

# Les sources et les outils de la veille

## Les sources d'informations

### L'étude documentaire ▶

Quel que soit l'objet et le thème de l'étude ou de la veille que vous souhaitez mettre en œuvre, le bon sens dicte de vérifier avant tout si les réponses à vos questions sont déjà disponibles. Ce passage obligatoire qualifié parfois de phase « exploratoire » permet d'éliminer 80% des questions de départ dans le cas d'une enquête ad hoc. Il permet de trouver des éléments de comparaisons. Dans le cadre de la construction d'un système de veille opérationnelle, il constitue évidemment le fondement même du travail et l'essentiel de sa valeur. Cette phase est un travail d'universitaire, de journaliste ou encore de documentaliste. Elle consiste à repérer dans des sources internes les informations utiles. Vous en ferez de même avec des sources externes payantes ou gratuites. Des bases de données diverses, des organismes publics ou privés, des organismes professionnels, institutionnels nationaux ou internationaux, la Presse et bien entendu sur le net.

### Les sources internes

- ▶ Documents commerciaux, marketing managers, comptables, SAV.

### Les sources externes

- ▶ BDD diverses, Questel, Kompass etc.
- ▶ Organismes publics ex : INSEE, CREDOC, INPI, ANVAR, .gouv
- ▶ Para public, COFACE, CECOD
- ▶ Privés : CCA, Nielsen, Secodip, UFC, Xerfi etc.
- ▶ Professionnels : CCI, CCM, Syndicats professionnels
- ▶ Internationaux : ONU, UE, FMI, OCDE etc.
- ▶ Presse et net
- ▶ Piges publicitaires (Dépenses globales de communication, Share of voice)
- ▶ Produits et gammes, argumentaires.

### Les sources mixtes

- ▶ Achats et tests de produits de la concurrence
- ▶ Les salons, colloques et congrès
- ▶ Les stagiaires et les employés
- ▶ Les sites Internet des acteurs

## La veille spécifique internet ▶

Toutes les sources précédemment citées ont bien entendu un site web proposant au public la plupart des ressources. Ceci dit, ces organismes existaient bien avant le web. Il y a par contre des sources d'informations qui sont nées avec l'internet puis avec le web. C'est le cas des forums, des réseaux sociaux, des newsletter et des flux rss.

{ Rss : really simple syndication. Un flux rss désigne un fichier mis à jour en temps réel qui reprend automatiquement soit les titres, soit le texte intégral d'un site d'actualité ou d'un blog, les infos sont affichées sous forme de liens cliquables

## Les outils de la veille

### Push ou pull ▶

Une fois les informations collectées, deux modes de diffusion sont possibles. Un mode push dans lequel les destinataires reçoivent automatiquement l'information souhaitée et un mode pull dans lequel ils vont devoir aller la chercher via une base de données.

### Des agents à Google ▶

▶ Quid de Copernic et des agents intelligents ? Le principe est simple, une fois la source d'informations repérée sur le web, un programme vous avertit lorsqu'un changement intervient. C'est un agent. Mais, la performance des moteurs de recherche, particulièrement du leader mondial Google a quelque peu rendu obsolètes les utilitaires destinés à chercher et avertir l'utilisateur. Ainsi, sur de nombreux sites, Google est même utilisé comme moteur de recherche interne (par exemple sur le site de l'INSEE) tant la recherche en langage naturel est supérieure. Le géant américain propose en plus des outils de veilles gratuits et performants. Voici ceux disponibles aujourd'hui et leur équivalent chez les concurrents. La rapidité de l'évolution fait que malgré toute notre bonne volonté, aucun ouvrage imprimé ne pourra rester à jour, des services nouveaux arrivant toutes les semaines.

▶ Google News, pour sélectionner et être averti lorsque des infos vous concernent (équivalent Yahoo Actualités). Google Alertes pour être averti par e-mail lorsque de nouveaux articles correspondant aux termes que vous recherchez sont publiés (équivalent Web, actualités, Yahoo Alerts). Google Reader qui vérifie en permanence si de nouveaux contenus sont ajoutés aux blogs et aux sites d'informations que vous avez choisis (équivalent : RSS Reader, RSS Owl, FeedReader). iGoogle qui est une page Google personnalisée, votre propre portail (équivalent : Netvibes, MyYahoo, WindowsLive).

{ Extrait de <http://outils.veille.inist.fr/> Lancé en 2005 par le CNRS, le projet Benchmarking a initié un panorama des outils de veille et notamment de collecte et d'analyse d'information : 9 logiciels ont été testés par les chercheurs : Infocodex Knowledge Manager 4.2, Intellixir Pack-synthèse, Kaliwatch Professional 4.1, KBCrawl 3.0, KeyWatch 2.5, LexiQuest Mine 2.2, Mathéo Analyser 3.0, Online Miner 3.2, Tétralogie 7.0