

# Les outils de veille sur Internet Panorama, évolutions, nouveautés

Myriel Brouland  
SCIP France -10 Mai 2006

# La veille en France: une situation paradoxale

- Une situation contrastée
  - Une prise de conscience réelle y compris dans les Pme
  - Une mise en œuvre plus nuancée
- Quelques chiffres :
  - le marché des outils de veille en Europe s'élèverait 800 millions d'€uros (M. Alain Juillet, haut responsable pour l'Intelligence économique Mars 2006).
  - On peut envisager une progression de 40% dans les années à venir
  - En France, on observe une progression du marché des outils de veille, mais le niveau reste loin derrière les autres pays
    - Des estimations très variables mais ...
    - ...selon le GFII, le marché des outils de veille devrait atteindre 200 millions d'€uros en 2006

# Les outils de veille : une offre très large

Une couverture fonctionnelle très variable  
(outil proposant des fonctionnalités couvrant tout ou partie du cycle de veille)

- Ciblage
- Collecte
- Traitement et analyse
- Synthèse
- Diffusion

# Typologie des outils de veille sur internet (1)

- **Les outils d'aide au « sourcing »** : Identifier des sources d'information pertinentes. Parmi ceux-ci les outils de gestion et de partage des bookmarks.
  - Le « social bookmarking » exemple Delicious (<http://del.icio.us> ou [www.spurl.net](http://www.spurl.net)).
- **Les outils de collecte** : rassembler l'information émanant de sources formelles ou informelles
  - *Les agents de recherche* : recherche d'informations sur des contenus internes et externes
  - *Les agents de surveillance* : surveillance et alerte sur les modifications apparaissant sur les sources identifiées
  - *aspirateurs de sites* : copie sur un disque dur d'un site web

# Typologie des outils de veille sur internet (2)

- **Les outils d'analyse et de traitement de l'information** : Valider les informations collectées, extraire le contenu pertinent, réaliser des synthèses en vue de l'aide à la décision.  
Cette phase de traitement à forte valeur ajoutée s'appuie sur des traitements linguistiques :
  - **Statistique** : Analyse des occurrences
  - **Morpho-syntaxique** :
    - Segmentation du texte en unités élémentaires, lemmatisation, association d'informations (catégorie grammaticale, genre, traits de conjugaison...)
    - Décomposition de la phrase en syntagmes
    - Identification du rôle grammatical
  - **Sémantique** :
    - Association de sens aux éléments linguistiques isolés précédemment

*Remarque* : en amont une étape de reconnaissance de la langue (analyse lexicale)

# Typologie des outils de veille sur internet (3)

- **Les outils de résumé automatique** : Deux techniques
  - La « re-formulation »
  - L'extraction d'éléments importants du texte
  
- **Les outils de classification et catégorisation** :
  - Reconnaissance et/ou identification de concepts
  - Génération automatique de plans de classement thématiques pour organiser un fonds documentaire
  - Catégorisation automatique par apprentissage

# Typologie des outils de veille sur internet (4)

- **Les outils d'extraction de connaissances** (Data Mining / Text Mining) : Analyse de données structurées et/ou non structurées afin d'en extraire des connaissances et d'établir des relations entre les concepts identifiés (représentation sous forme d'arbre ou de réseau).
- **Les outils de cartographie** : visualisation des résultats de recherche dans un corpus de manière à faire apparaître des liens, des réseaux...
- **Les solutions intégrées** : outils traitant tous les aspects du processus de veille
  - Des outils généralistes intégrant selon les cas des fonctions de portail, de Ged, de travail collaboratif...et des fonctions spécifiques de veille.
  - Des outils dédiés à la veille
  - Des solutions spécialisées (veille des brevets, veille image...)

# Les outils de veille : Évolution de l'offre

- Outil mono-poste
- Outil dédié à un service, à l'entreprise sous forme de solution client/serveur ou en mode ASP.
- Gamme budgétaire très étendue de 100 € à plusieurs dizaines de milliers d'euros selon l'étendue fonctionnelle.

*Tendance qui se confirme et qui élargit l'accès aux technologies de la veille aux Pme.*

# Évolution des fonctionnalités

## ■ Accès au multimédia

- Prise en compte du multimédia Image-Texte-Son
  - Outil d'analyse et de modélisation de l'information multimédia (texte et image)
  - Indexation et Recherche de l'image par similarité (formes, couleurs...)
  - Filtrage du flux d'information multimédia
  
  - Analyse des appels téléphoniques dans un centre d'appel pour un traitement optimisé (Predictive Call Center)

# Évolution des fonctionnalités

## ■ Multilinguisme

- Plusieurs outils ou solutions proposent des fonctions de reconnaissance de la langue. (Exalead, Temis, Pertinence Mining, Lingway...)
- Nombre de langues traitées

## ■ Analyse et représentation des **réseaux sociaux**

- Cartographie des dirigeants, réseau d'influence
- Outil visant à représenter graphiquement des choix et des rejets d'un individu par rapport à son entourage (carnet d'adresses, méls, appels reçus...)

# Évolution des fonctionnalités

- Intégrer la fonction veille sur internet à la gestion des connaissances
  - Veille interne et veille externe : Complémentarité avec d'autres outils intervenant dans le processus de gestion des connaissances de l'entreprise (GED, groupware, applications de gestion....)
  - Objectif : éviter les phénomènes de rupture entre des systèmes d'analyse d'information dédiés à des sources internes ou externes, structurées ou non. Offrir une approche globale

# Ces évolutions répondent aux besoins des utilisateurs....

- Une offre très large, sous des formes diverses (client/serveur, asp...) et des budgets tout aussi diversifiés. Un marché plus accessible aux Pme.
- Les attentes fonctionnelles :
  - Les fonctions d'analyse deviennent primordiales face au volume d'information collecté.
  - Une surveillance performante dans un contexte de marché international de l'information passe obligatoirement par le multilinguisme
  - Le traitement du multimédia (présence forte sur le web)
  - L'intégration de la veille dans le système de gestion des connaissances pour éviter les ruptures dans le processus de veille entre le web et les autres sources d'informations internes et externes.

## ... et pourtant !

- Des attentes quant à l'amélioration de l'ergonomie des outils
  - *M. A. Juillet soulignait la nécessité de*
    - Développer la connaissance des outils de veille
    - Favoriser « l'appropriation des outils » notamment par la formation
  - Faciliter la prise en main et le paramétrage de ces outils
- La mise en place d'un projet de veille est consommateur de temps (Définition de la stratégie de veille, ciblage des sources, repérage, analyse, validation, choix de critères, choix de mots-clés....., validation avec les experts, analyse et validation des résultats, suivi et évolution, ajustements...).
- **Le temps et l'investissement humain sont incontournables.**

# Le développement de la veille

- Importance de la sensibilisation au sein de l'entreprise
  - Importance de la pédagogie
  - Importance de la méthodologie
  - Choix des personnes constituant le réseau de la veille
  
- Importance des réseaux
  - Au sein de l'entreprise ou du groupe
  - Dans le tissu économique
  - Notion de « **mutualisation** » pour les Pme
  
- La formation initiale
  - Le paradoxe : Création et disparition de filières de formation dans les universités
  - création de *l'École Européenne d'Intelligence Économique* à Versailles
  - Mais quels débouchés ?