

# Panorama des outils de veille

Myriel Brouland  
I-Expo – 17 Juin 2009

# Panorama des outils de veille : « une jungle »

- La veille s'est affirmée en tant que discipline :
  - Elle s'inscrit dans un démarche d'optimisation du management de l'information au sein des organismes
- La croissance du marché des outils :
  - Un marché difficile à évaluer
  - Une progression marquée en 2007 (plus de 19% selon l'étude SerdalAB pour les outils de veille, moteurs de recherche et outils collaboratifs)
- Des tendances fortes :
  - La capitalisation et le partage : une démarche collaborative pour l'entreprise
  - Une implication de plus en plus forte des personnes dans les réseaux
- Cependant, on observe encore une grande diversité de l'approche de la veille en entreprise, en terme d'organisation, de pratiques et de choix d'outils.

# Panorama des outils de veille : « une jungle »

- Typologie des familles d'outils :
  - Foisonnement d'outils
  - Des niveaux de fonctionnalités couvrant tout ou partie du processus de veille
  - Les modèles économiques
  - Les critères de choix
  
- Les tendances fortes d'évolutions des outils :
  - Les besoins
  - La prise en compte des nouveaux usages

# Panorama des outils de veille : « une jungle »

## Plate-formes généralistes

Fonctionnalités de gestion et de traitement de l'information incluant une brique fonctionnelle dédiée à la veille

## Plate-formes dédiées à la veille

Intégrant les fonctionnalités des différentes étapes du cycle de veille

## Logiciels spécialisés

Développant des fonctionnalités spécifiques de traitement de l'information collectée (extraction de connaissances, text mining, visualisation et cartographie)

## Moteurs de recherche

Fonctionnalités de recherche et de traitement de l'information

## Outils dédiés à un domaine spécifique

Veille juridique économique ou veille sur un type de sources (RSS, Presse, audiovisuel ...)

## Outils Gratuits Open source

Fonctionnalités de sourcing, collecte, bookmarks, surveillance lecteur Rss..

## Outils payants

Modèle économique : Licence ou mode SaaS/asp (fourniture de logiciel ou de service)

Gratuits

### *Licence :*

+ 100 K€

*1000 € à plusieurs dizaines de milliers d'euros*

### *Abonnement /SaaS*

*En fonction du nombre d'utilisateurs, de la quantité d'information...  
De quelques euros à plusieurs milliers d'€*

# Panorama des outils de veille : « une jungle »

- Une offre fonctionnelle très large :
  - Outils proposant :
    - Des plateformes de gestion de l'information dont une brique fonctionnelle est dédiée à la veille
      - Proposer un seul outil pour maîtriser l'ensemble des problématiques de gestion de l'information (gestion documentaire, gestion de contenus, archivage-RM... Recherche et veille)
      - Solutions qui s'adressent à des grosses entités (nationales et internationales)
    - Des outils dédiés à la veille et couvrant tout ou partie du cycle de veille : Ciblage – Recherche - Collecte -Traitement et analyse – Synthèse – Diffusion
      - Des solutions couvrant l'ensemble du processus
    - Des outils proposant différentes technologies de traitement et d'analyse de l'information :
      - Extraction des connaissances : Analyse de données structurées et/ou non structurées afin d'en extraire des connaissances et d'établir des relations entre les concepts identifiés
        - Texte mining : techniques permettant l'extraction de connaissances dans de grands corpus de données textuelles
        - Analyse sémantique
      - Classification de l'information : à partir de la reconnaissance et/ou identification de concepts
        - Génération automatique de plans de classement thématiques
        - Catégorisation automatique par apprentissage
      - Visualisation de l'information : visualisation des résultats de recherche sous forme de représentation graphique de manière à :
        - en faciliter la visualisation de gros corpus d'information
        - faire apparaître des connaissances, des liens entre des concepts

# Panorama des outils de veille : « une jungle »

- Des fonctionnalités de recherche auxquelles s'ajoutent des fonctionnalités de traitement de l'information collectée (classification, extraction de connaissances, représentation cartographique...)
- Des fonctionnalités spécifique de recherches
  - sur des sources dédiées, un domaine professionnel spécifique (Rh , presse, Droit-économie...)
  - sur des formats type image, vidéo, son
- Des fonctionnalités de diffusion et de partage :
  - Diffusion par alerte, sur profils
  - Diffusion sur un portail dédié ou sur l'intranet ou encore dans des espaces de travail collaboratif (selon le besoin et le périmètre de la stratégie de veille), flux Rss

## *Remarques :*

- On voit se développer des partenariats, intégration de plusieurs technologies, pour proposer aux utilisateurs des solutions adaptées, performantes et modulables
- Mais on observe également la présence sur ce marché de petits outils au périmètre fonctionnel plus étroit mais adaptés à des besoins et des moyens plus limités.

# Panorama des outils de veille : « une jungle »

## ■ Le modèle économique

### □ Deux possibilités :

- Achat de licence

- Mode ASP/SaaS (software as a service) – principe de l'abonnement sur des critères du type nombre d'utilisateurs, volume d'information, périodicité...

### □ Forte croissance du modèle SaaS

- Il facilite notamment l'accès des Pme aux outils de veille

# Panorama des outils de veille : « une jungle »

- Les outils de veille gratuits :
  - Ils se sont développés avec internet
  - Ils proposent de fonctionnalités de recherche, de mise en surveillance
    - à l'origine Copernic mais aussi WebsiteWatcher (version gratuite et payante pour la version professionnelle), Vigilus Smart selon le même principe
    - Le service d'alerte de Google
  
- Le cas du navigateur Firefox :
  - Les add-on offrent des fonctionnalités :
    - d'aide au sourcing, d'aide à la recherche,
      - Exemple Search cloudlet : affichage d'un nuage de mots clés à la suite d'un requête
      - Ajouter des moteurs de recherche dans sa barre d'outils
    - De mise en surveillance de pages web (Update scanner)
    - De lecteur de fils Rss : Sage (recherche le flux Rss dans une page et l'intègre)
    - De marquage de page (surlignage, ajout de tags) et publication sur un blog
    - .....
  - <http://addons.mozilla.org> : une multitude d'outils faciles à installer mis à disposition de la personne pour gagner du temps.

# Panorama des outils de veille : « une jungle »

- Veille et web 2.0 :
  - Caractéristiques
    - L'implication forte des utilisateurs dans la création, l'enrichissement et la diffusion de contenus
    - Simplicité, accès
    - Partage, mutualisation mais aussi individualisation
  - Des outils pour la veille :
    - Blogs, Wikis :
      - Sources d'information (sources intégrées par les solutions de veille)
      - Outils de diffusion et de partage d'information (utilisés pour diffuser les résultats de veille – voir les nombreux blogs sur la veille)
    - Flux RSS
      - Collecte d'information automatisée et contrôlée (choix des sources sélectionnées) par le biais d'outils (agrégateurs)
      - Mais il ne donne accès qu'à une information autorisée et volontairement diffusée par son producteur
    - SocialBookmarking
      - Partage de signets au sein d'une communauté
      - Organisation des signets par attribution de mots-clés (tags) par les utilisateurs. C'est un apport d'information supplémentaire mais qui pose le problème de la qualité de l'information ajoutée.
    - Réseaux sociaux : sites comme LinkedIn, FaceBook, Viadeo
      - Identification de compétences
      - Mais question de la protection de l'identité des personnes

# Panorama des outils de veille : « une jungle »

- Les critères de choix :
  - Évaluation du besoin :
    - Périmètre : l'entreprise, le département, le service, le groupe projet ou l'expert
    - Le type de veille et le type de sources visées : sources professionnelles, médias, sites internet, web2.0
    - Définition des fonctionnalités attendues (collecte, analyse, mise en forme, diffusion mais aussi fonctionnalités relatives à l'administration de l'outil, la gestion de la sécurité, des accès..) – rédaction d'un cahier des charges
  - Compétences et organisation au sein de l'entreprise pour la mise en œuvre de la veille
    - Cellule de veille
    - Constitution d'un réseau
    - Profils (experts, utilisateurs), disponibilités, culture technologique et pratique personnelle
  - La question de l'Open source
  - Budget :
    - Choix du modèle économique (achat licence, mode Saas/asp)
    - Les coûts (acquisition, intégration, paramétrage, maintenance, formation)
- Difficile de trouver l'outil « miracle »
- On observe :
  - La co-existence au sein des entreprises de cellule de veille mettant en œuvre une plate-forme de veille partagée et parallèlement des démarches individuelles de veille avec l'utilisation d'outils implémentés sur des postes de travail (payants ou gratuits).

# Panorama des outils de veille : « une jungle »

- La mise en place d'un projet de veille :
  - Définition de la stratégie de veille
  - Ciblage des sources,
  - Choix et paramétrage des modes de traitement et d'analyse
  - Validation par les experts
  - Suivi et évolution, ajustements de la stratégie.
  
- Le temps et l'investissement humain restent toujours incontournables même si les outils, notamment les outils d'analyse, ont atteint un certain niveau de maturité.

# Panorama des outils de veille : « une jungle »

- Les grandes tendances du marché des outils de veille :
  - Besoin croissant d'outils d'analyse au regard des volumes et de la diversité et de l'hétérogénéité des sources d'information traitées.
  - Intégration des formats multimédia dans les sources surveillées (image, vidéo, son)
  - Développement des outils de visualisation et de cartographie de l'information pour faciliter la lecture, identifier des concepts, visualiser des relations

# Panorama des outils de veille : « une jungle »

- Les grandes tendances du marché des outils de veille :
  - Des tendances liés au web 2.0 qui s'affirment :
    - La surveillance de l'image ou « e-reputation » dans les réseaux sociaux :
      - Autonomy Interwoven-Social Media Analysis : veille dédiée aux réseaux sociaux
      - AMI Opinion Tracker
      - Mais aussi de nouveaux acteurs (plus accessibles)
        - Sentimine : connaître l'opinion des consommateurs (analyse sémantique perception du positif, négatif, neutre)
        - StepRep (gratuit) veille sur les commentaires sur une marque ou un produit. Un mel d'alerte est envoyé en cas d'appréciation négative
  - Les nouveaux usages
    - Partage et mutualisation des ressources et outils (organisation des cellules, stratégie globale, réseaux, mise à disposition de l'information, outils collaboratifs...)
    - Rôle de plus en plus important de l'individu
      - Un accès facilité à des outils d'automatisation de recherche et de surveillance voire d'analyse
      - Des outils pour produire de l'information et contribuer à l'enrichissement des connaissances