



VEILLE DOCUMENTAIRE

BTS SP3S 2009-2010
& M. MEDO

Jeudi 3 décembre 2009

F. Iwaniec, Lycée La Providence, Blois. 2009-2010

SOMMAIRE

- **Veille documentaire**
 - Définition de la **Veille documentaire**
 - Etapes, but, analyse de besoins
 - Notion de **profil** avec **mots clés** ou **tags pour filtrer l'information**
- **La veille « traditionnelle » : le pull**
 - Revues professionnelles : Logiciel documentaire, sommaires, ...
 - Personnes ressources (documentalistes, professionnels du sujet, ...)
 - Sites internet (Web 1)
- **La veille « additionnelle » : le push**
 - Bulletins d'informations (Newsletters)
 - Listes de discussion : échanges mais sur inscription
 - Forums : échanges ouverts à tous
 - Blogs, des sites sous spip ou Joumlaa, des Wiki ... : sites interactifs (Web 2.0)
 - Agrégateurs de flux RSS (Netvibes, Google Reader, ...) / Atom (technologie concurrente)
 - Logiciels de veille – d'alerte (Google alert, ...)
- Apport et personnalisation des **agrégateurs de flux RSS**
(Really Simple Syndication ou Rich Site Summary = sommaire de site enrichi)
- **Exercices pratiques**
 - Créer un portail **Netvibes** pour votre section SP3S.
 - Mise en place d'une veille à l'aide de **Google Alert**.

1. Définition de la veille documentaire

« *Activité continue, et en grande partie répétitive, visant à une surveillance active de l'environnement (technologique, commercial, etc.) pour en anticiper les évolutions* ».

Par le biais de **stratégies spécifiques**, elle permet de **surveiller de manière active et efficace le domaine étudié**. Elle permet une **actualisation des connaissances** dans des domaines précis. Elle s'inscrit **dans le temps**.

Elle permet d'aider les décisions stratégiques, de saisir les opportunités de marché, de mesurer les risques, de sentir les évolutions à moyen et long terme et de se désengager d'un marché en déclin.

2. Différentes étapes de la stratégie de veille

1. **Le ciblage** : bien définir les thèmes étudiés et les sources à utiliser.
2. **La récolte** des informations en utilisant des outils de recherche documentaire.
3. **L'analyse des données** permet d'écartier les données non fiables, non pertinentes et collecter et classer les informations utiles.
4. **La diffusion** des résultats de la veille.

3. Elle a pour but de faciliter l'identification des **ressources pertinentes** et de maintenir un **flux régulier d'informations** appropriées dans ces domaines.

Cette veille devra **s'adapter aux besoins** du public pour lequel elle est destinée.

Elle permet à l'organisation de déceler les **évolutions** des domaines étudiés et ainsi mettre en place des **procédures d'adaptation**. Ceci lui confère des **capacités d'anticipation et d'innovation**.

- **Analyse des besoins**

Tout d'abord, il faut connaître **quels sont les besoins en information** du demandeur.

Selon le besoin, on définira **différents types de veilles** :

la veille stratégique (de l'équipe dirigeante),

mais aussi les **veilles sectorielles** (veille commerciale, veille marketing, veille d'image, veille concurrentielle, veille technologique, veille juridique et réglementaire, veille environnementale, veille éducative, veille sociétale...).

Chaque domaine d'activité doit être décomposé en **plusieurs champs de veille informationnelle**.

Exemples :

Veille sanitaire : surveiller l'actualité des épidémies, des préventions, des établissements concernés, leurs besoins, ceux des publics demandeurs de soins. Surveiller leur évolution pour proposer des services et prestations...

Veille sociale : surveillance du même type dans le domaine social.

Veille juridique : lois, décrets, jurisprudences, propositions de lois ...



- **Mots clés – Tags – Profil**

Toute veille informationnelle suppose la mise en œuvre d'un **jeu de mots-clés** permettant de définir le **profil du destinataire** des informations.

Ne pas hésiter à modifier la formulation des mots clés jusqu'à une réduction du bruit documentaire.

L'efficacité de la veille dépendra de la pertinence des mots clés retenus.

Les deux méthodes de circulation de l'information

- **La méthode *pull*** qui consiste à *tirer* l'information à soi
 - Consulter les revues spécialisées, soit en lisant le sommaire, soit en utilisant un logiciel documentaire gérant une base de données.
 - Interroger les personnes ressources (professionnels) qui, prévenues, pourront vous fournir des documents recherchés dès qu'elles en recevront.
 - Visiter les sites internet repérés pour leur intérêt pour **obtenir (« en tirer » = pull) des informations** les plus récentes dans un domaine précis.
- Cette méthode donne des résultats précis mais demande beaucoup de temps.

Les deux méthodes de circulation de l'information

- **La méthode *push*** qui consiste à apporter à l'utilisateur ou à "pousser" vers lui, de manière directe et automatique, des informations en fonction de critères et de préférences préétablis par lui.

Cette méthode offre un gain de temps mais risque de surabondance des résultats lorsque la stratégie de recherche n'est pas assez précise.

Cela revient à choisir judicieusement différents outils :

- des bulletins d'informations (newsletters),
- des listes de discussion (mailing lists) : échanges sur inscription
- des forums : échanges ouverts à tous
- des blogs, sites sous spip ... : sites interactifs
- ou des fils ou flux d'informations par le biais de la technologie RSS rassemblés dans des agrégateurs de flux RSS : Netvibes, Google Reader, ...
- et autres services d'alertes qui envoient régulièrement des courriels dans la messagerie du veilleur : Google alert, *Wysigot Light*, (gratuit), *WebSiteWatcher* ... ou Copernic Agent Professionnal, *Strategic Finder*. (payant).
- D'autres outils plus complexes proposent d'aspirer à intervalle défini les sites web sélectionnés et de signaler les changements intervenus. Efficace, cette méthode nécessite une bonne maîtrise.



Les deux méthodes de circulation de l'information

- **Les deux méthodes** sont valables et effectives en fonction de la stratégie de recherche adoptée.

La veille doit cependant répondre à un besoin identifié et être menée selon un objectif précis pour être efficace.

Les Flux RSS

Logos

RSS

XML



- Le standard RSS représente un moyen simple d'être tenu informé des nouveaux contenus d'un site web, sans avoir à le consulter.

Le format « **RSS** » (traduisez « *Really Simple Syndication* ») permet ainsi de décrire de façon synthétique le contenu d'un site web, dans un fichier au [format XML](#), afin de permettre son exploitation par des tiers.

Le fichier RSS, appelé également **flux RSS**, **canal RSS** ou **fil RSS**, contenant les informations à diffuser, est maintenu à jour afin de constamment contenir les dernières informations à publier.

Pratiquement, un fil RSS est un fichier contenant le titre de l'information, une courte description et un lien vers une page décrivant plus en détail l'information. Cela permet à un site web de diffuser largement ses actualités tout en récupérant un grand nombre de visiteurs grâce au lien hypertexte permettant au lecteur de lire la suite de l'actualité en ligne.

Les Flux RSS

- Il existe typiquement deux façons d'utiliser RSS :
 - **L'utilisation des fils RSS par un particulier** pour son information personnelle. Il est alors nécessaire de disposer d'un outil spécifique, appelé « lecteur RSS » ou encore « agrégateur RSS », afin d'exploiter les fils RSS. Ainsi, l'utilisateur d'un lecteur RSS peut consulter en un seul endroit les dernières actualités de dizaines, et parfois de centaines de sites web, sans avoir à les visiter et sans avoir à communiquer d'informations personnelles.
 - **L'utilisation des fils RSS par un webmaster** afin de syndiquer du contenu, c'est-à-dire publier automatique sur son propre site diverses informations émanant d'autres sites.

Les Flux RSS

- **Différents types d'agrégateurs de flux RSS**
 - Des agrégateurs en ligne : Bloglines
 - Sous forme de pages personnalisables : Netvibes, Linkedfeed, my.Yahoo, iGoogle, ...
 - D'autres intégrés au navigateur : Firefox
 - Au logiciel de messagerie : thunderbird
 - Qui s'installe en local sur l'ordinateur
 - Outils de partage de données comme Deli.icio.us, gestionnaire de signets, propose de voir qui a enregistré le même lien et de parcourir les favoris publics d'autres utilisateurs. Des fils RSS lui sont associés et permettent de s'abonner aux signets d'un autre internaute ou spécifiques à un thème.
- **Annuaire de fils RSS : <http://www.lamooche.com/>**

Les Flux RSS : Netvibes

- L'exemple de **Netvibes**

(<http://docsdocs.free.fr/spip.php?article382>)

Contenu que l'on peut mettre sur sa page :

- [Des flux RSS ou Web](#)
- [iCal](#) (calendrier partagé)
- [Podcast](#) (téléchargement d'émissions)
- [Widgets et des modules applicatifs](#) (météo, ...)

Personnalisation des fils RSS

- En sélectionnant des « **filtres** » à **partir de mots-clés**, on ne recevra que les nouveautés qui contiennent les mots-clés choisis. Exemple sur le site des Echos : http://www.lesechos.fr/rss/mode_emploi.html ou sur Google Actualités France,

De plus, on peut constituer un **bouquet de flux RSS** en créant un fichier **OPML** (Outline Processor Markup Language) au format XML. Ainsi, il sera plus facile de diffuser et partager ses flux au sein de son réseau. Différentes façons de faire : passer par un éditeur spécifique (<http://support.opml.org/>) ou par un site web qui génèrera automatiquement un fichier OPML à partir des différents flux RSS (<http://feedcollectors.com>).

Certains moteurs de recherche commencent à fournir les résultats de leurs recherches au format RSS. Il est ainsi possible de s'abonner au flux en question pour être averti dès qu'une nouvelle occurrence de mot-clé est détecté par l'un des moteurs.

Encore plus loin, le méta-outil « MonitorThis » (<http://alp-uckan.net/free/monitorthis/>) propose d'effectuer son suivi sur une vingtaine de moteurs et de blogs. Il suffit d'indiquer ses mots-clés puis de cliquer sur « make monitor.omp » pour générer un fichier OPML qui permettra à l'utilisateur d'être alerté automatiquement lorsqu'un des moteurs repèrera une nouvelle ressource web contenant sa requête.

Pour un outil de veille pertinent

- Ne pas oublier de
 - Déterminer un **calendrier de suivi** et les **fréquences d'interrogation** des outils de suivi de l'information à gérer avec un **agenda électronique**.
 - Penser à une **révision périodique** des objectifs de veille et de leur caractère stratégique.
 - Mais il faut aussi faire parler son imagination - en s'appuyant sur des outils et services proposés sur des sites web - pour construire une veille efficace à partir de flux RSS. C'est de la combinaison d'outils et d'astuces repérés çà et là que le professionnel saura bâtir son **outil de veille pertinent**.

Exercices pratiques

- Créer un portail **Netvibes** pour votre section SP3S.
- Mise en place d'une veille à l'aide de **Google Alert**.

BIBLIOGRAPHIE

- CHAIMBAULT, Thomas. La veille informationnelle. 2008. p.77-80. <http://repere.enssib.fr/>

- *Outils de veille*

Les Infostratèges : Dossier spécial « Veille »

<http://www.les-infostrateges.com/article/0606231/dossier-special-veille>

Cartographie des outils de veille et de traitement de l'information :

<http://www.demainlaveille.fr/wp-content/uploads/2008/11/cartographie-des-outils-de-veille.pdf>

<http://www.demainlaveille.fr/2008/11/25/cartographie-des-outils-de-veille-et-de-traitement-de-linformation/>

- Terminologie : http://www.doubleveille.net/terminologie_veille.htm
- *Agrégateurs de contenu*
 - Fils RSS pour assurer une veille informationnelle active : <http://urfist.enc.sorbonne.fr/anciensite/rss/index.htm>
 - Bloglines : <http://www.woueb.net/2007/03/27/pourquoi-jai-choisi-bloglines-plutot-quun-autre-lecteur-de-flux/>
 - <http://www.commentcamarche.net/faq/sujet-3339-agregateurs-rss-lecteurs-de-fils-rss#agregateurs-rss-online>
 - L'exemple de Netvibes
<http://docsdocs.free.fr/spip.php?article382>
- *Alerteurs*
 - Google alert : www.google.com/newsalerts
 - Yahoo : <http://alerts.yahoo.com>
 - WebSite Watcher : <http://www.website-watcher.fr/>

BIBLIOGRAPHIE

Pour en savoir plus ...

- "Documentaliste -Sciences de l'Information" : n°4 - Novembre 2008 : « Pleins feux sur la veille.
<http://www.adbs.fr/documentaliste-sciences-de-l-information-n-4-novembre-2008-56134.htm>
- Le Web 2.0 au service de la veille : <http://www.les-infostrategies.com/article/0612275/le-web-20-au-service-de-la-veille-et-de-la-recherche-d-information>
- La veille sur internet : <http://www.indicateur.com/Doc/veille.asp>
- Les outils de veille : http://ecolebibdoc.blogs.com/idoc_20/2007/11/les-outils-de-v.html
ou <http://inforizon.blogs.com/veille/archives.html>
- Flux RSS : <http://www2.ac-rennes.fr/savoircsdi/culturepro/boiteoutils/Rss/RSS.html>
- Netvibes et veille au CDI :
<http://www2.ac-rennes.fr/savoircsdi/culturepro/boiteoutils/netvibes/netvibes.html>
- Netvibes, mode d'emploi :
http://eprofsdocs.crdp-aix-marseille.fr/Presentation-de-quelques-outils-du.html?artsuite=1#sommaire_1
- [Vidéo tutorielle \(Cyril Chanteperdrix\)](#) ou [Vidéo tutorielle proposée sur Wisibility \(formation visible sur le web\)](#)
- Base presse lycée / collège : <http://www.netvibes.com/docsdocs#politique>
- Netvibes du CDI de La Providence
<http://www.netvibes.com/fiwapro#General>