



HAL
open science

La veille d'information – une introduction rapide.

Peter Stockinger

► **To cite this version:**

Peter Stockinger. La veille d'information – une introduction rapide.. Licence. Veille d'information, Paris, France. 2011, pp.40. cel-01623967

HAL Id: cel-01623967

<https://hal.science/cel-01623967>

Submitted on 25 Oct 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution - NonCommercial - NoDerivatives 4.0 International License



Institut National des Langues et Civilisations Orientales (INALCO)

La veille d'information – une introduction rapide

(Cours ICL 3A 02 b)

PETER STOCKINGER
(INALCO – filière CFI)

Paris, Institut National des Langues et Civilisations Orientales (INALCO)
2011 – 2012



La problématique générale



Problématique générale

Références:

[Brochure sur la veille d'information](#) (de F.-B. Huyghe)

- ❑ Un problème général et « ubiquitaire » pour une grande diversité des activités et décisions humaines, c'est ...
 - ✓ ... le **besoin permanent en informations et en connaissances** ...
 - ... pour préparer et mener à bien une activité (professionnelle) ...
 - ... comprendre son environnement (professionnel) ...
 - ... comprendre comment on est « vu », compris, interprété ... par son environnement (professionnel).



Problématique générale

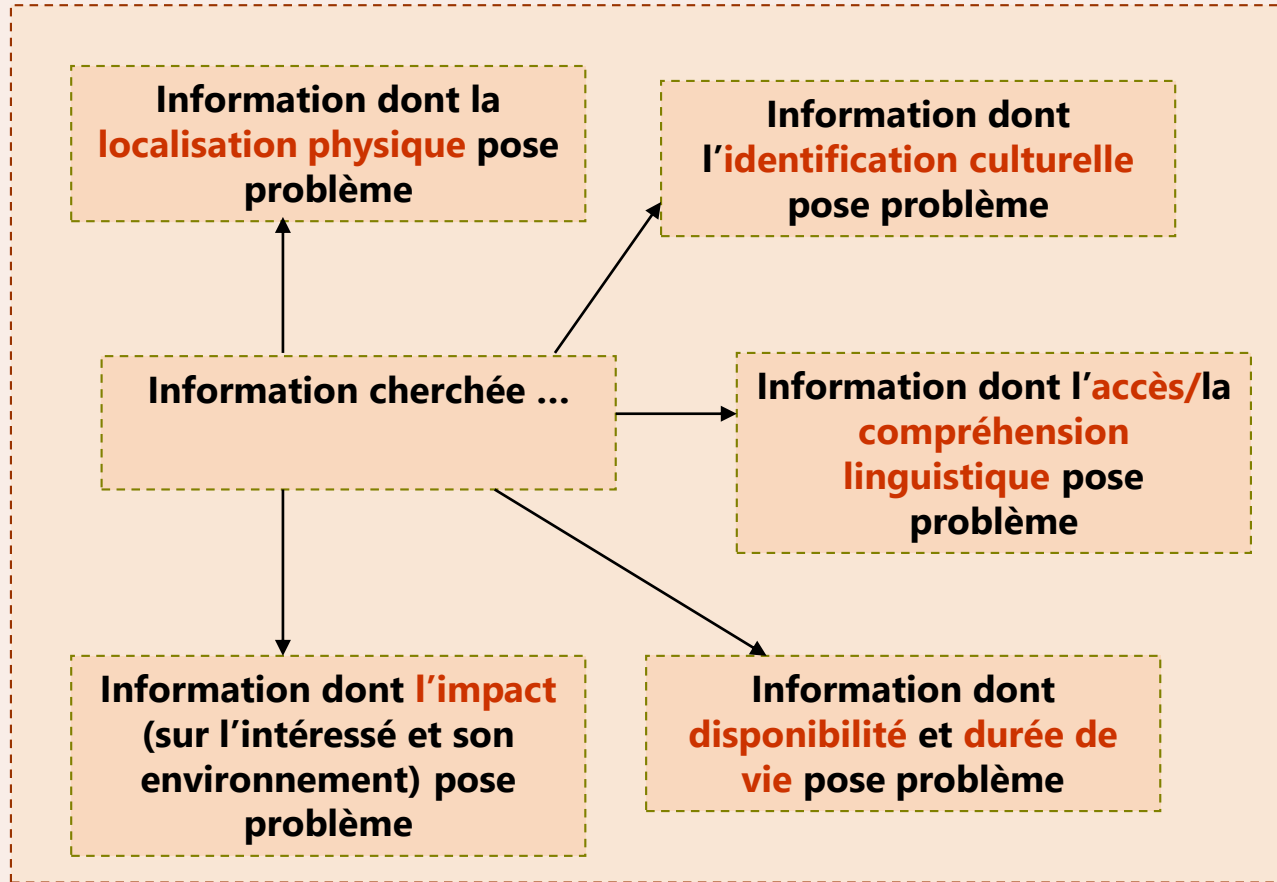
Références:

[Brochure sur la veille d'information](#) (de F.-B. Huyghe)

- ❑ Exemples variés (relevant davantage de la comm. int.)
- ❑ « Besoin d'informations » POUR ...
 - ✓ ... se préparer à une mission, à un séjour (= > cf. **expatriation**; mais aussi: missions « **sur terrain** »);
 - ✓ ... **organiser de campagnes de communication** (commerciale, politique, de santé, ...);
 - ✓ ... pouvoir diffuser des **informations à fort impact** (= > cf. journalisme et médias);
 - ✓ ... identifier des **nouvelles idées, opportunités, produits, ...**;
 - ✓ ... **préparer intellectuellement** une recherche, un enseignement, une formation spécialisée (= > connaissances « factuelles »);
 - ✓ ... etc.

Problématique générale

❑ Quelques caractéristiques de cette « information » dont on a besoin ...





- Définition -



Définition

Références:

Site
Infostratèges.com

- ❑ « Classiquement », la veille d'information est définie comme
 - ✓ ... « *l'observation et l'analyse de l'environnement scientifique, technique, technologique et économique de l'entreprise pour en détecter les menaces et saisir les opportunités de développement* ». (Didier Frochot, InfoStratèges.com 2006)
- ❑ La veille est donc, traditionnellement, une activité de quête et de **surveillance** de **l'environnement socio-économique** et **concurrentiel** d'une entreprise.
- ❑ Mais ses champs d'application et problématiques se sont considérablement diversifiés depuis les dernières 5 à 10 années –
- ❑ Multiples causes ...
 - ✓ ... **nouveaux métiers** dans le monde du numérique;
 - ✓ ... **besoin croissant en informations** dans tous les secteurs d'activité;
 - ✓ ... **accessibilité ubiquitaire à l'information**.



Définition

□ Diversification des domaines de la veille

- ✓ Aujourd'hui, tous les domaines de connaissances, tous les secteurs d'activités sont concernés par cette activité
 - l'industrie culturelle, l'industrie de la créativité;
 - la recherche et l'éducation;
 - Expertise culturelle (interculturelle) de régions, de pays, de groupes sociaux, ...



Définition

❑ Objectifs de la veille

A) Traditionnellement : **surveillance** de la concurrence, recherche de nouvelles solutions,

B) ensuite: **image**, **réputation**, etc.

C) **Aujourd'hui**: très grande diversification des objectifs ...

- **Aide** pédagogique et cognitive aux formations spécialisées ...
- **Aide** à la préparation à l'expatriation;
- **Aide** à la préparation de terrains;
- **Aide** à la définition et au montage de projets;
- **Aide** pour trouver de **nouveaux sujets** (journalistiques, littéraires, ...), de **nouvelles idées**, réalisations artistiques, etc.
- Etc.



Définition

- ❑ Différents types (classiques) de veille:
 - ✓ Veille de l'image;
 - ✓ Veille marketing;
 - ✓ Veille sociétale
 - ✓ Veille concurrentielle;
 - ✓ Veille stratégique;
 - ✓ ...
- ❑ L'intelligence économique inclut toutes les différentes veilles



Définition

Références:

[Brochure sur la veille d'information](#) (de F.-B. Huyghe)

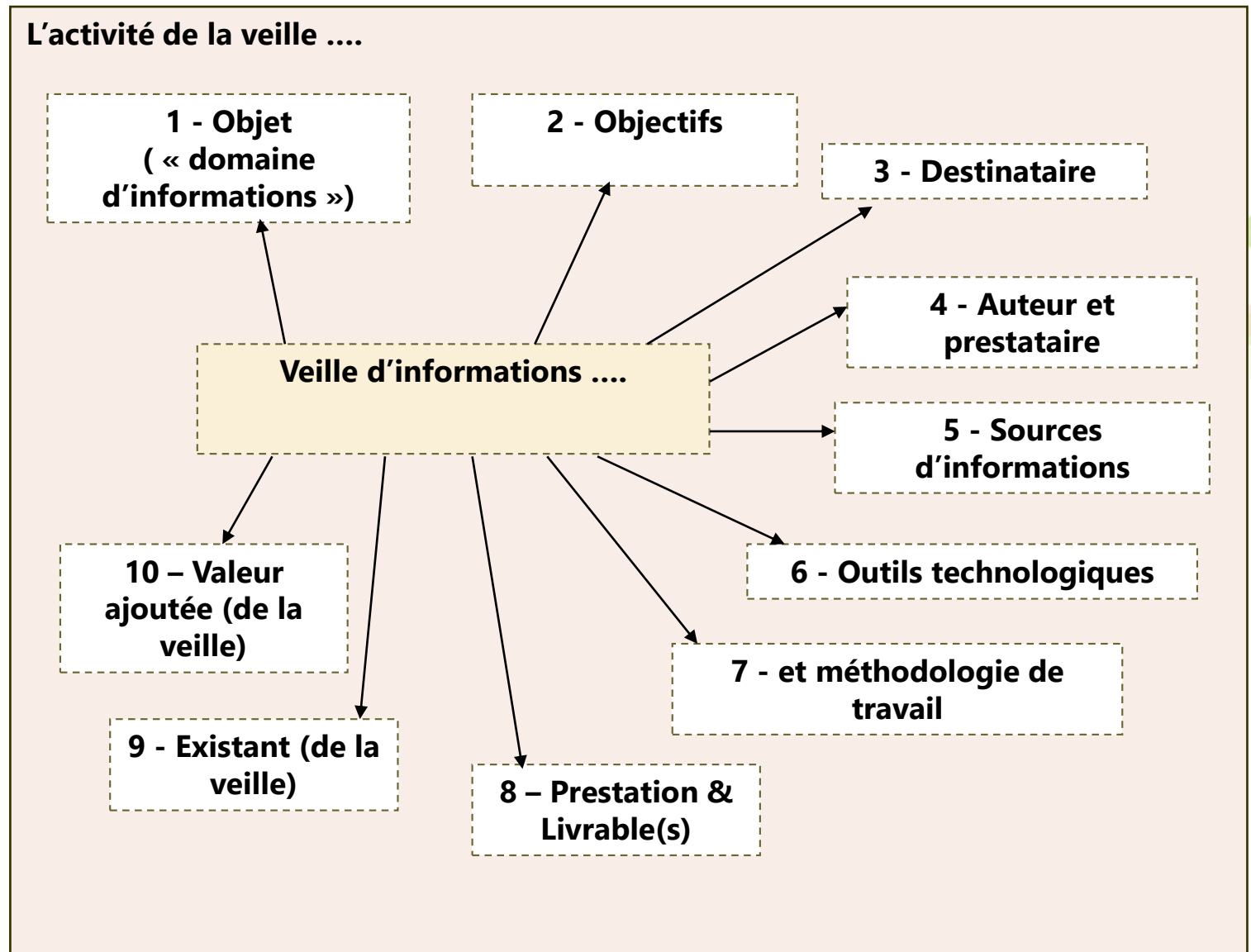
- ❑ Des activités proches de la veille d'information
 1. **Recherche d'information et documentaire** (vs dimension « surveillance »);
 2. **Curation d'information**;
 3. Activité du « **community manager** » (« gestionnaire de communauté »)
 4. **Documentation** scientifique, technique, juridique, commerciale,



- Principaux paramètres pour définir et comprendre une veille d'information -



Clés pour
comprendre la
veille





Clés pour comprendre la veille

- ❑ L'activité de la veille d'information peut être donc décrite et aussi définie à l'aide d'un **ensemble de questions typiques** dont les suivantes:
 - 1- Sur quel domaine la veille porte-t-elle?
 - ⇒ **Domaine de connaissances** (l'**objet** de la veille)
 - 2 - La veille sert à quoi, quel(s) but(s) poursuit-t-elle?
 - ⇒ L'**objectif** de la veille
 - 3 - La veille sert à qui, s'adresse à qui?
 - ⇒ Le « **consommateur** », le **destinataire** de la veille
 - 4 - Qui sont les instigateurs, responsables et réalisateurs de la veille?
 - ⇒ L'**auteur** de la veille (le « **chargé de la veille** »)



Clés pour comprendre la veille

- ❑ L'activité de la veille d'information peut être donc décrite et aussi définie à l'aide d'un **ensemble de questions typiques** dont les suivantes:
 - 5 - Où cherche-t-elle l'information et quels fournisseurs d'information surveille-t-elle?
 - ⇒ Les **sources d'information**
 - 6 - A l'aide de quelles techniques et outils procède-t-elle à la recherche d'informations et de surveillance des fournisseurs d'informations?
 - ⇒ **Outils techniques** de la veille
 - 7 - Comment la veille est-elle planifiée et exécutée?
 - ⇒ **Méthodologie et organisation de travail**



Clés pour comprendre la veille

- ❑ L'activité de la veille d'information peut être donc décrite et aussi définie à l'aide d'un **ensemble de questions typiques** dont les suivantes:
 - 8 - Sous quelle forme le résultat de la veille se présente-t-il?
 - ⇒ **Prestations & Livrables** de la veille
 - 9 - Dans quel contexte la veille s'inscrit-elle; sur quoi peut-elle s'appuyer?
 - ⇒ **L'existant** de la veille
 - 10 - Qu'apporte la veille (en dehors du fait qu'elle collecte des nouvelles informations)?
 - ⇒ **Valeur ajoutée de la veille**



**Discussion rapide des principaux critères définissant la veille:
5/Les sources d'information de la veille**



Les sources d'information

- ❑ Une veille s'appuie sur un **corpus de sources d'information** –
 - ✓ Soit **corpus fermé** (toutes les sources d'information sont connues)
 - ✓ Soit **corpus ouvert** (des nouvelles sources peuvent s'ajouter aux sources déjà identifiées ...)

- ❑ Selon le cas, un corpus peut fortement varier du **point de vue quantitatif** ...

- ❑ **Exemples:**
 - ✓ entre le site d'un journal et les sites de toute la presse politique et économique d'une région ...
 - ✓ entre le site d'une entreprise et les sites de toutes les entreprises d'un secteur d'activités ...

- ❑ Note: mais régulièrement **le web entier** constitue le (une partie du) corpus d'une veille



Les sources d'information

- ❑ Lors d'une veille:
 1. chaque source est examinée « **manuellement** » ou **automatiquement**;
 2. les informations pertinentes sont **extraites**, traitées (**analysées**) et **diffusées** (sans restrictions/avec restrictions);
 3. les sources d'information sont soumises à des **examens périodiques** (« **surveillance** »).



Les sources d'information

Référence:

- 1) [List of digital library projects](#) (Wikipedia)
- 2) [Europeana](#)
- 3) [Google Books](#)
- 4) [WWW Virtual Library](#).

- ❑ Les sources d'informations peuvent être multiples
 - ✓ 1) D'abord: les **sources d'information sur le web**:
 - **Sites d'information générale**: médias, presse, ...: (« information blanche »),
 - **Sites spécialisés** : (« information grise »);
 - ☞ **Réseaux sociaux** (facebook, twitter, réseaux professionnels; portails communautaires, ...);
 - ☞ **Portails de collecte et de diffusion de contenus**: bibliothèques numériques, archives numériques, vidéothèques numériques, ...;
 - ☞ **Forum de discussion**;
 - Etc.



Les sources d'information

Référence:

- 1) [List of digital library projects](#) (Wikipedia)
- 2) [Europeana](#)
- 3) [Google Books](#)
- 4) [WWW Virtual Library](#).

- ✓ 2) Les **sources documentaires non-numériques**:
 - **Supports de communication** (médias, spécialisée, sociale, privée, non-publiées ou à diffusion restreinte, ...)
 - **Centres d'information et de documentation; bibliothèques et archives**

- ✓ 3) Les « **contacts** » (les « **informateurs** »):
 - **Connaissances personnelles;**
 - **Annuaire professionnels.**
 - **Etc.**



Les sources d'information

- ❑ Toutes source d'information comporte une sorte d'**indice de fiabilité** permettant de distinguer entre
 - ✓ des informations plus ou moins **certifiées**;
 - ✓ des informations se rapprochant de **rumeurs**;
 - ✓ des informations provenant de **sources anonymes** ou inconnues,
 - ✓ etc.



**Discussion rapide des principaux critères définissant la veille:
6/Outils et procédés techniques de la veille**



Outils et procédés techniques

- ❑ Une veille d'information consiste essentiellement en ...
 - ✓ L'identification d'une information pertinente dans un corpus de sources d'information;
 - ✓ L'extraction et l'analyse de l'information;
 - ✓ La publication et la diffusion de l'information analysée.

- ❑ Ce processus peut être:
 - ✓ **Totalement manuel** (i.e. c'est le chargé de veille qui effectue lui-même toutes les tâches et activités ...)
 - ✓ **Partiellement automatisé** (i.e. le chargé de veille s'appuie sur un ensemble d'outils et de procédés techniques)



Outils et procédés techniques

- ❑ Avantage de l'automatisation (partielle) du processus:
 - ✓ Possibilité de prendre en considération une **quantité énorme de sources d'information**;
 - ✓ **Réduction très sensible du temps de travail.**

- ❑ **Limites** de l'automatisation (partielle) du processus:
 - ✓ Les outils ne peuvent pas remplacer l'analyse à proprement parler, i.e. l'expertise humaine



Outils et procédés techniques

Références:

[List of search engines](#)
(Wikipedia)

Téléchargement:

[Copernic Agent](#)
(Version libre)

- ❑ Plusieurs catégories d'outils:
- ❑ 1/ **Moteurs de recherche**: Pour la localisation de l'information sur le web (sans constitution préalable d'un corpus bien défini)
 - ✓ **Moteurs de recherche « classique »** (Google; Bing; [Exalead](#); ...);
 - ✓ **Méta-moteurs** (dont notamment Copernic Agent);
 - ✓ **Moteurs spécialisés**: (cf. article Wikipédia)
 - Région géographique;
 - Langue;
 - Secteur d'activités;
 - ...



Outils et procédés techniques

Références:

[List of search engines](#)
(Wikipedia)

Téléchargement:

[Copernic Agent](#)
(Version libre)

- ❑ 2/ Outils d'alertes
 - ✓ Fils RSS (*Really Simple Syndication*; Syndication de Contenu)
 - ✓ Google Alertes (via email; sur iGoogle; ...)
 - ✓ ...
- ❑ 3/ Surveillance de corpus de sites
 - ✓ [Copernic Agent](#) (version gratuite);
 - ✓ [Website Watcher](#) (version gratuite);
 - ✓ [Wysigot](#) (version gratuite).
- ❑ 4) Outils de diffusion et de curation:
 - ✓ [Netvibes](#);
 - ✓ [Scoop.it](#);
 - ✓ ...



**Discussion rapide des principaux critères définissant la veille:
7/Organisation et méthodologie de travail**



Organisation méthodologie de travail

☐ Organisation et méthodologie de travail

✓ Toute veille se décompose un ensemble d'activités typiques:

1. **Formulation du problème** (audit de veille) :
domaine/objectif/public;
2. **Constitution** du corpus et **suivi**;
3. **Localisation/extraction, traitement** et **classement** de l'information;
4. **Analyse** de l'information et **rédaction**;
5. **Réalisation** de la **prestation** (publication, diffusion, ...);
6. (**Capitalisation**)



Organisation méthodologie de travail

- ❑ 1) **Formulation du problème: domaine/objectif/public**
- ❑ **Définition du domaine**
 - ✓ Questions à résoudre:
 - Circonscription, définition du domaine et éventuellement documentation.
 - Identification des **principales catégories d'informations** cherchées (sous forme d'un réseau graphique, par exemple).
 - Identification des **expressions linguistiques et terminologiques** à l'aide desquelles on fera des recherches et/ou de la surveillance.
 - ✓ Techniques:
 - Réunions de groupe; brainstorming; ...



Organisation méthodologie de travail

□ 2) Constitution du corpus des sources d'information

- ✓ 1) **Sources de référence**: les sources les plus importantes, les plus centrales (pouvant être augmenté, diversifié au fur et à mesure);
- ✓ 2) le WWW comme source;
- ✓ 3) les sources « classiques »;
- ✓ 4) les informateurs.



Organisation méthodologie de travail

- ❑ 3) Localisation/extraction, traitement et classement de l'information:
- ❑ 3.1 Localisation/extraction selon le cas:
 - ✓ **Moteurs de recherche** – Recherches ponctuelles classiques ou collaboratives à l'aide de la terminologie définie préalablement;
 - ✓ Suivi à l'aide des **alertes Google**;
 - ✓ Suivi à l'aide des **RSS**;
 - ✓ Suivi et extraction via **Copernic** et **Website Watcher** (par exemple);
 - ✓ Suivi personnel ou automatisé des forum de discussion et des listes de diffusion
 - ✓ « Extraction manuelle »: on prenant des notes (sur word, sur une feuille, à l'aide d'une caméscope s'il s'agit d'un informateur, etc.)
...



Organisation méthodologie de travail

❑ 3.2 Traitement:

- ✓ Sélection de l'information pertinente;
- ✓ Identification signalétique (type de source, intitulé, auteur, date/lieu, langue, petit résumé, mots clés)

❑ 3.3 Classement:

- ✓ Organisation d'un dossier, d'un archive de travail sur le PC avec copies;
- ✓ ou encore sur un serveur.



**Organisation
méthodologie de
travail**

- ❑ 4) Analyse de l'information et rédaction
- ❑ 4.1/ Analyse en fonction des objectifs et du public ...
- ❑ Questions typiquement traitées ici:
 - ✓ Hiérarchisation de l'information:
 - Information la plus actuelle
 - Information ayant le plus grand impact
 - Information la plus inattendue, etc.
 - ✓ Analyse de tendances et des évolutions du domaine
 - Sur la base des données collectées
 - Et éventuellement des résultats d'études antérieures
 - ✓ Analyse comparative
 - De concurrents
 - D'activités économiques, ...
 - ✓ Analyse évaluative
 - De la position, de l'image, ... etc.



**Organisation
méthodologie de
travail**

- ❑ 4.2/ Rédaction:
- ❑ i.e. donner une **forme éditoriale** à l'analyse:
 - ✓ Article;
 - ✓ Dossier thématique;
 - ✓ Notice d'information;
 - ✓ Chronique;
 - ✓ Diaporama;
 - ✓ Etc.



Organisation méthodologie de travail

❑ 5) Réalisation de la prestation

- ✓ sous forme d'une **publication** en ligne (site, blog, ...);
- ✓ d'une **diffusion** réservée ou non;
- ✓ diffusion aussi sous forme d'**un observatoire** mettant à jour régulièrement les informations
- ✓ et aussi: sous forme d'**événements organisés** – présentations, ...

- ✓ Enfin sous forme de **plusieurs logiques de diffusion**:
 - **Diffusion large** (par exemple via un site netvibes sans analyse de l'information)
 - **Diffusion réservée** d'un contenu analysé
 - Etc.



- Le travail de groupe -



Le travail de groupe

- ❑ Les étudiants se constituent en **groupe** de **trois personnes**.
- ❑ Chaque groupe définit une **petite veille** en précisant ...
 - ✓ le **domaine** et les **objectifs** de la veille;
 - ✓ le **public** pouvant être intéressé aux résultats de cette veille;
 - ✓ la ou les **prestations** que la veille se propose de réaliser;
 - ✓ le **corpus (ouvert)** des sources d'information;
 - ✓ le **déroulement** de la veille.



Le travail de groupe

- ❑ Attention:
 - ✓ Le domaine doit être **bien circonscrit** (pas trop général);
 - ✓ Les **principales catégories d'informations** du domaine doivent être
 - 1) **identifiées**,
 - 2) **définies**
 - et 3) **documentées** par une terminologie de recherche
 - ✓ **Le domaine doit avoir une relation avec la ou les zones géolinguistiques étudiées à l'INALCO** (exemple: *production audiovisuelle en Asie du Sud-Est; Nouvelles tendances design en Asie de l'Est; ...*);
 - ✓ Les sources d'information doivent être au moins partiellement dans la/les **langues de la zone géolinguistique** concernée;
 - ✓ Les sources d'information doivent aussi inclure, dans la mesure du possible, des **forum**, des **vidéothèques** ainsi qu'un **annuaire** de contacts ...



Le travail de groupe

- ❑ A faire jusqu'au 05.01.2012
 - ✓ 1/ **Synopsis** de la veille (domaine; objectif, cible; prestations; ...)
 - ✓ 2/ **Description du domaine**: catégories des principales informations cherchées + terminologie utilisée
 - ✓ 3/ **Description du corpus**;
 - ✓ 4/ **Description de la prestation**;
 - ✓ 5/ **Description comment la veille sera réalisée.**

Note:

1/ **Présentation orale le 05.01. 2012;**

2/ Le dossier écrit **ne doit pas dépasser les 10 pages**