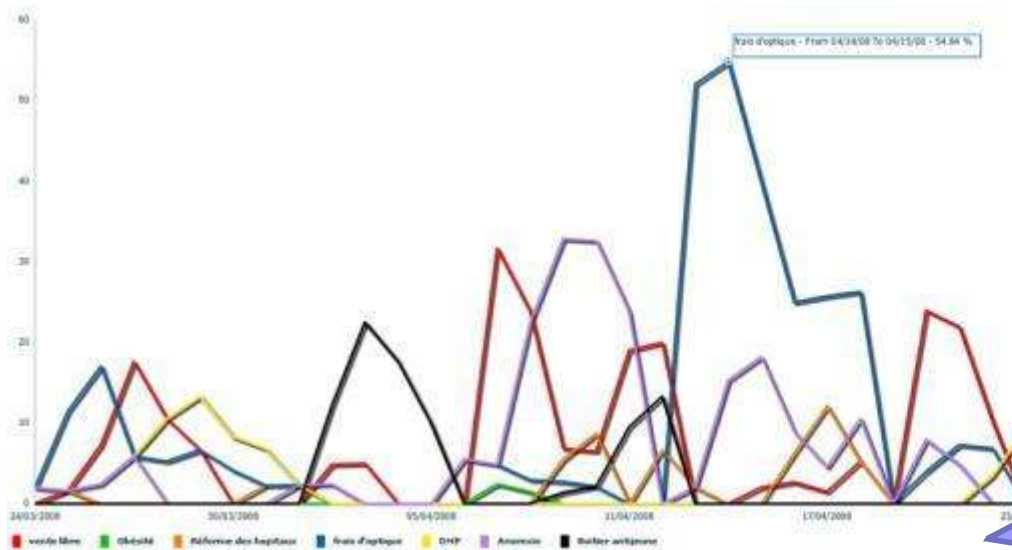


Les concurrents dans les médicaments anti-cholestérol

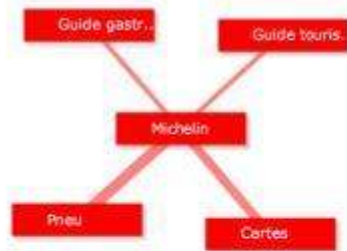


- Visualisation graphique de la provenance des articles, de la variation volumétrique,
- Répartition thématique

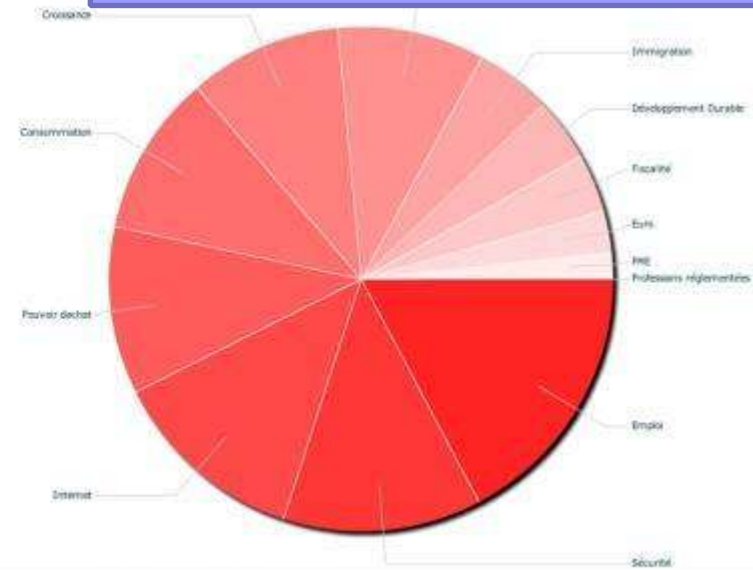
## Exemple : Digimind



- 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](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

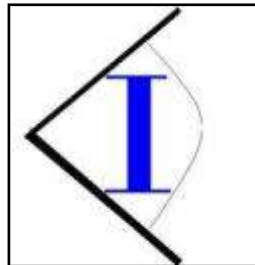
- Objectif : Analyser le cout du logiciel
- Critères :
  - Acquisition – Location
  - Paramétrage
  - Intégration
  - Maintenance
  - Formation
  - SAV



## 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>