

# **Les réseaux sociaux d'entreprise, menaces et opportunités pour les veilleurs?**

ICC 2010 – le 08 novembre 2010

Par Christophe Deschamps –  
[www.outilsfroids.net](http://www.outilsfroids.net) -  
[christophe.de@gmail.com](mailto:christophe.de@gmail.com)

# OF Conseil

- ▶ Appui à la mise en place de dispositif de veille
- ▶ Aide au choix de solutions techniques
- ▶ Formation :
  - Recherche et veille sur internet
  - Gestion des connaissances
  - Mind mapping
  - Gestion des connaissances personnelles (PKM)

# Petite histoire

## pptPlex Section Divider

The slides after this divider will be grouped into a section and given the label you type above. Feel free to move this slide to any position in the deck.

- ▶ La veille (contexte IE) est envisagée depuis longtemps comme un **processus mettant en œuvre de nombreux acteurs en réseau au sein d'une organisation.**

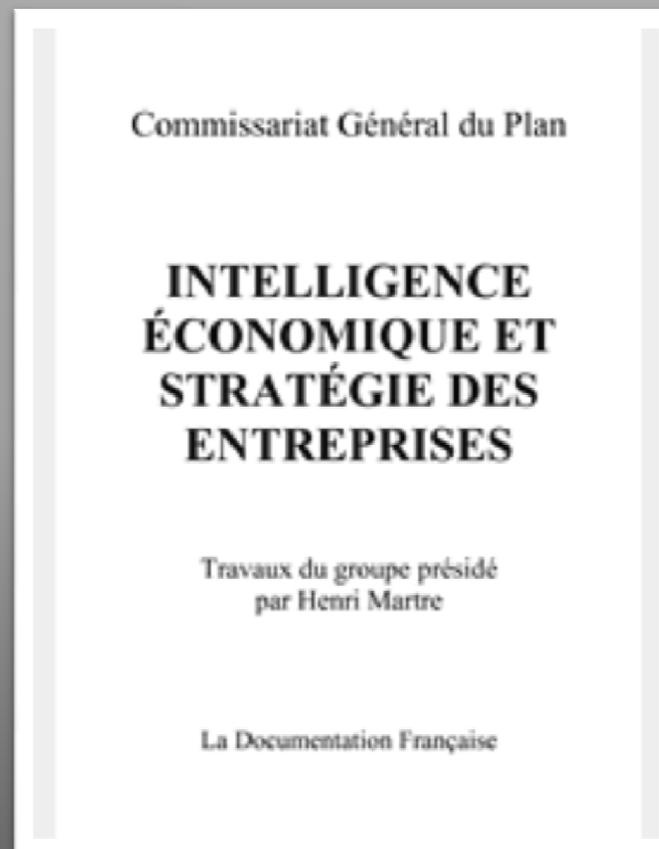
# 1992

- ▶ Méthode Puzzle d'Humbert Lesca, pour permettre **l'analyse collaborative** de l'information issue de la veille.



# 1994

« la création de la fonction d'animateur des réseaux d'intelligence économique apparaît mieux adaptée aux exigences de flexibilité et d'optimisation des flux d'information que l'organisation d'une structure centralisée ad hoc ».



# La rupture 2.0

## pptPlex Section Divider

The slides after this divider will be grouped into a section and given the label you type above. Feel free to move this slide to any position in the deck.

# Arrivée d'une nouvelle catégorie d'outils issus du web 2.0

□ Apportent des solutions à des problèmes de gestion de l'information personnelle

- classer ses favoris,
- archiver des pages web ou des documents,
- les retrouver facilement,
- les diffuser de manière large ou ciblée,

□ Apportent des solutions à des problèmes de gestion collective de l'information

- faire circuler l'information
- la capitaliser (pour mieux la réutiliser)
- permettre son enrichissement : avis, opinions, idées

Etapes du cycle de la veille	Outils 2.0	Exemple de services
Préciser les axes de veille	<p>Wikis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Réflexion collaborative, brainstorming</b></li> <li>- Préparation sémantique des requêtes</li> <li>- Elaboration du plan de renseignement</li> </ul>	<p>Confluence d'Atlassian Xwiki</p>
Rechercher/accéder à l'information	<p><b>Social bookmarking :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trouver des favoris déjà partagés</li> <li>- Identifier des experts</li> </ul>	<p>Blue Kiwi* Knowledge Plaza* Jamespot Pro* Yoolink Pro* Sharepoint*</p>
	<p><b>Microblogs :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Poser des questions à ses collègues pour améliorer sa requête</li> </ul>	<p>Yammer BlueTwit (IBM) Communote</p>
Capturer l'information	<p><b>Social bookmarking :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Services qui permettent de stocker des éléments d'information tirés des sources</li> </ul>	<p>Blue Kiwi* Knowledge Plaza*</p>

	primaires ou des pages (articles, billets) découvertes grâce aux sources primaires	Jamespot Pro* Yoolink Pro* Sharepoint*
	<b>Blogs :</b> - Des blogs personnels par veilleur peuvent servir à stocker de l'information issue de la veille	Ib.
	<b>Wikis :</b> - Idem	Ib.
Analyser l'information	<b>Wikis :</b> - Très orientés vers la production collaborative de contenus, les wikis sont une solution intéressante pour mettre en œuvre une méthode de type Puzzle	Ib.
Partager/Diffuser/recevoir l'information	<b>Social bookmarking :</b> - Stockage et partage des sources d'information et des informations. On peut ensuite créer des groupes, des flux RSS, des alertes pour les diffuser.	Ib.
	<b>Blogs :</b> - Possibilité de les utiliser comme vecteurs de diffusion de son travail (revue de presse, publication de profils de concurrents, questions, ...)	Ib.
	<b>Wikis :</b> - Creation de pages thématiques par sujets de veille, « Wikipedia » de la concurrence, ...	Ib.
	<b>Microblogging:</b> - Diffusion d'informations d'alerte - Reprise automatique des flux RSS du service veille (par tags par exemple)	Ib.

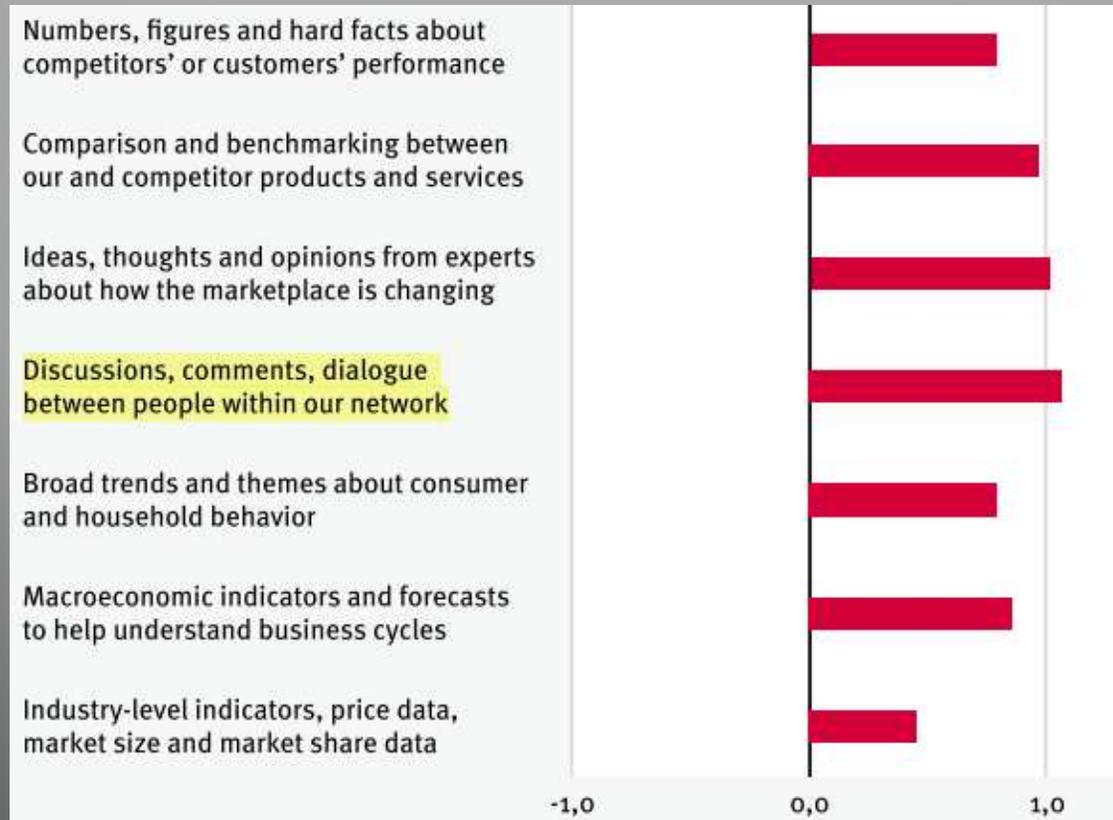
# Exploiter l'informel

## pptPlex Section Divider

The slides after this divider will be grouped into a section and given the label you type above. Feel free to move this slide to any position in the deck.

- Les discussions, dialogues, commentaires entre professionnels au sein de l'organisation sont les éléments auxquels les professionnels de la veille accordent le plus d'importance et dont ils attendent le plus de résultats.

Etude Global Intelligence Alliance 2009 (150 personnes)



Dans **65% des cas** l'information dont les cadres ont **besoin est non-codifiée**, c'est-à-dire non structurée dans des bases de données.

Etude Economist Intelligence Unit 2007 :

# **Risques pour les services de veille**

pptPlex Section Divider

The slides after this divider will be grouped into a section and given the label you type above. Feel free to move this slide to any position in the deck.

# Projet de réseau social mis en œuvre par un autre service :

- ▶ Tout employé à vocation à faire de la veille pour assurer au mieux ses fonctions.
- ▶ Le web 2.0 lui offrent cette possibilité grâce à des outils simples et collaboratifs
- Possible coexistence d'une veille formelle / veille informelle

# Les service de veille risquent de faire de la veille pour eux-mêmes!

# Opportunités

## pptPlex Section Divider

The slides after this divider will be grouped into a section and given the label you type above. Feel free to move this slide to any position in the deck.

# Prendre l'initiative du projet "réseau social"

- En être les instigateurs et les porteurs, en collaboration avec la DSI.

# Animer les réseaux de veille

- ▶ L'animation d'un réseau de capteurs sur le long terme est essentielle
- ▶ Ce n'est pas un métier inconnu mais parfois oublié

# Piloter le dispositif :

- ▶ Mettre en œuvre et suivre les indicateurs de performance.

# Analyser l'information !

- ▶ Plus de temps à analyser l'information recueillie par tous et diffusée sur le réseau social interne
- ▶ Travail d'analyse/synthèse nécessaire pour que le réseau social ne se réduise pas à la somme des contributions de chacun
- ▶ En tirer des éléments d'aide à la décision.

# Analyse collaborative de l'information

- ▶ Co-construire une vision de la réalité (marché) relative mais enrichie des connaissances de chacun --> **intelligence collective**

# Vos questions

Par Christophe Deschamps –  
[www.outilsfroids.net](http://www.outilsfroids.net) -  
[christophe.de@gmail.com](mailto:christophe.de@gmail.com)