

**Proposition d'un dispositif de veille stratégique  
au sein d'un organisme de soutien à l'économie  
régionale valaisanne. Quel mode d'organisation  
de la veille et quel outil choisir pour une  
structure d'une dizaine de personnes ?**



**Travail de Bachelor en vue de l'obtention du Bachelor HES réalisé  
par :  
Jérôme GAY**

Sous la direction de :  
**Stéphanie HAESSEN, Chargée de cours HES**

**Choëx, 13 juillet 2021**

**Filière Information documentaire  
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**

## Déclaration

Ce Travail de Bachelor est réalisé dans le cadre de l'examen final de la Haute école de gestion de Genève, en vue de l'obtention du titre de Spécialiste HES en Information documentaire.

L'étudiante atteste que son travail a été vérifié par un logiciel de détection de plagiat.

L'étudiante accepte, le cas échéant, la clause de confidentialité. L'utilisation des conclusions et recommandations formulées dans le Travail de Bachelor, sans préjuger de leur valeur, n'engage ni la responsabilité de l'auteur, ni celle du conseiller au Travail de Bachelor, du juré et de la HEG.

Au sens du présent Travail de Bachelor, toute désignation de personne, de statut et de fonction vise indifféremment l'homme ou la femme, dans le but d'alléger le texte et d'en favoriser la compréhension.

« J'atteste avoir réalisé seule le présent travail, sans avoir utilisé des sources autres que celles citées dans la bibliographie. »

Fait à Choëx, le 13 juillet 2021

Jéromine GAY



## Remerciements

Je tiens à remercier toutes les personnes qui m'ont aidées et soutenues quant à la réalisation de ce travail :

Madame Stéphanie Haesen, ma conseillère pédagogique, pour ses conseils avisés ainsi que son encadrement.

Madame Hélène Madinier et Monsieur Thomas Pasche, pour leurs disponibilités et leur aide précieuse.

Madame Florence Gessler, ma mandante, pour son intérêt, sa compréhension et son soutien tout au long du travail de Bachelor.

Enfin, ma famille et mes amis qui m'ont épaulés et guidés.

## Résumé

Ce travail de Bachelor a été réalisé dans le cadre d'un mandat avec l'Antenne Région Valais romand (ARVr) à Martigny (Valais). Le projet consiste en la mise en œuvre d'un mode de veille, afin d'optimiser ce domaine au sein de l'institution. Ce dernier inclut la mise en place de la méthodologie de veille retenue lors d'un stage précédent, le choix d'un outil qui doit permettre de faciliter le regroupement des sources, l'accès aux informations et la diffusion de celles-ci à l'interne et à ses clients, ainsi que des recommandations d'animation et d'organisation de la veille.

Ce travail intègre différentes étapes ; une première partie théorique, composée d'un état des lieux pour comprendre ce qui a déjà été mis en place en termes de veille stratégique à l'intérieur de l'institution. En parallèle, une analyse a été effectuée pour connaître les besoins concernant les outils, l'organisation et l'animation de la veille. L'identification des domaines prioritaires stratégiques ont été définies pour la mise en place de la méthodologie et le paramétrage des outils de veille. Une analyse benchmark a permis de faire une première sélection d'outils à tester, utilisables dans des petites structures comparables à l'ARVr. Cette étape est suivie d'un premier comparatif d'outils de veille sélectionnés à partir de l'analyse benchmark afin de choisir les outils à paramétrer.

La deuxième partie se compose du paramétrage des outils en phase test avec les domaines prioritaires qui ont été définis. Ce dernier a permis la mise en place d'un tableau comparatif pour analyser les résultats et sélectionner l'outil final à utiliser.

La dernière partie comprend des recommandations d'animation et d'organisation de la veille pour une utilisation sur le long terme et de manière efficace.

Mots-clés : veille stratégique, outils de veille, organisation, animation

# Table des matières

<b>Déclaration</b> .....	<b>i</b>
<b>Remerciements</b> .....	<b>ii</b>
<b>Résumé</b> .....	<b>iii</b>
<b>Liste des figures</b> .....	<b>vi</b>
<b>1. Introduction</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Contexte</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Nature du projet</b> .....	<b>1</b>
<b>1.3 Problématique</b> .....	<b>2</b>
<b>1.4 Méthodologie de la démarche</b> .....	<b>2</b>
1.4.1 Gestion de projet .....	2
<b>1.5 Perspectives</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Cadre théorique</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1 Revue de la littérature</b> .....	<b>4</b>
2.1.1 Survol de la littérature existante.....	4
2.1.2 La veille stratégique.....	6
2.1.2.1 Technique de recherche d'information .....	7
2.1.2.1.1 Recherche d'information.....	7
2.1.2.1.2 Système de recherche d'information .....	9
2.1.2.2 Les types de veille .....	10
2.1.2.3 Les sources d'information en veille stratégique .....	11
2.1.2.4 Le cycle de la veille .....	12
2.1.2.5 Les avantages de la veille .....	14
2.1.3 L'organisation de la veille.....	14
2.1.4 L'animation de la veille .....	16
2.1.5 Les outils de veille .....	17
2.1.6 La veille dans les PME .....	19
<b>3. Développement</b> .....	<b>22</b>
<b>3.1 Méthodologie de travail</b> .....	<b>22</b>
3.1.1 Etat des lieux .....	22
3.1.2 Recueil des besoins.....	24
3.1.2.1 Besoins en termes d'animation et d'organisation de la veille.....	25
3.1.2.2 Besoins en termes d'outils.....	25
3.1.2.3 Identification des domaines prioritaires pour la veille (domaines stratégiques).....	26
3.1.3 Benchmark des outils de veille pour des structures comparables .....	27
3.1.3.1 Recherches et sélection des outils de veille.....	27
3.1.3.2 Recueil des informations concernant les outils de veille.....	28
3.1.3.3 Comparaison des outils de veille pour la phase de test.....	29
3.1.3.3.1 Elaboration d'une matrice de décision.....	29
3.1.3.3.2 Analyse des résultats.....	30
3.1.3.3.3 Choix des outils.....	31
3.1.4 Méthodologie de veille .....	31

3.1.4.1	Plan de veille .....	31
3.1.4.2	Plan de recherche .....	32
3.1.5	Paramétrage test des outils retenus .....	32
3.1.5.1	Formation aux outils pour le paramétrage.....	32
3.1.5.2	Paramétrage.....	33
3.1.5.3	Analyse générale des outils testés.....	34
<b>3.2</b>	<b>Résultat du paramétrage.....</b>	<b>36</b>
3.2.1	Comparaison des outils .....	36
3.2.1.1	Elaboration d'une matrice de décision .....	36
3.2.1.2	Analyse des résultats .....	37
3.2.1.3	Choix de l'outil .....	41
3.2.1.4	Guide pratique .....	41
<b>3.3</b>	<b>Organisation et animation de la veille.....</b>	<b>42</b>
3.3.1	Recommandations en termes d'organisation .....	42
3.3.2	Recommandations en termes d'animation .....	45
<b>4.</b>	<b>Conclusion .....</b>	<b>48</b>
	<b>Bibliographie .....</b>	<b>50</b>
	<b>Annexe 1 : Analyse des besoins concernant l'organisation et l'animation de la veille.....</b>	<b>57</b>
	<b>Annexe 2 : Analyse des besoins concernant les outils de veille .....</b>	<b>59</b>
	<b>Annexe 3 : Choix effectif des outils de veille – premier comparatif.....</b>	<b>62</b>
	<b>Annexe 4 : Plan de veille pour le paramétrage .....</b>	<b>80</b>
	<b>Annexe 5 : Plan de recherche pour le paramétrage .....</b>	<b>82</b>
	<b>Annexe 6 : Termes de recherche pour le paramétrage .....</b>	<b>88</b>
	<b>Annexe 7 : Choix effectif de l'outil final – deuxième comparatif.....</b>	<b>89</b>
	<b>Annexe 8 : Recommandations d'un plan de veille suite au paramétrage</b>	<b>109</b>
	<b>Annexe 9 : Recommandations d'un plan de recherche suite au paramétrage.....</b>	<b>111</b>
	<b>Annexe 10 : Recommandations de termes de recherche suite au paramétrage.....</b>	<b>115</b>
	<b>Annexe 11 : Organisation et animation de la veille .....</b>	<b>116</b>

## Liste des figures

Figure 1 : Recherche booléenne avec l'opérateur AND .....	8
Figure 2 : Recherche booléenne avec l'opérateur OR.....	8
Figure 3 : Recherche booléenne avec l'opérateur NOT.....	8
Figure 4 : Le modèle RI .....	10
Figure 5 : Le cycle du renseignement .....	12
Figure 6 : Organigramme de l'Antenne Région Valais romand.....	23
Figure 7: Benchmark des solutions de veille .....	28
Figure 8 : Gestion des rôles et des ressources .....	43
Figure 9 : Degré de formalisation du système de veille .....	43
Figure 10 : Représentation visuelle d'une cellule de veille formelle et informelle.....	44
Figure 11 Intérêt de l'animation.....	46

# 1. Introduction

Afin d'obtenir le titre de spécialiste HES en Information documentaire, la Haute école de gestion de Genève demande à ses étudiants de réaliser un travail de Bachelor permettant de valider ces trois années de cursus dans ce domaine. Le sujet du présent travail de Bachelor se penche sur la thématique de la veille stratégique, une pratique utilisée, mais encore peu mise en avant dans le canton du Valais.

## 1.1 Contexte

La veille stratégique comporte de nombreux avantages, tant pour les grandes que les petites entreprises. Elle permet de réduire les risques, les incertitudes et d'accroître les opportunités, en passant par la prise de décisions stratégiques. Ainsi, la veille est un guide pour l'organisation qui se base sur la surveillance d'un environnement externe à cette dernière (Madinier 2020b).

En parallèle, les outils de veille, nommés aussi plateformes ou solutions de veille, peuvent être utilisés pour faciliter les étapes de collecte, de traitement, d'analyse et de diffusion des informations. Les fonctionnalités de chacun d'entre eux peuvent varier d'un outil à un autre en allant des fonctionnalités les plus basiques aux plus spécifiques. Ces derniers sont utilisés par des institutions souhaitant surveiller leurs domaines d'activités de manière simple et plus dynamique (Quiquerez, Minana 2018).

L'Antenne Région Valais romand (ARVr) est un centre de compétences pour les communes et acteurs régionaux du Valais romand. Elle offre des services en gestion et coordination de projets, accompagne les demandes de soutien financier faites par ces acteurs et leur propose une mise en réseau (Antenne Région Valais romand [sans date]a). La veille stratégique est un domaine que l'institution met en avant sous l'axe stratégique « prospective ». Elle fait partie des missions de l'ARVr. Son objectif à travers cette pratique, est de tenir informé l'institution elle-même, les acteurs externes et les communes du Valais romand sur les évolutions qui pourraient les impacter et diffuser des connaissances à l'échelle locale et régionale (Antenne Région Valais romand [sans date]b).

## 1.2 Nature du projet

La veille stratégique au sein de l'institution mandante est une pratique apparente mais encore peu développée. Le projet consiste à proposer un mode de veille qui conviendra le mieux à l'Antenne Région Valais romand et suppose le choix effectif d'un outil de veille ainsi qu'un mode d'organisation et d'animation de la veille.

Ce travail peut se découper en deux phases distinctes :

- Une phase analytique

Elle comprend : l'état des lieux afin de connaître ce qui est déjà effectué en termes de veille stratégique au sein de l'ARVr ; l'analyse des besoins et des outils existants sur le marché, d'une part pour connaître les attentes de l'institution mandante et les outils de veille disponibles et utilisables par des structures comparables à cette dernière. Une première comparaison d'outils de veille est effectuée, suivie de la mise en place de la méthodologie de veille retenue



lors du stage qui a permis de passer à la partie pratique et technique de ce projet. En toute fin de ce travail, des recommandations en termes d'organisation et d'animation de la veille sont mises en œuvre.

- Une phase technique et pratique

Cette partie consiste à paramétrer les outils retenus lors de cette première comparaison afin de les tester. Le paramétrage donne lieu à un deuxième comparatif. Ainsi, l'outil adéquat est choisi sur la base de critères qui ont été prédéfinis et basés sur l'analyse des besoins.

Différents livrables ont été rédigés et transmis à l'institution mandante soit :

1. Un tableau comparatif des outils de veille utilisés dans des structures d'une dizaine de personnes et basé sur l'analyse des besoins
2. Un tableau comparatif des outils retenus suite au paramétrage
3. Un guide d'utilisation de l'outil retenu
4. Des recommandations en termes d'organisation et d'animation de la veille

Ceux-ci sont parfois accompagnés d'autres documents permettant de les compléter et qui aident à leur compréhension.

### **1.3 Problématique**

La problématique et les recherches s'articulent autour d'une question principale :

**Quel outil et quel mode de veille choisir, pour une structure d'une dizaine de personnes ?**

Le projet vise les objectifs suivants :

- Identifier l'existant et les besoins en termes de veille stratégique ;
- Proposer un outil de veille basé sur les besoins ;
- Proposer une méthode d'analyse et de diffusion de l'information par des recommandations au niveau de l'animation et l'organisation de la veille.

### **1.4 Méthodologie de la démarche**

#### **1.4.1 Gestion de projet**

Le projet a débuté par la proposition du sujet de ce travail de Bachelor au mandant, pour lequel un premier travail avait déjà été effectué. Des réflexions autour de la veille en étaient ressorties, une opportunité qui a été prise en compte pour ce travail de fin d'année. De nombreux rendez-vous ont été fixés afin de définir les contours du projet. Ce premier travail a été d'une très bonne aide pour connaître les besoins et les attentes de l'institution mandante, les contraintes liées au projet, ainsi que les objectifs à atteindre. En parallèle, des rencontres furent aussi mises en place avec la conseillère pour contrôler la pertinence des premiers documents transmis à l'institution.

Comme toute gestion de projets, des tâches doivent être planifiées pour assurer le bon fonctionnement d'un travail aussi conséquent que celui-ci. Pour ce faire, un planning Gantt de toutes les activités à effectuer lors de ce travail de Bachelor a été créé et remis à l'ARVr, pour qu'ils puissent connaître les étapes du projet et son avancement. Celui-ci a été mis à jour très régulièrement puisqu'il arrive que certaines tâches prennent plus de temps que prévu ou qu'il y ait des imprévus. En parallèle, des rendez-vous furent fixés régulièrement avec le mandant

et la conseillère afin de faire le point le plus fréquemment possible. Cela a permis de connaître rapidement si les tâches effectuées étaient traitées correctement ou non et de les corriger à temps. Pour compléter ces rendez-vous, un cahier de bord a été tenu à chaque rendez-vous pour prendre en compte toutes les remarques et les informations sur le projet. Ces rencontres avec l'institution ont permis d'établir un état des lieux pour garder en mémoire les aspects à développer.

Suite au cours de « *Veille stratégique 2* » de Madame Madinier, Sindup est le premier outil qui avait été présélectionné par l'institution mandante lors du stage. Cependant, n'ayant aucun comparatif avec d'autres outils du marché, il était difficile d'être certain que ce soit le bon choix. Afin d'intégrer cette démarche du paramétrage test à ce dernier, un contrat d'une année a été signé juste avant que le projet ne démarre. Celui-ci incluait la participation à une formation de six heures durant trois jours qui fut suivie avant et pendant la réalisation de ce travail.

## 1.5 Perspectives

Des recommandations en termes d'animation et d'organisation<sup>1</sup> ainsi que de l'outil de veille à choisir<sup>2</sup>, sont mises à disposition de l'institution. Elle pourra développer davantage sa veille existante pour une utilisation optimale. Cela permettra de mettre cette pratique encore plus en avant en ayant en appui une méthodologie permettant de professionnaliser la veille et valoriser ce travail.

De plus, une restructuration en phase test est entamée pour la stratégie de communication de l'institution. La veille stratégique en faisant partie, quelques points la concernant seront peut-être changés. L'Antenne Région Valais romand n'est pas la seule institution à fournir des newsletters à ses clients. Certains de ses partenaires ou d'autres entreprises auxquels les clients souhaitent recevoir les newsletters les diffusent aussi. Dès lors, comment être sûr que les informations transmises ne soient pas répétitives ? Les clients se retrouvent aussi avec une quantité de newsletters importantes. Cela complique la prise de connaissance des différents livrables envoyés et impacte les prises de décisions. Certains outils de veille permettent de mettre en place des tableaux de bord pour y relayer les informations à un seul endroit. Des accès « lecteurs » peuvent alors être transmis pour leur consultation. Cet élément est en réflexion et sera peut-être développé à la suite de ce travail de Bachelor. Les clients ne seront plus submergés d'informations et pourront, de manière autonome, se rendre sur le tableau de bord de l'institution pour consulter les informations dont ils auront besoin. Cet aspect de diffusion sera utile pour les collaborateurs qui auraient besoin d'accéder aux informations.

---

<sup>1</sup> Voir annexe 11

<sup>2</sup> Voir annexe 7

## 2. Cadre théorique

### 2.1 Revue de la littérature

#### 2.1.1 Survol de la littérature existante

Ce travail de Bachelor est axé sur la mise en œuvre d'une veille au sein d'une structure d'une dizaine de personnes. Les thématiques à aborder sont nombreuses. Dans la littérature existante à ce sujet, ce projet s'est appuyé sur le site de l'institution en lui-même quant à la mise en place de l'état des lieux, d'anciens cours de veille de la Haute Ecole de gestion de Genève, des travaux de Bachelor d'années précédentes, ainsi que de travaux de recherche. Cette littérature provient généralement de ressources suisses et françaises. Certains travaux de recherche ont aidé à mettre en place l'analyse des besoins et les différents livrables transmis à l'institution mandante. De nombreux documents ont été créés lors du stage dans cette même institution. En effet, il fut demandé de proposer une méthodologie de veille et des outils adéquats pour alléger ce travail qu'est la veille. Dès lors, différents rapports ont été transmis. Certains points ont pu être repris et détaillés davantage pour compléter les attentes du mandant pour le projet en cours.

Les cours de veille « *Le cycle du renseignement* » (Madinier 2020a) et « *Introduction à la veille* » (Madinier 2020b) donnent tous les deux des aspects théoriques importants à prendre en compte dans ce travail. Le premier définit les étapes à prendre en compte dans un travail de veille, nommé le « cycle de la veille ». Le deuxième reprend des notions théoriques de la veille afin de comprendre son utilité et en quoi elle consiste.

Le travail de Bachelor « *Pratiques de la veille dans les PME de Suisse romande.* » (Morina, Racine 2014) est une étude menée en collaboration avec l'entreprise Geneva Intelligence, pour y présenter des résultats centrés sur les pratiques et les besoins des responsables de PME de Suisse romande pour les pratiques de la veille et de l'intelligence économique. Il est intéressant de noter que la notion d'intelligence économique (IE) et de la veille n'étaient que très peu connues. Dès lors, peu de responsables de PME avaient mis en place des démarches dans ce sens au sein de leur institution. La veille est un domaine qui demande un certain temps de mise en place. Cependant, même si les termes ne sont pas connus, certains dirigeants de PME avaient mis en place des démarches en ce sens. En effet, la veille est parfois effectuée sans même savoir ce qu'elle signifie.

Le travail de fin d'année « *Mise en place d'un système de veille pour le Centre BD de Lausanne.* » (Rüfenacht 2018), consiste à proposer et mettre en place un mode de veille qui conviendra à cette institution. Ce projet, comme ce travail de Bachelor, nécessite alors le choix d'outils de veille pour effectuer cette pratique sur le long terme. Nombreux d'entre eux ont été présentés et certains testés. Le présent travail s'est appuyé sur les aspects plus pratiques, tels que la mise en place d'un comparatif d'outil de veille avec pondération. C'est une méthode simple et efficace pour cerner rapidement si un outil correspond aux attentes ou non. L'outil sélectionné lors de ce projet fut Inoreader. Cependant, nous pouvons constater que c'est un outil gratuit assez restreint en termes de fonctionnalités, dont notamment la surveillance de différents types de sources. La difficulté réside dans le fait qu'Inoreader donne la possibilité de s'abonner à des flux RSS uniquement. Ces flux RSS permettent de recevoir du contenu, et ce automatiquement, dès qu'un site le publie (francoischarron 2021). Or, certaines sources

intégrées ne contenaient pas de flux RSS. Certes, la version Inoreader Pro (payante) permet de créer des flux RSS pour ces dernières de manière automatique ou manuelle, mais la pertinence des informations collectées n'est parfois que très peu présente. En effet, il est nécessaire d'avoir premièrement connaissance de ce que l'on souhaite obtenir (quel contenu ?) et sur quelles pages du site. De plus, certaines sources ne ramènent que très peu d'informations actuelles soit récentes. La collecte d'informations est alors moins pertinente. Le présent travail indique qu'il faut parfois compléter l'utilisation d'Inoreader avec d'autres outils basiques afin de combler certains besoins ne pouvant pas être pris en compte par un tel outil.

Un troisième travail de Bachelor, « *Evaluation de la qualité des résultats de la veille : comparaison des plateformes Digimind, Sindup et MyTwip.* » (Quiquerez, Minana 2018), a été rédigé dans le domaine de la veille stratégique. Une aide précieuse pour ce projet, puisqu'il compare différents outils de veille, dont Sindup, outil intéressant pour l'institution mandante. Les résultats démontrent que la performance de l'outil de veille dépendra de s'il est interrogé sur des sources automatiques ou manuelles. Digimind est alors plus performant que Sindup et MyTwip lorsque des sources présélectionnées sont intégrées dans celui-ci. A l'inverse, lorsqu'aucune source n'est définie, c'est Sindup qui est beaucoup plus efficace que ses concurrents. MyTwip est quant à lui plus performant lorsqu'il est question de la précision des résultats. De manière générale, l'analyse montre que Digimind est supérieur par rapport aux deux autres outils mais reste tout de même un outil bien complexe, coûteux et plus axé pour des grands comptes.

L'étude « *Veille Stratégique, exploration de la fonction d'Animation : conceptualisation, état d'avancement et perspective de validation empirique.* » (Lesca, Kriaa 2003), est basée sur une recherche afin de proposer la fonction d'animation à insérer dans un dispositif de veille. Elle décrit que : « *La pratique de Veille Stratégique se complexifie un moment après sa mise en place. Cette situation représente une menace pour sa survie.* » (Lesca, Kriaa 2003 p.1). Il est mis en avant que l'animation stimule l'action des personnes prenant part à cette pratique. Elle permet notamment d'organiser les tâches et les réflexions autour de la veille, d'assurer le suivi des travaux, de faire vivre et évoluer ce domaine sur le long terme.

L'article de revue « *Les outils du veilleur sachant veiller* » (Armelle, Bonny 2008), donne les différents aspects des outils de veille et les fonctions couvertes par ces derniers. Il est mis en avant que « l'infobésité », soit le trop d'information, et la difficulté qu'ont parfois les veilleurs à effectuer leurs travaux de collecte, de traitement/analyse et de diffusion d'information, peut être minimisé grâce à l'utilisation de ces outils. Il en existe une multitude comportant pour certains des fonctionnalités plus basiques à celles beaucoup plus spécifiques.

« *Comment organiser son système de veille stratégique ?* » est un article écrit par Guechtouli Manelle ([sans date]) pour aider les entreprises à cerner la veille stratégique et à comprendre son utilité et son fonctionnement pour choisir l'organisation de leur veille qui soit la plus adaptée à l'entreprise. Il est intéressant de voir que la volonté de faire de la veille stratégique par les dirigeants et collaborateurs d'une institution est présente. Cependant, ils ne savent pas réellement ce qu'est la veille stratégique et comment l'utiliser. Deux méthodes sont présentées : l'utilisation d'un système d'information de veille stratégique informelle ou formelle. Toutes deux comportent autant d'avantages que d'inconvénients. Pour illustrer ses propos, l'auteure propose aussi une étude de cas d'une organisation dans une entreprise pour comprendre ce qu'il en est dans la pratique.

## 2.1.2 La veille stratégique

Afin de comprendre en quoi consiste ce travail de Bachelor, il est avant tout nécessaire de définir cette notion de veille. Ainsi, la veille stratégique est :

« [Un] [p]rocessus informationnel volontariste par lequel l'entreprise recherche des informations à caractère anticipatif concernant l'évolution de son environnement socio-économique dans le but de se créer des opportunités et de réduire ses risques liés à l'incertitude. Parmi ces informations figurent les signaux d'alerte précoce. » (Madinier 2020b, p.15)

Elle part donc de la volonté de l'entreprise à rechercher des informations permettant d'anticiper les éventuels changements et risques qui auraient un impact sur celle-ci.

Cette pratique est aussi :

«[...] [Un] processus collectif continu par lequel un groupe d'individus traquent, de façon volontariste, et utilisent des informations à caractère anticipatif concernant les changements susceptibles de se produire dans l'environnement extérieur de l'entreprise, dans le but de créer des opportunités d'affaires et de réduire des risques et l'incertitude en général. » (Lesca 1997b, p.1)

Elle permet d'être attentif aux évolutions actuelles et futures pour un secteur d'activité particulier pour prendre des décisions stratégiques. Elle fait partie intégrante de la stratégie d'une organisation. Elle donne la possibilité de limiter les risques, d'innover, de trouver de nouveaux partenaires commerciaux, de rencontrer de nouvelles opportunités, etc. (Madinier 2020b). C'est aussi un travail dit « collectif ». La veille doit s'implémenter dans l'organisation et intégrer les différentes parties prenantes. En parallèle, l'animation de la veille joue beaucoup sur cet aspect afin de la rendre vivante et continuellement en action. Pour faciliter cette tâche, les outils de veille peuvent permettre de prendre en compte cet aspect collaboratif en y intégrant des fonctionnalités de partage, de pose de commentaires, de gestion de droits d'accès, de types de rôles, etc. Ces éléments seront détaillés dans la suite de ce travail.

L'auteur Lesca Humbert dans son « *Guide pour la pratique de l'information scientifique et technique* » (1997) explique qu'il existe deux modes d'utilisation de la veille stratégique : **le mode commande**, où la recherche active de l'information de veille stratégique se déclenche à la demande d'une personne (supérieur hiérarchique par exemple) qui a un besoin ponctuel d'information (côté utilisateur). **Le mode alerte**, signifie que la recherche effectuée est continue de la part des veilleurs (personnes effectuant la collecte, le traitement, l'analyse et la diffusion de l'information) ou toutes personnes effectuant la veille qui alertent par leur propre volonté les clients ou le supérieur hiérarchique lorsqu'une information jugée pertinente a été trouvée et ce, même si les destinataires n'ont exprimé aucun besoin particulier (côté animateur de la veille stratégique) (Lesca 1997). Concernant l'institution mandante, c'est le mode alerte qui est actuellement et qui sera encore utilisé à la suite de ce travail. Les deux méthodes peuvent être combinées selon les besoins. S'il s'avère, par exemple, que l'Antenne Région Valais romand veut être un « pôle » de renseignement, le mode commande sera utilisé.

Les informations trouvées lors de la veille stratégique sont anticipatives et concernent le futur de l'entreprise ainsi que tous les éléments extérieurs pouvant l'impacter de près ou de loin. Nous pouvons distinguer deux types d'information : les signes d'alertes précoces et les informations de potentiels (Lesca 1997b) :

Les signes d'alertes précoces sont des informations qui nous donnent à croire qu'un événement passible d'avoir un impact sur l'entreprise pourrait se déclencher. Les informations sont la plupart du temps : **qualitatives** (phrases orales, images, observations, etc.), **fragmentaires** (insignifiantes si elles sont prises seules, mais complémentaires si elles sont interprétées avec d'autres, comme un puzzle), **incomplètes** (manque de détails, de parties), **incertaines** (pistes, signes, alertes, qu'il faudra alors fiabiliser), puis **imprécises** (manques de précisions, ambiguës). La veille stratégique permet de prendre en compte ces différentes informations pour pouvoir les regrouper, les rendre fiables, les consolider, les valider, etc., pour une utilisation qui soit efficiente. Les informations de potentiels donnent des éléments sur les capacités d'un acteur de l'environnement lié à l'entreprise. Cela peut être intéressant au niveau de la surveillance d'un concurrent.

### 2.1.2.1 Technique de recherche d'information

#### 2.1.2.1.1 Recherche d'information

La veille stratégique inclut la notion de recherche d'information avec des méthodes qu'il est nécessaire de prendre compte. Le terme recherche d'information (RI), consiste à trouver un « objet », afin de répondre à la requête d'un utilisateur. Ce domaine concerne la représentation, le stockage, l'organisation et l'accès aux sources d'information. L'application la plus répandue de la recherche d'information est le moteur de recherche. Il est un outil permettant de localiser une information ou une ressource, soit une page web, des articles, des images, etc. dans une base de données, à l'aide d'une requête dans un langage naturel ou formel. Une requête est une demande d'information faite par un utilisateur sur la base de données (Inbenta 2014).

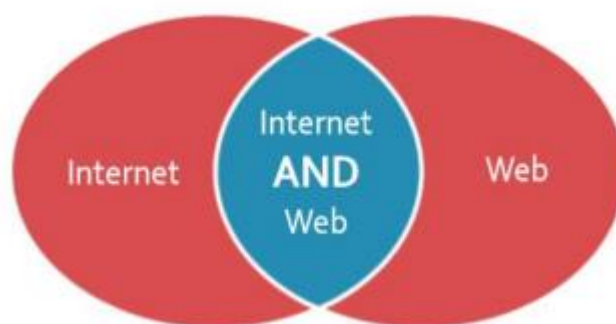
Le **langage naturel** (LN), au contraire du langage formel, est défini par des règles de grammaire et sur un vocabulaire très large. C'est un langage qui est parlé et écrit pour communiquer. Le **langage formel** (LF) obéit à une syntaxe et une sémantique qui sont définies. Il permet d'être le moins ambigu possible, concis et peu redondant. Les termes et les formulations ne peuvent être interprétés que d'une seule manière pour expliciter des informations de manière précise. Sa syntaxe rend sa compréhension difficile pour une personne non experte. L'avantage est qu'il est compris et interprété par les machines (Driss 2014). Ce langage formel peut être utilisé lors de recherches. Nous parlons d'une recherche de type « booléenne ».

Par définition, la recherche booléenne est :

*« Un type de recherche qui [...] permet de combiner des mots clés et des opérateurs (ou des modificateurs) tels que AND, NOT et OR [...] pour obtenir des résultats plus pertinents. »*  
(Oppedal 2021a)

L'**opérateur AND** permet de rechercher deux mots-clés souhaités ou plus dans un même document et qui doivent apparaître tous les deux dans chacun d'entre eux. Dans ce schéma, *Internet et Web* seront retournés dans les résultats et non pas *Internet ou Web* uniquement (Gobeil 2019).

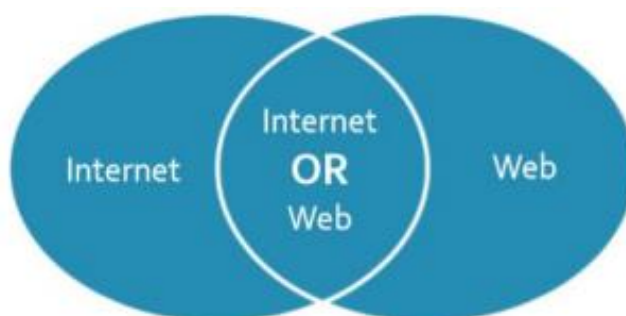
Figure 3 : Recherche booléenne avec l'opérateur AND



(Gobeil 2019, p.23)

L'opérateur **OR** permet de rechercher un des deux mots-clés souhaités ou les deux dans chacun des documents. Dans cet exemple, le terme *Internet ou Web* ressortira seul ou les deux ensembles peuvent être retournés (Gobeil 2019).

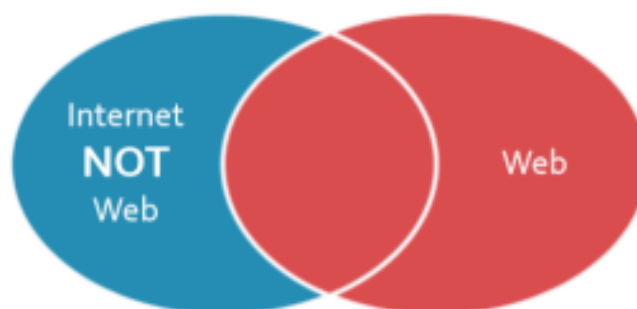
Figure 4 : Recherche booléenne avec l'opérateur OR



(Gobeil 2019, p.24)

L'opérateur **NOT** permet d'exclure le mot-clé qui suit l'opérateur. Il sera donc banni des documents recherchés. Ici, seul *Internet* sera retourné dans les résultats (Gobeil 2019).

Figure 5 : Recherche booléenne avec l'opérateur NOT



(Gobeil 2019, p.25)

Lorsque des recherches sont effectuées avec les opérateurs AND ou OR, l'ordre des termes peut être changé. *Internet AND Web* équivaut à *Web AND Internet*, ainsi que *Internet OR Web* correspond à *Web OR Internet*. Or, dans la théorie, AND est prioritaire par rapport à OR. Certains outils permettent de traiter les opérateurs dans l'ordre. Afin de contrôler l'ordre des opérateurs dans une recherche, les parenthèses seront à utiliser. Par exemple : *données AND*

(*banque OR base*). Cependant, l'opérateur NOT n'est, quant à lui, pas commutatif. En effet, *Internet NOT Web* n'équivalra pas à *Web NOT Internet* (Gobeil 2019).

Des notions supplémentaires sont utiles lorsque l'on utilise ces types d'opérateurs. Les guillemets (« ») donnent la possibilité de délimiter les mots ou les expressions. Les parenthèses (), comme précisé ci-dessus, permettent de regrouper des mots-clés et organiser la syntaxe de la requête, puis l'astérisque ( \* ) sert à représenter différentes formes d'un mot, par exemple, *réfugié\** permet de rechercher les mots *réfugié, réfugiée, réfugiés, réfugiées*, etc., le moins (-) retire des mots des résultats, par exemple *Internet -web* retournera des résultats que pour *Internet* et non *web* (Oppedal 2021a).

Il existe d'autres types d'opérateurs booléens. Nous pouvons citer **NEAR** qui permet de rendre deux mots-clés ou plusieurs à proximité l'un de l'autre, de même contexte, dans un document. Par exemple, *Internet NEAR Web*. Les deux mots-clés sont apparents dans chaque document retourné et ne sont séparés de l'un de l'autre que de quatre mots. Le nombre de mots qui séparent un mot-clé de l'autre peut être choisi. L'opérateur NEAR permet de le faire sous cette forme : **NEAR/N**, « n » représentant le nombre de mots qui les séparent. **La fréquence de mots** donne la possibilité que les résultats incluent plusieurs fois un mot-clé. Par exemple, *Internet {3,}* retournera des documents qui contiendront *Internet* trois fois (Oppedal 2021b).

Ces opérateurs sont utilisables tant sur les moteurs de recherche tels que Google, Bing, Yahoo, que sur les outils de veille. Ils comportent une même spécificité soit une recherche avancée qui aide parfois à préciser les recherches. Elle permet donc de simplifier cette tâche qui peut s'avérer complexe. La recherche Twitter comprend ces opérateurs mais intègre aussi les siens. Ils permettent des recherches de comptes, de hashtags, de personnes, etc., des éléments utiles lorsque l'on fait de la veille (Haesen 2019).

#### 2.1.2.1.2 *Système de recherche d'information*

La recherche d'information fait partie d'un système appelé un système de recherche d'information (SRI). Il permet de retourner les documents pertinents à une requête d'utilisateur à partir d'une base de documents volumineuse soit une collection, une base de données. (Nie 2016). Ce système intègre différentes notions clés à prendre en compte :

**Le document** : un document peut avoir différentes formes. Cela peut être du texte, un page Web, une image, une vidéo, etc. C'est un ensemble qui peut constituer une réponse à une requête d'un utilisateur (Nie 2016).

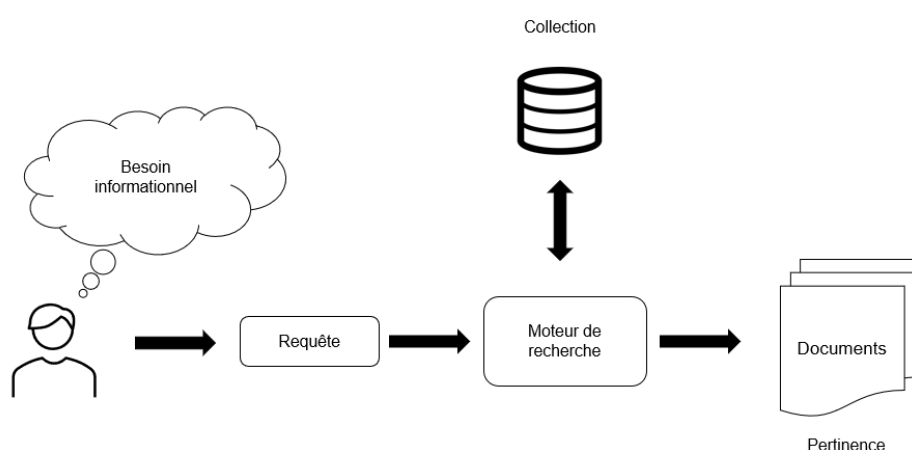
**La requête** : Elle exprime un besoin de la part de l'utilisateur. On parle ici de « besoin informationnel » (Nie 2016).

**La pertinence** : l'objectif d'un SRI est de trouver des documents pertinents par rapport à une requête. L'utilisateur doit donc trouver les informations souhaitées (Nie 2016).

La recherche d'information peut s'effectuer sur un moteur de recherche. Or, cette notion est tout aussi importante pour les outils de veille. Ceux-ci sont décrits davantage à la suite de ce travail. En effet, ces derniers incluent un système de recherche d'information puisqu'ils permettent de faire des recherches et comprendront une collection de sources donnant accès à des documents.



Figure 6 : Le modèle RI



(Adapté de Gobeil 2019, p.72 et Quiquerez, Minana 2018, p.18)

L'utilisateur a un besoin informationnel et va donc créer sa requête sur un moteur de recherche composée de mots-clés et peut-être accompagnée d'opérateurs booléens afin d'affiner sa recherche. Lorsqu'elle est lancée, le moteur de recherche va chercher les documents souhaités dans la collection. Une fois trouvés, il renvoie les documents répondants aux besoins de l'utilisateur.

### 2.1.2.2 Les types de veille

La veille stratégique désigne une surveillance large d'un environnement. Elle intègre différents types de veille. Nous pouvons en citer quelques-uns :

**La veille documentaire :** Donne la possibilité d'identifier tous les documents publiés récemment et susceptibles d'être utiles quant à une pratique (Lacourcière 2008).

**La veille technologique :** Permet de suivre les évolutions pouvant influencer l'entreprise au niveau de son métier et des technologies qu'elle utilise. Ce type de veille donne la possibilité de connaître les innovations technologiques utiles à cette dernière pour un développement continu, pour faire face à la concurrence (Rouach 2010).

**La veille concurrentielle, commerciale ou marketing :** L'entreprise surveille la concurrence actuelle ou potentielle, afin de rester informée de leurs actions et leurs décisions stratégiques. Elle peut connaître ce que font ses concurrents et les nouveaux partenariats possibles (KbCrawl [sans date]).

**La veille juridique :** Comprend la veille législative et réglementaire. En effet, elle permet de surveiller les nouvelles lois ou nouvelles réglementations, un domaine qui évolue rapidement. L'entreprise pourra anticiper tous changements de texte de loi et connaître les dispositions juridiques d'autres pays pour des échanges commerciaux sans mauvaises surprises (Sindup 2021a).

**La veille sociétale :** Consiste à connaître les évolutions de valeurs, des modes de vie, des comportements en société. Les entreprises surveillant ce domaine peuvent alors adapter leurs produits ou services aux évolutions de la société (Breillat 2013a).

**La veille géostratégique** : Permet d'identifier les enjeux relatifs à la démographie, les crises et conflits ainsi que toutes autres approches géographiques impactant un pays (Loïc Lucas [sans date]).

**La veille image (e-réputation ou médiatique)** : Sert à surveiller l'image, ce qui est dit d'une organisation sur internet, la presse, les réseaux sociaux, etc. L'entreprise à une certaine réputation découlant de l'image qui en est faite par les usagers et toutes autres parties prenantes à cette dernière. Il est possible de connaître les éléments tant positifs que négatifs reflétés par une entreprise, afin de les améliorer (Université de Rennes [sans date]).

En termes de type de veille, l'institution mandante s'oriente vers des informations provenant de la veille documentaire, technologique, juridique, médiatique et géostratégique. Les autres types de veille y sont présents mais restent très marginaux.

### 2.1.2.3 Les sources d'information en veille stratégique

Il existe deux types de sources d'information utilisables en veille stratégique ; les sources **formelles** et **informelles**. Par définition, des sources formelles sont : « [...] *[des informations] toujours inscrites sur un support qu'il soit papier, filmographique ou informatique.* » (Breillat 2007b). La première catégorie de sources représente la presse, les médias, les livres, les brevets, les banques de données, etc. Elles sont sûres et exhaustives, ont un coût relativement faible (pas pour les brevets et certaines bases de données), sont largement disponibles, et faciles d'accès (à nouveau, pas pour certaines bases de données). Cependant, les sources peuvent ne pas être à jour ou sont non pertinentes selon les besoins. C'est pourquoi il est nécessaire d'adapter sa méthode de recherche afin de trouver ce que l'on souhaite (Veille.ma 2006).

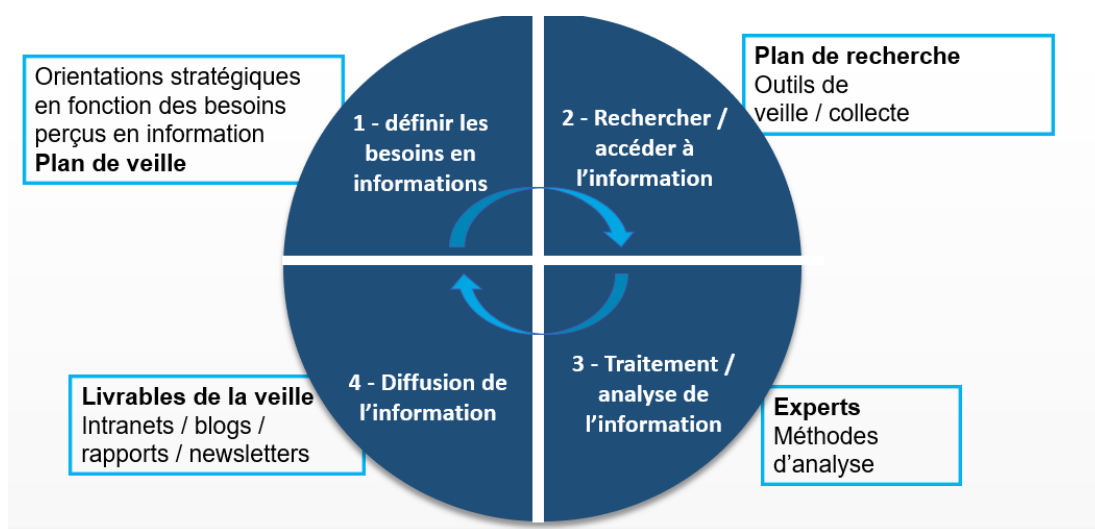
Les sources informelles demandent à l'individu de se déplacer, d'écouter, de prendre des notes, etc. Cela peut être des expositions ou des salons. Il est difficile de collecter correctement des informations dans ce genre de manifestation par manque de temps. De plus, il y a une certaine quantité d'informations à trier et collecter, ce qui complique ce travail. Or, avant de partir à une exposition ou à un salon, il serait préférable d'organiser son temps et de créer un agenda pour gérer les différentes activités et visites. Les colloques, congrès et clubs sont aussi de bonnes sources d'information. Des échanges se font et peuvent être très utiles. Créer des liens avec d'autres individus permet aussi de former un réseau personnel et professionnel. Les partenaires ou concurrents organisent eux aussi des portes ouvertes ou des communications commerciales et financières permettant d'y collecter des informations. Les réseaux personnels font aussi parties de ce type de sources. Ce sont donc plutôt des échanges oraux (Veille.ma 2006). Les informations informelles ont une valeur ajoutée supérieure qu'à celles qui sont dites formelles. En effet, selon Breillat « *les grands secrets ne sont écrits nulle part* » (Breillat 2007b).

### 2.1.2.4 Le cycle de la veille

Différentes étapes composent le travail de veille stratégique. Nous parlons de la collecte, de l'analyse et du traitement, ainsi que de la diffusion des informations. Ces étapes sont comprises dans un cycle nommé le « cycle de veille ». C'est un processus qui se répète lorsque de nouveaux besoins informationnels se présentent.

« La veille Stratégique est un processus informationnel allant de la recherche (traque) des informations jusqu'à leur interprétation et à leur utilisation pour créer une vision de l'environnement dans lequel l'entreprise veut tailler sa place. Ce processus informationnel est ouvert sur l'extérieur de l'entreprise. Il part de l'intérieur de celle-ci pour aller vers l'extérieur, puis revient à l'intérieur à l'occasion de la traque d'informations. » (Lesca 1997b, p.5)

Figure 7 : Le cycle du renseignement



(Madinier 2020a, p.4)

**Analyse des besoins** : La première étape, présentée sur cette figure 7, consiste à définir l'environnement où s'inscriront la veille (Rüfenacht 2018) et les besoins informationnels. Il est alors nécessaire de faire un bilan de l'existant (missions, domaines d'activités, etc.), des pratiques et des besoins pour identifier les veilles possibles. Suite à cette analyse, l'identification des axes d'amélioration, la traduction des problématiques en recherche d'information et la définition des priorités seront possibles. Un plan de veille peut alors être utile. Ce dernier est souvent représenté sous forme d'un tableau. C'est une représentation synthétisée des besoins et des problématiques de recherche. Ces derniers sont définis dans ce que l'on appelle les axes de veille et les sous-axes. Il y met aussi en avant les enjeux liés à ceux-ci ainsi que les types de sources dans lesquels des recherches peuvent y être effectuées. Les axes de veille représentent les domaines (problématiques) pour lesquels il est nécessaire d'effectuer la veille. Ils peuvent être subdivisés en sous-axe, au besoin, afin d'approfondir le sens de la recherche. En parallèle, les enjeux permettent de définir clairement ce que l'on veut obtenir comme résultats pour chaque problématique définie ; à quoi veut-on répondre ? Quelle information veut-on trouver ? Il peut être intéressant de se faire une idée des types de sources à utiliser quant à ces dernières. Nous parlons alors du Web, des bases de données, de la presse, etc. Les plans de veille peuvent être effectués de différentes

manières. Il est nécessaire de l'adapter selon ses besoins afin qu'ils soient compréhensibles (Madinier 2020a).

**Collecte d'information** : la deuxième étape de cette figure 7, soit la recherche ou collecte d'information, consiste à trouver des sources pertinentes pour y collecter des informations utiles pour l'institution. Un plan de veille détaillé ou un plan de recherche peut être mis en place afin de mettre en avant les sources et les ressources à utiliser lors de la collecte d'information. La première recherche effectuée est celle pour les sources existantes et utilisables pour la collecte soit, le sourcing. Après avoir sélectionné des sources, le plan de recherche peut être mis en place. Celui-ci reprend chaque axe et sous-axe, les sources sélectionnées, la personne qui fera les recherches et les ressources utilisées quant à la collecte. Ces dernières peuvent comprendre des ressources technologiques et humaines. Une liste de sources est établie par catégorie. Cela peut être des sources provenant de sites d'institution, d'association, de la presse, de base de données, et d'autres encore. Pour chacune d'entre elles est lié l'outil qui permettra d'y collecter de l'information. Dans ce projet, ces outils représentent les solutions de veille telle que Sindup. Ceux-ci sont choisis de par les sources retenues mais aussi l'organisation de la veille, leurs fonctionnalités, leurs accès ainsi que leur prix. À ce stade-ci, la collecte d'information à partir de ces sources peut être effectuée. Comme expliqué ci-dessus, les plans de veille détaillés ou les plans de recherche peuvent être créés de multiples façons. L'important est qu'il soit adapté à l'institution (Madinier 2020a).

**Traitement et analyse d'information** : le troisième point de cette figure 7 concerne les informations collectées. Il est alors nécessaire d'en valider la pertinence. Nous parlons d'analyse et de traitement des informations. Une relecture et une sélection des informations doivent être réalisées. L'analyse des informations peut être réalisée à l'aide d'outils (tableaux, matrices, etc.) ou en ayant recours à des experts. Un premier tri est effectué par rapport aux axes de veille. Il s'agit ici de voir la pertinence des informations en lien avec ces derniers. En second, il est nécessaire d'évaluer et de valider l'information par rapport à la source, en regardant si celle-ci est pertinente et fiable, puis des informations en elles-mêmes en les organisant par fiabilité, tonalité, etc. Certaines informations de sources différentes pourront alors être regroupées avec d'autres. En effet, la thématique abordée peut être semblable, voire identique. Il faut éviter tout doublon afin de pouvoir s'y retrouver facilement. Des experts externes à l'institution peuvent être engagés pour analyser les informations et notifier les résultats qui seront transmis à cette dernière (Madinier 2020a).

**Diffusion d'information** : La dernière étape de la figure 7 est la diffusion de l'information au sein même d'une organisation et à l'externe aux clients ou toutes personnes souhaitant recevoir celle-ci. Elle permet alors une prise de décisions ainsi qu'un meilleur échange des informations. La diffusion peut se faire par différents canaux ; un simple email avec les liens vers les informations ou un rapport en pièce jointe, dans un blog, via un flux RSS, permettant de recevoir du nouveau contenu automatiquement d'un site dès qu'il est publié (francoischaron 2021), un intranet et d'autres. Les livrables disponibles quant à la diffusion peuvent être des newsletters, des rapports ou encore des infographies, beaucoup plus visuelles pour y capter les principaux sujets présentés (Madinier 2020a).

Les étapes de collecte, de traitement/analyse et de diffusion de l'information peuvent être effectuées par les outils de veille. Ces éléments sont expliqués plus bas.

### 2.1.2.5 Les avantages de la veille

L'entreprise Geneva Intelligence a dressé une liste des différents avantages apportés par la veille stratégique par le biais d'une infographie. Ces derniers sont nombreux pour les entreprises qui souhaitent la développer au sein de leur organisation. La veille permet de (Geneva Intelligence 2020) :

- « *Gérer l'infobésité et s'assurer de la fiabilité de l'information* » (Geneva Intelligence 2020, p.1). La veille donne la possibilité de trouver des informations pertinentes et fiables. Elle permet aussi une meilleure compréhension des enjeux liés à l'entreprise, elle évite les fake news qui fausseraient les prises de décisions et renforce la connaissance ainsi que la maîtrise de son secteur.
- « *Appréhender les risques et les aléas* » (Geneva Intelligence 2020, p.1). Cette pratique est un bon outil pour surveiller les risques et évolutions tant internes et externes à l'entreprise et à son image (e-réputation).
- « *Adapter la stratégie et développer les activités* » (Geneva Intelligence 2020, p.1). L'adaptation stratégique et le développement des activités sont tous deux des avantages permettant d'évaluer les tendances et évolutions du marché, de saisir des opportunités, d'organiser et structurer la gestion de projets. La veille est aussi un soutien pour les décisions stratégiques.

Les entreprises ont la possibilité de réaliser plusieurs types de veille (média, e-réputation, concurrentielle, etc.), selon leurs besoins. De plus, cette pratique est davantage accessible aux petites entreprises grâce aux différents outils de veille gratuits ou peu chers proposés sur le marché. La mise en place de la veille au sein d'une entreprise peut paraître coûteuse. Mais elle aura une efficacité à ne pas négliger sur le long terme (Albert 2016).

### 2.1.3 L'organisation de la veille

La proposition d'une organisation de la veille stratégique au sein de l'institution mandante est l'une des demandes qui a été faite par cette dernière. Outre la proposition d'un outil de veille à utiliser au sein de l'institution, il sera nécessaire avant tout de trouver une méthode d'organisation de cette pratique.

L'article « *Comment organiser son système de veille stratégique* » (Guechtouli [sans date]) est une aide aux entreprises à l'organisation de leur veille stratégique. Les entreprises considèrent cette pratique comme étant indispensable à la survie et la pérennité de celles-ci. Cependant, elles ne savent pas précisément en quoi elle consiste et comment la mettre en place. La difficulté est due à la manière dont le processus est organisé : quelle structure adopter ? quels sont les acteurs ? les activités ? etc. Le cycle de la veille (présenté postérieurement) est un bon départ afin de comprendre le déroulement d'un processus de veille stratégique. Or, la mise en œuvre du système de veille reste encore floue. Dès lors, de nombreuses questions restent en suspens pour comprendre comment ce système peut être développé ou implémenté dans une entreprise (Guechtouli [sans date]).

C'est dans les années 1970 que les différents processus liés à la veille stratégique commencent à être intégrés en entreprise sous forme de « cellules de veille ». Cette dernière est constituée de veilleurs (facteur humain) travaillant le plus souvent à temps plein, et chargés de faire de la veille pour un secteur ou plusieurs de l'entreprise (Hannon 1997, cité par Guechtouli [sans date]). Cette apparition montre l'évolution de la veille, qui était le plus souvent individuelle pour devenir plus organisationnelle. Il y a alors conscience de la nécessité

---

Proposition d'un dispositif de veille stratégique au sein d'un organisme de soutien à l'économie régionale valaisanne. Quel mode d'organisation de la veille et quel outil choisir pour une structure d'une dizaine de personnes ?  
Jérôme GAY

d'effectuer de la veille de manière collaborative. Le nombre d'informations existant pour une entreprise, entre celles publiées et celles collectées via différentes sources, rend la tâche de veille compliquée pour les personnes la pratiquant (Gilad, Gilad, 1983, cité par Guechtouli [sans date]). De plus, les entreprises comprenant une seule personne chargée de collecter, traiter, analyser et diffuser les informations ont beaucoup plus de peine à convaincre la direction, le management ou entité de hiérarchie supérieure au sein de l'entreprise, d'utiliser les résultats trouvés et d'ajouter de la crédibilité, de la pertinence, de la valeur aux informations présentées (Gilad 1989, cité par Guechtouli [sans date]). La veille stratégique est une pratique commune à l'entreprise tout entière et non pas uniquement à quelques personnes (Lesca 1994c).

L'organisation de la veille stratégique au sein de l'entreprise dépendra de ses préférences et du fonctionnement de cette dernière. Dès lors, comment organiser sa veille et quelles sont les parties prenantes à celle-ci ? Deux systèmes de veille sont existants. Nous parlons d'un système de veille informel et formel.

Nous partons le plus souvent d'un système de veille informel à formel. Dans un système **formel**, l'entreprise connaît ses besoins et les parties prenantes au processus de veille. Des veilleurs sont désignés et les activités autour de cette pratique sont identifiées. Les informations sont alors centralisées. Lorsque des zones problématiques sont connues et analysées par l'entreprise, le processus de veille est alors formalisé (Pateyron 1997, cité par Guechtouli [sans date]). Le système de veille **informel** n'a aucune procédure existante mise en place. Les collaborateurs choisissent la manière d'organiser leurs activités de veille. Cette dernière est alors souvent « éparpillée » dans l'entreprise et les informations peu centralisées. Aucun lien formel n'est apparent entre les veilleurs et la stratégie de celle-ci. A ce stade, ce qui est collecté en termes d'information « informelles » est ce qui circule de manière rapide et facile (orales et rumeurs). Les deux méthodes présentées ont des avantages et des inconvénients (Guechtouli [sans date]). Cette partie est détaillée davantage dans le rapport concernant les « *Recommandations en termes d'organisation et d'animation de la veille stratégique* »<sup>3</sup>. La notion de **réseau de veille** apparaît alors aussi dans l'organisation de cette pratique. Une organisation en réseau permet de penser aux interactions entre les individus et la veille stratégique que ce soit à l'intérieur ou l'extérieur de l'entreprise (Christian 1994 cité par Guechtouli [sans date]). C'est un groupe de travail entre des personnes qui traitent de la même thématique, mais ayant chacune des compétences et des points de vue différents. Cela permet d'être complémentaire et de favoriser les échanges. Les individus prenant part à la veille stratégique et la structure choisie sont tous deux des éléments à prendre en compte. Une mauvaise structure et la délégation des activités aux mauvaises personnes peuvent être problématiques (Guechtouli [sans date]).

Afin d'appuyer ces propos, une étude de cas a été effectuée dans une entreprise (*Omega*) pour connaître l'organisation de leur veille et leur proposer des recommandations. Cette entreprise possédait différentes cellules de veille. Des entretiens semi-directifs auprès de veilleurs et de responsables liés à la veille stratégique dans l'entreprise ont été mis en place. A la suite de ceux-ci, l'observation à l'intérieur de cette dernière a permis pendant plusieurs mois de comprendre leur fonctionnement et leur organisation. Il a été identifié que l'organisation de leur système de veille était à la fois formelle et informelle. Le côté formel étant

---

<sup>3</sup> Voir annexe 11

que trop peu formalisé, il a été relevé qu'un travail de communication devait être fait. En effet, les acteurs mêmes de l'entreprise ne savaient pas avec qui obtenir ou partager de l'information. Ils ne connaissent donc pas forcément l'existence des cellules de veille ou les personnes qui y travaillaient. Les veilleurs tentaient d'apporter davantage de valeurs aux informations trouvées, mais ne trouvaient pas l'effet espéré dans l'entreprise. La création de nouveaux outils d'aide pour l'organisation de leur veille a été perçue de manière négative. Cela génère du travail en plus. En parallèle, intégrer les activités de veille dans des outils déjà peu utilisés dans l'entreprise, n'a pas été validé. Ayant une mauvaise appréciation de certains d'entre eux, leur utilisation combinée avec la veille stratégique pourrait avoir une influence péjorative (Guechtouli [sans date]).

#### **2.1.4 L'animation de la veille**

La fonction d'animation est importante à prendre en compte dans cette pratique. Des recommandations à ce sujet sont effectuées à la fin de ce travail. Animer sa veille stratégique c'est lui donner vie et une place au sein d'une organisation. Les participants se doivent de participer à cette pratique afin de l'animer. L'animation est une action dite « collective ». Dès lors, son action vise à ; motiver toutes les parties prenantes à la veille stratégique, et ce, de manière régulière pour que cela devienne une habitude ; partager des informations autour de cette pratique. Il est nécessaire de se créer un cadre propice pour l'échange ; la communication et le partage d'expériences de tout un chacun ; l'aide mutuelle pour la compréhension et la réalisation des objectifs de la veille ; évaluer les efforts fournis par chaque partie prenante, pour y faire des corrections, et s'améliorer sur le long terme (Lesca, Kriaa 2003a).

Le travail de recherche sur la fonction d'animation des auteurs Lesca et Kriaa (2003a) démontre les effets néfastes que peut avoir une mauvaise pratique de la veille au sein d'une entreprise la pratiquant. En effet, les collaborateurs ne comprennent pas forcément les objectifs de la veille. La motivation décroît petit à petit. Les tâches ne sont alors pas bien effectuées ou incomplètes (informations non pertinentes, diffusion partielle de ces dernières, etc.) et cela mène à une désorganisation de la veille. L'animation permet d'avoir un dispositif de veille qui soit efficace et résout ces problématiques. L'étude a pu mettre en avant différentes composantes qui s'articulent autour de cette dernière, afin de comprendre cet aspect d'animation au sein de la veille stratégique. Ainsi, ont été mis en évidence : (Lesca, Kriaa 2003a) :

**La motivation** : Permet aux participants, au sein d'une équipe de veille stratégique, d'intervenir davantage en les intégrant aux décisions prises pour cette pratique. Ils pourront discuter de cette thématique en donnant et justifiant leurs avis et prennent parti pour certaines décisions à prendre.

**La communication** : Au sein de toute équipe est importante pour garder un contact entre chaque membre et de favoriser les échanges et le partage d'expériences.

**La coordination** : Le travail de veille stratégique sera réparti entre les membres prenant part à cette pratique. Chacun aura une fonction définie qu'il sera nécessaire d'accomplir au travers d'objectifs définis pour ne pas retarder les autres dans leurs tâches.

**La promotion** : Ce point vise à rendre visible la veille stratégique auprès de tous les membres en y mettant en avant des règles, des méthodes et des tâches qui composent cette pratique. Cela facilitera la compréhension de la nécessité de la veille ainsi que de ses objectifs.

**Le contrôle** : Le travail de veille stratégique nécessite qu'il soit contrôlé, afin d'être certain que les tâches effectuées soient exécutées de manière efficace pour atteindre les objectifs fixés. Il n'y a pas que cet aspect qu'il est nécessaire de contrôler. Une évaluation des participants dans la réalisation de leurs tâches permet aussi de les aider si besoin. Par conséquent, ce travail est assuré.

### 2.1.5 Les outils de veille

Afin de comprendre l'étape de sélection des outils et du paramétrage test, il est utile de définir ces outils de veille et leurs actions. Les outils de veille permettent de faciliter le processus de veille stratégique au niveau de la collecte, de l'analyse et de la diffusion des informations. Les termes logiciels, plateformes ou solutions de veille sont aussi utilisés sur le marché pour les désigner. Ces outils sont très nombreux et comprennent chacun des particularités qui les différencient les uns des autres. Certains intègrent des fonctionnalités basiques et d'autres beaucoup plus pointues. Il est aussi possible qu'ils s'adaptent aux besoins des utilisateurs en proposant l'intégration de fonctionnalités sur demande.

Le premier champ couvert par un outil de veille est la collecte d'information. Les besoins en termes de veille étant définis par le veilleur, l'étape de surveillance, et donc de recherche de sources quant à la recherche d'information pertinente, peut être effectuée sur les outils. Les modules de collecte qu'ils intègrent permettent de récupérer du contenu sur différents types de flux : bases de données (gratuites ou payantes), moteurs de recherche internet, sites, blogs, forums, flux RSS, etc. Ces flux sont interrogés grâce à des requêtes faites par le veilleur. Celles-ci sont mises en place à l'aide de recherches par mots-clés et de filtres. Il est possible de mettre en place une surveillance automatique, accompagnée d'alertes régulières (par email), afin d'y collecter les informations. Face à la quantité d'informations trouvées sur le Web, les outils de veille misent sur des fonctionnalités visant à accroître la qualité des informations trouvées quitte à réduire la quantité. C'est pourquoi ils proposent des sources intégrées à l'outil en gardant la possibilité d'en ajouter (Thomas, Bonny 2008).

Les solutions techniques proposées par ces différents outils sont multiples. On préférera selon les besoins : des solutions **monopostes**, où l'utilisateur met en place sa veille sans la possibilité de partage. Elles sont souvent gratuites ou peu chères avec des fonctionnalités pour les moins basiques. Des applications **client-serveur**, permettant de travailler en réseau, peuvent être très coûteuses pour certaines puisqu'elles demandent à l'organisation d'avoir des licences d'utilisation. Enfin, selon les capacités du système d'information (SI) : sur le poste des utilisateurs, sur le serveur de l'entreprise ou à l'extérieur de cette dernière avec un hébergement externe, par exemple en ligne. La création d'outils de veille gratuits axés pour les non-professionnels ont permis aux entreprises d'avoir des informations pertinentes de manière simple et rapide pour un coût moindre. Cependant, ces outils de veille possèdent des fonctionnalités très basiques et ne permettent pas pour toutes la collaboration de cette veille. Des éditeurs de solutions ont mis en place des outils à destination de grands comptes, tels que Digimind ou Sindup. Le prix de ces derniers est beaucoup plus élevé. Ils permettent notamment la gestion multi sources, une fonctionnalité de recherche d'information simultanée, et cela, à l'aide de plusieurs langues. La gestion multi utilisateurs donne la possibilité

Proposition d'un dispositif de veille stratégique au sein d'un organisme de soutien à l'économie régionale valaisanne. Quel mode d'organisation de la veille et quel outil choisir pour une structure d'une dizaine de personnes ?  
Jérôme GAY



d'effectuer la veille de manière collaborative en mutualisant les ressources, les groupes de projets autour de cette pratique, en gérant les types de rôles, etc. (Thomas, Bonny 2008).

La deuxième étape, couverte par les outils de veille, est l'aide au traitement et à l'analyse des informations trouvées lors de la collecte. Celles-ci sont analysées de manière automatique afin d'aider le veilleur dans ce travail. C'est un gain de temps puisqu'ils proposent des pistes de lecture et un gain en intelligence avec la mise en avant de tendances ou de liens entre les différents documents pour aider à l'identification des « signaux faibles », soit des indications de l'évolution d'une situation. L'analyse des informations peut parfois être visualisée. Des graphiques d'analyse permettent une meilleure vue d'ensemble des informations, donnant la possibilité de les traiter et de les analyser rapidement (Thomas, Bonny 2008).

La dernière étape concerne la diffusion et le partage d'information. Les outils vont permettre de transmettre les résultats de la veille qu'ils soient bruts (simples alertes) ou plus spécifiques (synthèse, analyse, etc.). Les veilleurs peuvent aussi présenter leurs informations à leurs collègues pour en ressortir les avis et remarques qui pourraient y être donnés. C'est pourquoi les outils de veille peuvent intégrer des fonctionnalités de pose de commentaires, de tonalités (positif/négatif), pour une meilleure compréhension des résultats. Deux techniques de diffusion sont possibles : par courriels et par flux RSS. L'envoi peut être déclenché par les destinataires eux-mêmes (création de profils lecteur) en s'abonnant aux newsletters ou aux flux RSS, ou par l'entreprise (animation d'une communauté). La messagerie électronique est très utile pour la diffusion d'information puisque c'est un moyen simple et rapide de l'effectuer. Elle est présente quotidiennement dans la vie professionnelle et reste la préférence des utilisateurs qui peuvent alors paramétrer la réception des informations liées à la veille. Les flux RSS sont rapidement installés grâce à des outils souvent gratuits. Les solutions de veille intègrent la plupart du temps des lecteurs de flux RSS ainsi que certaines messageries, tel que Outlook. La diffusion de l'information doit aussi être disponible grâce à un système d'information tel qu'un intranet, une base de connaissances, ou un outil spécifique éventuellement proposé par l'outil de veille utilisé. Cependant, il ne doit pas être un applicatif documentaire puisqu'il travaille avant tout sur des flux et de l'information sélectionnée. Un tableau de bord ou un portail personnalisé permet de créer des catégories où les informations y sont intégrées, afin d'y être accessibles et visualisées. Des droits d'accès peuvent être mis en place permettant d'animer une communauté de « lecteurs ». Pour gagner en pertinence dans la veille qui est effectuée il est important d'apporter, en plus d'un module ad hoc de collecte d'information, un capteur humain. Il faut alors lier le processus de collecte, voire de traitement, avec celui de capitalisation humaine. Certains outils de veille donnent la possibilité aux veilleurs d'ajouter des informations souvent orales (informelles) ou des rumeurs entendues. Ils peuvent alors motiver leur intérêt et classer l'information. Ajouter des commentaires sur le travail des collaborateurs est aussi un bon moyen d'interagir avec le système pour ajouter de la valeur (Thomas, Bonny 2008).

Les outils de veille ne comportent bien évidemment pas tous les éléments décrits ci-dessus. Les fonctionnalités et options proposées par ceux-ci sont davantage expliquées dans l'analyse benchmark, le paramétrage et les deux comparatifs de solutions de veille. Ce sont des éléments comportant des aspects pratiques. Il sera plus simple de comprendre leur utilisation.

## 2.1.6 La veille dans les PME

La veille stratégique est une pratique encore peu connue par les petites entreprises. Des études dans ce sens ont été effectuées afin de sensibiliser les très petites entreprises (TPE) et les petites et moyennes entreprises (PME) de l'importance qu'elle peut leur apporter.

Afin de comprendre les études présentées ci-dessous, il est avant tout utile de définir la notion d'intelligence économique (IE). La veille stratégique fait partie de ce domaine plus large, qui se définit de la manière suivante :

*« L'intelligence économique peut être définie comme l'ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement et de distribution en vue de son exploitation, de l'information utile aux acteurs économiques. Ces diverses actions sont menées légalement avec toutes les garanties de protection nécessaires à la préservation du patrimoine de l'entreprise, dans les meilleures conditions de qualité, de délais et de coût. »*  
(Commissariat Général du Plan 1994, p.11)

Cette pratique, impactant donc directement la veille stratégique, reste connue mais peu utilisée par les entreprises. Encore une fois, face à la trop grande quantité d'information, l'intelligence économique est devenue un outil stratégique puissant pour se prémunir de tout danger et optimiser sa prise de décision.

*« Les entreprises n'ont pas forcément conscience de l'importance d'avoir besoin de la veille stratégique. Cela reste loin de leurs préoccupations. Pourtant, l'information est un domaine qui se gère, tout comme la comptabilité, par exemple. »* (Madinier 2018, citée par Mehdi 2018)

L'intelligence économique n'est que très peu présente au sein des PME. Il faut avoir une certaine expertise : les informations peuvent être difficile d'accès, trouver les bonnes informations répondant aux besoins et qui soient légales requiert également du temps ainsi que des ressources que les petites et moyennes entreprises n'ont pas forcément par manque de moyens. De plus, *« La plupart des chefs d'entreprise ignorent qu'ils font déjà de la veille stratégique. »* (Calmant 2018, cité par Mehdi 2018). En effet, surveiller les tendances et les concurrents sont là des aspects naturellement effectués en entreprise. Les dirigeants et les employés ne savent même pas qu'ils effectuent de la veille stratégique.

Les PME suisses n'ont pas le réflexe de consulter une agence d'intelligence économique. Cette pratique est encore associée à une activité secrète de mauvaise réputation où l'on doit faire appel à des privés pour « enquêter ». Cette prise de conscience de la nécessité de la veille stratégique ne doit pas uniquement se faire au niveau des PME suisses, mais aussi au niveau étatique. Pour ce faire, des agences de promotion économique ou la Fédération des entreprises romandes ainsi que l'Office de la promotion des industries et des technologies, sont là pour les soutenir (Mehdi 2018).

Le travail de Bachelor de Morina et de Racine, anciens étudiants de la Haute Ecole de gestion de Genève, pose sur les résultats découlant d'une étude menée sur les : *« Pratiques et besoins de veille dans les PME de Suisse romande »* (Morina, Racine 2014). À nouveau il est constaté que la notion « d'intelligence économique » n'est pas comprise de tous. Une grande partie des responsables interrogés lors de cette enquête ne savaient pas précisément en quoi elle consistait. Or, cela n'empêche en rien que des démarches allant dans ce sens soient effectuées. L'intérêt de la veille d'un responsable à un autre diffère. Certains étaient confiants et curieux tandis que d'autres non. Trois types de responsables ont été identifiés lors de ce

travail ; ceux qui connaissaient cette pratique et donc les enjeux et se renseignaient régulièrement sur les sujets qui les intéressaient. Certains surveillaient leur environnement, mais de manière désordonnée et peu fréquente. Ils se renseignaient davantage lorsqu'un problème surgissait et qu'il fallait le résoudre. Ils préféraient que les informations viennent d'elles-mêmes jusqu'à eux que de devoir faire des démarches. D'autres étaient dans une sorte de « déni ». Ils pensaient évoluer dans un environnement stable sans problèmes et sont davantage préoccupés par leurs tâches quotidiennes. Un changement drastique du marché relié à ces PME pourrait les mettre dans une situation difficile, voire les mener à une faillite (Morina, Racine 2014).

Des hypothèses ont été présentées afin d'expliquer ces problématiques. Les responsables de PME en Suisse romande doivent, premièrement, être convaincus de l'importance de l'intelligence économique et donc aussi de la veille pour pérenniser leurs activités. Or, la communication autour de l'IE reste minime. Il a été relevé lors de cette enquête qu'ils manquaient grandement de guides pratiques, d'une méthodologie, permettant de comprendre cette pratique, ses enjeux et ses bienfaits au sein de leur entreprise. De plus, l'intelligence économique reflète une image de marque péjorative. On l'associe souvent à de l'espionnage. C'est aussi un terme qui est peu connu par les PME. Un auteur est mis en avant quant aux discours adressés aux petites entreprises. Frion (2013) a écrit une thèse sur le faible impact des discours faits aux TPE et aux PME françaises. Il soutient que ceux-ci sont un échec. Il met en avant le manque d'intérêt ou de connaissances des PME quant à l'intelligence économique. Les discours sont davantage axés pour les grandes entreprises et les solutions proposées reflètent les pratiques de ces dernières. Elles ne sont donc pas applicables pour les petites entreprises. Les démarches à effectuer auprès d'une grande entreprise ne seront pas les mêmes que pour une petite. Il existe alors un fort décalage entre la théorie et la pratique (Morina, Racine 2014).

Lors de cette enquête, il a été analysé que seuls 36% des dirigeants interrogés savaient précisément ce qu'était l'IE et que 57% de ceux-ci disaient avoir mis en place des démarches en ce sens au sein de leur entreprise. Le pourcentage restant avouait que l'intelligence économique pourrait leur être utile ou nécessaire. Or, aucune pratique dans la gestion de leurs informations n'est externalisée, au vu des craintes liées concernant la confidentialité et la sécurité des informations due à l'image néfaste de l'IE en lien avec l'espionnage. La veille était pratiquée de manière générale par 73% des répondants de manière formalisée ou non. Ce sont les types de veille concurrentielle, technologique, sociétale et réglementaire qui sont les plus pratiquées. Les sources d'information et les outils utilisés sont majoritairement les clients, la presse, les moteurs de recherche et les newsletters (Morina, Racine 2014).

Le manque de temps est le premier facteur d'obstacle à la mise en place de processus de veille formalisé. La synthèse et la transformation des informations collectées le sont aussi. Or, il est possible de demander une aide externe. Il existe des experts capables d'analyser les informations récoltées et de leur transmettre rapidement des résultats. Cependant, la confidentialité, la sécurité des informations et le coût engendré par l'engagement d'un expert font que les dirigeants ne veulent pas de ce type de démarche. Les prestations devraient donc être de qualité et à prix abordable. Quant au manque de temps, des outils informatiques peuvent être utilisés pour alléger cette pratique. Mais encore une fois, le coût lié à ceux-ci et la rapidité d'obsolescence de certains d'entre eux dissuadent les dirigeants à le faire. Pour

pouvoir intégrer des processus formalisés concernant la gestion des informations, il est nécessaire de passer par la direction. S'il n'y a aucune volonté de leur part quant à leur mise en place, il sera difficile de faire les démarches. Les décisions seront formalisées, consignées et diffusées. Les acteurs de l'entreprise devront prendre part à cette pratique et connaître les enjeux qui y sont liés ainsi que les buts et méthodes pour y arriver (Morina, Racine 2014).

La collaboration est un atout à ne pas négliger dans les domaines de l'IE et de la veille. Certains dirigeants de PME ont conscience de son importance dans l'interprétation des résultats. Cela peut être un bénéfice d'intégrer les connaissances de chacun des collaborateurs. Des séances peuvent alors être mises en place afin d'analyser les résultats découlant de la veille. La circulation des informations au sein même de l'entreprise permettra aux collaborateurs de connaître les changements de stratégie, les décisions prises, etc. Cela peut se faire tant dans la séance que par le biais d'un rapport, d'une synthèse ou d'une newsletter interne, au vu de la taille de l'entreprise (Morina, Racine 2014).

## **3. Développement**

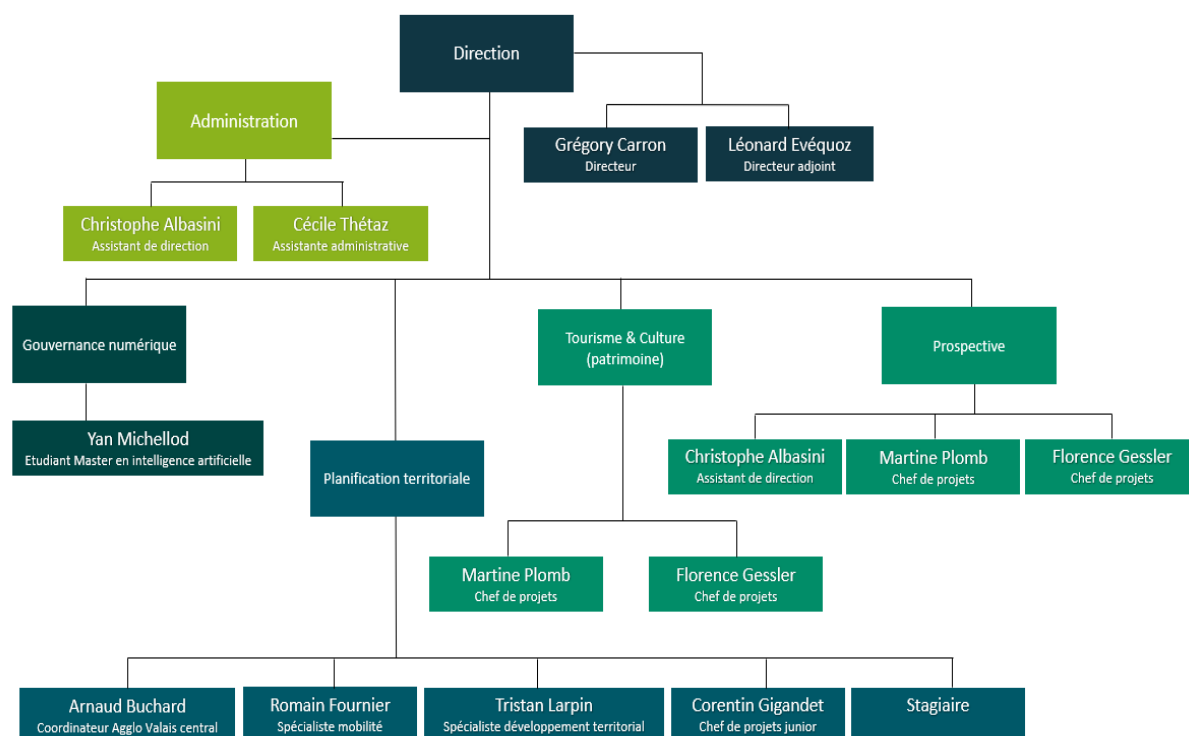
### **3.1 Méthodologie de travail**

La première étape fut de réaliser un état des lieux de ce qui était existant en termes de pratiques et d'outils quant à la veille stratégique afin de savoir ce qu'il était nécessaire de développer. Une analyse des besoins fut ensuite mise en place pour comprendre les besoins de l'institution concernant l'organisation, l'animation et les outils de veille. Ces éléments sont cruciaux pour la mise en place de ces différents points. Une identification des domaines prioritaires pour la mise en place d'un plan de veille et d'un plan de recherche a été effectuée. Ceux-ci permettent d'organiser le paramétrage de chacun des outils testés. Pour le choix des outils à paramétrer, il fut nécessaire de mettre en place une analyse benchmark des outils de veille présents sur le marché permettant d'établir une première liste d'outils pour le premier comparatif de veille. Celui-ci aura permis de trouver les trois outils de veille à tester et paramétrer. Un deuxième comparatif fut mis en place et a donné la possibilité de trouver l'outil de veille adéquat. Certes, la présence d'un outil permettant d'alléger le travail de collecte, d'analyse et de traitement, ainsi que de la diffusion des informations, ne suffit pas à mettre en place cette pratique. Il est nécessaire d'avoir une organisation et une animation afin de la rendre pérenne. Pour ce faire, des recommandations concernant ces deux thématiques ont été proposées.

#### **3.1.1 Etat des lieux**

Un état des lieux, permettant de connaître les pratiques et outils existants concernant la veille, a été mis en place. Il s'est inspiré d'un ancien questionnaire effectué lors d'un stage au sein de la même institution concernant les besoins de cette dernière et sur ce qui avait été présenté durant celui-ci, soit une méthodologie et trois outils de veille. L'équipe de l'Antenne Région Valais romand se compose de douze personnes travaillant pour différents domaines liés au développement régional du valais romand. Un organigramme a été établi selon les informations recueillies du site de l'institution et de la mandante.

Figure 8 : Organigramme de l'Antenne Région Valais romand



(Repris de Antenne Région Valais romand [sans date]c)

Les axes stratégiques sur lesquels travaille l'ARVr sont très différents les uns des autres. Cet organigramme a été élaboré afin de mettre en avant les domaines de compétences et les personnes qui y sont associées (Antenne Région Valais romand [sans date]c).

Afin d'effectuer l'état des lieux et le recueil des besoins en termes de veille stratégique pour l'ARVr, un premier questionnaire avait été rédigé et transmis à l'institution lors d'un précédent stage. Celui-ci était axé sur la mise en place d'une méthodologie de veille puisqu'aucune méthode de travail dans ce domaine n'était encore présente. Ce document a permis d'analyser la veille existante, son utilisation, sa diffusion et les personnes liées à celle-ci. Dès lors, à ce jour, seule une méthodologie de cette dernière y est présente, mais non appliquée. Un premier plan de recherche a été effectué recensant toutes les sources utilisées par l'institution jusqu'à ce jour. L'objectif est donc d'utiliser cette méthodologie pour paramétrer les outils de veille et créer une animation et une organisation de celle-ci qui soit efficace.

La veille au sein de l'ARVr est réalisée pour tous les domaines. Cependant, deux axes principaux, les plus conséquents, ont été présélectionnés dans le but de paramétrer les outils. Ainsi, ce sont la « planification territoriale » et la « gouvernance numérique ». Un grand nombre d'informations y sont traitées et diffusées. De manière générale, la veille s'organise de la manière suivante : le travail de veille est effectué par la chargée de communication. Elle y investit trente minutes à une heure de son temps chaque matin. Quant à ses collègues, chacun d'entre eux s'informe des actualités pour leurs domaines sur des sources où ils ont l'habitude de collecter de l'information. À noter que la notion de veille n'était pas vraiment connue avant d'effectuer le stage. Elle a dû être expliquée. Chaque collaborateur a une liste de sources qu'il utilise fréquemment, voire quotidiennement, afin de se tenir informé. Cette

collecte représente moins de trente minutes durant une journée. Lorsque des informations intéressantes apparaissent, la diffusion se fait à l'interne par oral pour tenir informés ses collègues et/ou à l'externe par le biais d'une newsletter. Lorsque des informations sont collectées et sont utiles à diffuser, les collaborateurs de l'ARVr les partagent à la personne chargée de la communication. Elle les intègre à une newsletter qui sera diffusée aux abonnés. Celle-ci sera aussi disponible sur le site internet de l'institution puisqu'elle y est archivée. La diffusion de cette dernière est exécutée trimestriellement par le biais d'un logiciel, Mailpro, qui permet de créer des newsletters et de les diffuser directement. En effet, il comporte une base de données contenant les adresses mail des abonnés. L'envoi est donc automatique et des statistiques y sont disponibles afin de connaître le nombre d'envois, le nombre d'inscrits à la newsletter et d'autres indicateurs (Mailpro 2021). Actuellement, la diffusion d'information par ce livrable est mise de côté dû à une phase de réflexion et de restructuration de la communication au sein de l'ARVr qui touche aussi directement la veille stratégique.

Un contrat avec l'outil Sindup a été conclu début février 2021 sur une durée d'une année, afin qu'il soit testé lors de ce travail de Bachelor. Durant les cours de « *Veille stratégique 2* » donnés à la Haute Ecole de Gestion à Genève par Madame Madinier Hélène et son assistante Madame Claire Wullemin, différents outils de veille avaient été présentés, l'occasion de pouvoir proposer quelques outils à l'institution dans l'objectif de se projeter sur une implémentation à long terme de leur veille. L'outil Sindup est actuellement utilisé à des fins de formation. Comme expliqué plus haut, celle-ci fait partie du contrat avec l'entreprise française. Afin de pouvoir utiliser l'outil, il est nécessaire d'en connaître l'utilisation et les fonctionnalités présentes. Il sera plus facile de le paramétrer selon les attentes du mandant.

### **3.1.2 Recueil des besoins**

La veille stratégique fait partie intégrante de l'institution. Le besoin d'information pour la prise de décisions est une nécessité pour les communes et les acteurs régionaux du Valais romand. La structuration de cette dernière de manière plus performante est due à une volonté d'élargir ses compétences dans ce domaine pour offrir davantage d'informations pertinentes de manière plus efficace et plus rapide. La centralisation des informations sur un seul et même outil est aussi un besoin important. En effet, elles ne sont stockées à aucun endroit. Ces dernières sont regroupées uniquement par le biais des newsletters. Il n'y a donc pas de vraie centralisation des informations. De plus, cela permettra de décharger tous les collaborateurs, pour une collecte, une analyse et une diffusion fluide et simplifiée.

Un premier questionnaire avait été établi afin de connaître les besoins en veille stratégique de l'institution. De manière globale, cette dernière nécessitait une méthode de travail et une planification basique de celle-ci. Ce fut alors une première tâche qui fut effectuée lors d'un stage. Cette méthodologie n'a pas pu être encore utilisée. C'est la raison pour laquelle elle sera mise en place lors de ce travail de Bachelor. Dans un deuxième temps, la demande d'un outil capable de collecter, traiter/analyser et diffuser de l'information fut exprimée. Seuls les outils présentés lors des cours de Madame Madinier Hélène avaient été proposés. Pour ce travail de Bachelor, il est demandé de comparer des outils de veille entre eux, en les paramétrant, afin de connaître celui qui correspondrait davantage à leurs besoins. Pour compléter ce travail, une recommandation d'animation et d'organisation de la veille, en lien avec l'outil, sera proposée. Suite à ce travail, l'ARVr possédera des moyens concrets

permettant de continuer la mise en place et le développement de la veille au sein de l'institution.

### 3.1.2.1 Besoins en termes d'animation et d'organisation de la veille

Afin de proposer un mode d'animation et d'organisation de la veille stratégique, un questionnaire, établi avec le logiciel Word, a été transmis à l'institution mandante<sup>4</sup>. Ce dernier a été séparé en deux parties distinctes : l'organisation, qui comprend des questions pour connaître le nombre de personnes qui prendront part à cette pratique, les rôles qui y seront intégrés et la fréquence de diffusion ainsi que l'outil qui le fera. Il est ressorti de cette analyse que seule une personne sera chargée de la veille, la même qu'actuellement, soit la chargée de communication. Elle aura alors le rôle de veilleur (collecte, analyse et diffusion de l'information). Les décideurs seront d'une part la direction qui prendra part aux changements à apporter dans les étapes de la veille, et de l'autre, les destinataires de cette veille qui grâce à ses résultats, pourront améliorer leurs prises de décisions stratégiques. Comme précisé ci-dessus, un outil de diffusion de newsletters, Mailpro, est actuellement utilisé par l'institution mandante. Elle souhaite garder cet outil et le compléter avec l'outil de veille qui sera choisi. La fréquence de diffusion du livrable sera d'une à deux fois par mois, lorsque des informations intéressantes à partager à ses clients apparaîtront.

Les questions concernant l'animation de la veille, deuxième partie de ce questionnaire, comprennent des aspects « d'animation », comme le nom l'indique. Il est nécessaire de connaître la ou les personnes qui se chargeront d'animer la veille lors des réunions, sa fréquence, sa forme et les sujets qui y seront traités, afin de faire des recommandations adaptées. Suite à ce questionnaire, l'analyse qui en découle est la suivante : la personne chargée de la veille s'occupera seule d'animer la veille stratégique. Différentes réunions en vidéoconférence seront réalisées toutes les deux ou trois semaines, suivant l'importance des sujets à traiter. Ces dernières dureront environ une heure et aborderont différentes thématiques concernant la pertinence des sujets relevés, les statistiques de diffusions, les points d'amélioration, etc. Sur le long terme, certains éléments risquent bien évidemment d'évoluer au vu des recommandations qui seront faites.

### 3.1.2.2 Besoins en termes d'outils

Pour connaître les besoins en termes d'outils<sup>5</sup>, une recherche documentaire a été réalisée pour mettre sur pieds un tableau reprenant les fonctionnalités des plus basiques au plus spécifiques. Ce dernier a permis de savoir lesquelles d'entre-elles étaient souhaitées, afin de faire la toute première comparaison d'outils de veille. Celui-ci a été découpé en plusieurs parties distinctes :

**Fonctionnalités générales** : Ce premier tableau reprend les fonctionnalités retrouvées chez à peu près toutes les solutions de veille. L'institution souhaite un outil de veille accessible en ligne, collaboratif, intégrant des rôles d'administrateur, de veilleur, de contributeur et de lecteur. Ces derniers sont définis dans le questionnaire en lui-même. La langue d'utilisation de l'outil est en français et il est important qu'il y ait un service client pour le suivi et l'aide pour le

---

<sup>4</sup> Voir annexe 1

<sup>5</sup> Voir annexe 2



paramétrage, l'utilisation de certaines fonctionnalités et toutes autres questions liées à celui-ci.

**Collecte de l'information** : Les solutions de veille doivent intégrer des outils de collecte qui sont les flux RSS, les réseaux sociaux, le Web, les documents internes et externes à l'institution, ainsi que les actualités. Sont attendus de ces dernières, des filtres pour la recherche avec la possibilité d'effectuer de la recherche avancée et de pouvoir organiser sa veille grâce à des dossiers de collecte. En parallèle, une collecte automatique est aussi un point important puisqu'elle simplifie grandement cette démarche plus ou moins longue si elle est effectuée manuellement. Les sources souhaitées doivent provenir du Web, de l'entreprise en elle-même et de la solution de veille qui sera choisie. Toute cette étape de collecte pourra être faite avec différentes langues soit en français, en anglais et en allemand. En effet, pour certains axes de veille de l'institution il est intéressant de connaître ce qui est mis en place par les cantons voisins, parfois alémaniques ou externe à la Suisse, d'où l'utilisation de l'anglais. Cette langue est aussi utile pour des domaines très techniques comme que pour l'axe de veille « *Cyberadministration* » qui intègre l'intelligence artificielle. Des mots-clés anglais permettent alors de trouver des résultats plus pertinents et permettent d'élargir le nombre de résultats.

**Analyse de l'information** : Les fonctionnalités attendues pour cette partie de la veille stratégique sont : les surveillances, des filtres de traitement des informations et des outils de visualisation de l'information et de statistiques.

**Diffusion de l'information** : Les livrables attendus des solutions de veille restent premièrement la newsletter, utilisée actuellement par l'institution, même s'il y a de fortes chances qu'elle soit remplacée en partie par un tableau de bord. Les rapports pourraient être utilisés à l'avenir. Certains outils donnent la possibilité d'avoir accès à des statistiques quant aux nombres de diffusions du livrable, le nombre d'abonnés, le temps de lecture, etc., tous des éléments importants à prendre en compte puisqu'ils sont liés à l'impact qu'aura la veille auprès de ses clients permettant des améliorations continues.

**Contrainte de prix de l'outil** : Il devrait offrir un bon rapport qualité-prix, voire le moins coûteux possible. Cela dépendra des fonctionnalités offertes par rapport aux besoins et de l'utilisation effective qu'il en sera faite.

### **3.1.2.3 Identification des domaines prioritaires pour la veille (domaines stratégiques)**

La détermination des domaines clés est nécessaire pour pouvoir créer un plan de veille et de recherche correspondant et d'y paramétrer les outils. Pour ce faire, après discussion avec le mandant, ont été repris les grands axes principaux présents dans l'institution. Après identification, deux axes ont été retenus pour ce travail. Ce sont la planification territoriale et la gouvernance numérique.

La planification territoriale représente notamment les projets d'agglomération et de mobilité. Ces éléments se basent non seulement sur des projets, mais aussi sur des mesures qui y sont appliquées, sur les besoins des communes, sur l'organisation du territoire (LAT) ; et d'autres éléments. Ce sont des aspects dits stratégiques et de planification. L'institution soutien les communes dans leurs planifications et coordonne les différents projets régionaux (Antenne Région Valais romand [sans date]d).

La gouvernance numérique regroupe l'intelligence décisionnelle, la cyberadministration et une interface mise en place par l'ARVr. Ce domaine représente un soutien aux communes qui souhaitent moderniser leur administration pour une exécution efficace de leurs tâches et une aide à la prise de décision par le biais de l'intelligence artificielle. Cette dernière permet de mettre en valeur les informations existantes, afin de prendre des décisions opérationnelles (Antenne Région Valais romand [sans date]e).

Une interface, nommée SMARTER, a été mise en place en parallèle. C'est un outil d'aide à la décision pour les communes. Il permettra dans un deuxième temps à la population d'avoir accès aux stratégies et mesures concrètes de planification qui ont été validées par les autorités. Ce sont jusque-là des informations papier et difficiles d'accès. Il donnera la possibilité notamment d'échanger les expériences et les documents/études entre les communes (Antenne Région Valais romand [sans date]f).

### **3.1.3 Benchmark des outils de veille pour des structures comparables**

Dans ce travail de Bachelor, l'analyse benchmark<sup>6</sup> est utile pour définir les solutions de veille existantes sur le marché et dresser une première liste d'outils correspondants à une structure telle que l'ARVr. Chacun outil est analysé au regard des fonctionnalités et des attentes du mandant en termes d'outil de veille. Cette analyse est suivie d'un tout premier comparatif basé selon des critères prédéfinis afin de passer au paramétrage test. Tous ces aspects seront expliqués en détail plus loin dans le point 3.1.3.3 de ce travail. Pour rappel, Sindup est un premier outil de veille qui a été sélectionné par l'institution elle-même. Il figurera donc automatiquement dans les résultats et la phase de paramétrage.

#### **3.1.3.1 Recherches et sélection des outils de veille**

Les outils de veille sont très nombreux sur le marché. Dès lors, lequel choisir afin de faire de la veille en entreprise et selon quels critères ? En premier lieu, les outils présentés lors des cours de veille de Madame Madinier sont ressortis pour une première recherche dans la littérature déjà existante à ce sujet. En complément, une recherche internet très générale a été effectuée afin de connaître au premier abord les solutions de veille proposées. De nombreux sites mettent en avant les meilleures solutions de veille à utiliser selon différents domaines d'expertises (veille média, e-réputation, sociale, etc.). La participation à un webinar de l'association Swissintel en collaboration avec Geneva Intelligence, a permis aussi d'en découvrir d'autres. Cette dernière a donné la possibilité de trouver une analyse benchmark effectuée par Geneva Intelligence qui, là aussi, mettait en avant des outils de veille choisis selon certains critères. Ce benchmark était une aide aux entreprises pour savoir comment choisir leur solution de veille. Les solutions comportent des fonctionnalités des plus basiques à celles plus spécifiques. Les résultats généraux ont donné une première liste d'outils non exhaustive.

Cependant, seuls les outils pouvant être utilisés pour des structures telles que l'institution mandante doivent ressortir de cette première analyse. Or, la liste était encore trop longue. En effet, les outils qui ont été trouvés peuvent être utilisés par de petites entreprises. Il a été décidé d'ajouter des critères de présélections afin de garder ceux qui sont les plus pertinents pour ce premier comparatif qui suivra cette étape. Les critères qui ont été choisis se basent en partie sur l'analyse des besoins effectuée pour les fonctionnalités des outils. Pour ce faire,

---

<sup>6</sup> Voir annexe 3

l'outil doit respecter la contrainte de prix fixée. Le type de veille demandé est la veille stratégique puisque c'est ce que fait actuellement l'institution mandante. De plus, il doit être utilisable en ligne et non à télécharger sur PC. Les fonctionnalités et autres options proposées par l'outil doivent y être intégrées afin de pouvoir faire de la veille qui soit à ce stade efficace et modulable. Pour finir, il doit être collaboratif au sens le plus large. Ce critère se définira davantage dans la suite de ce travail.

### 3.1.3.2 Recueil des informations concernant les outils de veille

Après analyse des outils de veille, il a été décidé de sélectionner une dizaine d'entre eux selon les critères définis plus haut. Sélection faite, un premier comparatif a pu être réalisé. Comme précisé précédemment, Sindup est un outil de veille présélectionné. Il fait donc automatiquement partie des résultats. La sélection d'outils a été réalisée à l'aide d'un comparatif d'outils de veille créée par le Portail de l'IE (2017) et d'autres articles à ce sujet. Ainsi, voici ceux retenus dans un premier temps :

Figure 9: Benchmark des solutions de veille



(Gay 2021)

Ces outils permettent tous de manière générale de faire de la collecte, de l'analyse et traitement, ainsi que de la diffusion d'information. Ce qui les différencie, ce sont les fonctionnalités qui y sont intégrées et proposées. Si nous prenons Inoreader Pro, les outils proposés seront beaucoup moins poussés que ceux de Sindup. Tous les deux permettent de faire de la veille mais de manière parfois différente. C'est pour cela qu'un comparatif de ces outils s'impose, afin de cerner lesquels d'entre eux correspondront le plus aux besoins de l'institution pour effectuer le paramétrage. À noter que les prix n'étaient parfois pas disponibles sur les sites

des entreprises proposant les solutions de veille. Ce sont souvent des panels de prix auxquels les outils sont affiliés. Un point non négligeable à relever est que les outils de veille ont la possibilité d'ajouter des fonctionnalités supplémentaires pour les rendre plus performants. Cependant, le prix aura tendance à augmenter.

### **3.1.3.3 Comparaison des outils de veille pour la phase de test**

#### *3.1.3.3.1 Elaboration d'une matrice de décision*

Les dix outils de veille présentés ci-dessus sont à nouveau comparés entre eux. Pour ce faire, une matrice de décision soit un tableau de pondération<sup>7</sup>, a été mis en place afin de choisir les trois outils qui seront paramétrés pour la suite. Cette matrice s'est appuyée sur le travail de Bachelor « *Mise en place d'un système de veille pour le Centre BD de Lausanne* » de Joëlle Rüfenacht en 2018, traitant de la même thématique. Les critères choisis pour élaborer ce tableau sont ceux qui ont été mis en avant lors de l'analyse des besoins en termes de fonctionnalités des outils de veille. Pour chaque fonctionnalité, une pondération (pondération A) doit être indiquée afin de leur attribuer un poids. Il a été choisi d'attribuer :

- 1 pour une fonctionnalité souhaitable
- 2 pour celle qui est recommandée
- 3 fonctionnalité très importante, voire, obligatoire

Afin d'effectuer le poids total de chacune des fonctionnalités proposées par chaque outil, une pondération (pondération B) doit, là aussi, être choisie. Pour ce faire, il a été décidé d'attribuer :

- 0 pour une fonctionnalité non trouvée ou absente
- 1 pour celle présente

Ces deux pondérations établies vont permettre d'effectuer un calcul afin de connaître ce poids total. Il suffit alors de multiplier la pondération A et la pondération B pour connaître le résultat. La dernière étape est de faire la somme du poids de chacune des fonctionnalités de l'outil pour connaître le poids de ce dernier. En effet, c'est ce qui sera pris en compte pour connaître les outils correspondant le plus aux besoins de l'institution mandante. Les outils qui ressortiront des résultats devront en tout premier lieu être validés par l'institution. Le choix des outils pour le paramétrage lui revient. Pour lui faciliter le travail, un petit guide<sup>8</sup> a été mis sur place pour décrire l'objectif de la matrice, les critères utilisés et les résultats. Il intègre aussi une partie de recommandations des outils à paramétrer.

Le travail de recherche pour le remplissage de la matrice a été une tâche plus ou moins complexe. Les fonctionnalités utilisées en tant que critères de sélection étant assez pointues, il était difficile de trouver le logiciel parfait. Non pas que les outils n'avaient pas forcément la fonctionnalité souhaitée, mais la dénomination n'était pas identique, ou certains sites proposant les outils de veille ne mettaient pas tous en avant les fonctionnalités utilisables au sein de leurs outils. C'est pourquoi il a été nécessaire de valider cette matrice par la conseillère avant l'envoi à l'institution mandante.

---

<sup>7</sup> Voir annexe 3

<sup>8</sup> Voir annexe 3

### 3.1.3.3.2 Analyse des résultats

Sindup est le premier outil de veille qui est ressorti de ce comparatif. Même s'il est présélectionné pour le paramétrage, il est intéressant de voir qu'il intègre toutes les fonctionnalités souhaitées par l'institution. Deux autres outils ressortent de cette analyse ; il s'agit de Ask'n'Read de la société QWAM et Mytwip de la société Coexel. Le poids de chacun de ces outils est très proche de Sindup. La différence est due à une fonctionnalité près. Elles sont presque identiques mais leur utilisation diffère d'une solution à une autre. Ces éléments seront mis en avant lors du paramétrage puisque cette étape permettra d'analyser les différences d'usage de chacune d'entre elles.

L'outil de veille **Sindup** permet de faire de la veille stratégique et de l'e-réputation pour tous types d'entreprises. Sa structure permet d'organiser sa veille selon ses besoins grâce à des dossiers de veille et des bouquets de sources permettant d'intégrer les siennes, d'effectuer des recherches simples ou avancées pour une collecte manuelle ou automatique à l'aide de filtres et sur plusieurs langues, de traiter et analyser les informations en utilisant des statistiques et des données qui y sont liées et de diffuser les sujets retenus par différents livrables. Les fonctionnalités sont multiples, l'outil est collaboratif et en français tout comme ses concurrents (Sindup 2021b).

**Ask'n'Read** est une solution de veille qui est proposée par l'entreprise QWAM. Cette dernière accompagne les organisations de tous les secteurs d'activités, afin de valoriser leurs informations internes et externes pour une meilleure analyse. Tout comme Sindup, il permet d'organiser sa veille grâce à des dossiers de collecte, il intègre la recherche avancée en plusieurs langues, des bouquets de sources internes à l'outil avec la possibilité d'ajouter celles de l'entreprise utilisant l'outil, etc. Ce qui le différencie de Sindup est la création de rapport permettant une diffusion des informations. Il s'agit d'un élément non existant ou non trouvé lors de l'analyse des outils. Des données de visualisation et de statistiques sont aussi disponibles (QWAM Content Intelligence 2020a).

Coexel propose un outil de veille stratégique nommé **Mytwip**. Comme ses concurrents, il permet la collecte automatique et manuelle en plusieurs langues. Des dossiers de collecte quant à l'organisation des informations sont réalisables et des sources peuvent être intégrées à l'outil. Les recherches simples et avancées pour une collecte automatique ou manuelle peuvent s'effectuer sur plusieurs langues. La différence par rapport à Sindup et Ask'n'Read est la définition des rôles (administrateur, veilleur, contributeur, lecteur) qui n'est pas mise en avant dans la description de l'outil (Coexel 2017).

Malgré les résultats présentés ci-dessus, une recommandation d'un outil en particulier à paramétrer a été ajoutée à cette analyse. Il semblait important de proposer l'utilisation d'**Inoreader Pro**, un outil ne correspondant pas à tous les critères fixés mais qui est très populaire et reconnu dans la communauté de veilleur. Même si les fonctionnalités souhaitées sont parfois limitées ou inexistantes, cet outil peu coûteux permet de faire une veille de qualité. Il est intéressant de pouvoir le comparer avec des outils plus spécifiques que sont Sindup et Ask'n'Read. Inoreader Pro intègre dans sa solution une surveillance par mots-clés, une collecte automatique en plusieurs langues, la création de newsletters, comporte des dossiers de collecte, etc. Les types de rôles, les outils statistiques, la création de rapport et la visualisation des données de diffusion sont des fonctionnalités qui n'existent pas ou qui n'ont

pas été trouvées lors de la recherche. Malgré le fait que cet outil propose de travailler de manière collaborative (partage d'information des différents dossiers et du tableau de bord par email avec d'autres personnes), il ne permet pas de travailler à plusieurs sur la même plateforme ou de créer des comptes multiples. La version Teams d'Inoreader Pro permet de collaborer entre utilisateurs (Inoreader 2021a). Cependant, elle est payante (29.99€/mois pour trois utilisateurs) et les fonctionnalités restent tout de même moins efficaces que ses concurrents.

#### 3.1.3.3 Choix des outils

Un rapport d'analyse<sup>9</sup> a été envoyé à l'institution mandante afin d'expliquer les différents points de comparaison et les résultats en découlant. Un délai de validation des outils présentés ci-dessus leur a été accordé. En effet, même si certains outils se démarquent par rapport aux autres et malgré les recommandations faites, c'est à l'institution de décider quels outils l'intéresse avant de passer à l'étape de paramétrage. Ces derniers ayant été validés, des accès ont été demandés auprès de la Haute école de gestion de Genève pour Inoreader Pro et un courriel fut envoyé à la société QWAM afin d'obtenir un accès gratuit pendant un mois voire moins. N'ayant aucune réponse de leur part, il fut nécessaire d'appeler l'entreprise parisienne. Un test gratuit de quinze jours a été accordé quant au paramétrage de l'outil.

### 3.1.4 Méthodologie de veille

Un premier travail autour de la veille stratégique avait été effectué lors du stage précédent dans la même institution mandante. Aucune méthodologie de travail autour de cette pratique n'avait été mise en place. Ce fut alors l'occasion d'expliquer en quoi consiste le cycle de la veille, comprenant le plan de veille et le plan de recherche, éléments importants et intéressants à utiliser pour effectuer son travail dans ce domaine. Ces deux documents vont permettre d'axer la collecte d'information sur des domaines qui ont été prédéfinis.

#### 3.1.4.1 Plan de veille

Pour rappel, le plan de veille retranscrit de manière condensée les objectifs de la veille. Pour ce travail le plan de veille<sup>10</sup> a été proposé sous forme d'un tableau. Ce document est utilisé dans la phase de définition des besoins du cycle de la veille. Le tableau comporte une colonne axes ainsi que des sous-axes facultatifs ; les enjeux et les types de sources qui pourraient être utilisées pour effectuer la recherche. Ce travail de mise en place a été réalisé en amont avec l'entreprise mandante. Le plan de veille permet ainsi d'axer les recherches sur des informations précises et d'organiser l'outil de veille selon ceux-ci. Les axes identifiés et prioritaires sont les suivants :

- La planification territoriale
- La gouvernance numérique

Dès lors, chacun de ces axes comprend des sous-axes, des enjeux et les types de sources qui pourraient être utilisés. Le plan de veille peut être modifié et alimenté au fur et à mesure par d'autres axes de veille, de nouveaux enjeux, etc.

---

<sup>9</sup> Voir annexe 3

<sup>10</sup> Voir annexe 4

### **3.1.4.2 Plan de recherche**

Le plan de recherche<sup>11</sup> est utilisé dans la phase de collecte d'information du cycle de la veille. Il permet de connaître les sources et outils qui seront utilisés lors de la collecte. Il a été mis en place sous forme d'un tableau reprenant les axes de veille, les sous-axes, ainsi que les sources qui seront utilisées pour effectuer les diverses recherches d'information. Un travail de recherche de sources a donc été effectué. À la suite du stage, un tableau Excel a été mis en place par la chargée de la veille. Il y reprend les sources par thématiques qu'elle et ses collègues ont l'habitude d'utiliser. Ce fut un bon point de départ pour effectuer le plan de recherche. Des sources externes à l'institution ont été rassemblées pour les rajouter à ce tableau. Il est intéressant pour l'entreprise d'élargir ses bouquets de sources permettant peut-être de découvrir d'autres informations pertinentes. Le plan de recherche définit aussi les responsabilités des personnes effectuant les recherches et les outils qui seront utilisés dans ce sens soit, pour ce travail, les trois outils de veille choisis pour le paramétrage. À nouveau, ce dernier a été validé par l'institution avant de passer à l'étape suivante de ce projet.

Les types de sources les plus représentées pour chacun des axes ; pour rappel, la planification territoriale et la gouvernance numérique ; sont les suivantes :

- Des sites d'association
- Des sites institutionnels
- La presse, sites d'actualité
- Des réseaux sociaux (Twitter ou Facebook)
- Des bases de données

Le plan de recherche, tout comme le plan de veille, peut être réajusté s'il s'avère nécessaire. En effet, il peut être constaté que certaines sources ne ramènent pas assez d'informations actuelles et à jour. Elles ne permettent donc pas de faire une collecte efficace. Elles peuvent être supprimées et remplacées par d'autres.

### **3.1.5 Paramétrage test des outils retenus**

#### **3.1.5.1 Formation aux outils pour le paramétrage**

Pour pouvoir prendre en main de manière efficace les différents outils de veille à tester, il est important d'être formé. Concernant l'outil Sindup, il était conclu dans le contrat passé avec l'institution mandante de fournir une formation à l'utilisation de leur outil. Trois cours de deux heures environ ont été donnés pour chaque étape de la veille. De plus, lors du paramétrage, si des questions subsistaient, la société Netprestation était assez réactive et répondait rapidement aux questions posées. Elle met aussi à disposition une interface dédiée à différents guides pour l'utilisation de certaines fonctionnalités. Quant aux autres outils de veille paramétrés, aucune formation n'a été faite. Une démonstration de l'outil Ask'n'Read fut effectuée afin de comprendre le fonctionnement général. Puis, la prise en main a été faite de manière individuelle. S'il y avait besoin de complément, une personne de contact avait été assignée pour répondre aux besoins. La version gratuite d'Inoreader avait été testée lors d'anciens cours de veille. Inoreader Pro, malgré les fonctionnalités en plus, est facile à prendre en main. Cependant, si des questions subsistaient, la conseillère pour ce travail de Bachelor,

---

<sup>11</sup> Voir annexe 5

Madame Haesen, ainsi que Monsieur Thomas Pasche, étaient là pour y répondre. Le blog « outils froids » a permis d'aider à effectuer les différentes tâches sur Inoreader Pro. Généralement, la prise en main de chaque outil fut plus ou moins longue. Sindup fut déjà utilisé pour d'autres travaux liés à la veille. Cependant, lors de ce travail, des fonctionnalités n'avaient encore jamais été utilisées et testées. Un gros travail de paramétrage a dû être fait pour Ask'n'Read, un outil assez complexe et jamais utilisé auparavant. Or, ce fut moins le cas pour Inoreader Pro puisque les fonctionnalités sont moins nombreuses sur celui-ci.

### 3.1.5.2 Paramétrage

Le paramétrage des outils de veille a permis de connaître quel outil se rapproche le plus aux besoins de l'institution mandante. Avant d'entamer le travail de paramétrage, un document reprenant les axes du plan de veille a été mis en place afin de définir les termes à utiliser pour les différentes requêtes et cela en français, en anglais et en allemand<sup>12</sup>. Ce document a été corrigé et validé par l'institution mandante. Ce document est d'intérêt, puisqu'il permet d'analyser sur chacun des outils quels mots-clés peuvent être testés ou non et lesquels retournent des résultats pertinents. Ces éléments seront présentés dans la prochaine analyse comparative des trois outils de veille paramétrés. La phase de paramétrage s'est effectuée sur trois semaines soit une par outil. Cela donnait la possibilité de tester l'entièreté des fonctionnalités proposées et d'effectuer les différentes étapes de la veille stratégique. Le paramétrage permet d'une part de tester chacun des outils afin de savoir lequel correspondrait aux besoins, mais aussi la mise en place d'un exemple, soit partiel mais concret, de l'utilisation qu'il peut en être fait pour une prise en main plus facilitée pour l'institution mandante. La mise en place d'un dispositif de veille est un travail coûteux en temps. Une grande partie de celui-ci sera à effectuer à la suite de ce travail de Bachelor d'où l'importance de créer un guide d'utilisation et des recommandations quant à l'organisation et l'animation de la veille stratégique.

Lors de la première phase du paramétrage sur les différents outils de veille, les divers dossiers de collecte repris du plan de veille, ont été mis en place ainsi que les sources découlant du plan de recherche. Afin de réaliser l'étape de **collecte**, des requêtes ont été créées pour pouvoir les tester sur les différentes solutions de veille et y collecter les informations souhaitées. Cette étape s'est effectuée sur les sources proposées par les outils de veille, sur les sources internes à l'institution, sur le web et les réseaux sociaux. Chacun des termes de recherche et des sources du plan de recherche ont été testés afin de voir concrètement lesquels pouvaient être utilisés ou non et lesquels retournaient des informations pertinentes.

L'étape de **traitement et d'analyse** des informations collectées a été la prochaine démarche. Les informations liées aux enjeux du plan de veille et d'actualité ont été sélectionnées. Les différentes options proposées par chaque outil ont permis de rendre cette étape moins pénible si elle avait été faite manuellement. Sindup fut le premier outil à être paramétré. De ce travail, un tableau de pertinence des informations a été créé. Ce dernier permet de savoir grâce à un système de pondération si les éléments trouvés et gardés par le traitement et l'analyse correspondaient réellement aux besoins de l'institution. Cette petite analyse a permis de traiter et rediriger la collecte des informations pertinentes sur les différents outils de veille testés. Une

---

<sup>12</sup> Voir annexe 6



trentaine d'informations, quinze par axes, ont été listées. La chargée de la veille évaluait alors chacune d'entre elles de la manière suivante :

- 0 représentait celles qui ne sont pas pertinentes pour elle
- 1 celles qui peuvent l'être
- 2 celles qui le sont

La **diffusion** des informations a été paramétrée en fonction des différents livrables ou outils disponibles sur chacune des solutions de veille. Cela pouvait être la mise en place d'une newsletter, d'un rapport, d'alertes, etc. La fonction de tableau de bord est un élément qui pourrait être utilisé plus tard dans l'institution. Il fut intéressant de tester cette option permettant ensuite de faire des recommandations en termes d'organisation de leur veille stratégique. En effet, il serait peut-être judicieux de privilégier ce type de diffusion d'information puisque les newsletters, utilisées au sein de l'ARVr mais également par d'autres institutions, submergent les destinataires. Ces derniers se retrouvent avec une trop grande quantité d'information et cela impacte la prise de décision ainsi que la prise de connaissances liées à des thématiques importantes pour eux. Une sorte d'autonomie s'installerait. De ce fait, l'accès aux informations serait facilité permettant une consultation plus aisée et les destinataires iront de leur propre volonté consulter les informations dont ils auraient besoin.

### 3.1.5.3 Analyse générale des outils testés

Les outils de veille stratégique testés lors de ce travail répondent tous aux étapes du cycle de la veille au niveau de la collecte, du traitement et de l'analyse ainsi que de la diffusion des informations. Cependant, leur fonctionnement n'est parfois pas semblable. Leur prise en main reste bien différenciée d'un outil à un autre. La complexité à relever au premier abord est la multiplicité des fonctionnalités qui peuvent rendre la tâche de recherche, d'organisation et de compréhension de chacune d'entre elles compliquée pour les utilisateurs. Le travail de veille peut être mal effectué et donner des résultats non pertinents. C'est pourquoi un service client et une formation de qualité sont appréciés pour les outils de veille proposés. La phase du paramétrage a permis de tester chacune ou presque des fonctionnalités des outils de veille. Or, il restera à l'institution encore un certain travail de mise en place. Des recommandations seront faites à ce niveau à la suite de ce travail. Différentes observations ont été constatées quant au paramétrage général des outils et l'utilisation globale de leurs fonctionnalités :

**Collecte des informations** : Les outils de veille permettent d'organiser les résultats de recherche dans des dossiers de veille (dossiers de collecte ou surveillance) liés, le plus souvent, aux axes du ou des plans de veille effectués en amont et cela que ce soit en automatique ou en manuel. Cependant, ce n'est pas réellement le cas pour Inoreader Pro. En effet, la création de dossiers se fait au niveau des « abonnements » qui correspondent aux flux auxquels les utilisateurs s'abonnent afin d'y collecter des informations. Dès lors, pour pouvoir « classer » les informations trouvées sur la base de données de l'outil ou directement sur le Web, il est nécessaire de créer un système de mots-clés permettant de créer des « dossiers thématiques » sur la base de ceux-ci (Inoreader 2021b). Il y a deux aspects de la collecte d'information : la collecte automatique, basée sur des mots-clés et des filtres, afin de créer une règle permettant de collecter les informations directement dans les dossiers correspondants ; et la collecte manuelle effectuée par l'utilisateur lui-même qui recherche les informations pour les classer dans les différents dossiers de veille. Cela peut s'effectuer sur

des sources dites automatiques ou manuelles. Les sources automatiques représentent celles déjà disponibles sur les outils de veille ; et les sources manuelles qui sont ajoutées par le veilleur soit celles internes à l'institution trouvées sur le Web ou ailleurs. Les requêtes peuvent être effectuées sur ces dernières, sur les réseaux sociaux, les forums ou via des flux RSS. La collecte automatique et manuelle sont réalisables sur ces différents outils. Chacun des outils comporte des filtres aidant à la collecte des informations. Cependant, leur utilisation reste bien différente. Par exemple sur Sindup et Ask'n'Read il y a la possibilité de filtrer par sources, par langue, date, etc. Tandis que sur Inoreader Pro, les filtres pour la collecte restent simplistes. Ce sont des règles sous forme de conditions. Si un article est aimé et que son contenu contient le mot « agglomération », il pourra être publié aux contacts, classé dans un autre répertoire, étoilé, etc. L'une de ces règles peut être basée sur un des abonnements auxquels l'utilisateur s'est abonné et permet de créer une règle à ce sujet comprenant comme condition d'intercepter uniquement les informations parlant d'un sujet donné (Inoreader 2021b). Les règles sont nombreuses mais leurs utilisations et leurs fonctionnements ne sont donc pas les mêmes que pour Sindup et Ask'n'Read. Les outils de veille paramétrés comportent aussi une recherche simple et avancée sur leur corpus de sources ou sur les sources manuelles donnant la possibilité de faire des recherches plus spécifiques si nécessaire.

**Traitement et analyse des informations :** Une fois les informations collectées, place au traitement et l'analyse avant leur éventuelle diffusion. Pour ce faire, l'objectif premier est de valider puis de supprimer les informations non souhaitées. À cela, s'ajoutent d'autres options. Sindup et Ask'n'Read permettent d'ajouter des tonalités, des commentaires, des tags ou mots-clés pour comprendre la ou les thématiques traitées, d'éditer l'information, de la classer ailleurs, etc. (Sindup 2021c, Qwam Content Intelligence 2020b). À nouveau, Inoreader Pro est assez restreint à ce sujet. Pour traiter les informations, il donne la possibilité de les étoiler ce qui les classera dans les informations « importantes » pour un accès facilité. Il permet aussi de mettre des mots-clés, des commentaires, d'aimer et de charger le contenu dans l'entièreté (Inoreader 2021b). Lors du traitement, les informations peuvent déjà être envoyées à ce stade à une adresse email. Afin d'analyser ces informations traitées, la visualisation de ces dernières avec des données et des statistiques pour certains outils, peut aider l'utilisateur ou d'autres à cerner ce qui a été trouvé et validé par les veilleurs. Ces analyses se basent sur les tonalités qui auront été mises, les tags, les sources, etc. Or, ce n'est pas tout à fait le cas pour Inoreader Pro qui, sur un tableau de bord, met en avant des statistiques et données sur les nouveaux articles, les recherches effectuées, etc. (Inoreader 2021).

**Diffusion des informations :** Différents livrables peuvent être proposés par les outils de veille. La newsletter reste ce qui est le plus utilisé. Il existe aussi des rapports, ici, disponibles uniquement sur Sindup ou la possibilité, comme expliqué précédemment, d'envoyer des informations directement vers une ou des adresses email sans passer par cette étape. Sur Sindup et Ask'n'Read, la newsletter est configurable selon les besoins de l'entreprise. La chargée de veille peut choisir quand l'envoyer, quelles informations mettre, d'ajouter ou non les commentaires qui ont été faits, de choisir la mise en page, les couleurs et d'ajouter le logo de cette dernière avec les couleurs qui vont avec. Ce dernier élément est en option sur Sindup et configurable soit même sur Ask'n'Read (Sindup 2021c, Qwam Content Intelligence 2020b). La newsletter est donc tout à fait personnalisable ce qui n'est pas le cas pour Inoreader Pro où les seuls éléments à indiquer sont basiques tels que le titre, les informations à envoyer, les destinataires, la ou les dates d'envoi, etc. (Inoreader 2021b). Leur diffusion se fait en format

email et PDF pour Sindup (Sindup 2021c). Une fonctionnalité importante dans la diffusion de l'information est le tableau de bord. Chez Inoreader Pro, le tableau de bord ne permet pas de diffuser les informations à des tiers ou des collaborateurs. Pour ce faire, il est nécessaire de commander l'option « teams », soit « équipes » dont le prix est fixé à 29.99€ par mois pour trois personnes (Inoreader 2021b). Chez les deux autres outils, le tableau de bord est accessible sur demande pour les collaborateurs et les clients souhaitant accéder à ce dernier. Il est alors configurable et reprend les analyses des informations faites à l'étape précédente. Nous y retrouvons les newsletters envoyées, les informations validées par dossier, des statistiques au niveau des sources, etc. (Sindup 2021c, Qwam Content Intelligence 2020b).

Les trois outils de veille ont donc la même approche mais leur utilisation reste différente. Sindup et Ask'n'Read sont tous deux plus ou moins semblables au niveau des fonctionnalités et de l'organisation générale de la veille. Sur Inoreader Pro, elles sont beaucoup plus basiques mais permettent tout de même de faire un travail de qualité. L'utilisation de chacun des trois outils est décrite dans le rapport d'analyse du tableau comparatif quant au choix de l'outil final présenté au point suivant.

## 3.2 Résultat du paramétrage

### 3.2.1 Comparaison des outils

#### 3.2.1.1 Elaboration d'une matrice de décision

Afin de comparer les outils de veille testés lors du paramétrage, il est à nouveau nécessaire de mettre en place un dispositif de comparaison. Pour ce faire, il a été décidé de garder le système de tableau de pondération<sup>13</sup>. Les critères qui ont été choisis restent les mêmes que pour le comparatif précédant cette étape. Seule la pondération a été changée pour connaître l'outil le plus efficace en termes d'utilisation de chacune des fonctionnalités proposées par ce dernier. La méthode de calcul reste donc la même : pour chaque fonctionnalité, une pondération (**pondération A**) est choisie pour leur attribuer un poids. Une fonctionnalité ayant comme pondération :

- 1 représente celle qui peut être peu performante. Elle n'aura pas un grand impact sur l'efficacité par rapport à son utilisation par l'institution mandante
- 2 celle qui doit être performante
- 3 une fonctionnalité qui doit être très performante

Pour calculer le poids total de chacune des fonctionnalités des outils de veille, une autre pondération (**pondération B**) est mise en place soit :

- 0 celle qui est absente ou non testée
- 1 celle présente et non efficace
- 3 celle présente et efficace

Multiplier la première pondération (**pondération A**) et la deuxième (**pondération B**) permet de savoir quel est le poids total de chacune d'entre elles. Une somme de toutes les fonctionnalités de chacun des outils donnera l'outil final le plus efficace à utiliser au sein de l'institution. Or, comme dans le précédent travail de comparaison, c'est à cette dernière de

---

<sup>13</sup> Voir annexe 7

valider l'outil le plus efficace ressortant de cette analyse. Un rapport d'analyse complet<sup>14</sup> comportant plus d'indications sur le résultat du paramétrage a été créé pour faciliter la validation de l'institution mandante.

### 3.2.1.2 Analyse des résultats

Le comparatif montre que Sindup comprend non seulement les fonctionnalités répondant aux besoins de l'institution mais aussi une efficacité quant à leur utilisation par rapport aux deux autres outils. Or, Ask'n'Read, même s'il est deuxième du podium, est à peu près au même niveau puisque les points négatifs correspondent à une restriction d'accès à l'outil dont notamment aux sources externes et à l'impossibilité de générer un rapport d'analyse.

Inreader Pro obtient le moins de points. Son utilisation permet totalement de répondre aux besoins de collecte, traitement et analyse, ainsi que la diffusion des informations. Cependant, certaines de ses fonctionnalités restent plus restreintes que ses concurrents et moins efficaces. Nous parlons notamment des newsletters qui comportent moins d'option de création, le manque de structuration, les sources uniquement axées flux RSS et d'autres aspects présentés ci-dessous.

Une description de l'utilisation de chacun des outils est effectuée, afin de comprendre les avantages et inconvénients des fonctionnalités proposées :

#### **Sindup**

L'organisation de la veille sur Sindup aide à la structurer de manière efficace grâce à ses dossiers et bouquets de sources. L'utilisateur sait où se trouvent ses informations et ses sources. Les recherches s'effectuent sur le corpus de Sindup (réseaux sociaux, actualités, forums, etc.), sur les dossiers (pour rechercher les informations classées) ou les bouquets de sources (actualités, forums, flux RSS, etc.).

L'implémentation de sources ou d'informations externes est rapide à mettre en place. Dans le cas du test réalisé pour l'ARVr, il a été constaté que certaines sources du plan de recherche ne retournaient que très peu d'informations. En effet, ces dernières doivent être d'actualité et non statiques pour pouvoir avoir accès à des informations récentes et à jour. Le flux de celles-ci doit être régulier et continu. Le plan de recherche sera alors à modifier. Ce point est pris en compte dans la rédaction du guide d'utilisation par rapport à l'outil choisi. Les recherches exécutées sur ces différents outils rapportent très tôt des informations tout à fait pertinentes quant aux enjeux de la veille si les requêtes sont bien formulées. Les forums ne permettent malheureusement pas de trouver des informations directes en lien avec les thématiques de cette veille. Il est alors plus judicieux d'ajouter des forums déjà utilisés ou qui pourraient être utiles, afin d'effectuer ce travail.

Faire des requêtes, si nous n'en avons pas l'habitude, peut être une tâche pénible. L'outil facilite ce travail grâce à des filtres pour la collecte automatique ou manuelle. Cependant, et comme pour toute recherche sur n'importe quel outil, créer une requête peu précise ou mal formulée, ramènera plus d'informations non pertinentes avec le risque de passer à côté de sujets pertinents. Au contraire, une requête trop précise donnera des résultats pertinents certes, mais l'utilisateur passera à nouveau à côté d'informations intéressantes. Choisir les

---

<sup>14</sup> Voir annexe 7

bons mots-clés pour effectuer ces recherches est une tâche complexe. Sindup met à disposition un support comprenant différents guides d'utilisation des fonctionnalités proposées par l'outil, dont notamment comment créer des requêtes, un élément très appréciable, au vu des difficultés que ces dernières peuvent engendrer. Il s'en suit une collecte automatique et manuelle facilitée par la présence de filtres (ajout ou suppression de termes, langues, sources souhaitées, etc.). Le traitement et l'analyse sont facilités par des options (boutons de validation, tags, commentaires, etc.), qui permettront de filtrer les informations. Des données de visualisation ainsi que des statistiques liées aux informations et leurs sources (par exemple les sources qui donnent le plus d'informations) sont disponibles.

Les livrables de diffusion, plus précisément la newsletter, sont configurables selon les souhaits et comprennent des étapes catégorisées pour simplifier sa création. Le tableau de bord est accessible aux clients voulant accéder aux informations partagées mais des accès doivent leur être fournis. Sa mise en place est elle aussi aisée. Des données de visualisation concernant la diffusion sont disponibles au sein de l'outil et aident à réorienter sa veille pour les clients si cela s'avère nécessaire (Qui les lit ? Nombre d'ouvertures ?). Le rapport qualité-prix pour cet outil est tout à fait acceptable au vu de toutes les fonctionnalités qui sont proposées, ainsi que de l'efficacité d'utilisation de ces dernières. Un point est tout de même nécessaire à prendre en compte : Sindup est un outil où les ajouts de fonctionnalités et d'utilisateurs sont proposés à la demande et sont donc payants. Le budget de 5'000.-/€ par année fixé par l'institution ne pourra certainement pas être respecté si les besoins se développent davantage vers une veille plus collaborative avec des accès plus importants. En termes de suivi, de formation et d'aide à l'utilisation de l'outil, les collaborateurs travaillant pour la société Netprestation sont disponibles, rapides et trouvent des solutions avec leurs clients. Ils sont aussi très flexibles suite aux demandes qui peuvent être faites par rapport à l'ajout de fonctionnalités (Sindup 2021c).

### ***Ask'n'Read***

Tout comme son concurrent, la méthode de structuration de la veille au sein de Ask'n'Read est identique. Il comprend des dossiers de veille et des bouquets de sources. Or, la création de ce dernier n'a pas pu être testée, car le paramétrage a été fait par l'entreprise QWAM. Ce qui diffère à ce propos est que des mots-clés ou des requêtes précises doivent déjà être attribués pour pouvoir créer des dossiers. Cela permettra d'effectuer la collecte automatique. Sur Sindup, les dossiers sont d'abord créés. Une fois que cette étape faite, des recherches peuvent être effectuées pour classer les informations dans les dossiers souhaités. Cette mise en place sur Ask'n'Read peut déjà paraître complexe puisqu'il est essentiel de choisir les bons mots-clés et les bonnes requêtes. Deux options de recherche quant à la création de dossiers sont possibles : dans le premier cas, c'est une recherche dite simple, comprenant un ou plusieurs termes qui doivent être compris dans les résultats, soit par exemple le terme « cyberadministration » ; dans le second, c'est une recherche avancée dont les résultats doivent retourner des informations précises à ce sujet, par exemple (« cyberadministration » OR « administration numérique ») AND Suisse). Cependant, une seule requête de ce genre peut être faite. L'utilisation d'un mot-clé retournera des résultats très globaux et plus on en ajoute, plus les résultats seront restreints selon les mots-clés choisis et les options qui auront été cochées. En effet, les recherches ne peuvent se faire que sur le titre, le chapeau, le contenu des informations ou par langue, etc. Si la recherche s'exécute uniquement sur le

contenu, il y aura très vraisemblablement plus de résultats que si nous souhaitions l'effectuer sur le titre ou le chapeau. Dans une recherche avancée, les informations retournées seront déjà plus précises grâce à la requête qui aura été créée. À ce stade, il est à nouveau important de prendre en compte les remarques faites précédemment concernant la recherche des informations très vastes ou trop précises.

Les différentes recherches testées sur l'outil ont été plus ou moins complexes. Sindup retournait plus facilement des résultats pertinents axés sur la Suisse que son concurrent. Ce travail est une tâche complexe où il faut prendre le temps d'analyser les termes qui fonctionnent et ceux qui ne le sont pas. En effet, certains termes peuvent être utiles à une recherche pour un outil donné et inutiles pour d'autres. Bien évidemment, les dossiers peuvent être édités autant de fois qu'il sera nécessaire pour pouvoir trouver les informations pertinentes. Des recherches s'effectuent sur le corpus Ask'n'Read (forums, actualités, réseaux sociaux, etc.), sur les bouquets de sources (actualités, flux RSS, forums, etc.) et sur les dossiers eux-mêmes et permettent d'affiner les recherches si les résultats retournés sont trop globaux. À noter que la recherche sur les forums est aussi compliquée puisque l'utilisateur devrait importer ses propres sources de ce type afin de trouver des informations pertinentes. En termes de traitement et d'analyse des informations, Ask'n'Read intègre lui aussi des options de filtrage utilisables pour les informations validées uniquement et liées à de la visualisation de données et de statistiques par rapport aux filtres qui auront été choisis.

Concernant la diffusion, il est uniquement possible de créer des newsletters. La mise en place de ces dernières est particulière puisque le format est en « html », soit un langage de balisage utilisé pour la création de page web en intégrant du code pour leur programmation. Ce format est simplifié pour un utilisateur lambda. Il s'agit juste d'un encadré, un peu comme sur le logiciel Microsoft Word, intégrant des options de mise en page, de changements de police d'écriture, de couleur, etc., qui sont pratiques pour personnaliser les newsletters mais peuvent s'avérer complexes quant à la mise en page, car son rendu comprend de temps à autre le décalage des images ou de graphiques qui ont été insérés. Leurs diffusions s'effectuent uniquement par email sans possibilité de la télécharger dans un autre format. Le fonctionnement du tableau de bord reste la même que pour Sindup : des accès doivent être fournis aux clients souhaitant avoir accès aux informations et il est configurable. Ask'n'Read intègre des données de visualisation quant à la diffusion sur le nombre d'ouvertures et d'audience. Le rapport qualité-prix est ici respecté, mais en deçà de son principal concurrent. Les fonctionnalités proposées sont tout à fait performantes et l'outil permet une veille optimale. Or, son utilisation reste plus complexe et les recherches s'avèrent plus difficiles à réaliser. Il y avait moins d'aide pour la mise en place de ces dernières et beaucoup moins de filtres de collecte, pas de guide d'utilisation, pas de support, afin de poser des questions. Tous ces petits éléments font tout de même la différence (Qwam Content Intelligence 2020b).

### ***Inoreader Pro***

Sindup, Ask'n'Read, ainsi qu'Inoreader Pro sont collaboratifs mais ce dernier se limite à l'envoi par email ou par les réseaux sociaux des informations qui y sont collectées à des utilisateurs externes. A ce stade, il ne permet pas d'utiliser l'outil de veille à plusieurs et donc d'attribuer des rôles et des droits d'accès. La fonction teams ou équipes, donne la possibilité de travailler à plusieurs et se présente un peu comme un tableau de bord collaboratif, où des informations

sont partagées sur ce dernier, sont commentées, taguées, etc. Les autres utilisateurs verront ce qui aura été ajouté par les autres.

Il existe deux types d'accès ; des administrateurs, qui donnent les droits d'accès et attribuent les rôles qu'auront les personnes en accédant à l'outil de veille ; et les membres, qui sont des lecteurs et qui pourront partager des informations, les commenter, sans pouvoir de modifications. À nouveau, pour pouvoir accéder aux informations partagées, il faudra se créer un compte Inoreader. L'organisation générale de la veille est bien différente de ses concurrents. Comme expliqué dans les points précédents, il ne comporte que des dossiers pour les abonnements (flux RSS) représentant les sources qui sont ajoutées via l'outil ou externes et intégrées à Inoreader Pro. La création de « dossiers de veille » peut se faire grâce à des mots-clés en leur affiliant une thématique qui peut être, par exemple, un axe du plan de veille, afin de pouvoir y classer les différentes informations souhaitées. Cependant, il n'y a pas de sous-dossiers. La collecte d'information ou la recherche de sources (flux) s'effectuent de manière générale sur le corpus d'Inoreader Pro, les abonnements, les réseaux sociaux et les flux. Des recherches peuvent aussi être faites sur des informations étoilées (marquées comme importantes), des recherches actives (requêtes auxquelles l'utilisateur peut s'abonner, afin de recevoir toutes les nouvelles informations liées à cette dernière), les mots-clés (utilisés si souhaité comme « dossiers de veille »), pour pouvoir retrouver les informations classées à ces différents endroits. La collecte automatique se déclenche directement lorsqu'un nouvel abonnement s'ajoute au niveau des flux ou des recherches actives. Des règles peuvent être créées afin de collecter uniquement les informations voulues à l'aide de conditions.

L'intégration de sources du plan de recherche fut une tâche complexe. Inoreader Pro travaille avec des flux RSS. Il est à noter que certaines sources à implémenter n'en contenaient pas. L'outil propose alors d'en créer. Cependant et comme expliqué précédemment, les sources doivent contenir des informations diffusées régulièrement sous peine de se retrouver avec une collecte ne rapportant aucun résultat.

La recherche sur les différents outils de collecte disponibles sur Inoreader Pro n'a pas été un travail facile. Les requêtes en anglais sont à privilégier par rapport au français et à l'allemand, où les résultats étaient plus restreints ou moins précis. Le traitement et l'analyse des informations ne contiennent pas de réelle validation de la part de l'utilisateur. Dès qu'elle est « marquée comme lue », elle est considérée comme validée. De plus, les filtres concernent les commentaires, les tags, mettre un j'aime, publier ailleurs, etc. Ils restent ici aussi très restreints par rapport à ses concurrents. Les données d'analyse représentent les nouvelles arrivées d'articles, des statistiques sur les flux auxquels l'utilisateur s'est abonné et d'autres options peuvent être mises. Elles ne donnent pas réellement la possibilité d'analyser les informations traitées mais plutôt de gérer les nouvelles arrivées issues des collectes automatiques.

La diffusion se met en place via un digest d'email, soit une newsletter, sur les différentes catégories d'outils de collecte à disposition, pour rappel, les abonnements, les réseaux sociaux, les recherches actives, etc. Sa mise en place est particulière. La newsletter représente plus une alerte (être avertis qu'une nouvelle information est à disposition sur tel sujet) puisqu'elle intègre uniquement les nouveaux contenus. Si l'utilisateur souhaite créer un digest d'email sur un dossier d'abonnements et qu'il intègre les anciens contenus, ce ne sera pas possible. Il faudrait créer le digest d'email bien avant de collecter et classer des

informations. L'outil de veille n'intègre pas de données de visualisation ou de statistiques liées à la newsletter. C'est tout de même un point important pour l'institution puisqu'elles permettraient de réorienter ses recherches en sachant quelles informations sont lues, qui les lit, etc. Les newsletters peuvent être transmises par email, via les réseaux sociaux et par la fonction « équipes ». Le rapport qualité-prix d'Inoreader Pro est acceptable puisque malgré l'absence de certaines fonctionnalités et l'efficacité moindre de quelques-unes, le prix est bien inférieur par rapport à tout ce qu'il permet de faire (Inoreader 2021b).

### **3.2.1.3 Choix de l'outil**

La validation de l'outil final découlant des résultats du comparatif doit être effectuée par l'entreprise mandante. Pour ce faire, un deuxième rapport d'analyse<sup>15</sup> a été mis en place pour faciliter la compréhension de l'analyse et les différentes fonctionnalités proposées par les trois outils de veille, ainsi que leur utilisation. Un délai d'une semaine leur a été accordé pour prendre le temps d'analyser le rapport. Le choix de l'institution s'est porté sur Sindup. L'institution ayant validé et fait son choix dans ce sens, un guide d'utilisation de l'outil a été mis en place.

### **3.2.1.4 Guide pratique**

Un guide d'utilisation de l'outil choisi a été mis en place afin de décrire les fonctionnalités proposées par ce dernier et de faciliter leur utilisation pour les collaborateurs de l'institution mandante. Leur description est simplifiée pour que n'importe quelle personne puisse comprendre rapidement leur utilité et leur usage. Pour des raisons de confidentialité envers Sindup, le guide est destiné à un usage interne à l'institution mandante. Ce document comprend non seulement l'utilisation des fonctionnalités proposées par l'outil de veille, mais aussi des recommandations d'usage de certaines d'entre elles pour l'institution, ainsi qu'une nouvelle version du plan de veille<sup>16</sup>, du plan de recherche<sup>17</sup> et des termes de recherche<sup>18</sup>. En effet, lors du paramétrage, il a été remarqué que pour ces derniers, des éléments pouvaient être améliorés ou corrigés. Des captures d'écran alimentent le guide d'utilisation et permettent de visualiser comment mettre en place et utiliser Sindup. Le guide, le plan de veille et le plan de recherche ont été corrigés une première fois avec l'ajout de certains points selon les besoins du mandant et ont été finalement validés.

Concernant le plan de veille, les axes « intelligence décisionnelle » et « Interface SMARTER » contenaient des enjeux presque à l'identique. Il était difficile de savoir où classer les informations lors de la collecte. Pour rappel, les dossiers de veille reprennent les axes du plan de veille. Pour ce faire, ces deux éléments ont été assemblés et des propositions de nommage ont été effectuées. Sindup permet d'analyser les sources qui ne ramènent aucune publication sur ce dernier. Cela a donné la possibilité de supprimer du plan de recherche celles qui n'étaient pas performantes et de les remplacer par d'autres plus efficaces. Les collectes automatiques et les recherches générales sur les bouquets de sources sont très difficiles à exécuter lorsque les sources ne contiennent pas d'informations actuelles et à jour. Les termes de recherche ont eux aussi subi quelques modifications à la suite du paramétrage. Certains d'entre eux ne donnaient que très peu de résultats, voire aucun ou n'étaient pas pertinents par

---

<sup>15</sup> Voir annexe 7

<sup>16</sup> Voir annexe 8

<sup>17</sup> Voir annexe 9

<sup>18</sup> Voir annexe 10



rapport aux besoins. À savoir que les mots-clés utilisés lors d'une recherche d'un outil à un autre peut ne pas donner les mêmes résultats. C'est pourquoi il a été nécessaire de corriger ce document et de l'axer pour des recherches sur Sindup. Pour chaque axe, des exemples de requêtes ont été proposés et insérés dans le guide afin que l'institution mandante voit comment les mettre en place. Au vu de la multitude de fonctionnalités disponibles sur Sindup, il était nécessaire de recommander celles qui seraient utiles au premier abord à l'Antenne Région Valais romand. Un code couleur a donc été mis en place afin de mettre en avant les fonctionnalités les plus bénéfiques pour cette dernière. C'est un moyen visuel et rapide pour une recherche facilitée.

### **3.3 Organisation et animation de la veille**

Afin de proposer une méthode d'organisation et d'animation<sup>19</sup> de la veille qu'il serait possible d'utiliser au sein de l'institution mandante, un rapport a été mis en place à cet effet. L'approche s'est basée sur des notions théoriques, portant sur les auteures Lesca et Kriaa quant aux notions se rapportant à l'animation, ainsi que Guechtouli, concernant l'organisation de la veille. Une analyse des besoins avait été effectuée au début de ce travail concernant ces deux thématiques. Cela a permis de proposer une méthode d'organisation et d'animation de la veille qui soient les plus adaptées et au plus proche de leurs souhaits.

#### **3.3.1 Recommandations en termes d'organisation**

L'analyse des besoins concernant l'organisation de la veille a montré que la veille au sein de l'institution serait effectuée par une seule personne, à savoir la chargée de communication. Le rôle de veilleur lui serait également attribué. Deux autres rôles seront existants : celui de décideur, le directeur de l'Antenne Région Valais romand ; et de lecteurs, les collaborateurs de l'institution et les destinataires externes de cette veille soit les clients et partenaires. Les tâches attribuées au veilleur sont la collecte, l'analyse et le traitement, ainsi que la diffusion des informations. Elles peuvent tout à fait être effectuées par une tierce personne, ce qui allégerait ce travail. Il est toute de même préférable que ce soit la chargée de communication qui se charge de ces tâches, car elle sait ce qui doit être effectué. Elle jouera aussi le rôle d'animatrice, notion présentée à la suite de ce travail. Cependant, entre les tâches de veille et d'animation, la chargée de communication doit en gérer d'autres. C'est donc une grosse charge de travail supplémentaire qui repose sur ses épaules.

Pour ce faire, deux solutions furent proposées :

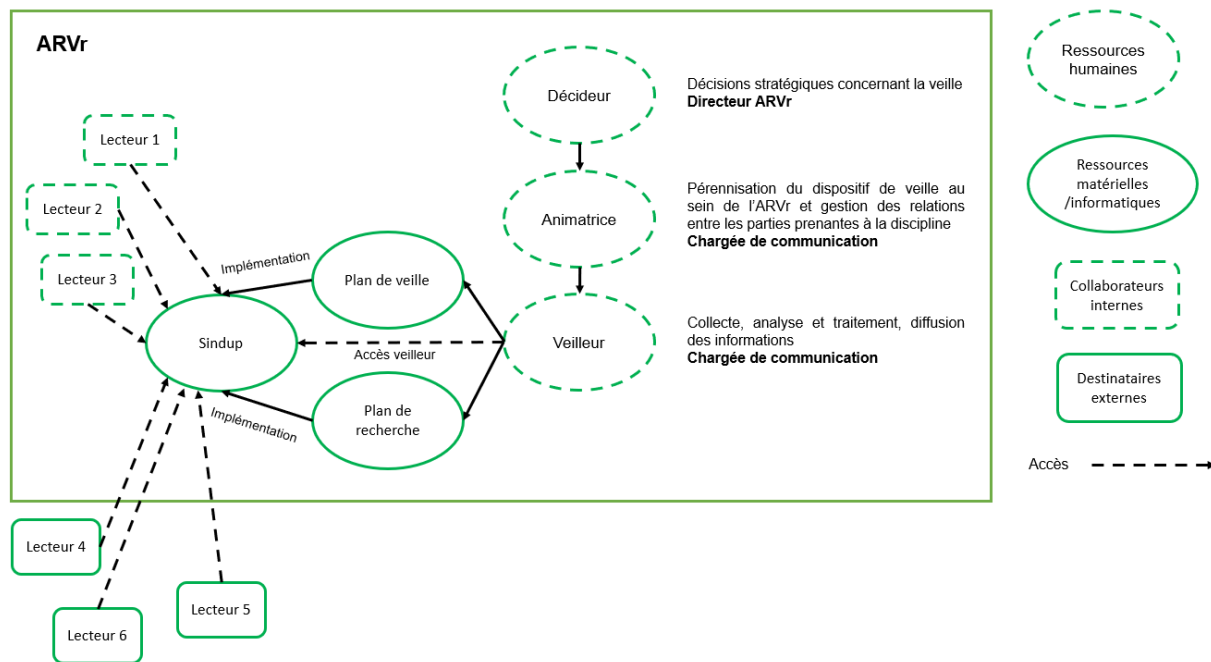
1. Un veilleur qui serait sous les ordres de la chargée de communication. Il effectuerait la collecte et une partie du traitement. La validation des informations incomberait à la chargée de communication qui se chargerait de les diffuser, au vu de son statut. Ce veilleur peut être un nouvel employé, engagé pour ce poste ou un collaborateur de l'institution.
2. Un veilleur à 100% qui effectuerait les différentes étapes de la veille (collecte, traitement, analyse, diffusion) et gérerait les changements à apporter concernant les décisions prises quant à la veille. La chargée de communication aurait uniquement le rôle d'animatrice pour superviser le travail, contrôler, motiver, etc., et gérer les relations entre les différentes parties prenantes à la veille.

---

<sup>19</sup> Voir annexe 11

Les ressources liées à la veille sont tant humaines qu'informatiques. Certes, l'outil Sindup permet de rendre le travail beaucoup moins pénible. Or, son utilisation seule n'est pas suffisante. Il est nécessaire d'avoir un contrôle humain et certaines tâches doivent être effectuées par des personnes. L'outil doit être paramétré, des recherches doivent être effectuées, le traitement et l'analyse des informations de même, etc. Les accès à Sindup concernent un poste d'administrateur, un veilleur, ainsi que des accès lecteurs. D'autres ressources peuvent bien entendu être utilisées, telles que le plan de veille et de recherche, utilisés au début de ce travail.

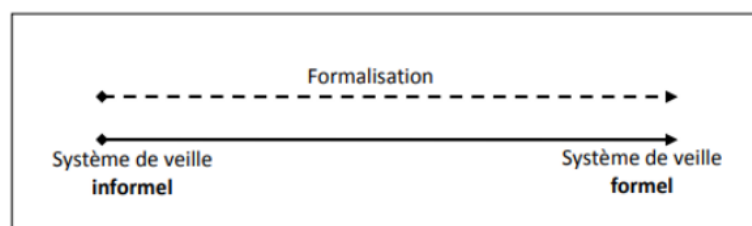
Figure 10 : Gestion des rôles et des ressources



(Gay 2021)

Ce schéma est une recommandation de la gestion des rôles au sein de l'institution. Nous pouvons voir que le décideur prendrait les décisions stratégiques concernant la veille. L'animatrice se chargerait de pérenniser le dispositif de veille et de gérer les relations entre les parties prenantes. Les décisions prises par le décideur lui seront communiquées et elle se chargera de les faire appliquer par le veilleur. Celui-ci mettrait en place le plan de veille et de recherche avec une validation en amont par l'animatrice et le décideur. Ces derniers, comme présenté lors du paramétrage des outils, permettront de structurer la veille sur l'outil et d'entamer la phase de collecte d'information. Les collaborateurs seront des lecteurs internes afin d'avoir eux aussi accès aux informations et les clients, partenaires, des lecteurs externes.

Figure 11 : Degré de formalisation du système de veille



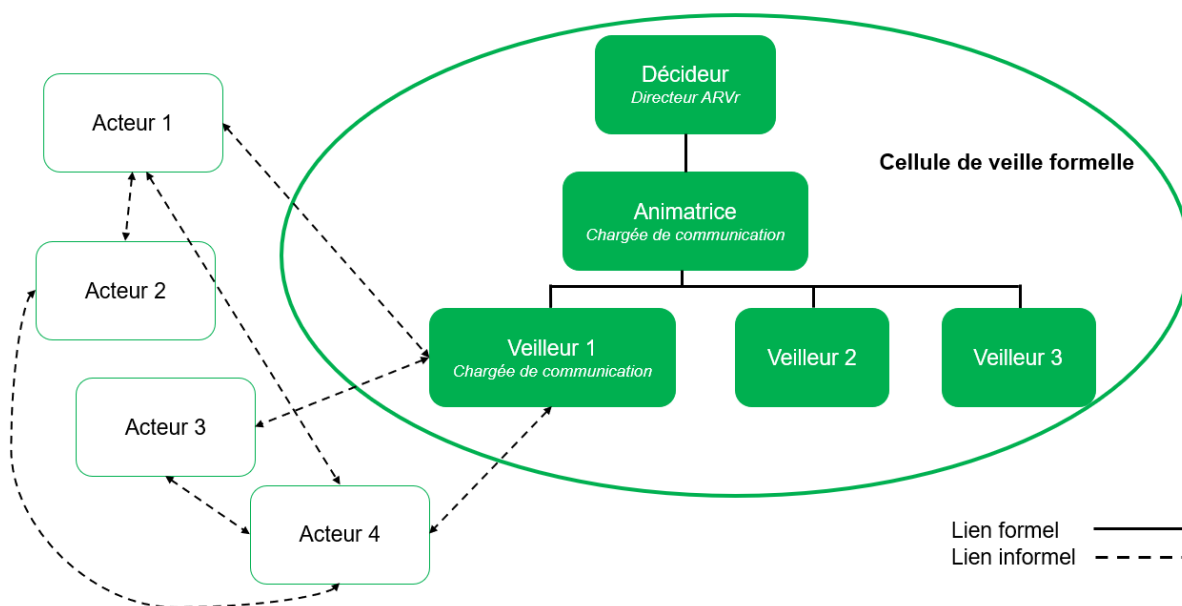
(Guechtouli [sans date], p.5)

La proposition d'organisation s'est appuyée sur deux notions : un système de veille formel et informel, présentées par l'auteure Guechtouli. Dans le premier cas, une procédure est existante au sein d'une entreprise. Les besoins et les parties prenantes sont déjà identifiés. Les veilleurs sont formellement désignés, le processus de veille est présent et percevable, et les informations centralisées. Un processus de veille formalisé représente des points problématiques connus et analysés par l'entreprise (Pateyron 1997, cité par Guechtouli [sans date]). Un système informel n'a aucune procédure. Les collaborateurs gèrent eux-mêmes les tâches liées à la veille. La centralisation des informations dépendra de ces derniers (Guechtouli [sans date]).

Au sein de l'Antenne Région Valais romand, le processus de veille se situe entre le formel et l'informel. Il n'existe aucune centralisation des informations à ce jour, les informations internes sont transmises à l'oral entre les collaborateurs, la veille est effectuée par une infime partie des collaborateurs et environ une heure par la chargée de communication. Or, une procédure de veille est existante. Les besoins et les parties prenantes sont connus.

Un système formel peut être combiné avec un système informel. Il n'y a pas forcément un choix définitif à faire entre les deux. C'est ce qui sera le plus adapté pour l'institution. De plus, deux notions sont à prendre en compte afin de comprendre la structure du système de veille ; il peut être centré, les veilleurs sont très proches de la stratégie et travaillent à 100%. Ici, les informations sont centralisées et l'organisation s'effectue sur une ou plusieurs cellules de veille en lien avec la stratégie. La structure éclatée correspond à un groupe de personnes à temps partiel et un animateur à 100%. Les informations sont aussi centralisées et diffusées. Les membres du groupe effectuent ce travail par rapport à leurs compétences et leurs expertises. Ces deux structures dépendent du niveau de formalisation du système de veille. (Guechtouli [sans date]).

Figure 12 : Représentation visuelle d'une cellule de veille formelle et informelle



(Adapté de Guechtouli [sans date], p.7)

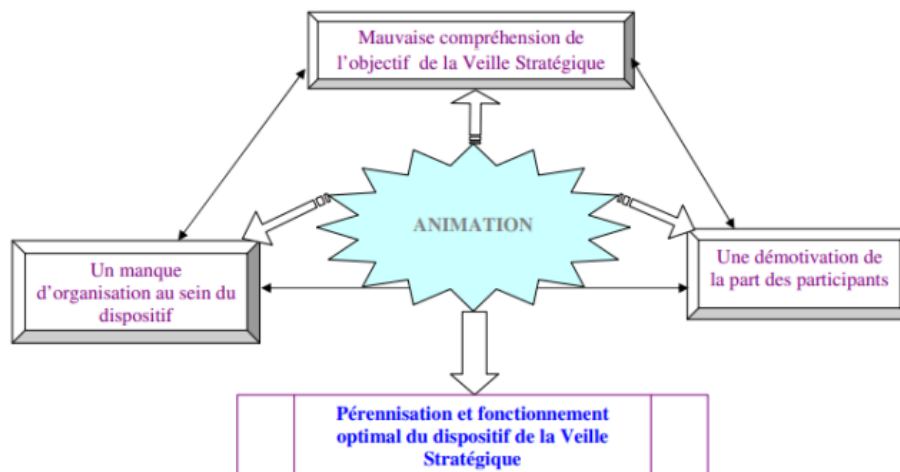
Une cellule de veille pourrait être créée au sein de l'ARVr. Elle comprendrait des personnes en mesure de réaliser leur veille de manière autonome, puisque ce sont elles qui la pratiquent et des acteurs internes et externes, qui viendraient chercher des informations pour répondre à leurs besoins. Comme précisé, les acteurs peuvent tant être internes (les collaborateurs) ou externes (les clients et partenaires). Ceux-ci ont bien évidemment la possibilité de rechercher des informations indépendamment de la cellule afin de répondre à leurs propres besoins. Il y aurait des échanges entre les collaborateurs eux-mêmes puisqu'ils peuvent se partager les informations, ainsi qu'avec le veilleur et l'animatrice, puisqu'elle est chargée de gérer les relations entre les différentes parties prenantes à la veille stratégique (Guechtouli [sans date]). Les deux veilleurs supplémentaires servent à montrer que si le dispositif s'accroît, il serait nécessaire d'avoir plus d'une personne effectuant ce travail.

### **3.3.2 Recommandations en termes d'animation**

Animer la veille stratégique permet de la rendre plus pérenne en collaborant avec chaque membre du dispositif de veille, afin de les intégrer, les motiver, de coordonner les tâches, etc. Cela évitera que la veille soit une activité passive au sein de l'institution et perde de sa valeur. En effet, une mauvaise organisation au sein du dispositif et une mauvaise compréhension des objectifs de la veille amèneront les membres à être démotivés et le travail de veille ne sera pas de qualité. L'animation aide à régler ces problématiques. Les membres ne sont pas forcément qu'un veilleur mais aussi les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques, les clients, etc. L'animation permet donc de les motiver, d'échanger et partager entre les membres du groupe, de coordonner les tâches, afin de réaliser des objectifs, promouvoir la veille pour expliquer les règles, les méthodes, les tâches, les objectifs et comprendre l'utilité de la veille ainsi que de contrôler l'état d'avancement des travaux, les efforts des membres et les guider sur le chemin à prendre afin de réaliser les objectifs (Lesca, Kriaa 2003a).

Au sein de l'Antenne Région Valais romand, la chargée de veille effectue le rôle d'animatrice et de veilleur. Certaines pratiques présentées ne peuvent être appliquées à ce jour au sein de cette structure. En effet, nous parlons de motiver les membres du groupe. Dans ce cas, il sera nécessaire de motiver les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques, les clients et partenaires à la veille certes, mais dans le sens où il faudra les sensibiliser à cette discipline, leur expliquer en quoi elle consiste, quels objectifs sont à atteindre, leur expliquer les analyses, quels seront les changements au sein de l'institution, les former aux outils de veille (accès lecteurs), etc. Il est nécessaire de rendre la veille visible et de la faire comprendre de tous. Il n'y aura pas « d'équipe de veilleurs » à assister où il faudra contrôler l'état d'avancement des tâches, coordonner les tâches, les guider quant à la réalisation des objectifs, etc., car ces tâches sont faites par la chargée de communication qui est à la fois animatrice et veilleur. Or, si le dispositif intègre d'autres veilleurs, ces pratiques pourront alors être mises en place. Le choix de ne pas mettre en place une équipe de veilleur permet de réduire la charge de travail liée à l'encadrement et la supervision d'une telle équipe. Outre l'effet organisationnel, pérennisant et motivant de l'animation, cette fonction, plus proche des attentes du mandant, permet aussi d'analyser les résultats de la veille comme les statistiques, la pertinence des résultats, etc., et de diffuser les bonnes informations aux bonnes personnes. Elle donne aussi la possibilité de définir les notions de veille, les objectifs, de prendre des décisions stratégiques, finalement ce qui peut permettre de faire évoluer la veille au sein de l'institution (Lesca, Kriaa 2003a).

Figure 13 Intérêt de l'animation



(Lesca, Kriaa 2003a, p.4)

L'animation peut être mise en place en faisant un « point veille » qui permettrait facilement de mettre en place les actions décrites ci-dessus.

Suite à l'analyse des besoins, la fréquence de ce type de réunion serait fixée à chaque deux ou trois semaines. La veille stratégique n'étant pas à ce jour encore bien délimitée à ce jour et le travail encore peu conséquent, cette fréquence sera à adapter. Or, dans le cas contraire, si le dispositif s'accroît, il sera peut-être nécessaire de faire un « point veille » hebdomadaire pour être sûr de que tout soit bien pris en compte. Les points clés à traiter durant celui-ci s'effectueraient durant une heure. La pandémie a changé notre manière de travailler. Les tâches sont effectuées à distance, chez soi, et les réunions sont faites en vidéoconférence. C'est le format qui est choisi pour effectuer le « point veille ». Or, il restera préférable, si possible, de le faire sur le lieu de travail soit en présentiel. La communication et la compréhension des objectifs et des tâches seront simplifiées et les échanges n'auront pas le même impact qu'à distance (Lesca, Kriaa 2003a).

Le rôle d'animateur est donc de faire connaître la veille, la rendre visible, l'expliquer. Il sera un formateur qui assistera les membres, les fera communiquer et les soutiendra. C'est aussi un coordinateur des différents niveaux du dispositif de veille. Il gèrera les liens avec les supérieurs hiérarchiques, les collaborateurs, les clients et partenaires. Il est médiateur puisqu'il est un intermédiaire entre les différentes parties prenantes. Il pilotera le dispositif pour pouvoir le rendre pérenne et organisera les tâches. Cela demande tout de même d'avoir des compétences spécifiques. Il faudra être confiant et crédible, les flux d'information devront être gérés efficacement entre les différents membres, l'animateur devra être motivé, ambitieux, optimiste, ce qui permettra d'améliorer la cohésion entre les individus. Il doit avoir un fort intérêt pour la veille stratégique et les domaines liés à celle-ci, ainsi qu'être tolérant, patient et qui s'adapte aux changements (Lesca, Kriaa 2003a).

L'analyse des résultats découlant de la veille pourra se faire à l'aide de l'outil Sindup puisque des fonctions à ce sujet sont exploitables et permettent de prendre des décisions stratégiques adéquates et de manière rapide. Les résultats découlant de l'analyse pourront, par exemple, être discutés lors du « point veille ». Ce sont des éléments visuels qui donneront la possibilité

aux membres de mieux comprendre ce qui leur est présenté, ou s'il s'avère que ce sont des veilleurs, de connaître ce qui est attendu d'eux et les améliorations à apporter. L'analyse des informations peut se faire grâce à un tableau. Il donnera la possibilité d'identifier les informations fiables et leur importance à différents degrés. Les axes de veille peuvent aussi être ajoutés pour une meilleure compréhension (Madinier 2020). Cependant, l'outil Sindup intègre lui aussi ces notions et facilite ce travail.

Quant à la diffusion des résultats de la veille, comme énoncé auparavant, les livrables appropriés pour l'institution sont la newsletter et le tableau de bord. Sindup permet de rendre leur utilisation simple et leur prise en main est facilitée. Lors de l'analyse des besoins, il était ressorti que la newsletter serait le livrable principal puisqu'il est déjà utilisé et que le logiciel actuel pour les mettre en place serait tout de même gardé en parallèle. Sa fréquence d'envoi serait mensuelle voire bimensuelle, ce qui est tout à fait adapté. Une période trop courte submergera les destinataires (clients, partenaires, etc.) d'informations et trop longue les informations ne seront plus à jour et donc non pertinentes au moment de l'envoi.

Or, avec l'avancée du projet et les résultats du paramétrage, l'institution a pu remarquer le potentiel que pouvait apporter un tableau de bord. En effet, il permettra premièrement aux destinataires de ne plus être submergés par ces newsletters. De plus, les destinataires de la veille gagneront en autonomie puisque le tableau de bord sera accessible avec un accès « lecteur » attribué par l'institution et pourra décider quand aller consulter les informations diffusées. L'accès à celui-ci sera effectué via le site internet de l'Antenne Région Valais romand qui affichera le portail de connexion directement sur Sindup à cet effet. La durée de diffusion pour un tableau de bord est de un jour à cinq ans. Deux solutions sont possibles : il peut être utile de laisser l'accès à ce dernier pendant un bon mois, afin d'être sûr que les destinataires aient le temps de lire les informations souhaitées ou de le laisser en continu pendant cinq ans et le renouveler. Dans ce cas, il sera nécessaire d'ajouter les informations en continu et supprimer les anciennes. Les destinataires pourront y accéder quand ils voudront à n'importe quel moment. Il a été décidé que les présidents de communes et les collaborateurs internes seraient les destinataires du tableau de bord. Les accès pourront bien évidemment être distribués à d'autres personnes selon les besoins. La newsletter sera toujours présente au sein de l'institution et sera accessible aux vice-présidents, aux partenaires de l'ARVr et les personnes souhaitant s'y inscrire. Les infographies ont aussi été proposées lors de ce rapport. Elles permettent de rendre les résultats visuels et plus concis.

## 4. Conclusion

La question principale à laquelle ce travail devait répondre était la suivante : Quel outil et quel mode de veille choisir, pour une structure d'une dizaine de personnes ?

Pour rappeler le contexte de ce travail, Sindup a été un outil de veille présélectionné pour les différentes analyses. Il a été présenté lors d'un stage effectué au sein de la même entreprise. Une préférence ressortait déjà au vu des fonctionnalités proposées et de la qualité du service client. En effet, une démonstration avait été effectuée afin de connaître davantage l'outil de veille. L'efficacité concernant la communication, la disponibilité des collaborateurs et leur flexibilité par rapport aux attentes ont été très appréciées de l'institution mandante. Or, la problématique relevait du fait qu'elle n'avait pas de comparatif avec d'autres outils de veille existants sur le marché pour ainsi être sûre de faire le bon choix. De plus, l'outil et les méthodes présentés lors du stage n'étaient pas encore mis en place. Ce fut aussi l'occasion de leur présenter, de manière concrète, leur fonctionnement. L'analyse benchmark et les deux comparatifs de veille, auront permis de cerner l'outil adéquat à utiliser, en y intégrant les fonctionnalités souhaitées et les plus performantes pour l'Antenne Région Valais romand, grâce à la mise en place de critères, découlant de l'analyse des besoins. Découper cette étape en trois parties fut utile pour pouvoir affiner les résultats concernant les outils de veille. Les premiers critères sélectionnés ont été nécessaires, au vu du grand nombre d'outils disponibles. Nous pouvons donc constater l'hétérogénéité du marché en termes de fonctionnalités et de prix.

Ask'n'Read est un outil qui se rapprochait le plus à Sindup au vu des fonctionnalités proposées. Cependant, l'accès limité à certaines options lui aura fait perdre des points. En effet, l'intégration des sources découlant du plan de recherche n'a pu être effectuée que de manière minimale. De plus, les résultats de recherche sur Sindup étaient plus concluants que sur Ask'n'Read. De manière très générale, l'utilisation des outils sur Sindup est facilitée par rapport à son concurrent. Inoreader Pro a été proposé, malgré qu'il ne correspondait pas aux critères. Il était nécessaire de le paramétrer, afin de voir si un outil aux fonctionnalités moins développées que Sindup et Ask'n'Read, pourrait tout de même correspondre aux attentes. Inoreader Pro est un outil tout à fait efficace. Or, certaines sources ne pouvaient être correctement intégrées et les résultats étaient moins pertinents que sur Sindup. De plus, la fonction newsletter ne permet pas de la personnaliser et doit être paramétrée bien avant d'ajouter des informations dans des dossiers. Quant à ces derniers, l'organisation de la veille était limitée. Il n'y a pas de possibilité de créer des dossiers de veille concernant les axes à surveiller. Il est nécessaire de créer des « mots-clés » thématiques pour pouvoir le faire. Sindup est donc l'outil final choisi par l'institution mandante. Ses fonctionnalités sont puissantes et les offres proposées accessibles en termes de coût. Le support Sindup aide à mettre en place sa veille et comprendre les fonctions proposées. Le choix s'est fait aussi grâce au tableau de bord qui est proposé, au vu de son développement futur. C'est un outil personnalisable en fonction de ses besoins et qui intègre efficacement les étapes du cycle de la veille.

La proposition d'une organisation et d'une animation de la veille permettra à l'institution de développer la veille stratégique en plus de l'utilisation de l'outil. La solution proposée au niveau de l'organisation réside sur le fait de créer une cellule de veille formelle intégrant les personnes

se chargeant de la veille, soit le décideur, l'animatrice et le veilleur. La partie informelle comprenant les collaborateurs de l'institution, les partenaires et les clients. Organiser la veille permettra de l'encre au sein de l'institution et d'assurer sa visibilité. À ce stade, le fait qu'il n'y ait qu'une personne qui se charge de la veille peut être problématique au vu des différentes tâches que la chargée de communication doit gérer. Deux solutions ont été proposées : l'engagement d'un veilleur à 100% afin d'effectuer les tâches de veille ; ou que la collecte soit effectuée par un veilleur et que la validation, ainsi que la diffusion des informations, soient faites par la chargée de communication au vu de son statut. Une proposition concernant la gestion des rôles a aussi été faite. Elle permet de cerner les rôles de chacun et les liens qu'ils ont entre eux.

L'animation donnera la possibilité de rendre le dispositif pérenne et visible. Elle intégrera les différents individus liés de près ou de loin à la veille. Il s'agira donc de former les collaborateurs de l'Antenne Région Valais romand à la veille afin qu'ils sachent ce qu'elle est, les actions à mener et son objectif. Il faudra être capable de rendre la veille visible et lui ajouter de la valeur afin qu'elle trouve davantage sa place au sein de l'institution. L'utilisation de l'outil en accès lecteur devra aussi être expliqué et une démonstration sera à effectuer auprès des collaborateurs, les clients et partenaires. La fonction d'animation gèrera les liens entre ces individus. Le tableau de bord est un réel portail d'accès aux informations partagées par l'institution. Ici, les destinataires seront les présidents de commune. Ils auront leur autonomie quant à la consultation ou non des informations qui y résident. Cette volonté est due à la surcharge informationnelle qu'engendre la newsletter. Si ce livrable est conservé, le risque réside dans le fait que les destinataires soient noyés sous ce type d'information. Il est alors nécessaire de simplifier le plus possible l'accès aux informations. La newsletter sera conservée au sein de l'institution mandante et dédiée aux vice-présidents de commune, partenaires de l'ARVr et toutes personnes souhaitant s'abonner à cette dernière.

Une vulgarisation efficace de la veille et de tous les éléments qui gravitent autour est indispensable, afin de parvenir aux buts fixés par l'ARVr.



## Bibliographie

ALERTI, 2021. Votre réputation compte. *Alerti* [en ligne]. 2021. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://fr.alerti.com/>

ALBERT, Jérôme, 2016. Marketing : quels sont les principaux avantages d'une veille efficace ? *PME* [en ligne]. Mars 2016. [Consulté le 19 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.pme.fr/marketing-quels-sont-les-principaux-avantages-dune-veille-efficace/>

ANTENNE REGION VALAIS ROMAND, [[sans date]a]. Qui sommes-nous ?. *Antenne Région Valais romand* [en ligne]. [Consulté le 8 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.regionvalaisromand.ch/fr/sommes-nous-3.html>

ANTENNE REGION VALAIS ROMAND, [[sans date]b]. Prospective. *Antenne Région Valais romand* [en ligne]. [Consulté le 8 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.regionvalaisromand.ch/fr/sommes-nous-3.html>

ANTENNE REGION VALAIS ROMAND, [[sans date]c]. Equipe. *Antenne Région Valais romand* [en ligne]. [Consulté le 14 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.regionvalaisromand.ch/fr/equipe-8.html>

ANTENNE REGION VALAIS ROMAND, [[sans date]d]. Planification territoriale. *Antenne Région Valais romand* [en ligne]. [Consulté le 25 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.regionvalaisromand.ch/fr/planification-territoriale-1452.html>

ANTENNE REGION VALAIS ROMAND, [[sans date]e]. Gouvernance numérique. *Antenne Région Valais romand* [en ligne]. [Consulté le 25 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.regionvalaisromand.ch/fr/gouvernance-numerique-1443.html>

ANTENNE REGION VALAIS ROMAND, [[sans date]f]. Gouvernance numérique. *Antenne Région Valais romand* [en ligne]. [Consulté le 25 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.regionvalaisromand.ch/fr/interface-smarter-1444.html>

ARCHIMAG, 2015. Editeurs de solutions de veille et e-réputation. *archimag* [en ligne]. N°289, novembre 2015. [Consulté le 21 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.archimag.com/sites/archimag.com/files/Archimag289-Logiciel-Veille.pdf>

ARMELLE, Thomas, BONNY, Philippe, DESCHAMPS, Christophe, CHERBONNIER, Marina, COTTAVE, Mathieu, BEAUVIEUX, Alain, FRANCOIS, Patrice, 2008. Les outils de la veille. *Documentaliste-Sciences de l'Information* [en ligne]. 2008. Vol. 45, issue 4., pp. 46 à 57. [Consulté le 21 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2008-4-page-46.htm>

ATMANI, Mehdi, 2018. L'intelligence économique, une arme méconnue. *PME* [en ligne]. 9 avril 2018. [Consulté le 10 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.pme.ch/entreprises/2018/04/09/lintelligence-economique-une-arme-meconnue>

ASK'N'READ, [2020b]. *Ask'n'Read* [en ligne]. Qwam Content Intelligence. [Consulté le 17 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <http://next.asknread.com/fr/account/login?redirect=%2F>

BERTIN, 2021. AMI Entreprise Intelligence [en ligne]. *Bertin* [en ligne]. 2021. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <http://www.bertin-it.com/intelligence-numerique/solution-veille-strategique-intelligence-competitive/>

BRANDWATCH, 2021. The #1 digital consumer intelligence platform. *Brandwatch* [en ligne]. 2021. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.brandwatch.com/platform/>

Proposition d'un dispositif de veille stratégique au sein d'un organisme de soutien à l'économie régionale valaisanne. Quel mode d'organisation de la veille et quel outil choisir pour une structure d'une dizaine de personnes ?  
Jérôme GAY

- BRAND24, [sans date]. Media Monitoring and Social Listening for Agencies. *Brand24* [en ligne]. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://brand24.com/for-agencies/>
- BREILLAT, Jacques, [2013a]. Veille sociétale. *Intelligence économique, Information et Influence* [en ligne]. 22 février 2013. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <http://jacques.breillat.fr/veille-strategique/veille-societale>
- BREILLAT, Jacques, [2007b]. De la supériorité de l'informel. *Intelligence économique, Information et Influence* [en ligne]. 11 mai 2007. [Consulté le 25 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <http://jacques.breillat.fr/veille-strategique/veille-societale>
- CIKISI, 2019. Cikisi WMT-Web Monitoring Tool. *Cikisi* [en ligne]. 2019. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.cikisi.com/solutions/cikisi-wmt/>
- COEXEL, 2017. La solution de Mytwip by Coexel. *Coexel* [en ligne]. 2017. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.coexel.com/solution-veille-mytwip/>
- COMMISSARIAT GÉNÉRAL DU PLAN, 1994. Rapport du groupe : « Intelligence économique et stratégie des entreprises ». *La documentation française* [en ligne]. Février 1994. [Consulté le 10 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.vie-publique.fr/sites/default/files/rapport/pdf/074000410.pdf>
- CONTIFY, 2021. The Award-winning Market Intelligence Platform. *Contify* [en ligne]. 2021. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.contify.com/platform/>
- CROWDTANGLE, 2021. Stay on top of the stories that matter. Benchmark yourself against competitors. Identify influencers. *Crowdtangle* [en ligne]. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.crowdtangle.com/features>
- DESCHAMPS, Christophe, 2015. Inoreader mode d'emploi – partie I : découverte et manipulations de base. *Outils froids* [en ligne]. 5 mai 2015. [Consulté le 10 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2015/05/inoreader-mode-demploi-partie-i-decouverte-et-manipulations-de-base/>
- DESCHAMPS, Christophe, 2015. Inoreader mode d'emploi – partie II 1 : intégrer et surveiller les médias sociaux dans Inoreader. *Outils froids* [en ligne]. 8 mai 2015. [Consulté le 10 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2015/05/inoreader-mode-demploi-partie-ii-1-integrer-et-surveiller-ses-comptes-de-medias-sociaux-dans-inoreader/>
- DESCHAMPS, Christophe, 2015. Inoreader mode d'emploi – partie II-2 : Inoreader pour partager votre veille en mode réseau social. *Outils froids* [en ligne]. 29 mai 2015. [Consulté le 11 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2015/05/inoreader-mode-demploi-partie-ii-2-inoreader-pour-partager-votre-veille-en-mode-reseau-social/>
- DESCHAMPS, Christophe, 2015. Inoreader mode d'emploi – partie II-3 : créer des règles pour filtrer ses flux RSS. *Outils froids* [en ligne]. 23 juin 2015. [Consulté le 11 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2015/06/inoreader-mode-demploi-partie-ii-3-creer-des-regles-pour-filtrer-ses-flux-rss-et-beaucoup-plus/>
- DESCHAMPS, Christophe, 2015. Inoreader mode d'emploi – partie II-4 : rediffuser facilement les résultats de votre veille. *Outils froids* [en ligne]. 7 juillet 2015. [Consulté le 11 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2015/07/inoreader-mode-demploi-partie-ii-4-rediffuser-les-articles-importants-vers-une-page-specifique-ou-un-flux-rss/>

DESCHAMPS, Christophe, 2015. Inoreader mode d'emploi – partie II-5 : bien utiliser le moteur de recherche d'Inoreader et les requêtes enregistrées. *Outils froids* [en ligne]. 10 juillet 2015. [Consulté le 12 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2015/07/inoreader-mode-demploi-partie-ii-5-bien-utiliser-le-moteur-de-recherche-dinoreader-et-les-requetes-enregistrees/>

DESCHAMPS, Christophe, 2017. Inoreader mode d'emploi : mettre en place une veille collaborative. *Outils froids* [en ligne]. 4 mai 2017. [Consulté le 12 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2017/05/inoreader-mode-demploi-mettre-en-place-une-veille-collaborative/>

DESCHAMPS, Christophe, 2020. Inoreader mode d'emploi : créer des newsletters thématiques. *Outils froids* [en ligne]. 19 mars 2020. [Consulté le 12 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2020/03/inoreader-mode-demploi-creer-des-newsletters-thematiques/>

DESCHAMPS, Christophe, 2020. Inoreader mode d'emploi : créer des flux RSS pour les pages qui n'en disposent pas. *Outils froids* [en ligne]. 15 avril 2020. [Consulté le 12 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2020/04/inoreader-mode-demploi-creer-des-flux-rss-pour-les-pages-qui-nen-disposent-pas/>

DESCHAMPS, Christophe, 2016. Inoreader mode d'emploi – partie II-6 : utiliser et créer les paquets (Bundles) de flux RSS. *Outils froids* [en ligne]. 7 avril 2016. [Consulté le 12 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2016/04/inoreader-mode-demploi-partie-ii-6-utiliser-et-creer-les-paquets-bundles-de-flux-rss/>

DIGIMIND, 2021. Veille stratégique. *Digimind* [en ligne]. 2021. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.digimind.com/fr/veille-strategique>

DRISS, Sadoun, 2014. *Des spécifications en langage naturel aux spécifications formelles via une ontologie comme modèle pivot* [en ligne]. Paris : Université Paris Sud. Thèse de doctorat en informatique. [Consulté le 26 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <https://tel.archives-ouvertes.fr/tel-01060540/document>

FEEDLY, [sans date]. Adieu la surcharge d'informations. *Feedly* [en ligne]. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://feedly.com/>

FRANCOISCHARRON, 2021. Qu'est-ce que les flux RSS et comment les utiliser ? *francoischarron* [en ligne]. 2021. [Consulté le 9 juillet 2021]. Disponible à l'adresse : <https://francoischarron.com/sur-le-web/trucs-conseils/quest-ce-que-les-flux-rss-et-comment-les-utiliser/K5yqzuX1TO/>

FRION, Pascal, 2012. *Généalogie de la faible percée du discours sur l'intelligence économique dans les Tpe françaises* [en ligne]. Poitiers : Université de Poitiers. Thèse de doctorat en Science de l'Information et de la Communication. [Consulté le 27 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <http://blogs.univ-poitiers.fr/n-moinet/2013/03/20/la-faible-percee-du-discours-sur-lintelligence-economique-dans-les-tpe-francaises/>

GAY, Jérôme, 2021. *Formulaire de proposition d'un travail de Bachelor*. Document interne à la Haute école de gestion de Genève

GAY, Jérôme, 2021. *Cahier des charges*. 16 mars 2021. Document interne à l'Antenne Région Valais romand

GAY, Jérôme, 2020. *La recherche en ligne*. 29 juillet 2020. Document interne à l'Antenne Région Valais romand

- GAY, Jérôme, 2020. *Mettre en place une méthodologie de veille*. 31 juillet 2020. Document interne à l'Antenne Région Valais romand
- GENEVA INTELLIGENCE SA, 2020. Outils de veille. *Geneva Intelligence SA* [en ligne]. 2020. [Consulté le 22 mars 2021]. Disponible à l'adresse : [https://www.geneva-intelligence.ch/wp-content/uploads/2020/09/outils-veille\\_20200814.pdf](https://www.geneva-intelligence.ch/wp-content/uploads/2020/09/outils-veille_20200814.pdf)
- GOBEIL, Julien, 2019. *Recherche en ligne 1* [document PDF]. Support de cours : Cours « Recherche en ligne 1 », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2019
- GUECHTOULI, Manelle, [sans date]. Comment organiser son système de veille stratégique ? *Nanopdf* [en ligne]. [Consulté le 23 juin 2021]. Disponible à l'adresse : [https://nanopdf.com/download/comment-organiser-son-systeme-de-veille-strategique\\_pdf#](https://nanopdf.com/download/comment-organiser-son-systeme-de-veille-strategique_pdf#)
- HAESEN, Stéphanie, 2019. *Recherche multimédia, recherche sociale et flux RSS* [PowerPoint]. Support de cours : Cours « Recherche en ligne 1 », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2019
- INBENTA TEAM, 2014. Qu'est-ce que la Recherche d'Information ? *Inbenta* [en ligne]. 9 septembre 2014. [Consulté le 26 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.inbenta.com/fr/blog/quest-ce-que-la-recherche-dinformation/>
- INOREADER, [2021a]. Reprenez le contrôle de votre fil d'actualité. *Inoreader* [en ligne]. 2021. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.inoreader.com>
- INOREADER, [2021b]. *Inoreader* [logiciel]. Innologica Ltd. [Consulté le 10 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.inoreader.com/>
- ISCOPE, 2000. Kewatch : Une solution de veille stratégique pionnière. *Iscope* [en ligne]. 2000. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.iscope.fr/keywatch/>
- IXXO, 2021. Collaborative intelligence platform. *IXXO* [en ligne]. 2021. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <http://www.ixxo.fr/plateforme-veille-collaborative/>
- JOST, Clémence, 2020. Veille en market intelligence : panorama des logiciels et conseils pour (bien) choisir. *archimag* [en ligne]. 26 mars 2020. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.archimag.com/veille-documentation/2020/03/26/veille-market-intelligence-panorama-logiciels-conseils-choisir>
- KBCWAL, 2018. Veille stratégique : identifier les veilleurs potentiels. *Kbcrawl* [en ligne]. 28 août 2018. [Consulté le 19 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.kbcrawl.com/fr/blog-veille/veille-strategique-identifier-les-veilleurs-potentiels/>
- KBCRAWL, [sans date]. Les différents types de veille stratégique. *Kbcrawl* [en ligne]. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.kbcrawl.com/fr/intelligence-economique/les-differents-types-de-veille-strategique/>
- KBCRAWL, [sans date]. Solutions et outils de veille pour professionnels. *Kbcrawl* [en ligne]. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.kbcrawl.com/fr/>
- LACOURCIERE, Anne, 2008. Veille documentaire. *Office québécois de la langue française* [en ligne]. [Consulté le 8 avril 2021]. Disponible à l'adresse : [http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id\\_Fiche=26501630](http://www.granddictionnaire.com/ficheOqlf.aspx?Id_Fiche=26501630)

LESCA, Humbert, KRIAA, Salima, [2003a]. Veille stratégique, exploration de la fonction d'animation : conceptualisation, état d'avancement et perspectives de validation empirique. Actes des 3èmes Journées de l'Association Tunisienne des Sciences de Gestion, Tunis-Gammarth. *Veille Anticipative Stratégique – Intelligence Collective* [en ligne]. 21-22 février 2003. [Consulté le 24 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <http://www.veille-strategique.org/docs/2003-lesca-kriaa.pdf>

LESCA, Humbert, [1997b]. Veille stratégique : Concept et démarche de mise en place dans l'entreprise. *Veille anticipative Stratégique – Intelligence Collective* [en ligne]. 1997. [Consulté le 20 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <http://www.veille-strategique.org/docs/plaquette-20418.pdf>

LESCA, Humbert, [1994c]. Veille stratégique pour le management stratégique : Etat de la question et axes de recherche. In *Economies et Société, Série Sciences de Gestion*, SG n° 20, 5/1994, p.31-50. [Consulté le 24 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <http://www.veille-strategique.org/docs/plaquette-20418.pdf>

LUCAS, Loïc, [sans date]. Définition des différentes veille (liste non exhaustive). *Competitive Intelligence* [en ligne]. [Consulté le 25 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <http://jacques.breillat.fr/veille-strategique/de-la-superiorite-de-l%e2%80%99informel>

MADINIER, Hélène, [2020a]. *Le cycle du renseignement* [document PDF]. Support de cours : Cours « Veille stratégique 1 », Haute école de gestion de Genève, filière Informations documentaire, année académique 2019-2020

MADINIER, Hélène, [2020b]. *Introduction à la veille* [document PDF]. Support de cours : Cours « Veille stratégique 1 », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2019-2020

MADINIER, Hélène, 2018. *Webso+ : une plateforme de veille à bas coût*. Haute école de gestion de Genève [en ligne]. 21 juin 2018. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : [https://www.hesge.ch/heg/sites/default/files/id/id100/100ID\\_Presentations/21\\_juin\\_apres\\_mi\\_di\\_PDF/madinier-helene.pdf](https://www.hesge.ch/heg/sites/default/files/id/id100/100ID_Presentations/21_juin_apres_mi_di_PDF/madinier-helene.pdf)

MAILPRO, 2021. Les principales fonctionnalités de Mailpro. *Mailpro* [en ligne]. [Consulté le 20 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://fr.mailpro.com/>

MORINA, Amanda, RACINE, Alexandre, 2014. *Pratique et besoins de veille dans les PME de Suisse romande* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 20 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <http://doc.rero.ch/record/232941>

NIE, Jian-Yun, 2016. Introduction à la RI. *Université de Montréal* [en ligne]. 2016. [Consulté le 26 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <http://www.iro.umontreal.ca/~nie/IFT6255/Introduction.pdf>

OPPEDAL, Jonas, [2021a]. Apprendre à maîtriser la recherche booléenne (1/3). *Meltwater* [en ligne]. Mis à jour le 4 Juin 2021. [Consulté le 26 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <https://support.meltwater.com/hc/fr/articles/236016747-Apprendre-%C3%A0-ma%C3%A9triser-la-recherche-bool%C3%A9enne-1-3->

OPPEDAL, Jonas, [2021b]. Apprendre à maîtriser la recherche booléenne (2/3). *Meltwater* [en ligne]. Mis à jour le 20 juin 2021. [Consulté le 26 juin 2021]. Disponible à l'adresse : <https://support.meltwater.com/hc/fr/articles/360023166073-Apprendre-%C3%A0-ma%C3%A9triser-la-recherche-bool%C3%A9enne-2-3->

QUIQUEREZ, Fanny, MINANA, Floriane, 2018. *Evaluation de la qualité des résultats de la veille : comparaison des plateformes Digimind, Sindup et MyTwip* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : [https://doc.rero.ch/record/322592/files/PR\\_Minana\\_Quiquerez\\_entier.pdf](https://doc.rero.ch/record/322592/files/PR_Minana_Quiquerez_entier.pdf)

QWAM CONTENT INTELLIGENCE, [2020a]. Aks'n'Read – WebMonitor. *Qwam Content Intelligence* [en ligne]. 2020. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.qwamci.com/asknread/>

ROUACH, Daniel, 2010. La veille technologique. *La veille technologique et l'intelligence économique* [en ligne]. 2010. pp. 18 à 28. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.cairn.info/la-veille-technologique-et-l-intelligence-economiq--9782130585220-page-18.htm>

RÜFENACHT, Joëlle, 2018. *Mise en place d'un système de veille pour le Centre BD de Lausanne* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 2 avril 2021]. Disponible à l'adresse : [http://doc.rero.ch/record/323638/files/TDB\\_2384\\_TB\\_RuefenachtJoelle\\_final.pdf](http://doc.rero.ch/record/323638/files/TDB_2384_TB_RuefenachtJoelle_final.pdf)

SINDUP, [2021a]. Veille juridique. *Sindup* [en ligne]. 2021. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://fr.sindup.com/veille-juridique/>

SINDUP, [2021b]. Plateforme de veille stratégique. *Sindup* [en ligne]. 2021. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://fr.sindup.com/plateforme-de-veille-strategique/>

SINDUP, [2021c]. *Sindup* [logiciel]. Netprestation. [Consulté le 6 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://app.sindup.com/connection.html>

SIVEILLE, [sans date]. Découvrez le fonctionnement de notre offre. *SiVeille* [en ligne]. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://siveille.fr/nos-offres/>

SWISSINTEL, GENEVA INTELLIGENCE, 2021. *La veille stratégique, un besoin d'outil complémentaire ? Le secteur ferroviaire*. 23 mars 2021. Document interne à l'association Swissintel

SYLVESTRE, Guillaume, VIOLET-SURCOUF, Antoine, 2017. Comparatif de logiciels de veille. *Portail de l'IE* [en ligne]. 18 janvier 2017. [Consulté le 10 avril 2021]. Disponible à l'adresse : [Comparatif de logiciels de veille | Portail de l'IE \(portail-ie.fr\)](#)

TAKLWALKER, 2021. Une tarification simple. Une solution complète pour votre entreprise. *Talkwalker* [en ligne]. 2021. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.talkwalker.com/fr/tarifs#>

TIPS, Audrey, 2020. 7 meilleurs outils de veille concurrentielle pour votre stratégie de marque. *audreytips* [en ligne]. 7 octobre 2020. [Consulté le 22 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://audreytips.com/top-outil-veille-concurrentielle/>

UNIVERSITE DE RENNES 2, [sans date]. Culture numérique dans l'enseignement – Veille professionnelle et outils collaboratifs – Qu'est-ce que la veille ? – Types de veilles. *Université de Rennes 2* [en ligne]. [Consulté le 7 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <http://www.ressources.univ-rennes2.fr/cultures-numeriques-dans-l-enseignement/veille/1-quest-ce-que-la-veille/types-de-veilles/>

VALAT, Paul-Louis, 2020. 6 outils de veille efficaces pour rester en avance sur votre marché. *Meltwater* [en ligne]. 20 janvier 2020. [Consulté le 22 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.meltwater.com/fr/blog/outils-de-veille>

VEILLE.MA, 2006. La veille stratégique, concurrentielle, technologique. *Veille.ma* [en ligne]. 11 juin 2006. [Consulté le 25 juin 2021]. Disponible à l'adresse : [https://www.veille.ma/spip.php?page=breve&id\\_breve=0](https://www.veille.ma/spip.php?page=breve&id_breve=0)

VISIBRAIN, 2021. Pourquoi choisir Visibrain ? *Visibrain* [en ligne]. 2021. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.visibrain.com/fr/plateforme/>

WUILLEMIN, Claire, 2018. *Résumé des principaux outils de veille* [Document Word]. Support de cours : Cours « Veille stratégique 1 », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire.

WUILLEMIN, Claire, 2020. *Webso+ - Plateforme de veille multifonctionnelle – Guide pratique* [Document PDF]. Document interne à la Haute école de gestion de Genève

# Annexe 1 : Analyse des besoins concernant l'organisation et l'animation de la veille

## Organisation de la veille

Pour chaque question, veuillez cocher au moins une réponse. Ce questionnaire permettra de cerner les besoins en termes d'organisation et d'animation de la veille, pour des recommandations les plus adaptées à vos attentes.

### 1. Combien de personnes voudriez-vous voir participer à ce travail qu'est la veille stratégique ?

#### 1 seule réponse

- Tous les collaborateurs
- Uniquement la personne chargée de la veille
- Autre proposition : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

### 2. Quels rôles devraient être présents ?

- Veilleur** : Collecte, analyse, diffusion de l'information
- Capteurs** : Collecte d'information
- Analyste** : Traitement et analyse d'information
- Diffuseur** : Diffusion de l'information
- Décideur** : Prise de décisions stratégiques

### 3. En termes de transmission des informations collectées, quelle serait la fréquence de diffusion souhaitée ?

#### 1 seule réponse

- Chaque semaine
- Chaque deux semaines
- Autre proposition : Chaque 1-2 mois

### 4. Avec quel outil voudriez-vous que la diffusion soit effectuée ?

#### 1 seule réponse

- Nous souhaiterions garder l'outil actuel de diffusion (Mailpro) et utiliser ceux proposés par la plateforme de veille choisie
- Nous souhaiterions uniquement utiliser notre outil actuel de diffusion (Mailpro)
- Nous souhaiterions uniquement utiliser les outils de diffusion proposés par la plateforme de veille choisie
- Autre proposition : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.



### Animation de la veille

La veille stratégique, est une discipline qui demande d'être toujours actif dans ce domaine, afin d'être continuellement à jour dans son secteur d'activité. Pour ce faire, une animation de cette dernière doit être mise en place. « L'animateur », sera une personne qui se chargera d'animer des réunions autour de la veille, afin de faire un bilan et ressortir les aspects tant positifs que négatifs autour de celle-ci.

#### ***6. Qui mènerait à bien le projet de veille au sein de l'institution ? (Peut être plusieurs personnes)***

---

La personne en charge de la communication

#### ***7. A quelle fréquence voudriez-vous faire un « point veille » ?***

---

##### **1 seule réponse**

- Une fois par semaine
- Deux fois par semaine
- Autre proposition : Chaque 2 ou 3 semaines

#### ***8. Quelle serait la durée idéale de ces « points veille » ?***

---

##### **1 seule réponse**

- 30 min
- 1h
- Autre proposition : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

#### ***9. Sous quelle forme ?***

---

##### **1 seule réponse**

- Réunion standard
- Réunion-café
- Réunion-restaurant
- Autre proposition : En visioconférence

#### ***10. Quels points voudriez-vous relever lors de ces réunions (informations analysées, améliorations futures, statistiques de diffusion, etc.) ?***

---

Pertinence des sujets relevés / Statistiques de diffusion / Points à améliorer / Mise à jour des mots clés

Commentaires :

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

## Annexe 2 : Analyse des besoins concernant les outils de veille

### Analyse des besoins, outils de veille

Veuillez cocher les fonctionnalités dont vous auriez besoin en termes d'outils de veille dans chacune des 4 catégories.

#### FONCTIONNALITÉS GÉNÉRALES

<b>ACCESSIBILITÉ (UN CHOIX)</b>	
BUREAU	<input type="checkbox"/>
EN LIGNE	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>COLLABORATIF</b>	
GESTION DES RÔLES/DROITS	<input checked="" type="checkbox"/>
TABLEAU DE BORD	<input checked="" type="checkbox"/>
NOMBRE DE PERSONNE	12 / voir 80 pour les lecteurs
<b>*TYPES DE RÔLE</b>	
1. ADMINISTRATEUR	<input checked="" type="checkbox"/>
2. VEILLEUR	<input type="checkbox"/>
3. CONTRIBUTEUR	<input checked="" type="checkbox"/>
4. LECTEUR	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>LANGUE DE L'OUTIL (UN CHOIX)</b>	
FRANÇAIS	<input checked="" type="checkbox"/>
ANGLAIS	<input type="checkbox"/>
<b>SERVICE CLIENT</b>	
FORMATION	<input type="checkbox"/>
SUIVI/AIDE	<input checked="" type="checkbox"/>

**\*Administrateur** : « l'administrateur est en charge de la plateforme. C'est lui qui va définir les différents périmètres de veille stratégique, organiser le paramétrage des différentes sources d'information, construire le branding et le look&feel de la plateforme. Il établit les différentes populations de la plateforme (qui ayant accès à une partie différente de la plateforme par exemple). »

**Veilleur** : « le veilleur possède des droits réduits sur le backoffice de la plateforme. Il est en charge de la qualification, de la validation des articles et de la diffusion des newsletters. Il peut s'occuper de la gestion des utilisateurs (ajout de nouveaux comptes) et du paramétrage des sources d'information. »

**Contributeur** : « le contributeur n'a pas accès au backoffice de la plateforme. Il peut consulter les informations de la veille et commenter les articles. Il peut également écrire et proposer des articles, qui sont alors en attente de validation par les veilleurs. »

**Lecteur** : « le lecteur consulte les articles publiés sur la plateforme. Il peut commenter les articles (s'il en a le droit) et se créer des alertes personnalisés pour recevoir par mails les nouveaux articles correspondant à ses intérêts. Il peut sporadiquement partager des articles aux veilleurs, en les envoyant à une boîte mail dédiée, par exemple. »

(kbcrawl, 2018)

## Analyse des besoins, outils de veille

### COLLECTE D'INFORMATOIN

FONCTIONNALITÉS	
<b>OUTILS DE COLLECTE</b>	
FLUX RSS	<input checked="" type="checkbox"/>
RÉSEAUX SOCIAUX	<input checked="" type="checkbox"/>
WEB	<input checked="" type="checkbox"/>
DOCUMENTS	<input checked="" type="checkbox"/>
FORUMS	<input type="checkbox"/>
BLOGS	<input type="checkbox"/>
VIDÉOS	<input type="checkbox"/>
ACTUALITÉS	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>MÉTHODE DE COLLECTE</b>	
ALERTES	<input type="checkbox"/>
FILTRES DE RECHERCHE	<input checked="" type="checkbox"/>
RECHERCHE SIMPLE	<input type="checkbox"/>
RECHERCHE AVANCÉE	<input checked="" type="checkbox"/>
DOSSIERS DE COLLECTE	<input checked="" type="checkbox"/>
COLLECTE AUTOMATIQUE	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>TYPE DE SOURCES</b>	
WEB	<input checked="" type="checkbox"/>
INTERNE À L'ENTREPRISE	<input checked="" type="checkbox"/>
INTERNE À L'OUTIL	<input checked="" type="checkbox"/>
BANQUES DE DONNÉES PAYANTES	<input type="checkbox"/>
<b>LANGUES</b>	
FRANÇAIS	<input checked="" type="checkbox"/>
ANGLAIS	<input checked="" type="checkbox"/>
ALLEMAND	<input checked="" type="checkbox"/>
AUTRE	Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

### ANALYSE DE L'INFORMATION

FONCTIONNALITÉS	
SURVEILLANCES <sup>1</sup>	<input checked="" type="checkbox"/>
FILTRES	<input checked="" type="checkbox"/>
OUTIL DE VISUALISATION DE L'INFORMATION	<input checked="" type="checkbox"/>
OUTIL STATISTIQUE	<input checked="" type="checkbox"/>

<sup>1</sup> Les surveillances se composent d'un ensemble de sources. Elles permettent, d'où son nom, de surveiller son environnement. Ces dernières peuvent être liées aux axes d'un plan de veille.

## Analyse des besoins, outils de veille

### DIFFUSION DE L'INFORMATION

FONCTIONNALITÉS	
NEWSLETTER	<input checked="" type="checkbox"/>
RAPPORT	<input checked="" type="checkbox"/>
BLOGS	<input type="checkbox"/>
FLUX RSS	<input type="checkbox"/>
VISUALISATION DES DONNÉES DE DIFFUSION	<input checked="" type="checkbox"/>

CONTRAINTES DE PRIX : Oui  Non

Si oui, montant maximum : à discuter en fonction des fonctionnalités offertes par rapport à nos besoins et de l'utilisation effective (CHF 4-5'000.-/an en l'état).

### Commentaires :

Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

# Annexe 3 : Choix effectif des outils de veille – premier comparatif



## Choix effectif des outils de veille pour le paramétrage : premier comparatif d'outils



Travail de Bachelor réalisé par :  
Jérôme GAY

Sous la direction de :  
Stéphanie HAESEN, chargée de cours HES

23 avril 2021  
Mis à jour le 6 juillet 2021

Information documentaire  
Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)



## Table des matières

Liste des tableaux .....	ii
Liste des figures .....	iii
<b>1. Introduction.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Analyse benchmark des outils de veille .....</b>	<b>1</b>
2.1 Choix des critères.....	1
2.2 Analyse des résultats .....	1
<b>3. Choix effectif d'outils de veille stratégique .....</b>	<b>2</b>
3.1 Choix des critères.....	2
3.2 Choix de la pondération .....	2
3.3 Méthode de calcul.....	2
3.4 Analyse des résultats .....	3
3.5 Recommandation d'outils pour le paramétrage .....	4
3.6 Validation des résultats.....	5
<b>Bibliographie .....</b>	<b>6</b>
<b>Annexe 1 : Analyse benchmark des outils de veille.....</b>	<b>9</b>
<b>Annexe 2 : Choix effectif des outils de veille pour le paramétrage.....</b>	<b>11</b>

## Liste des tableaux

Tableau 1: Pondérations et méthode de calcul .....	3
--	---

## Liste des figures

Figure 1: Résultats du comparatif .....	3
Figure 2: Recommandations des outils pour le paramétrage .....	5



## 1. Introduction

Les deux tableaux dont le présent document s'appuie, sont une première sélection d'outils de veille qui pourraient être utilisés au sein de l'Antenne Région Valais romand. Ils découlent tous deux de l'analyse benchmark et de l'analyse des besoins qui ont été effectuées en amont. Les outils de veille analysés sont utilisables pour de petites structures telles que l'ARVr. Les tableaux donneront la possibilité de visualiser rapidement les résultats en découlant.

## 2. Analyse benchmark des outils de veille

Afin de réaliser le premier comparatif d'outils de veille, il a été nécessaire de faire une première sélection d'outils<sup>1</sup> disponibles sur le marché. La quantité étant importante, il fut nécessaire d'utiliser certains critères pour restreindre ces résultats. Le critère se basant uniquement sur des outils utilisés pour des petites structures, n'était pas suffisant pour trouver des résultats pertinents pour la comparaison.

### 2.1 Choix des critères

Les critères de sélection ont été pris de l'analyse des fonctionnalités souhaitées en termes d'outils de veille pour l'institution. D'autres sont ressortis et furent intégrés à ce premier tableau, à la suite d'une discussion avec la conseillère de ce travail de Bachelor. Il est important d'utiliser des critères plus ou moins généraux pour affiner la recherche lors de cette première étape. Ainsi, voici ceux qui ont été retenus :

**Prix** : Suite à l'analyse des fonctionnalités, il est ressorti que le prix maximum de l'outil était de 5'000.-/€ par année. Il devrait être déjà effectif pour ce prix.

**Type de veille** : L'institution fait de la veille stratégique. L'outil doit donc intégrer tous types de veille associées à cette discipline (veille géostratégique, documentaire, etc.).

**En ligne** : L'outil doit être utilisable en ligne. Il ne devrait pas avoir besoin de le télécharger et de l'installer sur le PC de l'institution.

**Outils intégrés** : Les outils doivent déjà être utilisables à un certain niveau. Les fonctionnalités et les options proposées doivent y être intégrées ou donnent la possibilité d'en ajouter davantage sur demande.

**Collaboratif** : L'outil doit être collaboratif au sens le plus large. Ce critère sera précisé dans le prochain tableau comparatif.

### 2.2 Analyse des résultats

Dix outils de veille<sup>2</sup> sont ressortis de cette première sélection. Ils seront alors intégrés dans le premier comparatif d'outils, pour choisir lesquels seront testés lors du paramétrage. Ainsi, ceux-ci comprennent des fonctionnalités plus ou moins basiques pour certains et beaucoup plus poussées pour d'autres. Ils permettent, de manière générale, la collecte, le traitement, l'analyse et la diffusion d'information.

---

<sup>1</sup> Voir annexe 1

<sup>2</sup> Voir annexe 2

### 3. Choix effectif d'outils de veille stratégique

Le comparatif d'outils de veille<sup>3</sup> permet de sélectionner les outils à paramétrer pour la suite de ce travail de Bachelor. Ainsi, dix outils de veilles ont été comparés selon différents critères présentés ci-dessous. C'est ici une sélection plus pointue, puisqu'ils se basent directement sur l'analyse des besoins en termes de fonctionnalités. Ce tableau est mis en œuvre à l'aide d'une pondération.

#### 3.1 Choix des critères

Comme précisé ci-dessus, les critères sont ceux découlant de l'analyse des besoins. L'institution ayant choisi les fonctionnalités souhaitées d'un outil de veille, il a été décidé de sélectionner ceux-ci, de manière logique, afin d'effectuer la comparaison.

#### 3.2 Choix de la pondération

La pondération choisie dans ce comparatif a été reprise d'un ancien travail de Bachelor « *Mise en place d'un système de veille pour le Centre BD de Lausanne* » de Joëlle Rüfenacht en 2018, du même domaine et de même thématique. Cette pondération permet de décider de manière simple et rapide, quels outils correspondent le plus aux attentes. Elle est accompagnée d'un calcul.

Une première pondération (pondération A) est mise en place pour connaître le poids des fonctionnalités. Ainsi, **1** représente les fonctionnalités qu'il serait bien d'avoir, **2** celles qui sont souhaitées et **3** celles qui sont très importantes.

Par rapport à chaque fonctionnalité d'un outil (pondération B), une pondération doit aussi être mise, afin d'effectuer son poids total. Il a été choisi ; **0** fonctionnalité absente ou non trouvée et **1** fonctionnalité présente.

La pondération concernant le poids des fonctionnalités (pondération A) de ce premier comparatif d'outils de veille a été validée en amont avec la chargée de communication au sein de l'ARVr. En effet, c'est à elle et l'institution de décider lesquelles de ces fonctionnalités sont les plus importantes quant à leurs attentes.

#### 3.3 Méthode de calcul

Afin de connaître le poids total de chaque fonctionnalité proposée par un outil, il faut alors multiplier la pondération A et la pondération B.

Lorsque ce calcul est effectué, une somme est calculée pour connaître cette fois le poids de l'outil. C'est cette somme qui permettra de voir quels seront les outils qui correspondront le plus aux besoins.

---

<sup>3</sup> Voir annexe 2

### 3. Choix effectif d'outils de veille stratégique

Le comparatif d'outils de veille<sup>3</sup> permet de sélectionner les outils à paramétrer pour la suite de ce travail de Bachelor. Ainsi, dix outils de veilles ont été comparés selon différents critères présentés ci-dessous. C'est ici une sélection plus pointue, puisqu'ils se basent directement sur l'analyse des besoins en termes de fonctionnalités. Ce tableau est mis en œuvre à l'aide d'une pondération.

#### 3.1 Choix des critères

Comme précisé ci-dessus, les critères sont ceux découlant de l'analyse des besoins. L'institution ayant choisi les fonctionnalités souhaitées d'un outil de veille, il a été décidé de sélectionner ceux-ci, de manière logique, afin d'effectuer la comparaison.

#### 3.2 Choix de la pondération

La pondération choisie dans ce comparatif a été reprise d'un ancien travail de Bachelor « *Mise en place d'un système de veille pour le Centre BD de Lausanne* » de Joëlle Rüfenacht en 2018, du même domaine et de même thématique. Cette pondération permet de décider de manière simple et rapide, quels outils correspondent le plus aux attentes. Elle est accompagnée d'un calcul.

Une première pondération (pondération A) est mise en place pour connaître le poids des fonctionnalités. Ainsi, **1** représente les fonctionnalités qu'il serait bien d'avoir, **2** celles qui sont souhaitées et **3** celles qui sont très importantes.

Par rapport à chaque fonctionnalité d'un outil (pondération B), une pondération doit aussi être mise, afin d'effectuer son poids total. Il a été choisi ; **0** fonctionnalité absente ou non trouvée et **1** fonctionnalité présente.

La pondération concernant le poids des fonctionnalités (pondération A) de ce premier comparatif d'outils de veille a été validée en amont avec la chargée de communication au sein de l'ARVr. En effet, c'est à elle et l'institution de décider lesquelles de ces fonctionnalités sont les plus importantes quant à leurs attentes.

#### 3.3 Méthode de calcul

Afin de connaître le poids total de chaque fonctionnalité proposée par un outil, il faut alors multiplier la pondération A et la pondération B.

Lorsque ce calcul est effectué, une somme est calculée pour connaître cette fois le poids de l'outil. C'est cette somme qui permettra de voir quels seront les outils qui correspondront le plus aux besoins.

---

<sup>3</sup> Voir annexe 2

Tableau 1: Pondérations et méthode de calcul

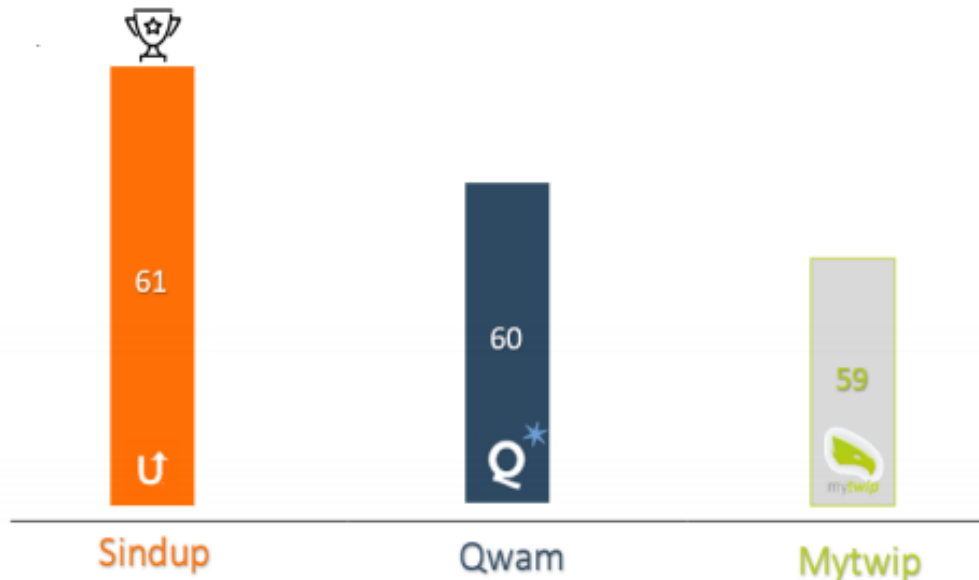
		Outils												
		Inceadler Pro	FloMatcher	Sindup	Mytwip	Feedly (Entreprise)	Skoville	Keywatch						
FONCTIONNALITE	PONDERATION													
		Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total					
Collaboratif	Gestion des utilisateurs	0	0	0	1	3	1	3	1	3				
	Tableau de bord	1	2	0	0	1	2	1	2	1	2			
	Type de rôle (Administrateur, veilleur contributeur, lecteur)	0	0	0	0	1		1	2	1	0	0		
Langues	Français	1	3	1	3	1		0	0	1	3	1	3	
	Survivade	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
Outils	Collecte de l'information	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total				
	Plus RSS	1	1	1	1							1		
	Réseaux sociaux	1	3	1	3							3		
Méthode	Web	1	3	1	3							3		
	Forum	1	1	0	0							1		
	Actualités	1	3	1	3							3		
Sources	Films de recherche avancée	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	
	Docier de collecte	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	
	Collecte automatique	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	
Langues	Web	1	3	1	3	1	3	0	0	1	3	1	3	
	Interne à l'entreprise	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
	Interne à l'outil	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	
Surveillance	Français	1	3	1	3	1	3	0	0	1	3	1	3	
	Anglais	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
	Allemand	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	
Filtres	Analyse de l'information	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total	Total				
	Surveillance	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	
	Filtres	1	2	1	2	1	2	1	2	0	1	2	1	2
Diffusion de l'information	Outil de visualisation de l'information	1	2	1	2	1	2						2	
	Outil statistique	0	0	1	2	1	2						2	
	Newsletter	1	1	0	0	1	1						1	
Visualisation des données de diffusion	Report	0	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	0	
	Visualisation des données de diffusion	0	0	0	0	1	3	1	3	0	0	0	1	3
	Somme :		50	49	61	59	36	50	58					

(Adapté de Rüfenacht 2018, p.70)

### 3.4 Analyse des résultats

Sindup est un outil qui a été présélectionné. Dès lors, il fait partie des résultats présentés ci-dessous. Selon les critères qui ont été établis et les calculs, les besoins se dirigent vers deux autres outils de veille stratégique.

Figure 1: Résultats du comparatif



(Gay 2021)

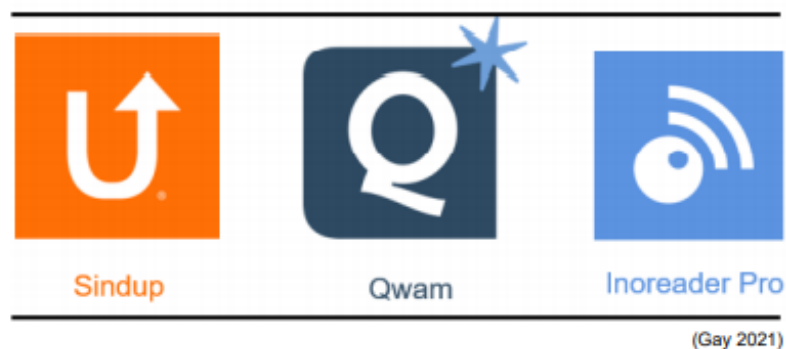
Les résultats montrent que l'outil Sindup correspond le plus aux spécificités demandées par l'institution. Les deux autres de mêmes à une fonctionnalité près. **Qwam** est une entreprise qui accompagne les organisations de tous genres, quant à la valorisation des informations internes et externes, ainsi qu'une meilleure analyse de leur environnement. Qwam propose un logiciel de veille nommé Ask'n'Read. Il permet l'intégration des phases de collecte, d'analyse, de traitement et la diffusion d'information compris dans la veille stratégique. Il donne la possibilité d'organiser la veille grâce à des dossiers, il intègre une recherche avancée, des bouquets de sources liés à l'outil, la collecte d'information en plusieurs langues et d'autres fonctionnalités. Un point diffère de Sindup quant à la possibilité de créer des rapports pour la diffusion des informations, fonctionnalité inexistante ou non trouvée lors de la recherche (QWAM Content Intelligence 2020).

**Mytwip** est un outil de veille proposé par l'entreprise Coexel. Tout comme Sindup et Ask'n'Read, il permet la collecte, le traitement, l'analyse et la diffusion d'information. Les fonctionnalités mises en avant par l'outil sont la possibilité de collecte en plusieurs langues et de manière automatique. Il est collaboratif, personnalisable, il permet une organisation par dossiers de veille, il intègre des sources internes et peut aussi implémenter les sources d'entreprises, etc. Ce qui est différent des deux autres outils, est que la définition des rôles (administrateur, veilleur, contributeur, lecteur) n'est pas mise en avant dans la description de l'outil (Coexel 2017).

### 3.5 Recommandation d'outils pour le paramétrage

Malgré ces résultats et après discussion avec la conseillère, la sélection d'un autre outil, qui remplacerait Mytwip, a été effectuée. En effet, il nous semblait intéressant de paramétrer **Inoreader Pro**. Certes, certaines attentes ne sont pas comblées. Cependant, cet outil de veille comporte de nombreux avantages et est reconnu dans la communauté des veilleurs. Premièrement, il est beaucoup moins cher que ses concurrents (>6€/mois) et donne la possibilité de passer à d'autres offres plus personnalisables pour compléter les besoins en termes de fonctionnalités (l'ajout de fonctionnalités modifiera le prix). Il existe sur le marché depuis plus de dix ans maintenant et est donc populaire. Il permet de combler toutes les étapes de collecte, de traitement, d'analyse et diffusion d'information. De nouvelles options d'utilisation sont fréquemment proposées par l'outil, ce qui permet de s'adapter aux besoins des entreprises qui l'utilisent, afin d'avoir une plateforme la plus optimale possible. Les fonctionnalités mise en avant par l'outil sont la surveillance par mots-clés avec une collecte automatique des informations en plusieurs langues, la possibilité de créer des newsletters, il est collaboratif, il comporte des dossiers, etc. Ce qui le diffère des autres solutions présentées ci-dessus, sont les types de rôles, les outils statistiques, la création de rapport et la visualisation des données de diffusion qui n'existent pas ou qui n'ont pas été trouvés lors de la recherche. Nous trouvons important de pouvoir comparer un outil moins spécifique que Sindup et Ask'n'Read, afin de voir s'il pourrait malgré tout correspondre aux attentes de l'institution (Inoreader 2021).

Figure 2: Recommandations des outils pour le paramétrage



Concernant le paramétrage de ces outils, un accès existe déjà pour Sindup et pourra être demandé pour Inoreader Pro auprès de la Haute école de gestion de Genève. Cependant, un élément à relever, est que cet outil ne permet pas de travailler à plusieurs sur la même plateforme. Une version « Teams », payante, permet de le faire. Pour Ask'n'Read, l'entreprise sera contactée, afin de savoir si l'outil proposé est testable gratuitement pendant une période d'essai. Cependant, si la réponse est négative, il faudra peut-être envisager une autre solution en fonction des résultats du comparatif et de la possibilité de réaliser le paramétrage en test gratuit. Ce dernier est déterminant dans ce choix.

### 3.6 Validation des résultats

La validation des outils ressortant de cette analyse est effectuée par l'institution mandante. Ainsi, même si les résultats et la sélection démontrent que trois outils de veille se démarquent par rapport aux autres, l'institution a le choix de les valider ou de sélectionner d'autres outils pour l'étape de paramétrage. Dès lors, aucune obligation subsiste.

## Bibliographie

ALERTI, 2021. Votre réputation compte. *Alerti* [en ligne]. 2021. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://fr.alerti.com/>

ANTENNE REGION VALAIS ROMAND, [sans date]. Centre de développement régional. *Antenne Région Valais romand* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.regionvalaisromand.ch/>

ARCHIMAG, 2015. Editeurs de solutions de veille et e-réputation. *archimag* [en ligne]. N°289, novembre 2015. [Consulté le 21 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.archimag.com/sites/archimag.com/files/Archimag289-Logiciel-Veille.pdf>

BERTIN, 2021. AMI Entreprise Intelligence [en ligne]. *Bertin* [en ligne]. 2021. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <http://www.bertin-it.com/intelligence-numerique/solution-veille-strategique-intelligence-competitive/>

BRANDWATCH, 2021. The #1 digital consumer intelligence platform. *Brandwatch* [en ligne]. 2021. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.brandwatch.com/platform/>

BRAND24, [sans date]. Media Monitoring and Social Listening for Agencies. *Brand24* [en ligne]. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://brand24.com/for-agencies/>

CIKISI, 2019. Cikisi WMT-Web Monitoring Tool. *Cikisi* [en ligne]. 2019. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.cikisi.com/solutions/cikisi-wmt/>

COEXEL, 2017. La solution Mytwitp by Coexel. *Coexel* [en ligne]. 2017. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.coexel.com/solution-veille-mytwitp/>

CONTIFY, 2021. The Award-winning Market Intelligence Platform. *Contify* [en ligne]. 2021. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.contify.com/platform/>

CROWDTANGLE, 2021. Stay on top of the stories that matter. Benchmark yourself against competitors. Identify influencers. *Crowdtangle* [en ligne]. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.crowdtangle.com/features>

DIGIMIND, 2021. Veille stratégique. *Digimind* [en ligne]. 2021. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.digimind.com/fr/veille-strategique>

FEEDLY, [sans date]. Adieu la surcharge d'informations. *Feedly* [en ligne]. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://feedly.com/>

GENEVA INTELLIGENCE SA, 2020. Outils de veille. *Geneva Intelligence SA* [en ligne]. 2020. [Consulté le 22 mars 2021]. Disponible à l'adresse : [https://www.geneva-intelligence.ch/wp-content/uploads/2020/09/outils-veille\\_20200814.pdf](https://www.geneva-intelligence.ch/wp-content/uploads/2020/09/outils-veille_20200814.pdf)

HAUTE ÉCOLE DE GESTION DE GENÈVE, 2017. *Haute école de gestion de Genève* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.hesge.ch/heg/>

INOREADER, 2021. Reprenez le contrôle de votre fil d'actualité. *Inoreader* [en ligne]. 2021. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.inoreader.com/>

ISCOPE, 2000. Kewatch : Une solution de veille stratégique pionnière. *Iscope* [en ligne]. 2000. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.iscope.fr/keywatch/>

IXXO, 2021. Collaborative intelligence platform. *IXXO* [en ligne]. 2021. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <http://www.ixxo.fr/plateforme-veille-collaborative/>

---

Choix effectif des outils de veille pour le paramétrage : premier comparatif d'outils  
Jérôme GAY

6

JOST, Clémence, 2020. Veille en market intelligence : panorama des logiciels et conseils pour (bien) choisir. *archimag* [en ligne]. 26 mars 2020. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.archimag.com/veille-documentation/2020/03/26/veille-market-intelligence-panorama-logiciels-conseils-choisir>

KBCRAWL, [sans date]. Solutions et outils de veille pour professionnels. *Kbcrawl* [en ligne]. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.kbcrawl.com/fr/>

MADINIER, Hélène, 2018. *Webso+ : une plateforme de veille à bas coût*. Haute école de gestion de Genève [en ligne]. 21 juin 2018. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : [https://www.hesge.ch/hesge/sites/default/files/id/id100/100ID\\_Presentations/21\\_juin\\_apres\\_midi\\_PDF/madinier-helene.pdf](https://www.hesge.ch/hesge/sites/default/files/id/id100/100ID_Presentations/21_juin_apres_midi_PDF/madinier-helene.pdf)

QWAM CONTENT INTELLIGENCE, 2020. Ask'n'Read– WebMonitor. *Qwam Content Intelligence* [en ligne]. 2020. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.qwamci.com/asknread/>

RÜFENACHT, Joëlle, 2018. *Mise en place d'un système de veille pour le Centre BD de Lausanne* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 2 avril 2021]. Disponible à l'adresse : [http://doc.rero.ch/record/323638/files/TDB\\_2384\\_TB\\_RuefenachtJoelle\\_final.pdf](http://doc.rero.ch/record/323638/files/TDB_2384_TB_RuefenachtJoelle_final.pdf)

SINDUP, 2021. Plateforme de veille stratégique. *Sindup* [en ligne]. 2021. [Consulté le 5 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://fr.sindup.com/plateforme-de-veille-strategique/>

SINDUP, 2009.@Sindup. *Compte Twitter* [en ligne]. Dernière mise à jour le 14 avril 2021. [Consulté le 20 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://twitter.com/sindup>

SIVEILLE, [sans date]. Découvrez le fonctionnement de notre offre. *SiVeille* [en ligne]. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://siveille.fr/nos-offres/>

SWISSINTEL, GENEVA INTELLIGENCE SA, 2021. *La veille stratégique, un besoin d'outils complémentaire ?* 23 mars 2021.

Document interne à l'association Swissintel

SYLVESTRE, Guillaume, VIOLET-SURCOUF, Antoine, 2017. Comparatif de logiciels de veille. *Portail de l'IE* [en ligne]. 18 janvier 2017. [Consulté le 10 avril 2021]. Disponible à l'adresse : [Comparatif de logiciels de veille | Portail de l'IE \(portail-ie.fr\)](http://portail-ie.fr/comparatif-de-logiciels-de-veille)

TAKLWALKER, 2021. Une tarification simple. Une solution complète pour votre entreprise. *Talkwalker* [en ligne]. 2021. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.talkwalker.com/fr/tarifs#>

TIPS, Audrey, 2020. 7 meilleurs outils de veille concurrentielle pour votre stratégie de marque. *audreytips* [en ligne]. 7 octobre 2020. [Consulté le 22 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://audreytips.com/top-outil-veille-concurrentielle/>

VALAT, Paul-Louis, 2020. 6 outils de veille efficaces pour rester en avance sur votre marché. *Meltwater* [en ligne]. 20 janvier 2020. [Consulté le 22 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.meltwater.com/fr/blog/outils-de-veille>

VISIBRAIN, 2021. Pourquoi choisir Visibrain ? *Visibrain* [en ligne]. 2021. [Consulté le 6 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.visibrain.com/fr/plateforme/>

WUILLEMIN, Claire, 2018. *Résumé des principaux outils de veille* [Document Word]. Support de cours : Cours « Veille stratégique 1 », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire.



WUILLEMIN, Claire, 2020. *Webso+ - Plateforme de veille multifonctionnelle – Guide pratique*  
[Document PDF].  
Document interne à la Haute école de gestion de Genève

## Annexe 1 : Analyse benchmark des outils de veille

# Analyse benchmark des outils de veille

Outils de veille							
Critères	Inoreader Pro	Webso+ (Flowatcher)	Digimind	Sindup	Alerti	Mytwip	Feedly (Entreprise)
Nom	Inoreader Pro	Webso+ (Flowatcher)	Digimind	Sindup	Alerti	Mytwip	Feedly (Entreprise)
Prix	Freemium 6 € / mois	Pas encore communiqué	Plus de 1'000€/mois	~3'000-5'500€/an	1'000-5'000€/an	~1'200€/an	Freemium <1'000€/an
Type de veille	Agrégateur de flux RSS & veille stratégique	Veille stratégique et intelligente	Veille stratégique et media listening	Veille stratégique et e-réputation	E-réputation	Veille stratégique et technologique	Agrégateur de flux rss et Veille stratégique
En ligne	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Sur bureau	Oui/mobile	Non	Non	Non	Non	Non	Oui
Outils intégrés	Oui, mais basiques	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui
Collaboratif	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui



Choix effectif des outils de veille pour le paramétrage : premier comparatif d'outils  
Jérôme GAY

9

Proposition d'un dispositif de veille stratégique au sein d'un organisme de soutien à l'économie régionale valaisanne. Quel mode d'organisation de la veille et quel outil choisir pour une structure d'une dizaine de personnes ?  
Jérôme GAY

Critères		Outils de veille						
Nom	Talkwaker	Siveille	IXXO	Linkfluence	Visibrain	Brandwatch	Cikisi	
Prix	5'000 à 10'000€/an	<1'000€/an	>10'000€	Sur devis	5'000 -10'000€/an	>10'000€/an	>10'000€/an	
Type de veille	sociaux/ e-réputation	Veille stratégique	Veille stratégique	E-réputation	Médias - Réseaux sociaux	E-réputation	Veille stratégique	
En ligne	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	
Sur bureau	Non	Non	Non	Non	Non	Non	Non	
Outils intégrés	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	
Collaboratif	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	
	X	✓	X	X	X	X	X	

Critères		Outils de veille						
Nom	QWAM	Kbcrawl	Crowdtangle	Brand24	Contify	Ami Entreprise Intelligence	Keywatch	
Prix	5'000 - 10'000€/an	5'000-10'000€/an	Gratuit	1'000-5'000€/an	<1'000€/an	5'000-10'000€/an	5'000-10'000€/an	
Type de veille	Veille stratégique et média	Veille stratégique	Réseau sociaux	E-réputation	concurrentielle/e-reputation	Veille stratégique et concurrentielle	Veille stratégique	
En ligne	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	
Sur bureau	Non	Non	Non	Oui	Non	Non	Non	
Outils intégrés	Oui	Oui	oui, mais basique	Oui	Oui	Oui	Oui	
Collaboratif	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	Oui	
	✓	✓	✗	✗	✗	✓	✓	

Critères	Explications
Prix	Jusqu'à 5'000.-
Type de veille	Veille stratégique
En ligne	L'outil doit être utilisable directement en ligne
Sur bureau	L'outil ne doit pas être à télécharger et à installer sur le PC de l'entreprise
Outils intégrés	Les outils doivent être intégrés directement à la plateforme ou possibilité d'intégration sur demande
Collaboratif	L'outil doit comprendre des options collaboratives. Ces dernières seront approfondies dans le 1er comparatif d'outils de veille

Les critères ont été sélectionnés en partie avec l'analyse des besoins en termes de fonctionnalités des outils de veille. De plus, ces outils doivent être axés pour une petite entreprise.

## Annexe 2 : Choix effectif des outils de veille pour le paramétrage

FONCTIONNALITE		Outils												Total	
		Inoreader Pro	FlowWatcher	Sindup	Mytwip	Feedly (Entreprise)	Sivelle	Keyword	Qwant/Ask'n'Read	Ibcrawl	Ami Entreprise Intelligence				
<b>PONDERATION</b>															
<b>Généralistes</b>															
Gestion des rôles/droits	3	0	0	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
Tableau de bord	2	1	2	0	1	2	0	1	2	0	1	2	1	2	1
Types de rôle (Administrateur, veilleur, contributeur, lecteur)	2	0	0	1	2	0	0	1	2	0	1	2	1	2	1
Langue	3	1	3	1	3	1	3	0	1	3	0	1	3	1	3
Service client	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Collecte de l'information</b>															
Flux RSS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Réseaux sociaux	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
Web	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
Forum	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1
Actualités	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
Filter de recherche	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
Méthode	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
Recherche simple & avancée	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
Dossier de collecte	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
Collecte automatique	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
Web	3	1	3	1	3	1	3	0	1	3	0	1	3	1	3
Interne à l'entreprise	2	1	2	1	2	1	2	0	1	2	0	1	2	1	2
Interne à l'outil	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
Langues	3	1	3	1	3	1	3	0	1	3	0	1	3	1	3
Français	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
Anglais	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Allemand	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1
<b>Analyse de l'information</b>															
Surveillance	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3
Filtres	2	1	2	1	2	1	2	0	1	2	0	1	2	1	2
Outil de visualisation de l'information	2	1	2	1	2	1	2	0	1	2	0	1	2	1	2
Outil statistique	2	0	1	2	1	2	0	1	2	0	1	2	1	2	1
<b>Diffusion de l'information</b>															
Newsletter	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Rapport	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1
Visualisation des données de diffusion	3	0	0	1	3	1	3	0	1	3	0	1	3	0	1
<b>Somme :</b>		50	49	61	59	36	58	58	60	54	58	60	54	58	58

Ponderation	Outils de veille
1 Bien à avoir	0 Absent ou non trouvé
2 Recommandé	1 Présent
3 Très important	

## Annexe 4 : Plan de veille pour le paramétrage

# Plan de veille – ARVr – Travail de Bachelor

Axes	Sous-Axes	Enjeux	Type de sources
Planification territoriale	Projets d'agglomération (projets d'agglomération, transport, urbanisation et paysage)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tenir informé des réglementations actuelles, nouvelles et des éventuels changements de lois (Suisse et cantonal)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moteurs de recherche</li> <li>Sites d'associations</li> <li>Presse</li> <li>Rapports d'activités</li> <li>Travaux de recherches</li> <li>Informations terrain</li> <li>Etc.</li> </ul>
	Projets de mobilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se renseigner sur les pratiques, tendances, les évolutions et les manques pour les projets d'agglomération (communal, cantonal et intercantonal), pour les projets de mobilité (communal, cantonal et intercommunal)</li> <li>Identifier et suivre les acteurs du domaine (Suisse, externe) et ceux proposant de projets innovants, afin de les partager à des professionnels du milieu (communes VS romand)</li> <li>Se tenir informé des théories ou réflexions qui pourraient influencer l'avenir du domaine</li> </ul>	
Gouvernance numérique	Intelligence décisionnelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tenir informé des réglementations actuelles, nouvelles et des éventuels changements de lois (Suisse et Valais)</li> </ul>	
	Interface SMARTER	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tenir informé des dernières technologies en matière de digital, en particulier les technologies applicables au domaine des administrations publiques</li> </ul>	

Plan de veille	Travail de Bachelor	Méthodologie de veille
	<p data-bbox="359 504 391 761"><i>Cyberadministration</i></p> <ul data-bbox="391 548 798 761" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="391 548 478 672">• Identifier les méthodes et les bonnes pratiques pour la mise en œuvre d'un outil d'aide à la décision (suisse puis externe)</li> <li data-bbox="391 672 478 716">• Identifier les partenariats possibles (Suisse)</li> <li data-bbox="391 716 542 761">• Identifier les théories et pratiques futures qui pourraient influencer l'interface SMARTER et ce domaine</li> </ul>	



# Annexe 5 : Plan de recherche pour le paramétrage

Axes	Sous-Axes	Sources à activer	Qui ?	Outil
<p><b>Planification territoriale</b></p>	<p>Projets d'agglomération</p>	<p><b>Sites d'association</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Chablais Agglo <a href="https://chablais.ch/agglo/">https://chablais.ch/agglo/</a></li> <li>2. Agglo valais central <a href="https://www.agglo-valais-central.ch/">https://www.agglo-valais-central.ch/</a></li> <li>3. Association urbaine <a href="https://www.urbaine.ch/accueil/">https://www.urbaine.ch/accueil/</a></li> <li>4. Agglomération Coude du Rhône <a href="https://agglo-coude-rhone.ch">https://agglo-coude-rhone.ch</a></li> </ol> <p><b>Sites institutionnels</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5. ARE <a href="https://www.aren.admin.ch/aren/fr/home.html">https://www.aren.admin.ch/aren/fr/home.html</a></li> <li>6. Union des villes suisses <a href="https://unionsvilles.ch/fr/info/themes-et-positions/aggglomerations">https://unionsvilles.ch/fr/info/themes-et-positions/aggglomerations</a></li> <li>7. Canton du Valais <a href="https://www.vs.ch/web/dmte">https://www.vs.ch/web/dmte</a></li> <li>8. Service cantonal du développement territorial <a href="https://www.vs.ch/web/sdt">https://www.vs.ch/web/sdt</a></li> <li>9. RegioSuisse <a href="https://regiosuisse.ch/fr/politique-aggglomerations">https://regiosuisse.ch/fr/politique-aggglomerations</a></li> <li>10. SuisseEnergie <a href="https://www.local-energy.swiss/fr/#/">https://www.local-energy.swiss/fr/#/</a></li> <li>11. EspaceSuisse <a href="https://www.espacesuisse.ch/fr">https://www.espacesuisse.ch/fr</a></li> <li>12. Association des communes suisses <a href="http://www.chgemeinden.ch">www.chgemeinden.ch</a></li> </ol>	<p>Jéromine</p>	<p>Sindup, Inoreader Pro et Ask'n'Read</p>

Plan de recherche

Travail de bachelor

Méthodologie de veille

## Plan de recherche – Antenne Région Valais romand – Travail de bachelor

Gay Jérôme

ARVr

Plan de recherche	Travail de bachelor	Méthodologie de veille
	<p><b>Presse</b></p> <p>13. Le Nouvelliste  <a href="https://www.lenouvelliste.ch/">https://www.lenouvelliste.ch/</a></p> <p>14. Bulletin Officiel  <a href="https://www.bo-vs.ch/fr/">https://www.bo-vs.ch/fr/</a></p> <p><b>Sites institutionnels</b></p> <p>15. Service Cantonal de la mobilité  <a href="https://www.vs.ch/web/sdm">https://www.vs.ch/web/sdm</a></p> <p><b>Sites de solutions d'innovation</b></p> <p>16. Mobility Lab  <a href="https://www.mobilitylab.ch/fr">https://www.mobilitylab.ch/fr</a></p> <p><b>Sites d'association</b></p> <p>17. Association transport et environnement  <a href="https://www.ate.ch/">https://www.ate.ch/</a></p> <p>18. Actif-Trafic  <a href="https://www.actif-traffic.ch/">https://www.actif-traffic.ch/</a></p> <p>19. Mobilité piétonne Suisse  <a href="https://mobilitepietonne.ch/">https://mobilitepietonne.ch/</a></p> <p>20. Pro Velo Suisse  <a href="https://www.pro-velo.ch/fr/">https://www.pro-velo.ch/fr/</a></p> <p>21. Rue de l'avenir  <a href="https://rue-avenir.ch/">https://rue-avenir.ch/</a></p> <p><b>Presse/Actualité</b></p> <p>22. Le nouvelliste  <a href="https://www.lenouvelliste.ch/">https://www.lenouvelliste.ch/</a></p> <p>23. Bulletin officiel  <a href="https://www.bo-vs.ch/">https://www.bo-vs.ch/</a></p> <p>24. Bikini'Valais  <a href="https://bikinivalais.ch/">https://bikinivalais.ch/</a></p>	
<p><i>Projets de mobilité</i></p>		

Plan de recherche	Travail de bachelor	Méthodologie de veille
<p><b>Gouvernance numérique</b></p>	<p><b>Sites d'entreprise</b></p> <p>25. IDIAP  <a href="https://www.idiap.ch/fr">https://www.idiap.ch/fr</a></p> <p>26. Cognizanz Artificial Intelligence  <a href="https://www.cognizant.com/fr/fr/ai/intelligent-decisioning">https://www.cognizant.com/fr/fr/ai/intelligent-decisioning</a></p> <p>27. EPFL Extension School/That's AI  <a href="https://www.thats-ai.org/en-GB">https://www.thats-ai.org/en-GB</a></p> <p>28. EPFL Extension School  <a href="https://www.extensionschool.ch/">https://www.extensionschool.ch/</a></p> <p><b>Presse/blog</b></p> <p>29. Toward data sciences  <a href="https://towardsdatascience.com/">https://towardsdatascience.com/</a></p> <p>30. Analytics Insight  <a href="https://www.analyticsinsight.net/">https://www.analyticsinsight.net/</a></p> <p>31. eoda  <a href="https://www.eoda.de/en/wissen/blog">https://www.eoda.de/en/wissen/blog</a></p> <p>32. Le MagIT  <a href="https://www.lemagit.fr/">https://www.lemagit.fr/</a></p> <p>33. Analytics Vidhya  <a href="https://www.analyticsvidhya.com/blog/">https://www.analyticsvidhya.com/blog/</a></p> <p>34. Stratégie Suisse numérique  <a href="https://www.digitaldialog.swiss/fr/dialogue/">https://www.digitaldialog.swiss/fr/dialogue/</a></p>	<p><i>Intelligence décisionnelle</i></p>

Gay Jérôme

ARVr

Plan de recherche	Travail de bachelor	Méthodologie de veille
<p data-bbox="667 1301 691 1496"><i>Interface SMARTER</i></p>	<p data-bbox="272 920 296 1167"><b>Plateformes d'actualité</b></p> <p data-bbox="300 994 323 1167">35. Valais Digital <a href="https://valaisdigital.ch/fr/">https://valaisdigital.ch/fr/</a></p> <p data-bbox="327 1055 351 1167">36. Evalais <a href="http://www.evalais.ch/">http://www.evalais.ch/</a></p> <p data-bbox="354 927 378 1167">37. Swiss Digital Center <a href="https://www.technopole.ch/">https://www.technopole.ch/</a></p> <p data-bbox="381 1032 405 1167">38. expert IA <a href="https://www.expert.ai/blog/">https://www.expert.ai/blog/</a></p> <p data-bbox="408 987 432 1167">39. Tech Demand <a href="https://www.techdemand.io/">https://www.techdemand.io/</a></p> <p data-bbox="435 741 459 1167">40. Antistatique <a href="https://antistatique.net/fr/nous/bloggons">https://antistatique.net/fr/nous/bloggons</a></p> <p data-bbox="544 981 568 1167"><b>Sites d'entreprise</b></p> <p data-bbox="571 1048 595 1167">41. The ark <a href="https://www.theark.ch/fr/">https://www.theark.ch/fr/</a></p> <p data-bbox="679 958 703 1167"><b>Sites institutionnels</b></p> <p data-bbox="707 1077 730 1167">42. hevs <a href="https://www.hevs.ch/">https://www.hevs.ch/</a></p> <p data-bbox="734 1077 758 1167">43. EPFL <a href="https://actu.epfl.ch/search/Mediacom/">https://actu.epfl.ch/search/Mediacom/</a></p> <p data-bbox="761 1003 785 1167">44. RegioSuisse <a href="https://regiosuisse.ch/fr/">https://regiosuisse.ch/fr/</a></p> <p data-bbox="788 779 812 1167">45. Association des communes suisses <a href="http://www.chgemeinden.ch">www.chgemeinden.ch</a></p> <p data-bbox="896 846 920 1167"><b>Sites de solutions d'innovation</b></p> <p data-bbox="924 1003 948 1167">46. Mobility Lab <a href="https://www.mobilitylab.ch/">https://www.mobilitylab.ch/</a></p>	

Gay Jérôme

ARVr

Plan de recherche	Travail de bachelor	Méthodologie de veille
	<p><b>Sites institutionnels</b></p> <p>47. Egovernment  <a href="https://www.egovernment.ch/">https://www.egovernment.ch/</a></p> <p>48. Fédération suisse d'identités  <a href="https://www.idv-fsi.ch/fr/">https://www.idv-fsi.ch/fr/</a></p> <p>49. DFF administration numérique  <a href="https://www.efd.admin.ch/efd/fr/home.html">https://www.efd.admin.ch/efd/fr/home.html</a></p> <p>50. hevs  <a href="https://www.hevs.ch/fr/hes-so-valais-wallis/actualites/">https://www.hevs.ch/fr/hes-so-valais-wallis/actualites/</a></p> <p>51. Stratégie Suisse numérique  <a href="https://www.digitaldialog.swiss/fr/">https://www.digitaldialog.swiss/fr/</a></p> <p>52. Office fédéral de la communication  <a href="https://www.bakom.admin.ch/bakom/fr/home.html">https://www.bakom.admin.ch/bakom/fr/home.html</a>  <a href="http://www.bk.admin.ch/bk/fr/home/digitale-transformation-ikt-lenkung/digitale-schweiz.html">www.bk.admin.ch/bk/fr/home/digitale-transformation-ikt-lenkung/digitale-schweiz.html</a></p> <p>53. Service de l'administration numérique  (en cours de création)</p> <p>54. easygov  <a href="https://www.easygov.swiss/easygov/#/fr">https://www.easygov.swiss/easygov/#/fr</a></p> <p><b>Sites d'association</b></p> <p>55. eCH  <a href="https://www.ech.ch/fr">https://www.ech.ch/fr</a></p> <p>56. RégioSuisse  <a href="https://regiosuisse.ch/fr/">https://regiosuisse.ch/fr/</a></p> <p>57. Technopôle  <a href="https://www.technopole.ch/">https://www.technopole.ch/</a></p> <p><b>Presse/ Actualité/Blog</b></p> <p>58. ICT journal  <a href="https://www.ictjournal.ch/">https://www.ictjournal.ch/</a></p> <p>59. digitalswitzerland  <a href="https://digitaltage.swiss/fr/">https://digitaltage.swiss/fr/</a></p> <p>60. Stratégie Suisse numérique  <a href="https://www.digitaldialog.swiss/fr/dialogue/">https://www.digitaldialog.swiss/fr/dialogue/</a></p>	
	<p><i>Cyberadministration</i></p>	

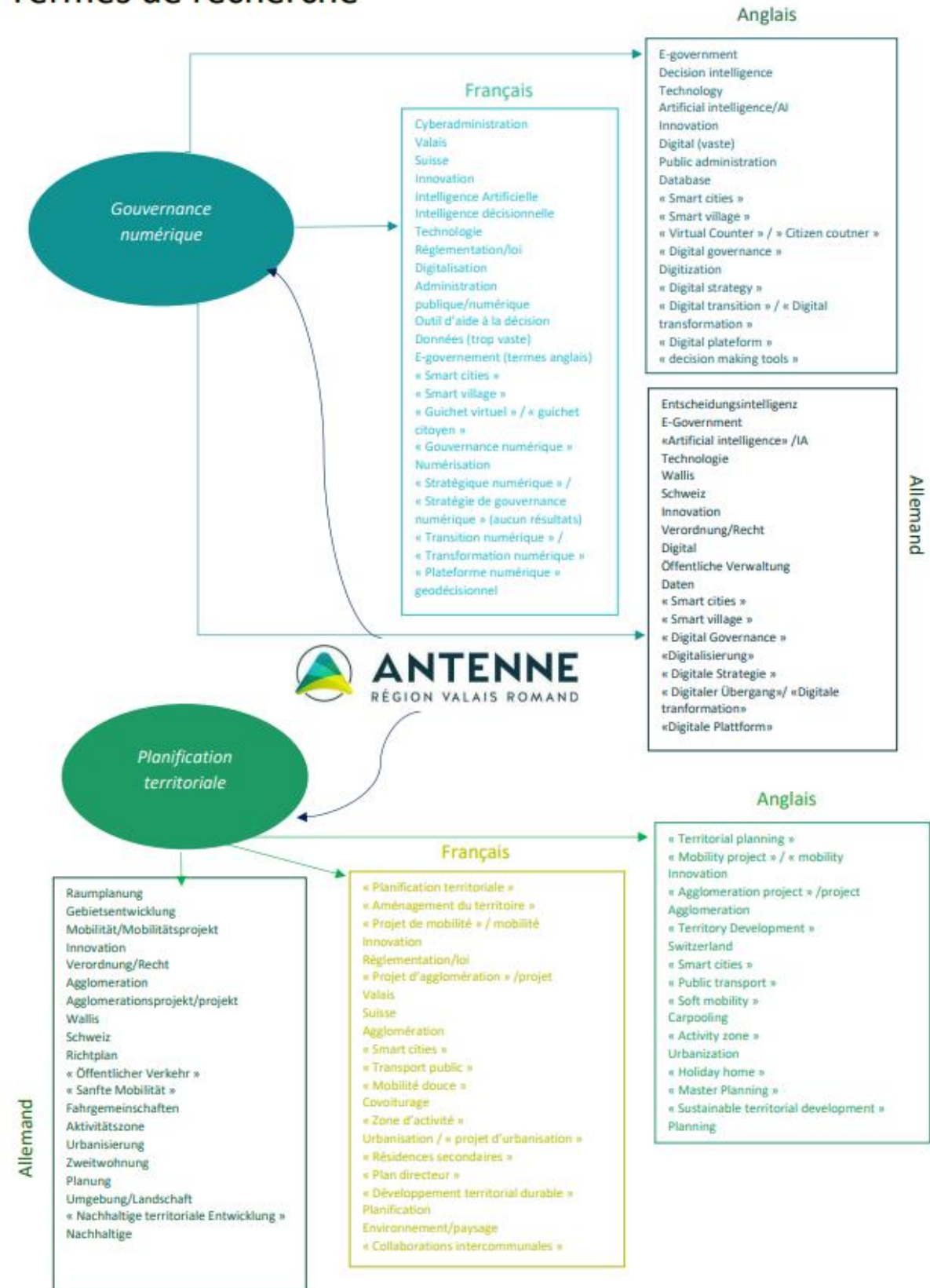
Gay Jérôme

ARVr

Plan de recherche	Travail de bachelor	Méthodologie de veille
	<p>61. Le nouveliste  <a href="https://www.lenouveliste.ch/">https://www.lenouveliste.ch/</a></p> <p><b>Base de données</b>  62. E-Government Knowledgebase  <a href="https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/">https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/</a></p>	

# Annexe 6 : Termes de recherche pour le paramétrage

## Termes de recherche



Proposition d'un dispositif de veille stratégique au sein d'un organisme de soutien à l'économie régionale valaisanne. Quel mode d'organisation de la veille et quel outil choisir pour une structure d'une dizaine de personnes ?  
Jérôme GAY

# Annexe 7 : Choix effectif de l’outil final – deuxième comparatif



## Choix effectif de l’outil de veille : deuxième comparatif



Travail de Bachelor réalisé par :  
**Jéromine GAY**

Sous la direction de :  
**Stéphanie HAESSEN, chargée de cours HES**

**28 mai 2021**  
**Mis à jour le 6 juillet 2021**

Information documentaire  
**Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**





## Table des matières

Liste des tableaux .....	ii
Liste des figures .....	iii
<b>1. Introduction .....</b>	<b>1</b>
<b>2. Paramétrage .....</b>	<b>1</b>
<b>2.1 Méthodologie de travail.....</b>	<b>1</b>
2.1.1 Collecte des informations.....	1
2.1.2 Traitement et analyse des informations .....	1
2.1.3 Diffusion des informations.....	2
<b>2.2 Description générale quant à l'utilisation des outils de veille.....</b>	<b>2</b>
2.2.1 Sindup .....	2
2.2.2 Inoreader Pro et Teams .....	3
2.2.3 Ask'n'Read .....	4
<b>3. Choix effectif de l'outil de veille stratégique .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 Critères et pondérations .....</b>	<b>6</b>
<b>3.2 Analyse des résultats.....</b>	<b>6</b>
<b>3.3 Rapport qualité-prix.....</b>	<b>11</b>
<b>3.4 Validation des résultats.....</b>	<b>11</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>12</b>
<b>Annexe 1 : Tableau de pertinence des informations.....</b>	<b>14</b>
<b>Annexe 2 : Choix effectif de l'outil de veille .....</b>	<b>15</b>

## Liste des tableaux

Tableau 1: Pondérations et méthode de calcul .....	5
--	---

## Liste des figures

Figure 1: Poids total des fonctionnalités générales pour chaque outil .....	6
Figure 2: Poids total des fonctionnalités pour chaque outil.....	7
Figure 3: Poids total des fonctionnalités de traitement et d'analyse pour chaque outil .....	8
Figure 4: Poids total des fonctionnalités de diffusion pour chaque outil.....	9
Figure 5: Poids total des outils .....	10

# 1. Introduction

Le présent rapport est axé sur une comparaison, afin de choisir l'outil de veille final correspondant aux besoins de l'institution mandante. Un tableau comparatif a été mis en place pour cette analyse. Il concerne l'efficacité de chacun des outils au niveau de l'utilisation des fonctionnalités souhaitées. En effet, les outils peuvent avoir les fonctions voulues par l'institution. Or, cela ne veut pas dire qu'elles sont forcément efficaces quant à leur utilisation. C'est pourquoi, il est nécessaire de les comparer à ce niveau-là. Cette matrice de décision ou tableau de pondération s'appuie sur celui qui a été réalisé lors du premier comparatif.

## 2. Paramétrage

### 2.1 Méthodologie de travail

L'étape de paramétrage a été faite sur trois semaines, une par outil de veille stratégique sélectionné. Ainsi, la première démarche fut de mettre en place un plan de veille et un plan de recherche, afin de définir les axes et sous-axes prioritaires quant à la recherche d'information et les sources utiles à cette dernière. Une fois ces éléments définis et validés par l'ARVr, les différents axes et sources ont été intégrés aux trois outils de veille. Avant d'entamer ce travail, il fut nécessaire de créer un document reprenant les termes de recherche pour chaque axe de veille prédéfini et cela en français, anglais et allemand. Après validation de l'institution, ils ont pu être testés et réajustés pour des résultats de recherche qui soient pertinents.

#### 2.1.1 Collecte des informations

Des dossiers de veille, en lien avec les axes du plan de veille, ont été créés sur chacune des plateformes. Les différentes sources identifiées dans le plan de recherche de même. Cependant, pour l'outil Inoreader Pro et Ask'n'Read, certaines d'entre elles n'ont pas pu être ajoutées par manque de place ou parce que le compte test ne le permettait pas. Afin de réaliser cette étape de collecte, un document annexe a été tenu à jour, pour y inscrire les requêtes retournant des résultats concrets dans les différentes langues. Ces derniers seront remis à jour selon l'outil de veille choisi, puisque chaque requête ne donne pas forcément les mêmes résultats d'une plateforme à une autre. Des exemples de requêtes figureront dans le prochain guide d'utilisation de l'outil final. Les diverses fonctionnalités liées à l'étape de collecte ont été testées sur chacun des outils de veille.

#### 2.1.2 Traitement et analyse des informations

La prochaine étape de ce travail est le traitement, ainsi que l'analyse de l'information. Cette étape a été facilitée par les différents filtres proposés par chacun des outils et la fonction de collecte automatique. Les informations pertinentes par rapport aux enjeux du plan de veille et actuelles, ont été validées et gardées. Sindup a été le premier outil à être paramétré. Lorsque cette étape fut terminée, pour être sûr que les informations y relatives étaient correctes et correspondaient aux attentes, un tableau<sup>1</sup> concernant la pertinence des informations fut mis en place. Ce dernier reprend les axes de veille et les informations y relatives. Ainsi, une pondération fut mise en place : 0 représente les informations qui ne sont pas pertinentes, 1

---

<sup>1</sup> Voir annexe 1

celles qui peuvent l'être et 2 celles qui le sont. Cela a permis de rediriger la recherche sur Sindup et sur les prochains outils de veille qui furent paramétrés.

### 2.1.3 Diffusion des informations

Les différents livrables liés à la diffusion des informations ont été testés. Cela pouvait être la mise en place d'une newsletter, d'un rapport ou d'un tableau de bord. Cependant, ce dernier n'a pas la même fonction d'un outil à un autre, tel que pour Inoreader Pro, qui ne permet pas de partager des informations avec d'autres personnes. C'est un tableau de bord personnel. Seule la fonction « teams » d'Inoreader Pro intègre cette notion de collaboration. Une question est soulevée sur la nécessité ou non de garder les newsletters au sein de l'ARVr. En effet, ce n'est pas la seule institution à en diffuser auprès de ses différents clients. Dès lors, les destinataires sont très vite submergés par la quantité d'informations. Cela impacte la prise de décision et de connaissances autour des thématiques importantes pour les destinataires. Un tableau de bord pourrait être la solution à cette problématique. Les clients iront de leur propre volonté, de manière autonome, accéder aux informations souhaitées. Le paramétrage a permis de se rendre compte de l'efficacité de cette fonctionnalité.

## 2.2 Description générale quant à l'utilisation des outils de veille

### 2.2.1 Sindup

Sindup donne la possibilité de faire de la veille stratégique de manière collaborative (droits d'accès) avec des rôles qui sont définis (administrateur, veilleur, etc.) et il comporte bon nombre de fonctionnalités facilitant les étapes de collecte, traitement et analyse, ainsi que de diffusion des informations (Sindup 2021).

**Organisation des informations** : Sur Sindup, les informations collectées peuvent être classées dans des dossiers et sous-dossiers de veille. Ainsi, ils correspondent le plus souvent aux axes et sous-axes prédéfinis dans le plan de veille. Ces dossiers sont aussi des surveillances, car c'est dans ces derniers que seront placées les informations issues d'une collecte automatique et manuelle. Les sources manuelles, implémentées par l'utilisateur lui-même, peuvent être classées dans des bouquets de sources à cet effet. Ils ont la possibilité d'être nommés comme les dossiers de veille, ce qui permet de s'y retrouver plus rapidement et de garder la même logique de classement que le plan de recherche. Les sources intégrées sont des flux RSS, des sites internet, des blogs, des réseaux sociaux, etc. (Sindup 2021).

**Collecte d'information** : La collecte peut être une recherche d'information et de sources qui permettraient d'en obtenir. De manière générale, elle peut se faire sur les sources automatiques (Twitter, forums, flux RSS, Web, etc.), déjà présentés dans le corpus de Sindup ou sur les sources manuelles. Une recherche simple et avancée, ainsi que des filtres, permettent de trouver les sources ou les informations qui nous intéressent de manière plus facilitée. Or, les filtres utilisés sont plutôt axés pour la collecte automatique, puisqu'ils permettent de configurer ce que l'on souhaite collecter. Sindup donne la possibilité de filtrer par date, par sources et type de sources, par langue, etc. (Sindup 2021).

**Traitement et analyse d'information** : Pour pouvoir traiter les résultats qui émanent d'une collecte automatique ou manuelle, Sindup permet de valider ou supprimer les informations et met à disposition des options et des filtres abondants sur la tonalité, sur la pose de tags (mots-clés permettant de comprendre à première vue de quoi traite le sujet), la pose de commentaires, etc. Lorsque ces éléments sont mis en place, un traitement automatique, par

filtrage (tonalité, tags, etc.) peut être effectué pour classer les informations dans un autre dossier, dans un tableau de bord, de créer des alertes, etc. Bien entendu, ces éléments peuvent être fait manuellement s'il n'y a pas de nécessité à le faire dans le cas précédent. Une analyse des résultats est déjà possible sans avoir à priori traité les informations du dossier de veille. Si le dossier comporte des informations non validées, pour pouvoir les analyser, il est possible de connaître l'évolution des axes de veille, ainsi que les nouveaux contenus indexés. Quant aux sources, il existe aussi une option de supervision des bouquets de sources, un moyen de visualiser lesquelles d'entre elles retournent le plus d'informations ou non. Les informations ou sources peuvent être retrouvées dans les dossiers à l'aide d'une recherche interne ou les filtres proposés à l'intérieur de ceux-ci (Sindup 2021).

**Diffusion d'information** : Les livrables proposés par Sindup quant à la diffusion sont la newsletter, des rapports bruts, des tableaux de bords ou le partage des informations directement via un email. La newsletter reste ce qui est le plus utilisé. Sur Sindup, elle est tout à fait configurable. Il faut alors choisir un titre, une description, la date d'envoi, les dossiers de veille liés, etc. De plus, sur demande, elle peut être personnalisée selon le logo et couleurs de l'institution. Ce qui est le plus intéressant pour y diffuser les informations, est le tableau de bord, accessible aux autres collaborateurs (s'ils ont un compte) mais aussi aux clients (doivent aussi avoir un accès à la plateforme). A nouveau, il est configurable et peut reprendre les informations validées des dossiers de veille, les newsletters, les sources utilisées, et cela sous forme de liste, image ou graphique. Les couleurs et la mise en page peuvent être modifiées (Sindup 2021).

### 2.2.2 Inoreader Pro et Teams

Inoreader Pro, comme ses concurrents, permet de faire de la veille stratégique et répond aux étapes de collecte, traitement et analyse, ainsi que de la diffusion des informations. Cependant, ses fonctions restent plus limitées que les deux autres outils. Il ne donne pas la possibilité de collaborer avec d'autres. Pour cela, il est nécessaire d'obtenir la fonctionnalité teams (équipes) (Inoreader 2021).

**Organisation des informations** : Des dossiers peuvent être mis en place quant aux abonnements (flux RSS pour lesquels l'utilisateur s'abonne). Si l'on souhaite créer des dossiers correspondant à une thématique en particulier ou aux axes du plan de veille, il faut alors attribuer un mot-clé, qui sera à identifier à chaque information à classer. Il ne permet pas d'avoir de sous-dossiers (Inoreader 2021).

**Collecte d'information** : La collecte d'information et de flux (sources), peut être fait sur le corpus d'Inoreader Pro, sur les abonnements ajoutés par l'utilisateur, sur les réseaux sociaux et en ajoutant des recherches actives. Outre le dernier élément, qui permet de recevoir automatiquement les informations souhaitées, Inoreader Pro permet de créer des règles de collecte sur la base des fonctions citées. Au lieu d'avoir des filtres, ce sont ici des conditions à laquelle la règle doit répondre. Une recherche simple et avancée permettent de faire des requêtes plus spécifiques si nécessaire sur le corpus d'Inoreader Pro, les abonnements et le reste des options de collecte (Inoreader 2021).

**Traitement d'information** : Il n'y a pas vraiment de « validation » des informations sur Inoreader Pro. Dès qu'elles sont classées et qu'elles sont marquées comme lues, elles sont validées. L'utilisateur peut leur attribuer des tags, des commentaires, charger le contenu en entier, publier le contenu dans l'équipe (teams), aimer, etc. Les règles peuvent aussi servir à

reclasser les informations ailleurs, les marquer comme lues pour faciliter le travail. Quant à leur analyse, il existe un tableau de bord reprenant les nouveaux articles, les abonnements ramenant le plus d'informations, les requêtes amenant le plus d'informations, etc. Elles permettent donc tout de même d'analyser les résultats émanant de cette collecte, pour pouvoir réajuster les recherches si besoin (Inoreader 2021).

**Diffusion d'information** : La diffusion peut se faire en envoyant une information par email, via une règle ou de créer un digest d'email (newsletter) pour les abonnements, les mots-clés et les recherches actives. Les éléments à indiquer pour celle-ci sont le titre, une courte description, les destinataires, le contenu, la date ou fréquence d'envoi et d'autres points. La fonctionnalité « teams » est comme un tableau de bord où les informations apparaissent et sont disponibles aux personnes pour qui l'utilisateur, ayant un compte Inoreader Pro avec l'option teams, aura accordé des droits d'accès à d'autres utilisateurs. Des rôles sont définis : nous parlons d'administrateur (configuration et droits d'accès) et de membres (lecture, commenter, partager, etc.) (Inoreader 2021).

### 2.2.3 Ask'n'Read

L'outil de veille stratégique Ask'n'Read est lui aussi collaboratif et permet de combler les différentes étapes comprises dans le cycle de la veille, tout comme ses concurrents. L'utilisation de cet outil est à peu près identique à Sindup (Qwam Content Intelligence 2020).

**Organisation des informations** : Des dossiers de veille sont alors mis en place pour pouvoir collecter les informations trouvées. Comme à l'habitude, le plus souvent ceux-ci représentent les axes de surveillances indiqués dans le plan de veille. Quant aux sources, des bouquets peuvent aussi être créés pour y ajouter les sources voulues pour le travail de recherche. Ici, les sources manuelles sont des blogs, des flux RSS, des sites internet, des forums, le Web, etc., et pour les sources automatiques, des réseaux sociaux, des sites internet, des bases de données, des forums, etc. Dès lors, les recherches peuvent être effectuées sur ces dernières (Qwam Content Intelligence 2020).

**Collecte d'information** : la collecte automatique se fait lors de la création des dossiers. En effet, pour en créer un, il faut lui attribuer un voire plusieurs mots-clés ou faire une requête précise sur un mode dit « expert ». Ce dernier permet de focaliser la collecte uniquement sur une seule recherche précise tandis que la première méthode, nécessite d'effectuer une autre recherche (mode simple ou expert) dans le dossier concerné, afin de la préciser davantage, car les résultats retournés risquent d'être trop « généraux ». Ainsi, le dossier sera déjà alimenté par des informations. Il contient alors des filtres basés sur les langues, des éléments à retirer des résultats, les bouquets de source à lier, si les informations inclues des personnes, des établissements, etc. Un bloc de recherche simple et avancée permettent de faire des requêtes sur le corpus d'Ask'n'Read. Les bouquets de sources contiennent leur propre bloc de recherche simple et avancée donnant là aussi la possibilité de faire ses recherches (Qwam Content Intelligence 2020).

**Traitement et analyses d'information** : Lorsque des informations sont trouvées, elles peuvent être validées, supprimées ou envoyées par email. Une fois validées, les informations sont modifiables (ajout de mots-clés ou tags, éditer, attribuer un niveau de pertinence, etc.). Les éléments modifiés permettront de faire une analyse à leur propos. Une page d'analyse est disponible pour toutes les informations ou celles validées uniquement. Il y a un historique des recherches, des statistiques liées aux actualités, le panel de sources utilisées, les relations

entre les entités (personnes, établissements, etc.), et d'autres visualisations possibles (Qwam Content Intelligence 2020).

**Diffusion d'information** : Les informations traitées et analysées sont diffusables par une newsletter ou un tableau de bord appelé « cockpit ». La newsletter est configurable à façon, puisqu'elle est en format « html » (langage de balisage, utilisé pour créer des pages web), donc modifiable à tout va au niveau des couleurs, de la police. Elle contient aussi des paramètres au niveau des informations à ajouter, la fréquence d'envoi, le titre de la newsletter, etc. Sur demande, le logo de l'institution pour y être ajoutée. Elle peut le faire elle-même, cependant, les images peuvent se décaler et compliquer la mise en page. Le cockpit est lui aussi configurable. Ce sera à nouveau un accès sur les informations validées, les newsletters, des statistiques sur les sources et les bouquets, tous des éléments très visuels et faciles de compréhension pour tous lecteurs souhaitant y avoir accès. Tout comme Sindup, il peut être partagé à d'autres personnes (Qwam Content Intelligence 2020).

### 3. Choix effectif de l'outil de veille stratégique

Tableau 1: Pondérations et méthode de calcul

FONCTIONNALITES		PONDERATION	Outils			
			Inreader ProfTeams	Pondération B	Lead	Total
<b>Généralistes</b>						
Collaboratif	Gestion des rôles/droits	3	2	2	2	2
	Tableau de bord	2	1	2	2	2
	Types de rôle (Administrateur, veilleur, contributeur, lecteur)	2	2	4	2	4
Service client	Suivi/aide	1	2	2	2	2
<b>Collecte de l'information</b>						
Outils	Flux RSS	1	2	2	2	2
	Réseaux sociaux	3	2	6	2	6
	Web	3	2	6	2	6
	Forum	1	1	1	1	1
	Actualités	3	2	6	2	6
Méthode	Filtre de recherche	3	2	6	2	6
	Recherche simple & avancée	3	2	6	2	6
	Dossier de collecte	3	1	3	2	6
	Collecte automatique	3	2	6	2	6
Sources	Web	3	1	3	2	6
	Interne à l'entreprise	2	1	2	2	4
	Interne à l'outil	3	2	6	2	6
Langues	Français	3	2	6	2	6
	Anglais	1	2	2	2	2
	Allemand	1	2	2	2	2
<b>Analyse de l'information</b>						
Surveillance	3	2	6	2	6	6
Filtres	2	2	4	2	4	4
Outil de visualisation de l'information	2	1	2	2	4	4
Outil statistique	2	0	0	2	4	4
<b>Diffusion de l'information</b>						
Newsletter	1	1	1	2	2	2
Rapport	1	0	0	2	2	2
Visualisation des données de diffusion	3	0	0	2	6	6
Somme :			88	113	103	

(Adapté de Rüfenacht 2018, p.70)



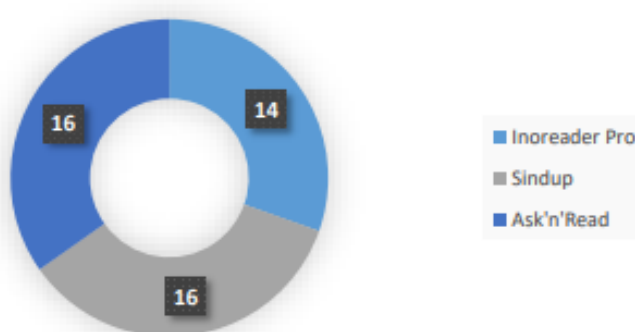
### 3.1 Critères et pondérations

Afin d'établir ce comparatif<sup>2</sup>, il faut choisir des critères. Ces derniers sont les mêmes qu'utilisés précédemment quant aux choix des outils à paramétrer. Il semblait logique de garder cette même optique pour rester dans cette continuité. L'objectif est de savoir quel outil comprend les fonctionnalités les plus efficaces pour une utilisation optimale au sein de l'institution. La pondération est la seule chose qui fut modifiée, puisque nous parlons de performance et d'efficacité des fonctions de chacun des outils de veille. La méthode de calcul reste alors semblable : chacune des fonctionnalités générales se voient attribuer une pondération (pondération A), afin de leur attribuer un poids. Une fonctionnalité ayant 1 comme pondération, signifie que la fonctionnalité peut être peu performante. Cela n'aura pas un grand impact quant à son utilisation par l'institution. Une fonctionnalité ayant une pondération de 2, doit être performante et 3, elle doit être très performante, puisque c'est une fonction importante pour l'ARVr. Pour les fonctionnalités des outils de veille, afin de pouvoir leur attribuer le poids total, une autre pondération (pondération B) est choisie. 0 représente celle qui est absente ou non testée. En effet, certaines d'entre elles n'étaient pas disponibles selon le premier comparatif et/ou non testables à cause d'un accès trop restreint à la plateforme. 1 représente une fonctionnalité qui est présente et non efficace et 2, une fonctionnalité présente et efficace. Le calcul est le suivant : multiplier la (pondération A) x la (pondération B) permettra de savoir le poids total des fonctionnalités de chaque outil. La somme de ces dernières, donnera l'outil final le plus efficace et performant à employer selon l'utilisation des fonctionnalités proposées et les besoins de l'institution.

### 3.2 Analyse des résultats

Selon les différents calculs qui ont été effectués pour chacun des outils de veille, de manière générale, c'est Sindup qui se démarque par rapport aux deux autres. Ainsi, pour illustrer ces résultats, il a été décidé d'ajouter des graphiques découpés par grandes familles de fonctionnalités, soit, générales, de collecte, de traitement et d'analyse, ainsi que de diffusion. **Le poids total de chacune de ces catégories, est basé en termes d'efficacité d'utilisation des différentes fonctionnalités** et ce pour chacun des trois outils.

Figure 1: Poids total des fonctionnalités générales pour chaque outil

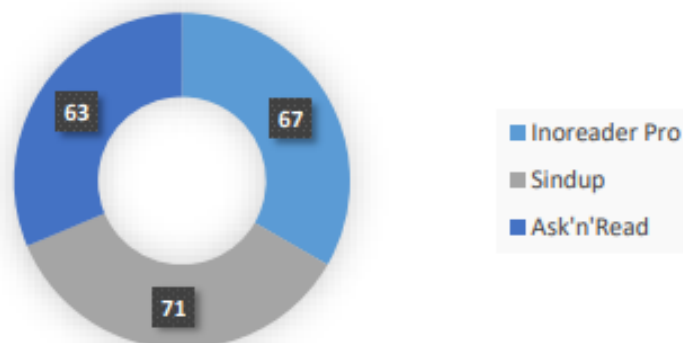


(Gay 2021)

<sup>2</sup> Voir annexe 2

En termes de gestion des droits et types de rôles, pour Sindup, Ask'n'Read et Inoreader Pro (grâce à sa fonction teams), les fonctionnalités proposées sont efficaces. En effet, les paramétrages permettent de gérer les différents droits et les rôles (administrateur, veilleur, etc.) qui sont liés. Chez Inoreader Pro, on parle plutôt d'administrateurs et de membres. Les différents tableaux de bord existants sur chacun des outils sont performants pour Sindup et Ask'n'Read, mais pas pour Inoreader Pro. En effet, le tableau de bord ne peut être partagé avec d'autres personnes et les fonctions ne permettent pas d'intégrer les newsletters ou les différents dossiers comprenant les informations à partager. L'option teams permettrait de le faire, même si les fonctionnalités restent plus basiques que ses concurrents (configuration moindre). Ainsi, Sindup et Ask'n'Read sont à égalités et obtiennent un poids plus élevé qu'Inoreader Pro.

Figure 2: Poids total des fonctionnalités pour chaque outil



(Gay 2021)

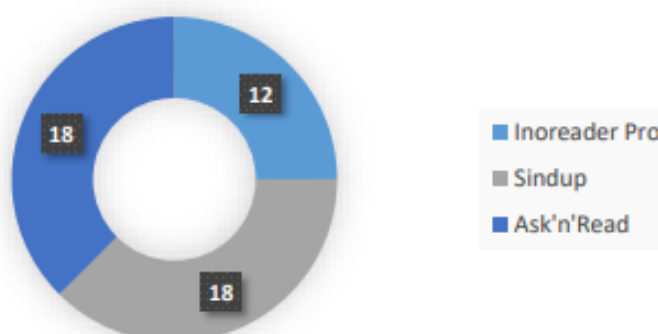
Les fonctions (flux RSS, réseaux sociaux, Web, etc.) quant à la collecte des informations sont tout à fait pertinentes quant aux besoins de l'institution. La seule problématique commune aux trois outils qui peut être relevée, est au niveau de la collecte sur les forums. Ces derniers n'apportent que très peu d'informations liées aux différents axes de veille prédéfinis. Dès lors, il serait plus intéressant d'importer des forums déjà utilisés et qui retournent des résultats axés directement aux différentes thématiques traitées, pour pouvoir utiliser cette fonction de manière efficace.

Les filtres de recherche, la recherche simple et avancée, ainsi que la collecte automatique, intégrés dans chacun des outils, permettent de faciliter et simplifier ce travail de recherche. L'organisation des informations collectées est effectuée sous forme de dossiers de veille comme expliqué précédemment. Or, Inoreader Pro n'a pas la même approche. Les dossiers sont créés pour les abonnements auxquels l'utilisateur s'abonne. Il n'y a pas de dossiers de veille. La possibilité est de créer des mots-clés « thématiques » et de tagger les informations avec ces derniers pour pouvoir les classer. L'utilisation reste tout de même peu optimale. Sur Ask'n'Read, la collecte automatique passe par la création des dossiers de veille. Les recherches peuvent se baser sur une recherche simple (simples mots-clés ex : cyberadministration) ou une recherche avancée (requêtes plus précises ex : cyberadministration OR (« administration numérique » OR « administration digitale »)). Dans le premier cas, la recherche est beaucoup plus large et peut être affinée dans les dossiers de

veille, puisqu'ils comprennent à nouveau une recherche simple et avancée. Dans le second, elle sera plus restreinte.

Les sources automatiques (corpus de l'outil) et manuelles (intégrées) restent plus ou moins efficaces d'un outil à un autre. Pour Sindup, leur utilisation permet de trouver les informations pertinentes dans les deux cas, et cela de manière simplifiée grâce aux différents filtres proposés. Cependant, et cela s'applique à tous les outils, l'intégration de sources externes sur ces derniers, nécessite que celles-ci rapportent régulièrement des informations. Elles ne seront peut-être pas, au premier abord, pertinentes par rapport aux enjeux de la veille stratégique et c'est justement la raison pour laquelle des recherches peuvent y être effectuées. Dans le cas où les sources ne comportent pas d'informations actuelles, la recherche, ainsi que la collecte automatique, risquent d'être plus compliquées. Ask'n'Read fut testé en version test. Malheureusement, seules quatre sources externes à l'outil ont pu être testées. L'intégration de sources venant du Web n'a pas pu être effectuée. De manière générale, leur usage permet tout à fait de trouver ce que l'on souhaite, mais paraît plus complexe que Sindup. Concernant Inoreader Pro, l'implémentation de sources externes ne donnaient que très peu ou pas de résultats pertinents. Cet outil se base sur l'exploitation des flux RSS pour pouvoir y trouver de l'information. Or, il arrivait très souvent que certaines sources ne comportaient aucun flux RSS. Il est alors possible de créer un flux RSS pour la source souhaitée depuis l'outil. Cependant et encore une fois, si les sources ne ramènent pas continuellement des informations, la collecte sera compliquée. Les différentes recherches ont pu être effectuées en français, anglais et allemand sur les trois outils de veille sans trop de difficulté pour Sindup et Ask'n'Read. Pour Inoreader Pro, ce fut un peu plus compliqué de trouver des informations en utilisant des requêtes autres qu'en anglais. Lors de la collecte des informations, il est nécessaire d'utiliser des mots-clés et des requêtes qui ne ramèneront pas de résultats trop larges ou dans le cas contraire trop précis qui risquent de ne renvoyer que très peu voire aucune information. Des exemples seront donnés lors de la mise en place du guide quant à l'utilisation de l'outil choisi. Les résultats montrent que Sindup est l'outil le plus performant à ce stade, pour y rechercher efficacement les informations souhaitées sur différents types de sources.

Figure 3: Poids total des fonctionnalités de traitement et d'analyse pour chaque outil

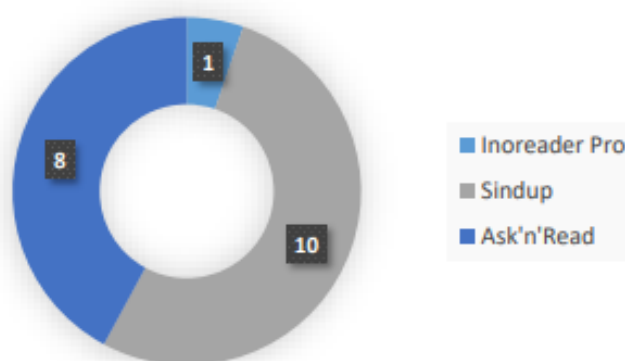


(Gay 2021)

Les fonctionnalités proposées pour le traitement et l'analyse des informations pour les trois outils permettent de manière efficace d'ajouter de la valeur, d'en faciliter leur accès et leur compréhension. L'exploitation de ces options se retrouvera dans la visualisation des dossiers

de veille pour pouvoir analyser les informations validées, taguées, commentées, etc. Ce sont des points importants, puisqu'ils aident à appréhender les résultats liés au traitement par les collaborateurs ou les clients, si ces éléments se retrouvent sur un tableau de bord. Inoreader Pro est le seul ne contenant pas d'outil statistique pertinent à proprement parler. Son usage ne concerne que les articles qui ont été lus. Sindup et Ask'n'Read sont à égalité pour cette catégorie. Les différents filtres proposés et leur outil de visualisation et statistique offrent une compréhension instantanée des thématiques qui sont traitées grâce aux tags, les sources utilisées, les commentaires ajoutés pour cerner davantage les sujets. A noter que selon les filtres proposés lors du traitement, les données et les statistiques d'analyse seront liés à ces derniers. Dès lors, certains outils ne comporteront pas les mêmes critères quant aux données et statistiques d'analyse que leurs concurrents.

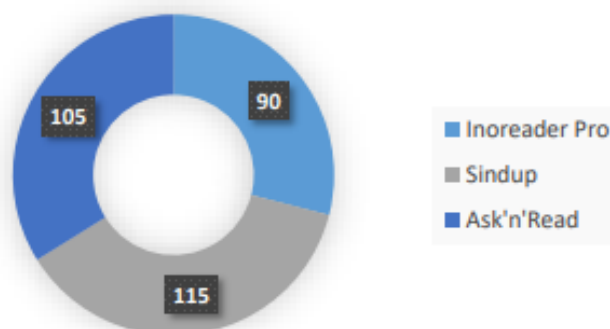
Figure 4: Poids total des fonctionnalités de diffusion pour chaque outil



(Gay 2021)

Les options de diffusion sur Sindup et Ask'n'Read, outre le fait que ce dernier ne comporte pas la création de rapport, aident considérablement à diffuser les informations comme bon nous semble. Leur paramétrage est aisé et les newsletters sont configurables selon les souhaits (couleurs, logos, images, etc.). Ask'n'Read reste tout de même plus complexe quant à la mise en place d'une newsletter, puisque le format d'édition est l'« html » pour la mise en forme de cette dernière. Sur l'outil, ce langage de balisage, comme il est nommé, est simplifié pour l'utilisateur. Ainsi, tous deux permettent de visualiser les données en lien avec la diffusion des diverses newsletters, afin de connaître le nombre d'ouverture, les personnes qui les ont lues, etc. La newsletter sur Inoreader Pro est moins efficace. Elle ressemble davantage à une alerte, permettant de recevoir les nouvelles informations sur un sujet, qu'à une newsletter. En effet, elle se fait sur la base des dossiers de veille. Lorsque des nouvelles informations sont ajoutées et selon les options qui auront été paramétrées, elle sera envoyée aux destinataires. Or, si l'on ajoute des informations dans les dossiers thématiques avant même d'avoir créé la newsletter, celles-ci ne seront pas envoyées. De plus, aucune configuration sur le fond et la forme n'est possible. L'outil n'intègre pas non plus de données de diffusion. Sindup ressort premier de ce point d'analyse, puisqu'il intègre différents livrables, les données permettant d'analyser les tendances et permet de réajuster la veille selon les besoins des clients si cela s'avère utile. La newsletter comprend des étapes de création pour pouvoir la créer correctement, différentes mises en page, le paramétrage des couleurs, etc.

Figure 5: Poids total des outils



(Gay 2021)

Sindup est l'outil de veille comportant les fonctionnalités les plus efficaces par rapport aux besoins de l'institution. L'organisation de la veille y est facilitée avec les dossiers correspondants, les différentes méthodes de collecte et leurs outils (recherches, filtres) donnent la possibilité de rendre ce travail plus aisé et de gagner du temps. L'accompagnement dans les recherches grâce aux filtres de tri (par langue, sources, etc.) est important et montre que Sindup peut être utilisé par d'autres personnes que des veilleurs. En effet, pour la recherche, si elle paraît trop compliquée, les filtres permettent d'ajouter ou supprimer des termes en plus des options mentionnées précédemment. Ce sont ici des éléments facilitateurs. Comme décrit ci-dessus, il est important de mettre en place des requêtes qui soient pertinentes quant à la recherche et pour les sources à intégrer. Si elles ne contiennent que très peu d'actualités, les recherches risquent d'être plus difficiles. Il a été remarqué que les résultats de recherche, provenant de requêtes non spécifiques, retournaient plus facilement des informations venant de Suisse, ce qui n'est que très rarement le cas pour Ask'n'Read et Inoreader Pro. Sindup répond plus aux enjeux du plan de veille prédéfini que les deux autres outils.

Les données de visualisation et les statistiques concernant l'analyse et la diffusion des informations sont toutes aussi importantes. Elles permettent de réaligner les recherches et que les autres personnes qui y sont associées, comprennent ce qui a été effectué et les informations validées. Par rapport aux données de diffusion, elles montrent l'impact qu'aura les différents livrables sur les clients. Quels points seront à améliorer ? Quelles informations mettre en avant ? Etc. De plus, le tableau de bord créer une communauté autour de cette veille, en donnant un accès aux personnes souhaitant pouvoir trouver des sujets qui pourraient les intéresser. C'est un espace d'échange d'informations et de bonnes pratiques autour de la veille qu'il ne faut pas mettre de côté. La seule problématique qui peut être soulevée, est que certaines options sont limitées. Par exemple, il peut être possible d'utiliser la collecte automatique que pour deux dossiers de veille. Si l'institution a besoin de plus, il sera nécessaire d'en faire la demande et de payer.

Un support est existant pour trouver des vidéos, poser ses questions, trouver des guides d'utilisation des fonctionnalités proposées pour l'outil. La formation est très complète et les collaborateurs travaillant pour l'entreprise, restent tous disponibles et répondent à toutes les questions rapidement et de manière efficace.

### 3.3 Rapport qualité-prix

Il est tout de même intéressant de savoir si le prix à payer pour ces solutions, est justifiable ou non par rapport aux fonctionnalités proposées et leur efficacité. Le prix de l'offre de base proposée par Sindup est tout à fait abordable et permet d'effectuer une veille de manière optimale et conviendra à l'ARVr. Cependant, certaines fonctionnalités ou le nombre d'utilisateurs sont restreints. Ainsi, si l'institution souhaite ajouter des options, le prix augmentera. Ce seront des frais en plus à prendre en compte dans le budget. Ask'n'Read reste un outil plus ou moins cher, puisque l'offre de base se fixe à environ 5'000€/an. A ce niveau, et tout comme Sindup, les fonctionnalités proposées sont efficaces et permettent une veille optimale. Cependant, son utilisation reste plus complexe et les recherches plus difficiles à mettre en place. L'outil comporte moins d'aide quant à la mise en place (filtres, support, guides d'utilisation, etc.) que ses concurrents et rend parfois la tâche compliquée. A nouveau, si un souhait d'ajout de fonctionnalités ou d'utilisateurs supplémentaires se manifeste, il faudra payer davantage. Concernant Inoreader Pro, le rapport qualité-prix est tout à fait percevable. En effet, le prix de l'outil est plus qu'abordable par rapport aux fonctionnalités qui sont proposées. Il permet d'effectuer sa veille, bien que la fonction collaborative ne soit pas proposée. L'option teams le permettant, n'est, elle aussi, pas chère. Cependant, comme expliqué dans ce présent rapport, les fonctionnalités sont plus basiques que ses concurrents et donc, parfois moins efficaces par rapport aux besoins de l'institution. Comme les deux autres outils, plus de fonctionnalités représentent un prix plus élevé. Or, les offres proposées par Inoreader Pro, seront tout de même bien moins chères. Dès lors, les trois outils ont un prix qui se justifie quant aux fonctions proposées et leur efficacité.

<b>Sindup<sup>3</sup></b>	<b>Inoreader Pro/Teams<sup>4</sup></b>	<b>Ask'n'Read</b>
~3'000€ à 5'400€ et plus/an	6€ (+30€ pour teams)/mois	~5'000 à 10'000€ et plus/an

### 3.4 Validation des résultats

La validation de l'outil final revient à l'Antenne Région Valais romand. Les résultats présentés ci-dessus montre qu'un outil de veille se démarque par rapport à ses concurrents. Ainsi, l'institution à le choix de le valider ou de choisir un autre outil de veille si souhaité. Cette étape de validation permettra à la suite de mettre sur place un guide d'utilisation de la plateforme choisie.

---

<sup>3</sup> Voir : <https://fr.sindup.com/offres>

<sup>4</sup> Voir : <https://www.inoreader.com/pricing>

## Bibliographie

ANTENNE REGION VALAIS ROMAND, [sans date]. Centre de développement régional. *Antenne Région Valais romand* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.regionvalaisromand.ch/>

DESCHAMPS, Christophe, 2015. Inoreader mode d'emploi – partie I : découverte et manipulations de base. *Outils froids* [en ligne]. 5 mai 2015. [Consulté le 20 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2015/05/inoreader-mode-demploi-partie-i-decouverte-et-manipulations-de-base/>

DESCHAMPS, Christophe, 2015. Inoreader mode d'emploi – partie II 1 : intégrer et surveiller les médias sociaux dans Inoreader. *Outils froids* [en ligne]. 8 mai 2015. [Consulté le 20 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2015/05/inoreader-mode-demploi-partie-ii-1-integrer-et-surveiller-ses-comptes-de-medias-sociaux-dans-inoreader/>

DESCHAMPS, Christophe, 2015. Inoreader mode d'emploi – partie II-2 : Inoreader pour partager votre veille en mode réseau social. *Outils froids* [en ligne]. 29 mai 2015. [Consulté le 20 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2015/05/inoreader-mode-demploi-partie-ii-2-inoreader-pour-partager-votre-veille-en-mode-reseau-social/>

DESCHAMPS, Christophe, 2015. Inoreader mode d'emploi – partie II-3 : créer des règles pour filtrer ses flux RSS. *Outils froids* [en ligne]. 23 juin 2015. [Consulté le 20 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2015/06/inoreader-mode-demploi-partie-ii-3-creer-des-regles-pour-filtrer-ses-flux-rss-et-beaucoup-plus/>

DESCHAMPS, Christophe, 2015. Inoreader mode d'emploi – partie II-4 : rediffuser facilement les résultats de votre veille. *Outils froids* [en ligne]. 7 juillet 2015. [Consulté le 20 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2015/07/inoreader-mode-demploi-partie-ii-4-rediffuser-les-articles-importants-vers-une-page-specifique-ou-un-flux-rss/>

DESCHAMPS, Christophe, 2017. Inoreader mode d'emploi : mettre en place une veille collaborative. *Outils froids* [en ligne]. 4 mai 2017. [Consulté le 20 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2017/05/inoreader-mode-demploi-mettre-en-place-une-veille-collaborative/>

DESCHAMPS, Christophe, 2020. Inoreader mode d'emploi : créer des newsletters thématiques. *Outils froids* [en ligne]. 19 mars 2020. [Consulté le 20 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2020/03/inoreader-mode-demploi-creer-des-newsletters-thematiques/>

DESCHAMPS, Christophe, 2020. Inoreader mode d'emploi : créer des flux RSS pour les pages qui n'en disposent pas. *Outils froids* [en ligne]. 15 avril 2020. [Consulté le 20 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2020/04/inoreader-mode-demploi-creer-des-flux-rss-pour-les-pages-qui-nen-disposent-pas/>

DESCHAMPS, Christophe, 2015. Inoreader mode d'emploi – partie II-5 : bien utiliser le moteur de recherche d'Inoreader et les requêtes enregistrées. *Outils froids* [en ligne]. 10 juillet 2015. [Consulté le 20 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2015/07/inoreader-mode-demploi-partie-ii-5-bien-utiliser-le-moteur-de-recherche-dinoreader-et-les-requetes-enregistrees/>

DESCHAMPS, Christophe, 2016. Inoreader mode d'emploi – partie II-6 : utiliser et créer les paquets (Bundles) de flux RSS. *Outils froids* [en ligne]. 7 avril 2016. [Consulté le 20 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.outilsfroids.net/2016/04/inoreader-mode-demploi-partie-ii-6-utiliser-et-creer-les-paquets-bundles-de-flux-rss/>

HAUTE ÉCOLE DE GESTION DE GENÈVE, 2017. *Haute école de gestion de Genève* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.hesge.ch/heg/>

INOREADER, 2021. *Inoreader* [logiciel]. Innologica Ltd. [Consulté le 10 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.inoreader.com/>

INOREADER, 2021. Upgrade for even more smart features. *Inoreader* [en ligne].2021. [Consulté le 29 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.inoreader.com/pricing>

QWAM CONTENT INTELLIGENCE, 2020. *Ask'n'read* [logiciel]. Qwam content intelligence. [Consulté le 17 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://next.asknread.com/fr/account/login?redirect=%2F>

QWAM CONTENT INTELLIGENCE, 2020. Nos solutions Qwam. *Qwam content intelligence* [en ligne]. 2020. [Consulté le 29 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.qwamci.com/les-offres/>

RÜFENACHT, Joëlle, 2018. *Mise en place d'un système de veille pour le Centre BD de Lausanne* [en ligne]. Genève : Haute école de gestion de Genève. Travail de Bachelor. [Consulté le 2 avril 2021]. Disponible à l'adresse : [http://doc.rero.ch/record/323638/files/TDB\\_2384\\_TB\\_RuefenachtJoelle\\_final.pdf](http://doc.rero.ch/record/323638/files/TDB_2384_TB_RuefenachtJoelle_final.pdf)

SINDUP, 2021. Offres. *Sindup* [en ligne]. 2021. [Consulté le 29 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://fr.sindup.com/offres>

SINDUP, 2021. *Sindup* [logiciel]. Netprestation. [Consulté le 6 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://fr.sindup.com/>

W3SCHOOLS, 2021. HTML Tutorial. *W3schools* [en ligne]. [Consulté le 26 mai 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.w3schools.com/html/>



# Annexe 1 : Tableau de pertinence des informations

## Tableau de pertinence des informations

Informations à conserver		Bénéficiaire
Gouvernance numérique		Florence Gessier
1. La semaine régionale de la Transition Numérique des entreprises et des territoires / <a href="https://www.lechorepublicain.fr/france-monde/actualites/la-semaine-regionale-de-la-transition-numerique-des-entreprises-et-des-territoires_13948757/">https://www.lechorepublicain.fr/france-monde/actualites/la-semaine-regionale-de-la-transition-numerique-des-entreprises-et-des-territoires_13948757/</a>		1 Partage d'expériences, hors Suisse
2. Digitale Verwaltung - Ernennung des Chefs der Dienststelle für digitale Verwaltung / <a href="https://www.vs.ch/de/web/communication/detail?groupid=529400&amp;articleid=11408444&amp;redirect=https%3A%2F%2Fwww.vs.ch%2Ffoie%2Fweb%2Fcommunication%2Farchives%3Fp_p_id%3Dvsarchiveportlet%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26_vsarchiveportlet_keywords%3D%26_vsarchiveportlet_year%3D1%26_vsarchiveportlet_delta%3D75%26_vsarchiveportlet_resetCur%3Dfalse%26_vsarchiveportlet_categoryid%3D-1">https://www.vs.ch/de/web/communication/detail?groupid=529400&amp;articleid=11408444&amp;redirect=https%3A%2F%2Fwww.vs.ch%2Ffoie%2Fweb%2Fcommunication%2Farchives%3Fp_p_id%3Dvsarchiveportlet%26p_p_lifecycle%3D0%26p_p_state%3Dnormal%26p_p_mode%3Dview%26_vsarchiveportlet_keywords%3D%26_vsarchiveportlet_year%3D1%26_vsarchiveportlet_delta%3D75%26_vsarchiveportlet_resetCur%3Dfalse%26_vsarchiveportlet_categoryid%3D-1</a>	2 Partage d'expériences, hors Suisse	
3. Digital Governance / <a href="https://ag.ca/practice-areas/digital-governance/">https://ag.ca/practice-areas/digital-governance/</a>		1 Partage d'expériences, hors Suisse
4. Deutschland-Index der Digitalisierung 2021 / <a href="https://www.pressebox.com/inactive/traunhofer-institut-fuer-offene-kommunikationssysteme-fokus/Deutschland-Index-der-Digitalisierung-2021/boaid/1057794">https://www.pressebox.com/inactive/traunhofer-institut-fuer-offene-kommunikationssysteme-fokus/Deutschland-Index-der-Digitalisierung-2021/boaid/1057794</a>		1 Partage d'expériences, hors Suisse
5. Cyberadministration : quelle alternative réelle et transparente à l'opposition du Canton au projet de loi fédérale? / <a href="https://verte-s-vd.ch/blog/interventions-parlementaires/cyberadministration-quelle-alternative-reelle-et-transparente-a-lopposition-du-canton-au-projet-de-loi-federale">https://verte-s-vd.ch/blog/interventions-parlementaires/cyberadministration-quelle-alternative-reelle-et-transparente-a-lopposition-du-canton-au-projet-de-loi-federale</a>		2 Quid autres partis politiques ?
6. Lab IA : Inria au service de l'état pour sa transformation numérique / <a href="https://www.inria.fr/lab/ia-etat-transformation-numerique">https://www.inria.fr/lab/ia-etat-transformation-numerique</a>		1 Partage d'expériences, hors Suisse
7. REVAMPING THE DECISION WITH DECISION INTELLIGENCE / <a href="https://www.analyticsinsight.net/revamping-the-decision-with-decision-intelligence/">https://www.analyticsinsight.net/revamping-the-decision-with-decision-intelligence/</a>		0 trop général
8. Top 100 Artificial Intelligence Blogs, Websites & Influencers in 2021 / <a href="https://blog.feedspot.com/ai_blogs/">https://blog.feedspot.com/ai_blogs/</a>		0 Blogs très intéressants, mais aussi très/trop spécialisés
9. Entscheidungsunterstützung mit Data Science & künstlicher Intelligenz / <a href="https://prognosix.ch/">https://prognosix.ch/</a>		0 Prestataire privé / Pas de partage d'expériences
10. Gartner: Top 10 data and analytics trends 2021 / <a href="https://www.businesschief.eu/top10/gartner-top-10-data-and-analytics-trends-2021/smarter-more-responsible-scalable-ai">https://www.businesschief.eu/top10/gartner-top-10-data-and-analytics-trends-2021/smarter-more-responsible-scalable-ai</a>		0 trop général
11. Innovation digitale / <a href="https://www.citec.ch/prestations/innovation-digitale/">https://www.citec.ch/prestations/innovation-digitale/</a>		0 Prestataire privé / Pas de partage d'expériences
12. Systèmes d'information géographique : outil d'aide à la gestion territoriale / <a href="https://www.artique.com/outil-aide-decision-geodecisionnel/">https://www.artique.com/outil-aide-decision-geodecisionnel/</a>		1 Partage d'expériences, hors Suisse
13. SYSTEME D'INFORMATION GEOGRAPHIQUE / <a href="https://fr.geoconcept.com/gamme-sig/geoconcept-gis/logiciel-sig-cartographique">https://fr.geoconcept.com/gamme-sig/geoconcept-gis/logiciel-sig-cartographique</a>		1 Partage d'expériences, hors Suisse / Prestataire privé
14. Outils d'aide à la décision : SIG, BI, DataViz, géodécisionnel... quelle solution choisir ? / <a href="https://www.artique.com/outil-aide-decision-geodecisionnel/">https://www.artique.com/outil-aide-decision-geodecisionnel/</a>		0 Idem n°12
15. Une plateforme d'aide à la décision pour mettre en œuvre les Solutions Fondées sur la Nature / <a href="https://www.cerema.fr/fr/actualites/plateforme-aide-decision-mettre-oeuvre-solutions-fondees">https://www.cerema.fr/fr/actualites/plateforme-aide-decision-mettre-oeuvre-solutions-fondees</a>		1 Partage d'expériences, hors Suisse

Pondération: informations à conserver ?
0 = Non
1 = Peut-être
2 = Oui

Planification territoriale		
16. Le gouvernement genevois en campagne pour un projet urbanistique à Bernex / <a href="https://www.rts.ch/info/regions/geneve/12172949-le-gouvernement-genevois-en-campagne-pour-un-projet-urbanistique-a-bernex.html">https://www.rts.ch/info/regions/geneve/12172949-le-gouvernement-genevois-en-campagne-pour-un-projet-urbanistique-a-bernex.html</a>	0	Activité courante
17. Die Smart City von BG Ingenieure und Berater / <a href="https://www.bg-21.com/de/news/die-smart-city-von-bg-ingenieure-und-berater">https://www.bg-21.com/de/news/die-smart-city-von-bg-ingenieure-und-berater</a>	1	Partage d'expériences / Prestataire privé
18. Genève – Céligny – Schéma directeur / <a href="https://www.urbaplan.ch/fr/news/geneve-celigny-schema-directeur/">https://www.urbaplan.ch/fr/news/geneve-celigny-schema-directeur/</a>	1	Partage d'expériences / Prestataire privé
19. innolab smart mobility / <a href="https://www.innolab-smart-mobility.ch/">https://www.innolab-smart-mobility.ch/</a>	2	
20. Mobilservice est la plateforme pour la mobilité durable et la gestion de la mobilité en Suisse. / <a href="https://www.mobilservice.ch/">https://www.mobilservice.ch/</a>	2	
21. Initiative législative cantonale "Climat urbain" : Conquête de l'espace / <a href="https://causetousjours.blog.tdg.ch/archive/2021/05/03/initiative-legislative-cantonale-climat-urbain-conquete-de-l-314987.html">https://causetousjours.blog.tdg.ch/archive/2021/05/03/initiative-legislative-cantonale-climat-urbain-conquete-de-l-314987.html</a>	2	Partage d'expériences
22. Prix européens de la mobilité durable / <a href="https://rue-avenir.ch/actualites/prix-europeens-de-la-mobilite-durable/">https://rue-avenir.ch/actualites/prix-europeens-de-la-mobilite-durable/</a>	1	Bonnes pratiques, hors Suisse
23. Transport économique et innovant en Suisse / <a href="https://www.bulletin.ch/fr/news-detail/transport-economique-et-innovant-en-suisse.html">https://www.bulletin.ch/fr/news-detail/transport-economique-et-innovant-en-suisse.html</a>	2	
24. Future of Mobility in Switzerland / <a href="https://www.mckinsey.com/~/media/mckinsey/locations/europe/20and%20middle%20east/switzerland/our%20insights/zukunft%20der%20mobilitaet%20in%20der%20schweiz/future%20of%20mobility%20in%20switzerland.pdf">https://www.mckinsey.com/~/media/mckinsey/locations/europe/20and%20middle%20east/switzerland/our%20insights/zukunft%20der%20mobilitaet%20in%20der%20schweiz/future%20of%20mobility%20in%20switzerland.pdf</a>	2	
25. Conférence : contribution du vélo à un tourisme plus durable dans les Alpes / <a href="https://www.admin.ch/gov/fr/accueil/documentation/communiques.msg-id-83133.html">https://www.admin.ch/gov/fr/accueil/documentation/communiques.msg-id-83133.html</a>	2	
26. Chantier routier de la Route de Berne: opération pilote de séduction pour inciter au report modal vers les transports publics / <a href="https://www.vd.ch/toutes-les-actualites/communiques-de-presse/detail/communique/chantier-routier-de-la-route-de-berne-operation-pilote-de-seduction-pour-inciter-au-report-modal-ve/">https://www.vd.ch/toutes-les-actualites/communiques-de-presse/detail/communique/chantier-routier-de-la-route-de-berne-operation-pilote-de-seduction-pour-inciter-au-report-modal-ve/</a>	2	
27. DMTE: Mise en consultation de l'avant-projet de la loi cantonale sur les transports publics (LTP) / <a href="https://www.bo-vs.ch/fr/articles/bulletin-du-conseil-d-etat/dmte-mise-en-consultation-de-l-avant-projet-de-la-loi-cantonale-sur-les-transports-publics-ltp-154008">https://www.bo-vs.ch/fr/articles/bulletin-du-conseil-d-etat/dmte-mise-en-consultation-de-l-avant-projet-de-la-loi-cantonale-sur-les-transports-publics-ltp-154008</a>	2	
28. Transporter ses achats de manière durable / <a href="https://www.ate.ch/medias/detail/article/transporter-ses-achats-de-maniere-durable">https://www.ate.ch/medias/detail/article/transporter-ses-achats-de-maniere-durable</a>	2	
29. Le nouveau Conseil d'Etat valaisan officiellement constitué / <a href="https://www.lenouvelliste.ch/articles/valais/canton/le-nouveau-conseil-d-etat-valaisan-officiellement-constitue-1070968">https://www.lenouvelliste.ch/articles/valais/canton/le-nouveau-conseil-d-etat-valaisan-officiellement-constitue-1070968</a>	2	
30. Concours European 16 / <a href="https://www.urbaplan.ch/fr/news/concours-european-16/">https://www.urbaplan.ch/fr/news/concours-european-16/</a>	1	Bonnes pratiques, sujet un peu moins pertinent sur cette thématique

## Annexe 2 : Choix effectif de l'outil de veille

### Choix effectif de l'outil de veille

FONCTIONNALITES		PONDERATION		Outils					
		Généralistes	PONDERATION	Inoreader Pro/Teams	Sindup	Ask'n'Read	Total		
Collaboratif	Gestion des rôles/droits	3		2	6	2	6	2	6
	Tableau de bord	2		1	2	2	4	2	4
	Types de rôle (Administrateur, veilleur, contributeur, lecteur)	2		2	4	2	4	2	4
Service client	Surv/aide	1		2	2	2	2	2	2
	<b>Collecte de l'information</b>			<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
Outils	Flux RSS	1		2	2	2	2	2	2
	Réseaux sociaux	3		2	6	2	6	2	6
	Web	3		2	6	2	6	2	6
	Forum	1		1	1	1	1	1	1
	Actualités	3		2	6	2	6	2	6
	Filter de recherche	3		2	6	2	6	2	6
Méthode	Recherche simple & avancée	3		2	6	2	6	2	6
	Dossier de collecte	3		1	3	2	6	2	6
	Collecte automatique	3		2	6	2	6	2	6
Sources	Web	3		1	3	2	6	0	0
	Interne à l'entreprise	2		1	2	2	4	1	2
	Interne à l'outil	3		2	6	2	6	2	6
	Français	3		2	6	2	6	2	6
Langues	Anglais	1		2	2	2	2	2	2
	Allemand	1		2	2	2	2	2	2
Surveillance	<b>Analyse de l'information</b>			<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
	Flux RSS	3		2	6	2	6	2	6
Filtres	Flux RSS	2		2	4	2	4	2	4
	Outil de visualisation de l'information	2		1	2	2	4	2	4
Outil statistique	<b>Diffusion de l'information</b>			<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
	Newsletter	1		1	1	2	2	2	2
Rapport	Visualisation des données de diffusion	1		0	0	2	2	0	0
Somme :		3		0	0	2	6	2	6
				90	115				105

Pondération	Outils de veille
1 Peu performant	0 Absent, non testé
2 Performant	1 Présent et non efficace
3 Très performant	2 Présent et efficace

# Annexe 8 : Recommandations d'un plan de veille suite au paramétrage

Plan de veille

Travail de Bachelor

Méthodologie de veille

## Guide d'utilisation Sindup - Plan de veille

### Recommandations

Axes	Sous-Axes	Enjeux	Type de sources
<b>Planification territoriale</b>	<i>Projets d'agglomération (projets d'agglomération, transport, urbanisation et paysage)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tenir informé des réglementations actuelles, nouvelles et des éventuels changements de lois (Suisse et cantonal)</li> <li>Se renseigner sur les pratiques, tendances, les évolutions et les manques pour les projets d'agglomération (communal, cantonal et intercantonal), pour les projets de mobilité (communal, cantonal et intercommunal)</li> <li>Identifier et suivre les acteurs du domaine (Suisse, externe) et ceux proposant de projets innovants, afin de les partager à des professionnels du milieu (communes VS romand)</li> <li>Se tenir informé des théories ou réflexions qui pourraient influencer l'avenir du domaine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Moteurs de recherche</li> <li>Sites d'associations</li> <li>Presse</li> <li>Rapports d'activités</li> <li>Travaux de recherches</li> <li>Informations terrain</li> <li>Etc.</li> </ul>
	<i>Projets de mobilité</i>		

Gay Jérôme

Travail de Bachelor

ARVr

Plan de veille	Travail de Bachelor	Méthodologie de veille
<p><b>Gouvernance numérique</b></p>	<p><i>Intelligence décisionnelle OU Technologies décisionnelles OU Outils d'aide à la décision</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tenir informé des réglementations actuelles, nouvelles et des éventuels changements de lois (Suisse et Valais)</li> <li>• Se tenir informé des dernières technologies en matière de digital, en particulier les technologies applicables au domaine des administrations publiques</li> </ul>
	<p><i>Cyberadministration</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier les méthodes et les bonnes pratiques pour la mise en œuvre d'un outil d'aide à la décision (Suisse puis externe)</li> <li>• Identifier les partenariats possibles (Suisse)</li> <li>• Identifier les théories et pratiques futures qui pourraient influencer l'interface SMARTER et ce domaine</li> </ul>

Gay Jérôme

Travail de Bachelor

ARVr

# Annexe 9 : Recommandations d'un plan de recherche suite au paramétrage

Plan de recherche	Méthodologie de veille		
Guide d'utilisation Sindup – Plan de recherche : recommandations			
Axes	Sous-Axes	Sources à activer	Outil
Planification territoriale	Projets d'agglomération	<b>Sites d'association</b> 1. Réseau Urbain Neuchâtelois <a href="https://www.lerun.ch/menu-principal/actualites-et-evenements/actualites/">https://www.lerun.ch/menu-principal/actualites-et-evenements/actualites/</a> 2. Fondation pour le développement durable en régions de montagne <a href="http://www.fddm.ch/fr/news/">http://www.fddm.ch/fr/news/</a> 3. Agglomération Coude du Rhône <a href="https://aglo-coude-rhone.ch">https://aglo-coude-rhone.ch</a> 4. Chablais Agglo <a href="https://chablais.ch/agglo/">https://chablais.ch/agglo/</a> 5. Agglo Valais <a href="http://www.agglo-valais-central.ch/">http://www.agglo-valais-central.ch/</a>  <b>Sites institutionnels</b> 6. ARE <a href="https://www.ave.admin.ch/ave/fr/home.html">https://www.ave.admin.ch/ave/fr/home.html</a> 7. Union des villes suisses <a href="https://uniondesvilles.ch/fr/info/themes-et-positions/agglo-merations">https://uniondesvilles.ch/fr/info/themes-et-positions/agglo-merations</a> 8. Canton du Valais <a href="https://www.vs.ch/web/dmte">https://www.vs.ch/web/dmte</a> 9. Service cantonal du développement territorial <a href="https://www.vs.ch/web/sdt">https://www.vs.ch/web/sdt</a> 10. RegioSuisse <a href="https://regiosuisse.ch/fr/politique-agglo-merations">https://regiosuisse.ch/fr/politique-agglo-merations</a> 11. SuisseEnergie <a href="https://www.local-energy.swiss/fr/#/">https://www.local-energy.swiss/fr/#/</a> 12. EspaceSuisse <a href="https://www.espacesuisse.ch/fr/">https://www.espacesuisse.ch/fr/</a> 13. Association des communes suisses <a href="http://www.chgemeinden.ch">www.chgemeinden.ch</a>  <b>Presse/Actualité</b> 14. Le Nouvelliste <a href="https://www.lenovelliste.ch/">https://www.lenovelliste.ch/</a> 15. Bulletin Officiel <a href="https://www.bo-vs.ch/fr/">https://www.bo-vs.ch/fr/</a>	Sindup
Gay Jérôme	Travail de Bachelor	ARVr	

Proposition d'un dispositif de veille stratégique au sein d'un organisme de soutien à l'économie régionale valaisanne. Quel mode d'organisation de la veille et quel outil choisir pour une structure d'une dizaine de personnes ?  
 Jérôme GAY

Plan de recherche		Méthodologie de veille
<p>Projets de mobilité</p>	<p><b>Sites institutionnels</b></p> <p>16. Service Cantonal de la mobilité <a href="https://www.vs.ch/web/sdm">https://www.vs.ch/web/sdm</a></p> <p>17. CFF <a href="https://company.sbb.ch/fr/medias.html">https://company.sbb.ch/fr/medias.html</a></p> <p><b>Sites d'association</b></p> <p>18. Association transport et environnement <a href="https://www.ate.ch/">https://www.ate.ch/</a></p> <p>19. Actif-Trafic <a href="https://www.aktif-traffic.ch/">https://www.aktif-traffic.ch/</a></p> <p>20. Mobilité piétonne Suisse <a href="https://mobilitepietonne.ch/">https://mobilitepietonne.ch/</a></p> <p>21. Pro Velo Suisse <a href="https://www.pro-velo.ch/fr/">https://www.pro-velo.ch/fr/</a></p> <p>22. Rue de l'avenir <a href="https://rue-avenir.ch/">https://rue-avenir.ch/</a></p> <p>23. Swiss emobility <a href="https://www.swiss-emobility.ch/fr/news/actualite/">https://www.swiss-emobility.ch/fr/news/actualite/</a></p> <p><b>Réseau social d'associations</b></p> <p>24. Dialogue Sciences Valais <a href="https://www.facebook.com/DialogueSciencesValais">https://www.facebook.com/DialogueSciencesValais</a></p> <p><b>Presse/Actualité</b></p> <p>25. Le nouvelliste <a href="https://www.lenouveliste.ch/">https://www.lenouveliste.ch/</a></p> <p>26. Bulletin officiel <a href="https://www.bo-vs.ch/">https://www.bo-vs.ch/</a></p> <p>27. Bikini*Valais <a href="https://bikinivalais.ch/">https://bikinivalais.ch/</a></p>	

Gay Jérôme

Travail de Bachelor

ARVr

Plan de recherche	Méthodologie de veille
<p><b>Gouvernance numérique</b></p> <p><i>Intelligence décisionnelle OU Technologies décisionnelles OU outils d'aide à la décision</i></p>	<p><b>Presse/Actualité</b></p> <p>28. Toward data sciences <a href="https://towardsdatascience.com/">https://towardsdatascience.com/</a></p> <p>29. Analytics Insight <a href="https://www.analyticsinsight.net/">https://www.analyticsinsight.net/</a></p> <p>30. eoda <a href="https://www.eoda.de/en/wissen/blog">https://www.eoda.de/en/wissen/blog</a></p> <p>31. Le MagIT <a href="https://www.lemagit.fr/">https://www.lemagit.fr/</a></p> <p>32. Analytics Vidhya <a href="https://www.analyticsvidhya.com/blog/">https://www.analyticsvidhya.com/blog/</a></p> <p>33. Open and Agile Smart cities <a href="https://osacities.org/news/">https://osacities.org/news/</a></p> <p>34. Valais Digital <a href="https://valaisdigital.ch/fr/">https://valaisdigital.ch/fr/</a></p> <p>35. Evalais <a href="http://www.evalais.ch/">http://www.evalais.ch/</a></p> <p>36. Swiss Digital Center <a href="https://www.technopole.ch/">https://www.technopole.ch/</a></p> <p>37. expert IA <a href="https://www.expert.ai/blog/">https://www.expert.ai/blog/</a></p> <p>38. Tech Demand <a href="https://www.techdemand.io/">https://www.techdemand.io/</a></p> <p>39. Antistatique <a href="https://antistatique.net/fr/nous/blogeons">https://antistatique.net/fr/nous/blogeons</a></p> <p><b>Sites institutionnels</b></p> <p>40. hevs <a href="https://www.hevs.ch/">https://www.hevs.ch/</a></p> <p>41. RegioSuisse <a href="https://regiosuisse.ch/fr/">https://regiosuisse.ch/fr/</a></p> <p>42. Association des communes suisses <a href="http://www.chgemeinden.ch">www.chgemeinden.ch</a></p> <p>43. Inria <a href="https://www.inria.fr/fr">https://www.inria.fr/fr</a></p> <p>44. EPFL Extension School/That's AI <a href="https://www.that-s-ai.org/en-GB">https://www.that-s-ai.org/en-GB</a></p> <p>45. EPFL Extension School <a href="https://www.extensionschool.ch/">https://www.extensionschool.ch/</a></p> <p>46. The ark <a href="https://www.theark.ch/fr/">https://www.theark.ch/fr/</a></p>

Gay Jérôme

Travail de Bachelor

ARVr



Plan de recherche	Méthodologie de veille
<p><b>Cyberadministration</b></p>	<p><b>Sites institutionnels</b></p> <p>47. E-gouvernement <a href="https://www.egovernment.ch/">https://www.egovernment.ch/</a></p> <p>48. Fédération suisse d'identités <a href="https://www.idv-fsi.ch/fr/">https://www.idv-fsi.ch/fr/</a></p> <p>49. DFF administration numérique <a href="https://www.efd.admin.ch/efd/fr/home.html">https://www.efd.admin.ch/efd/fr/home.html</a></p> <p>50. hevs <a href="https://www.hevs.ch/fr/hes-so-valais-wallis/actualites/">https://www.hevs.ch/fr/hes-so-valais-wallis/actualites/</a></p> <p>51. Office fédéral de la communication <a href="https://www.bakom.admin.ch/bakom/fr/home.html">https://www.bakom.admin.ch/bakom/fr/home.html</a> <a href="http://www.bk.admin.ch/bk/fr/home/digitale-transformation-ikt-leitung/digitale-schweiz.html">www.bk.admin.ch/bk/fr/home/digitale-transformation-ikt-leitung/digitale-schweiz.html</a></p> <p>52. Service de l'administration numérique (en cours de création)</p> <p>53. Conférences des gouvernements cantonaux <a href="https://kokk.ch/fr/actualite/apercu/">https://kokk.ch/fr/actualite/apercu/</a></p> <p><b>Sites d'association</b></p> <p>54. eCH <a href="https://www.ech.ch/fr/">https://www.ech.ch/fr/</a></p> <p>55. RégioSuisse <a href="https://regiosuisse.ch/fr/">https://regiosuisse.ch/fr/</a></p> <p>56. Technopôle <a href="https://www.technopole.ch/">https://www.technopole.ch/</a></p> <p>57. <b>Presse/ Actualité/Blog</b></p> <p>58. ICT journal <a href="https://www.ictjournal.ch/">https://www.ictjournal.ch/</a></p> <p>59. digitalswitzerland <a href="https://digitaltag.swiss/fr/">https://digitaltag.swiss/fr/</a></p> <p>60. Le nouvelliste <a href="https://www.lenouveliste.ch/">https://www.lenouveliste.ch/</a></p> <p><b>Base de données</b></p> <p>61. E-Government Knowledgebase <a href="https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/">https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/</a></p>

Proposition d'un dispositif de veille stratégique au sein d'un organisme de soutien à l'économie régionale valaisanne. Quel mode d'organisation de la veille et quel outil choisir pour une structure d'une dizaine de personnes ?  
Jérôme GAY

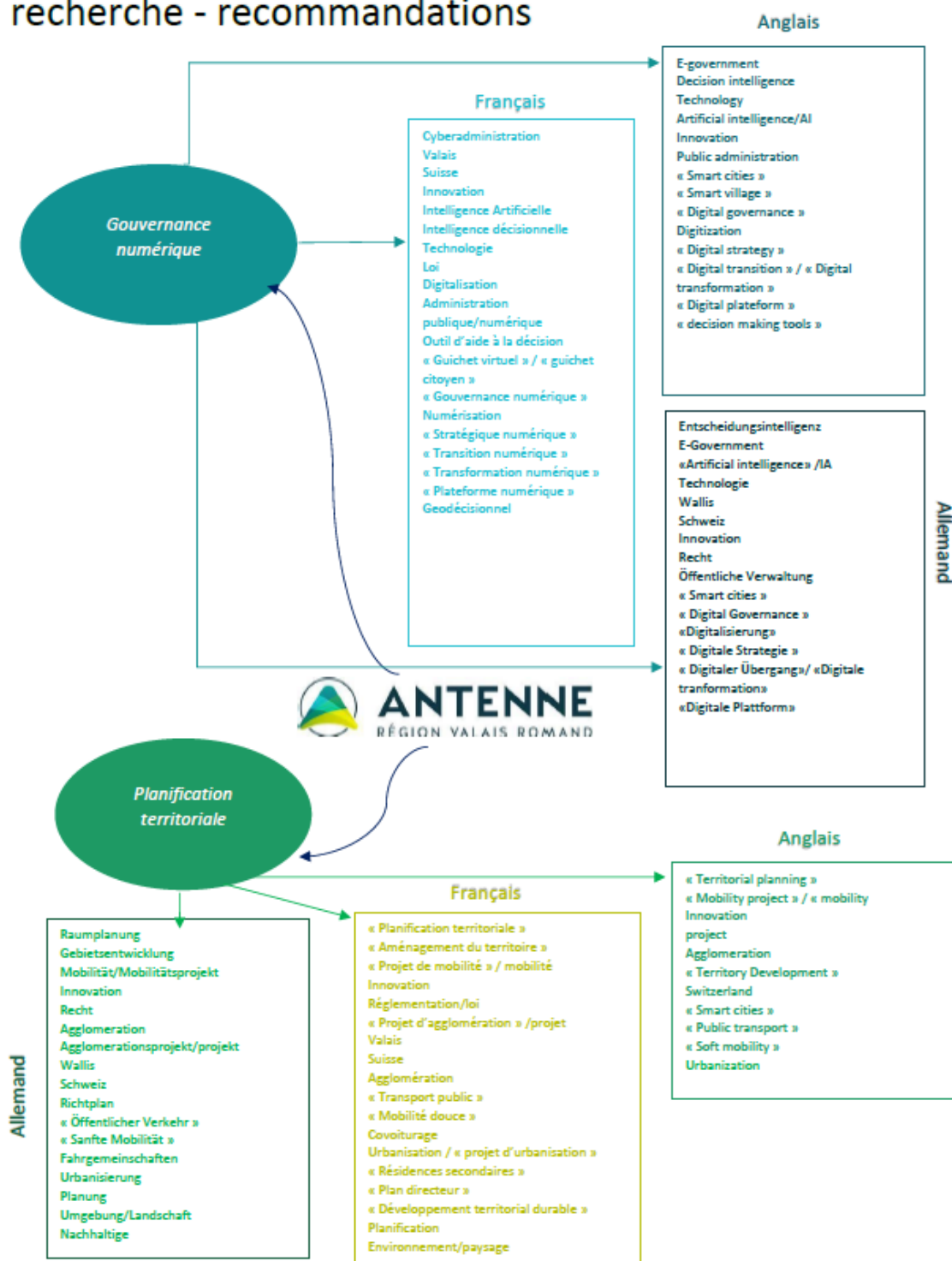
ARVr

Travail de Bachelor

Gay Jérôme

# Annexe 10 : Recommandations de termes de recherche suite au paramétrage

## Guide d'utilisation Sindup : Termes de recherche - recommandations



# Annexe 11 : Organisation et animation de la veille

h e g

Haute école de gestion  
Genève

## Organisation et animation de la veille : recommandations



**Travail de Bachelor réalisé par :**  
**Jérôme GAY**

Sous la direction de :  
**Stéphanie HAESEN, chargée de cours HES**

**28 juin 2021**  
**Mis à jour le 6 juillet 2021**

**Information documentaire**  
**Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)**



## Table des matières

Liste des tableaux .....	ii
Liste des figures.....	iii
<b>1. Introduction.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Organisation de la veille.....</b>	<b>1</b>
<b>2.1 Recommandations en termes d'organisation de la veille.....</b>	<b>1</b>
2.1.1 Organisation formelle VS informelle.....	3
2.1.1.1 Système formel.....	3
2.1.1.2 Système informel.....	3
2.1.1.3 Avantage et inconvénients .....	3
2.1.2 Système de veille au sein de l'ARVr et recommandations .....	4
<b>3. Animation de la veille .....</b>	<b>5</b>
<b>3.1 Recommandations en termes d'analyse et de diffusion de la veille</b>	
<b>stratégique.....</b>	<b>7</b>
3.1.1 Mise en place de la fonction d'animation .....	7
3.1.2 Analyse des résultats découlant de la veille.....	8
3.1.3 Diffusion des résultats de la veille .....	8
3.1.4 Le rôle d'animatrice .....	9
<b>4. Conclusion .....</b>	<b>10</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>11</b>

## Liste des tableaux

Tableau 1: Analyse de la fiabilité et l'importance de informations.....	8
---	---

## Liste des figures

Figure 1: Gestion des rôles et des ressources .....	2
Figure 2: Degré de formalisation du système de veille .....	3
Figure 3: Exemple d'un réseau formel et informel .....	5
Figure 4: Intérêt de l'animation.....	6

## 1. Introduction

Le présent document intègre des recommandations concernant l'organisation et l'animation de la veille stratégique qu'il est possible de mettre en place au sein de l'Antenne Région Valais romand. Il se base sur des notions théoriques et sur l'analyse effectuée en début de ce travail quant à ces deux thématiques. Il est un complément quant à la mise en place de cette pratique au sein de l'institution et permettra de la guider dans les choix d'organisation et d'animation de cette dernière.

## 2. Organisation de la veille

Les entreprises manifestent un certain intérêt de la veille et la considèrent comme essentielle pour la survie et la pérennité de celles-ci. Or, il existe une certaine contradiction. En effet, elles ne savent pas forcément à quoi elle sert et comment la mettre en place. Deux types de situations sont observables : l'entreprise se dit à l'écoute de son environnement, mais ne sait pas décrire comment elle le réalise et quelles sont ses pratiques de veille. Il se peut aussi que l'entreprise avoue qu'elle ne fait pas de veille stratégique. Elle ne sait parfois même pas qu'elle effectue de la veille, même si celle-ci représente qu'une infime partie. La difficulté réside dans la compréhension de cette pratique et dans la manière dont le dispositif de veille est organisé, soit, quelle structure ? quels acteurs ? quels outils ? etc. Le cycle de la veille, pour rappel, composé des étapes de collecte, d'analyse et de traitement, ainsi que de la diffusion, permet de comprendre le processus de veille, mais pas sa mise en place. Il existe alors deux penchants en termes d'organisation, l'un formel et l'autre informel (Guechtouli [sans date]).

### 2.1 Recommandations en termes d'organisation de la veille

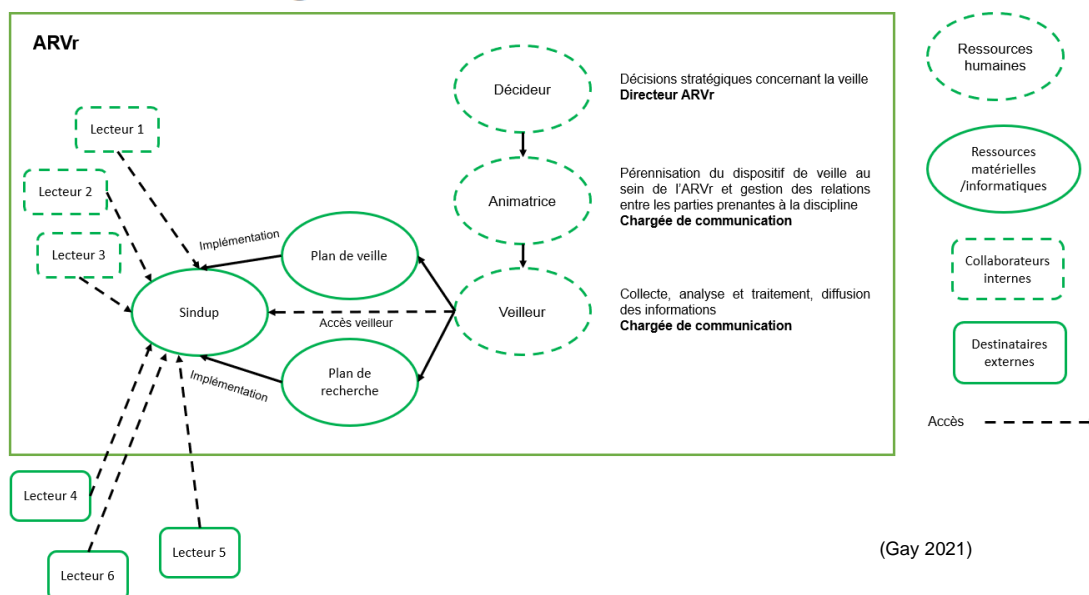
Suite à l'analyse des besoins concernant l'organisation de la veille, il fut ressorti que la veille au sein de l'institution serait effectuée par une seule personne, la chargée de communication, qui aurait un rôle de veilleur. Le décideur, le directeur de l'ARVr, prendrait alors les décisions concernant cette pratique. D'autres rôles de lecteurs seront attribués aux collaborateurs ayant un lien indirect avec cette dernière, ainsi que les destinataires de cette veille. Or, le travail de veille est conséquent pour une seule personne, d'autant plus que la chargée de communication jouera le rôle d'animatrice quant à ce dispositif et a déjà un certain nombre de tâches à effectuer. Il faut être conscient qu'il sera nécessaire de rechercher les informations, les traiter, les valider, les mettre en forme, les partager, etc. De plus, il y a une volonté de développer davantage ce dispositif au sein de l'institution. Dès lors, si tel est le cas, il serait préférable d'avoir une personne sous les ordres de la chargée de communication, afin de la décharger. Par exemple :

- Un veilleur qui effectuerait les recherches d'information, les classerait, créerait les collectes, les traiterait, etc. La chargée de communication les validerait et elle se chargerait de les communiquer, en vue de son statut.
- Un veilleur à 100% qui serait chargé d'effectuer ces différentes tâches (collecte, traitement et analyse, diffusion), ainsi que les changements ou ajouts à apporter autour de la veille. Dès lors, la chargée de communication jouerait davantage le rôle d'animatrice, afin de superviser le travail et les relations entre le veilleur, les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques, les clients, partenaires, etc.

En termes de rôles et de ressources alloués à la veille, à savoir que le travail de capteur (collecte), d'analyste (traitement et analyse) et de diffuseur d'information, est effectué par le veilleur lui-même et peut être partagé entre différents individus. Cependant, il serait préférable que ce soit la même personne qui occupe ces rôles, soit la chargée de communication, car elle est à même de savoir ce qu'elle fait et ce qui est à effectuer. Elle sera aussi animatrice, ce qui reviendra à pérenniser le dispositif de veille, de motiver les membres prenant part à la veille, etc. Cette notion est expliquée davantage à la suite de ce travail. Le rôle de décideur sera attribué au directeur de l'Antenne Région Valais romand, qui prendra les décisions stratégiques concernant la veille. Les ressources liées à cette pratique sont tant humaines que matérielles. La ressource matérielle, voire plutôt informatique, principale qui sera utilisée au sein de l'ARVr, sera Sindup. L'utilisation seule d'un outil tel que Sindup ne sera pas suffisante pour pouvoir l'effectuer. Il est nécessaire d'avoir un compostant humain en parallèle, quant à sa mise en place, que ce soit au niveau du paramétrage, mais aussi au niveau de la collecte, de l'analyse et du traitement, ainsi que de la diffusion des informations. Les rôles attribués à l'utilisation de Sindup, suite au besoin, concerne un poste d'administrateur et de veilleur, ainsi que des accès lecteurs pour les collaborateurs de l'ARVr et les destinataires de la veille. Bien évidemment, d'autres ressources peuvent être utilisées pour compléter le bon fonctionnement de cette pratique, telles que le plan de veille et de recherche, tout ce qui peut aider à mener à bien ce travail.

Exemple de gestion des rôles et des ressources au sein de l'ARVr :

Figure 1: Gestion des rôles et des ressources



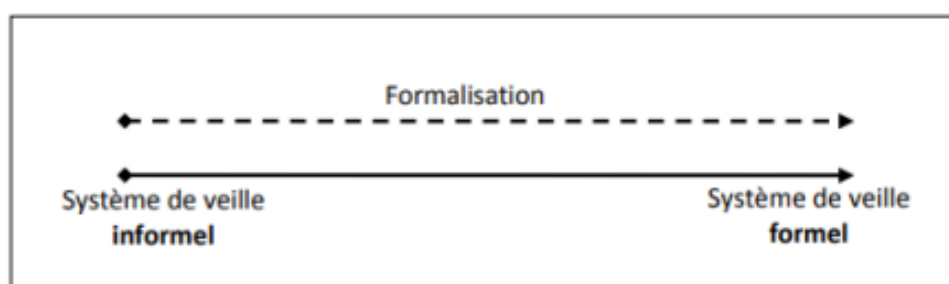
(Gay 2021)

Ce schéma représente, de manière très condensée, comment les rôles et les ressources peuvent être utilisées au sein de l'institution. Pour rappel, le plan de veille et le plan de recherche, permettent d'organiser la veille sur Sindup, afin d'effectuer les différentes étapes qui suivront. Il y aura bien évidemment d'autres ressources qui pourront être utilisées. Celui-ci est juste à titre d'exemple, afin de comprendre cette gestion.



## 2.1.1 Organisation formelle VS informelle

Figure 2: Degré de formalisation du système de veille



(Guechtouli [sans date], p.5)

Un système de veille peut être positionné sur un axe allant de l'informel au formel. Nous parlons donc d'un système formel ou informel. Ainsi, plus ce dernier s'oriente vers le formel, plus son degré de formalisation est élevé (Guechtouli [sans date]).

### 2.1.1.1 Système formel

Formel désigne qu'une procédure est au préalable définie au sein de l'entreprise. Elle sait ses besoins, ses cibles et les acteurs concernés par le dispositif de veille. Les veilleurs sont alors désignés par le « management », le processus de veille est identifié et les informations centralisées. Plus le processus est formalisé, plus il appartient à des points problématiques connus et analysés (Pateyron 1997, cité par Guechtouli [sans date]).

### 2.1.1.2 Système informel

Dans un système informel, aucune procédure n'est existante. Les collaborateurs décident seuls comment gérer leurs tâches liées à la veille. La centralisation des informations dépendra du type d'organisation choisi par ces derniers. Les informations dites informelles concernent davantage celles circulant plus rapidement telles que les rumeurs ou les informations orales (Guechtouli [sans date]).

### 2.1.1.3 Avantage et inconvénients

Il existe certains avantages et inconvénients à organiser la veille de manière formelle ou informelle. L'article de Guechtouli Manelle, recense quelques points à prendre en compte.

Un système de veille stratégique formel permettrait de (Guechtouli [sans date]) :

- Selon la stratégie de l'entreprise et le mode de « management », de cibler les informations souhaitées ;
- Rendre les acteurs plus attentifs ;
- Supprimer la redondance des informations ;
- Centraliser les informations, afin d'en faciliter leur évaluation, leur validation et leur diffusion.

- Rigide, puisqu'imposée par la hiérarchie ;
- Parfois peu qualitative quant à la collecte d'information.

Quant à ce dernier point, cela signifie qu'il y a une certaine pression hiérarchique à trouver absolument des informations. Le travail peut vite être bâclé, quitte à laisser la qualité et se centrer sur la quantité, pour accomplir rapidement sa mission et satisfaire les supérieurs.

Un système de veille stratégique informel serait (Guechtouli [sans date]) :

- Peu coûteux quant à sa mise en place (moins de frais de maintenance, de formations, etc.) ;
- Non obligatoire et aucune pression hiérarchique ;
- Peu rigide ;
- Plus qualitatif concernant les informations, car aucune pression hiérarchique.

Cependant, il ne permettrait pas de (Guechtouli [sans date]) :

- Eviter la redondance des informations ;
- Evaluer et valider les informations ;
- Visionner la stratégie et déterminer les besoins et priorités ;
- Structurer la recherche d'information et de diffusion (aléatoire) ;
- D'« obliger » le collaborateur à remplir ses tâches de veille.

### **2.1.2 Système de veille au sein de l'ARVr et recommandations**

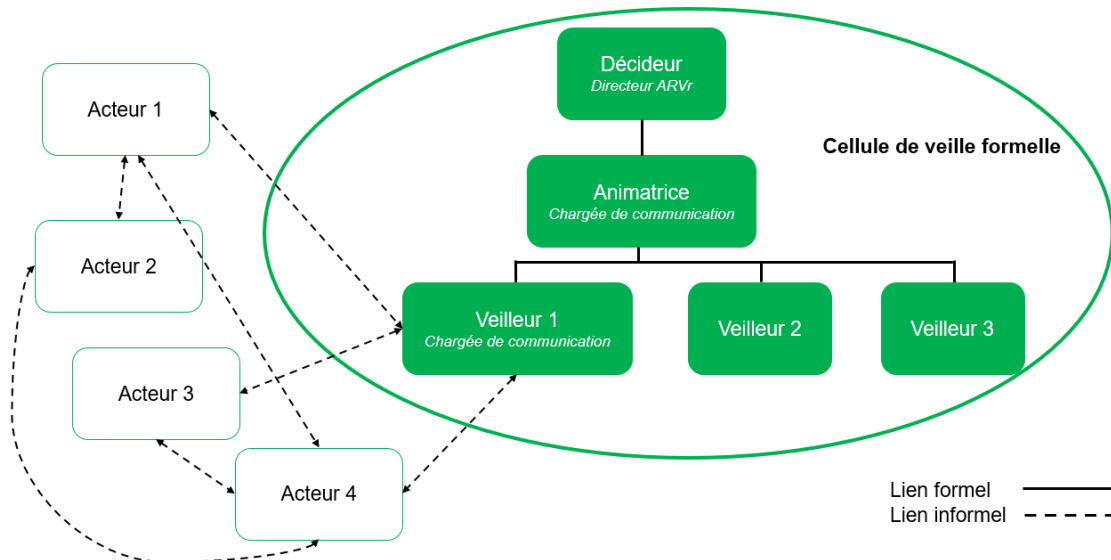
D'après ce qui a été décrit auparavant, le système de veille actuel au sein de l'ARVr se situerait entre l'informel et le formel. En effet, les informations ne sont pas encore centralisées à un endroit (Sindup le permettra). A l'interne, elles sont transmises par oral entre les collaborateurs, de même pour les informations terrains et à l'externe via une newsletter. Il n'y a pas de structure de veille et c'est un travail effectué les matins pendant une heure par la chargée de veille et par une infime partie des collaborateurs de l'institution. Or, des objectifs de veille, sous la notion de « perspectives » sont existants. Les acteurs et les besoins de l'institution et de ces derniers sont connus. Cependant, ces aspects risquent de changer, en vue de la réorientation de la stratégie de communication qui est en train d'être effectuée au sein de l'Antenne Région Valais romand. Ce sera alors l'occasion de se repositionner selon les aspects présentés dans ce document.

Il n'y a pas forcément un choix catégorique à faire entre formel ou informel. Les deux peuvent être mixés. L'entreprise aura peut-être mis en place un processus formel et se doit d'ajouter une partie informelle à celui-ci. Afin de savoir si l'organisation devrait se pencher sur l'un ou l'autre, il est préférable de s'appuyer sur le degré de formalisation du système de veille. Cela permettrait de définir la proportion de formel et de l'informel dans le processus. Il pourrait y avoir une part plus informelle et moins formelle ou inversement. Une notion est aussi à prendre en compte, celle de la structure du système de veille, influencée par le degré de formalisation. Nous parlons ainsi de celle centrée ou éclatée. La première notion, les veilleurs sont près de la stratégie et sont un groupe de personne à 100% qui centralisent et transmettent les informations. L'organisation se fait sur une ou plusieurs cellules de veille en lien direct avec la stratégie. La structure éclatée est un groupe de personnes à temps partiel, avec un animateur à 100%. Les informations sont aussi centralisées et transmises. Les personnes sont ainsi

demandées par rapport à leurs compétences et leurs expertises. Ce dernier point est ce qui est partiellement utilisé au sein de l'ARVr et qu'il faudra développer (Guechtouli [sans date]).

Voici un exemple de comment pourrait être structurée la veille :

Figure 3: Exemple d'un réseau formel et informel



(Adapté de Guechtouli [sans date], p.7)

Une cellule de veille pourrait être mise en place. Celle-ci contiendrait un réseau de veille stratégique formel, où les individus seraient indépendants de ce service, puisqu'ils pratiquent eux-mêmes les activités liées à la veille. Les acteurs externes à cette cellule, ne font pas partie de ce service et sont donc en partie dépendants de celui-ci. En effet, un collaborateur pourrait avoir besoin de s'informer concernant un sujet, et demanderait à un veilleur de lui fournir ce qu'il souhaite. Or, celui-ci peut très bien faire ses recherches par lui-même, de manière informelle, par sa propre volonté. Dans les deux cas, des échanges sont possibles entre le collaborateur et le veilleur, ainsi qu'entre collaborateurs eux-mêmes, de manière informelle. Les acteurs sont aussi les destinataires de la veille. L'ajout de trois veilleurs, même si ce n'est pas actuel à ce jour, montre qu'il est possible d'avoir plusieurs personnes travaillant pour cette pratique si elle s'accroît davantage sur le long terme (Guechtouli [sans date]).

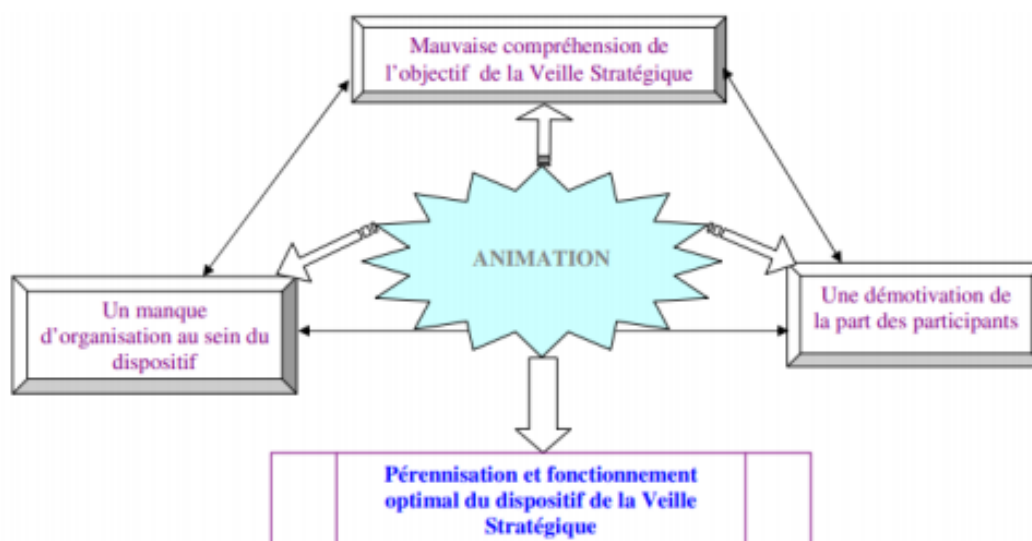
### 3. Animation de la veille

*« L'Animation de la Veille Stratégique est un ensemble d'actions orientées vers les différents participants appartenant au périmètre de la [veille stratégique] visant à insuffler une âme et à donner souffle et pérennité au dispositif. » (Lesca, Kriaa 2003, p.7)*

La mise en place de la veille stratégique est périlleuse et comporte certains éléments à ne pas négliger, au risque de ne pas l'exploiter, de démotiver les membres du groupe et de la délaisser. L'animation de cette pratique, donne la possibilité de la rendre plus collaborative et d'ainsi, incorporer chaque membre (N'est pas forcément un veilleur, mais aussi lecteur et décideur, soit, des collaborateurs, des supérieurs hiérarchiques, etc.) à cette dernière. Cela permettra de stimuler les actions, de laisser place à la créativité, de coordonner les tâches et

les réflexions individuelles (Lesca, Kriaa 2003). L'animation : « [...] peut assurer le suivi des travaux des membres de l'entreprise participant à la Veille et enfin faire vivre et faire évoluer le dispositif de veille stratégique. » (Lesca, Kriaa 2003, p.1)

Figure 4: Intérêt de l'animation



(Lesca, Kriaa 2003, p.4)

Les actions autour de l'animation sont les suivantes (Lesca, Kriaa 2003) :

- La motivation
  - Motiver les membres du groupe.
- La communication
  - Échanger et partage entre les membres du groupe.
- La coordination
  - Réaliser des objectifs.
- La promotion
  - Expliquer des règles, méthodes, tâches, objectifs de la veille, ainsi que de comprendre l'utilité de la veille stratégique.
- Le contrôle
  - Vérifier l'état d'avancement des travaux et les efforts des membres, ainsi que de les guider vers la réalisation des objectifs.

Ces actions ont une continuité dans le temps et se doivent donc d'être incorporées de manière efficace et régulière dans ce dispositif, afin de le rendre pérenne (Lesca, Kriaa 2003). Au sein de l'Antenne Région Valais romand, il sera plutôt nécessaire de motiver les collaborateurs, les supérieurs hiérarchiques, les clients et partenaires à la veille, mais en les sensibilisant, en leur expliquant en quoi elle consiste, quels objectifs seront atteints, quels seront les changements apportés au sein de l'institution, les former aux outils de veille (car ils auront des accès lecteurs), etc. Ces éléments sont présentés davantage à la suite de ce document. Dès lors, l'animatrice n'aura pas « d'équipe de veilleurs » où il faudra les assister, contrôler l'état d'avancement des tâches, les coordonner, les guider quant à la réalisation des objectifs, etc. En effet, elle joue à la fois le rôle d'animatrice et de veilleur. Ces éléments n'ont donc aucun

intérêt à ce jour. Or, s'il s'avère que le dispositif intègre d'autres veilleurs, l'animatrice sera chargée de les assister dans leurs travaux de veille.

### **3.1 Recommandations en termes d'analyse et de diffusion de la veille stratégique**

#### **3.1.1 Mise en place de la fonction d'animation**

Animer la veille permet aussi d'analyser les résultats de la veille (statistiques, pertinences des résultats, données de diffusion, etc.), afin de diffuser les bonnes informations aux membres de l'institution, aux clients, partenaires, etc. Elle permettra aussi de (Lesca, Kriaa 2003) :

- Définir au besoin les notions de veille ;
- Définir les objectifs de la veille ;
- Identifier les rôles (décideur, animateur, veilleur, lecteur) et les tâches de chacun ;
- Identifier et résoudre les difficultés ;
- Faire preuve de créativité ;
- Prendre des décisions stratégiques ;
- Tout ce qui permet de faire évoluer la veille au sein de l'ARVr.

La mise en place de l'animation peut s'effectuer sous la forme d'une réunion, un « point veille », un format simple et efficace pour prendre en compte les éléments présentés ci-dessus. Suite à l'analyse des besoins, il est ressorti que la fréquence de ce dernier serait fixée à chaque deux ou trois semaines. En effet, pour reprendre le contexte actuel, la veille stratégique au sein de l'institution n'est pas encore très bien délimitée. Elle est en cours de réflexion, puisqu'elle intègre la stratégie de communication de l'institution qui l'est elle aussi. Dès lors, ce travail est encore peu conséquent. De ce fait, une réunion chaque deux semaines est tout à fait pertinente. Si le dispositif de veille s'accroît, un « point veille » chaque semaine serait préférable. Bien évidemment, s'il n'y a que très peu d'éléments à communiquer lors de la réunion, il est possible de la repousser à la semaine suivante ou inversement. Le « point veille » serait alors effectué durant une heure, afin de relever les points clés qui seront mis en avant par l'animatrice. En vue de la pandémie, il avait été décidé que la réunion se ferait en vidéoconférence. Cependant, il est tout de même recommandé, si la situation sanitaire le permet sur le long terme, d'effectuer les réunions en présentiel. Les échanges seront beaucoup plus dynamiques et directs qu'en distanciel. De plus, le partage d'information autour des objectifs de la veille sera plus facilité et leur compréhension simplifiée. Le but de l'animation est d'aussi motiver les membres du dispositif et d'inciter les échanges entre les individus, afin qu'il y ait un partage de connaissances autour de la veille. Dès lors, une réunion en distanciel pourrait compliquer ces différents points. Certaines personnes ne se sentiront pas impliquées ou ne s'impliqueront pas lors de celle-ci et la fonction d'animation ne sera pas remplie comme il se doit. Outre les aspects présentés ci-dessus, le « point veille » permettrait non seulement d'analyser les résultats, de prendre des décisions, etc., mais aussi de prendre connaissance des comptes rendus de conférence, rapports, et d'autres documents, afin de les intégrer comme nouvelles sources internes (Lesca, Kriaa 2003).

### 3.1.2 Analyse des résultats découlant de la veille

La notion d'analyse et de diffusion sont tous deux des éléments qui sont exploitables grâce à l'outil de veille Sindup . Ces données concernant ces deux points, permettent de prendre des décisions efficaces et de rediriger les objectifs liés à la veille si besoin. Ce sont des atouts décisionnels à ne pas négliger. Dès lors, il peut être utile de les utiliser lors de la réunion, afin d'expliquer les objectifs atteints ou à atteindre. Ils donneront aux membres du groupe une meilleure compréhension de ce qu'il est attendu d'eux et quelles sont les améliorations à apporter.

L'analyse d'information peut s'effectuer sous forme d'un tableau, en indiquant leur fiabilité et leur importance. Cela permettra de réorienter les recherches si besoins. C'est une tâche qui s'effectue pour chaque information. La mise en page de ce dernier est à titre d'exemple. Il est possible de le modifier selon les besoins. Pour une meilleure compréhension, il peut être intéressant d'ajouter les axes de veille concernés. Or, ces notions de fiabilité et d'importance sont accessibles sur Sindup et facilite ce travail (Madinier 2019-2020).

Tableau 1: Analyse de la fiabilité et l'importance de informations

Titre et adresses URL	Domaine	Nature de la source	Fiabilité	Importance
Congrès sur la vie affective CORAASP	Prestations	Site officiel fédération CORAASP	100%	moyenne
Le handicap psychique est le point de mire du nouveau magazine INSOS	Stratégie et prestations	Site officiel association INSOS	100%	importante
Congrès INSOS construire l'avenir 25-27 août	Stratégie et prestations	Site officiel association INSOS	100%	importante
Rapport CH: des lignes directrices en matière de diagnostic et de thérapie concernant les jeunes rentiers avec des troubles psychiques	Prestations et stratégie	Site officiel Confédération (BAG)	100%	importante

Extrait remanié d'un tableau de veille d'une institution socio-éducative en Suisse, 2015

(Madinier 2020, p.25)

### 3.1.3 Diffusion des résultats de la veille

Comme présenté dans le guide pratique de Sindup, les livrables utiles quant à la diffusion par l'Antenne Région Valais romand, sont la newsletter et le tableau de bord. Ces deux éléments sont extrêmement facilités sur cet outil et rapides à mettre en place. La création d'une newsletter peut bien évidemment s'effectuer avec le logiciel déjà utilisé à cet effet par l'ARVr. Or, selon les besoins de l'institution, il a été décidé que l'utilisation d'un tableau de bord serait beaucoup plus pertinente. En effet, les newsletters sont déjà exploitées par grand nombre d'entreprises pour que leurs clients reçoivent des informations actuelles par rapport à différentes thématiques. Ces derniers peuvent être submergés par la quantité de newsletters auxquelles ils s'abonnent. Dès lors, un tableau de bord permettrait premièrement d'éviter cela et que le client ait une certaine autonomie. S'il souhaite ou non accéder à ce dernier, il pourra décider par lui-même. L'accès à ce tableau de bord se ferait via le site internet de l'Antenne Région Valais romand donnant directement accès à la plateforme Sindup où il se trouve. Un élément à prendre en compte tout de même, est que le client devra avoir un compte lecteur pour pouvoir le faire. Le tableau de bord serait accessible aux collaborateurs internes à l'institution et aux présidents de commune.

La fréquence de diffusion découlant de l'analyse des besoins se basait par rapport à la newsletter. Il était souhaité d'envoyer cette dernière une à deux fois par mois. Si l'ARVr souhaite tout de même utiliser ce livrable quant à la diffusion, cette fréquence est tout à fait adaptée. Une période trop courte submergera davantage les clients et trop longue, des informations qui auraient été actuelles ne le seront plus au moment de sa diffusion. Quant au tableau de bord, l'accessibilité peut se paramétrer en jour, semaine, mois ou année. Il peut alors être judicieux de le rendre accessible aux lecteurs pendant trois semaines voire un mois ou de le laisser en continu pendant cinq ans (maximum) et de le renouveler une fois le délai passé, en y intégrant continuellement des informations. De plus, ce dernier a la possibilité d'intégrer les newsletters qui ont été envoyées si nécessaire. C'est un réel portail d'accès aux informations.

Un dernier élément concernant la diffusion d'information, est qu'il est de plus en plus souhaité par les destinataires d'avoir un document visuel. Les infographies sont très utiles, afin de synthétiser les résultats et montrer l'essentiel de ce que l'on souhaite partager. Il existe à ce jour de nombreuses plateformes gratuites permettant de le faire, telles que Canva, Piktochart ou encore Vennegage.

### **3.1.4 Le rôle d'animatrice**

#### 3.1.4. Le rôle d'animatrice

Lors de l'analyse des besoins concernant l'animation de la veille, il est ressorti que la personne qui mènerait à bien ce « point veille » serait la chargée de communication, qui effectue déjà le travail de veille stratégique. L'institution comprend une petite équipe. Dès lors, une seule « animatrice » est tout à fait envisageable. L'animatrice devra premièrement comprendre l'objectif de la veille stratégique pour assurer son rôle et l'expliquer aux membres de cette pratique, ainsi que son importance au sein de l'institution. Cela donnera la possibilité d'avoir des échanges et une participation de la part de ceux-ci. Les rôles attribués à l'animatrice sont (Lesca, Kriaa 2003) :

- Pédagogue
  - Promouvoir la veille stratégique : la faire connaître, l'expliquer, la rendre visible. Ce sera donc un rôle de « formateur », puisqu'il faudra assister, communiquer, encourager et soutenir les membres.
- Coordinatrice
  - Garantir une coordination dans les différents niveaux du dispositif de veille et aussi avec les supérieurs hiérarchiques, clients et partenaires.
- Médiatrice
  - L'animatrice joue un rôle d'intermédiaire entre les membres et les supérieurs hiérarchiques, clients et partenaires. Elle doit être capable de jouer la médiatrice entre les différentes parties prenantes.
- Navigatrice
  - Piloter le dispositif de veille, afin de le rendre pérenne, organiser les tâches, motiver les membres, agencer, etc.

Ces différents rôles demandent tout de même certaines compétences. L'animatrice doit montrer qu'elle est confiante et crédible lorsqu'elle prendra la parole. Elle devra gérer les flux d'information entre les différentes parties prenantes à la veille stratégique et être motivée, ambitieuse, optimiste, afin d'améliorer l'action du groupe et motiver ce dernier. Elle devrait être

formée pour réussir à mener à bien sa mission. Il sera aussi utile de former les participants externes à cette dernière (clients et partenaires), afin qu'eux aussi comprennent l'objectif de cette pratique et leur rôle. L'animatrice se doit d'être communicative, soit, avoir un contact facile avec les différentes parties prenantes. Elle devrait être curieuse avec un grand intérêt pour la veille stratégique et les domaines liés à cette dernière, puis, être tolérante et s'adapter aux changements, ainsi qu'aux différentes situations (Lesca, Kriaa 2003).

La notion de formation est un point important. Il s'agira de la part de l'animatrice de former les différents participants à la veille stratégique. Premièrement, auprès des collaborateurs de l'institution, afin de comprendre ce qu'elle est et si certains d'entre eux sont amenés à travailler pour cette pratique, de comprendre les rôles et les objectifs à atteindre, l'utilisation de Sindup, etc. Les parties externes, les destinataires de cette veille, doivent eux aussi comprendre son utilité et ce qu'ils gagneront à travers celle-ci. L'usage du tableau de bord devra être expliqué en conséquence.

## 4. Conclusion

Les recommandations faites dans ce document permettront à l'Antenne Région Valais romand d'organiser la veille stratégique au sein de l'institution. C'est un travail continu qui évoluera dans le temps et qui comportera des changements. Organiser la veille stratégique est complexe et s'effectue sur le long terme. De plus, les activités liées à celle-ci comportent une certaine charge au niveau des tâches à accomplir. Dès lors, si celle-ci évolue davantage, il sera nécessaire d'être plus d'une personne à intégrer le rôle de veilleur. Certaines tâches pourraient être distribuées à d'autres collaborateurs et éviterait d'être submergé. Sindup donne la possibilité de gagner du temps dans les différentes étapes qui composent le cycle de la veille (collecte, traitement et analyse, diffusion d'information). Dès lors, la surcharge sera déjà plus basse qu'à l'habitude.



## Bibliographie

ANTENNE REGION VALAIS ROMAND. Centre de développement régional. *Antenne Région Valais romand* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.regionvalaisromand.ch/>

GUECHTOULI, Manelle, [sans date]. Comment organiser son système de veille stratégique ? *Nanopdf* [en ligne]. [Consulté le 22 juin 2021]. pp 1-16. Disponible à l'adresse : [https://nanopdf.com/download/comment-organiser-son-systeme-de-veille-strategique\\_pdf](https://nanopdf.com/download/comment-organiser-son-systeme-de-veille-strategique_pdf)

HAUTE ÉCOLE DE GESTION DE GENÈVE, 2017. *Haute école de gestion de Genève* [en ligne]. [Consulté le 10 avril 2021]. Disponible à l'adresse : <https://www.hesge.ch/heg/>

LESCA, Humbert, KRIAA, Salima, [2003a]. Veille stratégique, exploration de la fonction d'animation : conceptualisation, état d'avancement et perspectives de validation empirique. Actes des 3emes Journées de l'Association Tunisienne des Sciences de Gestion, Tunis-Gammarth. *Veille Anticipative Stratégique – Intelligence Collective* [en ligne]. 21-22 février 2003. [Consulté le 14 mars 2021]. Disponible à l'adresse : <http://www.veille-strategique.org/docs/2003-lesca-kriaa.pdf>

MADINIER, Hélène, 2019-2020. *Le cycle du renseignement* [document PDF]. 2019-2020. Support de cours : « Veille stratégique 1 », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, 2019-2020.