

Réaliser sa veille en interne et en externe: Avantages et inconvénients

Jérôme Onado

► **To cite this version:**

Jérôme Onado. Réaliser sa veille en interne et en externe: Avantages et inconvénients. domain_shs.info.conf. 2003. <mem_00000037>

HAL Id: mem_00000037

https://memic.ccsd.cnrs.fr/mem_00000037

Submitted on 10 Jan 2004

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



sciences
et
techniques
de
l'information

CONSERVATOIRE NATIONAL DES ARTS ET METIERS
INSTITUT NATIONAL DES TECHNIQUES DE LA DOCUMENTATION

MEMOIRE PRESENTE EN VUE D'OBTENIR
**LE DESS EN SCIENCES DE L'INFORMATION
ET DE LA DOCUMENTATION SPECIALISEES**

Par Jérôme Onado

**REALISER SA VEILLE EN INTERNE ET EN EXTERNE :
AVANTAGES ET INCONVENIENTS**

Mémoire soutenu devant un jury composé de :

.....

.....

**Date 28 octobre 2003
CYCLE SUPERIEUR PROMOTION XXXIII**

INTRODUCTION

Analyser l'importance stratégique et économique d'un système d'information, c'est avant tout s'intéresser aux enjeux qui entourent l'information professionnelle elle-même.

Si l'information possède une valeur marchande considérable, elle représente pour une agence de presse sa raison d'être. Il est possible d'appréhender l'information professionnelle sous trois angles bien distincts :

« - Marchande : l'information est considérée comme un bien ou un service banal. Sa production, sa distribution et son utilisation sont considérés comme des activités intéressantes, uniquement par le fait que comme toute autre, elles sont créatrices de valeur ajoutée et d'emplois.

- Fonctionnelle : l'information a des effets sur le reste de l'économie et éventuellement aussi sur la formation et la culture. Dans cette conception, l'information est importante pour ses effets positifs sur l'innovation, le développement économique, la productivité des secteurs industriels, le niveau culturel du pays.

- Stratégique : l'information comme bien stratégique, d'où la nécessité de préserver en toutes circonstances l'accès du pays aux sources d'information indispensables, de diversifier les sources d'approvisionnement, de constituer sur le sol national des « stocks stratégiques » d'information. » François Jakobiak [8]

Néanmoins, l'information n'est rien si elle n'est pas traitée, organisée et diffusée au moyen d'un système d'information intelligent et efficace. La compétitivité des entreprises et plus particulièrement d'une agence de presse, comme l'étude le démontrera, s'appuie essentiellement sur la capacité à accéder à l'information nécessaire et sur la possibilité de traiter cette information de manière efficace en interne [8].

C'est dans cette optique qu'intervient également la démarche de veille. Qu'elle soit économique, stratégique ou concurrentielle, la veille n'est pas autre chose qu'un procédé mis en œuvre afin de répondre à un besoin précis d'information.

Dès lors, c'est davantage le système d'information qui apparaît dans toute sa dimension stratégique et non l'information ou les tâches informationnelles en tant que telle. Il convient d'entendre le concept de système d'information comme l'ensemble complexe des produits, des flux et des outils d'information mis en œuvre pour alimenter le processus décisionnel [6].

Ainsi, pour que le système d'information remplisse sa mission d'outil stratégique, il est indispensable que l'information pertinente et uniquement celle-ci soit disponible dans l'entreprise au bon endroit (ce qui renvoie à l'organisation des flux) et au bon moment (ce qui renvoie à la temporalité des flux) [6].

Au sein de l'agence de presse Idé¹, différents acteurs se partagent les rôles afin d'assurer le bon fonctionnement du système et la disponibilité de l'information. Si le directeur général prend les orientations stratégiques, choisit le prestataire de services et gère lui-même la contractualisation, c'est le rédacteur en chef technique qui veille ensuite au bon fonctionnement du réseau et de la relation entre l'agence et le prestataire de service. Enfin, c'est le service documentation et uniquement lui qui a un accès direct à la base de données en ligne (ou flux) et collecte les informations. Le service documentation apparaît donc comme un opérateur de filtrage capable également de percevoir les problèmes et failles du système. Il est de ce fait le mieux placé pour évaluer la prestation. Toutefois, Idé Presse étant une petite structure (50 employés environ), plusieurs acteurs se partagent la validation et l'évaluation du prestataire (rédacteur en chef technique, documentalistes, directeur général, directeur financier).

L'exemple de l'agence de presse Idé illustre parfaitement les enjeux stratégiques qui entourent la mise en place d'un système d'information. Afin de gérer les contraintes de temps et de lieu, une agence comme celle-ci a recours à un prestataire de service (Fininfo) qui lui assure l'accès à une base de données en ligne (autrement appelé « flux » d'informations) via un abonnement. Ce flux² d'informations (boursières, financières et économiques) lui permet une disponibilité permanente et en temps réel de l'information économique nationale et internationale via trois postes informatiques fournis par le prestataire et utilisés par le service documentation.

Néanmoins, le recours à un prestataire de service a des incidences en termes de stratégie, de fonctionnement et de coût. Aujourd'hui, avec le développement d'Internet se pose la question de savoir si un système de veille complémentaire misant sur la concurrence et l'exploitation du potentiel d'Internet n'a pas sa place au sein d'une agence comme celle-ci.

La problématique de l'étude peut donc s'appréhender à travers l'angle de vue d'un veilleur qui met en place un système interne de veille, avec les outils et moyens déjà à sa disposition. En se positionnant directement entre la source officielle et l'agence de presse, ce système interne court-circuite le circuit traditionnel de l'information économique, comme le démontre le schéma p.5.

Ce dispositif se répercute aussi sur l'organisation de l'agence. Celle-ci se divise en plusieurs services : Le service cartographie (composé de 6 personnes), le service illustration (composé de 10 personnes) ou encore le service infographie (5 personnes) cohabitent avec des besoins spécifiques en information. Chacun de ces services passe plus ou moins régulièrement par le service documentation (composé de 2 personnes) pour obtenir les chiffres et statistiques dont il a besoin. En effet, si les cartographes, infographes ou autres illustreurs sont spécialisés dans les techniques et logiciels qu'ils utilisent pour réaliser leurs infographies, les thèmes qu'ils couvrent comme le maniement des chiffres et statistiques économiques n'appartiennent pas à leur

¹ L'agence de presse Idé est une agence spécialisée en infographies économiques. Elle réalise des cartes, des graphiques et des illustrations pour la presse écrite (Les Echos, Le Figaro...), la télévision (LCI, TV5)...

² Dans le jargon spécialisé, le flux est un abonnement à une base de données en ligne qui donne accès à :

- Des dépêches économiques
- Des informations financières et boursières (en temps réel)
- Les places des matières premières sur les marchés du monde entier...

domaine de spécialité. En avançant dans le projet, la relation entre le service documentation et les services infographies de l'agence va donc se modifier.

La problématique de cette étude s'articule donc autour d'un cas précis : Le basculement d'un système d'information externe (Reuters) vers un prestataire concurrent (Fininfo) et l'élaboration et la mise en œuvre d'un système de veille parallèle et complémentaire en interne.

D'un point de vue méthodologique, l'analyse repose essentiellement sur une mission de stage au sein de l'agence Idé mais aussi sur des lectures complémentaires, des entretiens avec le personnel de l'agence etc.

Elle se penchera plus particulièrement sur les avantages et inconvénients d'externaliser son besoin d'information avec un prestataire comme Fininfo. Elle tentera également de proposer un état non-exhaustif du marché et des types d'offres. Il s'agira de déterminer dans quelle mesure et à quel niveau intervient la nécessité de mettre en place un système de veille via Internet.

De plus, l'analyse proposera un diagramme précis et détaillé du processus d'élaboration de ce système interne de veille (du tri des archives à la mise en place du système sur l'Intranet de l'agence).

Une comparaison des deux systèmes (les prestations proposées par Fininfo d'une part et le système interne d'autre part) étoffera la réflexion autour de l'externalisation et témoignera d'un souci de maximisation de la qualité de la part du client. Cette étude comparative prendra en compte certains critères et indicateurs comme la pertinence de l'information ou encore l'absence de « bruit » et de « silence ». La comparaison intégrera également d'autres critères plus généraux comme l'incidence des deux systèmes en termes d'organisation, de fonctionnement ou encore de coût.

Enfin, l'étude tentera de cerner les intérêts et avantages du système de veille via Internet en relevant les services qu'il propose et les besoins qu'il satisfait.

Il sera alors opportun de s'intéresser aux perspectives d'avenir et aux projets susceptibles d'améliorer ce système et de le rendre plus efficace encore.

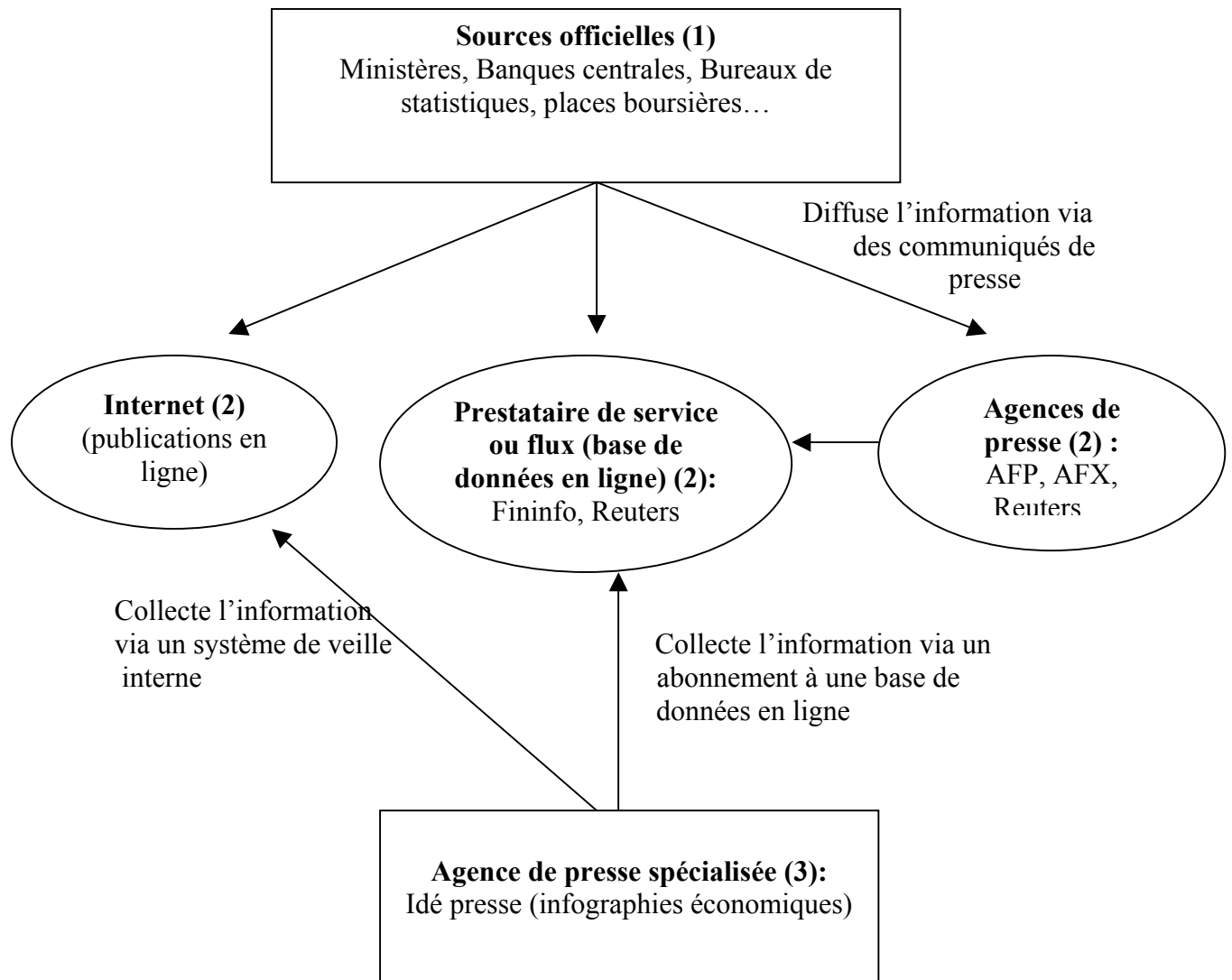
Le schéma suivant propose de visualiser le circuit de l'information économique tel qu'il se présente pour une agence de presse spécialisée comme Idé.

Il situe à quel niveau intervient le prestataire de service mais aussi le système de veille interne via Internet :

Le circuit de l'information économique

Légende :

- (1) Fournisseur d'informations
- (2) Fournisseurs intermédiaires
- (3) Clients



Il est à noter que Reuters apparaît à la fois en tant que prestataire de services et en tant qu'agence de presse puisque contrairement à Fininfo, Reuters diffuse ses propres dépêches économiques tandis que Fininfo passe par l'AFP.

I L'abonnement au flux : un choix stratégique

I.1 Un système d'information qui s'appuie sur l'externalisation

I.1.1 Définition de l'externalisation

L'externalisation peut se concevoir d'une manière générale comme une forme de gestion de l'entreprise au service de la flexibilité et de l'adaptabilité.

La définition usuelle de ce concept renvoie à l'achat de résultats et non pas de moyens auprès d'un fournisseur externe également responsable de la gestion du processus qui contribue aux résultats attendus [5].

Concrètement, dans le cas de l'agence de presse qui s'abonne à Reuters ou Fininfo, le prestataire externe prend en charge la maintenance et la gestion du flux en permanence. L'agence « reçoit le résultat » : L'accès à un flux d'information en temps réel sur lequel elle peut effectuer des actions de tri, de sélection ou d'impression.

Le service documentation effectue donc des opérations de traitement de l'information afin qu'elle soit ensuite plus facilement et rapidement exploitable. En effet, la base de données en ligne fournit une quantité considérable d'informations et de données chiffrées. Dans ce dédale de chiffres, il faut ensuite savoir repérer et choisir son information avant de penser à l'exploiter.

De plus, des opérateurs (sorte de Hot Line) effectuent des interventions par téléphone mais aussi sur place afin de régler les problèmes d'ordre technique ou encore de familiariser l'utilisateur avec de nouvelles fonctions du produit. Il s'agit donc d'une véritable collaboration entre le prestataire et son client. Un prestataire dont la qualité du résultat implique nécessairement une très grande proximité avec son client.

En choisissant de faire appel à un prestataire de service, l'entreprise attend un engagement formalisé sur des niveaux de service, une variation des coûts liés à des volumes et à des performances dans des bornes connues [5]. Avec ce type d'opération, l'entreprise exige également une pérennité dans la mise à disposition des ressources.

L'externalisation d'un système d'information implique donc un certain nombre d'exigences. En effet, la prestation fournie se doit de comporter certaines caractéristiques :

- La prise en charge totale ou partielle d'une fonction ou d'un processus de l'entreprise : Dans le cas de la relation entre Fininfo et Idé, le prestataire prend en charge le besoin d'information de l'agence en fournissant un accès en temps réel à l'information économique.
- La prestation est réalisée à distance par une entité juridique distincte : Même si Fininfo est rentrée dans le capital d'Idé, les deux entités restent juridiquement et administrativement complètement distinctes.

- La prestation est réalisée dans le cadre d'un engagement de résultats et non par la seule fourniture de moyens [6] : Fininfo fournit certes le matériel (3 postes informatiques) avec l'accès au flux, mais il fournit également une Hot Line et des techniciens à disposition de l'agence dès qu'il y a un problème. Le prestataire s'engage à satisfaire l'accès et la disponibilité des informations économiques exigées par le client Idé.

La collaboration entre Fininfo et l'agence de presse Idé satisfait donc pleinement ces trois conditions nécessaires à la qualité du résultat, de la prestation fournie et de la bonne marche de l'entreprise.

I.1.2 Que peut-on externaliser ?

Le choix d'externaliser un système d'information ou plus fréquemment une tâche d'information particulière pose la question suivante : Que peut-on externaliser ?

Il semble important de préciser que les choix concrets d'externalisation ne se font pas en effet au niveau global des « pratiques d'information » des organisations et entreprises, mais plus sûrement au niveau plus fin de telle ou telle tâche de traitement de l'information ou de tel ou tel besoin d'information [6].

Dans le cadre de l'agence de presse Idé, l'externalisation se vérifie à la fois en amont et en aval. En effet, Fininfo permet en amont à l'agence d'avoir accès aux informations économiques et financières dont elle a besoin. En aval, l'agence vend à son tour une prestation (une infographie, une carte ou une illustration) à la presse écrite (Figaro, Les Echos...), à la télévision (LCI, TV5)...

De la même manière qu'Idé presse choisit d'externaliser son accès à l'information économique afin de bénéficier d'un flux en temps réel, le journal financier qui s'adresse à Idé externalise une tâche bien précise : L'infographie économique.

En ce qui concerne l'agence Idé, il s'agit donc d'externaliser un besoin d'information en ayant recours à un prestataire de service : Fininfo.

D'une manière plus générale, il est possible de distinguer deux approches. L'externalisation peut concerner soit le « tout » (un produit ou service complet tel qu'il est proposé par Fininfo par exemple), soit la « partie » (une tâche technique intermédiaire).

Pour être plus précis encore, tout choix d'externalisation relèvera de l'une ou l'autre de ces approches :

- Une approche décrivant les tâches techniques parcellaires qui s'enchaînent au fil du processus de traitement de l'information. La prestation externalisée concernera alors telle ou telle de ces tâches techniques ou une combinaison d'entre elles (exemple : la gestion des abonnements).
- Une approche décrivant les besoins d'information et les produits documentaires finis qui peuvent y répondre : L'externalisation concernera alors un produit (revue de presse, étude...) [6].

I.1.3 Les motivations d'un recours à l'externalisation :

De nombreux motifs peuvent justifier le recours à l'externalisation d'une tâche, d'un produit ou d'un besoin. Les facteurs qui contribuent au recours à l'externalisation peuvent être schématiquement classés en quatre domaines d'importance variable qui bien souvent se recoupent :

- Le recentrage stratégique : Le choix du flux apparaît comme un choix stratégique du point de vue de Fininfo (puisqu'il est entré pour 51 % dans le capital de l'agence Idé). Du point de vue de l'agence, le recentrage stratégique concerne le besoin d'information qu'il est nécessaire d'externaliser pour rester compétitif.
- La réduction des coûts : L'abonnement à Reuters coûtant très cher, basculer vers Fininfo s'avérait une évidence d'un point de vue stratégique et économique dès lors qu'Idé appartenait en majorité à Fininfo.
- La qualité du service fourni : Le prestataire assure l'accès en temps réel de l'information boursière, économique, financière et sa disponibilité permanente. Cette qualité de prestation est indispensable pour l'agence qui doit satisfaire les commandes quotidiennes de ses clients.
- Le confort et la sécurité procurés à l'entreprise cliente [6] : Le prestataire propose effectivement à son client un service fiable et un accès à l'information économique sécurisé. Ce confort permet aux documentalistes de privilégier le retraitement et la mise en valeur de l'information. Il permet également à l'agence de se concentrer sur son savoir-faire : les infographies.

Par ailleurs, faire appel à un prestataire de services permet de disposer d'une expérience, d'un savoir-faire extérieur. Grâce à la multiplicité des clients, le prestataire bénéficie d'une diversité d'expériences qui vient enrichir naturellement son savoir-faire dans des proportions qui demeurent difficilement accessibles à un service interne [6].

De plus, l'importance stratégique et la qualité de la prestation se reflètera également dans la volonté de pouvoir créer une relation durable, personnalisée et interactive avec le prestataire qui (comme Fininfo) devient un « partenaire information » plus qu'un simple fournisseur.

Dans le cas particulier d'Idé presse et de Fininfo, le prestataire devient même un partenaire économique incontournable puisque impliqué dans le capital de l'agence.

I.2 Prestataires d'informations économiques et financières : L'état du marché

I.2.1 L'offre Fininfo

Le sujet n'étant pas de comparer directement Fininfo et Reuters, l'étude se contentera de détailler les offres de chacun des concurrents en s'attardant plus spécialement sur l'offre Fininfo utilisée par l'agence.

Fininfo, comme tout prestataire d'information (Reuters, Bloomberg...) prend ses informations sur les places boursières, sur les places de matières premières, dans les dépêches AFP, AFX...

Flux d'information boursière, financière et économique, Fininfo propose à ses clients différents produits et abonnements³ en fonction des besoins et des demandes du client. En ce qui concerne l'agence Idé, deux produits complémentaires sont utilisés : Finwin V.4 et Telerate.

- Bridge Money Line Telerate propose essentiellement des données boursières. Il affiche en temps réel les matières premières (café, sucre, céréales, produits énergétiques, béton...) sur les marchés du monde entier (New York, Chicago, Londres, Singapour, Kobe, Rotterdam et Kuala Lumpur).
- Finwin V.4 propose les actions et indices boursiers, les taux monétaires (pour les banques) et obligataires (obligations émises par l'Etat), les changes (c'est à dire les monnaies mondiales), quelques matières premières ainsi que l'information économique (nouvelles sous forme de dépêches : Le PIB allemand, le chômage en Finlande...). Outil particulièrement performant, Finwin Temps Réel (V.4) permet d'accéder à toutes les places du monde d'un simple clic de souris. Il met ainsi à disposition la totalité des flux de données Fininfo, constituant l'offre de service la plus complète et la plus performante.
Outre le temps réel, Finwin propose l'historique des statistiques, service indispensable puisque non seulement l'information est retraitée mais elle est aussi archivée par le service documentation.

³ Le coût de l'abonnement au flux Fininfo reste confidentiel. Il n'a été communiqué ni par l'agence Idé, ni par la société Fininfo. Il se négocie en interne et en fonction des demandes et besoins du client.

I.2.2 Historique du groupe Fininfo :

- 1982 : Fininfo est créée et se développe sur le marché du front-office avec un produit obligataire puis un produit action et OPCVM⁴.
- 1992 : Fininfo entre sur le marché de la diffusion de données et prend le leadership français en 5 ans.
- 1997 : Fininfo se diversifie dans le renseignement commercial avec l'acquisition de BIL, spécialiste de l'information légale⁵.
- 2000 : Fininfo devient le premier acteur sur le marché français du courtage en ligne avec l'acquisition de Actio Finance et crée la division Internet Financier.
- 2002 : Fininfo devient un acteur européen de l'information financière en prenant position au Benelux (Next Info), en Scandinavie (Ecovision), en Allemagne (b.i.s. AG) et se renforce dans le domaine de la diffusion de données auprès de la presse financière en acquérant la Cote Bleue (cote boursière) et Idé (infographie).

Bien implantée en Europe, la société Fininfo possède des filiales en France, à Monaco, en Grande-Bretagne, en Belgique, en Allemagne, en Suède, en Finlande, en Norvège, au Danemark, en Espagne et au Maroc. Principal concurrent de Reuters, Fininfo a vu son chiffre d'affaires passer de 73,4 millions d'euros à 143,5 millions d'euros entre 1998 et 2002.

⁴ Le sigle OPCVM désigne les Organismes de Placement Collectif de Valeurs Mobilières. Ce sont des produits d'épargne. Il existe deux types d'OPCVM : Les SICAV (Sociétés d'Investissement à Capital Variable) et les FCP (Fonds Communs de Placement).

⁵ BIL, filiale du groupe Fininfo fournit l'ensemble des informations légales, juridiques et financières, sur toutes les entreprises françaises recensées par l'INSEE, évalue le risque de solvabilité financière de ces sociétés, propose des enquêtes commerciales approfondies.

I.2.3 Les principaux concurrents de Fininfo :

Voici, pour se faire une idée, les principaux prestataires de services au niveau de l'information économique.

Reuters :

Fondée à Londres en 1851, Reuters est l'un des principaux prestataires mondiaux de nouvelles, d'informations financières et de solutions technologiques aux médias, aux institutions financières, aux entreprises et aux personnes.

Comme Fininfo, il fournit une vaste gamme de produits adaptés aux besoins des clients et utilisateurs. Ces solutions comprennent des données financières en temps réel, des capacités transactionnelles, des outils analytiques et de gestion des risques et des transactions ou encore l'historique des statistiques.

Leader mondial des agences internationales de presse et de télévision, Reuters emploie 2498 rédacteurs, journalistes, photographes et cameramen, répartis dans 98 bureaux et desservant 150 pays.

L'un des principaux produits proposé par Reuters est le service Reuters 3000Xtra. Il s'agit d'un service d'information à grande vitesse destiné aux professionnels de la finance. Ce produit permet de suivre l'évolution en temps réel des marchés monétaires et des changes. Il fournit également comme Fininfo les marchés agricoles, les matières premières, l'énergie, le béton etc.

Néanmoins, Reuters a le désavantage de ne fournir les dépêches économiques qu'en langue anglaise.

La véritable différence entre Fininfo et Reuters se situe au niveau des « news » (dépêches). En effet, Reuters étant à la fois une agence de presse et une base de données en ligne, il diffuse ses propres dépêches. Fininfo en revanche a opté pour une stratégie d'externalisation en passant par une agence de presse : L'AFP.

Pour le reste (données boursières, marchés financiers, matières premières...) Fininfo comme Reuters s'alimentent à la source même.

Bloomberg :

Fondée en 1981, Bloomberg L.P. propose un service d'information et de nouvelles dans le monde entier. Basée à New York, la société Bloomberg emploie 8000 personnes dans 108 bureaux à travers le monde.

Tout comme Fininfo et Reuters, Bloomberg fourni l'accès en temps réel aux données financières et à des séries historiques. Elle propose également une plateforme donnant accès à une combinaison de données (taux, changes...) selon la demande.

Si de nombreux quotidiens (Les Echos, Le Figaro) utilisent Bloomberg, il ne sont pas les seuls puisque des banques centrales, banques commerciales, bureaux et agences gouvernementales font également appel aux produits Bloomberg.

GL Trade :

Possédant une clientèle plus ciblée, GL Trade regroupe plus de 800 collaborateurs à Paris et dans dix-huit bureaux à travers le monde (Asie, Europe, Etats-Unis).

S'adressant essentiellement aux banques, aux « traders »⁶ et autres opérateurs financiers, GL Trade donne accès à un flux en temps réel de 55 marchés internationaux.

Cette société propose également des informations en ligne sur les marchés, des données graphiques et des analyses techniques, en partenariat avec de grandes agences spécialisées (AFX, Dow Jones Newswires, Standard and Poor's, AFP...).

⁶ Trader :

Définition 1 : Celui qui achète et vend des valeurs pour son propre compte, pas celui des clients.

Définition 2 : Investisseur qui achète et vend des stocks et des valeurs sur une courte période. Le but est d'obtenir des gains à court terme sur le marché.

I.3 Prestataires d'information : Avantages et inconvénients

I.3.1 Des outils adaptés aux clients :

L'un des grands avantages du prestataire de service réside dans la connaissance des exigences et des besoins de son client. Le produit qu'il propose colle généralement très bien à la demande et satisfait pleinement un utilisateur pas toujours à l'aise.

L'exemple du produit Finwin Temps Réel (V.4) de Fininfo illustre parfaitement cette idée d'un prestataire complètement à l'écoute de son client. En effet, ce produit associe évidemment efficacité et rapidité mais ne néglige pas non plus les petits détails susceptibles de séduire davantage encore l'utilisateur : Ergonomie, convivialité, richesse des informations. Rien ne semble laissé au hasard.

En considérant d'un peu plus près l'offre Finwin Temps Réel, il est possible d'appréhender tout le savoir-faire de Fininfo tant dans l'efficacité et la compétence que dans le marketing.

Ainsi, le produit propose au client d'accéder à toutes les places du monde d'un simple clic de souris. La totalité des flux de données Actions, Taux, Forex, OPCVM, Indices, Macroéconomiques sont mis à disposition.

Un masque d'affichage adapté à l'instrument étudié permet au client de suivre les ordres passés en bourse sur les titres.

De plus, le client peut accéder à l'ensemble des profondeurs du marché actions d'Euronext⁷ ainsi qu'à la page temps réel des principaux marchés d'options.

Finwin propose de comparer en temps réel les titres de la place ou de l'indice de son choix à l'aide des multiples palmarès disponibles (variations de cours, rotation de capitaux...).

Par ailleurs, un outil graphique permet d'analyser les variations des valeurs et leurs historiques ajustés, les principales courbes de taux des emprunts d'Etat...

Enfin, les nouvelles (sous forme de dépêches) peuvent être consultées en temps réel et un outil permet d'accéder aux archives via une recherche adaptée : Recherche sur un titre, un secteur, un mot clé...

⁷ Euronext : Née en septembre 2000 de la fusion des bourses de Paris, d'Amsterdam et de Bruxelles, Euronext a l'ambition de devenir la première bourse paneuropéenne entièrement intégrée. Euronext est la première place boursière d'Europe en termes de volumes de transactions de valeurs mobilières. Elle est la principale bourse de la zone euro par le nombre de sociétés de la zone euro cotées et par leur capitalisation.

I.3.2 Des outils dynamiques et flexibles :

Si le terme d'économie se marie difficilement avec les notions de flexibilité et d'adaptabilité, il semble néanmoins que les produits proposés par les prestataires d'information prennent le contre-pied de cette idée reçue.

En effet, l'utilisateur est invité à effectuer bon nombre de manipulations, souvent intuitives, et à prendre lui-même des initiatives afin d'utiliser au mieux les données et informations fournies par le flux.

Ainsi, il peut créer ses propres tableaux (Excel) statistiques avec les valeurs qui l'intéressent (France Télécoms, Eurotunnel, Alcatel...). Il peut aussi et surtout administrer un lien DDE à son tableau Excel afin de le relier à Fininfo pour le mettre à jour automatiquement et en temps réel.

Le lien DDE :

Le lien DDE signifie « Dynamic Data Exchange ». Il s'agit d'un produit Microsoft (il suffit d'avoir Windows) qui permet de faire des échanges inter-applications.

Un échange dynamique s'effectue alors entre deux applications : Fininfo et Excel ou Word et Excel par exemple.

Il est donc possible de créer son propre tableau Excel avec les valeurs de son choix qui se mettent automatiquement à jour et en temps réel grâce à un lien DDE entre ce tableau Excel et le flux Fininfo.

Cette possibilité rend les produits du prestataire d'information encore plus efficaces et simplifie en amont le travail du service documentation d'une agence de presse, de l'investisseur, de la banque ou du courtier.

Ainsi le flux apparaît comme un outil indispensable pour le client soucieux d'accéder à l'information économique, financière ou boursière et désireux de pouvoir la traiter et la manipuler.

L'intérêt du flux est donc multiple :

- L'information en temps réel est organisée, structurée et concentrée : De multiples tableaux et fichiers mettent à disposition l'information selon sa nature (boursière, économique) et selon son thème (matières premières, places boursières...)
- L'information est ciblée sur mesure et selon la demande, les besoins de l'utilisateur. Exemple : Le cours du Cacao à New York, le CAC 40...
- L'information est exploitable et personnalisable via des liens DDE : L'information peut être exportée vers d'autres logiciels (Excel, Word) et continuer à s'afficher en temps réel.

1.3.3 La sécurité du flux :

Le principal atout du flux réside sans doute dans la parade infaillible qu'il constitue devant les contraintes de temps.

De manière plus générale, les contraintes de temps représentent le plus souvent l'argument décisif d'une décision d'externalisation.

En effet, le facteur temps apparaît étroitement lié à cette problématique stratégique : Disposer avant la concurrence des informations alimentant les processus de veille, le développement de compétences et la capacité d'innovation des entreprises. Maîtriser le temps représente sans conteste un enjeu stratégique considérable puisqu'il permet à l'entreprise de gagner du temps sur la mise sur le marché de nouveaux produits ou services. Il permet également à l'entreprise d'être le mieux placé pour conquérir de nouveaux marchés [6].

Dans le cas de la collaboration entre l'agence de presse Idé et Fininfo, recevoir l'information en temps réel, c'est à dire en suivant l'évolution du marché en permanence et seconde après seconde, apparaît comme une nécessité.

Les clients d'Idé (Le Figaro, Les Echos...) exigent parfois des infographies répercutant le dernier chiffre connu avant la clôture du marché en fin de journée. Ils demandent également le taux de chômage ou le PIB d'un pays pour le dernier mois ou le dernier trimestre connu.

Les commandes sont quotidiennes et doivent être satisfaites le jour même le plus souvent. L'efficacité du flux (accès à des séries et historiques statistiques) et sa couverture temps réel permettent à l'agence d'être performante et de se positionner de manière compétitive sur le marché de l'infographie économique.

La sécurité offerte par le flux apparaît donc comme un atout non-négligeable. Elle peut se mesurer à travers les critères suivants :

- Rapidité de transmission et d'accès : L'information est disponible en permanence (de l'ouverture à la clôture des marchés pour l'information boursière) et en temps réel.
- Fraîcheur de l'information et régularité d'accès, ces deux facteurs allant de pair avec la rapidité d'obtention.
- Exhaustivité relative, par rapport aux sources disponibles et au besoin informationnel exprimé : Les besoins sont définis en amont puisqu'ils conditionnent le type d'abonnement et le type d'accès à l'information souhaités par le client.

- Fiabilité, laquelle désigne l'information sûre, fidèle, exacte et digne de foi. Ces qualificatifs englobent aussi d'autres notions :
 - Intégrité : C'est à dire qui n'a pas subi de manipulation ou de transformation non-autorisée : L'information est brute, elle ne subit aucune manipulation entre la source officielle et sa mise en ligne sur les postes Fininfo de l'agence.
 - Objectivité : non-soumise au prisme culturel ou aux interprétations des informateurs. L'information est répercutée telle qu'elle, sans commentaire autre que celui qui accompagne les chiffres délivrés par les sources officielles. Elle demeure donc neutre.
 - Sécurité : Confidentialité si nécessaire, maintien de l'accessibilité de l'information, laquelle ne peut être rendue ni indisponible ni altérée [6]. Ainsi, l'accès et la disponibilité de l'information est permanente.

I.3.4 Quelques failles :

Pratiquement inexistantes lorsque l'agence Idé utilisait un produit aussi perfectionné et maîtrisé que Reuters, quelques failles sont apparues avec le basculement vers Fininfo et l'utilisation d'un nouveau produit.

Rapidement identifiées par le service documentation de l'agence, habitué à manipuler les statistiques économiques, les erreurs et carences du système ne pouvaient donc pas échapper à leur vigilance. Par ailleurs, ce sont également les demandes et commandes impossibles à satisfaire immédiatement qui ont alerté le service documentation de l'agence. Le rôle de filtrage et de validation du système d'information comme du prestataire de service apparaît ainsi pleinement assumé par le service documentation.

Les insuffisances se situent toutes au niveau des « news » ou dépêches économiques (information de type : Taux de chômage en Allemagne juillet 2003...). La différence avec Reuters apparaît à ce niveau là puisque contrairement à son grand rival, Fininfo passe par un prestataire (l'AFP) pour diffuser les dépêches économiques.

Cette différence semble conséquente puisque si Reuters propose toujours des dépêches complètes, claires et sous forme de tableaux statistiques, Fininfo via l'AFP propose des données textuelles beaucoup plus longues et fastidieuses à exploiter. De plus, Reuters propose des dépêches beaucoup plus complètes. En effet, l'AFP néglige parfois certaines séries en ne donnant que le dernier chiffre et sa variation sur un an. Reuters donnera systématiquement la série dans son intégralité. La consommation des ménages américains par exemple sera donnée en dollar constant, en dollar courant, en variation sur un mois et sur douze mois. Passant par l'AFP, le flux Fininfo peut négliger certains éléments et ne proposer que les variations.

Ainsi, Fininfo connaît quelques insuffisances à ce niveau là et certaines dépêches proposent des séries incomplètes ou parfois erronées. Par ailleurs, pour des petits pays comme la Slovaquie, les dépêches ne tombent pas toujours. Les conséquences peuvent être lourdes pour une agence d'infographie comme Idé puisque ces chiffres sont demandés quotidiennement par les journaux de la presse écrite ou la télévision.

Si le flux constitue donc un outil indispensable, il semble néanmoins que cela ne soit pas forcément suffisant. Certaines informations ne tombent pas voire sont incorrectes et le client doit alors s'adapter et combler lui-même ces carences par diverses solutions et initiatives en interne : Abonnements parallèles (Douanes, sites Internet), systèmes d'information et de veille parallèles...

II Mise en place d'un système interne de veille via Internet

II.1 Un système complémentaire du flux

II.1.1 Systèmes de veille : Définitions et historique

A travers la mise en place d'un système de fiabilisation de l'information via Internet apparaît clairement une logique de veille, certes particulière, mais qui pointe du doigt des enjeux stratégiques, concurrentiels voire économiques.

Ce système interne et plutôt artisanal, comme on le verra en II.3, répond véritablement aux critères de définition exigés par tout système de veille dès lors qu'il se définit de la manière suivante :

« [...] une attitude et une aptitude à identifier et trouver les informations pour maintenir et accroître la compétitivité d'une entreprise ». Josette Bruffaerts et Benoît Bouchard [3]

Si le système de veille mis en place au sein de l'agence s'apparente à une veille économique (de par le contenu des informations recherchées), il semble toutefois qu'un système de ce type s'approche également des concepts de veille stratégique et de veille technologique.

Pour mieux appréhender les différents contours du système, il convient sans doute de distinguer les multiples concepts de veille qui coexistent dans le jargon spécialisé.

En effet, les premières réalisations de veille en France ont reposé sur le concept de veille technologique. Rapidement, les promoteurs du concept ont compris que la technologie n'était pas le seul critère à prendre en compte pour assurer la compétitivité d'une entreprise. Ainsi la veille est devenue concurrentielle, commerciale, environnementale, marketing, organisationnelle, réglementaire, sociale, géopolitique...[3]

Voici les principales définitions associées au terme de veille :

- **Veille stratégique** : Processus informationnel par lequel l'entreprise se met à l'écoute anticipative de son environnement extérieur dans le but créatif d'ouvrir des fenêtres d'opportunités et de réduire son incertitude et ses risques. La veille stratégique est une expression générique qui englobe plusieurs facettes telles que la veille technologique, la veille commerciale, la veille concurrentielle, etc.[10]
- **Veille commerciale** : Activité par laquelle l'entreprise cherche à identifier ses clients, actuels et potentiels, en les individualisant. Dans cette

démarche, son objectif est de connaître la stratégie de chacun, de façon à anticiper les décisions susceptibles d'influencer son avenir.

- **Veille concurrentielle** : Activité par laquelle l'entreprise identifie sa concurrence, actuelle et potentielle, en l'individualisant. Dans cette démarche, son objectif est de connaître la stratégie de chacun, de façon à anticiper les décisions susceptibles d'influencer son devenir.
- **Veille technologique** : Activité par laquelle l'entreprise identifie la ou les techniques ou technologies qu'elle met en œuvre dans le cadre de son métier, pour en suivre les évolutions pouvant influencer son devenir et prendre ainsi les mesures qui s'imposent.[3]

Mis à part les notions de veille commerciale et de veille concurrentielle dont les objectifs semblent très éloignés, les définitions de veille stratégique et technologique répondent en partie aux motivations et enjeux du système de veille économique mis en place au sein de l'agence Idé.

En effet, sécuriser et fiabiliser l'information participent d'une volonté de réduire les risques et minimiser les incertitudes. De même, mettre en œuvre un système de veille parallèle via Internet apparaît comme un geste lucide et cohérent devant les techniques et technologies (le flux) utilisées par l'agence de presse.

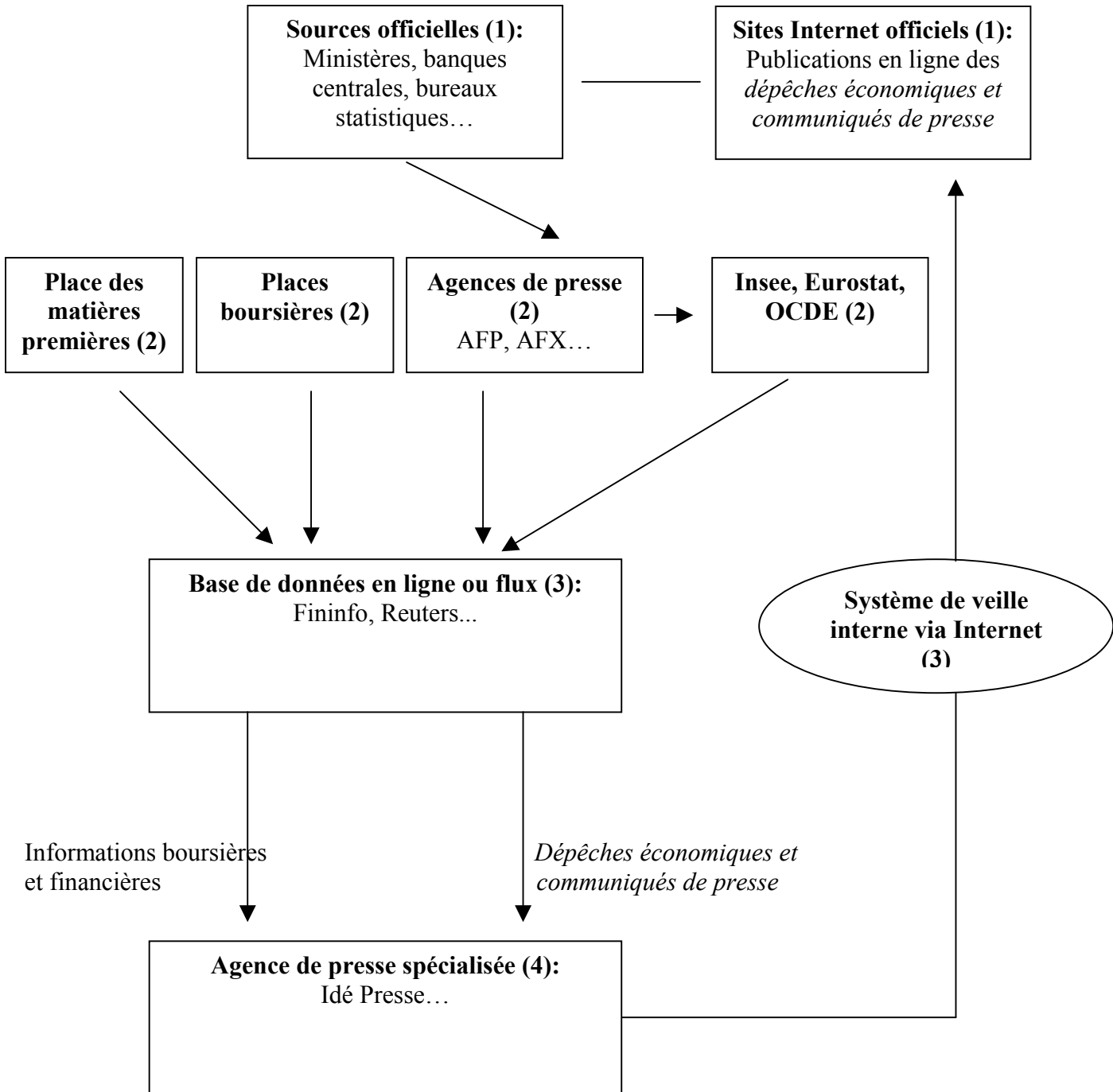
Complètement à l'écoute de ses besoins et de son environnement, la mise en place d'un système interne de veille apparaît comme une nécessité, un véritable besoin.

II.1.2 Intérêt et enjeux du système :

Le principal enjeu de ce système consiste à suppléer certaines insuffisances récurrentes au niveau du flux. Comme il a été dit précédemment, le flux connaît quelques défaillances au niveau des dépêches économiques. Il s'agit donc de pouvoir remonter rapidement à la source via Internet afin de retrouver les chiffres manquants ou encore corriger et réajuster les séries et les chiffres des statistiques économiques.

Le schéma suivant propose de visualiser les différents niveaux de diffusion de l'information afin de mieux comprendre comment fonctionne le flux et à quels endroits il s'alimente en information. En italique apparaissent les informations qui nécessitent la mise en œuvre d'un système parallèle afin de les fiabiliser :

Les différents niveaux de l'information



Légende :

- (1) Fournisseurs d'information
- (2) Fournisseurs d'information
- (3) Fournisseurs d'information intermédiaires
- (4) Clients

Le schéma illustre l'organisation et la cohabitation des deux systèmes d'informations complémentaires. Il permet de comprendre à quel niveau se situe les défaillances et comment l'agence a contourné le problème pour mieux le résoudre.

D'un point de vue stratégique, le système permet de maintenir une certaine pression et exigence vis-à-vis du prestataire. En effet, l'agence étant capable de vérifier et corriger par elle-même les erreurs transmises par le flux, elle est donc susceptible de faire part de ces insuffisances à son prestataire. Celui-ci se retrouve alors dans l'obligation d'augmenter davantage encore la qualité de ses produits et surtout la fiabilité de ses prestations. Avec ce système, le client dit officieusement à son prestataire qu'il connaît les failles de son système et les points à améliorer. Pas besoin de communiquer sur le système, il suffit juste de le mettre en évidence et en valeur lors d'une visite des techniciens ou administrateurs de la société prestataire de services. A charge ensuite pour le prestataire de tout mettre en œuvre pour rester compétitif et performant.

En ce sens, il est possible d'apercevoir dans ce système de veille un atout supplémentaire au service de la stratégie générale de l'entreprise. Dès lors, bien plus qu'une valeur ajoutée, le système de veille devient un réel support d'aide à la prise de décision stratégique.

II.2 L'intelligence économique et Internet

II.2.1 Intelligence économique : définition et objectif

A travers l'exploitation du potentiel d'Internet par un système de veille dont nous verrons un peu plus loin comment il procède, apparaît une logique de recherche d'information qui s'apparente à de l'intelligence économique.

En effet, les nouvelles technologies, via Internet et les banques de données, permettent aujourd'hui à chacun de se procurer l'information dont il a besoin. Mais si les informations sont de plus en plus disponibles, abondantes et accessibles, la recherche de l'information utile n'en demeure pas moins complexe. Tout l'intérêt de mettre en place un système de veille via Internet rejoint donc vraisemblablement les objectifs visés par l'intelligence économique : Organiser cette relation à l'information.

Il convient ici de définir précisément le concept d'intelligence économique :

« 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. » François Jakobiak [8]

Le système de veille mis en place au sein de l'agence Idé, tout comme le procédé d'intelligence économique, nécessite une mise à jour permanente. Il s'agit en effet de capter l'information dès sa naissance, au moment de sa publication sur Internet, et de l'archiver afin de maintenir la série statistique à jour.

Il convient de préciser que la recherche d'information ne peut s'appuyer que sur un objectif défini par ceux qui utilisent l'information. Il semble donc tout à fait primordial de clarifier les objectifs de l'entreprise avant d'élaborer la stratégie de recherche d'information adaptée [3].

Dans le cas particulier de l'agence de presse Idé, l'objectif est défini de manière indirecte par les infographes et les journalistes qui commandent les infographies. C'est avant tout leurs besoins en informations statistiques et économiques que le système de veille va alimenter. Il est ensuite précisément identifié par le service documentation. En effet, ce dernier est directement concerné par le besoin en information et donc plus à même d'en évaluer et cerner les différents contours.

Bien entendu, le système de veille va couvrir bien au-delà des besoins quotidiens afin de prévenir toute demande ponctuelle et inhabituelle.

Dans un tel contexte d'urgence et de besoin d'efficacité, organiser la relation à l'information via un système de veille apparaît particulièrement judicieux. En effet, l'avantage, en concurrence comme en coopération, revient inévitablement aux entreprises « agiles » et innovantes : C'est à dire les entreprises qui savent appliquer des techniques de gestion offensive de l'information. Il s'agit, pour revenir à l'idée d'intelligence économique, d'organiser des capacités de surveillance, d'analyse et d'anticipation afin d'être en mesure de réagir, dans les délais les plus courts, aux mouvements permanents du marché et du secteur d'activité.

II.2.2 Exploitation du potentiel d'Internet

C'est avant tout le développement d'Internet et la multiplication de sites officiels de plus en plus riches qui a permis la réalisation de ce système de veille. Aujourd'hui, le potentiel informationnel d'Internet repousse sans cesse ses limites. Comme le soulignent certains spécialistes :

« De plus en plus de personnes s'accordent à dire qu'Internet offre une richesse informationnelle incommensurable. Tout semble disponible sur le « réseau des réseaux » : articles de journaux, dépêches d'agences, informations sur les concurrents, dépôts de brevets, études de marché, bruits et rumeurs... »Carlo Revelli [13]

C'est effectivement parce que les dépêches d'agences et communiqués de presse sont disponibles et mis en ligne pratiquement quotidiennement qu'un système de veille interne via Internet a pu devenir un outil efficace et performant.

De plus, la démocratisation du site Internet et l'impact informationnel qu'il possède se mesurent également à travers la qualité des sites : versions anglaises, ergonomies simples et conviviales, publications mises à jour fréquemment, accessibilité des archives de séries statistiques économiques...

Par ailleurs, les organismes officiels ont parfaitement compris et assimilé l'importance d'avoir un site Internet. Pratiquement toutes les grandes sources officielles (ministères, bureaux de statistiques, banques centrales...) des différents pays du monde possèdent un site Internet, plus ou moins bien fait, plus ou moins régulièrement mis à jour.

Bien entendu, certaines statistiques demeurent introuvables sur Internet et avant toute chose, la faisabilité de la collecte d'information statistique consiste à vérifier l'existence des statistiques sur le sujet demandé. Le coup de téléphone aux services statistiques des ministères constitue parfois encore la méthode la plus efficace.

En effet certaines demandes en informations semblent évidentes alors qu'aucune statistique n'existe pour les traiter. Il est ainsi plus facile de connaître l'indice des prix à la consommation en France, le collecter et le mettre à jour mensuellement que de trouver des statistiques fiables sur les importations annuelles de pièces forgées en France. Pour cet exemple, le ministère (via le SESSI) vous répondra que le chiffre n'existe pas car il est tout simplement impossible à calculer.

De plus, l'information publiée sur les sites rattachés aux différents ministères de l'Etat reste soumise aux diverses pressions politiques. Ainsi, il est tout à fait étonnant de constater la disparition ponctuelle de certains chiffres ou séries statistiques. Pour exemple, les chiffres statistiques du nombre de décès causés par la chaleur ces dernières années ont mystérieusement disparus de la circulation après la canicule d'août 2003 pour réapparaître une fois le rapport ministériel rendu public.

Malgré ces quelques défaillances, Internet n'en demeure pas moins un outil qui offre une richesse informationnelle considérable. La disponibilité de nombreuses

informations économiques et financières représente alors une source particulièrement avantageuse dès lors que l'information sur Internet devient plus accessible, plus ample, plus précise, plus complète et moins coûteuse voire gratuite.

Néanmoins, si le système de veille s'appuie effectivement sur le potentiel d'Internet, il repose également sur la valeur ajoutée du spécialiste de l'information qui va réfléchir à la manière d'exploiter au mieux ce potentiel.

II.2.3 Internet : Une concurrence de plus en plus féroce

Comme il a été dit précédemment, la concurrence entre le flux et Internet constitue la clé de voûte de l'édifice. Aujourd'hui, les sites Internet proposent des données économiques officielles, fiables, accessibles directement et gratuitement.

De plus, ces sites proposent également parfois des informations en temps réel. Ainsi, si le flux Fininfo demeure indispensable pour balayer l'ensemble du champ économique, un système de veille via Internet peut sans doute suffire en ce qui concerne une petite structure d'investisseurs ou des particuliers.

En effet, les exemples de sites proposant des informations économiques et boursières (en temps réel) ne manquent pas.

En voici quelques uns :

- **Boursorama** : Ce site propose l'actualité des marchés, des informations financières et conseils, les cours des plus grandes places boursières...
<www.boursorama.com>

- **Euronext** : Site officiel de la bourse de Paris : actualités, introductions, indices, cotations, historique des cours...
<www.bourse-de-paris.fr>

- **LME (London Metal Exchange)**: Le site propose l'actualité du marché des métaux non-ferreux (aluminium, zinc, nickel...)
<www.lme.co.uk>

- **NYMEX (New York Mercantile Export)** : Ce site propose l'actualité et l'évolution des prix concernant les marchés de l'énergie et des métaux.
<www.nymex.com>

- **NYSE (New York Stock Exchange)** : Ce site propose également l'actualité boursière, les cotations etc. de la bourse de New York.
<www.nyse.com>

- **Yahoo !.Finance** : Le site permet de suivre l'évolution de la bourse de Paris et des principaux marchés, les actualités boursières, des communiqués...
<www.fr.finance.yahoo.com>

La liste est encore longue et couvre comme on peut s'en apercevoir aussi bien la bourse dans son ensemble que les matières premières, l'énergie ou encore les métaux.

Les informations boursières sont parfois livrées en temps réel et comme avec le flux, elles suivent le cours du marché depuis son ouverture jusqu'à sa clôture.

II.2.4 Intelligence stratégique et Internet :

Si aujourd'hui Internet propose de multiples accès aux statistiques et archives de statistiques économiques et financières du monde entier, tout système de veille via Internet nécessite encore l'intervention de l'homme. Réfléchir, collecter et organiser l'information apparaissent tout aussi important. Certains spécialistes s'accordent à reconnaître que malgré les nombreux progrès en matière de technologie push et d'agents intelligents, l'intelligence stratégique sur Internet demeure indispensable :

« Les agents intelligents constituent une avancée primordiale mais à l'heure actuelle, ils ne peuvent pas se passer encore d'intervention humaine. C'est donc uniquement en reliant l'intelligence humaine et l'intelligence artificielle, que l'on peut aujourd'hui optimiser les activités de recherche d'informations et de veille sur les réseaux. C'est là le but de l'intelligence stratégique sur Internet. » Carlo Revelli [13]

Intelligence stratégique et intelligence stratégique sur Internet suivent une même logique, un même objectif :

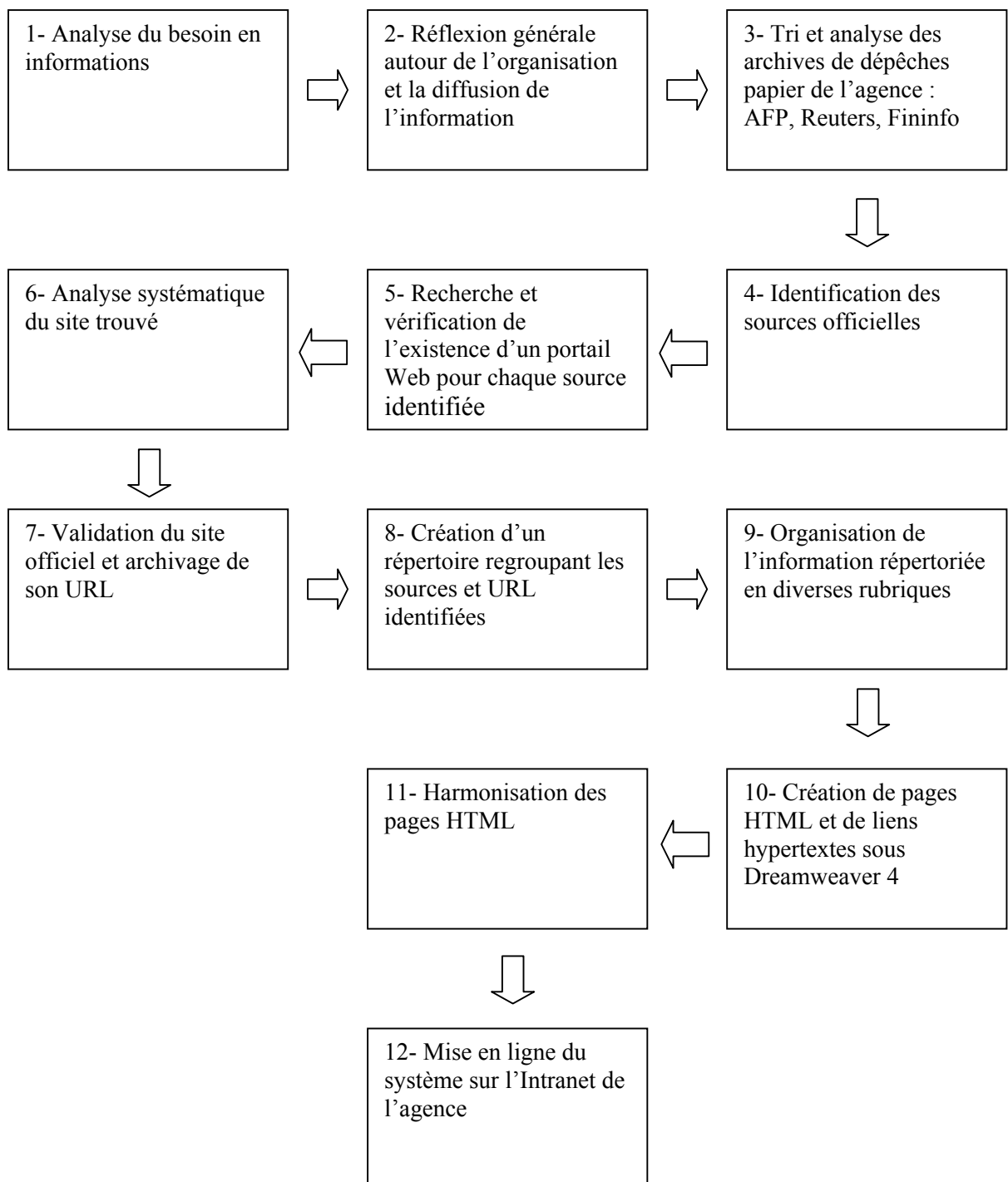
« [...] on peut parler d'intelligence stratégique à partir du moment où une organisation met en œuvre des dispositifs efficaces afin de collecter, traiter et diffuser les informations pertinentes et fiables indispensables à la prise de décisions. L'intelligence stratégique sur Internet suit exactement la même logique. » Carlo Revelli [13]

Cette intelligence stratégique représente toute la réflexion et le savoir-faire des documentalistes qui ont décidé d'exploiter Internet via un système de veille. C'est précisément cette intelligence stratégique que l'étude se propose d'analyser à travers un diagramme précis et détaillé du processus d'élaboration du système interne de veille via Internet.

II.3 Système de veille via Internet : Diagramme détaillé

II.3.1 Les différentes étapes :

Le schéma suivant reproduit les différentes étapes nécessaires à l'élaboration du système de veille via Internet :



II.3.2 Les étapes détaillées du processus :

Analyse du besoin en informations :

Avant de se lancer dans l'élaboration technique d'un système de veille, le service documentation (composée de deux documentalistes et d'un stagiaire) a bien entendu pris soin de cerner les besoins. Tout au long de l'année, dès le basculement de Reuters vers Fininfo, les documentalistes ont pu mesurer les multiples insuffisances du flux et identifier les besoins : Les communiqués de presse, les dépêches économiques incomplètes, erronées voire manquantes.

Réflexion générale et prise de distance :

L'organisation de l'information et sa diffusion au sein de l'agence, éléments indispensables à la bonne marche du projet ont également fait l'objet d'une réflexion en amont.

En ce qui concerne l'organisation de l'information, un certain nombre de critères essentiels à sa bonne utilisation ont été privilégiés : la date des communiqués de presse ou dépêches, le pays, le thème (PIB, chômage...), la périodicité de l'information (mensuelle, annuelle...) et bien entendu la source officielle.

Par ailleurs, le système de veille sera mis sur l'Intranet de l'agence afin que tout le monde puisse y avoir accès. Ainsi, lors des permanences du dimanche, les infographistes pourront accéder à l'information sans l'aide des documentalistes et réaliser leurs commandes.

Tri et analyse des archives :

La première étape pratique et concrète de la mise en œuvre du système a consisté à éplucher une par une les nombreuses archives papier des dépêches Reuters, AFP, AFX et Fininfo de l'agence. Ces archives couvraient une dizaine d'années de dépêches. Essentielle au bon démarrage du processus, cette étape a permis de se baser sur un existant afin de cerner les véritables besoins en informations. Cette opération a également permis d'affiner davantage encore ce besoin en repérant les principaux pays et thèmes à couvrir : PIB, chômage, prix à la consommation mais aussi logement, construction, commerce extérieur, production industrielle...

Pour cela, il a fallu rapidement maîtriser un langage et un vocabulaire économique en anglais comme en français.

Identification des sources officielles :

Chaque dépêche cite une source officielle. Eplucher les archives de dépêches a donc permis d'identifier des centaines de sources officielles pour environ une centaine de pays du monde entier. Cette étape participait également d'une volonté d'épurer les sources pour ne garder que les plus fiables et éliminer les sources peu sûres ou payantes.

Recherche de portails Web :

Une fois la source identifiée, il s'agissait à chaque fois de vérifier l'existence de celle-ci sur Internet. Une recherche par mot-clé sur un moteur de recherche comme Google suffisait le plus souvent à déterminer ou non l'existence d'un portail Web pour chacune des sources. Si la source était internationale, une recherche par mot-clé effectuée en anglais permettait de trouver son URL rapidement.

Il convient de préciser que dans plus de 95 % des cas, une source officielle possède aujourd'hui son portail Web.

Par ailleurs, la plupart de ces sites ont une version anglaise disponible, ce qui facilite grandement la compréhension et l'exploitation des sites (notamment les sites chinois, russes...).

Analyse systématique du site trouvé :

Une fois le site repéré, une analyse rapide et systématique permettait de trouver les informations utiles : les archives de séries statistiques, les publications et communiqués de presse du jour...

Cette analyse s'avérait donc à chaque fois indispensable pour trouver les pages du site susceptibles d'être répertoriées.

De plus, cela permettait de s'assurer que le site n'était pas payant et qu'il fournissait bien l'information citée par la dépêche papier.

La fréquence de mise à jour a constitué un autre critère de sélection puisque ces sites allaient ensuite être consultés ponctuellement pour vérifier l'information du jour.

Validation du site officiel

Une fois le site analysé, il pouvait alors être validé. Son URL était ainsi répertorié dans un tableau Excel. L'URL de la page d'accueil n'était d'ailleurs pas toujours la seule adresse archivée. En effet, l'analyse du site ayant permis d'identifier les pages du site pertinentes et utiles pour le système de veille, les URL de ces pages étaient elles aussi répertoriées et archivées afin de rendre le système plus rapide et plus efficace.

Création d'un répertoire :

Afin d'organiser et de hiérarchiser les informations récoltées, un gigantesque tableau Excel les regroupait selon quelques critères pré-définis lors de l'étape 2 : Les dates présentes sur chaque dépêche, le nom du pays (une centaine de pays étaient représentés, de l'Afghanistan au Zimbabwe), le thème, la périodicité de la statistique, la source et le lien vers le site. Archiver l'URL permettait en effet de créer grâce à Excel un lien actif capable de diriger déjà l'utilisateur vers le site ou la page répertoriés.

Le tableau se présentait de la manière suivante :

Date	Pays	Code pays	Thème	Périodicité	Source	Lien
10/02/02	France	FR	PIB	Trimestrielle	INSEE	www.insee.fr
04/10/03	France	FR	Masse monétaire	Mensuelle	Banque centrale	www.banque-france.fr

La création de ce répertoire a ainsi permis de rendre toutes ces informations lisibles et d'effectuer un premier tri.

Cette huitième opération marque la fin d'une première étape allant de la réflexion en amont jusqu'à la création d'un immense répertoire Excel. Cette première étape s'étale sur un mois de travail intensif, minutieux et rigoureux.

Une deuxième grande étape a alors pu être entamée, s'étalant sur deux mois de travail et comportant quatre opérations successives bien distinctes :

Organisation de l'information en rubriques :

Le gigantesque tableau Excel regroupant toutes les informations ne constituait qu'un matériau de départ. Il a fallu ensuite réfléchir à l'utilisation finale du système et aux différentes rubriques d'accès utiles à l'utilisateur du système.

Trois grandes rubriques ont alors été retenues : les pays, les thèmes et les sources (les dates constitueront une future rubrique). Du grand répertoire Excel ont donc été tirées une multitude de tableaux Excel harmonisés et organisés :

Une centaine de tableaux par pays et une vingtaine de tableaux par thèmes ont ainsi été créés. En ce qui concerne les sources, les principales ont été identifiées dans un tableau. Néanmoins, le tableau final comportera des centaines de sources qui seront triées ultérieurement par thèmes, pays etc. Cette dernière rubrique constituera un nouveau projet pour le service documentation de l'agence.

Création des pages HTML sous Dreamweaver 4 :

Une fois les tableaux prêts, les pages HTML pouvaient être créées. Regroupant un certain nombre d'informations (titres, liens hypertextes, illustrations cliquables et drapeaux afin de mieux visualiser les différentes rubriques accessibles), la création de ces pages est apparue comme un travail relativement lourd puisque cela impliquait également la maîtrise du logiciel Dreamweaver 4.

De plus, tous les liens vers les tableaux Excel devaient être correctement effectués. Le système de veille s'appuie en effet sur cette architecture de liens, sorte de gigantesque toile d'araignée donnant accès à une multitude (un millier pour être précis) de liens vers des pages de sites Internet.

Harmonisation des pages HTML :

Les pages ont ensuite été harmonisées selon le modèle utilisé sur l'Intranet. Les couleurs, polices, tableaux voire l'ergonomie dans son ensemble devaient donc satisfaire certains critères, certaines contraintes.

Harmonie entre les pages mais aussi à l'intérieur puisque les pages de titres annonçant les rubriques, les pages intermédiaires (avec des tableaux proposant de cliquer sur les différents noms de pays, de thèmes ou de sources officielles) ou encore les pages proposant les tableaux Excel devaient toutes répondre à des modèles uniques et harmonisés.

L'objectif à ne jamais perdre de vue consistait à créer une façade explicite pour la consultation.

Mise en ligne du système sur l'Intranet :

Afin que le système soit réellement performant, il devait jouir d'une diffusion au sein de l'agence toute entière. Le meilleur moyen d'en faire profiter le maximum d'utilisateurs consistait donc à le basculer sur l'Intranet de l'agence. Il suffisait pour cela d'intégrer le système dans la page de menu de l'Intranet en la retravaillant sous Dreamweaver. Une fois tous les liens établis, le système était relié à l'Intranet de l'agence.

Les postes informatiques étant divisés en deux catégories (les Mac et les PC), il s'est avéré nécessaire de vérifier voire recréer les chemins d'accès menant du réseau à l'Intranet et de l'Intranet au système de veille lui-même. Néanmoins, quelques difficultés d'accès persistent sur certains postes et l'agence devra sans doute faire intervenir l'informaticien afin de rendre le système pleinement accessible et donc opérationnel.

III Comparaison des deux systèmes : Avantages et inconvénients

III.1 Quelques indicateurs majeurs de comparaison

Lorsqu'une agence de presse comme Idé, qui a choisi d'externaliser son besoin en information, décide de recourir à un système de veille interne afin de compléter et fiabiliser ce même besoin, elle procède inévitablement à une comparaison entre les deux systèmes.

Il s'agit pour l'entreprise de comparer qualitativement la solution externe avec la solution interne. Certains critères ou indicateurs rentrent alors en ligne de compte et témoignent d'un véritable souci de maximiser la qualité :

III.1.1 La pertinence de l'information

L'information pertinente, c'est avant tout l'information utile. En ce sens, les deux systèmes ne proposent pas exactement les mêmes résultats. En effet le prestataire, via un abonnement personnalisé propose uniquement l'accès aux types d'informations demandés par l'agence. En ce qui concerne l'agence de presse, la formule choisie est la plus riche, la plus large des offres proposées par Fininfo. Elle englobe l'information boursière, financière, les matières premières, les dépêches économiques et générales. L'accès à ces informations est proposé sans tri et disponible en permanence et en temps réel.

Le service documentation peut alors librement sélectionner et suivre les informations nécessaires à la réalisation des commandes du jour.

Le flux propose certes une information pertinente mais il propose dans le même temps une information surabondante et parfois imprécise.

Néanmoins, il peut difficilement en être autrement sauf à envisager une formule d'abonnement différente, plus sélective encore.

L'agence de presse Idé ne peut se permettre de ne couvrir qu'un champ restreint de l'information économique. Les commandes sont tellement nombreuses et variées d'un jour à l'autre que la formule globale proposée par le prestataire de service répond parfaitement aux exigences et besoins de l'agence.

Le système interne en revanche propose un accès direct et précis vers des communiqués de presse, des publications en ligne qui n'ont pas été proposées par le flux ou ne l'ont été que partiellement. Soit parce que ces dépêches impliquaient un pays plus discret ou de moindre envergure économique soit parce qu'elles ont tout simplement été négligées, ces dépêches ne tombent pas sur le flux. Il est à ce titre plus difficile d'obtenir une dépêche économique concernant la Slovaquie que le Japon ou les Etats-Unis. Le système mis en place en interne favorise donc une démarche ponctuelle et via Internet qui ne concerne qu'une seule information ou série statistique. Ce système de veille répond avant tout à un besoin de vérifier et compléter voire corriger l'information.

En ce sens, son action est parfaitement complémentaire du flux puisqu'il est d'abord adapté à son fonctionnement et à ses dysfonctionnements. L'association des deux systèmes répond semble-t-il au premier critère de pertinence de l'information, surtout si l'on conçoit l'information pertinente comme l'information utile, c'est à dire l'information dont l'agence a besoin immédiatement.

III.1.2 L'absence de silence :

Ce critère de comparaison apparaît délicat puisque les deux systèmes ne fonctionnent pas de la même manière. Néanmoins, ce critère semble fort judicieux tant il permet d'appréhender les limites et possibilités de chacun des deux systèmes.

En ce qui concerne le flux, le silence n'existe pratiquement pas. Toute information pertinente est repérée, traitée, mobilisée et diffusée.

A ce niveau là, les prestataires de services, qu'ils s'appellent Fininfo, Reuters ou Bloomberg, connaissent leur métier et possèdent un réel savoir-faire. Il n'y a donc pratiquement jamais de silence puisque l'information est disponible en permanence et en temps réel.

Il s'agit vraisemblablement de la grande force et du principal atout des produits proposés par ces prestataires.

Toutefois, si le flux apparaît très performant lorsqu'il s'agit du « silence », il n'en demeure pas moins qu'une information peut être parfois erronée voire manquante.

Cette petite absence peut avoir de graves conséquences et s'apparente malgré tout à une forme de « silence ». Il y a dans cette cacophonie de « bruit » et cette surabondance d'informations quelques toutes petites zones de « silence ».

Le système de veille interne, comme on l'a déjà vu, a été conçu pour corriger ces défaillances et suppléer ces absences. En proposant un accès direct aux sources via Internet, il permet en effet de combler ces manques. Néanmoins, ce système dépend complètement des sites Internet des sources officielles.

Selon les sites et les pays, l'information publiée apparaît plus ou moins mise à jour et plus ou moins riche dans son contenu. En effet, malgré une amélioration continue des moyens d'accès en ligne, on est encore loin du compte et l'observateur doit consulter aussi des sources papier (Eurostat, OCDE) car en économie, tout n'est pas publié.

Il y a donc avec ce système de veille des zones de « silence » sans doute plus nombreuses si l'on compare avec le flux. Toutefois, les publications mises en ligne via Internet permettent de combler ponctuellement les quelques lacunes du flux et le système remplit donc sa mission première (qui n'est pas de se substituer à court ou moyen terme au flux).

III.1.3 L'absence de bruit :

Si l'on considère par absence de bruit l'élimination des informations non-pertinentes, alors le flux se présente à nouveau comme un outil particulièrement performant. En effet, le prestataire de services ne donne accès qu'aux types d'informations exigés par son client.

A ce niveau là, le degré de pertinence frôle la perfection et l'absence de bruit est quasi totale.

Cependant, si l'on observe plus attentivement le fonctionnement de l'agence de presse et de son service documentation, il est possible d'apercevoir un deuxième degré de pertinence de l'information.

En effet, le quotidien de l'agence est soumis à des commandes multiples, variées et précises. Le besoin en information apparaît lui aussi très précis. Il s'agit donc pour le service documentation d'aller ensuite puiser dans ce gigantesque flux d'information les quelques chiffres nécessaires à la réalisation des infographies du jour.

A ce niveau de pertinence, il est possible de considérer que toute autre information n'est pas pertinente. Vu sous cet angle, le flux devient alors une source de bruit à l'intérieur duquel le service documentation doit aller trouver ses informations.

Il y a donc plusieurs niveaux de pertinence et si le flux remplit parfaitement son rôle, le prestataire de service est également conscient de cette difficulté.

C'est ainsi que les interfaces, les tableaux de visualisation et les possibilités d'action et de tri sont simples et nombreuses. Elles facilitent le repérage de l'information et témoignent d'une prise en compte du confort du client.

En ce qui concerne le système de veille interne, l'absence de bruit comme l'absence de silence constitue l'un des critères de réussite ou d'échec du système.

Les sites ayant été analysés et les URL archivées avec la plus extrême vigilance, l'information proposée par le système apparaît fiable, sûre et répond également à ce souci d'absence de bruit comme de silence.

Précis, adapté à des recherches ponctuelles, le système de veille interne apparaît de ce point de vue particulièrement efficace même si son champ d'action se trouve plus restreint et limité que celui du flux fininfo.

III.1.4 L'information au bon endroit et au bon moment :

L'un des avantages du prestataire de service consiste à vendre un accès permanent et en temps réel à l'information économique, financière et boursière, ce que ne propose pas le système de veille.

Autrement dit, l'information est forcément disponible au moment où le client en a besoin.

En revanche, trois à quatre postes Fininfo seulement sont fournis et installés par le prestataire dans l'agence. Ces postes sont mis à la disposition des deux documentalistes, seules formées à l'utilisation du flux. L'information semble donc effectivement au bon endroit : Au service documentation de l'agence, et au bon moment : L'information est disponible en permanence et en temps réel.

Le système de veille interne prend un peu le contre-pied du flux puisqu'il a été mis sur l'Intranet afin d'être accessible par tous. Cette distinction n'est pas mince puisque les infographes, grâce au système de veille et à l'Intranet, ne sont plus exclusivement tributaires du service documentation de l'agence. Toutefois, l'information (notamment les séries historiques statistiques) qui se trouvent archivée sur l'Intranet doivent être régulièrement mises à jour, contrairement au flux qui se met à jour automatiquement et en temps réel.

III.1.5 Comparaison en termes d'usage et d'organisation :

Si le système externe via le flux demeure un outil technologique subtil et uniquement à la disposition du service documentation, le système de veille interne bouleverse quelque peu les habitudes de travail et l'organisation des tâches.

En effet, ce système accessible sur l'Intranet permet aux infographes d'être un peu plus autonomes et indépendants. En allant eux-même chercher et vérifier une information ou une série statistique, ils gagnent non seulement du temps mais ils libèrent un peu aussi les documentalistes dans leur charge quotidienne de travail.

Il s'agit en quelque sorte de responsabiliser un peu plus les infographes et ainsi mieux répartir le travail.

Par ailleurs, travailler dans l'urgence étant un facteur de stress évident, un système comme celui-ci peut contribuer à rassurer les infographes comme les documentalistes en leur apportant un filet de sécurité non-négligeable.

Les incidences en termes d'usage et d'organisation semblent donc conséquents puisque les employés de l'agence qui travaillent à distance (en télé-travail) pourront à l'avenir profiter eux-aussi du système de veille.

En effet, une réflexion est en cours afin de basculer à terme l'Intranet vers un Extranet. Cet objectif de rendre le réseau accessible aux employés de l'agence même à l'extérieur donne davantage de poids et d'ampleur à ce système de veille via Internet.

III.1.6 Incidences en termes économiques :

Au niveau du coût, le flux demeure un outil cher mais indispensable. La mise en place d'un système via Internet mise sur la concurrence de plus en plus féroce d'Internet en terme de disponibilité et de pertinence de l'information. Le coût de la mise en œuvre d'un tel projet en interne est bien moindre, même s'il y a du matériel utilisé et du temps de mise à jour pour les documentalistes. En effet, il a suffi d'un stagiaire travaillant pendant trois mois sur ce projet en collaboration avec les documentalistes de l'agence pour réaliser la mise en œuvre du système.

D'un point de vue technique, l'agence disposait déjà des outils et logiciels nécessaires à sa réalisation : Excel, Dreamweaver 4, Adobe Photoshop, Adobe Illustrator (afin d'incruster des cartes et des illustrations) et bien sûr Internet.

D'un point de vue économique, les incidences du système de veille via Internet se mesurent davantage dans la perspective concurrentielle que le système instaure entre Internet et Fininfo.

Le prestataire de services apparaît sous la menace d'une source d'informations gratuite et de plus en plus performante. Il se doit donc de rester compétitif et performant en améliorant sans cesse son offre de service et peut-être aussi en baissant son prix d'abonnement.

Cette concurrence pourrait cependant s'atténuer considérablement si la mise en ligne payante des informations via Internet venait à se développer et se généraliser. En effet, certains sites officiels ne diffusent gratuitement qu'une partie de leurs séries statistiques et publications. Le reste n'est alors accessible qu'à travers une formule d'abonnement ou de consultation payante. Si cette pratique venait à se systématiser, il est évident que le système de veille perdrait une grande partie de son intérêt du point de vue économique.

III.2 Intérêt et avantages du système interne de veille : Quels services propose-t-il ?

III.2.1 Utilité de mettre le système sur l'Intranet :

Si la pertinence de l'information a constitué un critère important dans l'élaboration du système interne de veille, sa mise en place sur l'Intranet a participé grandement à son efficacité.

En effet, comme s'accordent à le dire certains spécialistes, la diffusion de l'information constitue une étape fondamentale :

« [...] pour qu'une information soit vraiment pertinente, il ne suffit pas qu'elle réponde à un besoin particulier, mais il faut aussi qu'elle puisse être diffusée « au bon moment et au bon interlocuteur ». Techniquement, il faut que les données qui ont été recueillies, traitées et interprétées puissent être diffusées au sein de l'entreprise. » Carlo Revelli [13]

Tout l'intérêt du système réside dans la possibilité qui est donnée à chaque infographe, à chaque cartographe ou illustrateur de consulter le système depuis son poste et de trouver, vérifier ou compléter l'information dont il a besoin.

Cette habitude de travail, encore peu répandue au sein de l'agence passe par la mise en valeur de l'Intranet et des services qu'il propose.

La communication autour du projet apparaît donc comme un élément indispensable afin que les habitudes changent et que l'Intranet comme le système interne de veille se pérennisent au sein de l'agence. Des réunions d'informations mais aussi et surtout une démonstration du système et de son utilisation sur l'Intranet devant les principaux intéressés ont donc permis de communiquer autour du projet et de faire prendre conscience aux gens de l'importance de ce système pour eux.

Par ailleurs, installer ce système sur l'Intranet et le faire cohabiter avec la base de données de l'agence a permis de développer bon nombre d'idées.

Le système de veille et la base de données s'enrichissant l'un l'autre, le système dans son ensemble s'est en quelque sorte fondu avec la base de données pour prendre davantage d'ampleur et d'importance.

Peu exploitée avant, la base de données contenait essentiellement des archives de vieilles séries statistiques. Ces séries, souvent incomplètes et rarement mises à jour ont donc profité de la mise en place du système de veille pour être dépoussiérées, c'est à dire harmonisées, homogénéisées et enfin mises à jour.

III.2.2 Organisation générale du système et de l'Intranet : Les rubriques clés

En avançant dans le projet, l'association du système de veille et de la base de données à fait apparaître d'autres perspectives et d'autres possibilités.

En effet, si le système permettait d'alimenter la base de données et les archives statistiques, la possibilité de proposer des rubriques plus spécialisées et adaptées à différents profils (les cartographes et les infographes) a véritablement réorienté l'ensemble du dispositif et de l'Intranet.

Ainsi, outre les rubriques déjà évoquées, d'autres sont venues s'ajouter sur l'Intranet aux côtés du système de veille.

Au total, une dizaine de rubriques ont été créées dont voici sans doute les cinq plus importantes :

- Un accès aux sites de statistiques économiques et à leurs communiqués de presse classé par ordre alphabétique de pays. Une centaine de pays environ ont été répertoriés dans cette rubrique. Pour chacun d'entre eux, un tableau Excel propose diverses informations (voir II.3.2) et un lien direct vers les sites Internet correspondant. En trois clics, l'utilisateur est orienté sur le bon site.
- Un accès aux sites de statistiques économiques et à leurs communiqués de presse classé par thème cette fois-ci. Tous les pays ne donnant pas les mêmes statistiques, cette rubrique permet en plus de vérifier qui donne quoi.
- Un accès direct (deux clics) vers les principaux organismes officiels. L'intérêt de cette rubrique consiste à répertorier les principaux sites des organismes nationaux et internationaux (FMI, OCDE, Banque mondiale...). Cette rubrique peut donc permettre d'une part de trouver des informations dans tous les domaines (énergie, agriculture, économie générale...) et d'autre part de vérifier les informations fournies par le flux.

A ces trois rubriques déjà mentionnées se sont ajoutées deux autres rubriques alimentées par la base de données et donc indirectement par le système interne de veille :

- Une rubrique intitulée « Fiches-pays » propose des séries économiques, des séries statistiques (exemple : Le taux de chômage en Argentine de 1985 à 2002) et différents liens utiles pour chaque pays du globe. Environ 200 pays sont concernés ce qui représente autant de fiches-pays à créer en format HTML.
L'idée consiste à proposer aux cartographes des chiffres-clés directement exploitables puisqu'en quelques secondes, la fiche peut-être transmise ou exploitée.

Ces fiches ont représenté un travail considérable puisqu'il a fallu créer, harmoniser 200 pages, incruster des cartes représentant chaque pays, effectuer les différents liens vers les tableaux de séries...

Il s'agit donc d'une véritable mise en valeur de l'Intranet que le système interne de veille a contribué à rendre possible.

- Dernière rubrique particulièrement importante, la rubrique Macro-économie a été créée pour le service infographie. C'est un service qui travaille essentiellement pour les journaux quotidiens, la télévision et donc dans l'urgence. Cette rubrique propose uniquement des séries historiques (PIB, chômage...) annuelles, mensuelles et trimestrielles afin de permettre aux infographes de réaliser leurs graphiques. La différence entre les séries proposées par les fiches-pays et les séries de la macro-économie apparaît au niveau de la source : Pour les fiches pays, se sont des séries homogènes fournies par le FMI⁸ ou l'OCDE⁹ tandis que les séries proposées par la macro-économie proviennent essentiellement des sources nationales des différents pays concernés.

Là aussi le travail a été conséquent puisqu'il a fallu pour chaque pays aller puiser dans la base de données les vieilles séries statistiques déjà existantes, les compléter et les mettre à jour via le système de veille et certaines sources papier (Eurostat). Cette rubrique n'est pas terminée puisque seuls une vingtaine de pays ont été couverts.

En créant d'autres rubriques plus ciblées, cela a permis de mettre en valeur l'Intranet et le système interne de veille tout en alimentant et mettant à jour la base de données. Il est ici particulièrement intéressant d'observer comment la mise en place d'un projet entraîne d'autres dans son sillage et stimule la créativité et le travail au sein de l'agence.

En effet, les cartographes ont contribué à la création des fiches-pays en fournissant des cartes pour chacun des pays. Créées par le service cartographie sous format .ai (Illustrator), il a fallu les transformer en gif (autre format) sous Photoshop avant de les intégrer aux pages HTML de l'Intranet sous Dreamweaver 4.

En consultant et en impliquant les cartographes, le service documentation a pu les servir au mieux et leur proposer une rubrique parfaitement adaptée à leur quotidien.

Il en a été de même avec les infographes, soucieux d'accéder rapidement à des séries statistiques complètes et homogènes.

⁸ FMI : Fond Monétaire International

⁹ OCDE : Organisation de Coopération et de Développement Economique

III.2.3 Alimentation de la base de données :

Le système interne de veille apparaît donc comme un outil très utile pour alimenter, compléter et mettre à jour la base de données et ses différentes rubriques.

Après trois mois d'expérience au sein du service documentation, il est possible d'observer comment le système interne mis en place sert de lien direct et intelligent entre la base de données et les sources officielles.

Pour exemple : Le journal Les Echos s'adresse à l'agence pour avoir le chiffre des investissements étrangers en France pour les dix dernières années. En consultant le flux Fininfo, le service documentation n'obtient que le dernier chiffre (concernant l'année passée).

En utilisant ensuite le système interne de veille, il peut remonter à la source et compléter l'information en deux clics. Cette recherche lui permet également d'alimenter et compléter cette série en l'archivant dans la base de données.

Rendue plus performante grâce au système interne de veille, la base de données contient les éléments nécessaires à une lecture rapide et fiable des indicateurs économiques, financiers ou sociaux du secteur.

Elle peut ainsi répondre à plusieurs niveaux d'utilisation :

- Un usage pour les professionnels du secteur : L'utilisateur connaît bien son besoin, il le détermine et oriente le spécialiste de l'information vers un contenu bien précis de la base de données.

- Un usage pour un grand public : Le professionnel de l'information est amené à maîtriser le secteur et à proposer les indicateurs pertinents à l'utilisateur final.

Pour que le service documentation bénéficie d'un outil efficace et adapté aux demandes de ses clients, il fallait donc restructurer et réorganiser la base de données. Le système interne de veille a permis de mettre tout cela en œuvre de manière cohérente et dynamique.

III.2.4 Synthèse des avantages du système interne de veille :

Si l'on considère le besoin initial de l'agence, il est possible de dire que la mise en place du système interne de veille a satisfait et même dépassé ce besoin. Il ne s'agit pas d'un système d'alerte systématique mais bien plutôt d'une meilleure organisation et accessibilité de l'information demandée et de ses sources officielles de façon à :

- Compléter l'information donnée par les dépêches économiques du flux
- Renforcer la base de données en séries statistiques : Le système a permis de compléter, de mettre à jour les séries et d'en créer d'autres
- Rendre toutes ces informations accessibles aux cartographes et aux infographes sur l'Intranet et bientôt sur l'Extranet. Cette dernière possibilité a par ailleurs inspiré et renforcé l'idée de travail à distance.
- Gagner en temps de connexion avec un accès rapide et direct sur l'information pertinente en quelques clics de souris.
- Proposer une organisation et un archivage intelligent et cohérent de toutes ces informations car il ne s'agit pas uniquement de rendre l'information accessible à tous, il faut aussi la rendre compréhensible et facile à trouver. En ce sens, créer des rubriques et une hiérarchie dans l'organisation de l'information s'est avéré fort judicieux.
- Gagner en fiabilité de l'information, comme on a déjà pu le constater.

III.3 Perspectives et projets autour du système interne de veille :

Cette dernière partie se propose d'évaluer les possibilités d'évolution et d'amélioration du système interne de veille. Nullement exhaustive et ne dépassant pas le cadre théorique, la réflexion a choisi de privilégier les pistes d'étude les plus cohérentes et réalisables.

III.3.1 Les agents intelligents :

Si le système de veille tel qu'il a été conçu répond parfaitement aux besoins de l'agence, il existe tout de même quelques outils susceptibles de le rendre plus efficace encore.

En effet, les progrès incessants de la technologie permettent d'envisager plusieurs possibilités d'améliorer le système et de le rendre un peu plus autonome par rapport au flux Fininfo.

Parmi ces nouvelles possibilités, les agents intelligents constituent sans aucun doute l'une des options les plus intéressantes. Elle offre au système la possibilité via Internet de sélectionner l'information économique et de la recevoir sur son portail.

Avant de revenir plus en détails sur les définitions d'agent intelligent et de technologie de push, il convient de se pencher sur la notion de collecte de données.

Principale action effectuée par le service documentation via le flux et le système interne de veille, la collecte de données apparaît au cœur de la réflexion :

« La collecte de données se situe à deux niveaux. D'une part, il est nécessaire d'identifier les sources pertinentes indispensables à la recherche. La meilleure solution pour optimiser cette phase consiste à utiliser des agents de recherche tout en sachant qu'une synergie avec des experts s'avère indispensable.

D'autre part, une fois que les sources ont été identifiées, il faut utiliser des agents de veille afin de surveiller l'évolution des données dans le temps.

Chaque fois qu'une information apparemment pertinente est détectée, l'agent lance une alerte et en même temps enregistre les données (textes et images) sur le disque dur. C'est ainsi que peu à peu, les agents de veille recréent en local (au sein du disque dur ou de l'Intranet) une sorte de « mini-Internet sectoriel » sur lequel l'utilisateur pourra naviguer sans problème de connexion et à partir de rubriques structurées. » Carlo Revelli [13]

Le système interne de veille mis en place répond en partie à ces différentes étapes. Point de départ du processus d'élaboration, l'identification des sources pertinentes a bien été effectuée. C'est au niveau des agents de veille et de leur fonctionnement que le système diffère quelque peu. Constitué de manière artisanale, le système de veille doit être systématiquement piloté et dirigé par les utilisateurs pour être efficace. Les agents de veille chargés de surveiller l'évolution des données sont les documentalistes.

De plus, cette surveillance non-automatisée n'est pas constante mais ponctuelle. C'est vraisemblablement à ce niveau là qu'intervient la réelle possibilité

d'amélioration du système, un système encore trop dépendant de l'humain dans son fonctionnement quotidien.

En effet, si le mini-réseau Internet a bien été créée par le système interne de veille, à charge ensuite pour l'administrateur (les documentalistes) ou l'utilisateur de naviguer et d'aller chercher l'information dont il a besoin.

III.3.2 Un système d'alerte par dates :

L'une des premières opérations susceptibles de rendre le système plus autonome dans son fonctionnement consiste à lui associer un système d'alerte par dates.

En effet, au cours du processus d'élaboration du système de veille, les dates présentes sur chacune des archives des dépêches ont été systématiquement sélectionnées et répertoriées dans le but, déjà, de pouvoir les utiliser ultérieurement. Ces dates permettent de savoir quelles informations tombent tel mois, telle semaine ou tel jour.

Le projet de mise en place d'un système d'alerte consisterait donc à relier ces dates et les types d'informations qui leurs correspondent à une macro automatisée. Cette opération serait prise en charge par un informaticien qui programmerait la macro et sa fréquence de mise à jour.

Ainsi, chaque jour cette macro (qui aurait la forme d'un tableau Excel) divulguerait au service documentation de l'agence les informations disponibles. Pour le jeudi 18 octobre par exemple, la macro indiquerait que le chômage allemand, le PIB japonais et l'inflation belge sont disponibles et communiqués.

Il faudrait ensuite aller vérifier et chercher l'information via le flux Fininfo et le système interne de veille. Ce système d'alerte permettrait de connaître les informations du jour et donc de gagner du temps dans leur collecte. Ils permettrait également d'identifier rapidement les informations manquantes sur le flux.

Néanmoins, si un système d'alerte de ce type ne semble pas indispensable dans le cadre d'une agence abonnée à un prestataire de services, il peut en revanche s'avérer fort utile dans le fonctionnement d'une entreprise ou d'un service d'information n'ayant pas de système d'abonnement à une base de données en ligne. Cette entreprise pourrait alors tout à fait fonctionner avec un système interne de veille auquel serait relié un système d'alerte par dates.

III.3.3 Utilisation de la technologie push :

Définition du push :

L'utilisation du push constitue vraisemblablement une évolution naturelle, un prolongement inévitable en ce qui concerne un système de veille via Internet comme celui-ci.

Les assistants électroniques sont devenus suffisamment efficaces pour pouvoir apporter un réel plus :

« L'information se renouvelle à une telle vitesse sur Internet qu'il est humainement impossible de suivre l'évolution de l'offre d'un concurrent, l'actualité d'un secteur économique ou l'apparition d'innovations technologiques sans l'aide d'assistants électroniques.

[...] La quantité d'informations est trop importante pour qu'un être humain puisse détecter tous les changements qui ont eu lieu. Il faut donc qu'il puisse collaborer avec les agents de veille.

Schématiquement nous pouvons distinguer deux grandes familles d'agents. Les agents de type pull et les agents de type push. » Carlo Revelli [13]

L'une des grandes évolutions du Web se traduit par l'apparition de la technologie de push. Avec cette technologie, il n'est plus question d'aller à la recherche de l'information puisque celle-ci vient à nous, minutieusement triée et classée suivant certains critères sélectionnés.

Cette technologie permet aux utilisateurs de l'Internet d'obtenir l'information désirée sans avoir à effectuer de fastidieuses recherches. L'information est ainsi « poussée » vers les destinataires et non plus « tirée » comme elle l'était avant [9].

Il faut concevoir la technologie push à travers le même principe que la télévision : Des dizaines de chaînes diffusent des informations et le rôle de l'utilisateur consiste uniquement à choisir la chaîne qu'il désire suivre. La technologie push transpose cette même idée sur Internet. Avec des logiciels de type push (Pointcast, Marimba...), il est possible d'accéder à des centaines de chaînes d'informations à caractère souvent thématique (météo, sports, marchés financiers...) [13].

Evolution du système de veille avec la technologie du push :

Associée à un système interne de veille via Internet, cette technologie push pourrait élargir le potentiel du système et lui offrir un mode de fonctionnement différent. Le système étant relié à l'Intranet de l'agence, les informations pourraient être diffusées au sein de toute l'agence, selon les besoins des uns et des autres.

Un système de « mailings », de courriers électroniques pourrait alors être mis en place :

« Si l'entreprise dispose d'un réseau informatique interne (par exemple d'un Intranet), il existe désormais de nombreuses technologies push qui permettent de diffuser les informations en fonction des besoins spécifiques de chaque utilisateur. Désormais, l'information peut être transmise par l'intermédiaire de channels (principe du webcasting), par des envois de courriers électroniques, par la mise en place de forums de discussion électroniques ou de mailing lists internes. » Carlo Revelli [13]

Mais à ce niveau là, il s'agit davantage d'améliorer et d'exploiter au mieux l'Intranet que le système interne de veille lui-même. Néanmoins, l'idée de voir l'information pertinente sélectionnée via le système de veille et distribuée via l'Intranet aux personnes concernées, et sans qu'il y ait de manipulations humaines apparaît comme l'aboutissement ultime du projet, l'exploitation optimale du système de veille.

En se servant de la technologie push, le système interne de veille permettrait ainsi aux destinataires de choisir l'information spécifique qu'ils souhaitent recevoir. Associé au push, le système répondrait alors à la formulation suivante : Fournir l'information voulue, au moment voulu.

Cette technologie s'avérerait particulièrement intéressante pour les utilisateurs qui souhaitent récupérer systématiquement et régulièrement un type d'information précis [9].

Bien entendu, il faudrait réfléchir à l'opportunité d'une telle évolution et au meilleur moyen d'exploiter cette technologie. Le système tel qu'il a été conçu remplit parfaitement son rôle et répond à l'organisation pragmatique, au jour le jour, de l'agence de presse.

L'utilisation de la technologie push implique une organisation différente et une rupture dans les habitudes de travail, notamment au niveau de la collecte et de la distribution de l'information.

Cela exige un travail conséquent de communication et de mise en valeur du système et de l'Intranet. En effet, l'utilisation de l'Intranet n'en est qu'à ses balbutiements au sein de l'agence Idé et le service documentation espère bien l'institutionnaliser au moyen de divers projets.

La mise en place du système interne de veille a constitué une première étape, l'utilisation de la technologie push en constituera peut-être une seconde...

CONCLUSION

L'analyse des résultats obtenus par l'externalisation du besoin d'information et le recours à un prestataire de service permet de constater que l'agence de presse ne pouvait absolument pas se passer d'un tel outil.

Choix stratégique mais aussi économique, le flux propose une qualité de service parfaitement adaptée au besoin quotidien de l'agence. Cette qualité de prestation se matérialise à travers la couverture simultanée de l'information économique, boursière, financière mais aussi à travers sa disponibilité, son accessibilité permanente et en temps réel.

Externaliser son besoin représente un confort et une sécurité indispensables pour une agence de presse qui travaille le plus souvent dans l'urgence de commandes quotidiennes.

Par ailleurs, l'intérêt du prestataire de service se vérifie d'abord et surtout à travers la qualité de diffusion de l'information.

En effet, l'information est certes disponible et accessible en temps réel, mais elle est également organisée, structurée et concentrée selon sa nature et son thème. L'information est ciblée sur mesure et selon la demande du client ce qui lui confère un degré de pertinence optimal.

Enfin, l'information est exploitable et personnalisable grâce aux nombreuses possibilités de manipulation, de tri et de sélection offertes par le produit Fininfo.

Mais si le flux constitue un outil indispensable, certaines carences ont poussé le service documentation à monter un projet de système interne de veille afin de fiabiliser, vérifier et corriger l'information déficiente en remontant à la source via Internet. Ce projet apparaît comme un système complémentaire du flux. Il découle d'une position lucide et cohérente de l'agence, plus particulièrement du service documentation, face aux techniques et technologies utilisées.

Dans un tel contexte d'urgence et de besoin d'efficacité, réorganiser la relation à l'information est apparu fort judicieux.

Dès lors, la concurrence de plus en plus accrue d'Internet a permis de mettre en place un système interne de veille susceptible de court-circuiter le cheminement traditionnel de l'information en remontant directement à la source.

C'est avant tout parce que les dépêches et communiqués de presse sont disponibles et mis en ligne gratuitement sur Internet qu'un tel système a pu voir le jour. L'exploitation de ce potentiel, à travers une démarche d'intelligence stratégique, a donc consisté à mettre en œuvre un dispositif efficace afin de collecter, traiter et archiver les informations pertinentes et fiables indispensables à l'activité quotidienne de l'agence.

Si les deux systèmes (externe et interne) semblent complémentaires et ne proposent pas la même démarche ni les mêmes résultats, certains critères permettent néanmoins de comparer qualitativement les deux solutions.

La pertinence de l'information constitue l'un des principaux indicateurs. Il permet de constater que l'information diffusée via le flux est certes pertinente mais aussi surabondante par rapport à l'usage quotidien qui en est fait par l'agence. Le système interne en revanche ne couvre pas autant le champ informationnel loin de là. Toutefois, il satisfait une consultation ponctuelle et permet un accès précis et direct vers les publications officielles. Complémentaire du flux, il permet de le suppléer lorsque certaines informations ne tombent pas ou sont erronées.

Autres indicateurs, l'absence de « bruit » et de « silence » mettent en relief les différences fondamentales entre un flux peut-être trop performant et riche et un système plus restreint mais aussi plus précis. Si l'on considère l'information pertinente comme l'information dont l'agence peut avoir besoin, alors le flux constitue un outil performant et efficace. Mais si l'on s'approche un peu plus du fonctionnement quotidien de l'agence, la surabondance d'information proposée par le flux peut apparaître comme une source de « bruit » conséquente.

Le système interne de veille répondant à une consultation ponctuelle des publications mises en ligne via Internet, il est essentiellement soumis à l'absence d'information (le « silence »). Les pages des différents sites répertoriés ayant été sélectionnées avec soin, le problème du « bruit » ne se pose pratiquement pas.

Les critères de comparaison entre les deux systèmes permettent aussi d'envisager le fonctionnement et l'organisation de l'agence dans son ensemble.

En effet, si le flux ne concerne directement que le service documentation, le système interne accessible sur l'Intranet concerne l'ensemble de l'agence.

C'est sans doute à ce niveau là que se situe le réel changement, le véritable impact de ce système.

En effet, l'exploitation d'un tel système donne davantage d'ampleur à l'Intranet, favorise la responsabilisation des divers services de l'agence et inspire le développement d'autres projets : La mise en place d'un Extranet proposant aux employés qui travaillent à distance (télé-travail) d'être plus autonomes et efficaces.

Mettre ce système sur l'Intranet permet également d'améliorer considérablement la base de données de l'agence en l'alimentant et en la mettant à jour beaucoup plus régulièrement.

Les résultats de la mise en place d'un système comme celui-ci ne doivent donc pas se mesurer uniquement par rapport à un besoin initial. Si le système remplit parfaitement sa mission première, il contribue aussi à l'évolution générale des modes de travail, rompt les habitudes et participe activement à la compétitivité de l'agence.

En terme de valeur ajoutée, un dispositif comme celui-ci s'adresse à différents types d'utilisateurs :

- Le service documentation en premier lieu. C'est lui qui va se charger de la mise à jour régulière du système. C'est aussi lui qui bénéficie du dispositif et exploite les informations économiques collectées. Il est le véritable utilisateur final du système interne de veille.
- Les cartographes : Ils peuvent se procurer les quelques chiffres clés dont ils ont besoin via le système et l'Intranet. Pour les chiffres plus complexes, ils devront néanmoins continuer à passer par le service documentation.

- Les infographes. Lors des permanences du dimanche par exemple, l'infographe pourra réaliser sa commande de manière autonome, sans passer par le service documentation.

Le dispositif mis en place en interne modifie donc les habitudes de travail. Mais ce concept de « self-service » ne doit pas faire oublier que selon le type et la complexité de l'information, l'intermédiaire privilégié reste le service documentation. En charge de la viabilité du système, il en est le principal utilisateur final.

Les difficultés rencontrées se situent d'ailleurs à ce niveau là. Faire changer les habitudes de travail et les modes de fonctionnement des uns et des autres provoque inévitablement des résistances. Il s'agit alors de bien communiquer autour du projet, de convaincre les personnes en les impliquant dès le début du processus. Cette démarche commence bien avant la mise en route du processus d'élaboration. En effet, consulter les différents services et les impliquer dans la réflexion permet de cibler les besoins, vaincre certaines résistances et cerner les difficultés futures. Cette étape a été soigneusement réalisée par le service documentation quelques mois avant le lancement du projet.

D'un point de vue plus technique, les difficultés rencontrées lors de la mise en œuvre du système sont de natures diverses.

Il y a eu dans un premier temps l'immersion et la confrontation avec un univers économique dont le langage et les enjeux étaient étrangers. Une fois le vocabulaire technique maîtrisé, en anglais comme en français, le travail d'identification des sources a pu commencer.

Une autre difficulté a consisté à se familiariser avec les outils techniques nécessaires à la réalisation du système : Excel, Dreamweaver 4, Photoshop 5, sont les principaux logiciels qu'il a fallu rapidement s'approprier pour les exploiter au mieux.

Enfin, naviguer dans la base de données d'une grande agence de presse peut apparaître comme un véritable chemin de croix. Mémoriser les différents chemins d'accès aux différents fichiers et dossiers afin de passer rapidement de l'un à l'autre a constitué l'une des épreuves à affronter pour réaliser le projet.

Favorisés par un encadrement professionnel remarquable et beaucoup de bonne volonté, le service documentation et le stagiaire ont pu enrichir leurs expériences mutuelles et apprendre beaucoup en collaborant sur un tel projet.

A charge maintenant pour l'agence d'exploiter au mieux ce système et de l'intégrer pleinement dans son fonctionnement quotidien afin qu'il se pérennise et entraîne dans son sillage le développement d'autres projets.

TABLE DES MATIERES

Introduction	2
I L'abonnement au flux : Un choix stratégique	6
I.1 Un système d'information qui s'appuie sur l'externalisation	6
I.1.1 Définition de l'externalisation	6
I.1.2 Que peut-on externaliser ?	8
I.1.3 Les motivations d'un recours à l'externalisation	9
I.2 Prestataires d'informations économiques et financières : L'état du marché	10
I.2.1 L'offre Fininfo	10
I.2.2 Historique du groupe Fininfo	11
I.2.3 Les principaux concurrents de Fininfo	12
I.3 Prestataires d'information : Avantages et inconvénients	14
I.3.1 Des outils adaptés aux clients	14
I.3.2 Des outils dynamiques et flexibles	15
I.3.3 La sécurité du flux	16
I.3.4 Quelques failles	18
II Mise en place d'un système interne de veille via Internet	19
II.1 Un système complémentaire du flux	19
II.1.1 Systèmes de veille : Définitions et historique	19
II.1.2 Intérêt et enjeux du système	20
II.2 L'intelligence économique et Internet	23
II.2.1 Intelligence économique : Définition et objectif	23
II.2.2 Exploitation du potentiel d'Internet	24
II.2.3 Internet : Une concurrence de plus en plus féroce	25
II.2.4 Intelligence stratégique et Internet	26
II.3 Système de veille via Internet : Diagramme détaillé	28
II.3.1 Les différentes étapes	28
II.3.2 Les étapes détaillées du processus	29

III Comparaison des deux systèmes	33
III.1 Quelques indicateurs majeurs de comparaison	33
III.1.1 La pertinence de l'information	33
III.1.2 L'absence de « silence »	34
III.1.3 L'absence de « bruit »	35
III.1.4 L'information au bon endroit et au bon moment	36
III.1.5 Comparaison en termes d'usage et d'organisation	36
III.1.6 Incidences en termes économiques	37
III.2 Intérêt et avantages du système interne de veille :	
Quels services propose-t-il ?	38
III.2.1 Utilité de mettre le système sur l'Intranet	38
III.2.2 Organisation générale du système et de l'Intranet : Les rubriques clés	39
III.2.3 Alimentation de la base de données	41
III.2.4 Synthèse des avantages du système interne de veille	42
III.3 Perspectives et projets autour du système interne de veille	43
III.3.1 Les agents intelligents	43
III.3.2 Un système d'alerte par dates	44
III.3.3 Utilisation de la technologie push	45
Conclusion	47
Bibliographie	52

BIBLIOGRAPHIE

La bibliographie propose les références des divers documents (ouvrages, mémoires, études, publications en ligne) utilisés pour réaliser ce mémoire. Classées par ordre alphabétique d'auteurs, les références sont accompagnées d'un rapide descriptif.

1. DSI, l'information profilée [Ressource électronique] / Accart Jean-Philippe ; Grelait Sandrine.– 2002, mise à jour le 12 mai 2003 [consulté le 15 août 2003]
Accès : <<http://www.accart.nom.fr/Techniques/DSI.html>>
Ce site est destiné aux professionnels de l'information et la documentation. La page indiquée dans la notice analyse la notion de "diffusion sélective de l'information" ainsi que les outils qui permettent sa mise en application. Il donne également un aperçu de plusieurs sites qui utilisent cette technologie.
2. About Bloomberg [Ressource électronique] / serveur conçu et réalisé par la société Bloomberg L.P. – Données textuelles et images.
Accès : World Wide Web. URL: <http://about.bloomberg.com/>- Titre provenant de l'écran titre.- Textes en anglais.- Description d'après la consultation du 2003-09-06
Le site présente la société Bloomberg, son activité, ses produits et son actualité.
3. Veille et intelligence économique : de la stratégie à la communication de l'information / Bruffaerts Josette, Bouchard benoît.- Paris : ed. Information Documentation Presse, 1996. – 95 p. – ISBN 2-9510477-0-3
Cette étude apporte une définition de la notion de veille et en trace brièvement un historique.
4. Fininfo Groupe [Ressource électronique] / serveur conçu et réalisé par la société Fininfo.- Données textuelles et images
Accès : World Wide Web. URL: <http://groupe.fininfo.fr/>- Titre provenant de l'écran titre.- Textes en français et en anglais.- Description d'après la consultation du 2003-09-06
Le site présente la société Fininfo, son activité, ses produits et son actualité.

5. L'art du management de l'information : Conduite d'une réflexion sur l'externalisation [en ligne] / Francisco Adeline.- Paris : Les Echos, 2002 [consulté le 15 août 2003] <http://www.lesechos.fr/formations/manag_info/articles/article_9_8.htm>
L'article pose les bases d'une réflexion autour de l'externalisation des systèmes d'information. « Faire ou faire faire ? » apparaît au cœur de cet article qui s'attache également à redéfinir la relation Client/prestataire.

6. L'externalisation des tâches d'information : Eléments pour un guide pratique [Publication en ligne] / Groupement Français de l'Industrie de l'Information.- Version provisoire du 07/06/1999. – Données textuelles.- 59 p.
Accès : <http://www.gfii.asso.fr/externalisation.htm>.- Titre provenant de l'écran titre.- Textes en français.- Description d'après la consultation du 2003-08-25
Ce vaste dossier propose de définir la notion d'externalisation tout en cernant l'intérêt et les enjeux d'un tel processus.

7. L'exercice 1998 des grands serveurs en information, Dialog, Fininfo.-5 p.
In : Infotecture, n° 403, 8 avril 1999, p.2-7
Cet article évalue la situation économique des grands serveurs d'information

8. L'intelligence économique en pratique avec l'apport d'Internet et des NTIC : comment bâtir son propre système d'intelligence économique / Jakobiak François.- 2eme édition- Paris : ed. d'Organisation, 2001.- 299 p. – ISBN 2-7081-2550-8
Cet ouvrage tente de définir le concept d'intelligence économique et mesure l'impact des nouvelles technologies et notamment Internet sur l'activité de veille économique.

9. Dossier sur la technologie Push [Publication en ligne] / Kane Oumar.– Fontenay-le-Fleury (78000), août 2000.- Données textuelles.
Accès : World Wide Web. URL: <http://membres.lycos.fr/kaneoumar/>.- Titre provenant de l'écran titre.- Textes en français.- Description d'après la consultation du 2003-08-15
Ce dossier offre un panorama des technologies push sur Internet et des outils de recherche utilisés dans ce même support. Ce site est assez riche en informations pratiques et offre une réflexion intéressante et assez pédagogique sur les notions étudiées.

10. Des outils au service de la veille stratégique / Lesca Humbert, Rouibah Kamel.- 30 p.
In : Systèmes d'information et Management, volume 2, n°2, juin 1997, p.101-131
Cet article identifie les critères de qualité d'un bon système de veille et fait un état de l'art des outils de veille existants.

11. La recherche d'information / Morizio Claude .– Paris: ADBS, Nathan, 2002.– Chap. 5, Aspects de la médiation, p. 107-120.– ISBN 2-09-191244-1
Ce chapitre propose quelques réflexions sur le rôle et les méthodes du médiateur de l'information, notamment dans la fourniture de documents via une DSI ou à l'aide de technologies "du pousser".

12. Reuters en bref [Ressource électronique] / Serveur conçu et réalisé par la société Reuters. – Données textuelles et images.
Accès : World Wide Web. URL: <http://about.reuters.com/>- Titre provenant de l'écran titre.- Textes en anglais.- Description d'après la consultation du 2003-09-06
Le site présente la société Reuters, son activité, ses produits et son actualité.

13. Intelligence stratégique sur Internet : Comment développer des activités de veille et d'intelligence économique sur le web / Revelli Carlo.- 2ème édition- Paris : Dunod, 2000.- 220 p. – ISBN 2-10-005154-7
Cet ouvrage s'adresse surtout à ceux qui veulent exploiter efficacement le potentiel d'Internet afin de perfectionner leur démarche de recherche et de veille. Il propose également une méthodologie , des pistes méthodologiques afin de mener à bien sa recherche sur Internet

Notice

Réaliser sa veille en interne et en externe : Avantages et inconvénients / Onado Jérôme.- (54 p.) (13 réf.)

Mots clés

BESOIN INFORMATION
FLUX INFORMATION
INTELLIGENCE ECONOMIQUE
INTERNET
PRESTATAIRE SERVICE

Résumé indicatif

A travers la mise en place, au sein d'une agence de presse économique, d'un système interne de veille via Internet se pose la question de la concurrence d'Internet face aux prestataires d'information (Fininfo, Reuters...). Le mémoire analyse dans un premier temps les apports, les avantages mais aussi les failles d'un recours à l'externalisation. Il dresse un état non-exhaustif du marché et des produits proposés par ces prestataires de service.

Une comparaison des deux systèmes (interne et externe) est établie autour des critères suivants : Pertinence de l'information, disponibilité de l'information, incidences en termes d'organisation et d'usage, en termes économiques.

Une dernière partie s'intéresse aux perspectives d'évolution du système interne de veille en tenant compte des technologies d'aujourd'hui (agents intelligents, push).