

Selon Pierre Lacoste, « ... 95 % des informations utiles à des entreprises ou à des États sont accessibles et appartiennent au domaine public. C'est-à-dire qu'elles ne demandent pas, pour être collectées, de faire appel à des méthodes clandestines ou illégales. Les informations "protégées", peut-être de l'ordre de 5 % de la collecte potentielle, sont beaucoup plus difficiles à obtenir. Il vaut mieux commencer par s'attaquer d'abord aux informations disponibles, avant de s'engager dans la recherche clandestine... ».

V. – Veille et logiciels de veille (section rédigée par Frédéric Martinet, consultant)

L'information accessible sur le Web est désormais pléthorique. Elle continue à croître et se renouvelle rapidement. Bien que toute information ne soit pas disponible, on peut trouver sur le Web de nombreuses informations concurrentielles, technologiques et législatives, par exemple.

Depuis environ une dizaine d'années, les entreprises ont réellement cerné les enjeux de la veille sur Internet, prenant ainsi acte du poids d'Internet dans la sphère de l'information.

Peu outillées à l'époque, les entreprises précurseurs dans le domaine, ont initié des démarches sur Internet, chargeant certains de leurs salariés de surveiller à fréquence régulière les sites web identifiés comme sources pertinentes d'information. Ces entreprises ont ainsi mobilisé une force de travail souvent surqualifiée pour effectuer des tâches basiques, peu créatrices de valeur ajoutée.

Vers l'an 2000, les premiers **agents intelligents**¹ sont

1. Le site web AgentLand (<http://www.agentland.com>) propose de nombreuses informations relatives aux agents intelligents et en permet le téléchargement pour la plupart d'entre eux.

apparus. Un agent intelligent permet d'automatiser un ensemble de tâches de surveillance, mais aussi de recherche d'information, par exemple. Il s'agit souvent d'un logiciel qui vise à automatiser des tâches pour lesquelles l'intervention humaine n'est pas indispensable.

De plus en plus perfectionnés, ces outils ont peu à peu étendu leurs fonctionnalités pour proposer des fonctions de surveillance mais aussi de capitalisation de l'information et d'enrichissement de cette dernière.

On distingue sur le marché des logiciels et outils de veille proposant plusieurs types de solution :

– Les **métamoteurs**¹ de recherche permettant d'interroger les bases de données de différents moteurs de recherche et d'en compiler les résultats, les requêtes d'interrogation pouvant être régulièrement mises à jour par le logiciel.

– Les **outils de surveillance de page web** qui permettent aux utilisateurs d'être alertés des changements intervenus sur certains sites web de son choix en fonction de critères (présence d'un mot clé spécifique, par exemple).

– Les **plates-formes de veille**² permettant à plusieurs utilisateurs de créer différentes bases de surveillance, de capitaliser le contenu collecté, de l'enrichir par leurs commentaires et d'amorcer des analyses de premier niveau grâce à des modules de cartographie de l'information, par exemple.

1. Copernic Agent (<http://www.copernic.com>) est un des plus anciens métamoteurs de recherche. Il existe aussi Orbiscope (<http://www.orbiscope.net/en/search.html>) et Firststop Websearch (<http://www.firststopwebsearch.com>).

2. Les solutions proposées par Ami Software, Digimind ou bien encore Knowings en France sont par exemple positionnées sur ce créneau.

KB Crawl¹ est l'un des logiciels de veille dont la fonctionnalité principale est de permettre la surveillance de pages web et d'informer les personnes ciblées de ce changement. Dans le cas de ce logiciel, l'utilisateur effectue un travail préalable de recherche des sources d'information sur Internet, puis intègre la ou les bonnes pages dans le logiciel afin que ce dernier puisse les visiter régulièrement sans aucune intervention extérieure.

L'intervention humaine, essentielle au bon fonctionnement du logiciel, se limite à l'identification des sources et à la validation de leur pertinence. L'utilisateur doit aussi paramétrer le logiciel afin d'être certain d'en extraire le bon contenu. Il identifie les différents destinataires potentiels de la veille, définit les périmètres thématiques de surveillance ainsi que les mots clés déclencheurs d'alerte.

Une fois ce travail de réflexion sur le contour de la veille, de paramétrage de la solution et d'ajustement effectué, le logiciel se connectera périodiquement à Internet afin de visiter les sites web. Le veilleur, quant à lui, consacra son temps à analyser et synthétiser les résultats.

Tout au long des cinq dernières années, les logiciels de veille ont évolué afin de permettre une automatisation de plus en plus poussée des tâches inhérentes aux processus de veille. Cette automatisation permet aux professionnels, à temps de travail égal, d'accroître le nombre de sources d'informations surveillées et d'en analyser plus finement les variations de contenu. Le veilleur joue alors un rôle essentiel, se consacrant désormais à des tâches auxquelles les machines ne peuvent pas se substituer aisément.

1. KB Crawl SAS est la société éditrice du logiciel de veille sur Internet KB Crawl (www.kbcrawl.net).