### La veille en 2012 : quels changements ?

Retour au sommaire de la lettre

Domaine :	Recherche	Référencement
Niveau:	Pour tous	Avancé

Le processus de veille existe depuis bien des années mais les outils évoluent chaque jour et le nombre de sources d'information explose, notamment avec l'avénement des réseaux sociaux. Fait-on de la veille aujourd'hui comme on le faisait il y a 10 ans ? Cet article tente de décrypter les grands changements qui sont intervenus dans ces processus au cours de ces années et les meilleurs outils proposés à l'heure actuelle...

Depuis son développement en France au milieu des années 1990, le web est considéré comme un champ d'opportunités et d'investigation à part entière par les organisations publiques et privées, susceptible de leur apporter l'information dont elles besoin pour alimenter leurs mouvements tactiques et leurs décisions stratégiques. Ainsi les pratiques de veille sur le web, et plus spécifiquement ceux passant par des processus d'automatisation (peut-on sinon parler de veille ?) ont déjà plus de 15 ans d'existence. Rappelons-nous par exemple du toujours fonctionnel C4U (<a href="https://www.brothersoft.fr/C4U-141034.html">https://www.brothersoft.fr/C4U-141034.html</a>), de Bullseye Pro ou encore de Strategic Finder de la société Digimind.

Si les logiciels et services ont beaucoup évolué, la méthodologie, elle, ne change pas : il s'agit d'abord de dégager des axes de veille, puis d'identifier les sources susceptibles d'apporter de l'information pertinente de manière régulière sur ces sujets pour enfin les mettre sous surveillance *via* des outils d'automatisation. La partie d'analyse de l'information et de communication qui s'ensuit est, elle aussi, chamboulée par l'arrivée des nouveaux services collaboratifs dits « réseaux sociaux d'entreprise » (RSE), mais nous nous focaliserons ici sur la seconde étape du cycle de la veille, à savoir la collecte de l'information, qui inclut autant la recherche des sources que leur surveillance et qui concentre l'usage des outils.

# Le sourcing

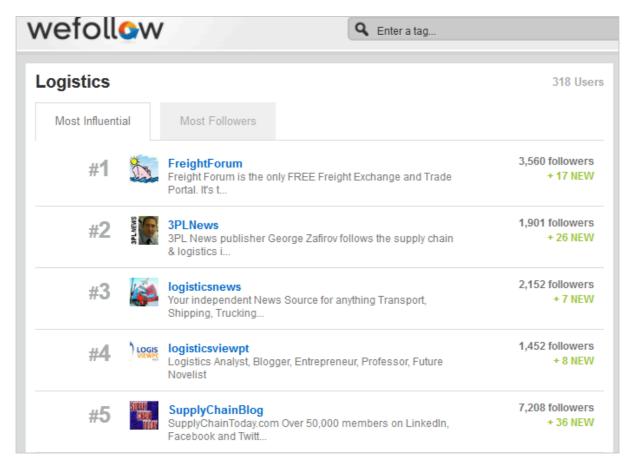
Si l'identification de sources pertinentes est toujours un préalable à une veille de qualité, ce qui a changé c'est l'accroissement du nombre de sources potentiellement utiles. Nous pensons plus particulièrement ici à l'apport phénoménal des médias sociaux et encore plus précisément à Twitter. Comme nous l'avions indiqué dans ces colonnes en janvier 2011, Twitter n'est plus considéré comme un réseau social par ses concepteurs, mais comme un réseau d'information. On objecte généralement à l'utilisation de Twitter pour la veille qu'il s'agit d'un aimable divertissement pour ados ou geeks. C'est très exactement ce que l'on disait des blogs lorsqu'ils ont commencé à apparaître sur le web francophone et avant qu'on s'aperçoive qu'ils pouvaient être d'excellentes sources d'informations, pour peu que l'on prenne le temps de sélectionner ceux qui étaient tenus par des experts dans leurs domaines. Il en va exactement de même sur Twitter où de nombreux experts n'ayant jamais eu le temps d'écrire sur des blogs ou souhaitant compléter ce qu'ils partagent sur le leur, y diffusent une veille de qualité sur leurs domaines de prédilection, et avec 500 millions d'utilisateurs dans le monde, autant dire que ce ne sont pas les « niches » qui manquent.

La différence ici est donc que le sourcing ne consiste plus seulement à rechercher des sources de qualité mais aussi les experts qui les produisent. Le sourcing classique doit donc être complété d'un sourcing sur les personnes.

Trouver des sources sur Google : exemples de requêtes utilisables pour identifier des sources sur la logistique	Trouver des sources sur Twitter : quelques services utilisables
logistique OR logistics portail OR portal	Wefollow (http://www.wefollow.com/) : permet de trouver des utilisateurs en fonction de ce qu'ils indiquent dans leur biographie et les classe en fonction de leur influence (plutôt

#### © Abondance.com - Lettre "Recherche & Référencement" #139 - Juillet-Août 2012

	anglo-saxon)
logistique OR logistics intitle:portail OR intitle:portal	Twellow ( <a href="http://www.twellow.com/">http://www.twellow.com/</a> ): annuaire d'utilisateurs
logistique OR logistics intitle:portail OR inurl:portail intitle:portal OR inurl:portal	Listorious (http://www.listorious.com/): permet d'identifier des utilisateurs par mots- clés ainsi que des listes thématiques d'utilisateurs déjà constituées.
related:logisticsportal.org	Followerwonk (http://www.followerwonk.com/): service permettant d'identifier et de segmenter précisément des utilisateurs de Twitter.
logistique intitle:liens OR intitle:favoris	Klout (http://www.klout.com/) : service permettant de vérifier l'influence d'un « twittos »

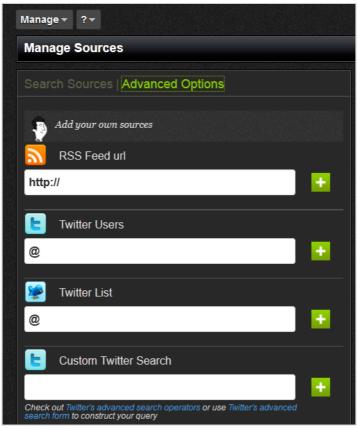


Il est important d'avoir toujours en tête le fait que, si un chercheur d'information peut ne rien connaître à la veille, l'inverse n'est pas vrai et les compétences en recherche sont indispensables à tout bon veilleur dans l'objectif d'identifier des sources de qualité.

## La surveillance des sources

Bien sûr les outils de surveillance se renouvellent eux aussi. L'agrégateur de flux RSS reste incontournable depuis déjà plusieurs années. Si l'on ne devait en citer que deux, Google Reader (<a href="http://www.google.fr/reader">http://www.google.fr/reader</a>) serait nécessairement de ceux-là. Il est notamment le seul outil, gratuit et payant confondu, susceptible de permettre une veille multilingue de qualité grâce à sa fonctionnalité de traduction automatique utilisant Google Translate. Cette dernière trouve toutefois sa limite lorsqu'il s'agit de traduire un vocabulaire scientifique ou technique.

Le second agrégateur est Feeddemon (<a href="http://www.feeddemon.com/">http://www.feeddemon.com/</a>), un logiciel qui continue d'évoluer et peut intégrer votre compte Google Reader. Ces outils désormais classiques se voient concurrencés par certains services de curation qui ont ajouté la lecture de flux RSS à leurs possibilités. C'est par exemple le cas de Scoop.it (lettre R&R de mai 2011) ainsi que de Flipboard (lettre R&R de décembre 2011), qui lui aussi permet d'intégrer son compte Google Reader, ou encore de Paper.li (lettre R&R de février dernier).



L'interface de gestion des sources de Scoop.it.

Ces services offrent donc des interfaces qui permettent notamment de suivre à la fois ses flux RSS habituels ainsi que des utilisateurs ou des listes d'utilisateurs Twitter. Rien qui n'était pas déjà faisable avec un agrégateur classique, mais la démarche est ici simplifiée et rendue accessible à tous. On peut parler d'une « commoditisation » de la veille ou chacun peut, grâce à ces nouveaux outils, rendre visible son expertise et mener une veille de qualité sans avoir besoin de connaître en détail le fonctionnement d'un flux RSS.

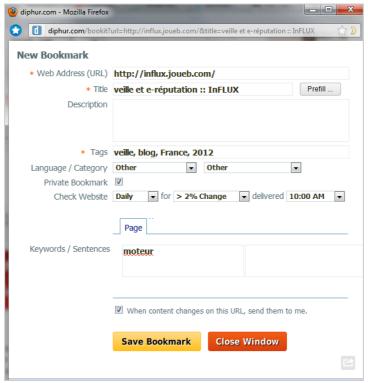
Il s'agit selon nous d'une des tendances les plus fortes de ces derniers mois. Qu'il s'agisse de partager sa veille sur le web grâce aux outils de curation ou sur un intranet grâce aux réseaux sociaux d'entreprise (dont certains étaient nativement des services de partage de favoris), le curateur-veilleur est partout présent et il s'agit bien d'une compétence transverse que tout travailleur du savoir est désormais amené à mettre en œuvre, poussant ainsi les professionnels de l'information à nécessairement réinventer leur métier une nouvelle fois.

Ces nouveaux services et nouvelles pratiques ne doivent toutefois pas nous faire oublier des besoins toujours existants qu'ils ne couvrent pas. En effet, s'ils permettent potentiellement de suivre tout ce qui se dit d'une marque, d'une personne ou d'une entreprise sur les réseaux sociaux, s'ils fascinent par leur simplicité d'usage, on oublie trop souvent qu'une part importante des changements ayant lieu sur un site web n'est pas intégrée dans son flux RSS.

La famille des outils dits de monitoring de pages web reste donc plus incontournable que jamais pour qui souhaite mener une veille la plus large possible sur le web (et pas seulement une veille e-réputation qui n'en est qu'une modalité). Ici les outils se renouvellent cependant beaucoup moins. Pour ce qui est des services en ligne on peut toutefois noter l'apparition de

#### © Abondance.com - Lettre "Recherche & Référencement" #139 - Juillet-Août 2012

Diphur (<a href="http://www.diphur.com/">http://www.diphur.com/</a>), un outil gratuit qui permet de surveiller de nombreux types de pages web (hormis celles nécessitant un identifiant) et qui peut ne déclencher une alerte que si certains mots-clés apparaissent sur la page surveillée.



Formulaire d'ajout de pages à surveiller de Diphur

Autre atout de Diphur, il génère un flux RSS incluant toutes les modifications des pages que vous surveillez et vous pouvez donc centraliser les deux types de veille (RSS et monitoring) dans un agrégateur de flux RSS ou dans Scoop.it.

Si l'on souhaite plutôt s'orienter vers un logiciel à installer avec un budget limité, force est de constater que l'on a toujours pas fait mieux que Website watcher (<a href="http://www.aignes.com/">http://www.aignes.com/</a>). Cet outil accessible à partir de 100 euros pour une organisation ne cesse d'être amélioré par son concepteur, Martin Aignes, et permet notamment de surveiller des pages nécessitant un identifiant, l'apparition de mots-clés dans des documents PDF en ligne ou encore des modifications dans des graphiques ou des images. Il permet par ailleurs de suivre des flux RSS et permet donc également de centraliser sa veille. Un must !

Si la méthodologie de la veille web reste la même qu'il y a 10 ans, les outils de veille se démultiplient, tirés notamment par les besoins grandissants en veille e-réputation qui focalisent sur les médias sociaux. C'est ce type de veille et les solutions qu'elles proposent qui se banalisent. Il n'en reste pas moins qu'une veille plus technique et potentiellement plus large dans son spectre reste l'apanage des professionnels de l'information. A eux d'en démontrer la nécessité dans le cadre de la veille stratégique et plus globalement du projet d'intelligence économique au sein de leurs organisations.

## Christophe Deschamps

Consultant et formateur en gestion de l'information.
Responsable du blog Outils Froids (<a href="http://www.outilsfroids.net/">http://www.outilsfroids.net/</a>)