La veille

Méthodologie et outils

BOUDER Marion

Master Gestion de Projets Régionaux et Européens
Université Bretagne Sud - Lorient

Sommaire

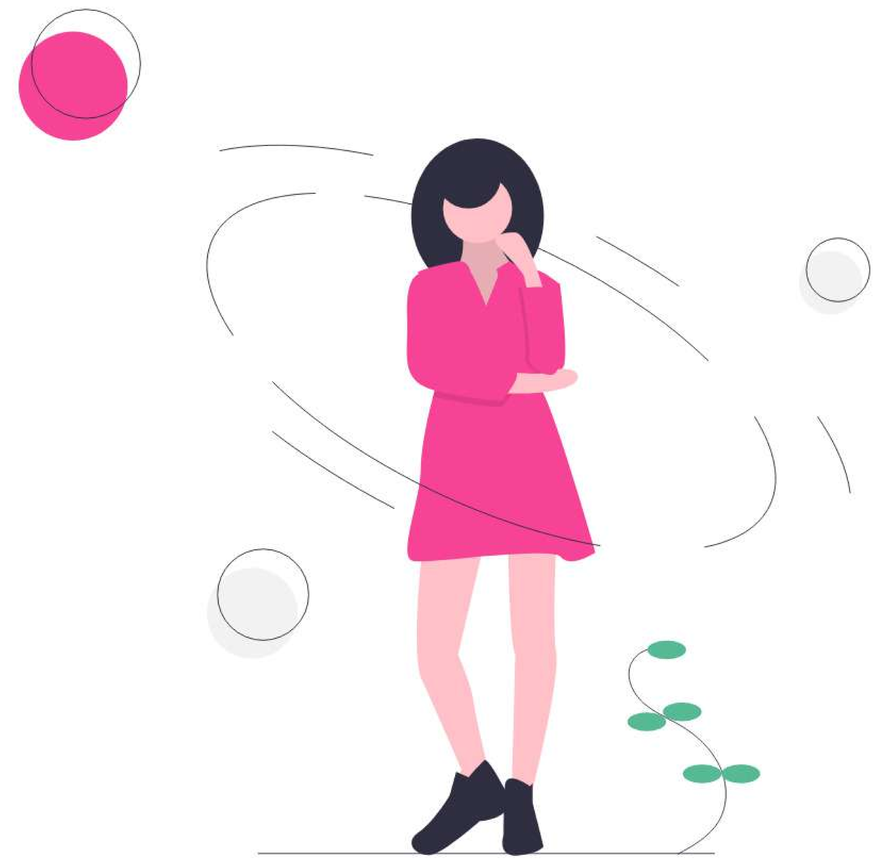
- Qu'est ce que la veille ?
- Mise en place de la veille
- Traitement de l'information
- Les types de veille
- Le sourcing
- Diffusion et partage
- Les méthodes
- Collecte et surveillance
- Et les réseaux sociaux ?

01 Qu'est ce que la **veille** ?

Le contexte

La veille est une problématique issue du monde des entreprises, apparue à la fin des années 80 et qui s'est développée dans les années 90

- La maîtrise de l'information (et la veille) comme "condition de survie"
- La veille comme nécessité et condition de l'innovation
- Révolution numérique : la veille à la portée de tous



Les raisons

Anticiper les évolutions à venir

Surveiller :
- son environnement
- ses thématiques de recherches
- son e-reputation (individu ou organisation)

Entretenir une curiosité intellectuelle

-> PKM

Les risques

Effectuer des recherches est aujourd'hui une nécessité, mais le poids que celles-ci représentent est colossal. Il est indispensable d'établir des stratégies pour ne pas être "surchargé"

- 40% des travailleurs n'arrivent pas à trouver l'information dont ils ont besoin dans leur organisation
- Seulement 50% de ceux qui cherchent de l'information sur internet parviennent à un résultat concluant

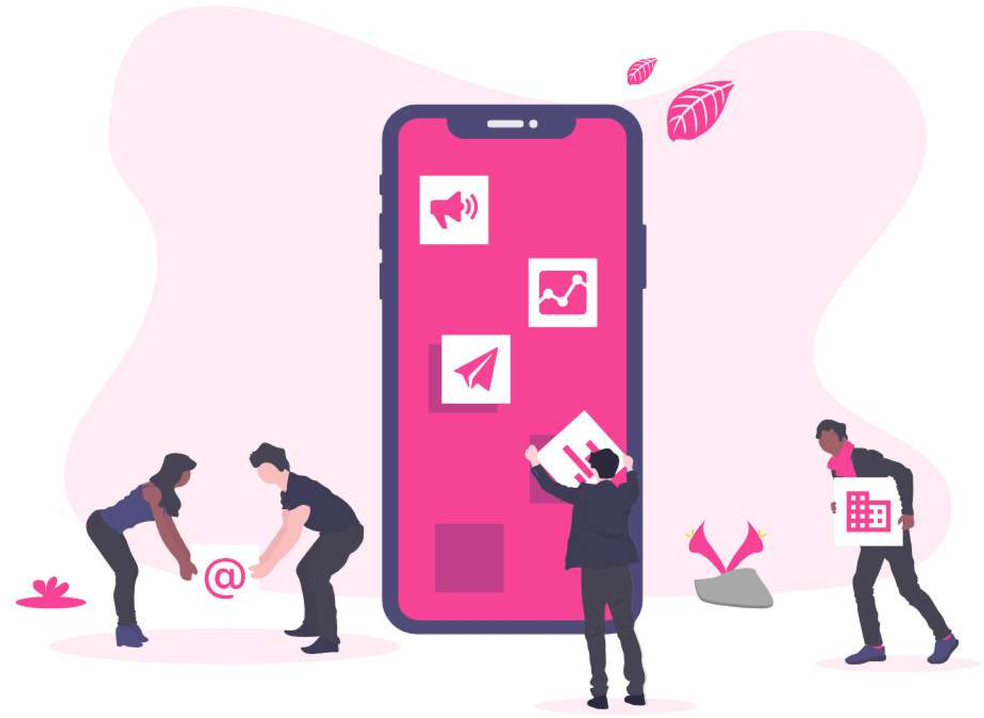
Enquête IDC 2007

“LA VEILLE EST UNE ACTIVITÉ CONTINUE EN GRANDE PARTIE ITÉRATIVE VISANT À UNE SURVEILLANCE ACTIVE DE L'ENVIRONNEMENT TECHNOLOGIQUE, COMMERCIAL, ... POUR EN ANTICIPER LES ÉVOLUTIONS”

AFNOR, Association Française de la Normalisation

définition de la norme expérimentale française XP X 50-53

02 Les **types** de veille

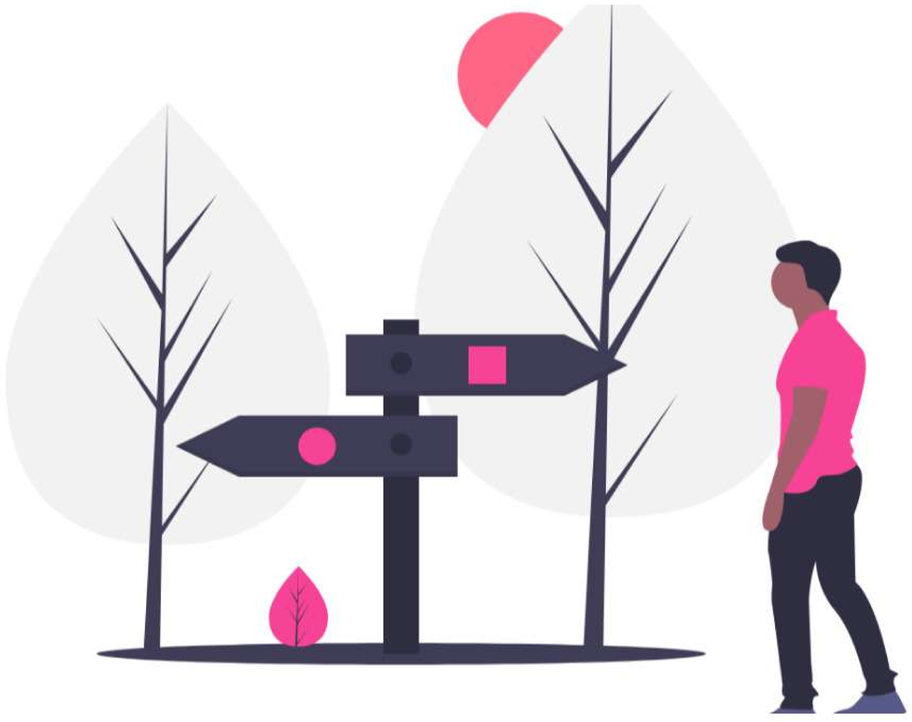


Veille

- Stratégique et sectorielle
- Concurrentielle
- Commerciale
- Juridique et réglementaire
- Image / e-reputation
- Technologique
- Financière
- Documentaire
- Territoriale
- Informationnelle
- Sociétale

Inspiré de : Géroudet Marie-Madeleine, de la veille métier à la veille stratégique, quels enjeux pour les bibliothèques , 2013

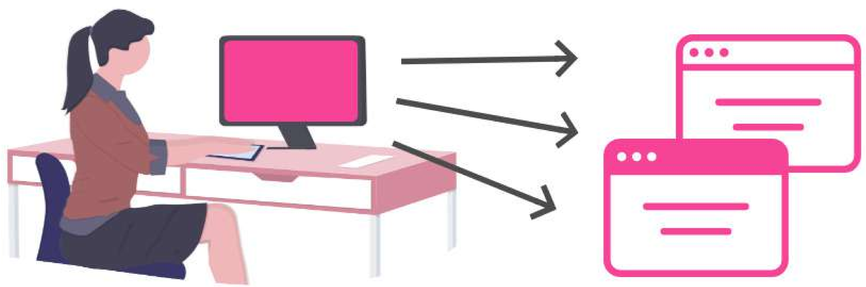
03 Les **méthodes**



Méthode pull

LE VEILLEUR VA CHERCHER L'INFORMATION

Chronophage, lourde et vite lassante
-> veille irrégulière

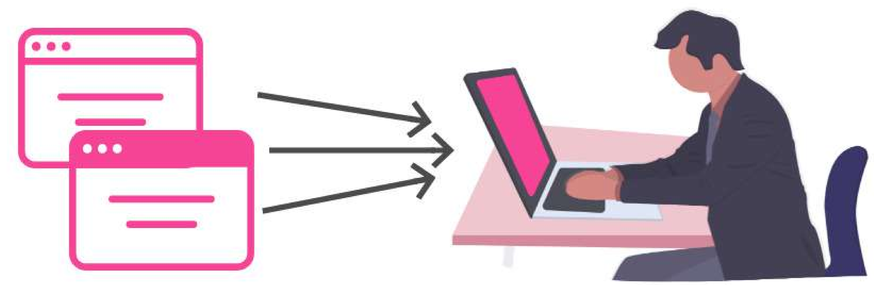


requêtes manuelles sur métamoteurs de recherche et bases de données, navigation par rebonds et sérendipité.

Méthode push

L'INFORMATION EST POUSSÉE VERS LE VEILLEUR

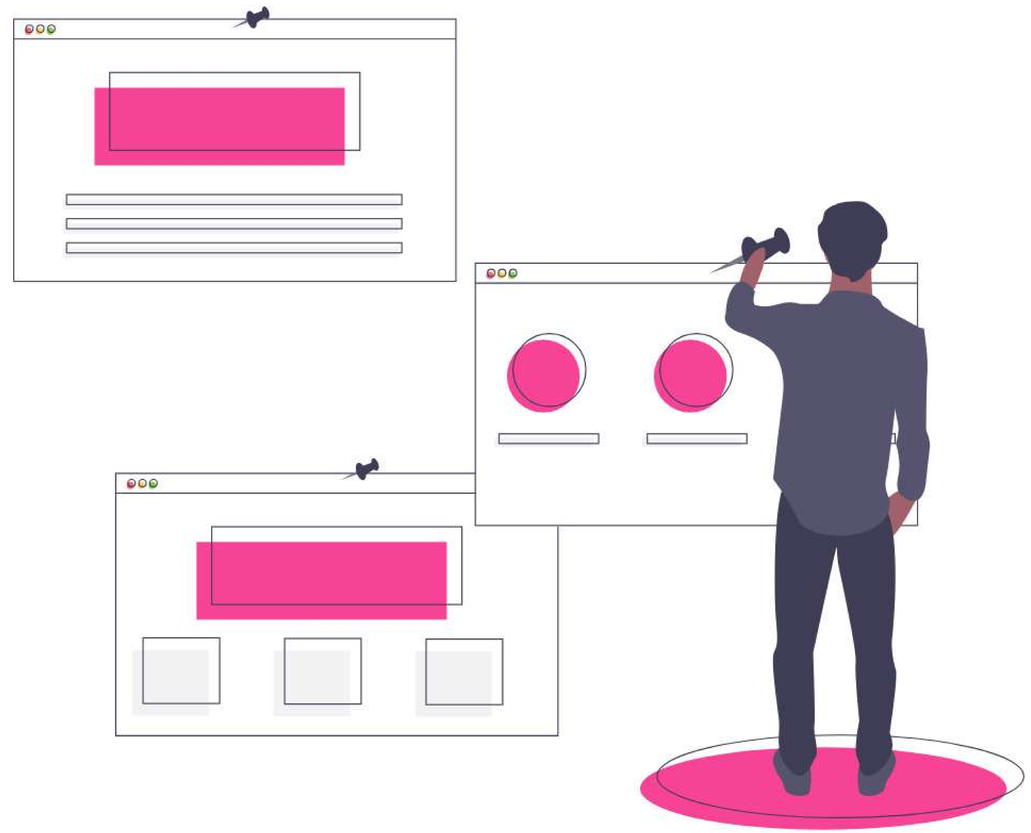
Économie de temps grâce à des processus automatisés de signalement rapide
-> veille régulière



abonnements mail, alertes et lettre d'informations, liste de discussion, abonnement flux RSS.

Shémas inspirés de : Méthode et outils pour la veille sur Internet, Loïc Haÿ, décembre 2011

04 Mise en place de la veille



cycle du renseignement

#1
expression des besoins

#2
collecte des informations

#3
traitement et analyse

#4
publication et diffusion

Shémas inspiré de : Le cycle de la veille : principes, limites et alternative, www.weka.fr1

Les différentes étapes

DÉFINIR L'AXE DE LA VEILLE, LA PORTÉE DE L'ACTION ET LES OBJECTIFS À ATTEINDRE

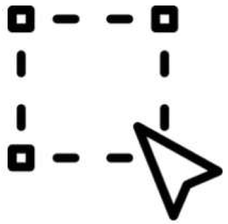
IDENTIFIER LES SOURCES ET RÉCUPÉRER L'INFORMATION

VALIDER LA NOTORIÉTÉ ET LA VALIDITÉ DE CETTE INFORMATION, ACTUALITÉ

Les différentes étapes

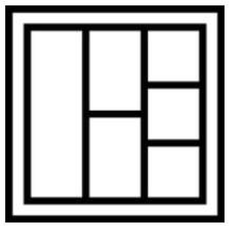
METTRE EN PLACE UN DISPOSITIF DE SURVEILLANCE

ANALYSER LE CONTENU DE CETTE INFORMATION



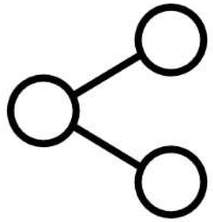
SYNTHÉTISER L'INFORMATION POUR PRÉSERVER L'ESSENTIEL

Les différentes étapes

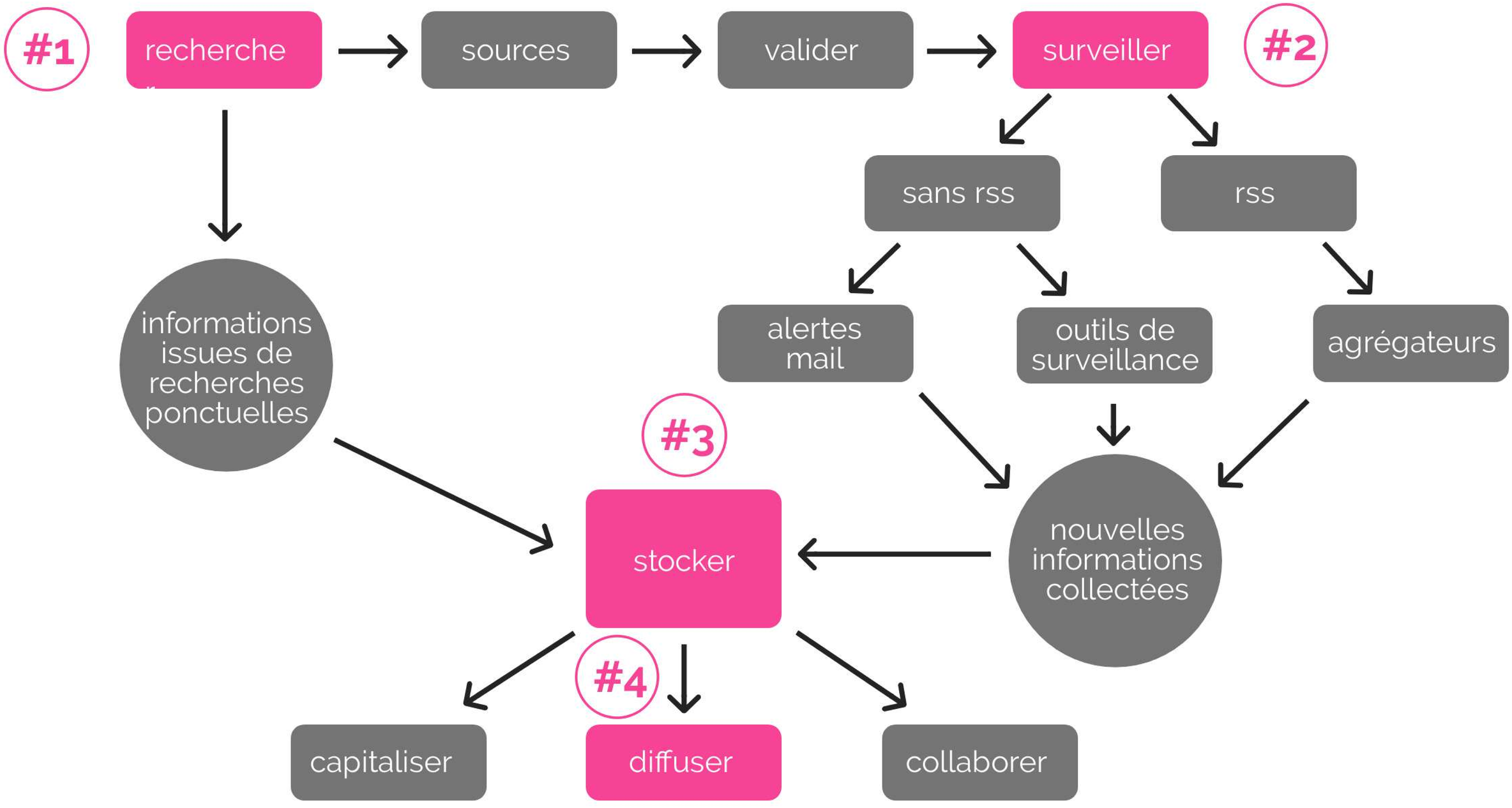


STRUCTURER L'INFORMATION AFIN DE POUVOIR L'ABORER, L'ARCHITECTURER

FORMATER L'INFORMATION AFIN D'EN FACILITER L'ACCÈS ET LA LISIBILITÉ

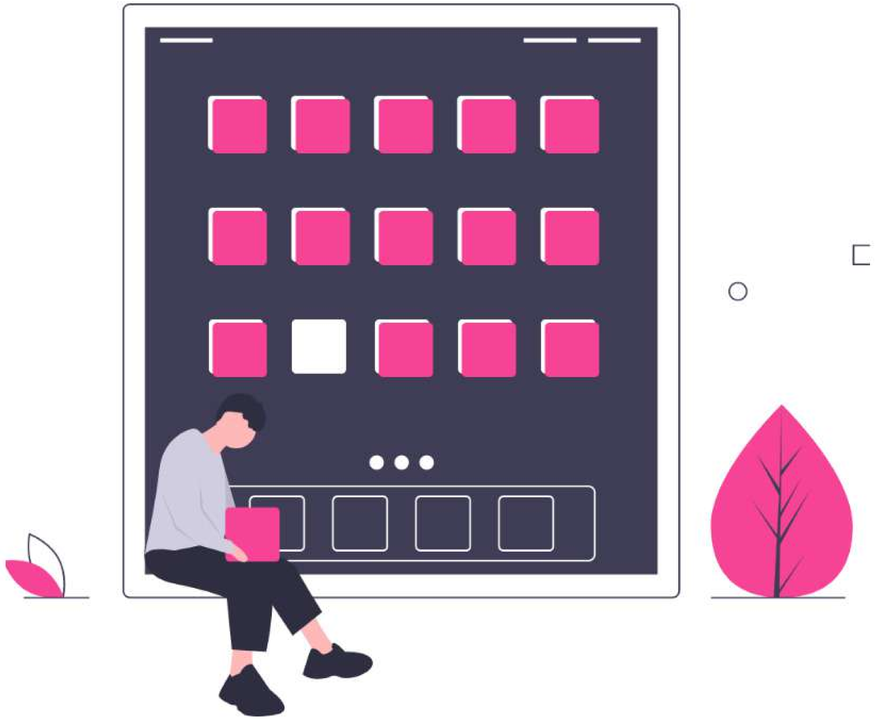


DISTRIBUER L'INFORMATION POUR LA PARTAGER ET LA MUTUALISER



Inspiré de : Ebook Regards croisés sur la veille, page 14, juillet 2011

05 Le **sourcing**



Le sourcing

Phase initiale du cycle de la veille, le sourcing est souvent sous-estimé, car difficile et pourtant, de son succès dépend une veille réussie.

« Veille = mots-clés + sources + acquisition » telle est l'équation (simplifiée) de la veille. Et si recette il y a, son secret réside en partie sur le sourcing : l'identification des sources d'information pertinentes sur le(s) sujet(s) à suivre.

Principe de Pareto ou la loi du 80/20

- 20% des sources fournissent 80 % de l'information
- À l'inverse, 80% des sources restantes ne génèrent que 20% des données pertinentes
- Le veilleur passera 80% de son temps à identifier 20% des sources pertinentes
- et à contrario .... 20% du temps à localiser les 80% restants

Source : Europresse

Première étape

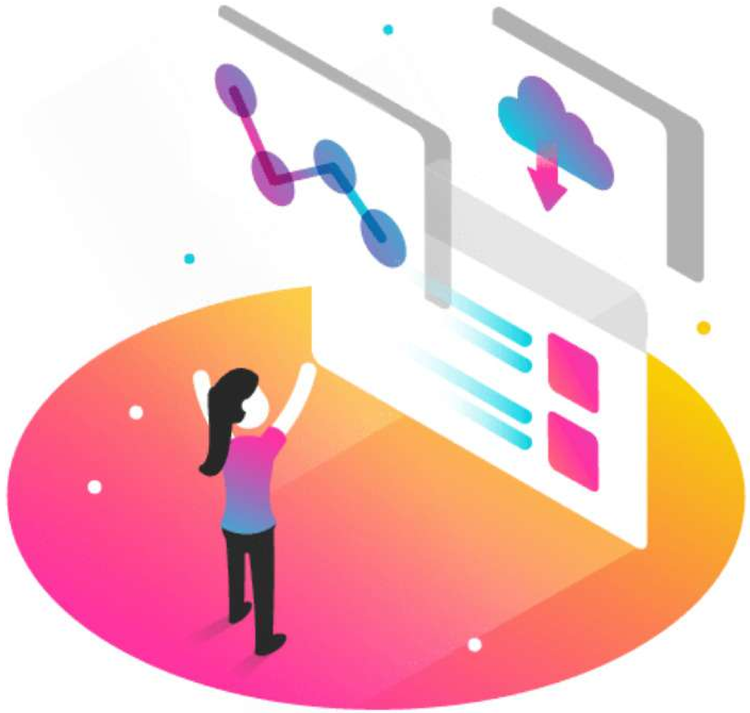
IDENTIFIER LES TYPES DE SOURCES D'INFORMATION À EXPLOITER

- Base de données
- Sites internet d'institution ou blog spécialistes ou d'experts
- Publications spécialisées ou généralistes (imprimées ou numériques)
- Colloques, congrès, séminaires, conférences, salons, etc.

Première étape

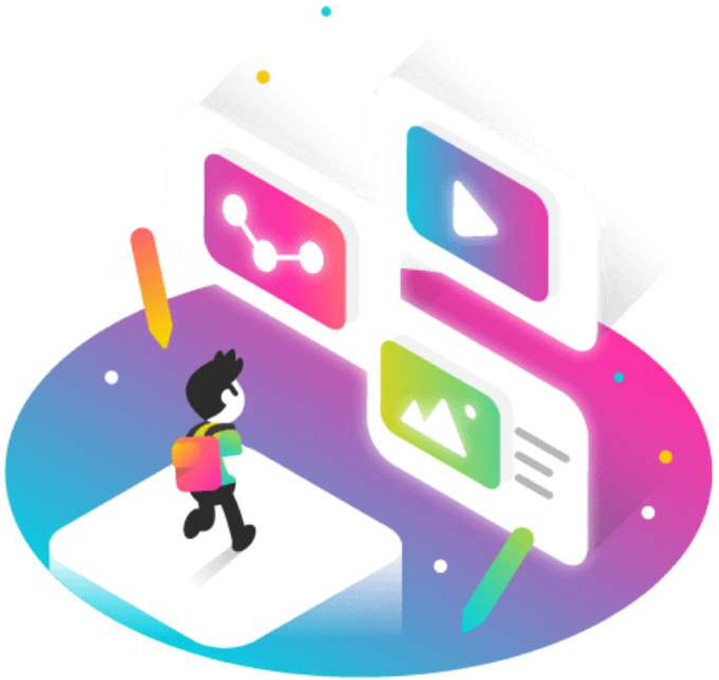
LISTER LE TYPE D'INFORMATIONS À COLLECTER

- Articles, brevets, fiches techniques
- Rapports, thèses, etc.
- Lettres d'information
- Forum de discussions
- Encarts, articles de blog, etc



Deuxième étape

- Lister les sources d'informations déjà connues, consulter les sites liés ou les sites similaires
- Compléter par des recherches exploratoires (moteurs, méta-moteurs, etc.)
- Consulter les portails thématiques
- **Dresser une première liste** de sources et **affiner les résultats** : éliminer les sources redondantes, celles qui semblent hors du périmètre de recherches



Troisième étape

- Faire une **sélection finale** des sources en fonction de critères clairement explicités : originalité, performance, date, périodicité, volume d'information, etc.
- Lister les **moyens de surveillance** mis à disposition par les sources : lettre d'informations, RSS, alertes, etc.
- **Documenter le travail** de sourcing pour faciliter l'évaluation et la mise à jour ultérieure ce travail

Plan de veille et tableau de bord, une nécessité

La masse d'information peut rapidement devenir paralysante, il faut donc s'organiser et mettre en place un système permettant de rentabiliser cette collecte afin de la rendre pérenne dans le temps et viable économiquement.

Les outils

Moteurs généralistes

Google

Qwant

YAHOO!

Moteurs de flux RSS

RSS Micro Beta

INSTANT RSS SEARCH

UKORA news search

Méta-moteurs

startpage

yippy

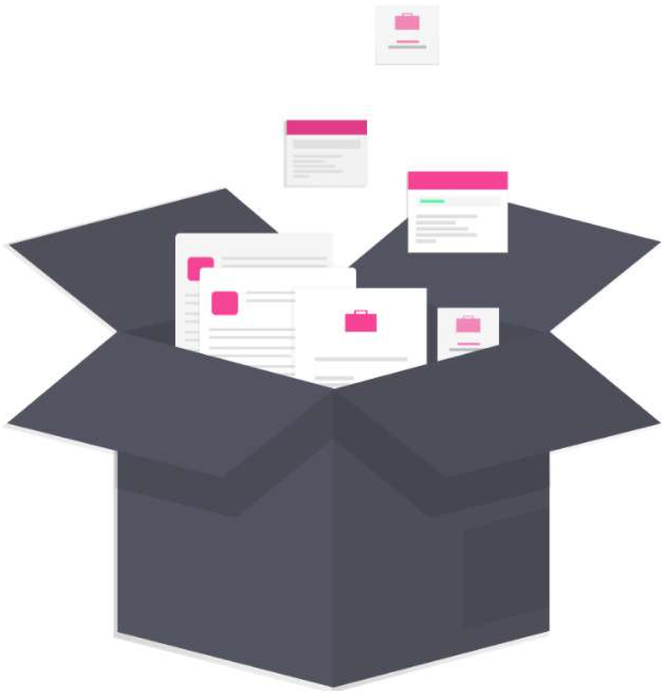
searX

Index de bibliothèques

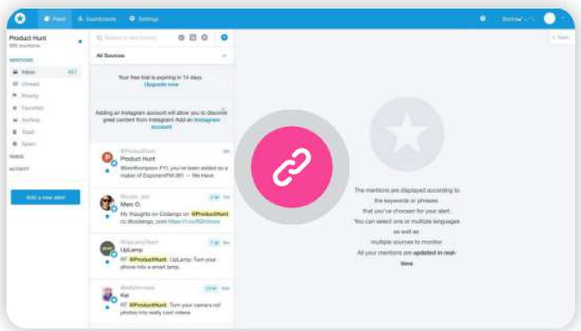
Annales de la recherche

Revues scientifiques

06 **Collecte** et **surveillance**

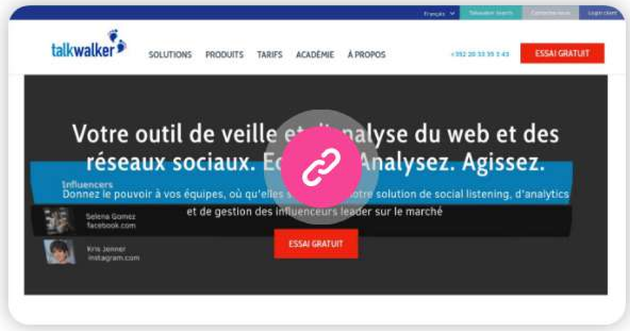


Les outils d'alerte



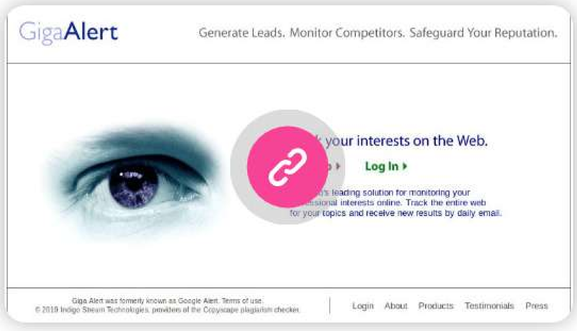
mention

Permet d'installer une veille complète sur le web et les réseaux sociaux en quelques secondes ; les résultats sont envoyés par mail.



talkwalkeralerts

Permet d'installer facilement un système complet d'alertes par mail sur des mots, des phrases voire des requêtes plus complexes.

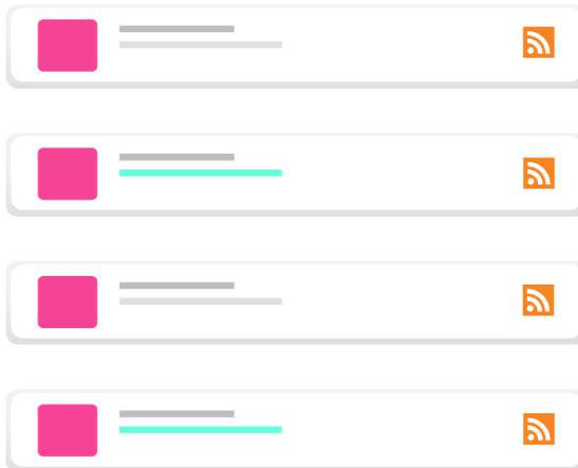


GigaAlert

Permet d'installer une veille sur un ou plusieurs mots clés sans s'occuper de définir des sources. L'intervalle de temps des alertes est paramétrable.

Les flux RSS

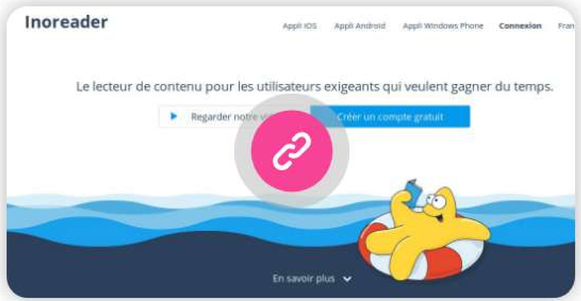
RSS (**R**eally **S**imple **S**yndication) est une technologie du web qui permet la **syndication** de contenus, c'est à dire de récupérer les nouveautés d'un site, d'un quotidien en ligne, d'un blog, d'une base de données, d'un compte twitter...

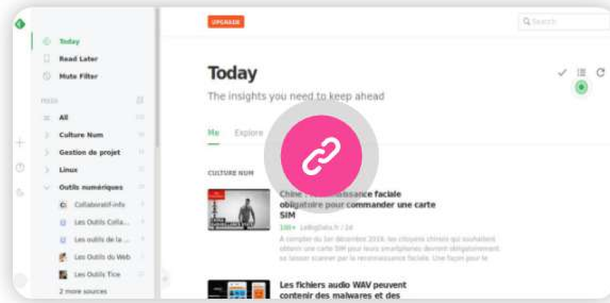


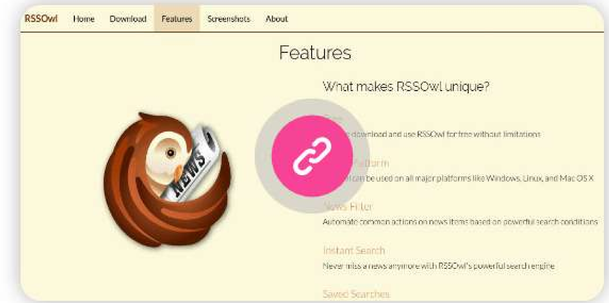
Un flux RSS est un fichier au format XML qui **décrit de façon synthétique** le contenu d'un site web. Ce dernier est **mis à jour automatiquement** pour **diffuser les nouvelles informations**.

Le contenu se compose très généralement des **titres**, d'une **courte description** et des **liens** hypertextes correspondants.

Les lecteurs / aggrégateurs de flux RSS







InoReader

Cette plateforme de veille est accessible en ligne et permet de compiler et trier différentes actualités disponibles sur le web

feedly

Permet de regrouper et gérer ses abonnements à des flux RSS. Il rassemble tous les articles de tous les sites ou blogs auxquels une personne est abonnée.

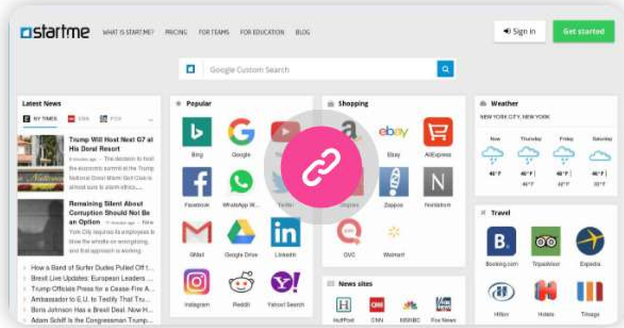
RSSOwl

C'est une application, à télécharger, puissante pour organiser, rechercher et lire tous les flux d'informations d'une manière confortable.

Pages et portails personnalisables

netvibes
Dashboard Intelligence

Permet de créer un portail qui rassemble au même endroit les widgets, sites et blogs préférés, comptes réseaux sociaux, mail, podcast, etc.



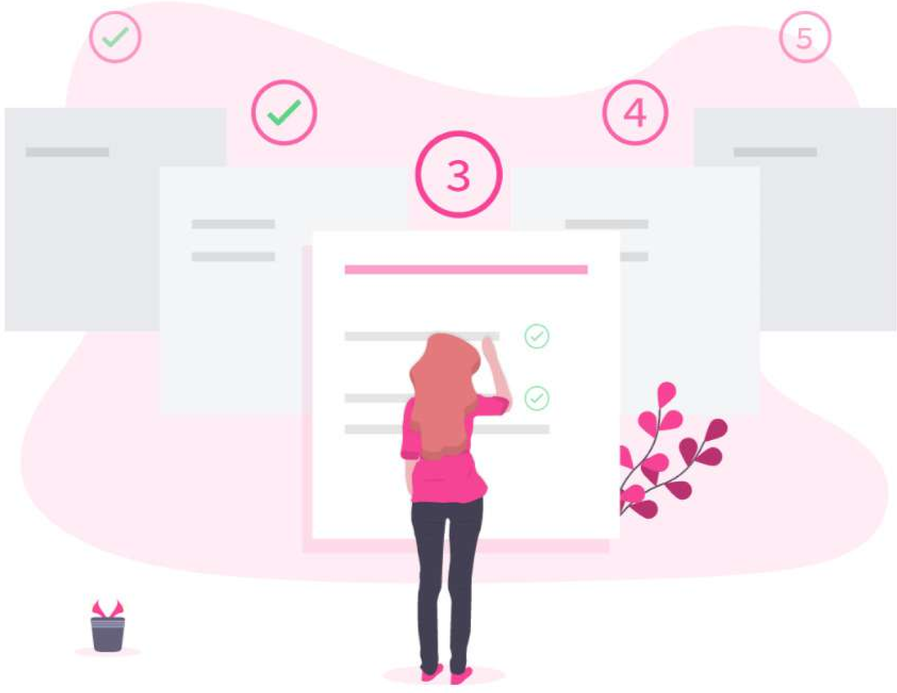
startme

Permet de créer une page de démarrage personnalisée sur son navigateur et d'organiser simplement sites favoris, flux RSS et timelines, etc.

symbaloo
start simple

Permet de personnaliser la page d'accueil de votre navigateur web, il centralise et classe sur une page vos sites favoris, les actualités et autres flux RSS.

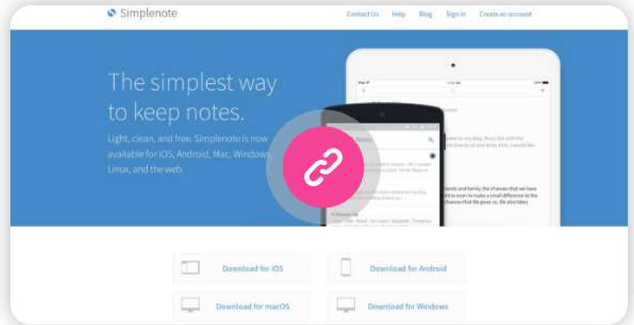
07 **Traitement** de l'information



Prise de notes et annotations

EVERNOTE

Permet d'enregistrer des informations, sous forme de notes, images, vidéos, ou pages web. Elles peuvent être triées taguées, éditées, commentées...



Simplenote

Permet de prendre des notes sous forme de texte uniquement. L'interface est minimale et claire, c'est simple et efficace.

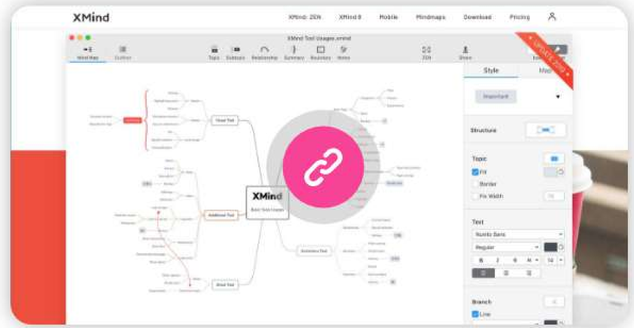
memonic

Permet de sauvegarder et d'organiser l'information sous forme de notes tout en effectuant des recherches en ligne et hors ligne.

Mind mapping, carte heuristique

mind meister

Permet de capturer, développer et partager des idées visuellement. Il est souvent utilisé pour la réflexion, la prise de notes, la planification...



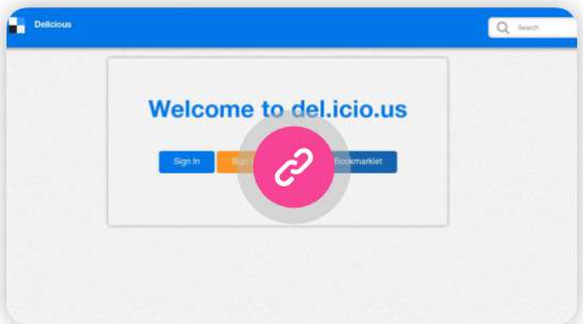
XMind : ZEN

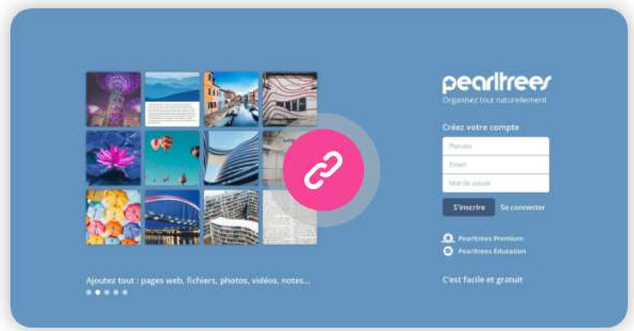
Permet de capturer des idées, clarifier la pensée, gérer des informations complexes et promouvoir la collaboration en équipe.

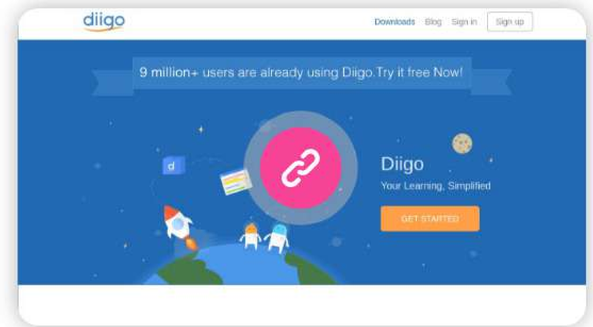
MindMup

Permet de réaliser des mind mapping et cartes heuristiques en mode collaboratif. Un des seuls outils gratuit et open source.

Plateformes de partage de signets







delicious

Permet de conserver ses sites favoris en ligne, dans un espace personnel, de les classer et de les partager avec d'autres utilisateurs.

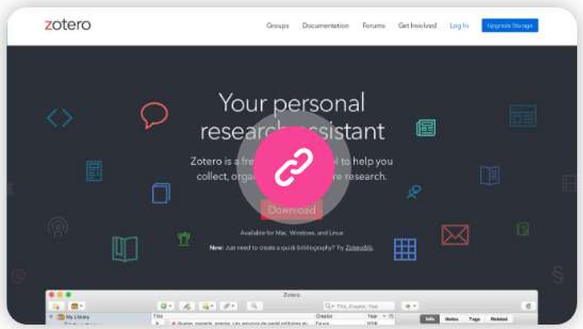
pearltrees

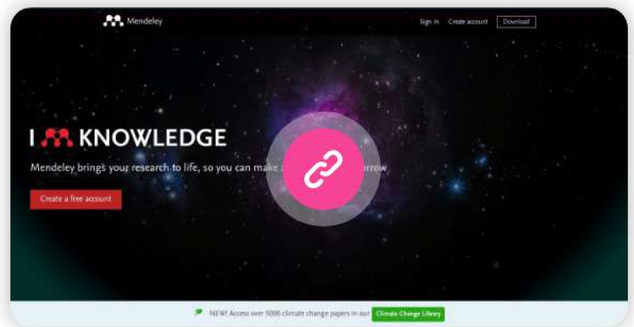
C'est un outil qui permet de collectionner, d'organiser et de partager des contenus et des ressources du web, un peu à la manière de signets.

diigo

Permet de sauvegarder des contenus, depuis un navigateur, puis de les organiser facilement sous forme de bibliothèque et les partager.

Outils de capitalisation





zotero

Permet de capturer, de gérer ses références, ainsi que les fichiers associés (PDF et autres), d'insérer des références dans un document texte, etc.

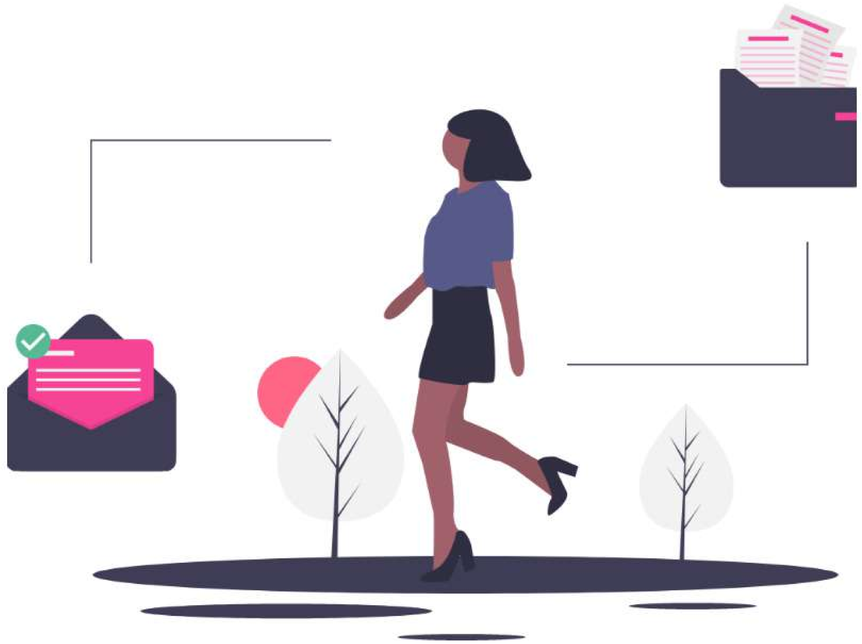
MENDELEY

Permet de gérer ses références, de citer et de créer ses bibliographies, d'importer, orga-- niser, lire et annoter ses documents pdf, etc.

EndNote X9

Permet de gérer ses références bibliographiques, d'insérer des références dans un texte, d'annoter ses documents, de partager ses références, etc.

08 **Diffusion** et **partage**

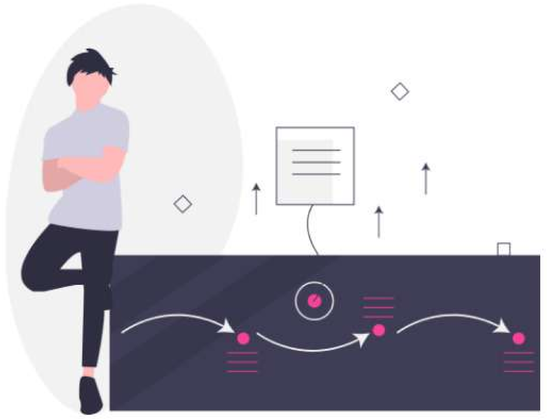


La curation

La **curation de contenu** (étymologiquement du latin curare : prendre soin et de l'anglais content curation ou data curation) est un néologisme en français correspondant à une pratique qui consiste à **sélectionner**, **éditer** et **partager** les contenus les plus pertinents du Web pour une requête ou un sujet donné.

→ **valorisation de la veille**

La forme la plus courante de curation est la revue de presse ou de web diffusée sur un site, une newsletter ou un compte Twitter.



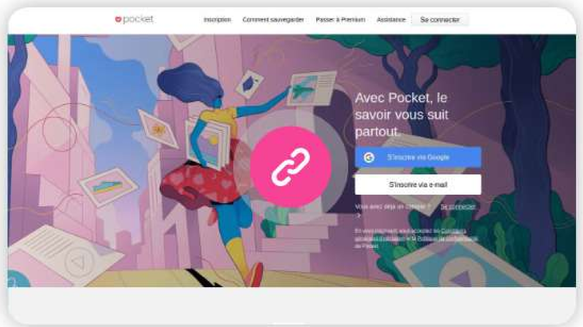
Plateformes de curation

Scoop.it!

Permet de créer un journal en ligne sur un sujet spécifique. L'utilisateur peut découvrir du contenu, le conserver et le classer.

paper.li

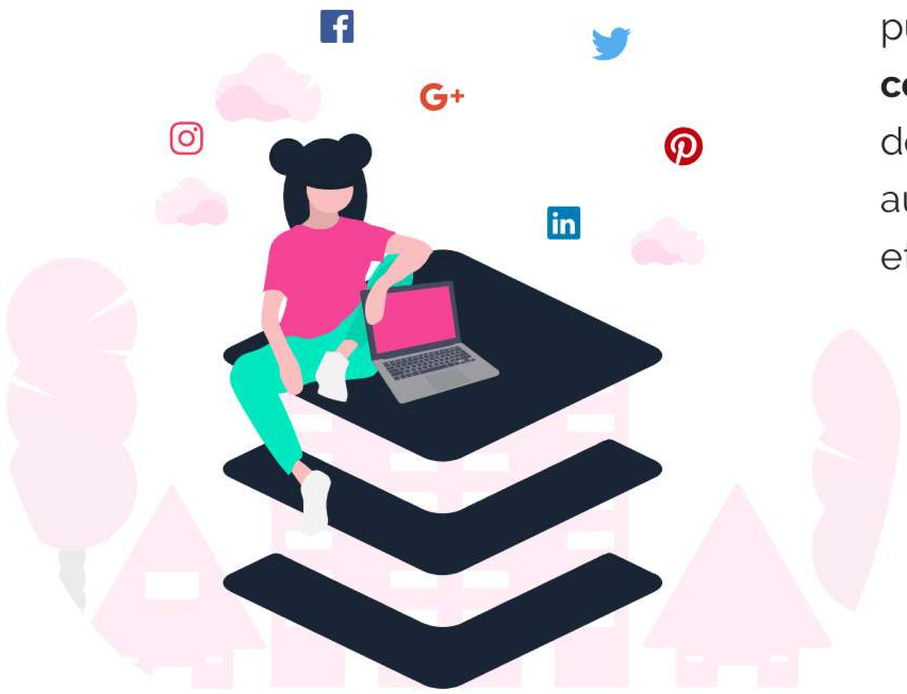
Permet de créer un journal quotidien personnalisé composé d'articles en agrégeant des informations publiées à partir de comptes Twitter que l'on suit.



pocket

Permet de sauvegarder, de taguer des informations trouvées sur le net afin de ne pas les oublier. Possibilité aussi de les partager sur les réseaux sociaux.

09 Et les **réseaux sociaux** ?



Les réseaux sociaux dits "classiques", grand public, peuvent être utilisés dans le cadre de **certaines veilles**. Ils sont surtout exploités pour des besoins plus spécifiques liés aux marques, aux entreprises, institutions à leurs produits et/ou innovations.

- Veille d'image e-reputation
- Veille commerciale
- Veille concurrentielle
- Veille informationnelle
- Veille technologique

twitter

C'est un réseau social de microblogage (messages limités à 280 caractères). Il permet à un utilisateur d'envoyer gratuitement de brefs messages, appelés tweets, sur internet, par messagerie instantanée...

- **Twitter Search** : le moteur de recherche constitue le point de départ de la veille sur Twitterle moteur de recherche constitue le point de départ de la veille sur Twitter
- **Twitter Search Advanced** : Twitter propose un outil de recherche avancée avec différents filtres comme la géolocalisation, la langue ou la période...
- Les **hashtags**. Ce sont des "marqueurs" qui offrent aux utilisateurs la possibilité de suivre une conversation, un sujet.
- Les **listes**. Elles permettent à chaque utilisateur d'organiser ses abonnements en groupes d'utilisateurs centrés sur une même thématique.

+ tweetdeck

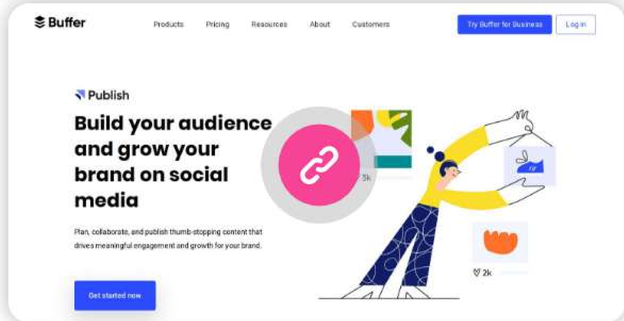
LinkedIn

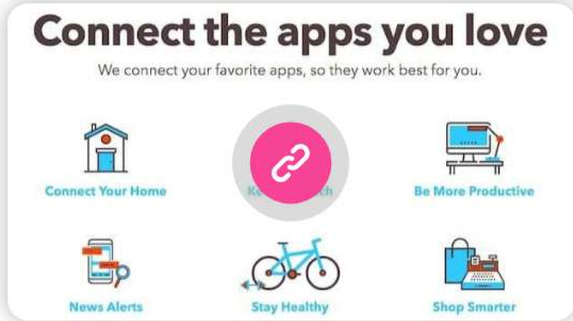
C'est un réseau social professionnel, particumièrement adaptée si l'on souhaite faire du réseautage (=> networking) et diffuser de l'information. Souvent sous exploité il peut se révéler très performant.

- **Flux d'actualités** : le moteur de recherche constitue le point de départ de la veille sur Twitterle moteur de recherche constitue le point de départ de la veille sur Twitter
- **Moteur de recherches** : c'est l'outil principal de LinkedIn puisqu'il propose d'effectuer des recherches par catégories : hashtags, personnes, offres d'emploi, contenu, entreprises, écoles, groupes
- Les **filtres**. Ils permettent d'affiner considérablement vos recherches, de cibler et améliorer la qualité de sa veille. Il ne faut pas hésiter à masquer des contacts qui publieraient du contenu peu intéressant.

+ slideshare

Les meilleurs outils de veille social media





Hootsuite

Tableau de bord qui permet de gérer plusieurs comptes à la fois On peut faire des recherches, planifier des posts et en mesurer leur impact.

buffer

C'est un outil qui permet de publier du contenu, répondre et réagir aux commentaires et analyser les statistiques (vues, impressions, etc.)

IFTTT

Cet outil repose sur la programmation de microapplications qui vont effectuer une action de manière automatique (ex : envoyer un mail / mot clé)

“LA VEILLE C'EST COMME POUR LE CERVEAU, CE QUI EST IMPORTANT CE N'EST PAS LES NEURONES MAIS LES SYNAPSES*”

Neurones = stockage de données
Synapses = interconnexions des données

*Jean-Philippe Gouigoux
CTO éditeur de logiciels, Conférencier, Auteur, Expert en architectures de services

Quelques ressources bibliographiques

Veille stratégique sur Internet

Comprendre les enjeux, maîtriser les outils et partager l'information

Gilles BALMISSE

ENI - octobre 2014

Intelligence Juridique

Un nouvel outil stratégique

Marion CUNY, Frédéric ESCUDIER et Laurent KABONGO-KONGO

Economica - mai 2004

l'art de faire des recherches et de partager l'information

Jérôme DEISS

FYP Éditions - 2015

Regards croisés sur la veille

Anne-Laure RAFESTIN, Camille ALLOING, Flavien CHANTREL et Terry ZIMMER

PDF sous creative commons - juillet 2011

Technique de veille

Retour d'un professionnel de l'information

Alfred HUOT DE SAINT ALBIN
La Bourdonnaye - mai 2014

Veille et développement durable

Nicolas LESCA
Hermès Lavoisier - mai 2010

la veille média et la revue de presse

Jeanne BORDEAU
Eyrolles - avril 2008

La veille 2.0 et ses outils

Denis MEINGAN, Gilles BALMISSE
Hermès Lavoisier - septembre 2008

Merci de votre attention

Crédits illustrations : Genial.ly / Undraw / Flaticon

https://boudermarion.fr @boudermarion