

VEILLE Réseaux sociaux axés sur l'humain et outils de veille plus automatisés se complètent

Les plates-formes de veille se tournent vers le collaboratif

« L'apparition des médias 2.0 bouleverse complètement le monde de l'information. » Tel est le constat dressé par Jérôme Bondu, fondateur de la société de conseil en veille Inter Ligere, qui ajoute : « Chacun peut récupérer des informations et s'exprimer sur ce que proposent les entreprises : les plates-formes de veille se sont adaptées à cette nouvelle donne. »

Résultat : « Si le problème a longtemps été de ramener assez de contenus, il faut maintenant filtrer et dédoubler la masse de signaux récupérés. Deux questions se posent : comment réussir à ne pas passer à côté d'une information et de quelle manière en tirer du sens ? » explique Frédéric Martinet, consultant indépendant. Certains éditeurs, tels Digimind ou Ami Software, travaillent donc sur les technologies de text mining, afin d'automatiser une partie du



Sur la newsletter collaborative de Digimind, chacun peut s'inscrire aux fils et commenter les billets.

traitement. « Pour faire face au flux de données, il existe des outils graphiques : les nuages de tags et le text mining. Mais le collaboratif a aussi son intérêt. Chacun est expert dans son domaine, partage, analyse et enrichit l'information », complète Christophe Asselin, expert en veille internet chez Digimind.

Ces outils axent également leur développement sur les fonctions collaboratives. Jérôme Bondu pense qu'à l'avenir, « les outils de veille vont certainement développer leurs fonctionnalités participatives, comme celles que l'on trouve dans les réseaux sociaux, avec une mise en valeur des hommes et de leur potentiel de connaissance ».

Des échanges facilités par les réseaux sociaux d'entreprise

De fait, deux mondes se côtoient : les plates-formes de veille traditionnelles, avec des processus automatisés pour surveiller le web, et les réseaux sociaux d'entreprise (RSE), plus participatifs, où tout le monde est plus ou moins veilleurs. Ces derniers, qui intègrent parfois des fonctionnalités spécifiques de veille comme xWiki et son module Watch, sont « une manière de créer de l'intelligence et du savoir en s'appuyant sur les gens », affirme Damien Douani, expert des médias sociaux chez Bluekiwi. Jérôme Bondu confirme : « Les RSE peuvent être envisagés comme une autre manière de faire de la veille, qui repose sur les êtres humains comme capteurs d'information. Ces deux ma-

nières de procéder sont plutôt complémentaires. » Eric Fourboul, directeur général d'Ami Software, précise : « Nous ne sommes pas en concurrence avec les réseaux sociaux, mais nous devons faire face à des problématiques d'intégration de données ou d'interaction avec eux. » En effet, des outils, comme KBCrawl ou Digimind, se connectent parfois à des plates-formes collaboratives, essentiellement avec Sharepoint, pour faciliter les échanges autour des informations récupérées.

Démocratisation en cours

Conséquence, Eric Fourboul croit à une démocratisation de la veille, « soit en conservant un veilleur qui joue le rôle de médiateur pour classer l'information, soit avec un fonctionnement plus automatique ». Un mouvement qui se serait amorcé indépendamment des réseaux sociaux d'entreprise, selon Christophe Asselin : « Il y a trois ou quatre ans, notre outil a commencé à être utilisé par des services autres que la cellule de veille, comme les services marketing, communication, relation client, etc. Cela nous a poussés à simplifier l'interface. »

Ce que confirme Frédéric Martinet : « L'enjeu actuel de la veille est de sortir de son pré carré et de devenir un outil de fédération autour de l'information. Pour que les spécialistes, les analystes et les clients puissent, chacun, dire qu'une information est intéressante tout en la complétant. » ■ MARIE JUNG

L'AVIS DU CONSULTANT



Christophe Deschamps,
consultant indépendant en veille,
et auteur du blog www.outilsfroids.net

L'information récoltée en quantité doit aussi être analysée. Les veilleurs se positionnent sur l'analyse, celle-ci étant ensuite complétée par des experts. Tout le monde ne peut pas le faire.

Les cellules de veille ont intérêt à intégrer les RSE et à participer dès le début au projet pour conserver leur légitimité. Par exemple, le service de veille de la Lyonnaise des Eaux a été impliqué lors du déploiement de leur réseau interne.

Les veilleurs vont retrouver leur rôle d'animateur. Il y a dix ans, ils récupéraient l'information du terrain et géraient un réseau humain. Une grande partie de la veille se focalise maintenant sur le web mais grâce aux réseaux sociaux d'entreprise, l'information terrain est captée. Ce qui devrait inciter les veilleurs à redevenir des Community Managers.