

## Intelligence artificielle

Vers une veille  
augmentée

## Enjeux

Knowledge Management :  
emparez-vous du sujet !

## Livrables de veille

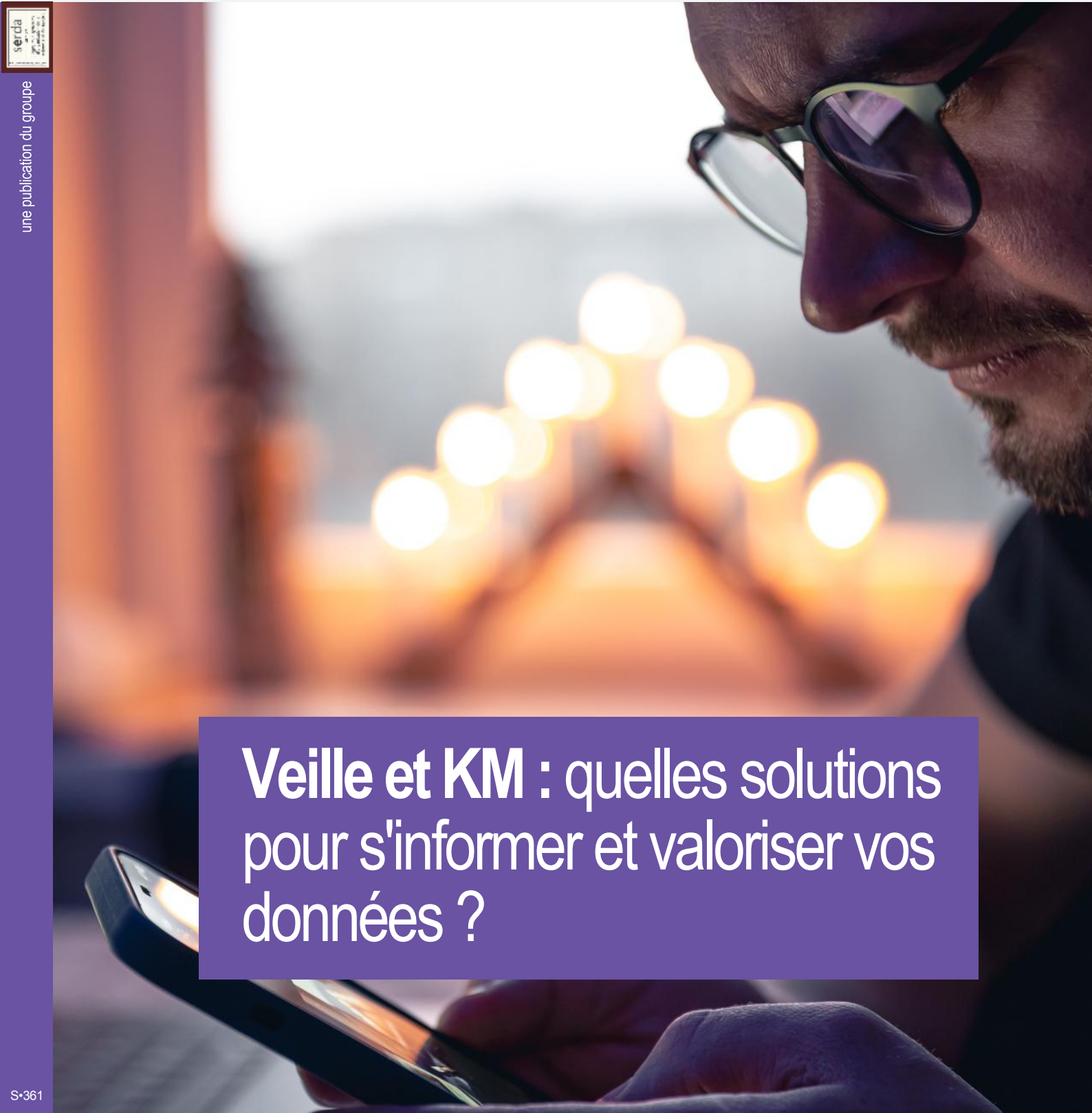
Mieux toucher  
vos cibles !

supplément  
partenaires  
gratuit

au n° 361

# archimag.com

[STRATÉGIES & RESSOURCES DE LA MÉMOIRE & DU SAVOIR]



Veille et KM : quelles solutions  
pour s'informer et valoriser vos  
données ?

## SANOFI : UNE VEILLE BIEN TRAITÉE

Acteur mondial de la santé, Sanofi a de longue date reconnu l'importance de pouvoir s'appuyer sur une veille fiable et efficace. Pour ce faire, elle a fait le choix de recourir aux services d'Actulligence. Une collaboration fructueuse qui s'étoffe au fil des ans.

Pharmacien de formation, directeur de gestion de cycle de vie des produits au sein du département opérations et accès, dans la division médecine de spécialité de Sanofi, Christophe Leclerc le reconnaît : « Auparavant, j'étais abonné à un tas de veilles et de revues, via internet, et je passais beaucoup de temps à lire... Ou à rater des informations ! »

C'était avant que Sanofi ne fasse appel à Actulligence, société française de conseil spécialisée en veille. Rappelons-le, Sanofi est une entreprise de santé innovante qui se consacre à la recherche de traitements et de vaccins. Elle est présente dans presque tous les pays du monde. Environ 90 000 personnes y travaillent au service des patients.

### Une veille collaborative avec une base mutualisée

Parallèlement au service déjà en place de veille concurrentielle, se pose la question de créer une

veille sur des thèmes plus larges et qui ne soit pas « parcellaire ». Actulligence intervenant déjà dans l'entreprise (depuis 2017), c'est donc vers elle que l'on se tourne pour lui demander de mettre en place une veille véritablement collaborative, s'appuyant sur une base mutualisée.

Une solution d'extraction est nécessaire. Actulligence aide Sanofi dans la rédaction du cahier des charges et la phase de consultation. L'outil de crawling retenu bénéficie ensuite de développements ad hoc pour correspondre pleinement aux spécifications réclamées par l'entreprise. Pour Christophe Leclerc, « un éditeur de logiciel aurait eu du mal à comprendre tous les aspects de notre demande de veille digitale; avec les conseils et le cadrage d'Actulligence, nous avons vraiment obtenu l'outil dont nous avons besoin ».

### Filtrage

Aux éléments ainsi remontés, Actulligence apporte le filtrage nécessaire pour fournir aux utilisateurs des informations présentées par sujets ou thèmes. Une réflexion « nécessairement humaine », selon Christophe Leclerc, qui ne suppose pas de maîtriser a priori le contenu, et qui s'affine au fil du temps.



Actulligence procède donc à un travail sur les mots-clés de recherche et sur le sourcing. Elle le fait en cinq langues, ce qui étend considérablement le champ d'investigation, ceci avec la rigueur voulue pour des utilisateurs scientifiques. Actuellement plusieurs milliers de sites qualifiés sont crawlés. Cette veille génère une newsletter quotidienne pour les utilisateurs autrefois noyés sous l'information. Pour eux, pertinence et gain de temps sont au rendez-vous. D'autant qu'Actulligence adapte en continu son filtrage selon leurs besoins. Principal correspondant de Sanofi pour Actulligence et pilote de la communauté de pratique sur ce sujet, Christophe Leclerc se félicite de la forte personnalisation ainsi obtenue.

La newsletter remplit une fonction d'alerte. Par exemple, elle attirera l'attention sur un changement réglementaire; aussitôt envoyée, elle déclenchera des échanges entre les services pour en envisager les conséquences.

### Base de connaissances

En même temps, une base de connaissances s'alimente au fur et à mesure. Facilement manipulable, elle permet des recherches rétroactives dans des documents et dossiers. Elle est maintenant commune aux neuf entités de Sanofi qui ont progressivement adhéré aux services d'Actulligence, la division médecine de spécialité ayant été la première.

« Avec Actulligence, nous avons bâti un socle de travail en faveur de notre veille, commente Christophe Leclerc; nous n'y serions pas parvenus seuls, car la problématique est trop transversale, il fallait un apport extérieur. Le succès remporté pour une entité a ouvert la porte aux autres ». Un contrat cadre global lie Actulligence à Sanofi. La société de conseil est rémunérée sous forme de forfait annuel correspondant à un volume de travail.

### Un interlocuteur régulier

L'organisation a-t-elle dû s'adapter et créer des postes de veilleurs ? Non, ce sont simplement des fonctions qui sont revenues à certains utilisateurs. Dans chaque entité partie prenante, un responsable se place en interface avec Actulligence. A elle de faire remonter les souhaits concernant par exemple le périmètre d'une veille ou des mots-clés.

L'ensemble de ces responsables, dont Christophe Leclerc, soit neuf personnes, tiennent une réunion de suivi trimestrielle où l'on met en avant les bonnes pratiques. Chez Actulligence, un expert est chargé du compte Sanofi. Interlocuteur régulier, il se rend dans l'entreprise ou échange par visioconférence ou téléphone. « On s'envoie des mails, on se parle au moins une fois par semaine, précise Christophe Leclerc ; Actulligence fait preuve d'une grande agilité ».

Quant aux utilisateurs, ils sont formés par Actulligence. Des webinaires sont tenus - en anglais -, montrant comment se familiariser avec les paramètres, à commencer par les sources et les menus.

### Service packagé

Si Actulligence apporte un service packagé, incluant conseil et gestion de projet d'équipement, c'est Sanofi qui est titulaire de la licence du logiciel. De même, l'entreprise est propriétaire de sa base de connaissances. Que l'éditeur vienne à faire défaut, celle-ci lui resterait, avec tous ses contenus. Mais pas de danger ! Actulligence anticipe tout changement éventuel et travaille en collaboration avec le service informatique de l'entreprise. Une vigilance qui prend aussi en compte les exigences d'usage en matière de cybersécurité.

La collaboration Actulligence-Sanofi continue d'aller de l'avant, dans un esprit de partenariat. Une dixième entité de l'entreprise est sur le point d'adopter à son tour le dispositif de veille digitale d'Actulligence.



# ACTULLIGENCE : DES EXPERTS AU SERVICE DE VOTRE VEILLE

**Fournir des services de veille et d'accompagnement sur mesure pour des projets de mise en place, de déploiement ou d'évolution de plateforme de veille : c'est le métier d'Actulligence. Ce prestataire est indépendant des éditeurs de veille. Il intervient pour ses clients issus de tous domaines et propose une solution de surveillance clé en main.**

Comment aller au-delà de quelques initiatives internes de veille quand le temps, les compétences ou l'outil adéquat manquent ? Il suffit simplement de faire appel à un prestataire spécialisé.

Actulligence répond présent. Cette société, créée en 2012 et basée près de Toulouse (Haute-Garonne), forte de sept collaborateurs, propose deux types d'intervention :

**1** - conseil et formation personnalisés pour des projets de veille (assistance à maîtrise d'ouvrage), comme notamment un changement de plateforme de veille, avec suivi sur le long terme;

**2** - actions de veille : l'entreprise recourt à des logiciels de veille et souhaite renforcer leur efficacité; elle se fait aider pour mieux qualifier et traiter son information et profiter de flux plus nombreux et plus pertinents.

Concernant les projets d'équipement ou rééquipement en solution de veille, trois étapes sont respectées. Au cours de la première, en amont du choix du logiciel, Actulligence procède à une analyse de besoins, évalue les compétences des utilisateurs, définit le périmètre du projet et sa cible. Pour la deuxième, elle offre son assistance à la rédaction du cahier des charges, participe à la consultation suite à l'appel d'offres, conseille le client pour son choix final. En dernière étape, elle forme les équipes, accompagne le déploiement et assure la maintenance aussi longtemps que nécessaire.

À souligner qu'Actulligence n'est liée à aucun éditeur d'outil de veille. C'est donc en toute indépendance et objectivité qu'elle délivre ses conseils d'équipement. A ses yeux, aucune solution ne peut convenir de façon universelle. Chaque demande doit être étudiée afin d'aboutir au choix

de la solution la mieux adaptée aux besoins exprimés. Aujourd'hui la configuration en SaaS est la plus courante.

## Competitive intelligence

Banque-assurance, construction, pharmaceutique, etc. : Actulligence est apte à intervenir quel que soit le domaine, pour des entreprises de grande taille ou plus modestes, en particulier dans des problématiques de « competitive » ou « market » intelligence. Avec son équipe multilingue (français, anglais, espagnol, portugais, chinois), elle rayonne non seulement en France, mais aussi en Europe, aux Etats-Unis et au Canada **(1)**. Dans la conduite de toutes ses missions, le respect de la confidentialité est essentiel pour Actulligence.

Actulligence apporte un regard extérieur neuf et transversal, ce que les organisations souvent verticales ou cloisonnées apprécient tout particulièrement. Chaque client dispose de son chargé de veille Actulligence dédié.

Les prestations d'Actulligence se traduisent par un gain de temps et de performance. Elles sont flexibles, pouvant être amplifiées en cas de besoin supplémentaires. Coûts et délais sont maîtrisés.

**(1)** En raison de clauses contractuelles de confidentialité, les références d'Actulligence ne peuvent être communiquées.



CONSEIL



CONTACT



## CONTACT

Frédéric Martinet  
frederic.martinet@actulligence.com  
client@actulligence.com  
www.actulligence.com