

Tour d'horizon des outils de veille

Thomas Pasche, Assistant d'enseignement HEG-Genève

Éléments essentiels à tout dispositif de veille, les outils apportent une aide primordiale aux professionnels de l'information à toutes les étapes du cycle de veille. Ils permettent l'obtention d'informations, leur exploitation et enfin leur diffusion. Ils jouent un rôle central dans la mise en place d'un dispositif de veille efficace et pertinent en automatisant certains processus répétitifs, et facilitent la manipulation et l'analyse de données par les humains.

Les outils, dans leur grande variété, viennent soutenir l'activité du veilleur mais ne remplacent pas l'intelligence humaine qui se trouve au centre de tout dispositif de veille. Malgré les avancées technologiques ayant eu lieu au cours des deux dernières décennies, notamment du point de vue de l'intelligence artificielle, il n'existe pas de « bouton magique » permettant de générer de l'information pertinente et de la diffuser.

En parlant d'outils utiles pour la veille, il y a une première grande catégorisation

qui s'effectue entre les différents logiciels. La distinction entre plateformes intégrées et outils peu chers, voire gratuits. Les premières sont coûteuses et représentent un investissement conséquent pour une organisation. Mais elles ont l'avantage de regrouper sous une seule et même interface un ensemble de fonctionnalités utiles pour la réalisation d'une veille, en plus de contenir de nombreuses sources, parfois elles-mêmes payantes. Dans la seconde catégorie on retrouve une kyrielle de petits outils de veille, généralement reposant sur un modèle économique *freemium*¹. Cette approche, moins coûteuse pour une organisation, nécessite de cumuler plusieurs de ces outils, en fonction de leurs fonctionnalités propres, afin de mettre en place un dispositif de veille. Également à noter qu'ils nécessitent généralement une phase de paramétrage

¹ Le modèle *freemium* repose sur une offre réduite gratuite servant de produit d'appel vers des achats de contenus et des abonnements plus développés.

plus longue que celle des plateformes intégrées et ne surveillent que le web gratuit. Ces outils permettent toutefois une grande adaptabilité.

Quelle que soit la catégorie d'outils choisie (plateformes intégrées ou outils *freemium*) ceux-ci servent aux grandes étapes du processus de veille que sont la collecte et le traitement, l'analyse, le partage et la diffusion.

Collecte et traitement : une fois les différents axes du plan de veille définis, il s'agit de mettre en place une stratégie de surveillance (définition d'équations de recherche et sélection de sources pertinentes) ; les outils de veille permettent de réaliser cela. Le but de ceux-ci est de faire remonter de l'information sur un thème ou sujet. Pour ce faire, ils peuvent surveiller plusieurs grandes catégories de sources d'informations :

- Sites web, forums, blogs (en totalité ou des zones précises des pages web)
- Bases de données (gratuites ou payantes, selon les accès)
- Moteurs et méta-moteurs
- Réseaux sociaux

Pour surveiller un site Web, un blog, et même pour suivre des résultats d'une requête d'un moteur, d'un méta-moteur ou d'une base de données, les flux

RSS² sont des méthodes de collecte privilégiées : ils sont en effet à la base de nombreux dispositifs de veille et ce, de longue date. On remarque toutefois, depuis quelques années, qu'ils sont peu à peu remplacés par d'autres moyens de diffusion de l'information, tels que les réseaux sociaux en général et Twitter en particulier. Malgré ce déclin annoncé, les flux RSS sont toujours des sources de veille privilégiées et sont encore utilisés par de nombreux sites de presse, généralistes ou spécialisés. Également afin de pallier la raréfaction des flux RSS, des outils dédiés permettent de créer soi-même des flux RSS, pour des sites qui n'en proposent pas.

Autre méthode de collecte d'information : les agents de surveillance. Ces outils permettent de mettre sous surveillance tout ou une partie d'une page web et d'être notifié dès qu'une modification apparaît au sein de la zone surveillée.

La finalité des différentes méthodes ci-dessus est de rassembler l'ensemble de ces flux dans un outil appartenant à la famille des agrégateurs de flux. Ceux-ci sont les éléments centraux de nombreux dispositifs de veille, permettent

² Pour Real Simple Syndication. Un flux RSS est un format de fichier particulier dont le contenu est produit automatiquement en fonction des mises à jour d'un site web.

de consulter en un seul et même point d'accès les différents flux mis sous surveillance. Ils offrent la possibilité de manipuler, de manière assez fine, les différents flux au moyen de filtres et de règles automatiques.

À noter que de nombreux outils incluent des composants de traitement de l'information comme une fonction de dédoublement, des indicateurs de pertinence ou la génération de résumés.

Analyse : Second champ de fonctionnalités, l'analyse. Une gamme d'outils permet une analyse automatique des données récoltées, en se basant notamment sur les méthodes d'analyse sémantique et de *text mining*. Ces outils, particulièrement usités pour la veille concurrentielle et la veille réputationnelle, permettent une analyse automatique du web mais également des réseaux sociaux. À cela, s'ajoutent également des outils de visualisation de données, permettant de représenter sous forme visuelle de larges quantités de données.

On note ici que les outils utilisés pour l'analyse sont parfois empruntés à d'autres domaines des sciences de l'information, comme la Data Science. Aussi, le veilleur doit se montrer curieux de ces autres domaines, afin d'identifier des outils qui pourraient lui être utiles.

Le partage et la diffusion : Dernier champ de fonctionnalités, la diffusion de la veille peut prendre de nombreuses formes et ainsi reposer sur un large spectre d'outils. De la simple newsletter au rapport de veille enrichi d'infographies, en passant par de brèves capsules vidéo. Les outils utilisés ici sont moins spécifiques au domaine de la veille et reposent sur différentes technologies. Il est important de noter que les moyens graphiques de représenter les résultats de la veille et de les diffuser permettent de mieux capter l'attention des lecteurs.

On peut toutefois distinguer deux méthodes de diffusion. La méthode *push*, où l'information est directement adressée au public visé. Et la méthode *pull*, où l'utilisateur doit aller chercher l'information, par exemple sur un intranet qui serait alimenté par la veille.

Enfin, il existe une troisième catégorie d'outils émergente qui vient s'ajouter aux deux citées précédemment : les outils en open source. Ces derniers peuvent être trouvés en ligne en se rendant sur des sites web d'hébergement et de gestion de développement de logiciels, dont les plus connus sont *Github*, *Gitlab* ou encore *SourceForge*. La spécificité de ces sites est que les ressources (programmes, codes) qui y sont déposées peuvent être récupérées et servir à construire d'autres programmes ou outils, le tout de manière gratuite, librement réutilisable et parfois utile pour la veille. Il

peut s'agir de petits programmes ou de morceaux de codes en libre accès comme : les outils de lecture, les outils de création de flux RSS ou les outils de surveillance de pages web, etc.

Bien qu'il puisse s'avérer ardu pour les professionnels de l'information de se plonger dans ces ressources très techniques, avant tout destinées aux développeurs, cela constitue une vraie plus-value : pouvoir trouver des programmes gratuits directement exploitables ou encore, pour autant de disposer des compétences techniques, développer soi-même un programme ou un outil qui répondrait à des besoins de veille bien spécifiques.

En conclusion, il existe un très large éventail d'outils, issus de différents domaines, qui peuvent être utilisés dans le cadre d'un processus de veille. Il est toutefois important de noter que les outils ne remplacent pas l'intelligence humaine et sa capacité décisionnelle, mais viennent assister le veilleur en le soulageant des tâches chronophages et fastidieuses afin de lui permettre de se concentrer sur les aspects plus stratégiques de la veille et de remplir au mieux la mission de tout dispositif de veille : diffuser la bonne information, à la bonne personne, au bon moment.

ST-PIERRE-DE-CLAGES

LE TROC ET PUCES

DIMANCHE 12 JUIN 2022
DE 9H À 17H

LA FÊTE DU LIVRE

DU 26 AU 28 AOÛT 2022
VENDREDI ET SAMEDI DE 10H À 20H
DIMANCHE DE 10H À 18H

INFOS ET INSCRIPTIONS

www.village-du-livre.ch
Tél. 027 306 61 13

