

Les bonnes pratiques pour le choix d'un outil de veille adapté à vos besoins

Vincent Davy
Consultant
Geneva Intelligence

Your market
Your environment
Your competitors

QUI SOMMES-NOUS ?

Société indépendante leader régionale spécialisée en veille et en intelligence stratégique depuis 2013.

Transformer les données brutes en insights, des informations actionnables qui facilitent la prise de décision stratégique.

Utilisation d'outils de veille et d'intelligence artificielle à haute valeur ajoutée.

5 consultants multilingues spécialisés dans la recherche de l'information et l'analyse stratégique.

Réseau international de partenaires : chambres de commerce, institutions académiques, cabinets de veille...



NOS SERVICES



Intelligence stratégique



Renseignement d'affaires



Audit & Formation



Veille stratégique

Réalisation de veilles pour nos clients

Mise en place de cellule de veille chez nos clients.
Réalisation d'audit pour tout le cycle de l'information pouvant aller jusqu'au recrutement des analystes.

www.geneva-intelligence.ch

QUI ÊTES-VOUS ? QUELLES SONT VOS ATTENTES ?

LA JUNGLE DES OUTILS

Il existe une multitude d'outils à disposition pour mettre en place une veille dans un « marché mature comportant de grandes disparités »¹.

Des plus accessibles aux plus avancées, des solutions gratuites, freemium ou pouvant coûter jusqu'à plusieurs dizaines de CHF ou EUR par an, il est souvent difficile d'identifier l'outil adapté à un projet et structure donnée.

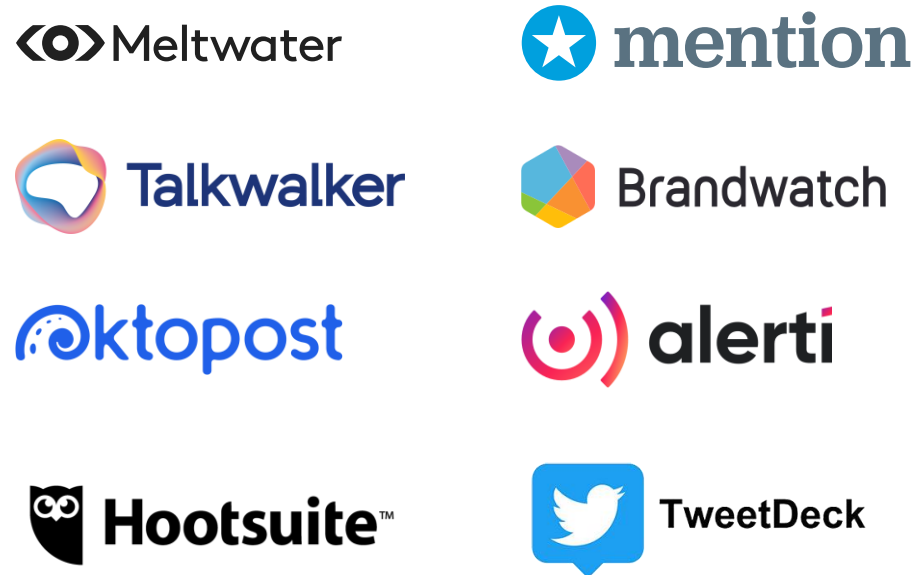
Il n'existe pas d'outils parfait dans l'absolu, et il s'agit de trouver celui qui est le plus adapté aux besoins informationnels d'un projet donné.



¹ Thomas, Armelle, et al. « Les outils de la veille », Documentaliste-Sciences de l'Information, vol. 45, no. 4, 2008, pp. 46-57.

LES GRANDES FAMILLES

VEILLE SOCIAL LISTENING



Outils spécialisés dans la collecte, analyse et la diffusion d'informations présent sur les réseaux sociaux (mais pas que).

VEILLE STRATÉGIQUE²



Outils destinés à collecter plus largement l'information disponible sur Internet.

² Dispositif de veille qui revêt le caractère stratégique quand plusieurs veilles (politique, e-réputation, techno...).

AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS

Gratuit / Freemium

Payant / Plateformes intégrées

AVANTAGES

- Prix et technicité très accessible, ces outils apportent une plus-value majeure
- Modularité et inter-compatibilité des solutions
- Permet de réaliser un POC avant un projet ambitieux
- Parfait pour une veille RSS, métier ou personnelle
- Intégration dans une communauté dynamique de veilleurs et d'OSINT

- Centralisation de fonctionnalités avancées, crédibilité accrue du projet
- Accès et surveillance de contenus bien plus large et parfois payant
- Affranchissement des droits d'auteurs possible
- Pérennité, développement et service client de qualité
- Intégrer une communauté et un réseau de professionnels

INCONVÉNIENTS

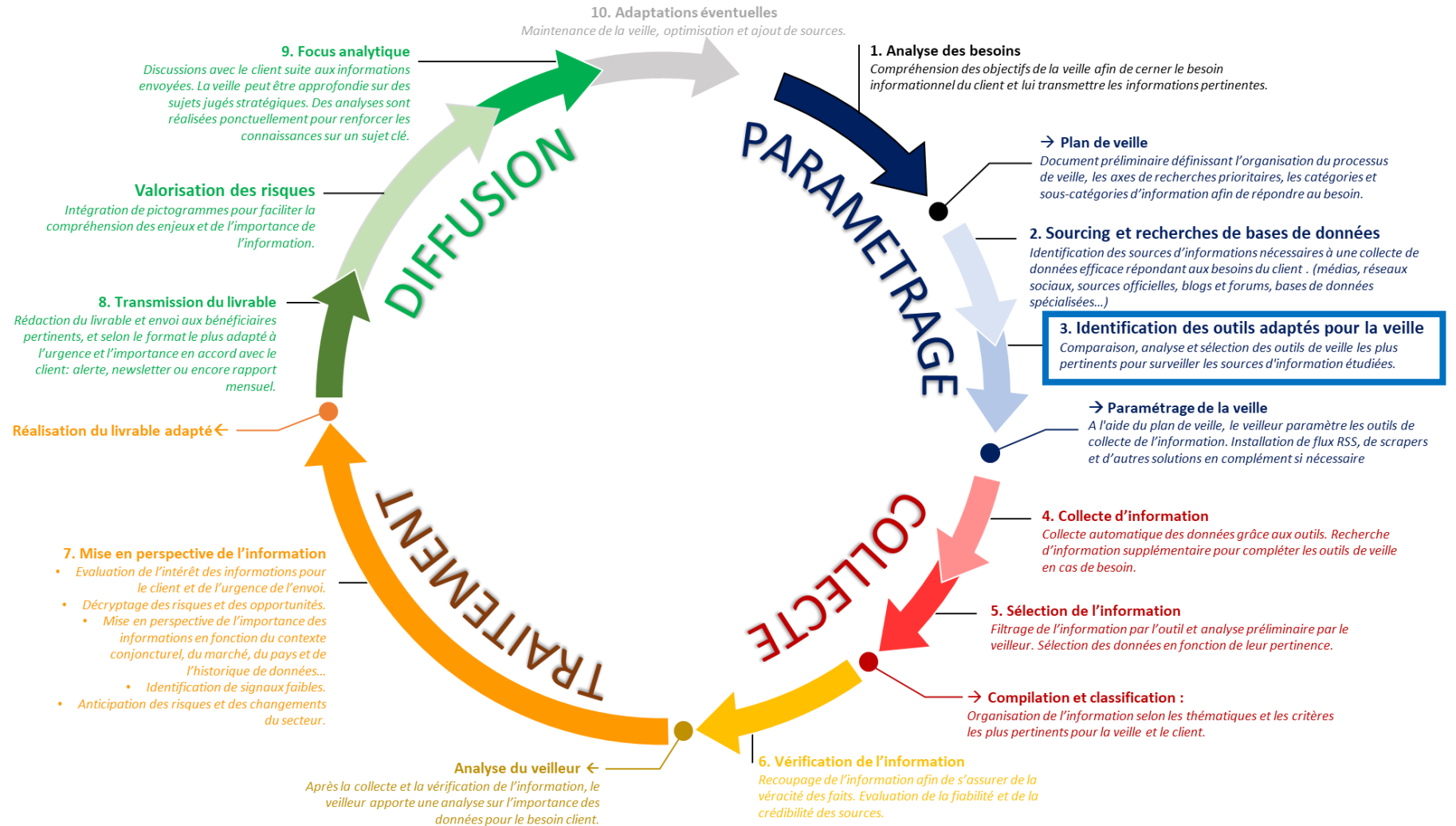
- Fonctionnalités restreintes, souvent limitées à la collecte
- Dispositif multi-vectorel nécessitant le paramétrage et la maintenance de plusieurs flux et surveillances
- Accès restreint au contenu payant ou riche (radio, réseaux sociaux, etc.)
- Service client et développement de nouvelles fonctionnalités limités
- Pérennité incertaine du dispositif
- Impossibilité de surveiller certaines plateformes ou sources

- Prix pouvant atteindre plusieurs milliers d'EUR ou CHF par an
- Le paramétrage peut être complexe et demander une formation
- La couverture de certaines sources reste incertaine (ex: réseaux sociaux)
- Payer ne garantit pas l'information ni les résultats
- L'état d'esprit du veilleur devient plus attentiste, et risque de voir sa vigilance et son ingéniosité réduite

À QUEL MOMENT SE POSER LA QUESTION ?

La sélection des outils intervient après la définition des besoins et le sourcing ou autrement dit l'identification des sources d'information qui vont répondre au besoin informationnel.

Elle s'intègre dans le cycle global de l'information, et se voit donc renouvelée lors de la réévaluation de celui-ci.



COMMENT IDENTIFIER L'OUTIL DE VEILLE ADÉQUAT ?



**Définition stricte des
besoin**



Réaliser le sourcing



**Rédiger le cahier des
charges**



**Comparer les
différents outils**



**Communiquer le
cahier des charges**



**Obtenir une période
de test de l'outil**



Définition stricte des besoins

Cette étape est primordiale car c'est en fonction des besoins particuliers que l'on sélectionne les outils. Définir les besoins va permettre d'identifier :

- Le type de veille (stratégique ou social listening)
- La «famille» d'outils (gratuit/freemium ou plateforme intégrée)
- Le sourcing nécessaire, et donc l'outil approprié
- Les fonctionnalités techniques nécessaires pour la collecte, l'analyse et la diffusion

GI dispose d'un Xmind guidant cette étape.



Réaliser le sourcing

Identifier les sources d'informations qui vont répondre au besoin préalablement défini, afin de pouvoir définir les contraintes techniques auxquelles la surveillance devra répondre.

Il convient alors de choisir le vecteur par lequel une source va être surveillée :

- RSS présent ?
- Génération de RSS lorsqu'il n'y en a pas ?
- Surveillance d'une page web via les changements dans son code ?
- Via les réseaux sociaux ?...)

COMMENT IDENTIFIER L'OUTIL DE VEILLE ADÉQUAT ?



Rédaction d'un cahier des charges

Lister dans un seul document, et à partir des besoins et du sourcing, les fonctionnalités techniques que l'outil doit avoir en termes de collecte, d'analyse et de diffusion.

La solution de veille Digimind a réalisé et publié un modèle de cahier des charges qui est très complet.

Attention cependant, les critères retenus dans ce modèle correspondent parfaitement aux produits de Digimind...



Comparer les différents outils

Effectuer une liste comparative des outils afin de faire une pré-sélection.

- À l'aide du cahier des charges, identifier les outils susceptibles de répondre aux besoins.
- Pour cette étape, nous nous appuyons essentiellement sur des recherches en OSINT pour passer au crible les sites des éditeurs, les benchmarks existants, etc.
- De façon à établir une short liste de plusieurs éditeurs d'outils que vous allez contacter dans l'étape suivante.

COMMENT IDENTIFIER L'OUTIL DE VEILLE ADÉQUAT ?



Transmettre le cahier des charges

L'idée est ici de faire travailler les éditeurs de logiciels de veille en leur demandant de dire, point par point, si leur solution correspond à votre cahier des charges. En effet, les informations concernant les éditeurs de veille relativement parcellaires sur Internet et celles concernant vos besoins ou fonctionnalités ne seront pas forcément présentes.

Il est important de prendre contact avec les éditeurs (prévoir 30min – 1h) pour une démo de leur solution, qui sera forcément partielle et biaisée. C'est ce point que la transmission du cahier des charges résout.



Obtenir une période de test de l'outil

Il est indispensable de tester l'outil avant son acquisition et sa mise en place au sein de votre structure.

La plupart des éditeurs proposent d'eux-mêmes une période d'essai ou de démonstration, plus ou moins gratuite. Si l'éditeur ne fait pas spontanément cette proposition, veillez bien à l'exiger de façon à vérifier que les différentes fonctionnalités répondent à vos attentes, que la technicité du paramétrage et que la qualité des livrables vous conviennent...

EXEMPLE : AUDIT ET MISE EN PLACE D'UNE VEILLE

Client



Institution opérant dans le secteur de la santé.

Demande



Mise en place d'une veille politique et d'e-réputation



1.



Définition stricte des besoin

2.



Réaliser le sourcing

3.



Rédiger le cahier des charges

4.



Identifier les différents outils

5.



Communiquer le cahier des charges

6.



Obtenir une période de test de l'outil

EXEMPLE : AUDIT ET MISE EN PLACE D'UNE VEILLE



Définition stricte des besoins

Des entretiens ont été réalisés avec les veilleurs, les bénéficiaires et les responsables des SI.

- Les interprétations et aspirations de ces trois personnes concernant la veille sont différentes (ex: CH v. Canton → besoins techniques de surveillance différents).
- Demander aux parties prenantes leurs sources et axes de surveillance actuels permet de gagner du temps.
- Geneva Intelligence tient à votre disposition un fichier (Xmind) résumant les questions à poser à cette étape de mise en place du dispositif.



Réaliser le sourcing

En fonction des sources déterminées, il s'agit de définir les axes ou moyens techniques de surveillance les plus appropriés.

Certains parlement cantonaux ne disposent pas de Flux RSS, de Newsletters, de réseaux sociaux, voir nécessitent de s'identifier pour accéder au contenu. Ce qui implique que l'outil de veille retenu devra être capable de :

- Créer des flux RSS
- De surveiller une page web
- De surveiller des sources nécessitant un mot de passe



Rédaction d'un cahier des charges

Les fonctionnalités techniques nécessaires ont été répertoriées dans un seul document de 60 critères pour l'ensemble des étapes de collecte, analyse et diffusion.

- Pondérer les critères du benchmark permet de rendre compte des attentes particulières du client (dans notre cas : intégrer des flux RSS existants).
- Être le plus détaillé et complet possible quitte à déboucher sur un document très long, plutôt que de (mal) choisir un outil inadapté au besoin final réel.



Comparer les différents outils

À l'aide du cahier des charges, identifier les «deal breakers» pour faire une première sélection dans la jungle des outils. Ici par exemple, une application mobile était nécessaire pour les collaborateurs, souvent sur le terrain.

- Une base de donnée des différents logiciels de veille est disponible sur le Portail de l'IE. Elle vous sera utile pour cette première pré-sélection.
- Dans un deuxième temps, il est utile de consulter les sites internet des éditeurs pour avoir plus de détails.

EXEMPLE : AUDIT ET MISE EN PLACE D'UNE VEILLE



Transmettre le cahier des charges

Le cahier des charges a été transmis à 5 éditeurs de veille stratégiques et 5 d'outils de social listening.

- Demander aux éditeurs de développer en quoi leurs solutions répondent aux critères et permettent de surveiller les sources identifiées.
- Cette étape permet de répondre aux éléments qui ne pourront être couverts dans le cadre de la démo.
- Incitez les éditeurs à répondre à vos critères par écrit en stipulant en filigrane qu'une opportunité commerciale existe pour eux.



Obtenir une période de test de l'outil

À l'issu des retours des éditeurs, une recommandation pondérée a été faite au client, qui a pu choisir un outil correspondant à ses attentes.

Une période de test a été convenue pour s'assurer que toutes les spécificités techniques sont présentes.

Elle permet d'identifier les limites qui n'ont pu être identifiées à première vue.

MERCI POUR VOTRE ATTENTION
AVEZ-VOUS DES QUESTIONS ? PARTAGES ?

www.geneva-intelligence.ch

contact@geneva-intelligence.ch

