

# VEILLE ÉCONOMIQUE SUR INTERNET

---

**Les enjeux, les besoins, les outils, notre valeur ajoutée**



Version	Date	Auteur	Commentaire
1.0	2006-10-25	Frédéric Meunier	

## Tables des matières

1	Objectifs de ce document.....	1
2	Le contexte.....	1
2.1	Veille et intelligence économique.....	1
2.2	Veille économique et Internet.....	1
3	La recherche de l'information.....	2
3.1	L'investigation.....	3
3.2	La collecte.....	3
4	Le traitement de l'information.....	3
5	La distribution de l'information.....	3
6	Les outils de veille économique sur Internet.....	4
6.1	Les outils de production.....	4
6.1.1	L'investigation.....	4
6.1.2	La collecte.....	4
6.1.3	La sélection.....	4
6.1.4	Le traitement éditorial.....	4
6.1.5	Le traitement documentaire.....	4
6.1.6	La distribution.....	5
6.2	Les outils de maintenance.....	5
6.2.1	Définition du plan de veille.....	5
6.2.2	Détection des nouveautés.....	5
7	Notre apport dans votre projet.....	5
7.1	En direct.....	5
7.2	Avec nos partenaires.....	6

## 1 OBJECTIFS DE CE DOCUMENT

Ce document précise ce qu'apporte une activité de veille économique sur Internet, recense les différents besoins suscités par cette activité, puis fournit les différentes solutions techniques qui y répondent.

Enfin, nous présentons ce que **Watch System Assistance** peut apporter à votre projet d'intelligence économique.

## 2 LE CONTEXTE

### 2.1 VEILLE ET INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE

L'intelligence économique reste, pour nombre d'entre nous, une expression bien mystérieuse, parfois fourre-tout, comme le fut à une époque récente le *knowledge management*. Nous reprenons la proposition d'Henri Martre (patron de l'Aérospatiale, du GIFAS, Commissariat général au Plan...) qui définit l'intelligence économique « [...] *comme l'ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement et de distribution, en vue de son exploitation, de l'information utile aux acteurs économiques. Ces diverses actions sont menées légalement avec toutes les garanties de protection nécessaires à la préservation du patrimoine de l'entreprise, dans les meilleures conditions de délais et de coûts. L'information utile est celle dont on a besoin [...]* », elle-même reprise, en d'autres termes, par plusieurs : **la bonne information, à la bonne personne, au bon moment pour prendre la bonne décision.**

Ainsi dans la chaîne de prise de décision, on trouve la « *recherche [...] de l'information utile* », le « *traitement [...] de l'information utile* », la « *distribution [...] de l'information utile* ». et l'« *exploitation[,] de l'information utile* ». De manière générale et plus ou moins consensuelle, on attribue les tâches de recherche, traitement et diffusion aux veilleurs, et, la tâche d'exploitation aux analystes. La prise de décision revenant aux... décideurs.

Nous adoptons également cette vue, certes simplifiée, d'une organisation mettant en œuvre des processus d'intelligence économique :

- les veilleurs alimentent les analystes d'information utile ;
- les analystes exploitent l'information utile pour proposer des scénarios aux décideurs ;
- les décideurs décident sur la base des scénarios proposés par les analystes, complétés par leur propre connaissance du contexte.

### 2.2 VEILLE ÉCONOMIQUE ET INTERNET

Nous avons voulu ci-dessus, positionner les veilleurs dans une organisation économique afin de définir les objectifs de la veille.

Ainsi, la veille consiste en la recherche, le traitement et la diffusion de l'information utile. Il y a donc des consommateurs d'information utile. Y a-t-il des producteurs d'information utile ? Comment les classer ? Quels sont leurs canaux de distribution ?

Il existe deux grandes classes de producteurs d'information :

- les producteurs d'information ouverte, i.e. disponible pour tous, gratuitement ou non ;
- les producteurs d'information fermée, i.e. réservée à un nombre restreint de consommateurs.

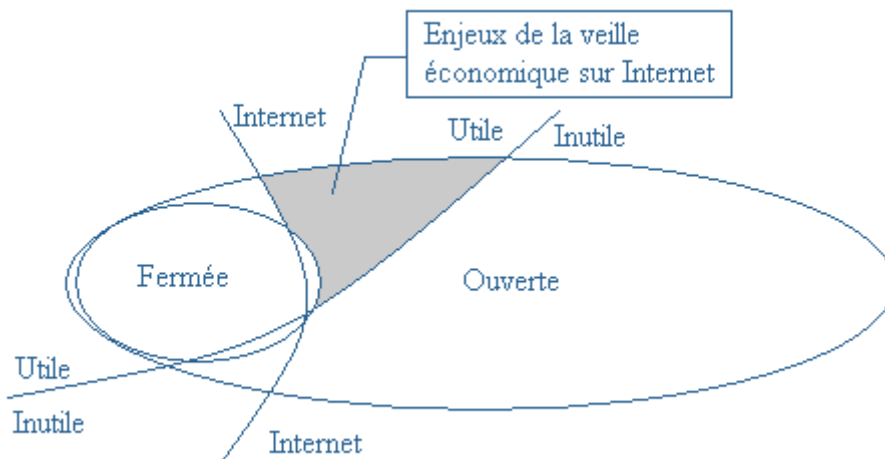
Un producteur d'information ouverte est par exemple un quotidien national ou une direction de la communication d'une organisation. Un producteur d'information fermée est par exemple un commercial de l'organisation qui rapporte les faits d'un concurrent.

Parmi les producteurs d'information ouverte, certains utilisent des canaux directs de distribution avec ses consommateurs, comme, par exemple la presse économique ; d'autres utilisent des canaux indirects, par exemple en passant par les fédérateurs de contenus spécialisés. Le média utilisé a été longtemps le papier, puis les fils de presse électroniques et maintenant l'Internet.

On peut dire qu'aujourd'hui la quasi-totalité des sources d'information ouverte utilise le media Internet pour distribuer leur information. Ainsi, on est ainsi tenté de croire que la veille peut se reposer uniquement sur l'Internet comme media de recherche d'information. Cependant, d'une part, ce serait négliger les sources d'information fermée, et d'autre part, ce serait oublier que la bonne information est l'information utile.

Si l'on peut postuler que la couverture de l'Internet est totale, i.e. toute l'information ouverte utile est disponible sur l'Internet, sa qualité, i.e. le rapport entre information utile et information inutile, reste très faible.

Ainsi, l'enjeu de la veille économique sur Internet est de **rechercher toute l'information ouverte utile et uniquement l'information ouverte utile.**



### Cartographie de l'information

## 3 LA RECHERCHE DE L'INFORMATION

Ainsi les analystes sont les premiers consommateurs d'information utile. Les veilleurs s'organisent alors pour pouvoir répondre rapidement aux besoins des analystes.

Les besoins en information utile peuvent se classer en deux grands types :

- les besoins ponctuels, par exemple quelle est l'activité d'un acteur sur un pays que l'on souhaite pénétrer ;
- les besoins récurrents, par exemple quels sont les fournisseurs d'un concurrent.

Pour les besoins ponctuels, le veilleur n'a souvent pas d'autre choix que d'aller chercher l'information à l'extérieur de l'organisation ; on parle alors **d'investigation**. Pour les besoins récurrents, le veilleur peut mettre en place des processus de surveillance systématique de sources d'information afin de constituer un référentiel interne à l'organisation ; on parle alors de **collecte**.

### 3.1 L'INVESTIGATION

L'investigation peut s'appuyer sur un réseau d'informateurs que le veilleur se doit d'animer. Lorsque le veilleur ne dispose pas de ce réseau ou que son réseau ne peut lui apporter l'information utile qu'il recherche, il reste aujourd'hui au veilleur la possibilité de l'investigation sur l'Internet. Les difficultés qu'il rencontre généralement alors sont :

- l'information fournie par l'Internet est-elle qualifiée ?
- l'information trouvée sur Internet est-elle complète ?

### 3.2 LA COLLECTE

La collecte de l'information utile peut s'appuyer également sur un réseau d'informateurs. Avec la généralisation du media Internet, il est aujourd'hui possible et rentable d'organiser la collecte de l'information **ouverte** à partir de l'Internet. Les difficultés rencontrées alors sont :

- d'identifier les sources d'information qui soient complètes et si possible non redondantes (surtout si elles sont payantes) ;
- gérer l'augmentation du flux d'information depuis ces sources.

## 4 LE TRAITEMENT DE L'INFORMATION

Ainsi le veilleur a su rechercher (trouver) l'information utile. Suit alors l'étape de traitement de cette information que nous qualifierons de brute. Ce traitement consiste en :

- sélection, i.e. vérification que l'information est utile ;
- traitement éditorial, i.e. édition d'un document utilisable immédiatement ou plus tard ;
- traitement documentaire, i.e. repérage des éléments métier contenu dans le document pour un archivage optimal.

Une fois ce traitement réalisé on peut alors parler d'information véritablement utile, dans le sens où elle répond bien à un besoin (sélection), qu'elle est intelligible pour tous car elle est sous forme de document (traitement éditorial) et qu'enfin il sera toujours possible de la consulter à nouveau (traitement documentaire).

## 5 LA DISTRIBUTION DE L'INFORMATION

Maintenant que le veilleur dispose d'une information utile, il lui reste à la distribuer aux bonnes personnes pour la rendre utile à l'organisation.

Lorsqu'il s'agit d'une information recherchée suite à une investigation, celle-ci est restituée à l'analyste qui a formulé la demande ponctuelle correspondante. Lorsqu'il s'agit d'une information collectée, le veilleur doit alors cibler sa distribution au risque de s'en remettre à l'adage désormais bien connu : « trop d'information tue l'information ». Le traitement documentaire qu'il a opéré peut alors se révéler fort utile, en distribuant le document uniquement aux abonnés aux éléments métier repérés dans le contenu.

## **6 LES OUTILS DE VEILLE ÉCONOMIQUE SUR INTERNET**

Nous distinguons deux types d'outils :

- les outils de production ;
- les outils de maintenance.

Les outils de production sont utilisés au quotidien par les veilleurs pour rechercher, traiter et distribuer l'information utile. Les outils de maintenance sont utilisés lors de la mise en œuvre des outils de production ou de manière ponctuelle afin de régler les outils de production.

### **6.1 LES OUTILS DE PRODUCTION**

#### **6.1.1 L'INVESTIGATION**

Les outils les plus largement utilisés pour l'investigation sur l'Internet sont les moteurs de recherche (par exemple Google) et les meta-moteurs (par exemple Copernic Agent).

#### **6.1.2 LA COLLECTE**

Les outils les plus largement utilisés pour la collecte, bien qu'ils ne répondent pas totalement au besoin, sont les outils de surveillance de site (par exemple Website Watcher). D'autres outils, plus proches du besoin, sont également utilisés : les aspirateurs de sites (par exemple Teleport).

#### **6.1.3 LA SÉLECTION**

La sélection reste pour plusieurs raisons une tâche réalisée par l'humain. Toutefois, les outils d'investigation et de collecte offrent généralement de l'aide à la sélection, grâce, par exemple au surlignage d'éléments pertinents, à la visualisation cartographique, etc.

#### **6.1.4 LE TRAITEMENT ÉDITORIAL**

Les outils de traitement éditoriaux restent aujourd'hui « confidentiels ». Certains permettent d'identifier le titre réel (et non « News avec Reuters »), le contenu réel (sans les publicités et autres menus de navigation), la date réelle (et non la date de récupération de l'information) et la source réelle (l'auteur de l'information et non le distributeur de l'information).

#### **6.1.5 LE TRAITEMENT DOCUMENTAIRE**

Les outils de traitement documentaire sont moins « confidentiels », mais restent des outils « haut de gamme ». Ils permettent d'une part de catégoriser les documents selon un plan de classement adaptable par l'utilisateur, et d'autre part, d'indexer les documents en texte intégral.

### 6.1.6 LA DISTRIBUTION

Les outils d'investigation et de collecte offrent pour certains d'entre eux des mécanismes dits de push. Il n'en reste pas moins que l'établissement des listes de diffusion doit être fait par le veilleur.

## 6.2 LES OUTILS DE MAINTENANCE

### 6.2.1 DÉFINITION DU PLAN DE VEILLE

La mise en place d'une collecte implique une sélection initiale de sources qualifiée. Par ailleurs, le traitement documentaire suppose l'existence d'un plan de classement. Un plan de classement et une liste de source constituent ce que l'on appelle couramment un plan de veille. La définition du plan de veille est une opération essentiellement humaine mais peut être facilitée par l'utilisation d'outils, comme les outils de crawling profond et les outils de classement.

### 6.2.2 DÉTECTION DES NOUVEAUTÉS

Un plan de veille est vivant et s'adapte pour prendre en compte les nouveautés : par exemple les nouveaux entrants sur un marché ou les nouveaux produits. Encore une fois cette tâche est essentiellement humaine mais peut être facilitée par l'utilisation régulière d'outils d'alerte (par exemple Google Alert).

## 7 NOTRE APPORT DANS VOTRE PROJET










Nous avons vu dans ce document ce que la veille économique sur Internet peut apporter à votre projet d'intelligence économique : **la recherche, le traitement et la distribution de l'information ouverte utile.**

### 7.1 EN DIRECT

Nous intervenons de manière autonome sur tout type de projet de veille économique sur Internet. Nous vous accompagnons dans :

- le diagnostic (élaboration du plan de veille) ;
- la mise en place de la solution (sélection, développement et intégration des outils) ;
- la mise en œuvre de la solution (prise en compte du plan de veille par les outils) ;
- la maintenance de la solution (prise en compte des modifications du plan de veille) ;
- la formation méthodologique, fonctionnelle et technique (organisation de l'équipe, à quoi/qui servent les outils, comment les utiliser).

Nous proposons différents degrés d'externalisation que nous synthétisons dans le schéma ci-dessous.

	Installer	Initialiser	Exploiter	Maintenir
<b>Détail des tâches</b>	- Installation du progiciel - connexion à l'Internet	- Identification des sources et des thématiques - Paramétrage du progiciel	- Traitement des nouveaux documents - Identification des nouvelles sources et thématiques	- Paramétrage du progiciel - Évolution du progiciel (par nos soins quelle que soit l'offre retenue)
<b>Service proposé</b>				
Hébergement			Vous à distance	
Tierce maintenance applicative			Vous en local	
Mise en œuvre			Vous en local	Vous en local
Installation		Vous en local	Vous en local	Vous en local

### Détails de nos différentes offres

## 7.2 AVEC NOS PARTENAIRES

Nous intervenons également avec nos partenaires experts en intelligence économique sur vos projets de mise en place de processus d'intelligence économique globaux :

- diagnostic (identification des risques) ;
- recueil du besoin (pour évaluer quantitativement ces risques) ;
- conduite du changement (gestion de l'information interne) ;
- etc.