

h e g

Haute école de gestion
Genève

**La veille dans les instituts de recherche :
proposition d'un dispositif pour l'institut G2C de
la HEIG-VD dans le cadre du suivi des conflits en
aménagement du territoire**



Travail de Bachelor réalisé en vue de l'obtention du Bachelor HES

par :

Valentine AFFOLTER

Conseiller au travail de Bachelor :

Alexandre BODER, chargé d'enseignement HES

Yverdon-les-Bains, 14 juillet 2014

Haute École de Gestion de Genève (HEG-GE)

Filière Information Documentaire

Déclaration

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

L'étudiant a envoyé ce document par email à l'adresse remise par son conseiller au travail de Bachelor pour analyse par le logiciel de détection de plagiat URKUND, selon la procédure détaillée à l'URL suivante : http://www.urkund.fr/student_gorsahar.asp.

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

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

Fait à Yverdon, le 14 juillet 2014

Valentine Affolter

Remerciements

J'aimerais remercier toutes les personnes qui m'ont aidées et soutenues dans la réalisation de ce travail de Bachelor :

Monsieur Alexandre Boder, mon conseiller pédagogique, pour m'avoir poussé à choisir un sujet qui me passionne, pour la motivation qu'il a su m'insuffler tout au long du projet et pour ses précieux conseils méthodologiques.

Madame Hélène Madinier, ma seconde conseillère, pour sa disponibilité, l'expertise avec laquelle elle m'a conseillé et l'intérêt qu'elle porte à ce travail.

Monsieur Florent Joerin, le mandant du projet, qui m'a fait confiance et qui a été présent et disponible pour répondre à mes questions et suivre l'avancée du projet du début à la fin.

Madame Marie-Joëlle Kodjovi, la collaboratrice de M. Joerin, qui a elle aussi été présente durant tout le projet. Elle a su répondre à mes questions de manière claire et s'est montrée très investie.

Madame Tania Zuber, responsable de la bibliothèque de la HEIG-VD, pour m'avoir aidé à trouver un sujet de travail de Bachelor et un mandant, sans elle ce projet n'aurait pas vu le jour. Je tiens également à la remercier pour l'intérêt marqué qu'elle lui porte.

Monsieur Maurizio Velletri pour ces précieux conseils concernant les différents outils de veille et la méthodologie à adopter pour les analyser.

Madame Clotilde Aubertin pour avoir accepté d'être ma jurée.

Monsieur Michel Gorin pour l'envoi du courriel à toutes les HES de Suisse.

Et enfin, Monsieur Patrice Müller, pour le soutien sans faille dont il a fait preuve, les conseils avisés qu'il m'a donné et pour la relecture du travail.

Résumé

Le présent travail a été mandaté par l'institut Géomatique, Gestion de l'environnement, Construction et surveillance d'ouvrages (G2C) de la Haute Ecole d'Ingénierie et de Gestion du Canton de Vaud (HEIG-VD). Il consiste à proposer un dispositif de veille capable de suivre les conflits en aménagement du territoire se déroulant en Suisse romande. A travers ce projet, le but de ce travail est également de montrer l'intérêt de la veille pour les instituts de recherche et de présenter une façon de la mettre en place. Pour ce faire, deux revues de la littérature ont été réalisées. La première concerne la mise en place de veille dans les instituts de recherche et la seconde, la veille dans le cadre du suivi de conflits en aménagement du territoire. Ensuite, une analyse du contexte et des besoins a été effectuée. Puis, différents outils de veille ont été analysés, paramétrés et testés avec une veille pilote afin de proposer plusieurs solutions de veille au mandant. Au final, une méthodologie de mise en place de veille est présentée et des recommandations sont émises concernant différents scénarios de veille possibles.

Table des matières

Déclaration.....	i
Remerciements	ii
Résumé	iii
Table des matières.....	iv
Liste des tableaux	viii
Liste des figures.....	viii
1. Introduction.....	1
2. Introduction à la veille.....	3
2.1 Définition	3
2.2 Utilité de la veille pour les entreprises	3
2.3 Intelligence économique, veille et recherche documentaire.....	4
2.3.1 Intelligence économique.....	4
2.3.2 Recherche documentaire	5
2.4 Cycle de veille	5
2.5 Outils de veille.....	6
2.5.1 Méthode « pull » et « push »	6
2.5.2 Typologie des outils de veille	6
2.6 Typologie de la veille	8
2.6.1 La veille concurrentielle.....	8
2.6.2 La veille technologique.....	8
2.6.3 La veille commerciale.....	8
2.6.4 La veille juridique/réglementaire.....	9
2.6.5 La veille image	9
2.6.6 La veille sociétale/environnementale.....	9
2.6.7 La veille stratégique	9
2.7 Veille en interne ou externalisée.....	9
3. Démarche de veille dans les instituts de recherche.....	10
3.1 Exemple de l'INRA de Montpellier.....	10
3.1.1 Contexte	10
3.1.2 Mise en place de la veille	10
3.1.2.1 Enquête des besoins.....	10
3.1.2.2 Formation des documentalistes	11
3.1.2.3 Sensibilisation des chercheurs.....	11
3.1.2.4 Définition d'une démarche.....	11
3.1.2.5 Phase test.....	12
3.1.3 Résultats.....	12
3.2 Exemple du LBPA	12
3.2.1 Contexte	12

3.2.2	Résultats.....	13
3.3	Exemples du mémoire du Corinne Brachet-Ducos.....	13
3.3.1	Bonnes pratiques	13
3.3.2	Résultats.....	14
3.4	Conclusion	14
4.	Analyse de l'existant	15
4.1	Contexte.....	15
4.1.1	HES-SO.....	15
4.1.2	HEIG-VD.....	16
4.1.2.1	Présentation	16
4.1.2.2	Instituts	16
4.1.3	Institut G2C.....	17
4.1.3.1	Présentation	17
4.1.3.2	Le groupe de recherche	18
4.2	Existant.....	18
4.2.1	La veille dans les HES de Suisse.....	18
4.2.2	La veille de la bibliothèque de la HEIG-VD.....	19
4.2.2.1	La bibliothèque	19
4.2.2.2	La veille	19
4.2.3	La veille de l'institut G2C.....	19
5.	La veille dans le cadre des conflits en aménagement du territoire	20
5.1	Les conflits en aménagement du territoire	20
5.1.1	Définition.....	20
5.1.2	Méthode d'analyse	21
5.1.2.1	L'analyse de la presse.....	21
5.1.2.2	Cas d'études.....	22
5.1.3	Conclusion	23
5.2	Les veilles utiles à l'analyse de conflits	23
5.2.1	La veille sociologique	24
5.2.2	La veille média ou multimédia	24
5.2.3	La veille sur les réseaux sociaux.....	24
5.3	Conclusion	25
6.	Méthodologie de mise en place d'une veille	26
6.1	La norme AFNOR	26
6.1.1	Prestation de veille.....	26
6.1.2	Mise en place d'un système de veille	28
6.2	Proposition d'une méthodologie.....	30
6.2.1	Analyse du contexte et de l'existant	30
6.2.2	Analyse des besoins	30
6.2.3	Sensibilisation	30
6.2.4	Cycle de veille.....	31
6.2.4.1	Déroulement du cycle de veille	32

6.2.5	Choix d'outils.....	32
6.2.6	Veille pilote.....	32
7.	Proposition d'un dispositif pour l'institut G2C	33
7.1	Analyse des besoins.....	33
7.1.1	Expression des besoins	33
7.1.1.1	La base de données	33
7.1.1.2	Les données	34
7.1.1.3	Le dispositif.....	35
7.1.1.4	Le mandat.....	35
7.1.2	Le cahier des charges.....	35
7.1.3	Difficultés rencontrées.....	35
7.2	Sensibilisation.....	36
7.3	Cycle de veille	36
7.3.1	Le ciblage	36
7.3.2	Le sourcing	37
7.3.2.1	Les types d'information	37
7.3.2.2	Les sources	37
7.3.2.3	Les mots-clés	38
7.3.2.4	Le plan de veille.....	38
7.3.3	La collecte.....	39
7.3.4	Le traitement et la diffusion	39
7.4	Choix des outils	39
7.4.1	La grille des fonctionnalités	39
7.4.2	La première sélection.....	41
7.4.3	La deuxième sélection	42
7.4.4	Analyse	42
7.4.5	Résultats.....	43
7.4.5.1	Plateforme intégrée	43
7.4.5.2	Agent de surveillance monoposte	43
7.4.5.3	Lecteur de flux RSS monoposte.....	44
7.4.5.4	Outil de surveillance des réseaux sociaux	44
7.4.5.5	Agent de surveillance en ligne	45
7.4.5.6	Lecteur de flux RSS en ligne.....	45
7.5	Veille pilote	46
7.5.1	Argus	46
7.5.2	Sindup.....	47
7.5.3	Tadaweb	47
7.5.4	Website-Watcher + Mention	50
7.5.5	Diphur + Netvibes	51
7.5.6	Résultats de la veille pilote.....	53
7.5.6.1	Tableau des résultats des solutions de veille.....	54
7.5.6.2	Tableau des résultats de la recherche sur Factiva	54
7.5.6.3	Tableau des résultats de la veille Argus	55
7.5.7	Difficultés rencontrées.....	56

8. Recommandations	58
8.1 Outils.....	58
8.1.1 Argus	58
8.1.2 Sindup.....	59
8.1.3 Tadaweb	59
8.1.4 Website-Watcher + Mention	60
8.1.5 Diphur + Netvibes	60
8.2 Organisation du dispositif	61
8.2.1 Le ciblage	61
8.2.2 Le sourcing	62
8.2.3 La collecte.....	62
8.2.4 Le traitement	62
8.2.5 La diffusion.....	62
8.2.6 Trois scénarios possibles	63
8.2.6.1 Présence d'un professionnel de la veille à l'interne	63
8.2.6.2 Un chercheur s'occupe de la veille.....	64
8.2.6.3 Externalisation	65
8.2.7 Conclusion	66
8.3 Evolution future.....	68
8.3.1 A court terme	68
8.3.2 A moyen terme.....	68
8.3.3 A long terme.....	69
Conclusion.....	70
Bibliographie	71
Annexe 1 : Cahier des charges fonctionnel.....	76
Annexe 2 : Plan de veille	80
Annexe 3 : Grille des fonctionnalités finales	90
Annexe 4 : Une partie de la grille des fonctionnalités non retenue.....	102
Annexe 5 : Fiche descriptive Argus	105
Annexe 6 : Entretien téléphonique représentante Argus P.V.....	110
Annexe 7 : Fiche descriptive Tadaweb	111
Annexe 8 : Fiche descriptive Website-Watcher + Mention	116
Annexe 9 : Fiche descriptive Diphur + Netvibes	124
Annexe 10 : Tableau des résultats des solutions de veille	130
Annexe 11 : Tableau des résultats de la recherche sur Factiva	132
Annexe 12 : Tableau des résultats de la veille Argus	134
Annexe 13 : Liste des procès-verbaux.....	135

Liste des tableaux

Tableau 1 : Correspondance entre cycle de veille et norme AFNOR	31
Tableau 2 : La première pondération de la grille (non retenue)	40
Tableau 3 : La pondération de la grille qui a été retenue	40
Tableau 4 : Résultats de la grille pour Sindup et Tadaweb	43
Tableau 5 : Résultats de la grille pour Website-Watcher et Copernic Tracker	43
Tableau 6 : Résultats de la grille pour RSSOwl et FeedDemon.....	44
Tableau 7 : Résultats de la grille pour Mention et SocialMention.....	44
Tableau 8 : Résultats de la grille pour Diphur et Trackengine.....	45
Tableau 9 : Résultats de la grille pour Netvibes et Inoreader.....	45
Tableau 10 : Calcul du prix par mois pour la revue de presse Argus	58
Tableau 11 : Calcul du prix par mois pour la plateforme ArgusAvenue.....	59
Tableau 12 : Récapitulatif de l'analyse des outils	61
Tableau 13 : Récapitulatif des trois scénarios	67

Liste des figures

Figure 1 : Les trois piliers de l'intelligence économique	4
Figure 2 : Le cycle de veille	6
Figure 3 : Organigramme de la HES-SO	15
Figure 4 : Prestation de veille	27
Figure 5 : Mise en place d'un système de veille	29
Figure 6 : Schéma représentant le processus de mise à jour et d'utilisation de la base de données	34
Figure 7 : La table des matières du Tadas « Presse – éolien »	48
Figure 8 : Une liste d'anciens résultats qui apparaissent dans le journal	49
Figure 9 : Les sources contenant de nouveaux résultats dans Website-Watcher	51
Figure 10 : Les changements repérés par Diphur pour la source « La télé ».....	52
Figure 11 : Les résultats non filtrables des flux RSS des sources « BNJ.TV » et « LFM » dans Netvibes	53

1. Introduction

La veille est une pratique mise en place plus particulièrement au sein des entreprises. Dans ce contexte, elle joue un rôle de surveillance de l'environnement. Elle aide à repérer les opportunités et les menaces et fait ressortir les informations clés dont les décideurs ont besoin. La problématique qui nous intéresse est celle de la veille dans les instituts de recherche et là aussi, elle est un atout. Généralement réalisée par la bibliothèque ou le centre de documentation, la veille va, entre autres, aider les chercheurs à gagner en qualité de données et à pouvoir repérer les nouvelles tendances de leur domaine ainsi que les appels à publication. Cependant les chercheurs ne sont souvent pas sensibilisés à cette pratique et peu de cellules de veille existent dans ce cadre en Suisse.

L'institut Géomatique, Gestion de l'environnement, Construction et surveillance d'ouvrages (G2C) de la Haute Ecole d'Ingénierie et de Gestion du Canton de Vaud (HEIG-VD) souhaite mettre en place une veille. La bibliothèque ne dispose pas pour l'instant des ressources nécessaires, c'est donc au sein même de l'institut que le dispositif de veille va être implanté. Le domaine concerné est le suivi des conflits en aménagement du territoire. Le recherche et l'analyse de documents est une phase clé pour les chercheurs qui utilisent des articles de presse pour analyser les conflits et tenter d'en comprendre les mécanismes. La veille, pour eux, va être utile pour trouver des articles à analyser et pour repérer l'émergence de nouveaux conflits. A ce jour, il n'existe pourtant rien dans la littérature concernant l'utilisation de la veille dans ce contexte.

Ce travail de Bachelor est le fruit d'un mandat commandé par le directeur de l'institut G2C, Monsieur Florent Joerin. Ce dernier souhaite mettre en place un dispositif de veille, mais dans le cadre de ce projet il aimerait surtout comprendre comment se déroule la veille et connaître sa structure et son organisation. Il attend des recommandations concernant le futur dispositif et une démonstration de son bon fonctionnement afin qu'il puisse libérer des ressources pour le mettre en place.

Le but de ce travail, en dehors du mandat, est de montrer l'intérêt de la mise en place d'une veille dans un institut de recherche et de présenter une façon de le faire à travers l'exemple de l'institut G2C.

Afin de mener à bien ce mandat, une grande partie pratique a été réalisée. Au préalable, deux revues de la littérature ont été effectuées. La première s'est concentrée sur la recherche de cas de mise en place de veille dans des instituts de recherche et la seconde sur le thème de la veille dans le cadre du suivi de conflits en aménagement du

territoire. Une fois cette partie théorique réalisée, l'analyse de l'existant et l'analyse des besoins ont été menées. Ces deux étapes ont été primordiales pour comprendre le contexte et proposer une solution de veille correspondant aux attentes du mandant. C'est ensuite la partie appliquée qui a pu commencer, avec la recherche, l'analyse et la comparaison d'outils de veille pouvant convenir aux besoins du mandant. Puis les outils sélectionnés ont été paramétrés et testés avec la mise en place d'une veille pilote sur le thème de l'éolien en Suisse romande. Suite à cela, des recommandations ont pu être émises quant au choix d'un outil, l'organisation du dispositif et les ressources nécessaires.

Ce travail de Bachelor se présente en deux parties. La première explique ce qu'est la veille, présente des cas de mise en place de veilles dans les instituts de recherche, introduit le contexte avec l'analyse de l'existant et détermine la place de la veille dans le cadre des conflits en aménagement du territoire. La deuxième partie présente le projet pratique qui a été effectué. Tout d'abord en expliquant la méthodologie utilisée et ses fondements, puis en décrivant les différentes étapes réalisées et enfin en développant les recommandations émises.

2. Introduction à la veille

Afin de clarifier le concept de veille qui est à la base de ce travail, il est important d'en définir clairement les contours. Ce chapitre va donc présenter différents aspects de la veille.

2.1 Définition

La veille est une notion assez difficile à cerner et il existe de nombreuses définitions nuancées dans la littérature. Elles permettent néanmoins de s'en faire une première idée. Par exemple, selon la norme de l'Association Française de Normalisation (AFNOR), la veille est une « Activité continue et en grande partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, etc., pour en anticiper les évolutions. » (Hermel 2010, p. 46)

Pour l'Association des professionnels de l'information et de la documentation (ADBS), la veille est un :

« Dispositif organisé, intégré et finalisé de collecte, traitement, diffusion et exploitation de l'information qui vise à rendre une entreprise, une organisation, quelle qu'elle soit, capable de réagir, à moyen et long termes, face à des évolutions ou des menaces de son environnement, que celles-ci soient technologiques, concurrentielles, sociales, etc. » (ADBS [sans date])

Une des notions importantes que l'on peut en ressortir est celle de la surveillance de l'environnement. En effet, le but premier de la veille est de permettre l'anticipation et la réaction par rapport à l'évolution d'un environnement donné. Il faut également relever que la veille est une pratique active, la surveillance doit donc être continue et organisée.

2.2 Utilité de la veille pour les entreprises

Dans la littérature, il existe principalement de la théorie ou des retours d'expériences concernant l'application de la veille pour les entreprises. Dans ce contexte la veille s'avère indispensable pour amener de l'information stratégique aux décideurs de l'entreprise qui vont ainsi pouvoir prendre des décisions en connaissance de cause. C'est d'ailleurs principalement et plus particulièrement la notion de veille stratégique qui est mentionnée.

Selon Laurent Hermel (2010, p.2) : "La veille apparaît donc comme un avantage concurrentiel, un facteur de compétitivité, voire un facteur clé de succès pour certaines entreprises particulièrement menacées." Elle va servir à déceler les menaces et opportunités qui entourent l'entreprise. Il précise également que la veille doit être prospective, c'est-à-dire que le but n'est pas de trouver ce qui se fait aujourd'hui mais plutôt ce qui se fera demain.

2.3 Intelligence économique, veille et recherche documentaire

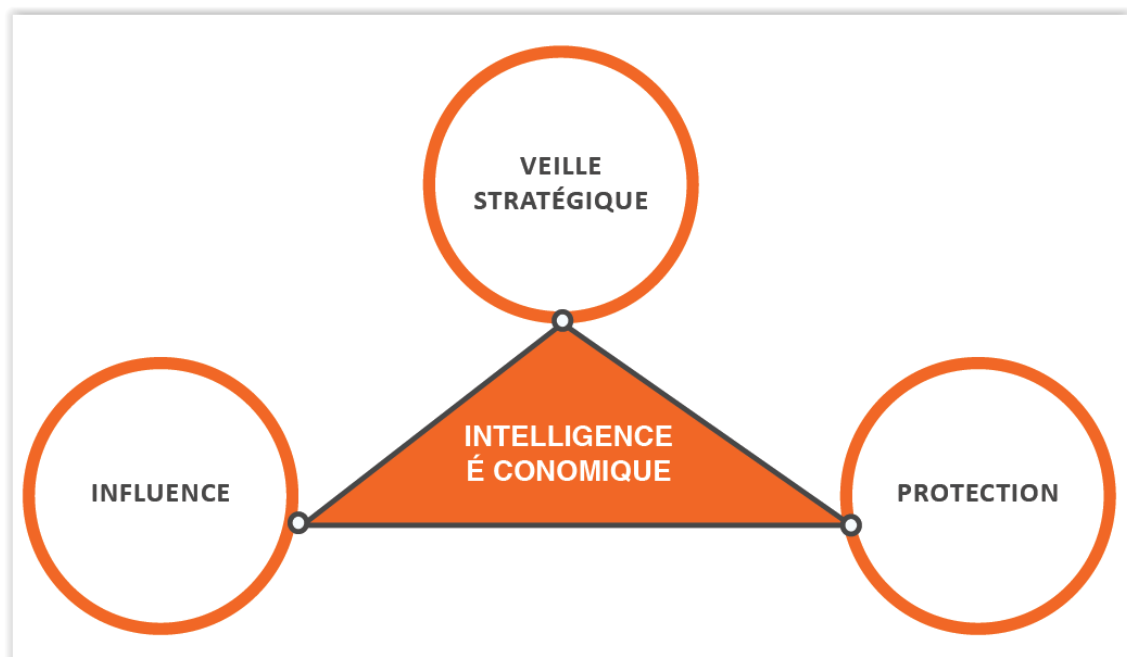
La veille est souvent confondue avec l'intelligence économique ou la recherche documentaire, c'est pourquoi il paraît judicieux de bien préciser les contours de chacune de ces pratiques.

2.3.1 Intelligence économique

L'intelligence économique est définie par l'ADBS comme :

« Ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement et de distribution en vue de son exploitation, de l'information utile aux acteurs économiques. Ces diverses actions sont menées légalement avec toutes les garanties de protection nécessaires à la préservation du patrimoine de l'organisme, dans les meilleures conditions de qualité, de délais et de coûts. » (ADBS [sans date]b)

Figure 1 : Les trois piliers de l'intelligence économique



(Ami, Veille mag.com et ADBS 2014, p.14)

La veille remplit les fonctions de recherche, traitement et distribution de l'information. Elle n'est cependant pas synonyme d'intelligence économique mais représente un de ces trois piliers. Les deux autres étant la sécurité de l'information et l'influence. C'est-à-dire, tout ce qui concerne la protection du patrimoine informationnel et la promotion de l'activité de l'entreprise afin de favoriser sa stratégie (lobbying). (Ami, Veille mag.com et ADBS 2014 ; Agence de simulation économique [sans date])

2.3.2 Recherche documentaire

En ce qui concerne la recherche documentaire, la distinction est plus difficile. Ces deux notions sont complémentaires mais ont, en fait, des objectifs différents. La veille a pour but de repérer des signaux qui sont des risques ou des opportunités pour l'entreprise. La recherche documentaire, quant à elle, va servir, à partir de ses signaux, à rechercher de l'information pour approfondir le sujet. La veille va provoquer le questionnement et la recherche documentaire va permettre d'y répondre.

Dans la pratique les différences sont également présentes. Tout d'abord, la veille est généralement mise en place pour le long terme tandis que la recherche documentaire est ponctuelle et vient, comme dit plus haut, répondre à un questionnement. Ensuite, la veille comprend un système de filtre qui va permettre de réduire le nombre de résultats avant l'analyse. Alors que lors d'une recherche documentaire chaque résultat va d'abord être analysé avant d'être sélectionné. Du point de vue de la gestion du temps, cela la rend plus chronophage que la veille, car les recherches vont continuer jusqu'à l'obtention d'une réponse alors que les résultats de veille peuvent être analysés au fur et à mesure. Il faut également noter que la veille peut être, en partie, automatisée alors que la recherche d'information est plus efficace si elle est effectuée par un humain.

Enfin, il faut préciser que la recherche d'information est complémentaire de la veille pour, comme dit plus haut, répondre à un questionnement issu de la veille mais également lors de la phase de recherche de sources préalable à la veille. (Camille A 2010)

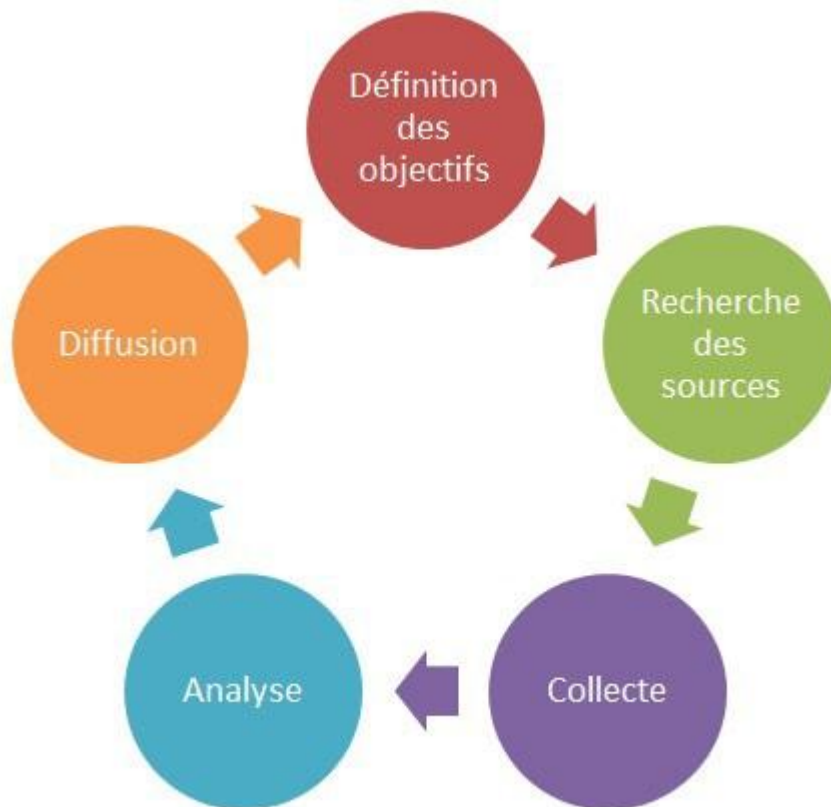
2.4 Cycle de veille

La pratique de la veille peut être définie grâce à un cycle de veille comportant plus ou moins d'étapes. Cinq principales ont été retenues, elles peuvent se recouper selon les sources :

- Le ciblage : il va permettre de comprendre le contexte, d'identifier les besoins en veille et de définir les axes de veille.
- Le sourcing : les sources d'informations doivent être identifiées, ainsi que la fréquence de la surveillance, les outils utilisés et les mots-clés.
- La collecte : les informations sont collectées suivant la fréquence définie.
- Le traitement : l'information est triée, classée, hiérarchisée, cartographiée et analysée pour la valoriser et la transformer en savoir.
- La diffusion : l'information doit parvenir aux personnes concernées.

Ce cycle de veille est itératif, les différentes étapes vont régulièrement être révisées. (Delalieu 2013 ; Berger, Madinier 2008) Il sera détaillé plus spécifiquement et mis en pratique dans la suite du travail.

Figure 2 : Le cycle de veille



(Gilab 2013)

2.5 Outils de veille

2.5.1 Méthode « pull » et « push »

Il existe deux méthodes pour accéder à l'information :

- La méthode « pull » où le veilleur va chercher l'information, c'est-à-dire qu'il effectue chaque fois lui-même la recherche sur la source identifiée.
- La méthode « push » où c'est l'information qui vient au veilleur grâce à un dispositif qui automatise la recherche.

La méthode « pull » permet une grande précision mais a le désavantage de prendre beaucoup de temps, surtout actuellement avec l'abondance d'informations. (Marois 2013, p.22) C'est pourquoi la méthode « push » est privilégiée (Gaudion 2013, p.4), ainsi que tous les outils qui aident à sa mise en place.

2.5.2 Typologie des outils de veille

Il existe une grande variété d'outils de veille qui s'appliquent aux différentes phases de son cycle. Il n'existe pas de typologie clairement définie ce qui rend la maîtrise du sujet difficile. Une classification par phase du cycle de veille amène une meilleure vue d'ensemble et permet de se rendre compte de la complexité des outils de veille.

Les outils pour le sourcing : il s'agit des différents moteurs de recherche qui sont une aide pour trouver les sources.

- Les moteurs généralistes et métamoteurs
- Les moteurs et portail spécialisés
- Les moteurs de blogs et microblogs
- Les moteurs de flux
- Les moteurs d'actualités
- Les moteurs de personnes

Dans cette même phase, certains outils aident à enregistrer et partager ces sources.

- Les cartes heuristiques
- Les gestionnaires de bookmarks
- Les outils de curation

Les outils pour la collecte : ce sont les outils qui automatisent la surveillance des sources.

- Les agents de surveillance
- Les agents d'alertes qui comprennent les lecteurs de flux RSS

Cette phase comprend aussi les outils qui capturent les résultats de veille.

- Les outils de capture

Les outils pour le traitement : ils sont utiles pour le tri et le classement des résultats de veille.

- Les outils d'annotations
- Les outils de cartographie
- Les outils de classification

Il faut également compter sur les applications de certains outils qui aident à l'analyse lors de cette phase.

- Le Textmining
- Le Datamining
- La bibliométrie

Les outils pour la diffusion : ils permettent de partager et de diffuser l'information.

- Les agrégateurs de flux avec une page publique
- Les gestionnaires de bookmarks avec une page publique

Les outils qui gèrent toutes les phases ou plusieurs phases du cycle de veille : ces outils combinent les différentes fonctionnalités des outils présentés.

- Les plateformes de veille intégrées

La phase de ciblage de la veille ne peut pas être faite par un outil, c'est pourquoi elle n'apparaît pas dans cette classification par phase du cycle. Pour la phase de traitement, il faut noter que même si une certaine aide peut être apportée par les outils, elle ne sera pas faite aussi finement que si un humain l'effectue.

Ces différents outils peuvent être gratuits ou payants, il faut donc choisir en fonction de ses besoins et bien étudier le marché de la catégorie d'outils qui a été choisie. Le foisonnement d'outils ainsi que leur apparition et disparition régulière rend parfois cette démarche fastidieuse mais elle reste nécessaire. (Madinier 2012 ; Fauré 2010)

2.6 Typologie de la veille

La veille est une pratique qui va s'adapter au milieu dans lequel elle est implantée. En effet, chaque entreprise ou organisation a des besoins et des pratiques spécifiques qui demandent des axes et des dispositifs de veille particuliers. C'est en partie pourquoi elle est difficile à définir de manière unique. (Ami, Veille mag.com et ADBS 2014) Il existe néanmoins plusieurs typologies de la veille dans la littérature qui peuvent aider à en comprendre les différents aspects. Les principaux types de veille qui en ressortent sont les suivants.

2.6.1 La veille concurrentielle

“La veille concurrentielle est l'étude de l'évolution des concurrents directs et indirects, actuels et potentiels de l'entreprise.” (Fontaine 2011, p.6). La surveillance va se porter sur les produits des concurrents mais aussi leurs méthodes de communication, de vente et leurs stratégies d'entreprise. Cette veille est fortement liée au benchmarking, qui consiste à se comparer sur plusieurs points avec un concurrent. (Huyghe 2011)

2.6.2 La veille technologique

Elle surveille l'environnement technique et scientifique, plus précisément, les évolutions technologiques qui risquent d'avoir un impact sur l'entreprise. (Huyghe 2011) “Il s'agit d'organiser la collecte et la sélection des informations provenant des articles, revues scientifiques et techniques, dépôts de brevets...” (Hermel 2010, p.9)

2.6.3 La veille commerciale

Cette veille est orientée vers les clients et vers les fournisseurs. Le but est de pouvoir analyser le marché que ce soit du côté des nouveaux clients potentiels ou de la capacité des fournisseurs. (Fontaine 2011 ; Huyghe 2011)

2.6.4 La veille juridique/réglementaire

Ce sont la jurisprudence, les lois et les règlements qui sont surveillés, afin d'être à jour et de ne pas manquer d'opportunités. (Fontaine 2011)

2.6.5 La veille image

C'est la perception que les gens ont d'une marque ou d'une personne qui est surveillée. L'e-réputation est également mentionnée pour tout ce qui concerne l'image véhiculée sur le web. Son but est d'éviter d'éventuelles crises, le détournement d'image et de connaître le décalage entre la perception des gens et ce que l'entreprise veut émettre. (Fontaine 2011)

2.6.6 La veille sociétale/environnementale

Elle surveille l'environnement politique, sociale ou encore culturel de l'entreprise. (Hermel 2010) Les évolutions économiques ou démographiques font aussi partie de son champ d'action. (Fontaine 2011)

2.6.7 La veille stratégique

Mentionnée plus haut, cette veille surveille l'environnement global de l'entreprise. En fait, l'ensemble des types de veille en font partie. (Fontaine 2011)

Tous ces types de veille peuvent être associés au sein d'un même dispositif. Il en existe encore d'autres comme la veille sectorielle, événementielle ou RH. (Fontaine 2011) Il faut noter que certains de ces types sont très proches comme la veille concurrentielle et la veille commerciale par exemple qui se chevauchent sur certains points.

2.7 Veille en interne ou externalisée

Quel que soit le ou les types de veille qui sont mis en place, ils peuvent être effectués en interne ou de façon plus ou moins externalisée. Si le choix se porte sur une gestion à l'interne de la veille, cela implique la création d'une cellule de veille ou en tout cas la présence d'un professionnel de la veille. Si c'est l'externalisation qui prime, cela peut se faire à différents niveaux. Il est possible de sous-traiter tout le cycle de veille, ainsi le livrable sera sous forme d'un rapport de veille avec des recommandations. Le sous-traitant peut également ne travailler que sur la phase de ciblage de la veille et apporter son expertise pour la définition des axes de veille. Il est aussi envisageable qu'il aide à la création ou à l'amélioration d'une cellule de veille. L'externalisation se fait souvent lorsque l'entreprise manque de personnel qualifié ou fait face à une surcharge de travail. (Hermel 2010, p.22)

3. Démarche de veille dans les instituts de recherche

« Dans un monde de plus en plus compétitif, les organismes de recherche se doivent d'utiliser des dispositifs spécifiques de gestion stratégique de l'information pour anticiper et favoriser l'innovation en augmentant la pertinence, la finalité et la qualité des recherches menées en leur sein. » (Brachet-Ducos 2007, p.4)

Les instituts ou unités de recherche ont besoin de la veille pour faire face au problème de surabondance de l'information. Celle-ci va aider à repérer les sources et à en extraire la bonne information, information qui est au cœur du travail des chercheurs. (Brachet-Ducos 2007) Afin de mettre en relief les particularités et les apports de la veille dans le milieu des instituts de recherche, des exemples de mise en place de veille sont présentés et analysés. Tout d'abord le cas de l'Institut National de la Recherche Agronomique (INRA), puis celui plus simple du Laboratoire de Biologie et Pharmacologie Appliquée (LBPA) et enfin les bonnes pratiques et les conclusions tirées du mémoire de Corinne Brachet-Ducos (2007).

3.1 Exemple de l'INRA de Montpellier

3.1.1 Contexte

Les Unité Mixte de Recherche (UMR) sont des groupes de personnes travaillant sur la même thématique mais ne venant pas des mêmes organismes de recherche et d'enseignements. Suite à la création de deux d'entre eux, l'INRA a mis en place un service de veille collective au sein du centre de documentation qu'ils se partagent. En effet, un décalage entre l'offre du centre et les besoins des chercheurs s'est fait sentir et après un audit, la veille est devenu un objectif prioritaire. C'est une veille collective qui a été mise en place. Les objectifs du projet étaient d'avoir un centre de documentation efficace, de donner accès aux scientifiques à une information pertinente et récente, de contribuer à la production scientifique et à l'amélioration de la complémentarité entre scientifiques et documentalistes et enfin d'aider au partenariat entre institutions. (Bodar, Falize 2006)

3.1.2 Mise en place de la veille

3.1.2.1 Enquête des besoins

Au départ une enquête a été effectuée sur 54 chercheurs, thésards, ingénieurs et enseignants-chercheurs. Sous forme de questionnaire, le principal constat qui en est ressorti est le suivant :

« Avec le service de veille, les scientifiques souhaitent essentiellement enrichir une thématique relative à un centre d'intérêt professionnel et maintenir à jour leurs connaissances. » (Bodar, Falize 2006, p.111)

Le questionnaire a aussi permis de vérifier si les chercheurs et les membres de la direction avaient les mêmes attentes.

3.1.2.2 Formation des documentalistes

Il a d'abord fallu sensibiliser les documentalistes à l'intérêt du projet et les convaincre de leur capacité à y prendre part. Une formation a été réalisée afin de les mobiliser. Pour ce qui est de la connaissance des sujets, ils avaient déjà une bonne culture du domaine et ont pu compter sur la collaboration des chercheurs pour la validation des résultats.

3.1.2.3 Sensibilisation des chercheurs

Une campagne de sensibilisation a été mise en place avec la présence d'experts expliquant aux chercheurs les concepts de la veille et présentant des cas réussis.

3.1.2.4 Définition d'une démarche

Une méthodologie a été définie :

1. Formation des groupes de veille

Les groupes peuvent comporter des chercheurs de plusieurs disciplines mais avec une thématique commune. L'important est que tous les participants soient motivés. Deux documentalistes sont présents dans chaque groupe en fonction de leur connaissance du thème et un scientifique est nommé responsable du groupe.

2. Définition du sujet

Cette étape se fait lors de la première rencontre du groupe, c'est là que le rôle de chacun est défini ainsi que le sujet, les sources ou encore le mode de diffusion.

3. Travail de veille

Au départ, les documentalistes font une première veille et présentent leurs résultats aux scientifiques qui doivent les valider. Ensuite, la veille peut commencer. Le travail se fait par deux, chaque documentaliste fait ses recherches et ensuite ils regroupent leurs résultats et les valident ensemble. Cela représente 15-20% de leur temps de travail.

4. Diffusion de l'information

Le choix s'était à la base porté sur un bulletin mensuel contenant une vingtaine de résultats en format HTML. Le but étant de ne pas être submergé d'informations. Cependant certaines arrivaient trop tard, c'est pourquoi ils sont passés à trois supports de diffusion : le bulletin mensuel, l'alerte sur les nouveaux sommaires de revue (diffusée dès réception de l'information), les annonces de conférences et les appels à publication (diffusée sur le site web de façon hebdomadaire ou bi-hebdomadaire).

5. Evaluation du service

Elle se fait sous deux formes, un questionnaire d'évaluation du bulletin pour évaluer les sources (le taux de réponse est faible) et un entretien individuel sur rendez-vous qui permet, entre autres, d'entretenir l'investissement.

Ces étapes composent un cycle qui se répète indéfiniment et qui permet de réajuster perpétuellement leur fonctionnement. De même certains groupes se forment et se défont suivant les besoins des chercheurs.

3.1.2.5 Phase test

Un groupe de volontaire a testé la démarche durant trois mois. Des rencontres avec les documentalistes ont été prévues à toutes les phases clés. (Bodart, Falize 2006)

3.1.3 Résultats

La veille dans ce contexte a permis de structurer la recherche d'informations. Elle l'a également facilitée et la qualité des données s'est avérée plus sûre. De plus, elle a apporté de l'information sur l'actualité scientifique, ce qui a permis aux chercheurs de se tenir au courant des nouvelles tendances et de repérer de nouveaux sujets. Elle s'est également avérée être une aide à la préparation de cours, ainsi qu'à la rédaction d'articles, car elle a permis de repérer les appels à publication. L'impact a été positif sur les scientifiques. De plus, les contacts entre documentalistes et chercheurs ont été renforcés. La veille a obligé les chercheurs à reformuler clairement les sujets de leurs recherches et elle a aidé à revaloriser la perception du métier de documentaliste. (Bodart, Falize 2006)

3.2 Exemple du LBPA

3.2.1 Contexte

Le Laboratoire de Biologie et Pharmacologie Appliquée (LBPA) est une unité mixte du CNRS et de l'École normale supérieure de Cachan. Afin de sensibiliser ses chercheurs à la problématique et aux outils de la veille, le Centre de ressources et d'ingénierie documentaire de l'Institut d'Alembert (ENS de Cachan) a mis en place un dashboard Netvibes. Le but étant de proposer un outil gratuit et personnalisable permettant de donner accès aux chercheurs à des ressources présélectionnées et à une veille sur leurs thématiques.

Après une phase de sensibilisation et de formation à l'utilisation du dashboard, les chercheurs ont pu se familiariser avec l'outil. Des versions ont été personnalisées pour ceux qui le voulaient afin de mieux coller à leurs thématiques. (Foenix-Riou 2011)

3.2.2 Résultats

Les retours ont été positifs, même si quelques problèmes ont été rencontrés au niveau de l'interface (lente, peu professionnelle). Les chercheurs ont relevé une meilleure visualisation des nouveautés et des publications du LBPA, la possibilité d'avoir un bookmark des sites de séminaires, la possibilité de personnaliser sa catégorisation des sources ce qui leur a amené un gain de temps ou encore la diminution de leurs alertes mails. (Foenix-Riou 2011)

3.3 Exemples du mémoire du Corinne Brachet-Ducos

Dans son mémoire Corinne Brachet-Ducos (2007) présente différents organismes de recherche français ayant mis en place une veille ou une cellule de veille. Même si la taille des instituts, le type de veille effectué et la façon de la mettre en place diffèrent, elle en ressort des pratiques communes.

3.3.1 Bonnes pratiques

Il est très important que la hiérarchie soit impliquée dans le projet de veille et qu'elle le soutienne. L'idéal est que ce dernier apparaisse dans le plan stratégique de l'institut, le but étant de créer une culture d'entreprise autour de la veille.

Le rôle du centre de documentation est également crucial, il faut qu'il soit associé au dispositif de veille car il prend le rôle d'animateur et de coordinateur. Il va aider à fluidifier le flux d'informations et possède déjà les compétences et les aptitudes indispensables à la veille. Il doit se trouver à proximité des chercheurs et être en contact avec eux.

L'utilisation d'outils de veille s'avère nécessaire pour gérer la surabondance d'informations, repérer celles qui sont cruciales et les diffuser aux bonnes personnes, au bon moment. L'implication humaine reste cependant tout autant primordiale.

La phase de ciblage de la veille implique une rencontre entre les chercheurs, les décideurs et les documentalistes afin de comprendre les attentes et les besoins de chacun. Le but est de définir clairement les axes de veille afin que les documentalistes puissent effectuer la phase de sourcing. Les sources devront être validées par un chercheur ou un décideur qui sont les experts du domaine. Le cycle de veille doit être formalisé et connu.

La formation et la sensibilisation concerne tout l'organisme, chacun doit acquérir de nouvelles compétences et s'ouvrir à son environnement interne et externe afin d'être efficace dans sa veille. Il faut également que chacun maîtrise les outils informatiques indispensables à la veille. (Brachet-Ducos 2007)

3.3.2 Résultats

« Pour l'organisation et le décideur, un gain d'efficacité, de compétitivité, de visibilité interne et externe, de préservation de son patrimoine scientifique et de sa mémoire collective consolidée... » (Brachet-Ducos 2007, p.89)

Les chercheurs, quant à eux, peuvent grâce à la veille accorder plus de temps à la recherche et à la réflexion. Ils gagnent des connaissances, des données de meilleure qualité et ils identifient plus facilement les menaces et les opportunités, ce qui leur permet d'innover plus facilement. Ils acquièrent également en visibilité et le travail collaboratif est renforcé. (Brachet-Ducos 2007)

3.4 Conclusion

Deux pratiques ressortent des exemples mentionnés ci-dessus et semblent très importantes pour la réussite d'une veille, quelle que soit la taille de l'organisme ou le type de veille mis en place. Il s'agit de la sensibilisation et de la collaboration des chercheurs et des documentalistes. En effet, il semble évident que si les utilisateurs du système de veille ne comprennent pas l'intérêt même de la veille, ils risquent de ne pas l'utiliser. De même, s'ils ne reçoivent pas une formation adéquate. L'acceptation d'une nouvelle manière de travailler passe également par le soutien de la hiérarchie qui doit être sans faille et visible. La collaboration quant à elle permet l'implication de toute l'organisation et ainsi la création d'une nouvelle culture de la veille. Il est primordial que les documentalistes soient à l'écoute des attentes des chercheurs et que les chercheurs mettent à disposition des documentalistes leur expertise.

Les résultats sont tous positifs, ce qui démontre bien l'intérêt de la veille dans le milieu de la recherche. Les éléments les plus cités étant l'amélioration de la qualité des données et le gain de temps. Le point le plus bénéfique pour le domaine de la recherche étant la possibilité d'innover plus facilement grâce au repérage des tendances, des menaces et des opportunités.

4. Analyse de l'existant

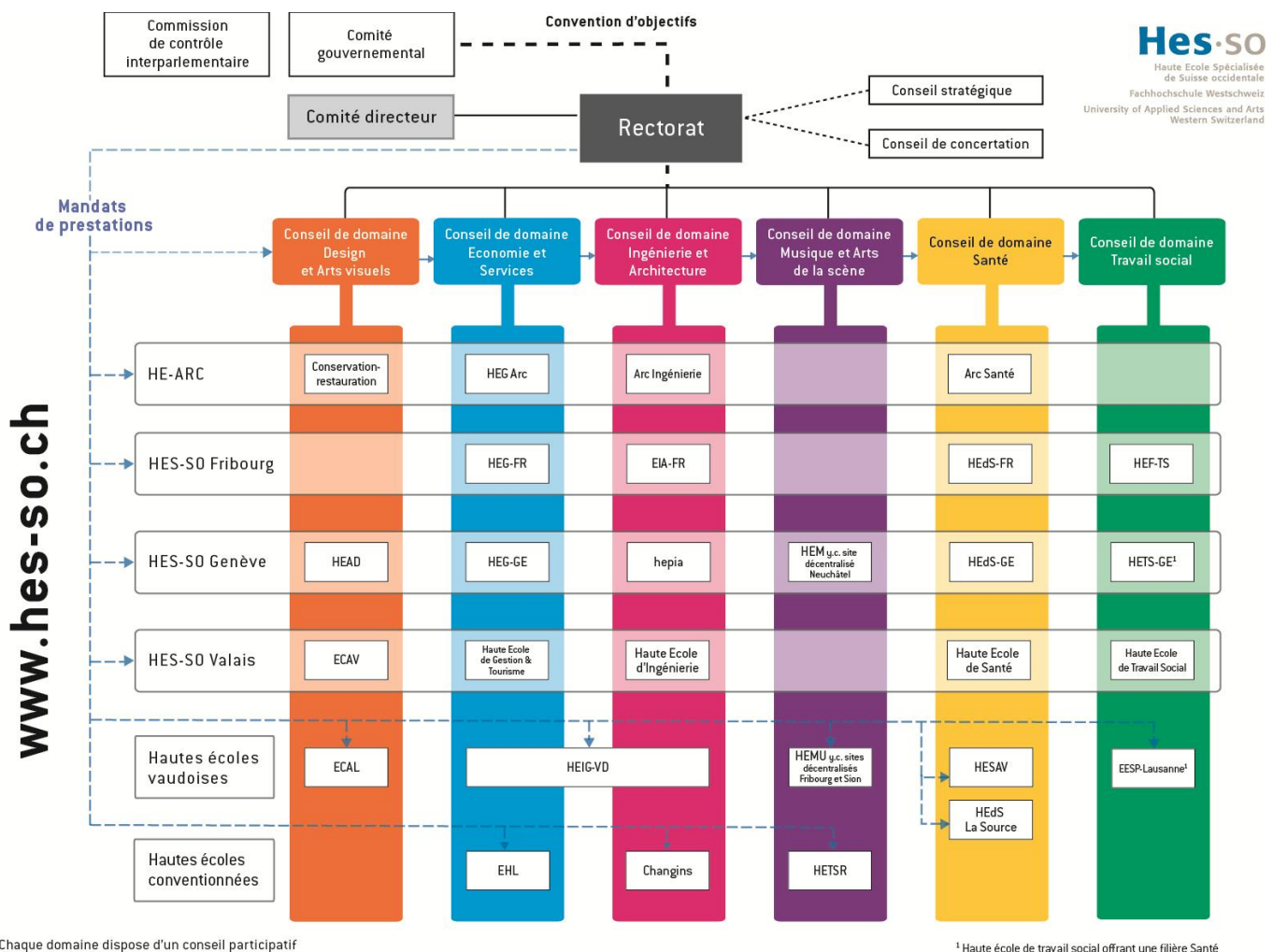
4.1 Contexte

L'institut pour lequel ce travail est réalisé fait partie de la Haute Ecole d'Ingénierie et de Gestion du Canton de Vaud (HEIG-VD) qui fait elle-même partie de la Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale (HES-SO). C'est pour cela que ces deux entités vont être présentées en premier.

4.1.1 HES-SO

La HES-SO regroupe 28 écoles des 7 cantons de la Suisse occidentale et 19'000 étudiant(e)s. Active depuis 15 ans, elle est la première HES de Suisse et comprend 6 domaines qui sont : Design et Arts visuels, Economie et Services, Ingénierie et Architecture, Musique et Arts de la scène, Santé et Travail social. (HES-SO [sans date]a)

Figure 3 : Organigramme de la HES-SO



Chaque domaine dispose d'un conseil participatif

¹ Haute école de travail social offrant une filière Santé

(HES-SO [sans date]a, sous organisation)

Dans son organigramme, la HEIG-VD est placée sous le conseil de domaine « Economie et Service » ainsi qu' « Ingénierie et Architecture » et elle est une Haute école vaudoise.

En ce qui concerne la recherche il est mentionné dans ses missions que :

« La HES-SO réalise des projets de recherche appliquée et de développement dont elle intègre les résultats à ses enseignements. Elle fournit des prestations à des tiers et assure les échanges avec les milieux de la pratique. » (HES-SO [sans date]a)

Le but de ces activités de recherche est de créer du savoir, elles sont effectuées en lien avec le milieu régional de la pratique et avec d'autres écoles suisses ou internationales. Elles font ensuite l'objet de publications scientifiques et de formations continues et touchent le milieu de la recherche, les professionnels, les étudiants, les médias et le grand-public. (HES-SO [sans date]b) C'est au sein des instituts ou unités de recherche propre aux différentes Hautes écoles que ces recherches sont menées. Ces instituts sont composés de chercheurs, de professeurs et de collaborateurs scientifique et technique. (HES-SO [sans date]c)

4.1.2 HEIG-VD

4.1.2.1 Présentation

Historiquement la HEIG-VD naît en 1956 à Lausanne sous le nom de Technicum Cantonal Vaudois (TCV) et déménage à Yverdon-les-Bains en 1975. Après plusieurs groupements avec d'autres écoles et quelques changements de noms, elle devient la HEIG-VD en 2004. (HEIG-VD 2014a) Actuellement elle délivre des diplômes de Bachelor et de Master à environ 1'600 futurs ingénieurs et économistes par an. Un point important de sa mission est que :

« Elle favorise ainsi l'innovation et la compétitivité des entreprises et participe au renouvellement du tissu économique du canton et des régions, tant par l'enseignement, la formation continue que la Ra&D. » (HEIG-VD 2014b)

En effet, la Recherche Appliquée et Développement (Ra&D) est un point important de la stratégie de l'école. Dans sa vision, il est précisé que la HEIG-VD veut devenir un leader dans l'innovation et ceci grâce à la Ra&D. (HEIG-VD 2014b)

4.1.2.2 Instituts

Le pôle Ra&D de la HEIG-VD est composé de 12 instituts :

- Institut d'Automatisation Industrielle (iAi)
- Institut d'Energie et Systèmes Electriques (IESE)
- Institut de Génie Thermique (IGT)
- Institut des Systèmes d'Information eMbarqués (SIM)
- Institut de Conception, Matériaux, Emballage & Conditionnement (COMATEC)

- Institut de Marco & Nano Techniques (MNT)
- Biomedical Engineering Group
- Swiss Welding Institut (SWI)
- Institut de Gestion & Entreprenariat (IGE)
- Institut des Technologies de l'Information et de la Communication (IICT)
- Reconfigurable & Embedded Digital Systems (REDS)
- Géomatique, Gestion de l'environnement, Construction et surveillance d'ouvrages (G2C)

Chacun de ces instituts réalisent des mandats et des expertises, donnent des conseils et fournissent des solutions clés en main au tissu économique. Ils effectuent des projets cofinancés par les Cantons, la Confédération ou l'Union Européenne. Ils proposent des formations continues ou spécialisées pour les entreprises, ainsi que des travaux faits par les étudiants. (HEIG-VD 2014c)

Afin de faciliter les relations et le lien entre le milieu économique et les instituts de la HEIG-VD, un Centre d'Etudes et de Transferts Technologiques (CeTT) a été créé. Ce dernier a pour mission de soutenir et encadrer la Ra&D et offre ses prestations aux instituts et aux entreprises. Il aide notamment à la gestion de projet et à la recherche de cofinancements. (HEIG-VD 2014d)

4.1.3 Institut G2C

4.1.3.1 Présentation

Cet institut est rattaché au département EC+G (Environnement, Construit et Géoinformation), il regroupe 13 professeurs et 15 assistants spécialisés dans les domaines liés au territoire. Ces domaines sont les suivants :

- Systèmes d'Informations Géographiques (SIG)
- Structures et matériaux du génie civil
- Auscultation, contrôles et surveillance d'ouvrages
- Aménagements hydrauliques
- Imagerie géomatique
- Gestion de l'environnement
- Mobilité et transports
- Géotechnique et dangers naturels
- Topométrie
- Gestion foncière
- Gouvernance territoriale

Il offre comme prestation la réalisation de mandat et de projet Ra&D ainsi que des formations continues et des travaux effectués par les étudiants. (G2C 2012)

4.1.3.2 Le groupe de recherche

C'est le domaine de la gouvernance territoriale qui est concerné par ce projet et plus précisément le groupe de recherche qui travaille sur les conflits en aménagement du territoire. Ce groupe de recherche est dirigé par M. Florent Joerin, le mandant du projet, qui est également le directeur de l'institut G2C.

Le travail de ce groupe est divisé en deux axes. Le premier consiste à la résolution de problèmes concrets d'aménagement du territoire et le deuxième à l'analyse de conflits. Ce deuxième axe est celui pour lequel le projet est mis en place. Il faut préciser que c'est sur un projet spécifique que le dispositif de veille est testé. Il s'agit du projet Gouvéole qui est financé par la Fond National Suisse de la Recherche Scientifique (FNS).

“Ce projet de recherche propose d'expliquer les processus d'acceptabilité et d'opposition qui s'expriment à l'occasion du développement des parcs éoliens en Suisse et d'élaborer des outils d'ingénierie sociale pour accompagner les élus et les techniciens des territoires concernés.” (SNSF 2011)

Prévu sur trois ans du 01.03.2014 au 28.02.2017, il regroupe la HEIG-VD, le Geographisches Institut Universität Bern et l'UER Tourism Institut Universitaire Kurt Bösch. Il comprend 7 chercheurs, 2 thèses de doctorat et un terrain d'étude se situant en Suisse et au Québec. (SNSF 2011) Au sein de l'institut, 4 personnes travaillent sur ce projet :

- Adeline Cherqui, doctorante à 100% sur le projet Gouvéole
- Marie-Joëlle Kodjovi, collaboratrice scientifique à 35% sur le projet Gouvéole
- Pierre-Henri Bombenger, chargé de recherche à 25% sur le projet Gouvéole
- Florent Joerin, directeur de l'institut à 15% sur le projet Gouvéole

Ce groupe de recherche constitue le public cible du dispositif de veille.

4.2 Existant

4.2.1 La veille dans les HES de Suisse

Afin de déterminer si des services de veille existaient déjà au sein des HES de Suisse, un mail a été envoyé à toutes les bibliothèques. Dans son mail M. Michel Gorin, président des bibliothèques de la Conférence des Recteurs des Hautes Ecoles Spécialisées de Suisse (KFH), demandait si :

- La bibliothèque propose un service de veille informationnelle ciblée, comme prestation aux chercheurs

et/ou

- Le centre de recherche ou l'un des centres de recherche propose lui-même un tel service aux chercheurs.

Aucune réponse n'a été reçue, ce qui laisse penser que ce type de service n'a pas été mis en place pour l'instant.

4.2.2 La veille de la bibliothèque de la HEIG-VD

4.2.2.1 La bibliothèque

La bibliothèque de la HEIG-VD fait partie du réseau NEBIS (Netzwerk von Bibliotheken und Informationsstellen in der Schweiz) et a accès au Consortium Suisse pour les Ressources Electroniques. Ceci apporte une grande offre de collections en ligne (Base de données, revues, livres...) qui s'ajoute à son offre sur place de plus de 24'000 documents. (HEIG-VD 2006)

4.2.2.2 La veille

La bibliothèque n'effectue pas de veille elle-même mais est abonnée à la revue de presse de la HES-SO qu'elle fait suivre à M. Joerin. De plus, elle est abonnée à l'Argus qui effectue une veille quotidienne sur la presse suisse multimédia pour les termes "HEIG-VD" et "Haute Ecole d'Ingénierie et de Gestion du Canton de Vaud".

4.2.3 La veille de l'institut G2C

Pour l'instant aucun système de veille n'existe au sein de l'institut G2C. Les pratiques de recherche d'information sont simples, les chercheurs utilisent Google, la base de données Factiva et M. Joerin fait des recherches sur le site de la RTS pour les vidéos. Ils gardent les documents récoltés dans des dossiers sur leurs ordinateurs et commencent à utiliser Endnote depuis quelques mois. Ils ne connaissent pas les flux RSS, les alertes ou les outils qui font de la surveillance de sites Internet.

5. La veille dans le cadre des conflits en aménagement du territoire

5.1 Les conflits en aménagement du territoire

5.1.1 Définition

La notion de conflit est définie comme étant « [...] une opposition marquée par un engagement entre deux ou plusieurs parties prenantes [...] ». (Bossuet et al. 2010, p.4)
Le conflit « [...] peut prendre la forme de recours aux tribunaux, de manifestations ou d'expressions publiques, de médiatisation, de violences ou de productions de signes. ». (Doyon 2011, p.2)

L'aménagement et le développement du territoire engendre des conflits entre personnes n'ayant pas la même vision d'un espace. Des associations ou des groupements de citoyens se créent et ils revendiquent leurs opinions. Ces conflits participent à l'évolution du territoire. Il en existe quatre sortes :

- Les conflits de procédure qui concernent les modalités de participation et de décision.
- Les conflits structureaux qui vont contre le monopole des décideurs.
- Les conflits liés aux impacts potentiels d'un aménagement (cadre de vie, santé...).
- Les conflits substantiels qui touchent la nature même du projet et son intérêt.

Chacun de ces conflits se mélangent plus ou moins pour créer un conflit en aménagement du territoire. (Doyon 2011)

La sociologie s'intéresse particulièrement à ces conflits et ceci sur deux axes comme vu plus haut, la résolution et l'analyse. Actuellement, la recherche sur leurs caractéristiques, leurs occurrences ou leur importance intéresse également les chercheurs. C'est un panel de domaine allant de l'économie à la géographie et de la psychologie sociale à l'aménagement qui se penche sur la question. (Bossuet et al. 2010) En effet, malgré des politiques visant la coopération et la bonne gouvernance, les conflits dans le cadre de l'aménagement du territoire perdurent. C'est pourquoi mieux les comprendre semble primordial. (Doyon 2011) Le but étant de trouver des solutions et des méthodes de résolution sans toutefois vouloir les éradiquer. En effet, les conflits sont les témoins de la prise de parole d'opposants, d'innovations qui suscitent de la résistance et ils intègrent de nouveaux acteurs dans les processus décisionnels. (Bossuet et al. 2010)

5.1.2 Méthode d'analyse

Les conflits en aménagement du territoire sont complexes à analyser. En effet, ils se déroulent sur un plan public et privé et les sources de données sont multiples. (Doyon 2011) Mais même si ces sources sont variées, les données sont peu nombreuses et lacunaires, il faut donc utiliser différentes sources et les recouper. (Bossuet et al. 2010)

Ces sources peuvent être des entretiens d'experts, des sources judiciaires (Bossuet et al. 2010) comme les décisions de tribunaux, des procès-verbaux de réunions ou des sites web (Bossuet et al. 2010), mais la source principale de données reste la presse.

Il faut préciser que les données récoltées doivent avoir certaines caractéristiques qui sont la pertinence, la fiabilité, la comparabilité, l'accessibilité et l'actualisation. (Barkane et al. 2003)

5.1.2.1 L'analyse de la presse

C'est dans la presse que les conflits en aménagement du territoire sont les plus visibles. L'utilisation de cette source amène deux avantages aux chercheurs. Le premier est que l'information devient publique très rapidement et elle est accessible pour tous. Le deuxième avantage est que la presse est disponible quotidiennement. (Pelletier et al. 2009) Il faut ajouter à cela qu'elle est facile d'accès et que des conflits s'étant déroulés dans des lieux et des temps différents, peuvent être analysés. (Trudelle 2005)

Ce type de source amène des données fiables et a été utilisé par de nombreux chercheurs de ce domaine. Cependant certains biais sont à relever.

5.1.2.1.1 Le biais de sélection

En réalité, les conflits couverts par la presse ne reflètent pas la totalité des conflits existants. Différents facteurs influencent la sélection des sujets traités, comme par exemple la localisation du conflit, le personnel disponible ou le temps à disposition. De plus, les journaux sont influencés par leur public et essaient de répondre à leurs attentes en matière de lecture. Ils effectuent donc une sélection des articles dans ce sens. Enfin, selon les périodes, l'attention sera plus ou moins portée sur un sujet selon l'actualité.

5.1.2.1.2 Le biais de description/distorsion

Les événements racontés par le journaliste le sont avec ses mots et son langage et peuvent donc manquer de précision. Le sensationnalisme étant utilisé pour attirer les lecteurs, il peut venir biaiser un récit en augmentant par exemple la violence d'un conflit ou en exagérant le nombre de participants à une manifestation. Les biais sexistes ou racistes font également partie de ce type de biais.

5.1.2.1.3 Le biais du ou de la chercheuse

La question de la validité et de la fiabilité des données est très importante dans le cas de ce biais. Il faut que ces aspects soient pris en compte et qu'un cadre méthodologique et conceptuel soit posé. Avec les bons outils analytiques, ce biais peut être maîtrisé.

Ces biais sont présents également pour les autres types de sources et la presse à l'avantage de couvrir des territoires et des époques larges. De plus, les articles de journaux sont facilement accessibles et ne coûtent pas cher. C'est pourquoi la presse est privilégiée pour l'analyse large de conflits en aménagement du territoire. Il faut cependant avoir conscience des biais existants et du fait que ce n'est pas la vérité absolue qui ressortira de l'analyse. (Trudelle 2005)

5.1.2.2 Cas d'études

Afin de mieux comprendre ce que sont les conflits en aménagement du territoire et à quoi sert leur analyse, une sélection de cas est présentée.

5.1.2.2.1 Le mont Rigaud

Situé au Québec, cette colline a fait l'objet d'un conflit concernant son aménagement. Certains, notamment la municipalité, voulaient en faire une zone résidentielle d'autres souhaitaient la protéger et la laisser dans son état naturel, notamment l'Association pour la protection de l'environnement de Rigaud (APER) constituée de citoyens. Le conflit s'est déroulé entre 1986 et 2004 et afin de l'analyser, 4 hebdomadaires de janvier 1986 à juillet 2008 ont été dépouillés. Ce sont 300 articles qui ont été analysés et qui ont permis de créer une chronologie du conflit, de repérer les différents acteurs, leurs stratégies, leurs actions et leurs intérêts. De plus, cinq entretiens semi-directifs ont été menés avec des acteurs du conflit. Des informations inédites, non présentes dans les journaux en sont ressorties. Au final, cette analyse a permis « [...] de jeter un regard critique sur les processus participatifs et décisionnels de l'aménagement du territoire au Québec. » (Doyon 2011, p.1)

5.1.2.2.2 La région de Québec

Le but de la thèse de doctorat de Catherine Trudelle (2005, p.ii) a été de montrer « La participation politique et civile des femmes aux conflits urbains de Québec [...] ». Pour ce faire, le quotidien Le Soleil, entre 1965 et 2000, a été dépouillé. Ce sont 6'578 articles sur 2'095 conflits qui sont venus alimenter la base de données créée pour l'occasion. Des variables comme le nombre d'articles par conflits, la superficie des articles ou la durée des conflits ont permis de dire, entre autres, que leur couverture médiatique augmentait au fil des années et que leur résolution devenait plus rapide. Plus généralement, la base de données relationnelle ainsi que toutes ces variables ont mis

en avant les caractéristiques des conflits, leur mouvance particulière ainsi que l'influence qu'ils ont eu les uns sur les autres. (Trudelle 2005)

5.1.2.2.3 La région Ile de France

Suite à l'élaboration d'un programme d'étude sur les conflits par un groupe de chercheurs, la région Ile de France a été choisie comme zone d'étude parmi d'autres. Trois sources ont été prévues dans la méthodologie pour repérer les conflits. Tout d'abord la presse quotidienne régionale, toutes les publications du quotidien choisi ont été dépouillées sur une période d'une année minimum, sur papier ou, si disponible, en ligne. Ensuite les données du contentieux ont été obtenues par l'analyse statistique des sources judiciaires. Cette source ne relève évidemment que les conflits qui ont subis un traitement juridictionnel. Et enfin, les entretiens d'experts qui font ressortir des informations non présentes dans les deux sources précédentes et informent sur le niveau de conflictualité. Il est précisé que cette source n'est pas à utiliser seule car elle présente encore plus de biais que les autres. Le tout a été intégré dans une base de données relationnelle. Les conflits en région Ile de France ont été analysés de 1975 à 2005. Il en ressort par exemple que c'est la zone frontalière du Paris urbain qui est la plus touchée par des conflits. En effet, la ville empiète sur la zone agricole et cela fait naître beaucoup d'oppositions. C'est l'utilisation de plusieurs sources qui est mise le plus en avant dans cette méthodologie, elle permet d'avoir une image la plus fidèle possible des conflits et permet de mieux les comprendre. (Bossuet et al. 2010)

5.1.3 Conclusion

L'analyse des conflits en aménagement du territoire est une science compliquée. Les données sont difficiles d'accès et le croisement des sources semblent indispensable si l'on veut arriver à une vision des choses la plus juste possible. Une méthodologie bien définie doit être mise en place et les données doivent être vérifiées et validées. La presse est la source principale utilisée, même si elle présente certains biais, elle est considérée comme fiable. Enfin, la compréhension de ces conflits semble être indispensable puisqu'ils font partie du quotidien de notre société.

5.2 Les veilles utiles à l'analyse de conflits

Nous n'avons trouvé aucune information concernant l'utilisation de la veille dans le cadre des conflits en aménagement du territoire. Cependant, plusieurs types de veille semblent correspondre à une application à ce sujet. Il s'agit de la veille sociologique et plus spécifiquement de la veille multimédia et réseaux sociaux. Nous nous en sommes inspirés pour proposer un dispositif de veille en adéquation avec le contexte, c'est pourquoi ils sont présentés dans ce chapitre.

5.2.1 La veille sociologique

La veille sociologique aide à l'analyse des processus sociaux. Dans le cadre de travaux sociologiques elle s'avère indispensable surtout lors de l'analyse de controverse publique. Elle va aider à faire face aux emballements médiatiques et à l'accumulation documentaire. De plus, la veille va assurer la mise à jour de la base de données et permettre de repérer de nouveaux événements, de nouveaux acteurs et de nouvelles opinions. Le but est que les outils de veille utilisés soient « capables de ramener les séries pertinentes dans un laboratoire afin de les faire parler en rompant le cycle infernal de la navigation sans fin. » (Chateauraynaud, Debaz 2008, p.3)

5.2.2 La veille média ou multimédia

Longtemps la veille média n'était effectuée que sur la presse, mais celle-ci a quelques désavantages. Tout d'abord, elle manque de rapidité puisqu'il faut attendre la sortie des journaux pour trouver les informations. Ensuite, elle néglige de nombreux canaux comme les blogs par exemple qui sont sources de beaucoup d'informations. Enfin, c'est l'article qui prime alors que la source est tout aussi importante et porteuse d'informations. (Augure 2014) L'évolution du web a vu arriver de nouveaux médias qui n'ont plus rien à voir avec le papier (vidéos, tweets, images, son...) le rendant alors multimédia. La presse elle-même se retrouve en partie en ligne ainsi que la télévision et la radio. Le public peut désormais publier, commenter et donner son avis grâce aux forums, aux blogs et aux réseaux sociaux. Leur influence peut être impressionnante, c'est pourquoi il est important de surveiller ces nouveaux canaux au même titre que la presse. Cependant, l'évolution des contributeurs et des formes de l'information ont rendu sa surveillance de plus en plus complexe. Il faut maintenant des outils capables de surveiller, récolter et trier tous ces types d'information avant de pouvoir les analyser. C'est ce que tente de faire les outils de veille. (Groupe de travail intelligence économique et économie de la connaissance 2012, pp. 21-24)

5.2.3 La veille sur les réseaux sociaux

Comme nous l'avons vu les réseaux sociaux permettent à leurs utilisateurs de donner leurs opinions, leurs jugements et donc de prendre la parole. Ils reflètent alors une sorte d'opinion globale de plus en plus difficile à saisir. Plusieurs outils de veille ont désormais inclus la veille sur les réseaux sociaux dans leur offre et des outils spécifiques à cette problématique sont apparus. La surveillance de Facebook, Twitter, LinkedIn ou encore Pinterest devient alors possible. Cette veille est utilisée plus généralement pour la veille image ou e-réputation des entreprises. (Groupe de travail intelligence économique et économie de la connaissance 2012, pp. 15-20)

5.3 Conclusion

Bien que la veille dans le cadre de l'analyse de conflits en aménagement du territoire ne soit pas une pratique déjà mise en place, en tout cas dans la littérature, une application semble possible. La presse utilisée habituellement dans ces études doit rester la source principale de données. Cependant les blogs, la télévision, la radio et les réseaux sociaux peuvent également être des sources de données intéressantes et paraissent même indispensables vu l'évolution du web.

Dans ce contexte, il faut bien préciser l'utilité de la veille. En effet, cette dernière ne va pas servir à rechercher tous les articles de presse qui ont été écrits sur un sujet. Ceci étant, comme nous l'avons vu plus haut, la finalité de la recherche documentaire. La veille, elle, va permettre de surveiller le web afin d'en ressortir les articles en lien avec la problématique de conflit qui aura été définie. Ces articles ressortant au fur et à mesure de leur parution. Elle va ainsi venir automatiser le travail des chercheurs et le simplifier. Elle va également permettre de repérer les nouveaux conflits émergents, pour autant que la surveillance soit effectuée de manière assez large. Bien entendu, cela rentre en compte dans le cas d'étude de conflits se déroulant dans une période incluant le temps présent, comme notre mandat. Si l'étude se penche sur une période révolue, seule la recherche documentaire sera utilisée.

6. Méthodologie de mise en place d'une veille

6.1 La norme AFNOR

Afin de mettre en place un dispositif de veille de manière efficace, nous avons décidé de nous inspirer de la norme AFNOR XP X50-053. Cette dernière décrit la prestation de veille, ainsi que la mise en place d'un système de veille. Il est précisé que :

« Par sa formulation, elle n'exclut aucun type d'organisme et peut être utilisée aussi bien par les entreprises du secteur privé que par les organisations publiques (administration, entreprises publiques...) ou par toute autre organisation. » (Hermel 2010, p.26)

De ce fait, elle peut être appliquée à un institut de recherche comme l'institut G2C de la HEIG-VD.

6.1.1 Prestation de veille

Ce processus suit la création d'un cahier des charges qui présente le contexte, les finalités et enjeux de la prestation, les besoins et tout autre élément d'information qui peut être utile. Dans le cas de la norme, la veille est effectuée par un prestataire externe, mais il est précisé dans la définition de la veille en interne du même ouvrage, que le client peut être vu comme la hiérarchie et le prestataire comme la cellule de veille.

Le processus de réalisation de la veille est composé de plusieurs phases.

1. Redéfinition des axes de surveillance et des finalités (A1)

Il faut redéfinir les axes de surveillance définis dans le cahier des charges. Ceci se fait en collaboration entre le client et le prestataire.

2. Détermination des types d'informations utiles et identification des sources (A2 + A3)

Cette phase est réalisée par le prestataire.

3. Collecte et sélection d'informations (A4)

L'information est sélectionnée par le prestataire qui doit démontrer ici son savoir-faire et sa capacité à coller aux attentes du client. L'information doit être en adéquation avec les axes de surveillance définis.

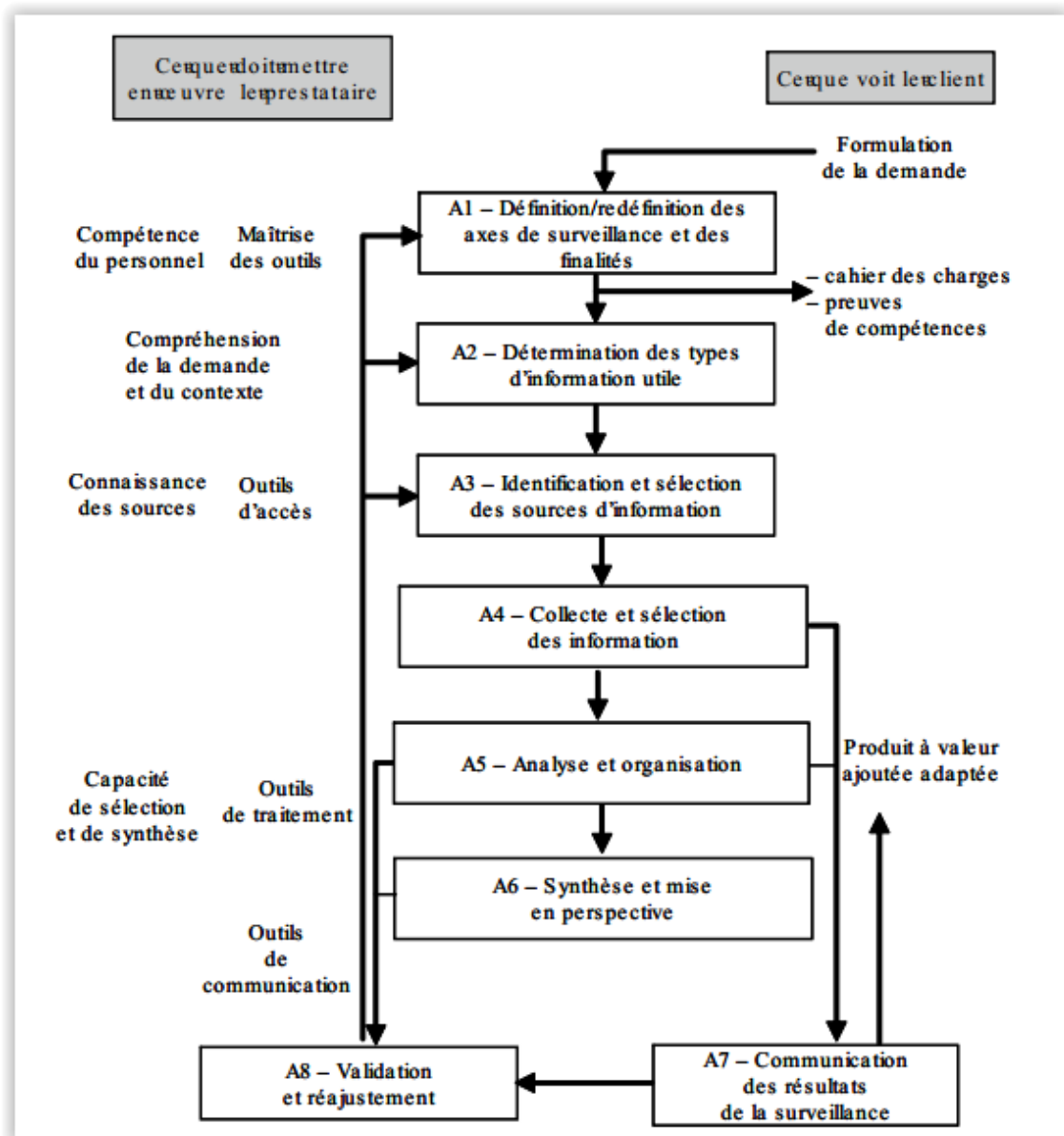
4. Traitement, analyse, synthèse et mise en perspective de l'information (A5 + A6)

C'est dans cette phase que le prestataire va montrer qu'il a compris les axes stratégiques du client, suivant les informations recueillies ces axes vont être gardés ou modifiés.

5. Communication des résultats de veille, validation et réajustement (A7 + A8)

Il faut que le prestataire montre sa capacité à présenter et communiquer l'information. Souvent les résultats amènent des réajustements au niveau de la synthèse et de l'analyse. (Hermel 2010, pp. 28-30)

Figure 4 : Prestation de veille



(Hermel 2010, p.30)

6.1.2 Mise en place d'un système de veille

Le système de veille peut être mis en place pour toute l'entreprise ou pour une partie seulement et concerne tous les types de veille.

Différentes phases sont à réaliser afin d'arriver à un résultat concluant.

1. Sensibilisation (B1)

Il est important que tous les collaborateurs de l'entreprise soient sensibilisés à la veille. En effet, ils ne connaissent souvent pas le vocabulaire et ne comprennent pas forcément son intérêt ou son impact.

2. Prise de connaissance de la situation (B2)

Le but est de s'imprégner de la culture d'entreprise, des particularités de l'organisation, de comprendre sa place sur le marché. Pour ce faire, il faut réaliser des interviews et étudier les documents internes.

3. Définition des enjeux et axes de veille (B3 + B4)

Il va falloir décrire clairement la stratégie de l'entreprise afin de la transformer en axes de veille et définir les sources à surveiller et le type d'informations à collecter.

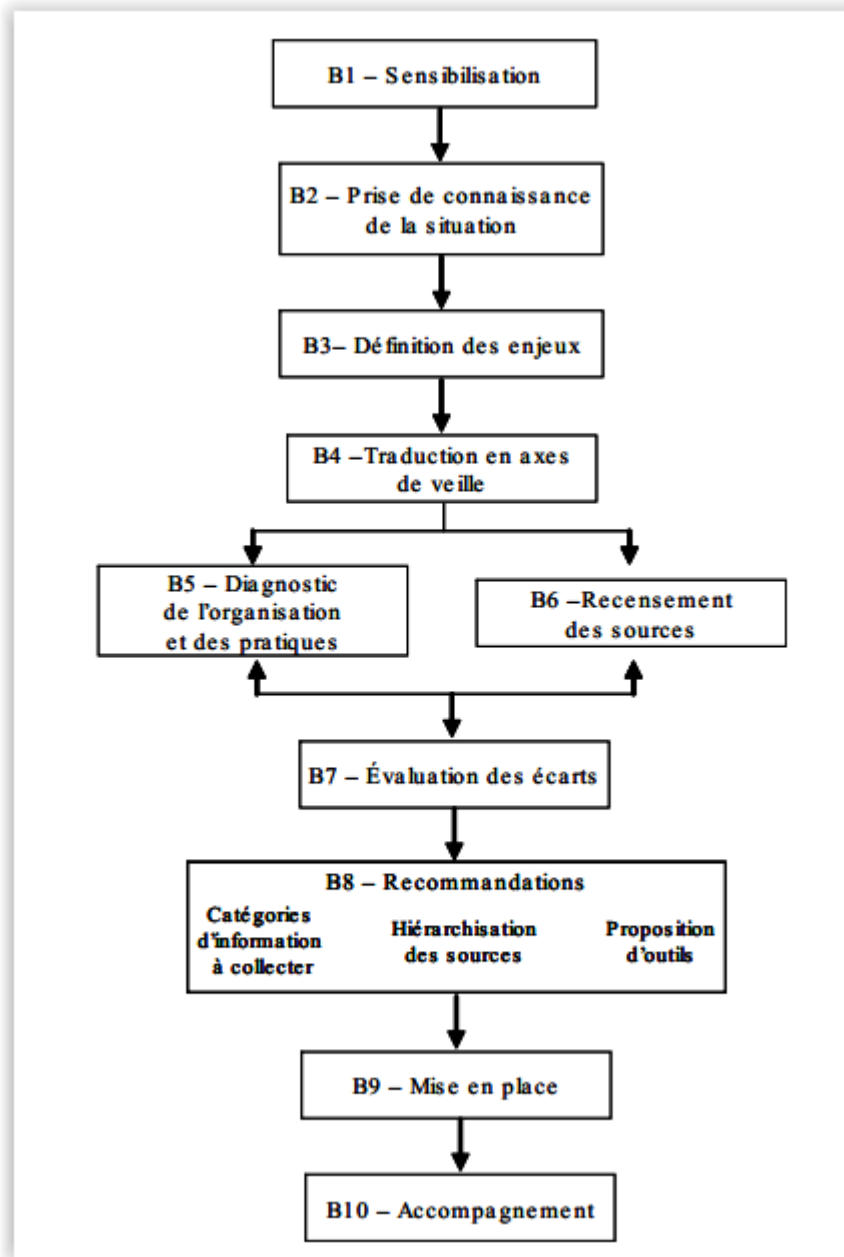
4. Evaluation du système de veille et recommandations (B5 + B6 + B7 + B8)

A partir de l'analyse des pratiques de veille déjà existantes dans l'entreprise, les écarts entre l'existant et un système de veille jugé souhaitable vont pouvoir être mis en évidence. Des recommandations seront émises concernant les sources et l'information à collecter, mais surtout concernant les outils, les méthodes et l'organisation à mettre en place.

5. Mise en place et accompagnement (B9 + B10)

La prestation peut s'arrêter aux recommandations ou continuer par la mise en place effective du système. Il faudra alors proposer un cahier des charges avec une évaluation des coûts. (Hermel 2010, pp. 33-36)

Figure 5 : Mise en place d'un système de veille



(Hermel 2010, p.35)

6.2 Proposition d'une méthodologie

Dans le cadre de ce mandat, nous réalisons la mise en place d'une veille ainsi qu'une prestation de veille. Dans la norme AFNOR XP X50-053, ces deux prestations sont distinctes mais nous les avons mixées. De plus, leurs phases n'ont pas été réalisées dans l'ordre précis et certaines ont été couplées. En effet, il nous a semblé judicieux d'adapter la norme au contexte de la veille dans les instituts de recherche. Celle-ci étant prévue pour le monde des entreprises même s'il est mentionné qu'elle n'exclut aucun type d'organisme. Nous avons donc pris en compte les bonnes pratiques et la méthodologie des exemples du chapitre 3.

La méthodologie que nous proposons est donc composée des phases suivantes.¹

6.2.1 Analyse du contexte et de l'existant

Cette phase s'apparente aux étapes B2 - Prise de connaissance de la situation et B5 - Diagnostic de l'organisation et des pratiques de la norme AFNOR. Il faut connaître le contexte le mieux possible afin d'offrir une solution de veille unique qui corresponde le mieux possible aux particularités de l'organisme.

6.2.2 Analyse des besoins

Cette étape n'apparaît pas dans la norme AFNOR mais est indispensable à toute démarche de gestion de projet. Elle est présentée dans l'exemple de l'INRA de Montpellier du chapitre 3 et dans ce cas un questionnaire a été envoyé aux chercheurs afin qu'ils expriment leurs besoins. Il est également possible de pratiquer des entretiens pour effectuer cette analyse.

6.2.3 Sensibilisation

Cette phase apparaît dans chacune des sources que nous avons trouvées et elle y est décrite comme primordiale. Bien qu'elle soit placée en premier (B1 - Sensibilisation) dans le déroulement des étapes de « mise en place d'un système de veille » de la norme AFNOR, nous avons décidé de la placer après l'analyse des besoins comme dans l'exemple de l'INRA de Montpellier du chapitre 3. En effet, nous pensons que la sensibilisation sera plus efficace si elle est axée sur les besoins que l'institut a mentionnés. C'est-à-dire si nous expliquons les apports de la veille dans le cadre des besoins exprimés.

¹ Les étapes de la norme sont mentionnées selon leur numérotation dans les figures 4 et 5.

6.2.4 Cycle de veille

Le « processus de veille » de la norme AFNOR ressemble au cycle de veille décrit dans le chapitre 2. Certaines de ses étapes se retrouvent également dans la « mise en place d'un système de veille ». Nous avons décidé de garder et d'utiliser le cycle tel que présenté dans la théorie, les correspondances avec la norme sont les suivantes :

Tableau 1 : Correspondance entre cycle de veille et norme AFNOR

Cycle de veille	Norme AFNOR
Le ciblage	A1 - Définition/redéfinition des axes de surveillance et des finalités B3 - Définition des enjeux B4 – Traduction des axes de veille
Le sourcing	A2 - Détermination des types d'information utile A3 - Identification et sélection des sources d'information B6 – Recensement des sources B8 – Recommandations (catégories d'information à récolter et hiérarchisation des sources)
La collecte	A4 - Collecte et sélection des informations
Le traitement	A5 - Analyse et organisation A6 - Synthèse et mise en perspective
La diffusion	A7 - Communication des résultats de la surveillance

6.2.4.1 Déroulement du cycle de veille

6.2.4.1.1 Mise en place du système de veille

Lors de la mise en place d'une veille, le cycle de veille est comme coupé en deux. Les étapes de ciblage et de sourcing sont effectuées en premier et aident à entrer encore plus dans le contexte. Ensuite, la phase de choix d'un outil peut être effectuée. Selon Véronique Mesguich (Delalieu 2014), il faut « [...] choisir l'outil en fonction de son adéquation aux besoins » et ensuite nous allons pouvoir « [...] paramétrer cet outil en fonctions des sources identifiées, des mots clés déterminés [...] ». Il faut donc choisir l'outil après le sourcing mais avant la collecte puisque sans un outil les phases de collecte, traitement et diffusion ne peuvent pas être lancées de façon automatisée.

6.2.4.1.2 Prestation de veille

Ensuite, lorsque le système de veille a été mis en place, le cycle de veille devient itératif. L'outil ayant été choisi, il se déroule de façon continue. Cette itération correspond à la phase A8 – Validation et réajustement de la norme AFNOR.

6.2.5 Choix d'outils

Les outils sont indispensables à la mise en place d'une veille. Dans la norme, cette phase correspond à l'étape B8 – Recommandations (Proposition d'outils). Comme dit plus haut, cette phase va venir s'insérer entre le sourcing et la collecte dans le cycle de veille.

6.2.6 Veille pilote

Mettre en place une veille pilote permet de tester le cycle de veille, les sources, l'outil ainsi que la compréhension que nous avons des besoins et des axes stratégiques de l'institut. Dans notre cas, elle va également servir à démontrer l'efficacité du dispositif afin de débloquer des fonds pour le mettre en place concrètement.

7. Proposition d'un dispositif pour l'institut G2C

Ce chapitre va maintenant présenter les phases de travail qui ont été accomplies selon la méthodologie définie. Le but étant de proposer un dispositif de veille à l'institut G2C de la HEIG-VD. Il s'agit de l'analyse des besoins, de la phase de sensibilisation, du cycle de veille, de la phase de sélection de l'outil et enfin de la veille pilote effectuée pour le projet Gouvéole sur le thème de l'éolien. Ces phases sont précédées de l'analyse de l'existant et du contexte présentés au chapitre 4.

7.1 Analyse des besoins

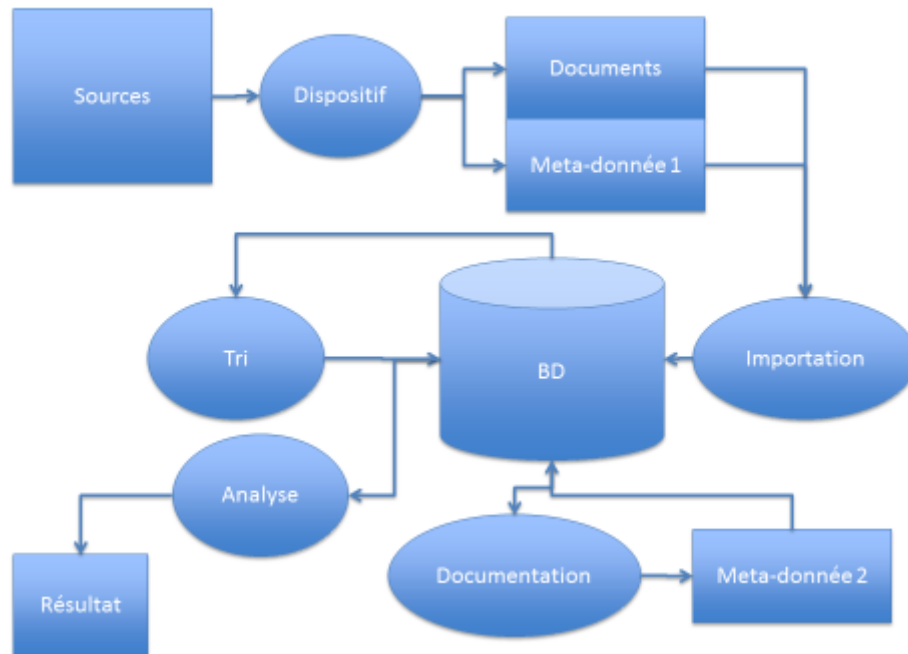
Lors de ce projet, plusieurs rencontres ont été nécessaires à la compréhension des besoins du mandant. Tout d'abord avec le mandant, puis avec ses collaborateurs. C'est la phase qui a pris le plus de temps.

7.1.1 Expression des besoins

7.1.1.1 La base de données

Avant toute chose, il a fallu préciser le rôle de veille dans les recherches sur les conflits en aménagement du territoire. Dans le contexte de l'institut G2C et plus précisément du projet Gouvéole, le but est de créer une base de données contenant tous les articles de presse concernant l'éolien en Suisse romande. Des métadonnées doivent également être intégrées dans la base, comme par exemple le titre de l'article, l'auteur ou le nombre de mots de l'article. Ces métadonnées n'ont pas encore été définies. Afin de positionner la veille dans le processus de mise à jour et d'utilisation de la base de données, M. Joerin, le mandant du projet, a réalisé le schéma suivant.

Figure 6 : Schéma représentant le processus de mise à jour et d'utilisation de la base de données



Le dispositif se trouve entre les sources et les documents et leurs métadonnées. Son rôle est donc de repérer et de collecter dans les sources les documents qui vont être intégrés dans la base de données. Ensuite, l'importation se fait avec l'aide des informaticiens qui ont créé la base. Cependant, cela implique que les documents et métadonnées soient dans un format adéquat à leur importation. La base de données n'ayant pas encore été réalisée, ces formats n'ont pas encore été définis. Le reste du schéma présente le tri et les analyses qui vont être effectuées sur les documents par les chercheurs et leurs outils.

La veille répond au besoin de mise à jour de la base mais un autre besoin a été exprimé. C'est celui de la remplir avec les articles étant apparus antérieurement à la mise en place du dispositif de veille. Comme expliqué dans le chapitre 5, la veille ne pourra pas répondre à ce besoin, c'est une phase de recherche documentaire qu'il faudra mettre en place pour y arriver.

7.1.1.2 Les données

Il existe trois niveaux d'analyse des données auxquels la veille doit répondre :

- L'analyse spécifique d'un sujet
- La prise de connaissance de l'actualité d'un sujet
- La détection de nouveaux sujets

Certains conflits vont être analysés en profondeur, ce sont les cas sur lesquels les chercheurs vont vraiment travailler. La veille devra donc ressortir tous ce qui est dit sur le sujet. D'autres seront suivis en surface, la surveillance se fera au niveau de leur actualité. Enfin, le dispositif doit permettre de repérer de nouveaux conflits.

7.1.1.3 Le dispositif

Le but est que le dispositif permette d'automatiser au maximum le travail de veille. Il faut que le temps qui y est consacré soit le plus restreint possible, car ils n'ont pas un grand pourcentage de temps de travail à lui allouer. Cependant, si la veille s'avère demander trop de temps et suivant les recommandations émises dans ce travail, engager une personne pour s'en occuper est envisageable.

7.1.1.4 Le mandat

Du point de vue du mandat plus généralement, le besoin exprimé est surtout de pouvoir comprendre comment se déroule la veille, quelle est sa structure et son organisation. Le dispositif va donc servir de démonstration du bon fonctionnement de la veille, afin que des fonds puissent être libérés pour sa mise en marche effective. Des recommandations sont souhaitées pour pouvoir définir si le recrutement d'une personne chargée de la veille est nécessaire et quel pourcentage doit y être alloué.

7.1.2 Le cahier des charges

Outre le cahier des charges réalisé dans le cadre du travail de Bachelor, nous avons fourni un cahier des charges fonctionnel² au mandant qui l'a validé. Cette étape nous a paru primordiale pour fixer les termes du mandat et assurer la bonne compréhension des attentes du mandant. Ce cahier des charges est composé d'un contexte, des objectifs du dispositif, d'une description du public cible et de l'existant, de l'expression des besoins, des contraintes, des fonctionnalités souhaitées et de l'évolution à moyen et à long terme.

7.1.3 Difficultés rencontrées

Le domaine d'étude des conflits en aménagement du territoire n'est pas un sujet facile à comprendre. Il a fallu plusieurs séances pour que les bases de cette science nous paraissent plus claires. Il en a été de même pour comprendre l'organigramme de l'institut qui est composé de groupes et de multiples sous-groupes. De plus, le groupe de recherche pour lequel le projet est réalisé ne s'est formé qu'en mars 2014. De ce fait, beaucoup de points n'ont pas encore été définis ou l'ont été au cours de notre mandat. Ceci a rendu l'analyse de l'existant et des besoins compliquée. Par exemple, le point

² Voir annexe 1

concernant le travail collaboratif n'est pas encore éclairci. Celui-ci apparaît dans le cahier des charges fonctionnel comme un besoin principal mais au final il n'est que secondaire et dépendra de l'organisation du dispositif qui est proposée. Un autre exemple concerne la base de données, celle-ci n'étant pas encore créée, la définition de formats n'est pas encore faite. Ce critère n'a donc pas pu être pris en compte dans les contraintes du dispositif.

7.2 Sensibilisation

Comme nous l'avons vu, effectuer une sensibilisation est une étape très importante de la mise en place d'un dispositif de veille. Les rencontres toutes les deux semaines, avec le mandant et ses collaborateurs, ont participé à la sensibilisation. Des procès-verbaux³ ont été rédigés pour chaque séance. De plus, une séance spéciale a été prévue pour cette phase. Ainsi, le 3 avril 2014, nous avons rencontré le mandant et ses trois collaborateurs lors d'un entretien d'une heure. La présentation effectuée avait pour but de présenter de manière théorique puis de manière plus pratique la veille. Les points abordés ont été :

- La définition de la veille
- Son utilité en général pour les entreprises
- Son utilité pour les instituts de recherche
- Son utilité pour le suivi des conflits en aménagement du territoire
- La typologie de la veille
- La veille multimédia et la veille sociologique
- Le cycle de veille
- Une sélection d'outils utiles pour une veille de tous les jours (flux RSS et outils de surveillance de pages web)

Les collaborateurs ont pu poser des questions, ils se sont montrés intéressés et surpris des fonctionnalités que peut offrir un outil de veille. Ils avaient déjà préparé une liste de mots-clés pour le sujet de l'éolien, ce qui démontre leur intérêt pour le projet. La motivation du mandant M. Joerin a été un facteur important de la réussite de cette sensibilisation.

7.3 Cycle de veille

7.3.1 Le ciblage

Un des axes stratégiques majeurs de l'institut G2C est le suivi des conflits en aménagement du territoire. Cependant, afin de tester le dispositif de veille, c'est un autre

³ Voir annexe 13

axe qui a été choisi. Il s'agit de la problématique de l'éolien en Suisse romande. Cela implique de se focaliser sur des sources romandes et en français. Même si cet axe est unique pour l'instant, il est prévu qu'il s'élargisse aux conflits en aménagement du territoire en général en Suisse romande. Le territoire reste le même car c'est là le contexte de l'institut G2C.

7.3.2 Le sourcing

7.3.2.1 Les types d'information

Comme nous l'avons vu dans le chapitre 5, la presse est le type d'information principal de l'analyse des conflits en aménagement du territoire. C'est donc le premier type d'information que nous pouvons noter. Ensuite, selon les principes de la veille multimédia décrite dans le même chapitre, nous pouvons ajouter les émissions de télévision et de radio, les sites web et blogs qui fournissent de l'information et des articles sur l'éolien en Suisse romande et les informations provenant des réseaux sociaux du type tweets ou publication Facebook.

7.3.2.2 Les sources

Les sources qui sont surveillées sont des sites web, des blogs, des réseaux sociaux et la base de données Factiva qui est accessible via la bibliothèque de la HEIG-VD. Afin de repérer les sources intéressantes sur le web. La première approche a été d'utiliser le moteur de recherche Google avec l'équation de recherche : « éolien* et suisse et (controverse ou population ou opposant ou partisan) ». Cette recherche a surtout permis de repérer des sites web et blogs sur l'éolien en Suisse romande et des articles de presse. Ensuite, une majorité de sites web et blogs ont été trouvés par rebond ou en utilisant l'équation de recherche : « éolien* et suisse intitle:liens ou inurl:liens ». Ainsi les sites web ou blogs contenant des pages avec des liens ont été trouvés et ont permis de repérer de nouvelles sources. Enfin, pour ce qui est des sources de presse, télévision et radio, nous avons utilisé les pages des sites Suisse-romande.com (2014) et Action-Plus.ch (2007) qui recensent les différents médias de Suisse romande. Ils nous ont permis d'être exhaustifs dans la recherche de ce type de sources. Une sélection a ensuite été effectuée. Les sources ne fournissant pas d'informations d'actualité, comme certaines chaînes de radio ne passant que de la musique, ont été éliminées. Celles dont la surveillance s'est avérée impossible par la suite également. C'est le cas de Vigousse par exemple, dont l'url change chaque semaine lorsqu'un nouveau numéro est mis en ligne, ce qui rend impossible sa surveillance. Les sites web de journaux étant présent dans la base de données Factiva ont également été éliminés. Il s'agit des sites web de 24 Heures, Bilan, La Côte, L'Express-L'Impartial, L'Hebdo, Le Journal du Jura, Le Matin, Migros Magazine, Le Nouvelliste, PME Magazine, Le Quotidien Jurassien, Le Temps,

Terre & Nature, La Tribune de Genève et le site de la RTS qui a été ajouté récemment dans Factiva. La base de données Nexis également disponible par la bibliothèque n'a pas été intégrée dans les sources puisque tous les journaux en français qu'elle propose sont également proposés dans Factiva.

7.3.2.3 Les mots-clés

La définition et la recherche des mots-clés ont été effectuées par Marie-Joëlle Kodjovi qui est collaboratrice de recherche pour le projet Gouvéole. C'est elle qui a le plus participé aux entretiens avec M. Joerin. N'ayant pas de connaissances dans le domaine de l'éolien, il aurait été difficile pour nous de proposer des mots-clés pertinents. Mme Kodjovi a testé ses mots-clés sur le moteur de recherche Google. Ceux qui faisaient ressortir les articles les plus intéressants et les plus nombreux sont : éolien et suisse +

- population
- controverse
- opposant, opp*
- partisan
- rentabilité
- votation
- débat

Cependant, une fois les sources repérées, nous avons remarqué, en testant des recherches directement dans les sources, que ces mots-clés étaient trop précis et ne faisaient ressortir quasiment aucuns résultats. De plus, les sources étant pour la plupart Suisse romande, ajouter le mot-clé « suisse » n'apportait rien aux résultats. C'est pourquoi nous avons décidé de ne garder que le mot-clé « éolien » lors du paramétrage de nos outils.

7.3.2.4 Le plan de veille

Afin de documenter tout le travail de sourcing effectué, nous avons réalisé un plan de veille⁴. Cet outil permet de visualiser sur un document toutes les sources suivies et est destiné à être mis à jour au fil du temps. En effet, des sources vont apparaître et d'autres vont peut-être disparaître. C'est le cas par exemple des blogs ayant été créés lors de votation qui disparaissent dès que le vote a eu lieu. Ce plan de veille a été créé dans un fichier Excel. Il comprend les colonnes : Axe de veille, Type d'information, Titre de la source, Description, Type de source, Lien, Mode de suivi, Lien RSS ou page surveillée, Mots-clés, Fréquence des mises à jour, Outil utilisé et Commentaires. La colonne Outil utilisé est laissée vide pour l'instant car le choix de l'outil final revient au mandant. Il n'y

⁴ Voir annexe 2

a qu'un seul axe de veille mais le fichier pourra être complété avec d'autres comme l'axe de veille des conflits en aménagement du territoire en général. Les sources sont donc triées par axe de veille, puis par type d'information (presse écrite, télévision, radio, réseaux sociaux et sites web) et ensuite alphabétiquement. Nous avons sélectionné 18 sources pour la presse écrite y compris Factiva qui compte comme une seule source, 8 sources pour la télévision, 9 sources pour la radio, 5 réseaux sociaux et 13 sites web ou blogs parlant de l'éolien en Suisse romande. Ce qui fait un total de 53 sources pour l'axe de l'éolien.

7.3.3 La collecte

La collecte a été automatisée grâce aux outils de veille testés. La fréquence de la surveillance dépend des outils, certains permettant une fréquence plus élevée que d'autres. La surveillance s'est effectuée sur les flux RSS des sites s'ils en avaient ou grâce aux options de surveillance de pages web des outils. Cette phase sera détaillée plus loin dans le sous-chapitre 7.5 expliquant la veille pilote.

7.3.4 Le traitement et la diffusion

Ces deux phases du cycle de veille n'ont pas été réalisées dans le cadre de notre projet, mais le mandant attend des recommandations à ce sujet. Plusieurs scénarios seront émis dans les recommandations du chapitre 8.

7.4 Choix des outils

Le choix des outils est une phase cruciale de la mise en place d'un dispositif de veille. Comme nous l'avons vu dans la typologie des outils de veille du chapitre 2, il existe énormément de types d'outils différents et donc d'outils différents. Effectuer une sélection s'est avéré primordial, nous avons donc créé une grille des fonctionnalités⁵ pour nous y aider.

7.4.1 La grille des fonctionnalités

Les fonctionnalités de la grille ont été définies par rapport au cahier des charges fonctionnel. Un chapitre de ce document a été consacré à la transformation des besoins exprimés par le mandant en fonctionnalités principales et secondaires. Ces dernières ont ensuite été retranscrites dans la grille. Afin de repérer d'autres fonctionnalités importantes à intégrer à la grille, nous nous sommes aidés du livre blanc édité par Digimind proposant 200 critères pour mieux choisir parmi 1000 logiciels de veille (Digimind 2011).

⁵ Voir annexe 3

Chaque fonctionnalité a ensuite été pondérée en fonction de son importance et un système de pondération a également été mis au point pour pondérer l'outil.

Tableau 2 : La première pondération de la grille (non retenue)

Pondération des fonctionnalités	Pondération de l'outil
4 = indispensable	2 = oui
3 = fortement recommandé	1 = information pas trouvée
2 = recommandé	0 = non
1 = serait un plus	

Une fois la grille remplie avec les outils et leurs points, nous avons multiplié la pondération de chaque fonctionnalité par les points obtenus par l'outil. Chaque outil possédait alors un total correspondant à l'addition des points multipliés. Le maximum de point était alors de 188. Cette première grille⁶ a été remplie et présentée au mandant qui lui a apporté des modifications. En effet, les résultats n'étaient pas probants et ne permettaient pas de faire un choix juste. Principalement à cause du point donné lorsqu'aucune information n'était trouvée, qui faussait énormément les résultats. Après discussion avec le mandant, la pondération a donc été modifiée.

Tableau 3 : La pondération de la grille qui a été retenue

Pondération des fonctionnalités	Pondération de l'outil
3 = indispensable	1 = oui
2 = souhaitable	0 = non
1 = serait un plus	N = information pas trouvée

Tout d'abord, au niveau de la pondération des fonctionnalités, car la différence entre 2 et 3 points ne semblaient pas assez forte. Les points ont ensuite été donnés aux fonctionnalités en collaboration avec le mandant. Puis, c'est la façon d'attribuer les points aux outils qui a été modifiée avec l'insertion du « N ». Le total maximum de points est alors descendu à 55. Ensuite, nous avons calculé le total des points maximum de l'outil en remplaçant les « N » par 1 point et le total minimum en remplaçant les « N » par 0 points. Nous avons ainsi obtenus un intervalle de point dans lequel l'outil se trouve. Afin de faire encore plus parler la grille des fonctionnalités, nous avons également calculé le

⁶ Voir annexe 4

total des points que l'outil a obtenus pour les fonctionnalités ayant 3 points, celles ayant 2 points et celles ayant 1 seul point. Ces totaux comprennent aussi un intervalle de point. Le but de ce calcul étant d'éviter qu'un outil soit choisi par rapport à un autre grâce à un total de point plus élevé, alors qu'en réalité il possède moins de fonctionnalités indispensables.

7.4.2 La première sélection

Après un essai de création d'un panorama des outils de veille, nous nous sommes rendu compte que le marché était beaucoup trop grand pour réussir une analyse objective de tous les outils existants. Nous avons donc réalisé une première sélection afin de réduire considérablement le nombre d'outils à intégrer dans notre grille des fonctionnalités. Premièrement, nous avons sélectionné des outils supportant la langue française et ayant l'avantage d'être gratuit ou peu cher, ces deux critères étant liés aux besoins du mandant. Deuxièmement, nous avons rencontré⁷ Maurizio Velletri, assistant de recherche à la HEG de Genève, qui travaille sur la création d'un logiciel de veille. Il a de ce fait déjà mené une étude de marché sur les outils de veille. Nous nous sommes donc basé sur ses conseils et sur le mindmap du panorama des outils de veille qu'il nous a fourni (Velletri 2014). Nous avons ainsi pu dégager différents types d'outils intéressants pour notre cas :

- Les plateformes intégrées
- Les agents de surveillance monoposte
- Les agents de surveillance en ligne
- Les lecteurs de flux RSS monoposte
- Les lecteurs de flux RSS en ligne
- Les outils de surveillance des réseaux sociaux.

Certains de ces types d'outils sont destinés à être mixés afin de créer une solution de veille complète. C'est le cas des lecteurs de flux RSS monoposte mixés aux agents de surveillance monoposte et des lecteurs de flux en ligne mixés aux agents de surveillance en ligne. Les outils de surveillance des réseaux sociaux peuvent être associés à ces deux mixés d'outils. Deux outils ont été sélectionnés pour chacune de ces catégories. Pour ce faire, nous avons effectué une première recherche sur les outils et pu sélectionner ceux qui semblaient répondre, à première vue, aux plus de fonctionnalités. Nous nous sommes également beaucoup appuyés sur les recommandations de M. Velletri. Ces types d'outils correspondent tous à une veille en interne comme vu dans le

⁷ Voir annexe 13

sous-chapitre 2.7, mais nous avons également proposé une solution de veille externalisée. Nous le verrons par la suite avec la solution Argus.

7.4.3 La deuxième sélection

La deuxième sélection a été réalisée avec la grille des fonctionnalités décrites plus haut. Des recherches beaucoup plus poussées ont été effectuées grâce à la documentation trouvée sur le web et aux informations contenues sur les sites web des outils analysés. Cependant, malgré la recherche, beaucoup d'informations n'ont pas été trouvées et donc les outils contiennent pour certains beaucoup de « N » dans la grille des fonctionnalités. Une phase de test aurait pu aider à diminuer le nombre de ces renseignements manquants, mais le temps ne l'a pas permis.

Une fois la grille des fonctionnalités remplie, les outils ont pu être comparés. Cette comparaison s'est faite par type d'outils, c'est-à-dire deux par deux puisque nous avons présélectionné deux outils par catégorie. En effet, des outils de types différents peuvent difficilement être comparés puisqu'ils couvrent des besoins variés et parfois des phases différentes du cycle de veille. De plus, certains outils ont été choisis pour être mixer ensemble afin de couvrir toutes les fonctionnalités souhaitées. Ils ne possèdent donc pas du tout les mêmes fonctionnalités. Ainsi, comparer un outil qui surveille les réseaux sociaux et un autre qui gère des flux RSS ne semble pas avoir de sens.

7.4.4 Analyse

Les modifications apportées à la grille ont montré que la première version nous donnait un résultat erroné. Par exemple, dans le cas de la comparaison entre Sindup et Tadaweb, la première grille donnait un avantage de 15 points à Sindup alors que la deuxième nous donne comme résultat, entre 28 et 42 points pour Tadaweb et entre 25 et 54 points pour Sindup. L'avantage de Sindup n'est plus du tout aussi claire qu'avant. Nous remarquons qu'il peut avoir plus de points comme moins de points que Tadaweb suivant les renseignements que nous trouverons sur les fonctionnalités ayant un « N ». Le total des points pour les fonctionnalités à 3 points ne nous aide pas non plus à les départager puisque c'est le même problème, Tadaweb a entre 15 et 21 points sur 27 et Sindup à entre 6 et 27 points sur 27. Cet exemple est en fait très parlant puisque pour tous les outils comparés nous trouvons le même schéma. C'est-à-dire que dans la première grille la différence de points était plus ou moins équivoque (en effet nous pouvons nous demander à partir de quelle différence de points un outil est jugé supérieur à un autre), alors qu'avec la deuxième version, il est difficile de les départager. C'est d'ailleurs là le problème majeur que nous avons rencontré. Départager les outils s'est avéré quasiment impossible avec la grille des fonctionnalités. Néanmoins cette dernière

nous a permis d'effectuer une première approche des outils et de nous en faire une idée. Elle a donc quand même été très utile.

7.4.5 Résultats

Pour effectuer le choix des outils nous avons donc utilisé les recommandations que M. Velletri nous avait faites et nos premières impressions suite à la recherche d'informations pour remplir la grille ainsi que les résultats de la grille.

 Les solutions retenues sont indiquées en vert.

7.4.5.1 Plateforme intégrée

Tableau 4 : Résultats de la grille pour Sindup et Tadaweb

	Sindup	Tadaweb
Total des points de l'outil maximum (55)	42	54
Total des points de l'outil minimum	28	25
Total des points pondération 3 (27)	15 et 21	6 et 27
Total des points pondération 2 (22)	10 et 18	14 et 22
Total des points pondération 1 (6)	3	5

Ce sont Sindup et Tadaweb qui ont été comparés. Ces deux plateformes sont très différentes, la première propose des sources présélectionnées et la deuxième permet de créer nous-même nos algorithmes de veille. Sindup nous a été recommandé par M. Velletri et Tadaweb est un nouveau arrivé sur le marché qui provoque des réactions très positives chez ceux qui le test. Les résultats de la grille ne permettant pas de les départager, nous avons décidé de les tester les deux avec la veille pilote.

7.4.5.2 Agent de surveillance monoposte

Tableau 5 : Résultats de la grille pour Website-Watcher et Copernic Tracker

	Website-Watcher	Copernic Tracker
Total des points de l'outil maximum (55)	42	38
Total des points de l'outil minimum	29	31
Total des points pondération 3 (27)	21 et 24	21 et 24
Total des points pondération 2 (22)	6 et 16	8 et 12
Total des points pondération 1 (6)	2	2

Website-Watcher et Copernic Tracker ont pratiquement le même résultat au niveau du total des points et du total de fonctionnalités à 3 points. Cependant, Website-Watcher ayant été recommandé par M. Velletri c'est lui qui a été choisi pour la veille pilote. Il nous a également conseillé de le mixer avec un lecteur de flux RSS et un outil de surveillance des réseaux sociaux.

7.4.5.3 Lecteur de flux RSS monoposte

Tableau 6 : Résultats de la grille pour RSSOwl et FeedDemon

	RSSOwl	FeedDemon
Total des points de l'outil maximum (55)	38	39
Total des points de l'outil minimum	27	21
Total des points pondération 3 (27)	15 et 21	12 et 21
Total des points pondération 2 (22)	8 et 16	8 et 16
Total des points pondération 1 (6)	1	1 et 2

Après avoir commencé la veille pilote avec Website-Watcher, nous nous sommes rendu compte qu'il n'était pas nécessaire de le coupler à un lecteur de flux RSS, puisque nous avons pu vérifier qu'il gère lui-même les flux RSS. De ce fait, ni RSSOwl ni FeedDemon n'ont fait partie de la veille pilote.

7.4.5.4 Outil de surveillance des réseaux sociaux

Tableau 7 : Résultats de la grille pour Mention et SocialMention

	Mention	SocialMention
Total des points de l'outil maximum (55)	27	24
Total des points de l'outil minimum	22	22
Total des points pondération 3 (27)	12	12
Total des points pondération 2 (22)	6 et 10	4 et 8
Total des points pondération 1 (6)	4 et 5	4

Le choix se jouait entre Mention et SocialMention. SocialMention fonctionne comme un moteur de recherche et après quelques tests, nous avons réalisé que la plupart des résultats n'étaient pas vraiment en lien avec la recherche effectuée. De plus, les opérateurs booléens ne fonctionnant pas, nous avons choisi Mention pour être mixer à Website-Watcher.

7.4.5.5 Agent de surveillance en ligne

Tableau 8 : Résultats de la grille pour Diphur et Trackengine

	Diphur	Trackengine
Total des points de l'outil maximum (55)	23	26
Total des points de l'outil minimum	20	12
Total des points pondération 3 (27)	12 et 15	9 et 18
Total des points pondération 2 (22)	6	2 et 6
Total des points pondération 1 (6)	2	1 et 2

Les résultats entre Trackengine et Diphur étant presque similaires, nous avons tenté de tester ces outils. L'inscription à Trackengine se fait par mail et à ce jour nous attendons toujours la confirmation d'inscription permettant de le tester. Diphur ayant déjà été testé lors d'un cours de veille, il a été sélectionné pour participer à la veille pilote. Il doit être couplé à un lecteur de flux RSS.

7.4.5.6 Lecteur de flux RSS en ligne

Tableau 9 : Résultats de la grille pour Netvibes et Inoreader

	Netvibes	Inoreader
Total des points de l'outil maximum (55)	34	32
Total des points de l'outil minimum	26	24
Total des points pondération 3 (27)	15 et 21	15 et 21
Total des points pondération 2 (22)	10 et 12	8 et 10
Total des points pondération 1 (6)	1	1

Là encore, les deux outils Netvibes et Inoreader, ont des résultats qui n'ont pas permis de les départager. Même si Inoreader a été recommandé par M. Velletri, nous avons préféré choisir Netvibes car nous avons déjà eu l'occasion de tester la solution Diphur + Netvibes lors d'un cours de veille à la HEG. De plus, Netvibes est reconnu dans le monde de la veille et propose des fonctionnalités plus poussées qu'un simple lecteur de flux RSS.

Pour récapituler, les outils que nous avons sélectionnés sont Tadaweb et Sindup pour les plateformes intégrée, Website-Watcher + Mention pour une solution de veille monoposte et Diphur + Netvibes pour une solution en ligne. Ainsi différents types d'outils vont pouvoir être testés et ceci était le but. En fait, nous voulions pouvoir proposer au

mandant une solution en ligne, une solution monoposte et une plateforme intégrée pour effectuer une veille en interne. A cela s'ajoute une solution de veille en externe. Pour ce faire, nous avons choisi de tester Argus qui est déjà utilisé par la bibliothèque de la HEIG-VD.

7.5 Veille pilote

La veille pilote répond à un besoin du mandant qui souhaitait une démonstration de l'efficacité du dispositif et des recommandations. Au départ, nous avons décidé de réaliser cette veille avec l'outil que le mandant aurait sélectionné. Puis, nous avons réalisé qu'il serait plus intéressant de tester plusieurs outils de nature différente afin que le mandant ait toutes les cartes en main pour faire son choix. Cette veille pilote teste en fait la phase de collecte du cycle de veille et donc la capacité des outils à surveiller automatiquement les sources que nous avons sélectionnées. Afin d'analyser les outils plus en profondeur nous avons utilisé le mois d'essai gratuit offert par les éditeurs pour tester leurs outils. Nous les avons donc paramétrés avec nos sources, puis nous avons effectué la veille pilote et afin de documenter ces étapes, nous avons créé une fiche descriptive⁸ pour chaque solution de veille. Cette fiche comprend :

- Un tableau d'analyse reprenant les fonctionnalités de la grille des fonctionnalités ainsi que des informations générales et des commentaires. Chaque fonctionnalité y est commentée.
- Des copies d'écran du ou des logiciels de la solution.
- Les résultats de la veille pilote sous forme de tableau trié par date, avec l'indication « bon résultat » ou « mauvais résultat » et un commentaire. « Bon résultat » indiquant un résultat contenant le mot-clé éolien et parlant de ce sujet en Suisse Romande et pas forcément un résultat qui va être sélectionné par les chercheurs de l'institut G2C.

Les résultats de la veille pilote ont été récoltés à partir du moment où la solution de veille était paramétrée. Elle s'est déroulée au minimum sur une semaine.

7.5.1 Argus⁹

Argus est une solution de veille externalisée. Cette entreprise propose de faire de la veille multimédia pour nous, il suffit de donner les mots-clés qui nous intéressent et de bien expliquer le contexte. Ensuite, ce sont des humains qui effectuent des recherches dans la presse. Ils proposent également de faire de la recherche d'émissions de radio, de télévision, de blogs et de sites web ainsi que dans les réseaux sociaux. Les résultats sont envoyés sous forme de revue de presse avec les articles en PDF ou sont accessibles via la plateforme ArgusAvenue.

⁸ Voir les annexes 5, 7, 8 et 9

⁹ Voir fiche descriptive annexe 5

La bibliothèque de la HEIG-VD utilise déjà ce service pour effectuer une veille sur l'école et ils en sont très satisfaits. C'est pourquoi nous avons décidé de nous intéresser à cette solution. Une première approche s'est faite sous forme d'entretien¹⁰ avec la responsable de la bibliothèque, Mme Tania Zuber. Cette dernière nous a présenté Argus, nous a également fait part des modalités de prix et nous a montré les fonctionnalités de la plateforme. Ensuite des recherches sur le web nous ont permis d'affiner notre analyse. Enfin un entretien téléphonique¹¹ a été réalisé avec la représentante Argus de Suisse romande. Elle a répondu à nos questions et nous a mis à disposition une plateforme test pour 10 jours. Il faut préciser que cette plateforme test proposait des résultats de veille sur le thème de la Migros et de la Coop, ce qui est loin du domaine de l'éolien. En fait, aucune réelle veille pilote sur l'éolien n'a pu être effectuée pour cette solution, mais la plateforme a pu être testée au niveau de ses fonctionnalités.

7.5.2 Sindup

Sindup est une plateforme de veille axée sur la veille stratégique et e-réputation. Recommandée par M. Velletri, elle est utilisée par les PME. Cet outil a été sélectionné pour la veille pilote, mais un problème est apparu et il n'a donc pas été analysé. En fait, nous pensions pouvoir avoir une période de test d'un mois gratuite. Or, au moment de finaliser l'inscription, il s'est avéré qu'il fallait déboursier 299€, ce qui n'a pas été possible vu l'absence de budget du projet. M. Velletri a bien voulu nous faire parvenir un ancien login qu'il utilisait pour ses tests, mais celui-ci s'est avéré obsolète. Enfin, un mail a été envoyé à Sindup mais un test gratuit n'était pas possible pour eux. Ne pouvant pas être testée la solution Sindup a été abandonnée, de ce fait il n'existe pas de fiche descriptive de Sindup.

7.5.3 Tadaweb¹²

Tadaweb est une plateforme de surveillance du web qui est composée d'un dashboard en ligne et d'un logiciel appelé Tadaweb Creator qu'il faut installer sur son ordinateur. Ensuite nous créons les algorithmes de veille avec le logiciel et les résultats de la veille arrivent sur le dashboard en ligne. La veille est effectuée automatiquement dès que nous rafraîchissons les Tadas (ce sont les résultats de veille sur un thème choisi). Nous avons testé la version gratuite du logiciel.

La création des algorithmes de veille a demandé une journée de travail. Il faut en créer un pour chaque source et cela prend du temps même si la logique est assez rapide à

¹⁰ Voir annexe 13

¹¹ Voir annexe 6

¹² Voir fiche descriptive annexe 7

intégrer. Par contre, une fois que les algorithmes sont créés, il suffit juste de se rendre sur le dashboard en ligne pour récolter les résultats de la veille. Nous avons créé 5 Tadas différents qui sont regroupés dans le journal Veille G2C. Il s'agit de : Presse – éolien, Sites – éolien, Télévision – éolien, Radio – éolien et Réseaux sociaux – éolien. Chacun de ces Tadas contient les résultats de veille des sources du type d'information correspondant. Au début du Tadas, une table des matières permet de voir les sources présentent et ensuite les résultats apparaissent par source. Le journal permet de regrouper à un seul endroit les Tadas qui nous intéressent.

Figure 7 : La table des matières du Tadas « Presse – éolien »

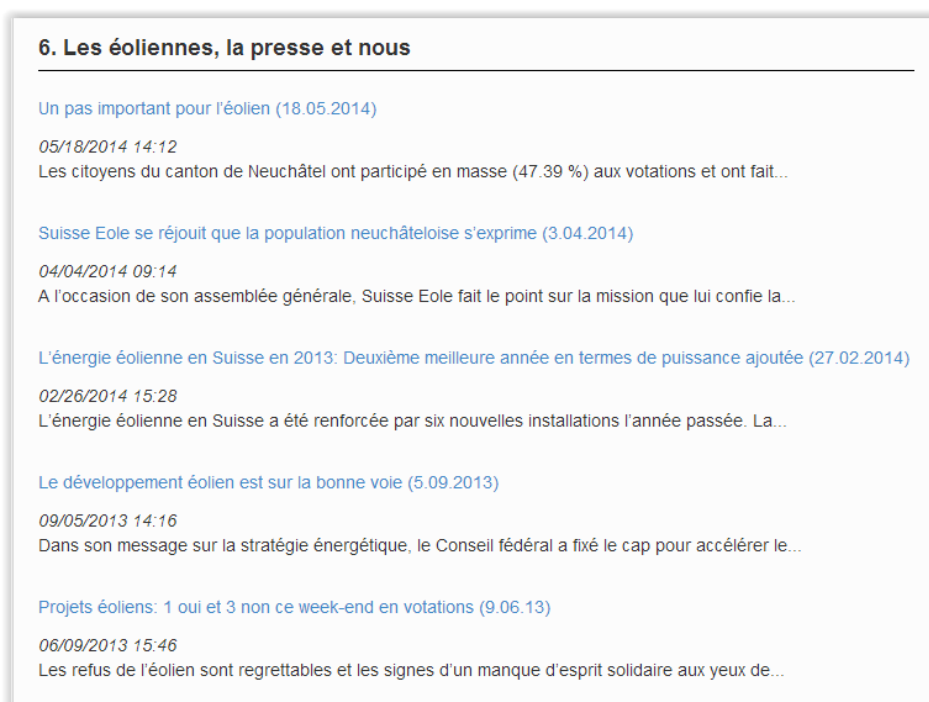
L'éolien en suisse romande dans la presse	
Table of Contents	
1.	20 minutes (Vaud, Genève et Romandie)
2.	Archebdo
3.	Bon à savoir et Tout compte fait
4.	Coopération
5.	Domaine Public
6.	Femina
7.	Gauchebdo
8.	GHI
9.	Journal de Morges
10.	La Broye
11.	La Gruyère
12.	La Liberté
13.	La Région
14.	Lausanne cités
15.	Le Courrier
16.	Market.ch
17.	Romandie.com

Certaines sources du plan de veille n'ont pas pu être intégrées dans Tadaweb car l'outil n'arrivait pas à reconnaître les articles. Il faut expliquer que dans Tadaweb Creator, nous sélectionnons la partie de la page web qui nous intéresse et ensuite l'outil extrait cette partie. Puis, nous appliquons un filtre qui la structure sous forme de liste. C'est très pratique pour les articles car ils apparaissent ainsi les uns après les autres. Mais pour certaines sources, l'outil n'était pas capable de reconnaître la structure des articles et n'en faisait apparaître aucuns ou les découpait mal dans la liste. C'est le cas pour les sources : Habitation, Léman Bleu, Max TV, NRTV, Radio FR, Stop tous-vents et Voisine d'éoliennes industrielles. De plus, Factiva n'a pas pu être mis en surveillance car Tadaweb Creator se fermait dès que le VPN était activé.

Au niveau du mode de suivi, les flux RSS ont été privilégiés lorsque les sources en possédaient. Si elles n'en possédaient pas, nous avons mis en surveillance la page des résultats de la recherche avec le mot-clé « éolien » sur le site. Puis, si cette recherche n'était pas possible c'est la page d'accueil (ou une autre) qui a été mise en surveillance. Un filtre avec le mot-clé éolien a été appliqué sur les flux RSS et les surveillances de pages d'accueil.

Le problème rencontré s'est trouvé au niveau du rendu des résultats sur le dashboard. Pour les sources avec un flux RSS ou une surveillance sur la page d'accueil, il n'y a pas eu de problème. Tant qu'aucun résultat n'existe rien n'apparaît sur le Tada. Mais ce n'est pas le cas pour les sources dont nous avons mis la page de résultats de la recherche en surveillance. Ces dernières affichent sur le Tadas tous les résultats de la recherche tels qu'ils apparaissent sur le site. Et si un nouveau résultat est trouvé, il s'ajoute aux autres mais il est noyé dans la masse. Ceci rend le repérage des nouveaux résultats dans le journal très difficile, même si ceux-ci sont entourés de bleu. De plus, nous savons quand un nouveau résultat apparaît dans un Tadas puisque la mention « New Content » nous l'indique, mais nous ne savons pas combien ni dans quelle source. Nous n'avons pas changé le mode de surveillance pour ces sources car après quelques tests nous avons remarqué que certains résultats apparaissent sur la recherche mais pas forcément sur la page d'accueil.

Figure 8 : Une liste d'anciens résultats qui apparaissent dans le journal



La veille pilote a commencé le 24 juin 2014 et s'est terminée le 2 juillet 2014. Les résultats du Tadas « Réseaux sociaux – éolien » se sont avérés mauvais et parlant surtout de l'éolien en France. Les résultats de la source Romandie.com étant internationaux nous avons essayé de lui appliquer un filtre avec les mots-clés « éolien » et « suisse ». Cependant, les articles parlant de l'éolien en Suisse romande ne contiennent pas forcément le mot « suisse », ce qui fausse également les résultats. Cette source a donc été éliminée.

7.5.4 Website-Watcher + Mention¹³

Website-Watcher est un logiciel monoposte que l'on installe sur son ordinateur. Pour effectuer la veille pilote, nous avons utilisé une version de démonstration de 30 jours. Cet agent de surveillance de pages web gère aussi les flux RSS. Afin de pouvoir surveiller les réseaux sociaux, il a été couplé avec Mention qui réalise de la veille média en ligne gratuitement. Les résultats de veille de Mention ont pu être intégrés à Website-Watcher grâce au flux RSS que Mention fournit.

L'outil Mention a été paramétré pour trouver les informations en français contenant les mots-clés « éolien » et « suisse » sur Facebook, Twitter, les vidéos et les forums. Il est possible de sélectionner plus de sources comme Web, Actualités, Blogs ou Images mais après un essai, ces sources nous ont apportés trop de bruit ainsi que des résultats déjà trouvés avec Website-Watcher et beaucoup de résultats français.

Dans la version d'essai de Website-Watcher, il n'est possible de créer que 3 dossiers. Nous avons donc créé les dossiers : Presse (25 sources), Sites (15 sources) et Télévision et radio (17 sources). Pour insérer une source, il suffit de créer un nouveau signet, de mettre le lien url de la page surveillée et d'y ajouter des mots-clés si besoin. Comme pour Tadaweb, nous avons privilégié les flux RSS s'il y en avait, sinon la page de résultats de recherche avec le mot-clé « éolien » dans le site et en dernier la surveillance de la page d'accueil ou autre. Nous sommes arrivés à cette conclusion grâce à un test effectué avec le mot-clé « football » sur le site 24 Heures. Le but était d'avoir plus de résultats qu'avec le thème de l'éolien. Ainsi nous avons remarqué qu'un article pouvait apparaître sur la page de résultats mais pas sur la page d'accueil, c'est pourquoi nous l'avons privilégiée. Les flux RSS ont été privilégiés suite à des tests sur les sources : La Région, Les éoliennes, la presse et nous et 20 minutes. Nous avons également remarqué qu'il était important d'appliquer un filtre avec le mot-clé éolien sur tous les types de surveillance (même sur la page de résultats), afin d'éviter d'être alerté par des changements de partie de la page qui ne nous intéressent pas. Enfin, il n'était

¹³ Voir fiche descriptive annexe 8

pas possible de mettre en surveillance certaines pages de résultats que le logiciel ne reconnaissait pas. Par exemple les pages de résultats des sources GHI, Lausanne cités ou Market.ch, c'est donc la page d'accueil ou une autre qui a été mise en surveillance. Enfin, Factiva n'a pas pu être intégré dans Website-Watcher, le logiciel détectant une erreur dès son insertion.

Une fois la surveillance paramétrée, il est possible de l'activer manuellement dès que nous le souhaitons ou automatiquement avec un système d'alertes. Nous avons choisi la première solution. Une fois la surveillance lancée, les sources contenant de nouveaux résultats apparaissent en rouge et il suffit ensuite de les ouvrir. Une fois le lien ouvert dans le navigateur de l'outil, il est facile de repérer les nouveaux articles puisqu'ils sont surlignés en jaune, ainsi que les mots-clés en bleu. Par contre, le navigateur interne modifie énormément le design original de la page, il est donc conseillé d'ouvrir l'article dans un autre navigateur.

Figure 9 : Les sources contenant de nouveaux résultats dans Website-Watcher

Nom	Adresse	Dernière modification	État	Dernière vérification
Mention - Réseaux sociaux	https://rss.mention.com/64qh/g...	10:33	OK	10:33
Paysage-Libre vaud - RSS	http://paysage-libre-vaud.ch/feed/	10:33	OK	10:33
Vent de Folie - RSS	http://ventdefolie.wordpress.co...	10:33	OK	10:33
Voisine d'éoliennes industrielles	http://www.voisinedeoliennesin...	10:33	OK	10:33
APPCR	http://www.appcr.ch/sos-paysag...	2014-07-02 10:05:45	OK	10:33
Cleantech - RSS avec mot-clé éoli...	http://www.cleantech-alps.com/f...	2014-06-11 09:15:23	OK, Mot clés introuvable...	10:33
Eoleresponsible - Articles de presse	http://www.eoleresponsible.ch/f...	2014-06-11 09:29:00	OK	10:33
Eoleresponsible - News	http://www.eoleresponsible.ch/i...	2014-06-11 09:28:28	OK	10:33
Eolien-valais	http://www.eolien-valais.ch/	2014-06-24 08:13:41	OK	10:33
Juracrètes	http://www.juracretes.ch/	2014-06-16 09:19:09	OK	10:33
Les éoliennes la presse et nous - R...	http://leseoliennes.lapresse-etnou...	2014-06-20 11:55:07	OK	10:33
Pro Crêtes	http://www.pro-cretes.ch/	2014-06-11 09:26:34	OK	10:33
Que du vent	http://www.queueduvent.ch/	2014-06-11 09:20:17	OK	10:33
Stop Tous-Vents	http://www.stoptousvents.ch/no...	2014-06-11 09:25:17	OK	10:33
Suisse-Eole	http://www.suisse-eole.ch/	2014-06-19 17:59:58	OK	10:33

La veille pilote s'est déroulée du 13 juin au 2 juillet 2014. C'est sur cet outil qu'elle a été lancée en premier et qu'elle a apporté le plus de résultats. Elle a amené beaucoup de changements au plan de veille et aux modes de surveillance utilisés.

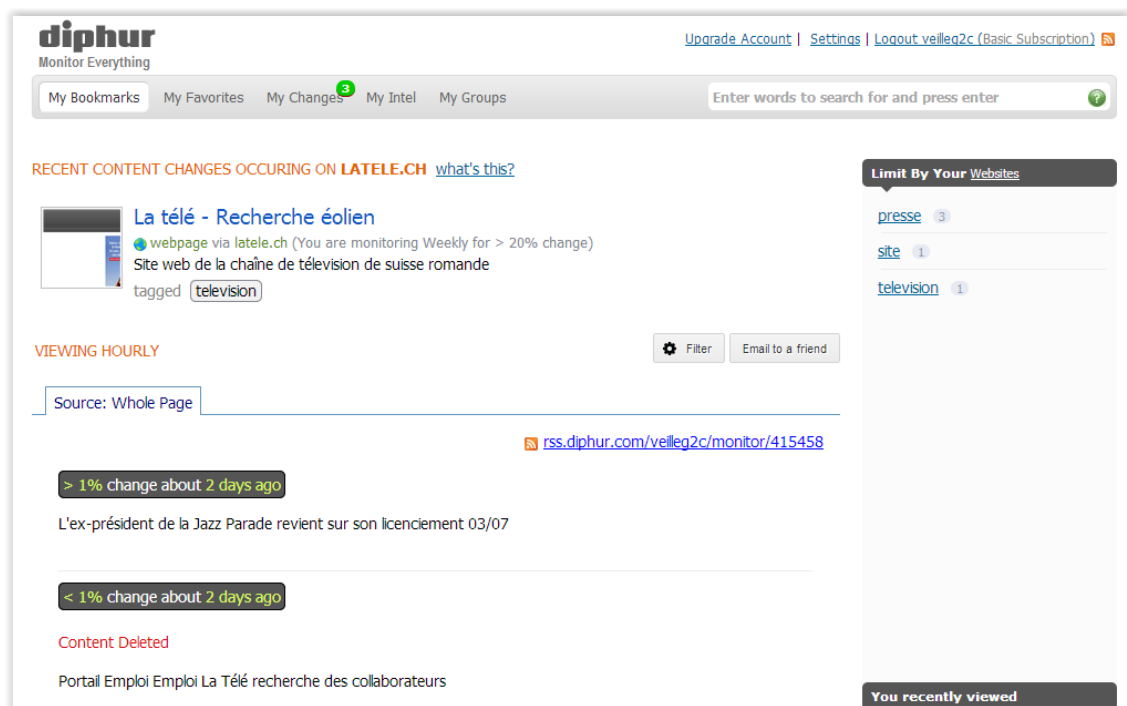
7.5.5 Diphur + Netvibes¹⁴

Diphur est un logiciel en ligne de surveillance de pages web. Dans cette solution, il est associé à Netvibes qui est un lecteur de flux RSS, qui gère également les réseaux sociaux. Diphur a pu être intégré à Netvibes grâce au flux RSS qu'il fournit.

¹⁴ Voir fiche descriptive annexe 9

Pour Diphur, nous avons testé la version gratuite mais celle-ci ne donne droit à la création que de 5 bookmarks, c'est-à-dire 5 sources à mettre en surveillance. La veille pilote n'a donc pas pu être mise en place entièrement. Les sources que nous avons intégrées à l'outil sont Archebdo, Le Journal de Morges, La Télé, APPCR et Factiva. Ainsi nous avons pu tester la surveillance sur la page de résultats de la recherche « éolien » dans le site avec Archebdo et La Télé et la surveillance de page d'accueil avec Le Journal de Morges et APPCR. Le flux RSS de ces bookmarks a ensuite été intégré dans Netvibes. Le premier problème est apparu à cette étape puisqu'apparemment il faut attendre que des changements apparaissent dans un bookmark pour avoir accès à son flux RSS. De plus, même si des mots-clés sont précisés comme filtre, tous les changements sont signalés. De même, lorsque nous avons précisé vouloir les changements dépassant les 20%, l'outil nous indique quand même les changements en dessous de ce pourcentage. De ce fait, les filtres ne semblent pas être utiles dans la version gratuite.

Figure 10 : Les changements repérés par Diphur pour la source « La télé »

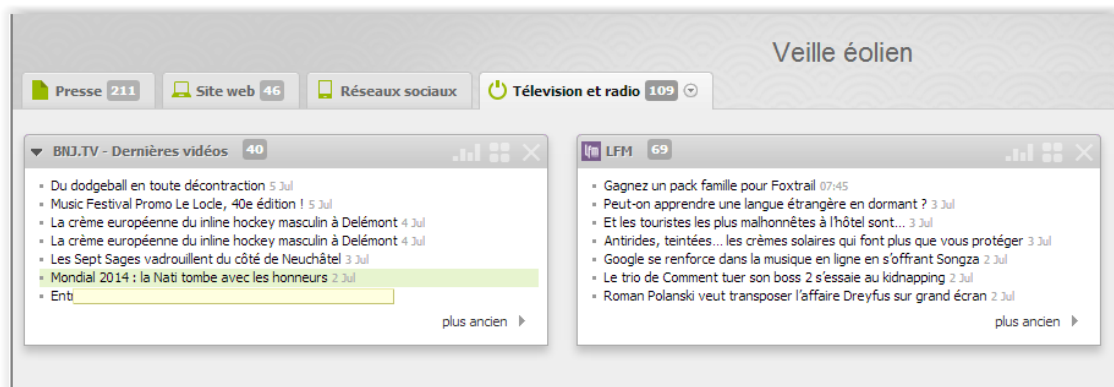


The screenshot shows the Diphur dashboard interface. At the top, there's a navigation bar with 'diphur Monitor Everything' and links for 'Upgrade Account', 'Settings', and 'Logout veileg2c (Basic Subscription)'. Below this is a search bar and tabs for 'My Bookmarks', 'My Favorites', 'My Changes' (with a '3' notification), 'My Intel', and 'My Groups'. The main content area is titled 'RECENT CONTENT CHANGES OCCURRING ON LATELE.CH'. It features a card for 'La télé - Recherche éolien' with a 'webpage via latele.ch' icon and a note that the user is monitoring weekly for > 20% change. The card includes a 'tagged television' label and 'VIEWING HOURLY' options like 'Filter' and 'Email to a friend'. Below the card, there's a 'Source: Whole Page' dropdown and an RSS link 'rss.diphur.com/veileg2c/monitor/415458'. Two change notifications are shown: '> 1% change about 2 days ago' with the text 'L'ex-président de la Jazz Parade revient sur son licenciement 03/07' and '< 1% change about 2 days ago' with the text 'Content Deleted' and 'Portail Emploi Emploi La Télé recherche des collaborateurs'. On the right side, there's a 'Limit By Your Websites' sidebar with filters for 'presse' (3), 'site' (1), and 'television' (1). At the bottom right, there's a 'You recently viewed' section.

Netvibes est un outil sous forme de dashboard. Nous avons créé 4 onglets pour la veille pilote : Presse, Site web, Réseaux sociaux et Télévision et radio. Nous avons commencé par intégrer les flux RSS des sources qui en disposaient. Cependant, nous nous sommes

vite aperçus que le problème était que les flux RSS de sites de presse, de télévision ou de radio ressortaient toutes les informations du site et qu'il n'était pas possible de mettre un filtre avec le mot-clé « éolien » dessus. Du coup, il y a beaucoup trop de résultats et c'est une perte de temps d'essayer de les trier nous-mêmes. La solution serait de changer le type de surveillance de ces sources et de surveiller plutôt leur page d'accueil avec Diphur. Ensuite nous avons intégré les flux RSS provenant de Diphur. Après une certaine période nous avons réalisé qu'aucuns changements n'apparaissaient sur Netvibes alors que des changements étaient signalés sur Diphur. En réalité, les changements ne sont pas signalés sur Netvibes mais en cliquant sur la source, ils sont quand même accessibles sur le Dashboard. Enfin, la surveillance sur les réseaux sociaux a été paramétrée avec la recherche : « éolien AND suisse » sur Facebook, Twitter, Google+, Dailymotion, Vimeo et Youtube. Dailymotion a été retiré car les résultats étaient complètement erronés. Vimeo et Twitter ne donne aucuns résultats et les trois restants amènent beaucoup bruit.

Figure 11 : Les résultats non filtrables des flux RSS des sources « BNJ.TV » et « LFM » dans Netvibes



La veille pilote a été réalisée du 17 juin au 2 juillet 2014. Les quelques résultats trouvés sont les mêmes que ceux trouvés avec les autres outils mais sont moins nombreux. Cependant, il est impossible de comparer puisque seul 5 sources ont pu être mises en surveillance sur Diphur. De plus, en ce qui concerne les flux RSS, seuls ceux provenant des sites web et blogs spécialisés sur l'éolien ont fournis des résultats visibles. Il faut préciser que les sources mises en surveillance sur Diphur n'ont pas fournis de résultats visibles non plus, puisque les filtres ne fonctionnaient pas.

7.5.6 Résultats de la veille pilote

Afin de démontrer l'efficacité du dispositif, les résultats de veille obtenus ont été intégrés dans un fichier Excel. Ce fichier contient un tableau avec les résultats de la veille pilote

de Website-Watcher + Mention, Tadaweb et Diphur + Netvibes¹⁵, un tableau avec les résultats des recherches effectuées avec Factiva¹⁶ et un troisième tableau comprenant des résultats de veille fournis par Argus dans une revue de presse sur le thème de l'énergie¹⁷. Nous avons pu nous procurer cette revue de presse Argus afin d'effectuer une comparaison avec nos solutions de veille.

7.5.6.1 Tableau des résultats des solutions de veille

Le premier tableau est composé de la date de la veille pilote effectuée, de la source d'où provient le résultat, du titre du résultat, de sa date, du lien qui permet d'y accéder et enfin il est précisé avec quel solution de veille il a été trouvé. Sur la période de veille pilote, qui s'étend du 13 juin au 2 juillet 2014, 25 articles, 2 émissions de télé (La télé) et 1 tweet ont été retenus comme « bon résultat ». Sur 28 résultats, 26 ont été repérés avec la solution Website-Watcher + Mention, Tadaweb en a repéré 10 et Diphur + Netvibes 4.

Sindup et Argus n'apparaissent pas dans ce tableau car ils n'ont pas fait l'objet d'une veille pilote. De plus, la solution Diphur + Netvibes ne peut pas vraiment être comparée aux autres vu que seules quelques sources y ont été intégrées. En fait, il n'est possible d'effectuer une réelle comparaison au niveau des résultats de la veille qu'entre Tadaweb et la solution Website-Watcher + Mention. De plus, la veille pilote sur Tadaweb n'a pas été effectuée aussi longtemps que celle sur Website-Watcher + Mention (depuis le 24 juin pour la première et le 13 juin pour la deuxième). De ce fait, certaines données nous ont manqué pour retoucher les algorithmes de Tadaweb et ceci explique en partie pourquoi les résultats se sont avérés plus mauvais et moins fournis.

7.5.6.2 Tableau des résultats de la recherche sur Factiva

Etant donné que nous n'avons pas réussi à intégrer Factiva dans nos solutions de veille (vraisemblablement à cause du VPN), nous avons dû l'utiliser en dehors des outils. Notre première idée a été d'utiliser le système d'alerte ou au moins l'enregistrement des équations de recherche qui est proposé par Factiva. Mais l'abonnement de la bibliothèque étant fait via le Consortium des HES, il n'est pas possible d'utiliser ces options. En effet, le compte est unique et si quelqu'un configure une alerte au sein d'une HES tout le monde y a accès. De ce fait, nous avons effectué des recherches manuelles et alimenté ainsi les résultats de notre veille pilote.

La recherche a été réalisée avec le mot-clé « éolien* », sur la région « Suisse » et dans une période de temps spécifiée. Cinq veilles pilotes ont été effectuées et tous les

¹⁵ Voir annexe 10

¹⁶ Voir annexe 11

¹⁷ Voir annexe 12

résultats ont été exportés directement depuis Factiva sous forme d'un fichier PDF contenant les articles, une table de matière et le récapitulatif de la recherche. Ensuite une sélection a été effectuée. Certains résultats ne nous paraissant pas intéressants pour le mandant n'ont pas été retranscrits dans le tableau. Par exemple, des articles contenant le mot-clé éolien mais ne parlant pas du tout de ce sujet. Cependant, le mandant a reçu les dossiers PDF contenant l'entier des résultats. Il faut noter que les résultats de la source RTS sont en fait des vidéos.

Le tableau est composé de la date de la veille pilote, de la source, du titre de l'article, de sa date et de la page du document PDF à laquelle il se trouve. En tout, ce sont 53 articles qui ont été sélectionnés sur une période allant du 10 juin au 2 juillet 2014. Sur ces 53 articles, un s'est avéré avoir déjà été trouvé par nos solutions de veille. C'est l'article coloré en orange et c'est le seul doublon que nous avons trouvé. Apparemment, Factiva surveille la radio RJB que nous avons déjà mis en surveillance, c'est pourquoi le résultat apparaît deux fois. Cette constatation étant arrivée après la fin du projet pratique, il faudra vérifier cette information et modifier le plan de veille par la suite si besoin.

7.5.6.3 Tableau des résultats de la veille Argus

Le revue de presse à laquelle nous avons eu accès est basée sur un thème plus large que celui de l'éolien. Tous les types d'énergie sont mis en surveillance, nous avons donc dû sélectionner ceux parlant de l'éolien. Neuf articles en ressortent pour une période allant du 12 au 30 juin 2014. Ce tableau est composé des mêmes entrées que le tableau avec les résultats de Factiva. Afin de faciliter la comparaison, les articles trouvés avec nos solutions sont colorés en jaune dans ce tableau, ainsi que sur les autres. Sur les 9 articles, 7 ont été trouvés et il est ensuite précisé s'ils ont été trouvés avec une des solutions de veille ou sur Factiva. Nous ne pouvons pas déduire que nos solutions de veille n'ont pas repérés les deux articles non colorés en jaune, car ils ont été trouvés le 12 juin et la veille sur leurs sources n'a été lancée que le 13 juin avec la solution Website-Watcher + Mention.

En conclusion, nous pouvons dire que nos solutions de veille couplées à la recherche sur Factiva sont efficaces comparé à la veille Argus fournie. En effet, en plus de ressortir les mêmes articles que cette dernière, nos solutions et Factiva en fournissent une soixantaine de plus pour la même période. Il faut bien entendu être prudent dans cette déclaration car nous ne connaissons pas les mots-clés utilisés par Argus ni les demandes spécifiques du client qui reçoit cette revue de presse.

7.5.7 Difficultés rencontrées

Nous avons rencontrés plusieurs problèmes lors de la mise en place de cette veille pilote. Tout d'abord, les problèmes avec les outils, comme nous l'avons expliqué plus haut. Sindup et Argus n'ayant pas pu être testés avec la veille pilote et Diphur + Netvibes que partiellement.

Ensuite, certaines fois, nous n'avons pas réussi à déterminer clairement pourquoi un résultat apparassait avec un outil et pas un autre. C'est le cas du résultat de la veille du 2 juillet du journal 20 minutes obtenus avec Tadaweb mais pas avec Website-Watcher.

Il faut relever le problème du biais des sites web des journaux comme source. En effet, sur ces sites, nous ne trouvons souvent pas les articles complets ou même tous les articles publiés dans le journal papier. Les sites sélectionnent ce qu'ils proposent gratuitement et il faut souvent être abonné pour avoir accès à un contenu intégral. Ceci représente donc un biais dans la recherche exhaustive que nous essayons de mener. Cependant, la veille ayant un rôle de repérage de conflits dans notre contexte, ils sont quand même très utiles et permettent de trouver des articles qui ne se trouvent pas dans Factiva. Par exemple, deux des neuf articles repérés par la veille Argus ont été trouvés grâce à ces sites.

Durant la période où s'est déroulée notre veille pilote, un scandale a éclaté aux Services Industriels Genevois (SIG) concernant une affaire de corruption dans les investissements éoliens. Les articles concernant cette affaire sont colorés en vert dans les deux premiers tableaux et sont au nombre de 27. Cela représente 33 % sur les 80 résultats trouvés (28 + 53 – 1 doublon). C'est-à-dire qu'un tiers des résultats concernent une affaire qui a fait l'actualité pendant cette période et qui ne correspond que moyennement aux types d'articles que le mandant souhaite analyser. Cette affaire fausse donc en partie la quantité de résultats obtenus mais nous a aidés, avec ses 27 résultats, à apporter des modifications à notre plan de veille et à paramétrer nos outils.

S'ajoute à cela le problème de Factiva. Cette base de données contient une grande partie des sources presse que nous avons sélectionnées. La solution de recherche manuelle que nous avons utilisée pour l'instant n'est pas idéale, le but du dispositif étant d'automatiser la veille. Nous avons donc pris contact avec la coordinatrice des ressources électronique pour les HES, afin de de connaître le prix d'un abonnement et de savoir s'il était possible d'avoir un compte pour nous. Notre demande a été transmise à Factiva et est sans réponse pour l'instant. Ne pas pouvoir intégrer Factiva au dispositif final serait un véritable problème et pour l'instant nous ne sommes pas sûrs que ce soit possible. Nous avons cependant jugé le dispositif efficace en partant du postulat que

Factiva devrait fonctionner à la HEIG-VD si nos erreurs sont dues au VPN ou qu'un compte va pouvoir être mis à notre disposition.

Ensuite, nous pouvons dire que la surveillance des réseaux sociaux n'est pas convaincante du tout. Il est très difficile d'obtenir de bons résultats et, si c'est le cas, ils sont noyés dans le bruit et très peu nombreux. Il semble que ce style de veille convienne mieux à une entreprise pour sa veille image ou e-réputation. De plus, se pose la question de leur intégration dans la base de données, sous quelle forme et avec quelles métadonnées ? Et quel poids une publication ou un tweet peuvent avoir par rapport à un article de presse ? On peut imaginer ne pas les intégrer à la base de données et utiliser ce type de médias comme aide au repérage de nouveaux conflits et non comme données d'analyse. C'est d'ailleurs ce que le mandant a suggéré pour les données des réseaux sociaux, ainsi que pour les vidéos et les enregistrements radio.

Enfin, nous nous sommes rendu compte que réaliser une veille pilote apporte beaucoup de modifications au plan de veille. En effet, c'est en utilisant les outils que nous avons réalisé qu'il valait mieux privilégier la surveillance sur les flux RSS quand c'était possible ou sur la page de résultats de recherche. Il a donc fallu changer notre plan de veille. Il a été également difficile de décider quelle page surveiller si aucune des deux options n'était possible. Parfois nous avons sélectionné plusieurs pages pour être sûr de ne pas manquer de résultats. En fait, il faudrait continuer la veille pilote pour arriver à affiner notre surveillance. En effet, le thème de l'éolien n'est pas le domaine qui produit le plus d'articles de presse. Certaines sources n'ont encore rien donné et le fait d'avoir un résultat permet de juger du paramétrage des outils.

8. Recommandations

8.1 Outils

Au vu de la veille pilote effectuée, il est difficile d'arrêter un choix sur une solution de veille précise. Néanmoins, en prenant en compte les points forts et les points faibles des outils relevés dans les fiches, nous pouvons établir des recommandations.

8.1.1 Argus

Argus est l'outil présenté si l'institut souhaite externaliser sa veille. Il offre de grands avantages, notamment le fait de fournir les articles en PDF et de proposer des métadonnées très complètes et une structure identique à tous les types de résultats de veille. C'est en fait le seul outil qui fournit les articles et autres résultats dans sa plateforme, afin qu'il ne reste plus qu'à les trier. En plus, cela peut se faire de manière collaborative. Cependant, le défaut principal est son prix qui est très élevé comparé aux autres outils et qui fluctue en fonction du nombre d'articles fournis.

Afin de calculer le prix d'une veille par mois, nous avons estimé que le dispositif ressorte en moyenne 70 articles par mois. Cette estimation vient de notre veille pilote qui s'est déroulée sur 3 semaines et a produit 80 articles. Le tiers de ces articles correspondant au scandale des SIG, nous avons donc tablé sur 53 articles en 3 semaines, ce qui fait environ 18 articles par semaine, donc une septantaine de résultats de veille par mois. Puisque le prix fluctue en fonction du nombre d'articles, nous avons calculé le prix pour 50, 70 et 90 articles, afin d'avoir une fourchette.

La première page d'un article coûte 1,95 CHF et les suivantes 1 CHF de plus par page. Pour cette estimation nous avons calculé le minimum, donc comme si les articles n'avaient qu'une page. Le nombre de mots surlignés a été estimé à une fois par article (0.25 CHF par mot-clé surligné). Le nombre d'émissions de radio et de télévision a été estimé à 8 par rapport au 6 trouvées lors de la veille pilote de 3 semaines. Il faut compter 3 à 4 fois 1,95 CHF par émission, nous avons compté le minimum 5,85 CHF.

Tableau 10 : Calcul du prix par mois pour la revue de presse Argus

	50 articles	70 articles	90 articles
Taxe de base	122.-	122.-	122.-
Prix des articles (1,95 par article)	97.50	136.50	175.50
Surlignage des mots-clés	12.50	17.50	22.50
8 émissions à 5.85	46.80	46.80	46.80
Total	278.80	322.80	366.80

Cette première estimation correspond à une revue de presse, pour avoir nos résultats de veille sur la plateforme le calcul est différent.

Tableau 11 : Calcul du prix par mois pour la plateforme ArgusAvenue

	50 articles	70 articles	90 articles
Taxe de base	266.-	266.-	266.-
Prix des articles (0,90 par article)	45.-	63.-	81.-
8 émissions à 2.70	21.60	21.60	21.60
Sous-total	332.60	350.60	368.60
Forfait réseaux sociaux	490	490	490
Total	822.60	840.60	858.60

C'est la version avec la plateforme ArgusAvenue et les réseaux sociaux qui est la plus intéressante pour nous, car elle répond mieux aux fonctionnalités souhaitées que la revue de presse. Il faudrait donc déboursier approximativement 840,60 CHF par mois pour cette solution, ce qui fait 10'087,20 CHF par année.

Il faut noter que nous avons calculé un prix approximatif minimal et que d'autres axes de veille vont être ajoutés à celui de l'éolien, ce qui va faire augmenter le prix considérablement. De plus, le prix fluctue en fonction du nombre d'articles trouvés, il pourrait donc passer du simple au double en un mois.

Enfin, du point de vue de la promotion du métier de veilleur, externaliser n'est pas la meilleure solution et cela enlève une grande partie de la maîtrise et de la flexibilité que nous pouvons avoir avec des solutions de veille en interne.

8.1.2 Sindup

Sindup à l'air d'être un outil très intéressant et même si les sources sont déjà prédéfinies, il nous a été confirmé qu'il était possible d'ajouter nos propres sources. Par contre, le fait de n'avoir pas pu tester l'outil nous empêche de le recommander pour cette veille. De plus, cet outil nous semble être plus utile pour une entreprise voulant surveiller son image que pour un institut voulant surveiller l'actualité d'un sujet. Son prix est de 480€ par an pour les TPE, 4800€ pour les PME et sur devis pour les grands comptes.

8.1.3 Tadaweb

Tadaweb répond très bien aux fonctionnalités souhaitées, par contre c'est dans la présentation des résultats de veille qu'il n'est pas pratique. C'est dommage car les

algorithmes de veille permettent de vraiment bien coller aux besoins du mandant. De plus, nous n'avons pas réussi à mettre sous surveillance certaines sources, ce qui peut être un problème. Enfin, c'est un outil très récent et dans le milieu de la veille les outils vont et viennent assez rapidement et ne restent souvent pas gratuits indéfiniment. C'est pourquoi nous recommandons d'acquérir la version PRO à 490€ par an si c'est la solution qui est choisie. De plus cette version permettrait d'exporter les résultats de veille en PDF.

8.1.4 Website-Watcher + Mention

Cette solution est à nos yeux la meilleure du point de vue de la veille pilote. C'est avec elle que nous avons eu le plus de résultats de qualité. Elle répond très bien aux fonctionnalités jugées indispensables. L'outil Website-Watcher est très simple d'utilisation et permet de repérer facilement les sources qui contiennent des changements, contrairement à Tadaweb. De plus, les outils monopostes ont l'avantage de garder toutes les données sur le poste utilisé, donc il y a beaucoup moins de chance de les perdre par rapport aux outils en ligne. Par contre, il ne permet pas le travail collaboratif et son design n'est plus très actuel. Au niveau du prix, en tant qu'institution académique nous sommes obligés de prendre la Business Edition à 99 € la licence seule et 79€ les licences en plus. Au vu des tests que nous avons pu faire, c'est cette solution que nous recommandons.

8.1.5 Diphur + Netvibes

La veille pilote pour cette solution n'a pas pu être effectuée de manière complète. Cependant, ce que nous avons pu tester ne fonctionnait pas de manière optimale. C'est le cas des flux RSS sur Netvibes qui ne peuvent pas être filtrés, ce qui enlève une grande automatisation à la solution. Le gros point fort concerne la possibilité d'exporter en PDF les résultats de veille directement depuis Netvibes. Pour vraiment tester cette solution, il faudrait acquérir la version payante de Diphur à 9,95\$ par mois pour avoir 350 bookmarks ou 19,95\$ pour la version illimitée.

Tableau 12 : Récapitulatif de l'analyse des outils

	Argus	Sindup	Tadaweb	Website-Watcher + Mention	Diphur + Netvibes
Avantages	Résultats directement sur la plateforme. Bonne structure et métadonnées. PDF directement disponibles.	Outil intéressant et réputé.	Surveillance personnalisée grâce aux algorithmes.	Simple d'utilisation. Sources avec changements facilement repérables. Monoposte donc sécurité. Bons résultats avec la veille pilote	Articles directement exportables en PDF.
Inconvénients	Prix très élevé et fluctue selon le nombre d'articles trouvés. Mauvais pour la promotion du métier de veilleur.	Pas testé.	Présentation des résultats pas pratique. Certaines sources pas reconnues. Outil très récent.	Page web difficile à lire. Pas collaboratif.	Filtre par mot-clé pas possible ou ne fonctionne pas. Pas testé entièrement.
Prix (CHF) ¹⁸ par année	10'087,20 minimum	580.- Pour les TPE	595.- Version PRO	120.- Pour 1 licence	105.- Pour 350 bookmarks
Avis général	Bonne solution mais trop cher et enlève la maîtrise de la veille en interne.	Pas d'avis puisque pas de tests.	Bon mais pas pratique. Version PRO souhaitable.	Répond très bien aux fonctionnalités. Outil recommandé.	Pas optimal pour ce que nous avons pu tester.

8.2 Organisation du dispositif

Nous entendons par organisation du dispositif, l'explication du déroulement des étapes du cycle de veille en général pour ce dispositif.

8.2.1 Le ciblage

Le ciblage a déjà été effectué, cependant comme nous l'avons vu dans la théorie, le cycle de veille est itératif et les axes de veille peuvent être revus suivant les résultats

¹⁸ Les prix ont été convertis en CHF sur le site <http://www.xe.com/fr/currencyconverter/> le 10.07.14 et calculés par année.

obtenus avec la veille. Par exemple, dans notre cas, l'axe de veille au départ ciblait les conflits dans l'éolien en Suisse romande mais le peu de résultats nous a rapidement amené à cibler l'éolien en Suisse romande en général. De plus, cette veille sur l'éolien est une veille pilote, le but étant au final de mettre en place un dispositif de veille couvrant également d'autres sujets. Cette phase de ciblage devra donc être réalisée à nouveau et se répètera à chaque début de cycle.

8.2.2 Le sourcing

Le sourcing dans notre projet s'est concrétisé avec la réalisation du plan de veille. Cependant, celui-ci n'est pas figé. Il va évoluer et se préciser avec l'utilisation des outils et les résultats de veille obtenus. De nouvelles sources peuvent être ajoutées et d'autres peuvent disparaître. Enfin, ce plan est destiné à être complété avec les sources des autres axes de veille de l'institut.

8.2.3 La collecte

C'est l'étape qui est automatisée par l'outil. Il surveille les sources, repère les nouveaux contenus et les indique. Cependant, il reste encore à définir où mettre les résultats de veille trouvés. C'est ce que nous verrons dans les deux scénarios de veille à l'interne présentés plus bas. La solution d'externalisation avec Argus propose, elle, déjà une solution.

8.2.4 Le traitement

Les résultats de veille doivent être traités. Il faut définir à cette étape les résultats qui peuvent être utiles aux chercheurs et ceux qui ne sont pas jugés pertinents. C'est ce que nous avons fait en sélectionnant ceux à intégrer dans le fichier Excel des résultats de veille vus plus haut. Ensuite, les résultats peuvent être triés dans des catégories par exemple, par conflits ou plus largement par type de conflits. Nous pouvons également imaginer appliquer des tags suivant l'importance des résultats et leur intérêt.

8.2.5 La diffusion

Il va ensuite falloir diffuser les résultats sélectionnés aux chercheurs. Ce sont eux qui vont entièrement gérer la suite de leur utilisation. En effet, eux seuls peuvent déterminer quels articles ils veulent dans leur base de données. Ils vont donc devoir trier les articles une seconde fois plus en profondeur, suivant les axes qu'ils auront déterminés, puis les insérer dans la base de données et ensuite ils pourront effectuer leurs analyses. Celles-ci étant le cœur de leur métier et de ce projet Gouvéole. Pour l'instant, il n'a pas été précisé si le choix des résultats à intégrer dans la base de données se fera en collaboration ou par un seul chercheur.

8.2.6 Trois scénarios possibles

Trois scénarios possibles se dégagent de l'organisation de ce dispositif. Le premier comprend l'embauche d'un professionnel de la veille au sein de l'institut, le deuxième consiste à laisser les chercheurs s'occuper de la veille et le troisième consiste à l'externalisation de la veille. Les différences de scénarios se situent surtout au niveau des phases de collecte, traitement et diffusion du cycle de veille.

8.2.6.1 Présence d'un professionnel de la veille à l'interne

Dans ce cas, l'institut engage un professionnel de la veille qui va gérer toutes les étapes du cycle de veille. Si dans ce scénario le chargé de veille est engagé par l'institut et travaille à l'interne, nous verrons dans les évolutions futures, qu'une autre solution est envisageable avec la collaboration de la bibliothèque.

1. Le ciblage

Le ciblage s'effectue en collaboration entre les chercheurs et le chargé de veille. Nous pensons que la présence d'un professionnel de la veille amène une aide essentielle dans cette phase. Son savoir-faire est un atout et va permettre de définir des axes de veille ni trop larges ni trop précis.

2. Le sourcing

Cette étape du cycle de veille demande la présence d'un professionnel. En effet, il faut maîtriser la recherche sur le web pour pouvoir trouver les sources qui contiennent les informations clés. De plus, pour un non professionnel cette phase peut s'avérer chronophage et sans fin.

3. La collecte

Il faut que la personne qui fasse la veille maîtrise l'outil utilisé. Un professionnel, habitué à utiliser ce genre d'outil, mettra moins de temps à se l'approprier qu'une personne lambda. Rappelons que les outils sélectionnés repèrent les changements mais ne fournissent pas les résultats. Il faut donc trouver une solution pour stocker les résultats. Nous recommandons d'utiliser un outil du type Evernote¹⁹ qui permet de capturer aussi bien des PDF que des pages web, des images ou des vidéos. Certains articles et les autres types d'information n'étant pas accessibles en PDF il est utile de pouvoir les conserver autrement que dans un dossier.

¹⁹ Si nous mentionnons Evernote (<https://evernote.com/>) c'est parce que nous connaissons cet outil mais nous n'avons effectué aucune comparaison avec d'autres outils du même style qui nous permettent de dire qu'il est meilleur qu'un autre.

4. Le traitement

Une première phase de tri va s'effectuer à ce niveau-là. Le chargé de veille qui collecte les résultats et les insères dans Evernote peut déjà éliminer les résultats qui semblent hors de propos en survolant les titres. Pas besoin d'être un chercheur du domaine, un professionnel, qui a été sensibilisé à la problématique, peut le faire. Une première analyse peut également être effectuée en ce qui concerne le repérage de nouveaux conflits. Ensuite, les résultats peuvent être catégorisés et tagués dans Evernote.

5. La diffusion

La diffusion peut se faire via Evernote. Les chercheurs ont ainsi accès à l'information triées et catégorisées. L'accès peut être donné à plusieurs chercheurs s'ils souhaitent travailler en collaboration ou à un seul chercheur qui trie seul les résultats qu'il veut intégrer dans la base de donnée. Cependant, une autre façon de faire est possible. Le chargé de veille peut utiliser Evernote pour lui et fournir aux chercheurs un dossier contenant les articles en PDF de la semaine et un rapport d'analyse des nouveaux conflits. Fournir ce type de livrable fait partie des compétences d'un professionnel de la veille.

Il faut rappeler que durant toutes ces étapes la collaboration entre le chargé de veille et les chercheurs doit être forte.

8.2.6.1.1 Temps de travail

Pour le thème de l'éolien en Suisse romande, nous estimons que collecter les sources d'une semaine, les trier, les catégoriser, les analyser et les diffuser devrait demander un professionnel de la veille à environ 7%. Nous avons pris en compte 18 articles par semaine, comme vu au chapitre 8.1.1., et nous comptons 1 minute pour la collecte, 5 minutes pour l'analyse, 1 minute pour le tri et la catégorisation, 1 minute pour l'insertion dans un rapport d'analyse et nous ajoutons 2 minutes pour le réajustement du sourcing et le paramétrage de l'outil. Ces estimations se basent sur notre expérience lors de la veille pilote. Cela représente 10 minutes par article, donc en tout 3 heures par semaine. Selon l'Office fédéral de la statistique (2014), il faut compter 41 heures de travail par semaine pour la section économique « Information et communication » en 2013. Trois heures représentent donc 7,3 % du temps de travail d'un chargé de veille.

8.2.6.2 Un chercheur s'occupe de la veille

Pour ce scénario, un chercheur gère seul le cycle de veille, mais nous pouvons également imaginer que, comme dans l'exemple de l'INRA de Montpellier au chapitre 3.1, deux personnes travaillent en collaboration sur une veille. Dans l'exemple ce sont

deux documentalistes mais deux chercheurs peuvent très bien le faire également. Cela permet d'avoir deux regards sur la veille.

Si c'est cette solution qui est choisie, nous recommandons qu'une formation soit donnée au chercheur qui aura été choisi pour s'en occuper. Cependant, pour les phases de ciblage et de sourcing, nous recommandons qu'il se fasse aider au départ par un professionnel.

Deux solutions sont envisageables pour la collecte, le traitement et la diffusion. Premièrement, une fois les résultats de veille repérés par l'outil, le chercheur, qui s'occupe de la veille, va décider seul de les intégrer ou non directement dans la base de données. Ainsi, il effectue l'analyse une seule fois et aucun outil intermédiaire n'est nécessaire pour stocker les résultats. Cependant, comme nous l'avons vu, il est possible que seuls les articles soient insérés dans la base de données, les autres supports servant à repérer les conflits. Dans ce cas, il faut quand même utiliser un outil comme Evernote pour conserver ce type de résultats. La deuxième solution est à mettre en place si le choix des articles à intégrer dans la base de données se fait en collaboration. Dans ce cas, le chercheur s'occupant de la veille trie une première fois les résultats de la veille et les intègre dans Evernote. Tous les chercheurs ont ensuite accès aux résultats catégorisés au préalable par le chercheur et décident en collaboration du sort des résultats.

8.2.6.2.1 Temps de travail

Si le chercheur travaille seul, nous avons estimé son temps de travail à environ 2h40 par semaine. Pour chaque article, nous avons compté 1 minute pour la collecte, 5 minutes pour l'analyse et 3 minutes pour le tri, la catégorisation et l'insertion dans la base de données. Cela représente 9 minutes par article, soit 162 minutes pour 18 articles par semaine. Si le travail se fait en collaboration, le temps de travail augmentera forcément suivant le type de collaboration. En effet, nous pouvons imaginer qu'un chercheur fasse une pré-sélection et qu'un deuxième la valide ou que plusieurs chercheurs donnent leur avis.

8.2.6.3 Externalisation

Ce scénario se réalise si le mandant choisit la solution d'externalisation Argus. La phase de ciblage s'effectue alors en collaboration avec la représentante d'Argus et le sourcing, la collecte, le traitement et la diffusion sont réalisés par Argus. Dans ce scénario la présence d'un professionnel de la veille n'est pas utile.

Les premières phases du cycle de veille ayant déjà été effectuées en amont par Argus, les chercheurs ont accès aux résultats de veille via la plateforme ArgusAvenue ou via une revue de presse. Ils n'ont alors plus qu'à décider des articles qu'ils veulent insérer dans leur base de données. S'ils veulent le faire en collaboration, nous recommandons l'utilisation de la plateforme car elle permet de catégoriser, tagger ou noter les résultats de veille. De plus, la plateforme permet de réaliser la veille sur les réseaux sociaux, ce que la revue de presse ne fournit pas.

8.2.6.3.1 Temps de travail

Le temps de travail estimé pour ce scénario s'élève à 1h30 heures par semaine. Nous avons estimé que l'analyse d'un article pouvait prendre en moyenne 5 minutes. Cela inclut sa lecture, son analyse et son insertion dans la base de données. Ainsi avec une moyenne de 18 articles par semaine, nous arrivons à environ 1h30 de travail par semaine pour le chercheur qui choisit les articles à intégrer à la base de données. Si les chercheurs travaillent en collaboration, ce temps sera plus conséquent. Comme vu dans le deuxième scénario, il faudra compter le temps que les autres chercheurs vont passer à choisir les articles à intégrer dans la base de données.

8.2.7 Conclusion

Le tableau ci-dessous permet de mieux visualiser les avantages et inconvénients de chaque scénario. Il comprend les estimations de coûts et de temps de travail concernant la veille pilote. Il a été rempli dans l'optique où un chercheur seul choisit les résultats à intégrer dans la base de données. Les coûts sont estimés par rapport à l'outil Argus pour l'externalisation et par rapport à la solution Website-Watcher + Mention, que nous recommandons, pour la veille à l'interne.

En ce qui concerne le salaire du professionnel de la veille. Nous nous sommes basé sur la grille des fonctions du canton de Vaud (Canton de Vaud, 2008). Celle-ci nous indique que dans la branche « Bibliothèque et Documentation », un poste consacré à la constitution d'un fond documentaire se trouve en classe 9, 10 ou 11. En prenant la classe la plus basse, l'échelle de salaire (Canton de Vaud, 2013) nous indique un minimum de 74'139 CHF par année, 13^{ème} compris. En ajoutant à cela les charges sociales de 15,5% (Greater Geneva Berne area, [sans date]), nous arrivons à un total approximatif de 85'630 CHF. Pour un emploi à 7%, l'institut devra donc déboursier environ 5'994 CHF.

Tableau 13 : Récapitulatif des trois scénarios

	Professionnel	Chercheur	Externalisation
Avantages	Le chargé de veille est un professionnel de la veille. Il maîtrise toutes les étapes du cycle de veille. Il amène son savoir-faire et son expertise.	Le chercheur est un spécialiste du domaine scientifique de l'institut. Pas besoins d'un outil intermédiaire, il peut intégrer les résultats directement dans la base de données.	Les résultats sont accessibles directement en PDF et avec des métadonnées dans la plateforme.
Inconvénients	Il n'est pas forcément un spécialiste du domaine scientifique de l'institut.	Besoin du soutien d'un professionnel de la veille et d'une formation. Si la veille s'agrandit à d'autres axes, il ne pourra pas conseiller et devra augmenter le temps consacré à la veille alors qu'il est chercheur.	Le prix n'est pas fixe, il fluctue suivant le nombre d'articles. Manque de maîtrise de la veille.
Temps de travail estimé par semaine	3h00	2h40	1h30
Coût estimé (CHF)	120.- + 5'994.-	120.-	10'087,20
Avis général	Permet une grande maîtrise de la veille. L'expertise du professionnel est un réel atout.	Ce scénario peut fonctionner pour la veille pilote mais dès que la veille s'élargira il ne suffira plus. De plus, l'intervention d'un professionnel est quand même recommandée.	Manque de réactivité et d'adaptabilité contrairement à la veille à l'interne.

Nous recommandons à l'institut de choisir le premier scénario et d'engager un chargé de veille. En effet, pour chaque phase la présence d'un professionnel est un atout. L'expérience et les compétences qu'il possède seront un avantage certain pour faciliter toutes les étapes et fournir des résultats précis et enrichis. De toute façon, la présence et le contact avec un professionnel de la veille sont fortement recommandés, surtout pour les phases de ciblage et de sourcing du cycle de veille. De plus, une veille à l'interne

permet une grande réactivité aux demandes et besoins des chercheurs, contrairement à la veille externalisée.

Au niveau des coûts, nous nous rendons compte qu'externaliser la veille s'avère être le scénario le plus cher. Le moins coûteux étant celui où un chercheur effectue la veille. Cependant, il faut prendre en compte le fait que du temps sera pris sur son travail de recherche habituel. Ce qui a un coût pour l'institut. De plus, une formation et un accompagnement par un professionnel est à prévoir et à un coût. Pour nous, le premier scénario est celui qui a le meilleur retour sur investissement, les apports du professionnel étant nombreux.

Il reste des points à préciser concernant les temps de travail estimés. Premièrement, la mise en place du dispositif n'est pas incluse dans les estimations. Il faut donc prévoir une période de travail supplémentaire avant le commencement de la veille. Dans le même registre, le temps à consacrer à la recherche documentaire qui permettra de créer la base de données n'a pas été estimé. Cela dépendra de beaucoup de facteurs, comme l'intervalle d'années dans laquelle rechercher ou les formats souhaités pour la base de données. Enfin, l'estimation s'est basée sur la veille pilote effectuée et donc sur une seule des axes de veille de l'institut. Nous savons que l'institut souhaite en ajouter et il faut être conscient que, logiquement, plus nous ajoutons des axes de veille, plus le temps de travail augmente. Il est cependant difficile de dire dans quelle mesure, car cela dépendra de l'axe de veille. Certains pouvant produire plus ou moins de données que d'autres.

8.3 Evolution future

8.3.1 A court terme

La mise en place effective du dispositif n'est pas prévue dans le cadre de ce mandat, mais à court terme le choix d'un dispositif sera effectué ainsi que sa mise en place. Ce document fait office de livrable principal et contient des recommandations faites au mandant concernant ce choix. Les codes d'accès aux différents outils en ligne (Diphur, Netvibes, Tadaweb et Tadaweb Creator) ont été fournis ainsi que les résultats trouvés grâce à la veille pilote. En ce qui concerne Website-Watcher qui est monoposte et a été installé sur notre ordinateur personnel, les signets ont été exportés en format .zip et .xls afin de pouvoir être, si le mandant choisit cette solution, réintégrés dans leur logiciel.

8.3.2 A moyen terme

Le dispositif une fois mis en place pourra être étendu à de nouveaux axes de veille. D'abord au sein du groupe de recherche sur l'aménagement du territoire et ensuite pour l'institut tout entier. Comme nous l'avons vu, cela impliquera l'augmentation du temps de travail dévolu à la veille. Dans cette perspective, il est préférable qu'un professionnel de

la veille soit engagé. En effet, si c'est un chercheur qui s'occupe de la veille, son temps de travail finirait par être uniquement consacré à celle-ci.

8.3.3 A long terme

La responsable de la bibliothèque s'est montrée très intéressée par ce projet de veille. Elle souhaite d'ailleurs dans le futur pouvoir inscrire cette dernière dans le cahier des charges de la bibliothèque. Dans ce cas, le professionnel de la veille pourrait travailler pour la bibliothèque et étendre sa veille aux autres instituts et pourquoi pas à toute la HEIG-VD. En effet, comme nous l'avons vu dans l'exemple du mémoire de Corinne Brachet-Creuset au chapitre 3, le rôle de la bibliothèque est crucial dans une démarche de veille. Sa position centrale et neutre dans l'institution lui permet de devenir facilement animatrice et coordinatrice de la veille pour tout l'organisme. Nous pensons qu'il faudra alors engager une deuxième personne chargée de la veille et investir dans un outil plus puissant. Une suggestion a été émise pour répondre au problème de financement de ces postes. Chaque institut ou département voulant profiter de la veille devra fournir un pourcentage de temps de travail en relation avec la grandeur de la veille qu'il demande. Ainsi, chacun participerait à la hauteur de ce qu'il reçoit. Une grande phase de sensibilisation devra alors être mise en place pour convaincre les instituts de l'intérêt de la veille pour eux, afin qu'ils deviennent demandeurs.

Conclusion

Tout d'abord, nous pouvons dire que ce projet de veille nous a beaucoup apporté. Au niveau des compétences théoriques et pratiques en veille que nous avons pu développer, mais également au niveau de l'expérience acquise dans les étapes de la gestion de projet et surtout de la gestion des imprévus.

Avec ce travail de Bachelor, nous espérons avoir pu montrer l'intérêt que la veille peut avoir tant pour les instituts de recherche que pour le cas du suivi des conflits en aménagement du territoire. Et même si ce sujet est très particulier, le but est qu'il puisse servir d'exemple, surtout dans sa méthodologie, à d'autres instituts, bibliothèques ou centres de documentation voulant mettre en place un dispositif de veille. A ce titre, nous aimerions rappeler que l'analyse des besoins est une des phases les plus importantes et peut-être la plus difficile. Dans notre cas particulièrement puisque le projet Gouvéole est très récent et que plusieurs points dans l'utilisation de la veille n'ont pas encore été définis.

La démonstration du bon fonctionnement de la solution a pu être faite grâce à la veille pilote, néanmoins le fait de n'avoir pas pu tester tous les outils sélectionnés et de n'avoir pas pu intégrer Factiva rend cette démonstration incomplète. Nous espérons néanmoins avoir pu satisfaire le mandant, et lui avoir amené des recommandations intéressantes.

Enfin, nous souhaitons que les projets d'évolution future pour ce dispositif se concrétisent. La veille est une pratique qui a de l'avenir et elle apporte beaucoup dans le domaine de la recherche. Il faut donc que les bibliothèques ou centres de documentation qui évoluent dans ce domaine franchissent le pas et créent des cellules de veille tout en collaborant avec les chercheurs. Cela implique une grande phase de sensibilisation afin que les instituts comprennent les apports de la veille pour leurs domaines. Ce travail peut être considéré comme le début de celle-ci pour la HEIG-VD.

Bibliographie

ACTION-PLUS.CH, 2007. Presse. *Action-Plus.ch* [en ligne]. [Consulté le 1 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.action-plus.ch/z-presse/>

ADBS, [sans date]a. Veille. *ADBS.fr* [en ligne]. [Consulté le 23 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.adbs.fr/veille-19022.htm>

ADBS, [sans date]b. Intelligence économique. *ADBS.fr* [en ligne]. [Consulté le 23 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.adbs.fr/intelligence-economique-17453.htm?RH=ACCUEIL>

AGENCE DE SIMULATION ECONOMIQUE, [sans date]. Les piliers de l'Intelligence Stratégique. *Intelligence Stratégique* [en ligne]. [Consulté le 23 juin 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.intelligencestrategique.be/site/ase_is-fr/intelligence-strategique/les-piliers-de-l-intelligence-strategique/index.html?CAT

AMI, VEILLE MAG.COM et ADBS, 2014. Qu'est-ce que la veille ?. In : *Livre d'or usages et métiers de la veille : les tendances du secteur de l'industrie* [en ligne]. Pp. 13-14. [Consulté le 23 juin 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.amisw.com/fr/uploads/livre_d_or_ami_adbs_veillemag.pdf

AUGURE, 2014. Webinaire : 5 étapes pour mettre en œuvre votre veille médias et réseaux sociaux [enregistrement vidéo]. *Augure* [en ligne]. [Consulté le 27 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.augure.com/fr/webinaire-veille-media-reseaux-sociaux>

BARKANE, Fatima, BOUHAJLA, Jaouad, ETTARID, Mohamed et NASSERDINE, Ahmed, 2003. Contribution à la mise en place d'un observatoire de l'aménagement du territoire. *Fédération Internationale des Géomètres* [en ligne]. Décembre 2003. [Consulté le 26 juin 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.fig.net/pub/morocco/proceedings/TS23/TS23_2_ettarid_et_al.pdf

BERGER, Yves et MADINIER, Hélène, 2008. Intelligence économique : guide pour les PME de Suisse romande. *Jveille* [en ligne]. Octobre 2008. [Consulté le 23 juin 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.jveille.ch/wp-content/uploads/2013/02/guide_intelligence-%C3%A9conomique_pme.pdf

BODART, Marie-Gabrielle et FALIZE, Caroline, 2006. Mise en place d'un service de veille collective pour la recherche: déroulement du projet, évaluation et perspectives. *Documentaliste-Sciences de l'information* [en ligne]. 2006/2. Vol. 43, pp. 108-120. [Consulté le 23 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.cairn.info/revue-documentaliste-sciences-de-l-information-2006-2-page-108.htm>

BOSSUET, Luc, CADORET, Anne, CARON, Armelle, DARLY, JEANNEAUX, Philippe, KIRAT, Thierry, Ségolène, MELOT, Romain, TORRE, André et VU PHAM, Hai, 2010. Comment évaluer et mesurer la conflictualité liée aux usages de l'espace ? Eléments de méthode et de repérage. *Vertigo - la revue électronique en sciences de l'environnement* [en ligne]. Avril 2010. Vol. 10, No 1. [Consulté le 26 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://vertigo.revues.org/9590>

BRACHET-DUCOS, Corinne, 2007. *Quel apport des professionnels de l'information Scientifique et Technique dans le dispositif de veille d'un organisme de recherche?* [en ligne]. Paris : Institut National des Techniques de la Documentation. Mémoire pour obtenir le Titre professionnel « Chef de projet en ingénierie documentaire » INTD niveau I. [Consulté le 23 juin 2014]. Disponible à l'adresse : http://memsic.ccsd.cnrs.fr/docs/00/33/49/51/PDF/mem_00000628.pdf

CAMILLE A, 2010. Veille et recherche d'informations : quelles différences ? *CaddeRéputation* [en ligne]. 13 juillet 2010. [Consulté le 23 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://caddereputation.over-blog.com/article-veille-et-recherche-d-informations-quelles-differences-53855100.html>

CANTON DE VAUD, 2008. Grille des fonctions. *Vd.ch* [en ligne]. Septembre 2008. [Consulté le 20 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/themes/etat_droit/personnel_etat/fichiers_pdf/Grille_fonctions_29.09.08.pdf

CANTON DE VAUD, 2013. Echelle des salaires 2014. *Vd.ch* [en ligne]. 4 décembre 2013. [Consulté le 20 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.vd.ch/fileadmin/user_upload/themes/etat_droit/personnel_etat/carrieres/pdf/Echelle_RSRC_2014.pdf

CHATEAURAYNAUD, Francis et DEBAZ, Josquin, 2008. *Veille sociologique et flux d'informations numériques : une expérience de chronique automatique sur les thèmes sanitaires et environnementaux* [en ligne]. Texte pour l'atelier « veille numérique, au carrefour des sciences » EGC 2009 [Consulté le 13 mai 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.gspr-ehess.com/documents/FC-JD-Veille%20sociologique%20et%20flux%20d%27informations%20numeriques.pdf?60c57972b4f329ef69cee5524101d159=2d13d12baca538370b7c5b0518645735>

DELALIEU, Nadège, 2013. Les 5 étapes de la veille. *Conseils Infodoc* [en ligne]. 25 juin 2013. [Consulté le 23 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://conseils-infodoc.fr/les-5-etapes-de-la-veille/>

DELALIEU, Nadège, 2014. Interview de Véronique Mesguich : « la veille, une pratique évoluant au gré des mutations techniques, des usages et des besoins ». *Conseils Infodoc* [en ligne]. 4 mars 2014. [Consulté le 30 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://conseils-infodoc.fr/veronique-mesguich-la-veille-au-gre-des-mutations-techniques-usages-et-besoins/>

DIGIMIND, 2011. *Solutions de veille stratégique : guide du benchmark 2011* [ressources électroniques]. Boston : Digimind.

DOYON, Mélanie, 2011. Conflit et processus participatif d'un processus d'aménagement territorial : de la consultation publique au recours aux urnes. *Vertigo - la revue électronique en sciences de l'environnement* [en ligne]. Septembre 2011. Vol. 11, no 2. [Consulté le 26 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://vertigo.revues.org/11111#authors>

FAURE, Marie-Colette, 2010. Panorama des outils pour la veille. *Godoc* [en ligne]. 28 septembre 2010. [Consulté le 23 juin 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.godoc.u-psud.fr/IMG/pdf/Faure_1.pdf

FOENIX-RIOU, Béatrice, 2011. Mettre en place une veille avec les outils du web 2.0 : quelques retours d'expérience. *Netsources* [en ligne]. Juillet / Août 2011. No 93. Pp. 1-5. [Consulté le 23 juin 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.ardepmp.com/IMG/pdf/Netsources_ADBS_Veille.pdf

FONTAINE, Fabrice, 2011. Les typologies de veille. In : *Regards croisés sur la veille* [en ligne]. Pp. 5-8. [Consulté le 23 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.enssib.fr/bibliotheque-numerique/documents/49487-regards-croises-sur-la-veille.pdf>

G2C, 2012. Institut géomatique, gestion de l'environnement, construction et surveillance d'ouvrages. *G2C* [en ligne]. [Consulté le 23 juin 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.heig-vd.ch/docs/pdf_instituts_brochures/heig-vd_institut_g2c_2012_f.pdf

GAUDION, Anne-Gaëlle, 2013. Le numérique pour améliorer notre quotidien en bibliothèque : la veille. *Slideshare* [en ligne]. Octobre 2013. [Consulté le 23 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://fr.slideshare.net/angiegaudion/le-numrique-pour-amliorer-notre-travail-quotidien-en-bibliothque-les-outils-de-veille>

GILAB, Aurélie, 2013. Petite méthode de veille. *Infodoc en ligne* [en ligne]. 15 janvier 2013. [Consulté le 23 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://infodocenligne.wordpress.com/2013/01/15/petite-methodo-de-veille/>

GREATER GENEVA BERNE AREA, [sans date]. Personnel et coût de la main-d'œuvre. *Ggba-switzerland* [en ligne]. [Consulté le 10 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://ggba-switzerland.ch/fileadmin/groups/1/fact-sheets/French/GGBa-FactSheet-Personnel-et-co%C3%BBt-de-la-main-d-oeuvre-Fr.pdf>

GRUPE DE TRAVAIL INTELLIGENCE ECONOMIQUE ET ECONOMIE DE LA CONNAISSANCE, 2012. Nouveaux usages de la veille : 5 pratiques en émergence. *Gfii* [en ligne]. Juin 2012. [Consulté le 277 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.gfii.fr/uploads/docs/Livre%20blanc%20Nouveaux%20usages%20de%20la%20veille.pdf>

HEIG-VD, 2006. La bibliothèque HEIG-VD en bref. *Biblio.heig-vd* [en ligne]. [Consulté le 23 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://biblio.heig-vd.ch/LinkClick.aspx?fileticket=%2bFD5VhjNSt0%3d&tabid=678&mid=5725>

HEIG-VD, 2014a. Historique. *Heig-vd* [en ligne]. [Consulté le 24 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.heig-vd.ch/presentation/historique>

HEIG-VD, 2014b. Missions, visions, valeurs. *Heig-vd* [en ligne]. [Consulté le 24 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.heig-vd.ch/presentation/missions-visions-valeurs>

HEIG-VD, 2014c. Les instituts Ra&D. *Heig-vd* [en ligne]. [Consulté le 24 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.heig-vd.ch/rad/instituts/>

HEIG-VD, 2014d. Centre d'Etudes et de Transferts Technologiques de la HEIG-VD. *Heig-vd* [en ligne]. [Consulté le 24 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.heig-vd.ch/rad/cett>

HERMEL, Laurent, 2010. *Veille stratégique et intelligence économique: maîtriser et pratiquer...* Paris: AFNOR. ISBN 9782212544169

HES-SO, [sans date]a. Qui sommes-nous ? *Hes-so* [en ligne]. [Consulté le 24 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.hes-so.ch/fr/sommes-nous-26.html>

HES-SO, [sans date]b. Activités de recherche RA&D. *Hes-so* [en ligne]. [Consulté le 24 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.hes-so.ch/fr/activites-recherche-183.html>

HES-SO, [sans date]c. Instituts et unités de recherche. *Hes-so* [en ligne]. [Consulté le 24 juin 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.hes-so.ch/fr/instituts-unites-recherche-205.html>

HUYGHE, François-Bernard, 2011. Guide pour mettre en place concrètement une veille. *Huighe.fr* [en ligne]. Septembre 2011. [Consulté le 23 juin 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.huyghe.fr/dyndoc_actu/4e7b1a8323db2.pdf

MADINIER, Hélène, 2012. *Veille stratégique (3)* [présentation PowerPoint]. Support de cours : Cours « Veille stratégique », Haute école de gestion de Genève, filière Information documentaire, année académique 2012-2013

MAROIS, Alain, 2013. Introduction à la veille : outils et méthodes. *Slideshare* [en ligne]. Janvier 2013. [Consulté le 23 juin 2014]. Disponible à l'adresse : http://fr.slideshare.net/Bibliotheque_CentraleLyon/formation-veille-mos44janvier2013

OFFICE FEDERAL DE LA STATISTIQUE, 2014. Activité professionnelle et temps de travail : indicateurs. *Bfs.admin* [en ligne]. [Consulté le 9 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/03/02/blank/key/arbeitszeit0/normale_arbeitszeit.html

PELLETIER, Mathieu, THERIAULT, Marius, TRUDELLE, Catherine et VILLENEUVE, Paul, 2009. Les conflits urbains : une approche analytique. *EUE : Environnement urbain* [en ligne]. Vol 3. Pp. d-1 à d-8. [Consulté le 26 juin 2014]. Disponible à l'adresse : http://www.vrm.ca/documents/EUE3_Villeneuve.pdf

SNSF, 2011. Project-50258. *FNSNF* [en ligne]. [Consulté le 29 avril 2014]. Disponible à l'adresse : <http://p3.snf.ch/project-150258#>

SUISSE-ROMANDE.COM, 2014. Actus&Médias. *Suisse-Romande.com* [en ligne]. [Consulté le 1 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <http://www.suisse-romande.com/actualites-medias-suisse-romande.html>

TRUDELLE, Catherine, 2005. *Visibilité de la participation des femmes aux conflits urbains à Québec entre 1965 et 2000* [document PDF]. Québec : Université Laval. Thèse pour l'obtention du grade de Philosophiae Doctor (Ph.D.)

VELLETRI, Maurizio, 2014. Outils de veille : panorama. *Mindomo* [en ligne]. [Consulté le 1 juillet 2014]. Disponible à l'adresse : <https://www.mindomo.com/mindmap/e4895c8d71f44a9b875dd4ee612414f7>

Annexe 1 : Cahier des charges fonctionnel

Contexte

Ce mandat est réalisé à la Haute Ecole d'Ingénierie et de Gestion du Canton de Vaud (HEIG-VD) dans le cadre d'un travail de Bachelor à la Haute Ecole de Gestion de Genève (HEG) filière Information Documentaire. Il consiste à proposer un dispositif de veille pour un institut de recherche.

La HEIG-VD est une Haute Ecole Spécialisée de Suisse Occidentale (HES-SO). Outre les formations qu'elles dispensent, cette école possède un fort pôle de Recherche Appliquée et Développement (Ra&D) qui est composé de 12 instituts. C'est dans l'institut G2C (Géomatique, Gestion de l'environnement, Construction) que le projet va être mis en place. Ce dernier est rattaché au département EC+G (Environnement, Construit et Géoinformation) et regroupe 13 professeurs et 15 assistants spécialisés dans les domaines liés au territoire. Pour ce mandat, c'est plus précisément le groupe de recherche « Conflits et aménagements du territoire » qui est concerné.

Le travail de ce groupe est divisé en deux axes. Le premier consiste à la résolution de problèmes concrets d'aménagement du territoire et le deuxième à l'analyse de conflits. Le dispositif de veille va être mis en place pour ce deuxième aspect. En effet, dans ce cadre, la recherche et l'analyse de documents est une phase clé. Les chercheurs utilisent les documents trouvés, souvent des articles de presse, pour analyser les conflits, les comparer, les comprendre et à terme en déduire des concepts qui peuvent aider à les rendre moins problématiques. La veille est une pratique qui facilite la recherche, la collecte, le traitement mais aussi l'analyse et la diffusion d'information clé. Dans ce sens, le dispositif va permettre de répondre aux besoins informationnels du groupe de recherche.

C'est plus spécifiquement pour le projet Gouvéole financé par la Fond National Suisse de la Recherche Scientifique (FNS) que le dispositif est demandé. "Ce projet de recherche propose d'expliquer les processus d'acceptabilité et d'opposition qui s'expriment à l'occasion du développement des parcs éoliens en Suisse et d'élaborer des outils d'ingénierie sociale pour accompagner les élus et les techniciens des territoires concernés."²⁰ Prévu sur trois ans, il regroupe la HEIG-VD, le Geographisches Institut Universität Bern et l'UER Tourism Institut Universitaire Kurt Bösch et comprend 7 chercheurs, 2 thèses de doctorat et un terrain d'étude se situant en Suisse et au Québec.

Il faut noter que la bibliothèque est intéressée par ce projet et souhaite être impliquée dans le dispositif même si elle manque de ressources pour l'instant pour intégrer la veille à son cahier des charges.

Objectifs du dispositif de veille

1. Faciliter la surveillance du web et la collecte d'informations clés
2. Faciliter le traitement de l'information
3. Fournir des données pour l'analyse de conflits
4. Permettre le repérage de conflits

²⁰ SNSF, 2011. Project-50258. FNSNF [en ligne]. [Consulté le 29 avril 2014]. Disponible à l'adresse : <http://p3.snf.ch/project-150258#>

5. Etre un outil collaboratif

6. Diminuer le temps consacré à la recherche manuelle

Public cible

Les personnes qui vont utiliser le dispositif de veille sont celles du groupe de recherche « Conflits et aménagements du territoire ». Ce dernier est composé du directeur de l'institut G2C Florent Joerin qui travaille sur le projet Gouvéole à 15%, Pierre-Henri Bombenger un collaborateur scientifique travaillant à 25% sur le projet Gouvéole, Marie-Joëlle Kodjovi qui travaille à 35% sur le projet Gouvéole et Adeline Cherqui qui fait sa thèse de doctorat à 100% sur le projet Gouvéole. Il faudra définir quel sera le rôle de chacun dans le dispositif, à quelle pourcentage, si la bibliothèque est impliquée ou si un poste doit être ouvert pour s'occuper de la veille. Les résultats de la veille une fois triés seront diffusés via un Intranet encore en construction aux autres chercheurs travaillant sur le projet Gouvéole.

Description de l'existant

Pour l'instant aucun système de veille n'existe au sein de l'institut G2C. Les pratiques de recherche d'information sont simples, les chercheurs utilisent Google, la base de données Factiva et M. Joerin fait des recherches sur le site de la RTS pour les vidéos. Ils gardent les documents récoltés dans des dossiers sur leurs ordinateurs et commencent à utiliser Endnote depuis quelques mois. Ils ne connaissent pas les flux RSS, les alertes ou les outils qui font de la surveillance de site.

En ce qui concerne la bibliothèque, elle n'effectue pas de veille elle-même mais est abonnée à la revue de presse de la HES-SO qu'elle fait suivre à M. Joerin. De plus, la bibliothèque est abonnée à l'Argus qui effectue une veille quotidienne sur la presse suisse multimédia pour le terme "HEIG-VD" et "Haute Ecole d'Ingénierie et de Gestion du Canton de Vaud".

Expression des besoins

Le but de M. Joerin est clairement d'avoir un dispositif de veille efficace, mais pour ce mandat il souhaite surtout comprendre comment se déroule la veille, quelle est sa structure et son organisation. Il aimerait également avoir une démonstration du bon fonctionnement du dispositif, ainsi que des recommandations pour pouvoir libérer des ressources et le mettre en place de façon définitive.

Pour ce qui est du périmètre de veille, il est composé de deux axes majeurs, l'éolien et les conflits en aménagement du territoire de manière générale. Les deux axes sont limités à la Suisse Romande et aux informations en français. C'est une veille multimédia qui sera faite, c'est-à-dire, que ce sont la presse, la radio, la télévision, internet et les médias sociaux qui seront visés. Par contre, par exemple, aucune recherche ne sera faite dans les périodiques scientifiques.

Au niveau des données, la veille doit permettre une analyse à trois niveaux :

- Détection de nouveaux sujets
- Prise de connaissance de l'actualité d'un sujet

- Analyse spécifique d'un sujet

Dans le cas de l'éolien par exemple, les chercheurs travaillent sur 4 cas concrets de conflits dont les résultats de veille vont être lus et analysés en profondeur. Pour les autres cas de conflits liés à l'éolien c'est plutôt le deuxième niveau qui va être concerné, c'est-à-dire, la prise de connaissance. Pour ce qui est de la détection de nouveaux sujets, ce serait un plus que le dispositif puisse le faire lui-même et qu'ensuite il fasse des agrégats.

En ce qui concerne le dispositif, il faut qu'il soit au maximum automatisé. En effet, le but est que la veille leur demande le moins de temps possible, car le pourcentage qu'ils pourront lui allouer est restreint. S'il s'avère que la veille prend trop de temps, d'autres solutions sont envisageables comme la création d'un poste de veille.

Le traitement et l'analyse des données devront pouvoir se faire de manière collaborative, chaque chercheur devra donc avoir accès aux résultats de la veille.

Les données une fois récoltées et traitées devront pouvoir être intégrées dans une base de données afin d'être analysées. M. Joerin a déjà utilisé cette approche lors de recherches du même type et souhaite procéder de la même façon cette fois-ci. Cela implique également la présence de métadonnées liées aux résultats de la veille, idéalement des métadonnées automatiques. De plus, lorsque l'Intranet sera mis en place les documents y seront stockés via le logiciel Sharepoint afin de les diffuser aux autres chercheurs travaillant sur le projet.

Contraintes

- Techniques

Les résultats de la veille devront pouvoir être exportés dans un format compatible avec la future base de données et le futur Intranet via Sharepoint. Cependant aucun des deux formats requis n'est encore connu.

- Financière

Aucun budget n'a été alloué au projet, néanmoins il est envisageable d'en débloquer un plus tard, suite aux recommandations qui seront émises.

- Temporelle

La remise du travail de Bachelor doit se faire le 14 juillet 2014, de ce fait le projet est limité à cette date.

- Humaine

Les utilisateurs du dispositif de veille n'ont pas de connaissances particulières en matière de veille et de logiciels de veille, il faudra donc en tenir compte et envisager une petite formation si nécessaire.

Fonctionnalités souhaitées

Principales

Il faut que le dispositif de veille permette la surveillance de plusieurs types de sources sur le web. Les sites web, les bases de données mais aussi celles ce qui découlent du web social, c'est-à-dire, les réseaux sociaux, les plateformes d'échanges de vidéos, les forums, les blogs, les wikis...

Du fait de la surveillance de plusieurs types de sources, la gestion de plusieurs types d'informations devra être possible. La question se pose principalement pour les réseaux sociaux ou les flux RSS. De plus, il faudra que la sauvegarde des données en tout cas jusqu'à la phase de traitement soit possible et que les articles de presse soient disponibles en PDF. La surveillance devra pouvoir être automatisée au maximum via la mise en place de mots-clés de recherche, d'opérateurs booléens et de troncature. La détection de nouveautés dans les pages web et les sites identifiés comme sources devra être automatique.

Une des besoins émis par le mandant et ses collaborateurs, est que le dispositif soit collaboratif. Cela implique qu'ils soient disponibles sur chaque poste afin que chacun puissent travailler dessus quand il le souhaite.

L'exportation des résultats de la veille est un besoin important du mandant. En effet, il souhaite les intégrer dans une base de données, ainsi que dans l'Intranet via Sharepoint. Les formats exacts souhaités ne sont pas encore connus mais l'exportation est une fonctionnalité indispensable.

Enfin, la création de métadonnées automatiques par le dispositif de veille est un réel besoin. En effet, le mandant souhaite connaître des détails comme le nombre de mots ou la surface pour les articles de presse par exemple et ceci se définit difficilement manuellement.

Secondaires

Un avantage certain serait que le dispositif de veille permette de repérer les mots-clés dans les informations récoltée et qu'ils regroupent les informations traitant du même sujet. En ce qui concerne le repérage de nouveaux conflits, il serait intéressant que le dispositif le fasse lui-même et propose de nouveaux mots-clés.

Pour ce qui est de l'analyse des résultats de la veille, le dispositif pourrait permettre l'ajout de tags, de métadonnées, de commentaires par les utilisateurs, ceci dans une démarche collaborative d'analyse. Un véritable plus serait qu'une première analyse soit faite directement par le dispositif en utilisant par exemple une technologie comme le text mining.

Evolution à moyen et long terme

La mise en place définitive du dispositif de veille n'est pas prévue dans le cadre de ce mandat. En effet, il prévoit une démonstration du bon fonctionnement du dispositif ainsi que l'émission de recommandations quant à l'utilisation des ressources humaines et financière que la veille va demander. Le dispositif tant donc à évoluer à moyen terme vers sa solution définitive. A plus long terme, il pourra être envisagé d'étendre le dispositif à d'autres axes de veille au sein du groupe de recherche, mais aussi au sein de l'institut tout entier. Et à encore plus long terme, la bibliothèque est intéressé par l'inscription de la veille dans son cahier des charges et donc à son élargissement à d'autres institut et pourquoi pas à toute la HEIG-VD. Ce projet est d'ailleurs une première démarche dans ce sens.

Annexe 2 : Plan de veille

Axe de veille	Type d'informations	Titre de la source	Description	Type de source	Lien
Eolien en suisse romande					
	Presse écrite				
		20 minutes	Journal gratuit pour les pendulaires - Quotidien	Blog	http://www.20min.ch/ro/
		" - Vaud	Actualités du canton de Vaud	"	http://www.20min.ch/ro/news/vaud/
		" - Genève	Actualités du canton de Genève	"	http://www.20min.ch/ro/news/geneve/
		" - Romandie	Actualités de la Romandie	"	http://www.20min.ch/ro/news/romandie/
		Archebdo	"L'hebdomadaire de l'Arc jurassien, distribué tous les jeudis dans les ménages du Jura, du Jura-bernois et du Jura-neuchâtelois" - Hebdomadaire	Site web	http://www.archebdo.ch/
		Bon à savoir et Tout compte fait	"Guide de la bonne consommation"- Mensuel	Site web	http://www.bonasavoir.ch/index.php
		Coopération	Journal francophone de la Coop - Hebdomadaire	Site web	http://www.cooperation-online.ch/Cooperation
		"	"	"	"
		"	"	"	"

Mode de suivi	Lien RSS ou page surveillée	Mots-clés	Fréquence des mises à jour	Outil utilisé	Commentaires
				A compléter	
-	-	éolien	Quotidienne		Le flux RSS est général pour les rubriques ou les régions. Eolien n'apparaît pas dans l'URL de la recherche et apparemment on rate des articles en mettant la surveillance que sur la page d'accueil. C'est donc la surveillance sur la page actualité vaud, genève et romandie via leur flux RSS qui est choisie. Par contre il y a des articles à double.
Flux RSS	http://www.20min.ch/rss/rss.tmpl?type=rubrik&get=315&lang=ro	éolien	Quotidienne		
Flux RSS	http://www.20min.ch/rss/rss.tmpl?type=rubrik&get=314&lang=ro	éolien	Quotidienne		
Flux RSS	http://www.20min.ch/rss/rss.tmpl?type=rubrik&get=784&lang=ro	éolien	Quotidienne		
Surveillance de la recherche "éolien"	http://www.archebdo.ch/component/search/?searchword=%C3%A9olien&ordering=&searchphrase=all	éolien	Hebdomadaire		
Surveillance de la recherche "éolien"	http://www.bonasavoir.ch/recherche.php?keyword=%C3%A9olien&theme=&magazine=all&date=tous&searchSubmit=searchSubmit	éolien	Quotidienne		Il y a un flux RSS mais il ne comprend pas tout le site, juste les actus conso et on ne sait pas s'il inclut Tout compte fait.
-	-	éolien	Quotidienne		
Surveillance de la recherche "éolien" p.1	http://www.cooperation-online.ch/site/presse-cooperation/search/29153/Lfr/search.srf? ts=1404306342443& sid=d666690e-fabe-4b9b-9b28-db54bbf45f64&search=tab&tab=article&zsort=&msort=datedown&scsort=pointsdown&field=&datenav=none&la=fr&fr=coopzeitung&qs=%C3%A9olien&start=0				
Surveillance de la recherche "éolien" p.2	http://www.cooperation-online.ch/site/presse-cooperation/search/29153/Lfr/search.srf? ts=1404306458852& sid=d666690e-fabe-4b9b-9b28-db54bbf45f64&search=tab&tab=article&zsort=&msort=datedown&scsort=pointsdown&field=&datenav=none&la=fr&fr=coopzeitung&qs=%C3%A9olien&start=10				

Axe de veille	Type d'informations	Titre de la source	Description	Type de source	Lien
		Domaine Public	Journal suisse romand de gauche, réformiste et indépendant - Hebdomadaire	Site web	http://www.domainepublic.ch/
		Factiva	Base de données couvrant 14'000 sources en 22 langues, plus de 1000 journaux, 6500 magazines, 270 agences de presse, rapports d'activités... 24 Heures, Agefi suisse, ATS, Bilan, La Côte, L'Express-L'Impartial, L'Hebdo, Le Journal du Jura, Le Matin, Migros Magazine, MSM, Le Nouvelliste, PME Magazine, Le Quotidien jurassien, Le Temps, Terre et Nature, La Tribune de Genève, La Radio	BDD	https://global.factiva.com/sb/default.aspx?Inep=hp
		Femina	Magazine féminin du journal Le Matin - Hebdomadaire		http://www.femina.ch/
		Gauchehebdo	Journal de gauche de suisse romande - Hebdomadaire	Site web	http://www.gauchebedo.ch/
		GHI	Genève Home Informations "Le journal malin des genevois" gratuit - Hebdomadaire	Site web	http://www.ghi.ch/
		"	"	"	"
		"	"	"	"
		Habitation	"Revue trimestrielle de la section romande des maîtres d'ouvrage d'utilité publique" - Trimestriel	Site web	http://www.habitation.ch/accueil-2.htm
		La Broye	Journal de la région de la Broye - Hebdomadaire	Site web	http://www.labroye.ch/
		La Gruyère	"Le journal du Sud Fribourgeois" - Tous les 2 jours	Site web	http://www.lagruyere.ch/
		La Liberté	"Quotidien romand édité à Fribourg" - Quotidien	Site web	https://www.laliberte.ch/
		La Région	"Journal du Nord Vaudois couvrant l'actualité régionale" - 5x par emaine	Site web	http://www.laregion.ch/
		Le Courrier	"Le Courrier est un quotidien d'information et d'opinion, humaniste et progressiste, lié à aucun parti politique, syndicat ou association..." - Quotidien	Site web	http://www.lecourrier.ch/
		Le Journal de Morges	"Le Journal de Morges est la voix de sa région, le district de Morges" - Hebdomadaire	Site web	http://www.journaldemorges.ch/

Mode de suivi	Lien RSS ou page surveillée	Mots-clés	Fréquence des mises à jour	Outil utilisé	Commentaires
Flux RSS					
Alertes pas disponible à la HEIG					
Surveillance de la page écologie	http://www.femina.ch/societe/ecologie	éolien	Quotidienne		Pas de recherche possible.
Surveillance de la recherche "éolien"	http://www.gauchebdo.ch/spip.php?page=recherche&recherche=%C3%A9olien	éolien	Hebdomadaire		
-	-		Hebdomadaire		La recherche n'est pas prise en compte par Website-Watcher donc on choisit la surveillance de pages.
Surveillance de la page Le Journal - A la une	http://www.ghi.ch/le-journal/la-une	éolien	Hebdomadaire		
Surveillance de la page Le Journal - Genève	http://www.ghi.ch/le-journal/geneve	éolien	Hebdomadaire		
Surveillance de la page d'actualités	http://www.habitation.ch/actualite.htm	éolien	1-3 x par semaine		Pas de recherche mais possibilité de mettre une alerte sur le sommaire et l'actualité. Le sommaire n'est pas détecté par Website Watcher (supprimer). La page actualité n'est pas possible à mettre en surveillance avec Tadaweb, il ne reconnaît pas la structure des articles.
Surveillance de la page d'accueil		éolien	Hebdomadaire		La recherche ne fonctionne pas.
Flux RSS	http://www.lagruyere.ch/rss.xml	éolien	Quotidienne		On peut acheter les pdf.
Flux RSS	https://www.laliberte.ch/rss/news/	éolien	Quotidienne		Il faut avoir un compte pour avoir l'entier de l'article.
Flux RSS	http://www.laregion.ch/feed/	éolien	5x par emaine		
Flux RSS	http://www.lecourrier.ch/rss	éolien	Quotidienne		On a les pages du journal en pdf. Mais on a seulement 3 articles en libre consultation, ensuite il faut s'abonner.
Surveillance de la page d'accueil		éolien	Quotidienne		On choisit la surveillance de la page d'accueil car il a sorti un veill article plusieurs fois avec la surveillance des résultats.

Axe de veille	Type d'informations	Titre de la source	Description	Type de source	Lien
		Lausanne cités	Journal gratuit de la région lausannoise - Hebdomadaire	Site web	http://www.lausannecites.ch/
		"	"	"	"
		"	"	"	"
		"	"	"	"
		"	"	"	"
		Market.ch	"Le Media Suisse de L'économie et de la Finance" - Bimestriel	Site web	http://www.market.ch/
		"	"	"	"
		"	"	"	"
	Télévision				
		BNJ.TV	La télévision de Bern, Jura et Neuchâtel	Site web	http://www.bnj.tv/fr/index.html
		Canal 9	La chaîne de télévision régionale du Valais	Site web	http://www.canal9.ch/television-valaisanne/homepage/homepage.html
		Canal Alpha	Chaîne de télévision de l'arc jurassien	Site web	http://www.canalalpha.ch/
		La télé	Première chaîne privée de suisse romande	Site web	http://www.latele.ch/
		Léman bleu	"La télé couleur Genève"	Site web	http://www.lemanbleu.ch/
		MaxTV	Télévision morgienne	Site web	http://www.maxtv.ch/
		NRTV	Nyon région télévision	Site web	http://www.nrtv.ch/
		Vallon.tv	Portail du Val de Travers	Site web	http://www.vallon.tv/

Mode de suivi	Lien RSS ou page surveillée	Mots-clés	Fréquence des mises à jour	Outil utilisé	Commentaires
-	-	-	Hebdomadaire		la recherche sur le site se fait via Google et n'est pas prise en compte par Website-Watcher. Actualités - Région n'est pas mis sous surveillance car le dernier article date de 2012.
Surveillance de la page L'Actualité - Eclairage	http://www.lausannecites.ch/lactualite/eclairage	éolien	Hebdomadaire		
Surveillance de la page L'Actualité - Signature	http://www.lausannecites.ch/lactualite/signature	éolien	1-4 x par mois		
Surveillance de la page L'Actualité - Lausanne	http://www.lausannecites.ch/lactualite/lausanne	éolien	Hebdomadaire		
Surveillance de la page L'Actualité - Morges	http://www.lausannecites.ch/lactualite/morges	éolien	Mensuel		
-	-	-	Quotidienne		La recherche n'est pas prise en compte par Website-Watcher.
Surveillanc de la page d'accueil	http://www.market.ch/	éolien	Quotidienne		
Surveillance de la page d'actualité	http://www.market.ch/fr/actualite.html	éolien	Quotidienne		
Flux RSS	http://www.bnj.tv/fr/RSS/Latest.rss?BNJTVReqionID=	éolien	Quotidienne		
Surveillance de la page de l'info en continu	http://www.canal9.ch/television-valaisanne/emissions/l-info-en-continu/liste.html	éolien	Quotidienne		
Surveillance de la recherche "éolien"	http://www.canalalpha.ch/?s=%C3%A9olien	éolien	Quotidienne		
Surveillance de la recherche "éolien"	http://www.latele.ch/recherche?s=%C3%A9olie	éolien	Quotidienne		
Surveillance des archives	http://www.lemanbleu.ch/archives-video/all	éolien	Quotidienne		Pas sûr qu'il faut le garder car les archives ont le nom de l'émission et pas de description et aucun résultat avec recherche éolien. Il n'a pas été mis dans Tadaweb.
Surveillance de la page vidéos	http://www.maxtv.ch/videos/archive/2014	éolien	Hebdomadaire		Il faudra changer la surveillance chaque année. Il n'est pas possible de le mettre en surveillance avec tadaweb, il ne reconnaît pas les vidéos.
Surveillance de la page d'accueil		éolien	Quotidienne		Aucun résultat sur la recherche éolien n'a été trouvé et les archives se présentent par nom d'émission, c'est pour on surveille la page d'accueil. Il n'a pas été mis dans Tadaweb.
Surveillance de la page vidéos - archives - 2014	http://www.vallon.tv/videos-val-de-travers.html	éolien	?		Il n'est pas possible de faire une recherche.

Axe de veille	Type d'informations	Titre de la source	Description	Type de source	Lien
	Radio				
		GRIFF	Radio de l'arc Jurassien	Site web	http://www.grif.ch/
		LFM	Radio Lausanne FM	Site web	http://www.lfm.ch/
		Radio Chablais	Radio du Chablais	Site web	http://www.radiochablais.ch/index.php
		RadioFR	Radio de Fribourg	Site web	http://www.radiofr.ch/fribourg.html
		RFJ	Radio Fréquence Jura	Site web	http://www.rfj.ch/
		Rhômes FM	Radio régionale du Valais romand	Site we	http://www.rhonefm.ch/fr/
		RJB	Radio du Jura Bernois	Site web	http://www.rjb.ch/
		Rouge FM et Yes FM	Blog des news de la rédaction pour Yes FM et Rouge FM	Blog	http://blogredaction.rougefm.com/actu/
		RTN	Radio de Neuchâtel	Site web	http://www.rtn.ch/
	Réseaux sociaux				
		Facebook	"Service en ligne de réseautage social"	Réseau social	https://www.facebook.com
		Twitter	"Outil de microblogging"	Micro-blogging	https://twitter.com/
		Google+	Réseaus social de Google	Réseau social	https://plus.google.com/
		Youtube	"Site web d'hébergement de vidéos" Il propose le partage de vidéos.	Site web	https://www.youtube.com/
		Dailymotion	Site web français avec "service d'hébergement, de partage et de visionnage de vidéos en ligne"	Site web	http://www.dailymotion.com/fr

Mode de suivi	Lien RSS ou page surveillée	Mots-clés	Fréquence des mises à jour	Outil utilisé	Commentaires
Surveillance de la recherche "éolien"	http://www.grrif.ch/Scripts/Modules/Search/List.aspx?idn=9591&z=31&if=1&op=1&s=%C3%A9olien&search=	éolien	Quotidienne		On ne prend pas le flux RSS car il est proposé par catégorie.
Flux RSS	http://www.lfm.ch/feed/	éolien	Quotidienne		Les podcats sont triés par émission.
Surveillance de la recherche "éolien"	http://www.radiochablais.ch/component/search/?searchword=%C3%A9olien&searchphrase=all&Itemid=661	éolien	Quotidienne		On ne trouve pas de podcasts dans les résultats de la recherche avec éolien.
Surveillance de la page d'accueil		éolien	Quotidienne		La recherche n'est pas possible. Et il n'est pas possible de la mettre en surveillance avec Tadaweb, il ne reconnaît qu'un seul articles sur toute la page.
Surveillance de la recherche "éolien"	http://www.rfj.ch/Scripts/Modules/Search/List.aspx?idn=9591&z=31&if=0&op=1&so=Date&s=%C3%A9olien&search=	éolien	Quotidienne		On ne prend pas le flux RSS car il est proposé par catégorie. Les résultats sont sous forme de petits articles, des fois des vidéos de BNJ TV y sont liées.
Surveillance de la recherche "éolien"	http://www.rhonefm.ch/fr/search?q=%C3%A9olien	éolien	Quotidienne		Les résultats sont sous forme de mini dépêches
Surveillance de la recherche "éolien"	http://www.rjb.ch/Scripts/Modules/Search/List.aspx?idn=9605&z=32&if=0&op=1&so=Date&s=%C3%A9olien&search=	éolien	Quotidienne		On ne prend pas le flux RSS car il est proposé par catégorie. Les résultats sont sous forme de petits articles, des fois des vidéos de BNJ TV y sont liées.
Surveillance de la recherche "éolien"	http://blogredaction.rougefm.com/actu/?s=%C3%A9olien	éolien	Quotidienne		
Surveillance de la recherche "éolien"	http://www.rtn.ch/Scripts/Modules/Search/List.aspx?idn=9606&z=33&if=0&op=1&so=Date&s=%C3%A9olien&search=	éolien			On ne prend pas le flux RSS car il est proposé par catégorie. Les résultats sont sous forme de petits articles, des fois des vidéos de BNJ TV y sont liées.
Surveillance via l'outil	-	éolien	Quotidienne		Il est difficile d'obtenir des résultats vraiment axés sur la suisse romande. Si on met suisse comme mot-clé. On a vite plus rien.
Surveillance via l'outil	-	éolien	Quotidienne		Il est difficile d'obtenir des résultats vraiment axés sur la suisse romande. Si on met suisse comme mot-clé. On a vite plus rien.
Surveillance via l'outil	-	éolien	Quotidienne		Il est difficile d'obtenir des résultats vraiment axés sur la suisse romande. Si on met suisse comme mot-clé. On a vite plus rien.
Surveillance via l'outil	-	éolien	Quotidienne		Difficile de trouver des résultats vraiment pertinents.
Surveillance via l'outil	-	éolien	Quotidienne		

Axe de veille	Type d'informations	Titre de la source	Description	Type de source	Lien
	Site web				
		APPCR	Association pour la Protection du Paysage du Coude du Rhône	Site web	http://www.appcr.ch/sos-paysage-du-coude-du-rhone-27-id-fr
		CleantechAlps	Portail des technologies propres en suisse	Site web	http://www.cleantech-alps.com/fr/
		Eolien-valais	Energie éolienne + coude du Rhône un partenariat gagnant	Site web	http://www.eolien-valais.ch/
		EolResponsable	"Pour la sauvegarde du Jorat, une région magnifique, un havre de paix. Empêchons EoleJorat Sud de se concrétiser!"	Site web	http://www.eoleresponsable.ch/
		"	"	"	"
		"	"	"	"
		Juracretes	Informations sur les projets éoliens de l'Arc jurassien suisse	Site web	http://www.juracretes.ch/
		Les éoliennes, la presse et nous	"Eoliennes, politiques et promoteurs, une autre information"	Blog	http://leseoliennes.lapresse-etnous.overblog.com/
		Paysage libre Vaud	Fédération vaudoise pour une politique raisonnable de l'énergie et de l'aménagement du territoire	Blog	http://paysage-libre-vd.ch/
		Pro Crêtes	Fédération pour la protection du patrimoine naturel de l'Arc jurassien	Site web	http://www.pro-cretes.ch/
		Que du vent	Association contre les éoliennes - Eole Haut Jora nord et Bottens	Site web	http://www.queduvent.ch/
		Stop tous-vents	Association s'opposant à l'implantation de parcs d'éoliennes industrielles proche des habitations - Pailly et sa région	Site web	http://www.stoptousvents.ch/
		Suisse-éole	L'association pour la promotion de l'énergie éolienne en Suisse	Site web	http://www.suisse-eole.ch/
		Vent de folie, la base de données	Eolienne en suisse, une autre info (militante contre les éoliennes)	Blog	http://ventdefolie.wordpress.com/
		Voisine d'éolienne industrielles	Journal d'une amoureuxse de la nature et du silence	blog	http://www.voisinedeoliennesindustrielles.com/

Conflit en aménagement du territoire général

Mode de suivi	Lien RSS ou page surveillée	Mots-clés	Fréquence des mises à jour	Outil utilisé	Commentaires
Surveillance de la page d'accueil		-	1-4 x par mois		Les news sont régulièrement mise à jour. Le seul où j'ai trouver l'émission mise au point.
Flux RSS	http://www.cleantech-alps.com/fr/actualites/news/feed.xml	éolien	Hebdomadaire		
Surveillance de la page d'accueil	-	-	Mensuel		
-	-	-	-		
Surveillance de la page News - Articles de presse	http://www.eoleresponsable.ch/index.php/news/articles-de-presse	-	1-4 x par mois		
Surveillance de la page News - Dernières nouvelles	http://www.eoleresponsable.ch/index.php/news/dernieres-nouvelles	-	Mensuel		
Surveillance de la page d'accueil		-	1-4 x par mois		
Flux RSS	http://leseoliennes.lapresse-etnous.overblog.com/rss	-	1-2 x par mois		
Flux RSS	http://paysage-libre-vd.ch/feed/	-	Mensuel		
Surveillance de la page d'accueil		-	1-4 x par mois		
Surveillance de la page d'accueil		-	2-3 x par an		
Surveillance de la page Nouvelles	http://www.stoptousvents.ch/nouvelles.html	-	Mensuel		La surveillance n'est pas possible dans Tadaweb, il ne reconnaît pas la structure des articles.
Surveillance de la page d'accueil		-	Mensuel		
Flux RSS	http://ventdefolie.wordpress.com/feed/	-	Mensuel		
Surveillance de la page d'accueil	-	-	Hebdomadaire		Difficile à surveiller avec Tadaweb, il ne reconnaît pas les articles.

Annexe 3 : Grille des fonctionnalités finales

Fonctionnalités		Pondération	Outil	Commentaires	Outil	Commentaires
			Tadaweb	Plateforme intergrée (pas cher)	Sindup	Plateforme intégrée (pas cher)
<i>Surveillance de plusieurs types de sources</i>				Permet la surveillance de 8 types de sources, URI, RSS, Google search, Yahoo search, Google+, Twitter, Facebook, CrunchBase		Comprend des sources métier natives.
	Surveillance de sites web	3	0		N	
	Détection de changements dans les pages web	3	1	On peut même sélectionner la partie de la page web que l'on souhaite surveiller.	N	
	Intégration de flux RSS	3	1	L'outil Extract RSS permet de repérer et extraire les flux RSS d'une page web plus facilement.	1	
	Surveillance via moteurs et metamoteurs	2	N		1	
	Surveillance de bases de données internes comme Factiva ou Nexis	3	N	Mais c'est sûrement possible en créant l'algorithme adéquat. Il y a la possibilité d'automatiser la saisie d'un mot de passe.	N	sur étude?
	Surveillance des réseaux sociaux	3	1	Google+ (recherche de post, user ou community. Recent ou Best), facebook (recherche par post ou page) et twitter (recherche par tweet, user ou #. All, recent ou popular)	1	
	Surveillance des blogs, newsletters et forums web	2	N		1	Tous

<i>Automatisation de la surveillance</i>						
	Automatisation des requêtes (pas besoin de les répéter chaque jour)	3	1	Effectue l'algorithme de veille automatiquement et chaque fois qu'on le souhaite.	N	
	Surveillance full-text simple (mots-clés, expressions, opérateurs booléen, troncature)	3	1		N	
	Dédoublonnage automatique des articles	2	1		1	
<i>Gestion des informations</i>						
	Gestion multimédia (vidéo et son)	2	1	On a les liens dans les Tada vers la source donc la vidéo.	1	
	Gestion des PDFs des articles	2	N		1	
	Sauvegarde des données (au moins deux semaines)	3	0	Voir p. 97 guide. A utiliser avec Yudu et la version pro?	N	
	Structuration automatique du contenu non-structuré	2	1	On peut nous même faire la structure qu'on veut.	N	
	Collaboratif	1	1	On peut suivre des gens et leur Tadas.	1	Partage des dossiers avec gestion des droits et groupe de diffusion
<i>Métadonnées automatiques</i>						
	Intégration de métadonnées générée automatiquement par le dispositif	2	N		N	
<i>Exportation</i>						
	Exportation des données	3	N		N	
	Génération de rapports	1	1	Sous Pdf, Rss, lien...	1	Word, Pdf, Odt
	Alertes	1	1		1	Mail, newsletter

<i>Métadonnées manuelles</i>						
	Intégration de tag, commentaires...	2	0	Voir p. 97 guide. A utiliser avec Yudu	N	
	Classement manuel	2	1	On fait des journaux avc les différents tadas	1	Par Drag and Drop
<i>Analyse</i>						
	Text mining (analyse sémantique, relation entre éléments, repérage de tendances)	1	0		1	Avec Filter live : dispositif intelligent capable de reconnaître des sujets en fonction des citères de l'utilisateur.
	Classement automatique	2	1	Un fois définis les journaux, le classement se fait automatiquement	1	Par pertinence
	Résumé automatique	1	0		0	
	Repérage de nouveaux mots-clés	2	0		N	
	Analyse statistique	1	0		1	
Total des points de l'outil maximum			42		54	
Total des points de l'outil minimum			28		25	
Total des points pondération 3 (27)			15 et 21		6 et 27	
Total des points pondération 2 (22)			10 et 18		14 et 22	
Total des points pondération 1 (6)			3		5	
Informations supplémentaires						
	Mode Saas, monoposte...			Saas		Saas
	Prix			Gratuit, basic 19€/mois, pro 49€/mois, entreprise		24,90 € par mois par utilisateur
	Autres			Société au Luxembourg. A obtenu en juillet 2013 le prix de l'innovation au salon i-expo		Offre packagée et sur mesure évolutive
				Un mix de lecteur de flux et de surveillance de page web		Le problème est que ce sont des sources pré-sélectionnées. A tester car trop de N pour savoir

Outil	Commentaires	Outil	Commentaires	Outil	Commentaires	Outil	Commentaires
Website-Watcher	Agent de surveillance monoposte	Copernic Tracker	Agent de surveillance monoposte	Diphur	Agent de surveillance en ligne	Trackengine	Agent de surveillance en ligne
							Surveillance de site demandant une authentification
1	Site en entier	1		0		0	
1	Surligne les changements	1	Surveille des mots spécifiques dans les pages	1	Surveillance de section de page	1	
1		1		0		0	
1	Surveillance de requêtes	1		1	La requête est dans l'URL qu'on surveille	1	
1		N	Surveille les Intranet	0		0	On ne peut pas faire de requête dans une base de données (pas de paramétrage avancé)
0		0	Surveille les médias sociaux mais ne propose pas de recherche	0		N	
1		1		0		0	

1	Paramétrer la fréquence de surveillance (de la minute à la semaine)	1		1		1	
1	Mots-clés	1	Opérateurs booléens et de recherche	1	Mots-clés	1	Mots-clés
N		0		0		0	
N		0		0		0	
N		N		0		0	
1	Permet l'archivage en fichier zip	1	Conserve les copies des révisions de pages afin de permettre la comparaison	1		N	
0		0		0		0	
0	Personnal use only, il faut acheter plusieurs licences	0		1	Possibilité de créer un groupe	N	
N		N		0		0	
N		1	Permet d'exporter dans un seul fichier de format MHT une partie ou l'ensemble des tâches de veille, incluant les révisions de pages s'y rattachant.	N		N	
1		1		0		0	
1	Mail	1	Par courriel ou sur le bureau avec surlignage des changements	1	Mail ou flux RSS	1	Mail

N		1	Notes personnelles	1	Tags mis sur chaque source surveillée mais pas sur les résultats.	N	
1	Dossiers et sous-dossiers	1	Dossiers et sous-dossiers	1	On peut mettre des sources en favoris	N	
0		0		0		0	
0		0		0		0	
0		0		0		0	
0		0		0		0	
42 29 21 et 24 6 et 16 2		38 31 21 et 24 8 et 12 2		23 20 12 et 15 6 2		26 12 9 et 18 2 et 6 1 et 2	
	Monoposte		Monoposte		En ligne		En ligne
	99€ pour la business edition		29.95\$		Gratuit (5 bookmarks) 9.95\$ par mois (350) Possibilité de choisir le pourcentage de changement de la page à partir duquel nous souhaitons être alertés		De 20 à 60\$ par an
	Tout terrain de la veille, peu de site lui résiste						S'il y a trop d'images ou de Javascript ça fonctionne pas très bien.
	Possibilité d'intégrer des plugins et de changer le code						J'attends de recevoir le mail de confirmation d'inscription qui peut mettre long à venir apparemment.

Outil	Commentaires	Outil	Commentaires	Outil	Commentaires	Outil	Commentaires
Netvibes	Lecteur de flux RSS en ligne	Inoreader	Lecteur de flux RSS en ligne	RSSOwl	Lecteur de flux RSS monoposte	FeedDemon	Lecteur de flux RSS monoposte
0		0		0		0	
0		0		0		0	
1		1		1		1	
1	Google, Bing, Yahoo	0		N		N	
N	A essayer	N		N	On peut entrer des mots-de-passe	N	Avec la version pro
1		1		1	Twitter et Youtube	N	
0		0		1	Les blogs	N	

1		1		1		N	
1		1		1		1	
0		0		0		0	
1		0		N		1	Outil de podcasting
0		0		0		0	
1	Avec l'étoile on les sauvegarde	1	Avec l'étoile on les sauvegarde	1		1	
N		N		N		N	
1	On peut rendre un dashboard public	1	Liste de contacts pour partager les informations	1	On peut partager sur différents réseaux	N	
1	Oui quelques unes	1	Oui quelques unes	N		N	
N	On peut les partager sur Evernote par exemple	N	On peut les partager sur Evernote par exemple	1	On peut les exporter la liste de souscription	1	Html et Opml
0		0		0		0	
0		0		0		1	

0		1	Commentaires et tag	1	On peut mettre des labels	1	Tag et annotations
1		1	Dossier	1	Groupement par date, auteur, catégorie	1	Dossier et sous dossier, étoile, lu/non-lu
0		0		0		0	
1	Une fois qu'on a donné des catégories	1	Une fois qu'on a donné des catégories	1	Une fois qu'on a donné des catégories	1	Il est également possible de mettre en place des veilles sur mots-clé : à l'apparition de mots-clé prédéfinis, l'item se classe dans un dossier spécialement créé
0		0		0		0	
0		0		0		0	
0		0		0		0	
34		32		38		39	
26		24		27		21	
15 et 21		15 et 21		15 et 21		12 et 21	
10 et 12		8 et 10		8 et 16		8 et 16	
1		1		1		1 et 2	
	En ligne		En ligne		Monoposte		Monoposte
	Gratuit		Gratuit		Gratuit		Gratuit
	Plus poussé qu'un simple lecteur de flux		Recommandé par Maurizio. Logiciel Open source		Logiciel Open source		

Outil	Commentaires	Outil	Commentaires
Mention	Surveillance des réseaux sociaux	SocialMention	Surveillance des réseaux sociaux
0		0	
0		0	
0		0	
0		0	
0		0	
1	Facebook, Twitter, les news, le web?, les images, les vidéos.	1	Twitter, Facebook, FriendFeed, YouTube, Digg, Google etc.
1	Blog et forums	1	

1		1	Par le flux RSS, mais ne fonctionne pas cette semaine
1		1	Le booléen marche pas vraiment
0	Mais enlève celle qui ressemble à celle qu'on a déjà supprimé	0	
N		N	
0		0	
1	On peut archiver	0	
N		N	
1	On peut partager ses alertes	0	
0		0	
0		1	CSV et Excel
N	Des rapports de statistiques	1	Excel mais presque illisibles
1	Notifications et RSS	1	Mail ou RSS

0	Même pas de tags	0	
1	Favoris, non-lues, prioritaires, non-pertinentes, archives	0	
1	Tendances des sentiments	1	Analyse des sentiments
1	Par RS et par Alerte	0	
0		0	
0		1	
1		1	
27		24	
22		22	
12		12	
6 et 10		4 et 8	
4 et 5		4	
	En ligne		En ligne
	Gratuit pour une alerte et 100 mentions par mois. 9,90, 29.90 €/mois ou custom		Gratuit
	La recherche se fait en temps réel, il n'a pas de résultats plus vieux que 24 heures.		Les résultats sont parfois pas vraiment en lien
	Super pour le collaboratif		Fonctionne comme un moteur de recherche

Annexe 4 : Une partie de la grille des fonctionnalités non retenue

Fonctionnalités		Pondération	Outil	Commentaires	Outil	Commentaires
Principales			Tadaweb	Plateforme intergrée (pas cher)	Sindup	Plateforme intégrée (pas cher)
Surveillance de plusieurs types de sources				Permet la surveillance de 8 types de sources, URI, RSS, Google search, Yahoo search, Google+, Twitter, Facebook, CrunchBase		Comprend des sources métier natives.
	Surveillance de sites web	4	0		1	
	Détection de changements dans les pages web	3	2	On peut même sélectionner la partie de la page web que l'on souhaite surveiller.	1	
	Intégration de flux RSS	3	2	L'outil Extract RSS permet de repérer et extraire les flux RSS d'une page web plus facilement.	2	
	Surveillance via moteurs et metamoteurs	3	1		2	
	Surveillance de bases de données internes comme Factiva ou Nexis	4	1	Mais c'est sûrement possible en créant l'algorithme adéquat. Il y a la possibilité d'automatiser la saisie d'un mot de passe.	1	sur étude?
	Surveillance des réseaux sociaux	4	2	Google+ (recherche de post, user ou community. Recent ou Best), facebook (recherche par post ou page) et twitter (recherche par tweet, user ou #. All, recent ou popular)	2	
	Surveillance des blogs, newsletters et forums web	3	1		2	Tous
	Français supporté	4	2		2	

<i>Automatisation de la surveillance</i>						
	Automatisation des requêtes (pas besoin de les répéter chaque jour)	4	2	Effectue l'algorithme de veille automatiquement et chaque fois qu'on le souhaite.	1	
	Surveillance full-text simple (mots-clés, expressions, opérateurs booléen, troncature)	4	2		1	
	Dédoublonnage automatique des articles	3	2		2	
<i>Gestion de plusieurs type d'informations</i>						Collecte et traitement de tous les formats
	Gestion des tweet et des publications facebook	4	2		2	
	Gestion multimédia (vidéo et son)	4	2	On a les liens dans les Tada vers la source donc la vidéo.	2	
	Gestion des PDFs des articles	4	1		2	
	Sauvegarde des données (au moins deux semaines)	4	0	Voir p. 97 guide. A utiliser avec Yudu et la version pro?	1	
	Structuration automatique du contenu non-structuré	3	2	On peut nous même faire la struture qu'on veut.	1	
<i>Métadonnées automatiques</i>						
	Intgration de métadonnées générée automatiquement par le dispositif	3	1		1	
<i>Exportation</i>						
	Exportation des données sous différents formats	4	1		1	
	Génération de rapports	3	2	Sous Pdf, Rss, lien...	2	Word, Pdf, Odt
	Alertes	3	2		2	Mail, newsletter

Secondaires						
<i>Métadonnées manuelles</i>						
	Intégration de tag, commentaires...	2	0	Voir p. 97 guide. A utiliser avec Yudu	1	
	Classement manuel	2	2	On fait des journals avc les différents tadas	2	Par Drag and Drop
<i>Analyse</i>						
	Text mining (analyse sémantique)	1	0		2	Avec Filter live : dispositif intelligent capable de reconnaître des sujets en fonction des critères de l'utilisateur.
	Classement automatique	2	2	Un fois définis les journaux, le classement se fait automatiquement	2	Par pertinence
	Regroupement des résultats par clustering automatique	2	0		1	
	Résumé automatique	1	0		0	
	Repérage de nouveaux mots-clés	1	0		1	
	Analyse statistique	1	0		2	
	Analyse de la tonalité	1	0		2	
Total des points de l'outil			113		128	

Annexe 5 : Fiche descriptive Argus

Tableau d'analyse

Informations générales	
Nom	ArgusAvenue
Editeur	Argus
Version	-
Architecture	En ligne
Prix	La taxe de base est de 122.-, puis on a le prix par articles 1.95 pour la première page et 1.- par page de plus. Le surlignage des mots-clés coûtent 0.25. Pour les émissions de télé et de radio c'est 3-4 * 1,95. Le prix de la plateforme ArgusAvenue est de 268.- et de 0.9 par articles. Les réseaux sociaux coûtent 490.- par mois, c'est un package.
Liens	http://www.argus.ch/fr/ (source de certains commentaires) http://avenue.argus.ch/Account/Login (disponible 10 jours)
Nom utilisateur	heigttest
Mot-de-passe	*****
Surveillance de plusieurs types de sources	
Surveillance de sites web ***	Il surveille plus de 2'000 sites web en Suisse, 23'000 étrangers. Il n'est pas possible d'ajouter nous-mêmes des sources dans la plateforme mais nous pouvons leur demander de les rajouter dans leur surveillance.
Détection de changements dans les pages web ***	Non
Intégration de flux RSS ***	Non
Surveillance via moteurs et métamoteurs **	Non
Surveillance de bases de données internes comme Factiva ou Nexis ***	Argus surveille les médias imprimés (3'300). « Cette catégorie comprend les contenus des médias quotidiens et hebdomadaires, des magazines spéciaux et de loisirs ainsi que de la presse spécialisée et des publications des entreprises ». Cela remplace la surveillance de Factiva ou Nexis. Il surveille également les chaînes de télévision et la radio.
Surveillance des réseaux sociaux ***	Il surveille Twitter, Facebook, Youtube, Googl+, Instagram et flickr.
Surveillance des blogs, newsletters et forums web **	Il surveille les blogs.

 3'300+ journaux, magazines et publications spécialisées	 30+ Stations de radio nationales et régionales	 20+ Chaînes de télévision national régionales
 25'000+ Nouvelles en ligne	 6'500+ Blogs suisses	 100'000+ Twitter suisses
 7/24h Facebook	 7/24h YouTube	 300+ Agence de presse

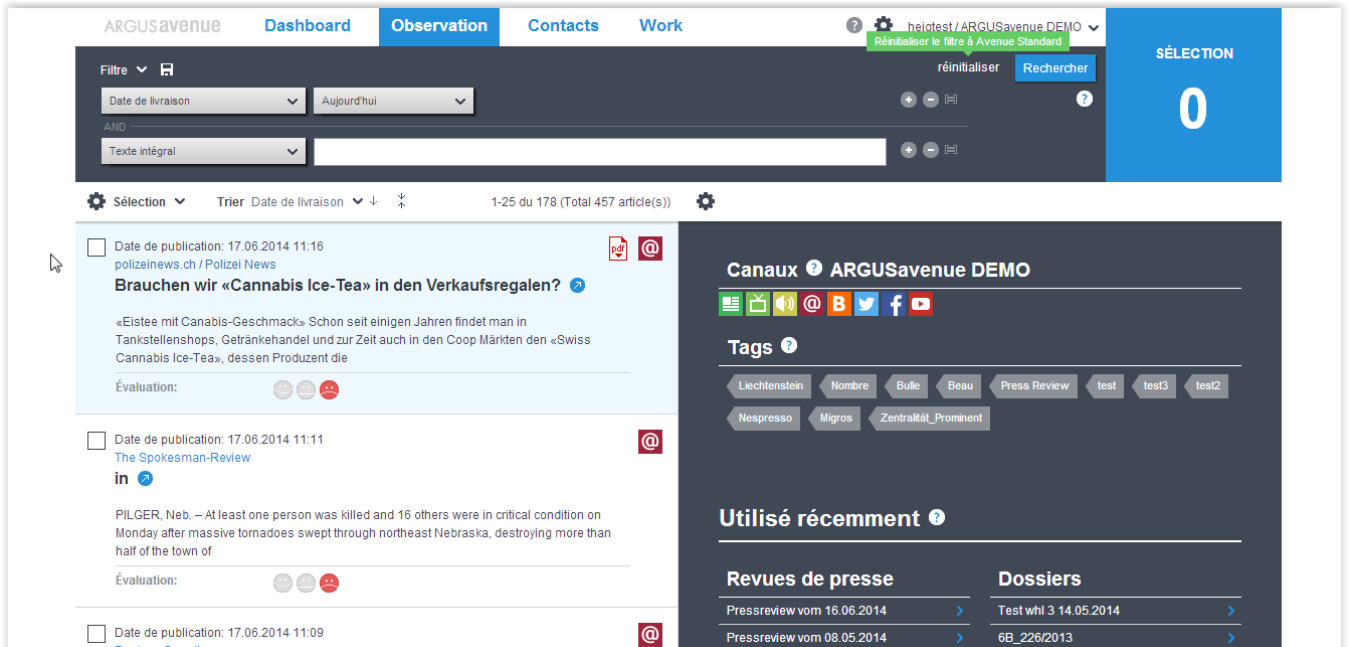
(Source : <http://www.argus.ch/fr/services/>.)

Automatisation de la surveillance	
Automatisation des requêtes (pas besoin de les répéter chaque jour) ***	Ce sont des humains qui analysent la presse, les journaux et la radio pour trouver les résultats de veille. Les personnes sont groupées par langue et par centre d'intérêt. Elles sont spécialisées dans un sujet (par exemple dans la médecine) et doivent avoir une formation ou en tout cas un intérêt marqué pour le sujet. Ensuite, un groupe est assigné à un client. Pour les autres sources ce sont des algorithmes de veille qui sont mis en place.
Surveillance full-text simple (mots-clés, expressions, opérateurs booléen, troncature) ***	Nous donnons nos mots-clés et surtout notre thème et la recherche est faite en fonction. Il est ensuite possible de modifier ou ajouter des mots-clés, directement depuis la plateforme.
Dédoublonnage automatique des articles **	Oui
Gestion des informations	
Gestion multimédia (vidéo et son) **	Oui, Argus gère ces médias sur la plateforme, nous pouvons même ajouter les nôtres.
Gestion des PDFs des articles **	Oui, chaque article est proposé en PDF et là-aussi nous pouvons ajouter les nôtres.
Sauvegarde des données (au moins deux semaines) ***	Les articles sont gardés et une fois traités on peut les sauvegarder ou les éliminer.
Structuration automatique du contenu non-structuré **	Tous les contenus ont la même structure.
Collaboratif *	Différents codes d'accès sont disponibles, on peut être administrateur ou simple utilisateur.
Métadonnées automatiques	
Intégration de métadonnées générée automatiquement par le dispositif **	Titre, affichage séparés du sous-titre et du chapeau et auteur, langue, date de publication et date de livraison, source, superficie de l'article, calcul de la VEA (valeur d'équivalence annoncée, le prix d'une annonce de la même taille dans un journal) et il est possible de demander si on veut quelque chose de plus.
Exportation	

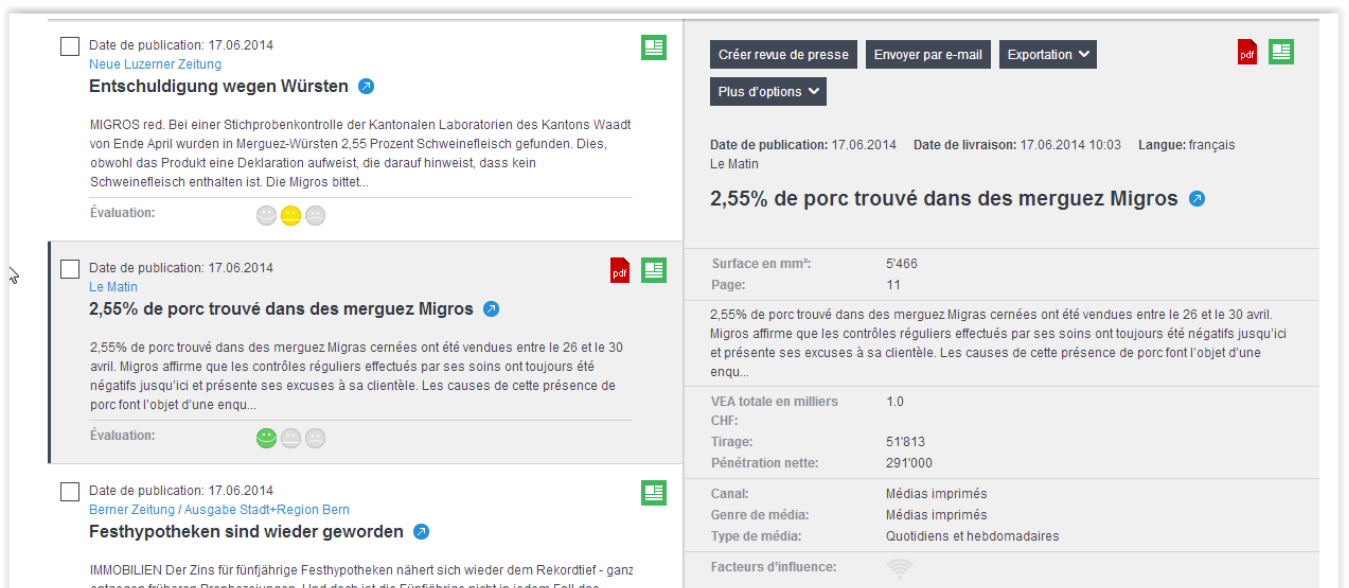
Exportation des données ***	Exportation possible des articles en format Excel, XML, CSV ou définis par l'utilisateur.
Génération de rapports *	Il est possible de créer une revue de presse et une newsletter.
Alertes *	Non.
Métadonnées manuelles	
Intégration de tag, commentaires... **	Tags, commentaires, évaluations (positif, neutre, négatif), favoris.
Classement manuel **	Il est possible de trier les résultats dans des dossiers et dans des catégories, jusqu'à trois arbres de catégories avec cinq niveaux hiérarchiques.
Analyse	
Text mining (analyse sémantique, relation entre éléments, repérage de tendances) *	Une évaluation de l'humeur de l'article est proposée, du point de vue du client. Quand ce sont des personnes physiques qui font l'analyse, on a du 100%, quand c'est l'algorithme qui repère le champ lexical, c'est du 75% (humour, ironie par reconnu).
Classement automatique **	Non, à part par type de sources.
Résumé automatique *	Non
Repérage de nouveaux mots-clés **	Non
Analyse statistique *	Oui, la plateforme propose un Dashboard personnalisable avec différentes statistiques.
Commentaires	
Ergonomie, design, prise en main	Très facile à prendre en main, le design est agréable et actuel.
Points forts	Les résultats arrivent directement sur la plateforme, il ne reste plus qu'à les trier. Ils sont tous très bien structurés avec plusieurs métadonnées intéressantes comme la superficie par exemple, de plus les PDF sont directement disponibles. Il serait possible de se grouper avec la bibliothèque et d'avoir la même plateforme avec des accès différents.
Points faibles	Le prix semble très élevé et fluctue selon le nombre d'articles trouvés. Apparemment certains résultats ne sont pas repérés certaines fois (certaines émissions de télé par exemple). De plus, du point de vue de la promotion du métier de veilleur, externaliser n'est pas la meilleure solution. Enfin, ajouter des sources ne se fait pas facilement.
Avis général	Argus est une bonne solution mais il semble trop cher pour nous et enlève une grande partie de la maîtrise que l'on peut avoir avec d'autres outils utilisés en interne.
Nouveau total de points	41
Légende	
***	Indispensable
**	Souhaitable
*	Serait un plus

Copies d'écran du logiciel

1. La page d'accueil de la plateforme avec les résultats de veille à gauche. Il est possible d'effectuer une recherche dans les résultats avec différents filtres (métadonnées, type de médias, tags...).



2. Un article sélectionné, les métadonnées se trouvent à droite. On peut ensuite ouvrir le PDF en cliquant sur l'icône. Différentes actions sont également proposées : créer une revue de presse, envoyer par email, exportation et toutes les options de suppression, tags, commentaires, évaluations...



Annexe 6 : Entretien téléphonique représentante Argus P.V.

Date : 17.06.2014
Heure : 9h00 – 9h20
Participants : S. Gremaud et V. Affolter

- Quels sont les qualifications des personnes qui cherchent dans les journaux?
Pour les journaux, radio et télévision, les personnes sont groupées par langue et par centre d'intérêt. Les personnes sont spécialisées dans un sujet (par exemple dans la médecine) et doivent avoir une formation ou en tout cas un intérêt marqué pour le sujet. Ensuite, un groupe est assigné à un client.
- Quels sont les sources que vous utilisés ?
Ils ont absolument tous les journaux de suisse.
- Est-il possible d'ajouter ses propres sources dans la plateforme? ou ses propres résultats?
On ne peut pas rajouter de sources mais on peut leur demander de les rajouter dans leur surveillance. Les mots-clés, eux, peuvent être ajoutés à la plateforme et ils sont inclus automatiquement aux nouvelles recherches. On peut ajouter ses propres résultats sous différents formats, PDF, vidéo...
- Au niveau des métadonnées, on peut avoir la superficie? le nombre de mots de l'article? C'est exportable?
Non, le nombre de mots n'est pas disponible (c'est la première fois qu'on lui demande ça). La superficie oui, et les métadonnées sont exportables.
- Est-il possible de repérer des conflits émergents? des nouveaux mots-clés?
Non, il n'y a pas de repérages de mots-clés. Par contre, elle est proactive et si elle entend parler d'une nouvelle problématique, elle en parle au client. Après, il faut être assez vaste sur sa surveillance et du coup si un nouveau conflit éclate, il devrait ressortir tout seul. C'est pour cela qu'ils travaillent avec des thématiques et moins avec des mots-clés.
- Peut-on travailler en collaboration sur la plateforme?
Oui, différents codes d'accès sont disponibles, on peut être administrateur ou simple utilisateur. Mme Zuber pourrait nous donner un accès à sa plateforme par exemple.
- Comment se calcul le prix, est-ce qu'il augmente si on a beaucoup de mots-clés? (idée générale du prix par mois)
Non, pas spécifiquement. Par contre plus on a de mots-clés, plus on a d'articles donc le prix augmente. Le module de base comprend toutes les sources suisses, pour l'étranger c'est plus cher. Pour les médias sociaux c'est un package, on ne paie pas par résultat cette fois-ci (100'000 compte twitter suivis).
- Analyse des sentiments
Quand ce sont des personnes physiques qui font l'analyse, on a du 100%, quand c'est l'algorithme qui repère le champ lexical, c'est du 75% (humour, ironie par reconnu).
- Groupement avec Mme Zuber
On peut imaginer avoir un flux dans sa plateforme qui ne la dérangera pas.

Annexe 7 : Fiche descriptive Tadaweb

Tableau d'analyse

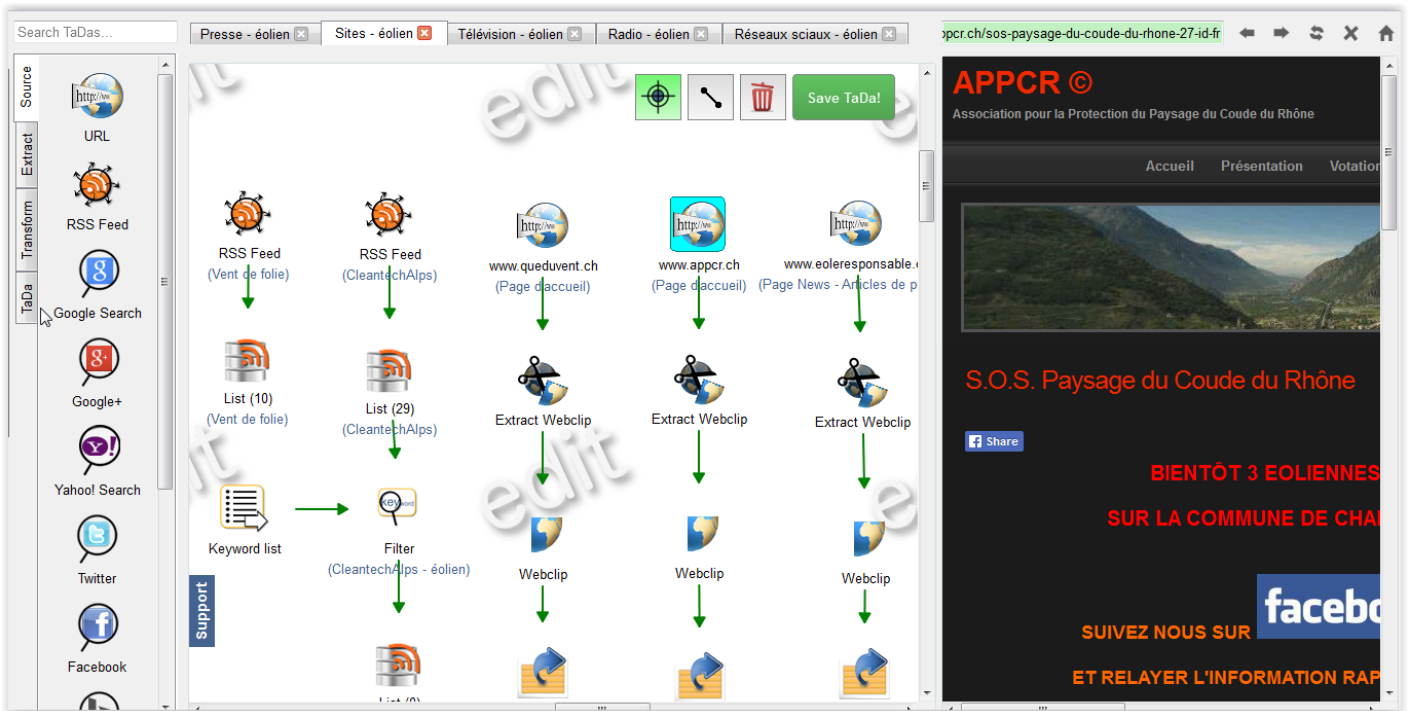
Informations générales	
Nom	Tadaweb
Editeur	-
Version	1.14
Architecture	En ligne et installation logiciel (Tadaweb Creator)
Prix	Gratuit – Pro : 490€ par an – Entreprise : 1'490€ par an
Liens	http://www.tadaweb.com/users/veille.g2c/tadas (Dashboard en ligne) http://support.tadaweb.com/hc/en-us (portail d'aide) http://www.stratieo.com/medias/2013/09/EDSI-TUTORIEL-TaDaweb_V2-sept13.pdf (Guide de l'utilisateur, utilisé comme source de certains commentaires)
Nom utilisateur	Veille G2C
Mot-de-passe	*****
Surveillance de plusieurs types de sources	
Surveillance de sites web ***	Il est possible de poser une surveillance sur chaque page d'un site mais rien ne permet de faire une surveillance directement sur tout le site.
Détection de changements dans les pages web ***	Il est possible de sélectionner la partie de la page web que l'on souhaite surveiller.
Intégration de flux RSS ***	L'outil Extract RSS permet de repérer et extraire les flux RSS d'une page web plus facilement.
Surveillance via moteurs et métamoteurs **	Possible avec Google Search et Yahoo Search.
Surveillance de bases de données internes comme Factiva ou Nexis ***	Lancer le VPN fait cracher Tadaweb Creator qui ne s'ouvre plus tant que le VPN est connecté.
Surveillance des réseaux sociaux ***	Google+ (recherche de post, user ou community, Recent ou Best), facebook (recherche par post ou page) et twitter (recherche par tweet, user ou #. All, recent ou popular).
Surveillance des blogs, newsletters et forums web **	Il est possible de surveiller les blogs mais pas les newsletters ou les forums.
Automatisation de la surveillance	
Automatisation des requêtes (pas besoin de les répéter chaque jour) ***	La surveillance se relance manuellement avec la version gratuite. (automatique avec la version Pro)
Surveillance full-text simple (mots-clés, expressions, opérateurs booléen, troncature) ***	Le module « Filter » permet de mettre des mots-clés de surveillance. Il est possible de mettre plusieurs mots-clés et de supprimer ou garder le texte s'il contient un ou tous les mots.

Dédoublonnage automatique des articles **	Le module « Compare » permet de comparer différents résultats, que les ressemblances soient exactes ou rapprochées.
Gestion des informations	
Gestion multimédia (vidéo et son) **	Il ne gère pas ces médias, mais fournis les liens.
Gestion des PDFs des articles **	Il ne gère pas les PDF des articles mais on peut exporter les Tadas en format PDF avec la version PRO.
Sauvegarde des données (au moins deux semaines) ***	Une nouvelle version d'un document viendra écraser la précédente. Par contre, lorsqu'une nouvelle donnée arrive elle se met à la suite des autres.
Structuration automatique du contenu non-structuré **	Il est possible de créer des listes structurées avec le module « Extract List ». Cet outil est très puissant, cependant certaines fois il n'arrive pas bien à repérer les articles ou il les découpe en différentes lignes. Le module « Extract Table » extrait des tableaux.
Collaboratif *	Il faut se créer un compte et ensuite il est possible de suivre les gens et leurs Tadas. Avec la version Entreprise, la possibilité est donnée d'avoir un espace multiutilisateur.
Métadonnées automatiques	
Intégration de métadonnées générée automatiquement par le dispositif **	Non.
Exportation	
Exportation des données ***	Il est possible d'exporter les données en PDF dans la version PRO.
Génération de rapports *	Non
Alertes *	Possible avec la version PRO.
Métadonnées manuelles	
Intégration de tag, commentaires... **	Non
Classement manuel **	Il est possible de classer les Tadas dans des journaux.
Analyse	
Text mining (analyse sémantique, relation entre éléments, repérage de tendances) *	Non, mais avec la version Pro il y a la détection des sentiments.
Classement automatique **	Non
Résumé automatique *	Non
Repérage de nouveaux mots-clés **	Non
Analyse statistique *	Non
Commentaires	

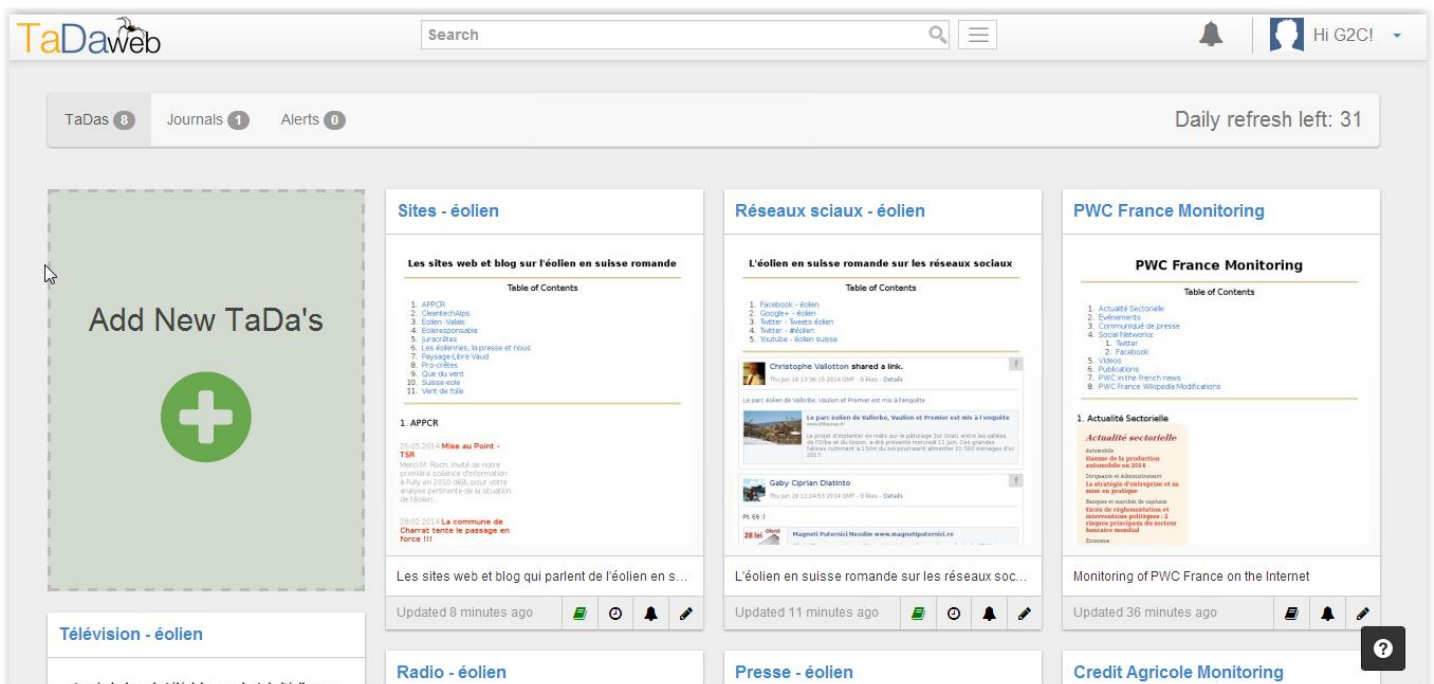
Ergonomie, design, prise en main	L'ergonomie et le design sont agréables et la prise en main assez facile avec le Drag and Drop.
Points forts	Il est vraiment possible de personnaliser la surveillance puisque nous créons nos propres algorithmes de veille.
Points faibles	Certains sites n'ont pas pu être intégrés à la surveillance. Il est difficile de repérer les changements dans les Tadas, le journal indique dans quel Tada il y a eu un changement mais après il faut tout scroller pour trouver les infos en bleu. De plus ce n'est pas du tout pratique d'avoir tous les anciens résultats. Cet outil permet de repérer les changements mais ensuite il faut aller sur le site web pour chercher le résultat et l'intégrer dans une BDD. (Nous avons intégré les résultats dans Evernote).
Avis général	Tadaweb est un bon outil car il répond à toutes les fonctionnalités principales souhaitées mais il n'est pas très pratique pour la veille que nous avons mise en place. Il faudrait acquérir la version PRO pour avoir les fonctionnalités PDF qui ont l'air bien. De plus, il est très récent (juillet 2012) et la version gratuite peut très bien être éliminée d'ici peu.
Nouveau total de points	Gratuit : 32 ; PRO : 37
Légende	
***	Indispensable
**	Souhaitable
*	Serait un plus

Copies d'écran du logiciel

1. Le logiciel à installer Tadaweb Creator avec à gauche les modules à Drag and Droper dans la partie centrale où nous pouvons créer les algorithmmes. A droite, le navigateur web.



2. La plateforme de veille Tadaweb en ligne avec différents Tadas.



Résultats de la veille pilote

24.06.14

Sources	Résultats
Eolien-Valais	Un bon résultat, le même que celui trouvé avec Website-Watcher. http://www.eolien-valais.ch/59-valeole-a-herisson-sous-gazon-en-images Mais un vieux et un manquant.
Facebook	Apparemment les gens qui jouent à un jeu style Farmville ont besoin d'une éolienne et du coup ça a fait pleins de résultats.
Twitter	Surtout des tweets internationaux (Fukushima) et français.

27.06.14

Sources	Résultats
Romandie.com	Un résultat mais sur le Brésil. Pas sûr qu'il faut garder cette source. http://www.romandie.com/news/Eolien-GDF-Suez-va-construire-750-megawatts-au-Bresil/492089.rom
Paysage-Libre Vaud	Un bon résultat, le même que sur Website-Watcher et Netvibes. http://paysage-libre-vaud.ch/sur-grati-le-projet-de-la-region-de-vallorbe-et-vaulion-suscite-de-fortes-reactions/
Radio	Il a indiqué une erreur sur ce Tada, c'est peut être le résultat du GRIFF.

02.07.14

Sources	Résultats
20 minutes (Vaud, Genève et Romandie)	Un bon résultat. Pas trouvé avec les autres outils. http://www.20min.ch/ro/news/romandie/story/14786216
Coopération	Un bon résultat. Pas trouvé avec les autres outils. Ajouter 2 ^{ème} page des résultats à Website-Watcher. http://www.cooperation-online.ch/Changement+climatique+et+consequences
Romandie.com	Un bon résultat mais français. Source à éliminer. http://www.romandie.com/news/Eolien-le-nouvel-arrete-maintenant-le-tarif-bonifie-publie-au-JO/493296.rom
APPCR	Deux bons résultats, les mêmes que sur Website-Watcher http://www.appcr.ch/userfiles/Fichiers/Presse/Eolien/Nouvelliste/28062014-nouvelliste-resistance.pdf http://www.bluewin.ch/fr/infos/economie/2014/6/30/parc-du-schwyberg--fr---les-ong-recourent-au-tribu.html
La télé	Deux bons résultats, les mêmes que sur Website-Watcher http://www.latele.ch/play?i=46907 http://www.latele.ch/play?i=46889
Radio Chablais	Un bon résultat, le même que sur Website-Watcher http://www.radiochablais.ch/component/content/article/263-informations/news/15926-le-canton-de-vaud-lance-une-plate-forme-participative-pour-l-energie-eolienne
RTN – RJB - RFJ	Un bon résultat apparaît sur les trois sources. Le même que sur Website-Watcher http://www.rtn.ch/rtn/Actualites/Regionale/20140624-Balises-des-eoliennes-en-question.html

Annexe 8 : Fiche descriptive Website-Watcher + Mention

Tableau d'analyse

Informations générales	
Nom	Website-Watcher Mention
Editeur	Aignes
Version	14.1
Architecture	Monoposte En ligne
Prix	99€ la licence pour la Business Edition qui est l'édition minimum autorisée pour les institutions académiques Gratuit
Liens	http://www.aignes.com/videos.htm (tutoriaux en anglais) http://fabrica.inria.fr/spip.php?article34 (analyse) http://www.demainlaveille.fr/2009/02/04/websitewatcher-mode-demploi/ (mode d'emploi) https://web.mention.com/fr#alert/767900 (plateforme)
Nom utilisateur	- Veilleg2c@hormail.com
Mot-de-passe	- *****
Surveillance de plusieurs types de sources	
Surveillance de sites web ***	Il est possible de surveiller un site web en entier, il faut pour cela créer un nouveau dossier au nom du site et créer un signet dedans avec la page d'accueil du site. Ensuite dans Propriétés – Avancés – Suivre les liens, Il faut cocher Suivre les liens et choisir la profondeur des liens. Un tutoriel existe.
Détection de changements dans les pages web ***	C'est la fonctionnalité principale de Website-Watcher, il surligne les changements dans les pages web. Nous pouvons appliquer des filtres sur des endroits de la page qu'on ne veut pas surveiller (comme la date par exemple qui change tous les jours).
Intégration de flux RSS ***	Il intègre les flux RSS, si un flux existe pour une source il faut privilégier ce mode de surveillance.
Surveillance via moteurs et métamoteurs **	Il peut surveiller les résultats de requêtes sur des moteurs ou des bases de données. Pour certains sites, la surveillance a été mise sur le page des résultats de la recherche avec le mot-clé « éolien » dans leur moteur de recherche.
Surveillance de bases de données internes comme Factiva ou Nexis ***	Il est possible de surveiller des sites protégés par un mot-de-passe. Il faut aller dans Propriétés-Check Macro et entre le mot-de-passe. Un tutoriel existe.
Surveillance des réseaux sociaux ***	Non

	Mention surveille les réseaux sociaux Facebook et Twitter, les vidéos, les images, les forums, le web, les actualités et les blogs. Pour ce qui est des actualités, du web et des blogs, les résultats ne sont pas pertinents pour une veille en suisse, car les résultats sont souvent des sites d'informations français avec un article traitant de l'éolien (en France) et un autre mentionnant la suisse, mais pas d'articles avec les deux mots-clés dedans. C'est pourquoi nous avons choisi qu'il ne surveille que Facebook, Twitter, les forums et les vidéos.
Surveillance des blogs, newsletters et forums web **	Il surveille les forums et les blogs via les flux RSS.
Automatisation de la surveillance	
Automatisation des requêtes (pas besoin de les répéter chaque jour) ***	Nous pouvons décider si on veut une surveillance automatique (AutoWatch) et la fréquence de cette surveillance (de la minute à la semaine). Il est aussi possible de le faire manuellement en lançant une analyse (Vérifier).
Surveillance full-text simple (mots-clés, expressions, opérateurs booléen, troncature) ***	Il est possible de préciser des mots-clés, et l'outil fait les mises à jour selon ces mots-clés qui seront également surlignés (en bleu). Nous pouvons mettre plusieurs mots-clés mais les opérateurs booléens ne fonctionnent pas.
Dédoublonnage automatique des articles **	Non Technologie anti-bruit : supprime automatiquement les mentions similaires à celles qui ont déjà été supprimées
Gestion des informations	
Gestion multimédia (vidéo et son) **	Non. Il est possible de lire une vidéo avec le navigateur interne mais c'est tout.
Gestion des PDFs des articles **	Non
Sauvegarde des données (au moins deux semaines) ***	Si nous restons en surveillance manuelle, la surveillance est lancée par nous-même donc les changements ne sont pas perdus. Sinon les signets restent non lus de toute façon.
Structuration automatique du contenu non-structuré **	Non, c'est difficile à dire puisqu'il ne gère pas les résultats.
Collaboratif *	Non, il faut acheter plusieurs licences. Mais il est possible d'utiliser les rapports pour informer les autres des changements.
Métadonnées automatiques	
Intégration de métadonnées générée automatiquement par le dispositif **	La date de la dernière modification est donnée mais c'est tout.
Exportation	

Exportation des données ***	Il est possible d'exporter vers Excel ou en zip. Mais ce sont les signets qui sont exportés et pas les résultats.
Génération de rapports *	Il fait des rapports sous différents formats (csv, txt, xml, opml, htm, html, adr) et les changements sont surlignés.
Alertes *	Notifications envoyées par mail ou émet un son quand le logiciel est ouvert. Pareil pour Mention.
Métadonnées manuelles	
Intégration de tag, commentaires... **	Non
Classement manuel **	Le classement se fait en dossier et sous-dossier.
Analyse	
Text mining (analyse sémantique, relation entre éléments, repérage de tendances) *	Non
Classement automatique **	Non
Résumé automatique *	Non
Repérage de nouveaux mots-clés **	Non
Analyse statistique *	Non
Commentaires	
Ergonomie, design, prise en main	Le design rappelle celui des boîtes mail, il est donc familier mais pas spécialement beau.
Points forts	Apparemment OneNote peut y être lié. Et Mention fourni un flux RSS des mentions donc nous avons pu l'intégrer à Website-Watcher. De plus, il est très simple d'utilisation et les sources qui contiennent des changements sont très facilement repérables.
Points faibles	Lorsqu'il y a des résultats, la page web même ouverte dans notre navigateur est difficile à lire. Il n'est pas collaboratif. Cet outil permet de repérer les changements mais ensuite il faut aller sur le site web pour chercher le résultat et l'intégrer dans une BDD. (Nous avons intégré les résultats dans Evernote).
Avis général	Il répond très bien aux fonctionnalités les plus importantes, et son prix n'est pas très élevé. De plus, c'est l'outil qui nous a fourni le plus de bons résultats.
Nouveau total de points	29
Légende	
***	Indispensable
**	Souhaitable
*	Serait un plus

Copies d'écran des logiciels

1. Website-Watcher avec à gauche les différents dossiers, au milieu les sources surveillées et en bas une source ouverte dans le navigateur de l'outil. C'est à cet endroit que les changements sont surlignés en jaune et les mots-clés en bleu.

The screenshot shows the Website-Watcher application window. On the left, there is a sidebar with a file explorer showing folders like 'Tous les signets', 'Signets modifiés', 'AutoWatch', etc. The main area displays a table of monitored sources with columns for 'Nom', 'Adresse', 'Dernière modification', 'État', and 'Dernière vérification'. Below the table, a browser window is open to a page titled 'Eolien-valais', showing a news article about wind energy strategy. The browser address bar shows a file path: 'file:///C:/Users/Valentine/AppData/Roaming/aignes/WebSite-Watcher/bookmarks/bookmark_wsw/0000/20140616154727538157.htm_chg.htm'.

Nom	Adresse	Dernière modification	État	Dernière vérification
APPCR	http://www.appcr.ch/sos-paysag...	2014-06-10 17:05:19	OK	08:24
Cleantech - RSS avec mot-clé éoli...	http://www.cleantech-alps.com/f...	2014-06-11 09:15:23	OK	08:24
Eoleresponsable - Articles de presse	http://www.eoleresponsable.ch/i...	2014-06-11 09:29:00	OK	08:24
Eoleresponsable - news	http://www.eoleresponsable.ch/i...	2014-06-11 09:28:28	OK	08:24
Eolien-valais	http://www.eolien-valais.ch/	2014-06-16 15:47:28	OK	08:24
Juracrètes	http://www.juracretes.ch/	2014-06-16 09:19:09	OK	08:24
Les éoliennes la presse et nous - R...	http://leseoliennes.lapresse-etnou...	2014-06-16 09:19:04	OK	08:24
Mention - Réseaux sociaux	https://rss.mention.com/64qh/gg...	2014-06-16 09:19:03	OK	08:24
Paysage-Libre vaud - RSS	http://paysage-libre-vd.ch/feed/	08:24	OK	08:24
Pro Crêtes	http://www.pro-cretes.ch/	2014-06-11 09:26:34	OK	08:24
Que du vent	http://www.queduvent.ch/	2014-06-11 09:20:17	OK	08:24
Stop Tous-Vents	http://www.stoptousvents.ch/no...	2014-06-11 09:25:17	OK	08:24
Suisse-Eole	http://www.suisse-eole.ch/	2014-06-13 14:09:58	OK	08:24
Vent de Folie - RSS	http://ventdefolie.wordpress.com...	2014-06-16 09:19:06	OK	08:24
Voisine d'éoliennes industrielles	http://www.voisineeoliennesind...	08:24	OK	08:24

2. La page principal de Mention

The screenshot shows the Mention software interface. On the left, there is a sidebar with navigation options like 'Quota', 'Team', 'Paramètres', 'Essai éolien', 'Mentions', 'Comptes sociaux', etc. The main area displays a list of monitored sources with columns for 'Nom', 'Adresse', 'Dernière modification', 'État', and 'Dernière vérification'. Below the list, a tweet is visible from Benoit Praderie (@benoitpraderie) dated 3 juin, mentioning 'protection des paysages contre l'éolien' and 'la suisse romande a voté à 2/3 POUR l'éolien !'. The browser address bar shows a URL: 'http://t.co/ld70iStAbu via @MediapartLeClub'.

Nom	Adresse	Dernière modification	État	Dernière vérification
voisineeoliennesindustrielles.com	http://www.voisineeoliennesind...	9 juin		
romandie.com	http://www.romandie.com	5 juin		
eolien-valais.ch	http://www.eolien-valais.ch	5 juin		
Benoit Praderie @benoitpraderie	https://twitter.com/benoitpraderie	3 juin		
pro-cretes.ch	http://www.pro-cretes.ch	2 juin		

La veille dans les instituts de recherche : proposition d'un dispositif pour l'institut G2C de la HEIG-VD dans le cadre du suivi des conflits en aménagement du territoire
AFFOLTER, Valentine

Résultats de la veille pilote

13.06.14

Sources	Résultats
RTS – Recherche éolien	Mauvais résultat, car recherche pas triée par date (résolu)
Radio Chablais – Recherche éolien	Un bon résultat http://www.radiochablais.ch/component/content/article/263-informations/news/15677-le-parlement-valaisan-s-inquiete-du-subventionnement-de-l-eolien-et-du-solaire-au-detriment-du-marche
Suisse-Eole	Une annonce d'évènement
Le Courrier – Recherche éolien	Un bon résultat mais impossible à capturer http://www.lecourrier.ch/edition_du_jeudi_12_juin_2014_4_vaud
Journal de Morges - Recherche éolien	Un mauvais résultat, vieil article
20 minutes – Actualités – Vaud	Un bon résultat http://www.20min.ch/ro/news/vaud/story/Le-parc--Sur-Grati--a-l-enqu-te-publique-13061983
Suisse-Eole	Une deuxième annonce d'évènement

Faire un test avec des sources qui renvoient plus comme la coupe du monde par exemple !

16.06.14

Sources	Résultats
20 minutes – Actualités - Genève	Un bon résultat http://www.20min.ch/ro/news/geneve/story/Un-ex-employe-des-SIG-arr-te-pour-corruption-10729876
Journal de Morges - Recherche éolien	Un mauvais résultat, vieil article. C'est la deuxième fois, il faut changer le mode de surveillance. Surveiller la page d'accueil et non la recherche.
La Région	Un bon résultat sur les deux alertes, RSS et Recherche éolien. Du coup, nous pouvons garder seulement l'alerte via le flux RSS. http://www.laregion.ch/projet-eolien-a-lenquete/
Le Courrier – Recherche éolien	Un bon résultat mais à nouveau impossible à capturer. La recherche avec le mot-clé éolien nous donne l'édition dans laquelle l'article se trouve mais ensuite il faut chercher dans l'édition en PDF l'article en question. Et pour télécharger le PDF il faut être abonné. Test avec la surveillance sur la page d'accueil et le RSS.
Vent de folie - RSS	Un bon résultat, il s'agit d'un article du Temps https://ventdefolie.files.wordpress.com/2014/06/sig-corruption-juin-2014.pdf
Les éoliennes, la presse et nous	Un bon résultat sur les deux alertes, RSS et page d'accueil. Du coup, dans tous les cas, s'il y a un flux RSS il faut le prendre plutôt que de surveiller la page. Lien vers une vidéo RTS. http://leseoliennes.lapresse-etnous.overblog.com/2014/06/sig-un-scandale-sans-fin.html
Juracrêtes	Un mauvais résultat, changement du nom d'une catégorie.

RTS – Recherche éolien	Plusieurs bons résultats. Il y a même des podcasts de la radio que l'alerte sur la radio n'a pas trouvé. http://www.rts.ch/services/recherche/?q=%C3%A9olien&s=create_d (voir Evernote)
------------------------	--

17.06.14

Sources	Résultats
20 minutes – Actualités- Vaud	Un mauvais résultat. Apparemment, il a détecté des changements qui n'ont rien à voir et le mot-clé était présent dans l'article du 13.06 et du coup il a fait l'amalgame et émis une alerte. Du coup, il vaut mieux garder les flux RSS.
Voisine d'éolienne industrielle	Deux mauvais résultats. En fait, dans le bandeau à droite apparaissent les articles les plus consultés et ça change régulièrement donc ça crée des fausses alertes. Essayer de filtrer. Fait : on peut sélectionner du texte à ignorer, à voir si ça marche.
Paysage-Libre Vaud - RSS	Un mauvais résultat. Toute la page est en jaune mais en fait rien n'a changé...
RTS – Recherche éolien	Un mauvais résultat. L'émission de radio Factual revient à chaque fois alors qu'ils ont parlé des éoliennes dans l'émission du 27 avril seulement. http://www.rts.ch/audio/la-1ere/programmes/factual/5916128-la-plupart-etudiants-qui-s-expatrient-hors-des-frontieres-cantoniales-ne-reviennent-pas-17-06-2014.html
Test – 24 Heures	Lancement du test pour savoir si c'est mieux de mettre une surveillance sur la page d'accueil ou sur la recherche quand on peut.

18.06.14

Sources	Résultats
Test – 24 Heures – Recherche football	Un résultat qui n'apparaît pas dans la surveillance de la page d'accueil. Il faut donc privilégier la surveillance sur les pages de recherche si le logiciel arrive à les lire. http://www.24heures.ch/sports/actu/etatsunis-plan-b-mondial-2022-qatar/story/28966580
Romandie.com	Un bon résultat mais français donc mauvais. Ajouter le mot-clé Suisse pour cette source ? http://www.romandie.com/news/Eolien-en-mer-le-juge-nexamine-pas-sur-le-fond-le-recours-de-WPD/488768.rom
Voisine d'éoliennes industrielles	Un mauvais résultat. A nouveau dans le bandeau de droite, apparemment le filtre n'a pas trop bien marché. Un deuxième filtre est mis en place en cochant « texte avec nombre variable »
Mention – Réseaux sociaux	Des résultats qui n'apparaissent pas sur ma page Mention car j'avais mis l'ancien flux RSS. (Corrigé)
RTS – Recherche éolien	Même problème que hier... Test avec la mise en surveillance de la page d'accueil de la RTS

19.06.14

Sources	Résultats
Romandie.com	Avoir mis le mot-clé « suisse » en plus n'est pas une bonne idée car le logiciel ressort aussi les articles n'ayant que « suisse » comme mot-clé. Un bon résultat quand même. http://www.romandie.com/news/Geneve-audit-severe-sur-les-investissements-eoliens-des-SIG/489432.rom
Voisine d'éoliennes industrielles	Un bon résultat. http://www.voisinedeoliennesindustrielles.com/2014/06/remy-pagani-propos-des-sig-le.html
Suisse-Eole	Une troisième annonce d'évènement
RTS	Enlevé de la veille car surveillé dans Factiva
Nyon Région Télévision	Un bon résultat tiré du journal La Côte surveillé par Factiva http://www.lacote.ch/fr/news/geneve-les-sig-epingles-sur-l-eolien-par-la-cour-des-comptes-2139-1310365

20.06.14

Sources	Résultats
Le Courrier	Un bon résultat. Trouvé sur les trois endroits testés, la page d'accueil, la recherche et le flux RSS. Avec la recherche on a le même problème que les autres fois. Du coup on garde le RSS. http://www.lecourrier.ch/121869/eoliennes-les-sig-seuls-coups-ables
Voisine d'éoliennes industrielles	Un bon résultat. http://www.voisinedeoliennesindustrielles.com/2014/06/sig-rapport-complet-de-la-cour-des.html
Les éoliennes la presse et nous	Un bon résultat. http://leseoliennes.lapresse-etnous.overblog.com/2014/06/sig-rapport-de-la-cour-des-comptes.html
Rouge FM et Yes FM - Blog	Un bon résultat mais dans le navigateur de Website-Watcher il était mal indiqué. La partie bleue du scroll était au mauvais endroit. http://blogredaction.rougefm.com/actu/2014/06/19/la-cour-des-comptes-epingle-severement-les-sig/

24.06.14

Sources	Résultats
Voisine d'éoliennes industrielles	Un bon résultat http://www.voisinedeoliennesindustrielles.com/2014/06/les-economies-denergie-coutent-trop-cher.html
Eolien-Valais	Deux bons résultats http://www.eolien-valais.ch/59-valeole-a-herisson-sous-gazon-en-images http://www.eolien-valais.ch/60-les-gagnants-de-notre-concours-a-herisson-sous-gazon

27.06.14

Sources	Résultats
La Région - RSS	Un bon résultat http://www.laregion.ch/soulagement-a-lems-de-sainte-croix/
Voisine d'éoliennes industrielles	Un bon résultat http://www.voisinedeoliennesindustrielles.com/2014/06/35-minutes-pour-reflechir-ou-leternite.html
Paysage-libre Vaud	Un bon résultat http://paysage-libre-vaud.ch/sur-grati-le-projet-de-la-region-de-vallorbe-et-vaulion-suscite-de-fortes-reactions/
RTN – RJB - RFJ	Un bon résultat apparaît sur les trois sources. Il faut quand même garder les trois car si on regarde de plus vieux articles certains apparaissent sur une source mais pas une autre. http://www.rtn.ch/rtn/Actualites/Regionale/20140624-Balises-des-eoliennes-en-question.html

02.07.14

Sources	Résultats
Romandie.com	Un bon résultat mais français. Source à éliminer. http://www.romandie.com/news/Eolien-le-nouvel-arrete-maintenant-le-tarif-bonifie-publie-au-JO/493296.rom
Voisine d'éoliennes industrielles	Un mauvais résultat à nouveau dans le bandeau de droite. Apparemment le deuxième filtre n'a pas marché non plus.
Mention	Un bon résultat https://twitter.com/H2air_SAS/status/483533661984530433
APPCR	Deux bons résultats http://www.appcr.ch/userfiles/Fichiers/Presse/Eolien/Nouveliste/28062014-nouvelliste-resistance.pdf http://www.bluewin.ch/fr/infos/economie/2014/6/30/parc-du-schwyberg--fr---les-ong-recourent-au-tribu.html
Radio Chablais – Recherche éolien	Un bon résultat http://www.radiochablais.ch/component/content/article/263-informations/news/15926-le-canton-de-vaud-lance-une-plate-forme-participative-pour-l-energie-eolienne
La télé – Recherche éolien	Deux bons résultats http://www.latele.ch/play?i=46907 http://www.latele.ch/play?i=46889

Annexe 9 : Fiche descriptive Diphur + Netvibes

Tableau d'analyse

Informations générales	
Nom	Diphur Netvibes
Editeur	-
Version	-
Année de naissance	-
Architecture	En ligne En ligne
Prix	Gratuit (mais que 5 bookmarks), 9,95\$ par mois (350 bookmarks), 19,95\$ par mois (illimité)
Liens	https://diphur.com/user/veilleg2c/bookmarks (logiciel en ligne) http://www.cellie.fr/wp-content/uploads/2013/10/Tutoriel-Diphur.pdf (tutoriel) https://diphur.com/faq (FAQ) http://www.netvibes.com/privatepage/1#Presse (Plateforme en ligne) http://vimeo.com/28778534 (vidéo de présentation)
Nom utilisateur	Veilleg2c Veilleg2c
Mot-de-passe	***** *****
Surveillance de plusieurs types de sources	
Surveillance de sites web ***	Non
Détection de changements dans les pages web ***	Il est possible de ne surveiller qu'une partie de la page web https://www.youtube.com/watch?v=j08O_tgUM5I&feature=youtu.be
Intégration de flux RSS ***	Netvibes intègre les flux RSS. Il est possible d'avoir un flux RSS de Diphur qui peut donc être intégré dans Netvibes pour n'avoir qu'un endroit à regarder. De plus il existe un flux pour chaque Bookmark ce qui permet de les classer par type de sources dans Netvibes.
Surveillance via moteurs et métamoteurs **	Il est possible d'utiliser comme url le résultat d'une recherche sur un moteur comme Google ou sur le moteur de recherche de n'importe quel site. Netvibes propose des widgets qui surveillent les recherches sur Google News, Bing News, Yahoo News et Exalead News.
Surveillance de bases de données internes comme Factiva ou Nexis ***	Diphur émet une erreur si on essaye de lui faire surveiller une page de résultat de Factiva, c'est sûrement dû au VPN. La version de Factiva de la HEIG-VD ne donne pas accès aux alertes donc nous n'avons pas pu le tester avec Netvibes.

Surveillance des réseaux sociaux ***	Netvibes surveille Facebook, Twitter, Google+, Youtube, Instagram, Vimeo et Dailymotion.
Surveillance des blogs, newsletters et forums web **	Non Il existe un widget qui recherche dans les blogs sur Netvibes.
Automatisation de la surveillance	
Automatisation des requêtes (pas besoin de les répéter chaque jour) ***	Il est possible de préciser l'heure où nous voulons que les changements soient délivrés, ainsi que la fréquence de la surveillance (weekly ou monthly pour la version gratuite). Les nouveaux résultats apparaissent en noir, ceux qui sont déjà lu en gris. Le nombre de résultats à lire apparaît à côté du titre. La surveillance se fait en permanence.
Surveillance full-text simple (mots-clés, expressions, opérateurs booléen, troncature) ***	Diphur propose d'insérer des mots-clés dans la surveillance, ainsi qu'un pourcentage de changement pour que le changement soit notifié. (pour l'instant les mots-clés n'ont pas fonctionnés et le pourcentage non plus) Netvibes ne permet pas de mettre des mots-clés de surveillance sur les flux RSS. Il permet une surveillance par mot-clé pour les réseaux sociaux et les moteurs de recherche.
Dédoublonnage automatique des articles **	Non Les doublons sont visibles automatiquement dans le dossier doublon.
Gestion des informations	
Gestion multimédia (vidéo et son) **	Non Les vidéos sont lisibles dans Netvibes
Gestion des PDFs des articles **	Non Non, le chapeau est visible mais pas l'article en entier et pas en PDF. Par contre, il est possible d'exporter les résultats en PDF, l'article est alors en entier.
Sauvegarde des données (au moins deux semaines) ***	Les changements sont visibles en arrière dans le temps, les changements peuvent être envoyés dans Evernote. Même une fois lus les résultats restent, on peut également revenir en arrière. Il est possible de les sauvegarder avec l'étoile aussi. Une exportation est possible en format zip pour sauvegarder les données du Dashboard.
Structuration automatique du contenu non-structuré **	Non Les résultats apparaissent tous sous la même forme.
Collaboratif *	Il est possible de créer des groupes et les bookmarks peuvent être partagés publiquement. Les Dashboard peuvent être rendu publiques
Métadonnées automatiques	

Intégration de métadonnées générée automatiquement par le dispositif **	Non La date et l'heure.
Exportation	
Exportation des données ***	Il est possible d'exporter les bookmarks mais pas les résultats. Les résultats peuvent être partagés par différents moyens. Par mail, mais aussi sur Facebook, Twitter, Google+, Evernote... Ils peuvent être sauvés en PDF aussi.
Génération de rapports *	Non Non
Alertes *	Par email, le nombre de bookmarks et l'objet du mail sont paramétrables. Aussi par flux RSS. Non
Métadonnées manuelles	
Intégration de tag, commentaires... **	Des tags peuvent être mis sur les sources surveillées ainsi qu'une description. Mais rien pour les résultats. Non
Classement manuel **	A part les tags on peut mettre des sources en favoris. Dans des onglets et des widgets pour les sources.
Analyse	
Text mining (analyse sémantique, relation entre éléments, repérage de tendances) *	Non
Classement automatique **	Non
Résumé automatique *	Non
Repérage de nouveaux mots-clés **	Non
Analyse statistique *	Non Avec la version VIP
Commentaires	
Ergonomie, design, prise en main	Diphur est en anglais est pas facile à manipuler. Netvibes est plus ergonomique même si l'utilisation des widgets n'est pas évidente au départ.
Points forts	Le fait qu'il soit possible d'exporter les articles de Netvibes directement en format PDF est un grand atout.
Points faibles	Avec la version gratuite, on ne peut tester que 5 bookmarks. De plus, aucuns mots-clés ne peut être mis sur les flux RSS dans Netvibes du coup il y a beaucoup trop de résultats pour des sites comme le 20 minutes par exemple. Il faudrait faire la surveillance avec Diphur sans le flux RSS mais ça n'a pas pu être testé. De plus,

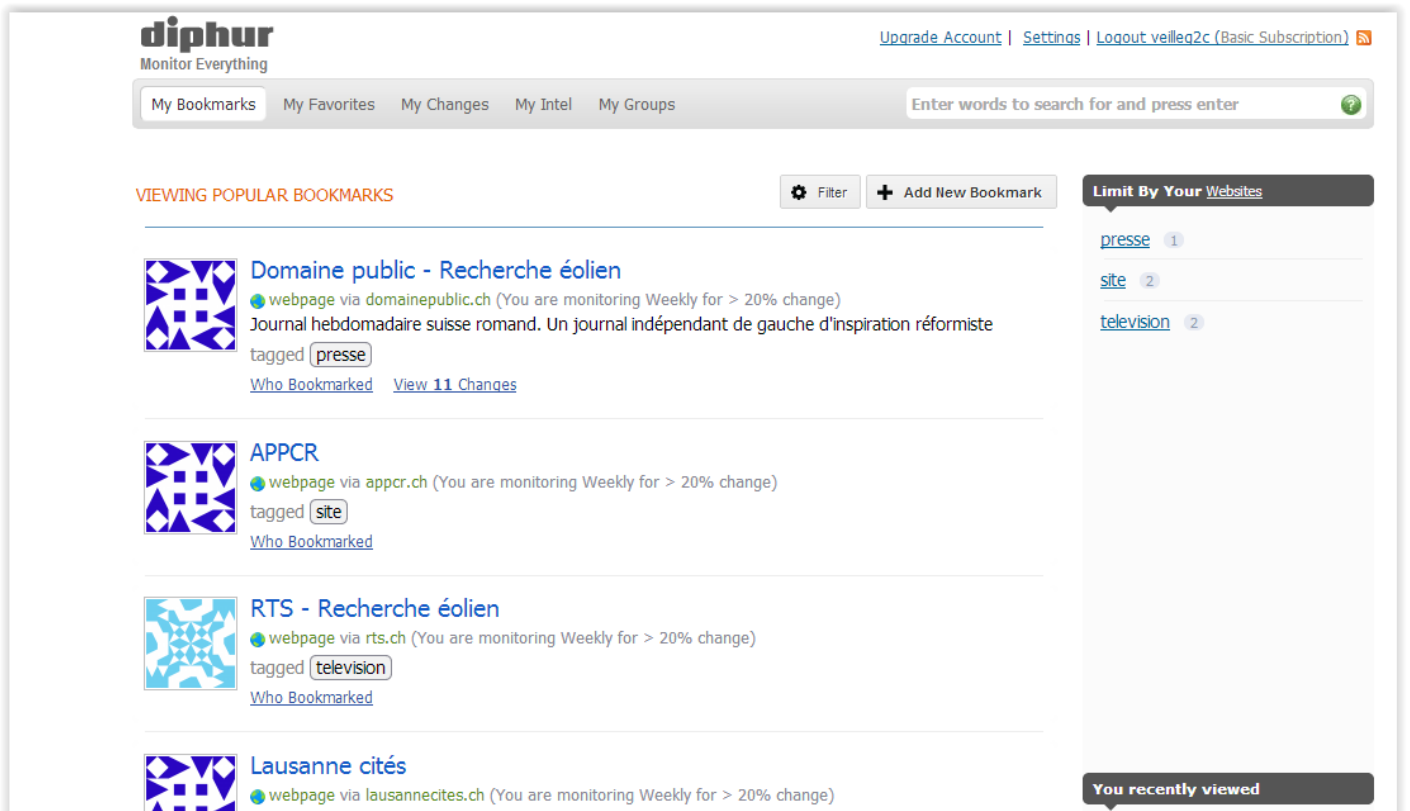
	les filtres avec mot-clé et pourcentage ne semblent pas fonctionner, du moins avec la version gratuite.
Avis général	Le fait de n'avoir pas pu tester entièrement cette solution fausse un peu notre jugement. Mais le fait de ne pas pouvoir mettre de filtre avec mot-clé sur les flux RSS est un défaut qui enlève tout le côté automatique de la surveillance.
Nouveau total de points	31
Légende	
***	Indispensable
**	Souhaitable
*	Serait un plus

Captures d'écran des logiciels

1. Les différents onglets créés et deux widgets de l'onglet presse dans Netvibes.



2. La page d'accueil de Diphur avec les différents Bookmarks créés



Résultats de la veille pilote

17.06.14

Sources	Résultats
Les éoliennes, la presse et nous - RSS	Un bon résultat. Le même que celui trouvé avec Website-Watcher. http://leseoliennes.lapresse-etnous.overblog.com/2014/06/sig-un-scandale-sans-fin.html

18.06.14

Sources	Résultats
	Il est difficile de repérer les résultats puisqu'on ne peut pas mettre de mots-clés sur les flux RSS. Diphur n'a pas donné de résultats non plus, même si, si on va sur le site on voit des changements. Ils n'apparaissent sûrement pas sur Netvibes car ils ne dépassent pas les 20% de changements et n'ont pas le mot-clé « éolien ».

19.06.14

Sources	Résultats
	Idem, il faut aussi se poser la question des réseaux sociaux...

20.06.14

Sources	Résultats
Les éoliennes, la presse et nous	Un bon résultat. Le même que celui trouvé avec Website-Watcher. http://leseoliennes.lapresse-etnous.overblog.com/2014/06/sig-rapport-de-la-cour-des-comptes.html

27.06.14

Sources	Résultats
Paysage-Libre Vaud	Un bon résultat. Le même que celui trouvé avec Website-Watcher. http://paysage-libre-vd.ch/sur-grati-le-projet-de-la-region-de-vallorbe-et-vaulion-suscite-de-fortes-reactions/

02.07.14

Sources	Résultats
APPCR	Deux bons résultats, les mêmes que sur Website-Watcher http://www.appcr.ch/userfiles/Fichiers/Presse/Eolien/Nouvelliste/28062014-nouvelliste-resistance.pdf http://www.bluewin.ch/fr/infos/economie/2014/6/30/parc-du-schwyberg--fr---les-ong-recourent-au-tribu.html

Annexe 10 : Tableau des résultats des solutions de veille

Date de la veille pilote	Source	Titre	Date de l'article ou du tweet	Liens	Website-Watcher + Mention	Tadaweb	Diphur + Netvibes
13.06.2014	Radio Chablais	Le parlement valaisan s'inquiète du subventionnement de l'éolien et du solaire au détriment du marché	12.06.2014	http://www.radiochablais.ch/component/content/article/263-informations/news/15677-le-parlement-valaisan-s-inquiete-du-subventionnement-de-l-eolien-et-du-solaire-au-detriment-du-marche	Oui	-	-
	20 Minutes - Vaud	Le parc «Sur Grati» à l'enquête publique	11.06.2014	http://www.20min.ch/ro/news/vald/story/Le-parc--Sur-Grati--a-l-enqu-te-publique-13061983	Oui	-	-
16.06.2014	20 Minutes - Genève	Un ex-employé des SIG arrêté pour corruption	13.06.2014	http://www.20min.ch/ro/news/geneve/story/Un-ex-employe-des-SIG-arr-te-pour-corruption-10729876	Oui	-	-
	La Région	Projet éolien à l'enquête	-	http://www.laregion.ch/projet-eolien-a-lenquete/	Oui	-	-
	Vent de folie (Le Temps)	Un ancien employé des services industriels soupçonné de corruption passive	-	https://ventdefolie.files.wordpress.com/2014/06/sig-corruption-juin-2014.pdf	Oui	-	-
	Les éoliennes, la presse et nous	SIG : un scandale sans fin? Genève: audit sévère sur les investissements éoliens des SIG	13.06.2014	http://leseoliennes.lapresse-etnous.overblog.com/2014/06/sig-un-scandale-sans-fin.html	Oui	-	Oui
19.06.2014	Romandie.com	Genève: audit sévère sur les investissements éoliens des SIG	19.06.2014	http://www.romandie.com/news/Geneve-audit-severe-sur-les-investissements-eoliens-des-SIG/489432.rom	Oui	-	-
	Voisine d'éoliennes industrielles	Rémy Pagani, à propos des SIG: le gouvernement genevois a failli	19.06.2014	http://www.voisinedeoliennesindustrielles.com/2014/06/remy-pagani-propos-des-sig-le.html	Oui	-	-
	NRTV (La Côte)	Genève: les SIG épinglés sur l'éolien par la Cour des comptes	19.06.2014	http://www.lacote.ch/fr/news/geneve-les-sig-epingles-sur-l-eolien-par-la-cour-des-comptes-2139-1310365	Oui	-	-
20.06.2014	Le Courrier	Eoliennes: les SIG seuls coupables?	20.06.2014	http://www.lecourrier.ch/121869/eoliennes_les_sig_seuls_coupables	Oui	-	-
	Voisine d'éoliennes industrielles	SIG: Rapport complet de la cour des comptes, ils l'ont fait!	19.06.2014	http://www.voisinedeoliennesindustrielles.com/2014/06/sig-rapport-complet-de-la-cour-des.html	Oui	-	-
	Les éoliennes, la presse et nous	SIG: Rapport de la cour des comptes	19.06.2014	http://leseoliennes.lapresse-etnous.overblog.com/2014/06/sig-rapport-de-la-cour-des-comptes.html	Oui	-	Oui
	Rouge FM et Yes FM	La Cour des comptes épingle sévèrement les SIG	19.06.2014	http://blogredaction.rougefem.com/actu/2014/06/19/la-cour-des-comptes-epingle-severement-les-sig/	Oui	-	-
24.06.2014	Voisine d'éoliennes industrielles	Les économies d'énergie coûtent trop cher	23.06.2014	http://www.voisinedeoliennesindustrielles.com/2014/06/les-economies-denergie-coutent-trop-cher.html	Oui	-	-
	Eolien-Valais	ValEole à Hérisson sous gazon en images	-	http://www.eolien-valais.ch/59-valeole-a-herisson-sous-gazon-en-images	Oui	Oui	-
	Eolien-Valais	Les gagnants de notre concours à Hérisson sous gazon	-	http://www.eolien-valais.ch/60-les-gagnants-de-notre-concours-a-herisson-sous-gazon	Oui	-	-
27.06.2014	La Région	Soulagement à l'EMS de Sainte-Croix	-	http://www.laregion.ch/soulagement-a-lems-de-sainte-croix/	Oui	-	-
	Voisine d'éoliennes industrielles	35 minutes pour réfléchir ou l'éternité pour regretter	26.06.2014	http://www.voisinedeoliennesindustrielles.com/2014/06/35-minutes-pour-reflechir-ou-leternite.html	Oui	-	-
	Paysage-Libre Vaud	« Sur Grati » le projet de la région de Vallorbe et Vaulion suscite de fortes réactions	25.06.2014	http://paysage-libre-vd.ch/sur-grati-le-projet-de-la-region-de-vallorbe-et-vaulion-suscite-de-fortes-reactions/	Oui	Oui	Oui
	RTN – RJB - RFJ	Balises des éoliennes en question	24.06.2014	http://www.rtn.ch/rtn/Actualites/Regionale/20140624-Balises-des-eoliennes-en-question.html	Oui	Oui	-

02.07.2014	APPCR (Le Nouvelliste)	La résistance loin de s'essouffler	28.06.2014	http://www.appcr.ch/userfiles/Fichiers/Presse/Eolien/Nouveliste/28062014-nouveliste-resistance.pdf	Oui	Oui	Oui
	APPCR (Bluewin)	Parc du Schwyberg (FR): les ONG recourent au Tribunal fédéral	30.06.2014	http://www.bluewin.ch/fr/infos/economie/2014/6/30/parc-du-schwberg-fr---les-ong-recourent-au-tribu.html	Oui	Oui	Oui
	Radio Chablais	Le canton de Vaud lance une plateforme participative pour l'énergie éolienne	27.06.2014	http://www.radiochablais.ch/component/content/article/263-informations/news/15926-le-canton-de-vaud-lance-une-plate-forme-participative-pour-l-energie-eolienne	Oui	Oui	-
	La télé	Le parc de Schwyberg n'a pas le vent en poupe	30.06.2014	http://www.latele.ch/play?i=46907	Oui	Oui	-
	La télé	La réalisation de parc éolien de Schwyberg menacée	30.06.2014	http://www.latele.ch/play?i=46889	Oui	Oui	-
	Twitter	Après la France, la suisse passe à l' #éolien participatif : http://t.co/Yz2iqqnvDZ	30.06.2014	https://twitter.com/H2air_SAS	Oui	-	-
	20 minutes (Vaud, Genève et Romandie)	Les ONG recourent au Tribunal fédéral	30.06.2014	http://www.20min.ch/ro/news/romandie/story/14786216	-	Oui	-
	Coopération	Changements climatiques et conséquences	30.06.2014	http://www.cooperation-online.ch/ Changement+climatique+et+consequences	-	Oui	-



Résultats concernant le scandale des SIG



Résultats trouvés également dans la revue Argus (voir annexe 12)



Doublons : résultats trouvés également avec Factiva (voir annexe 11)

Annexe 11 : Tableau des résultats de la recherche sur Factiva

Date de la veille pilote	Source	Titre	Date de l'article	Page
10-18.06.2014	AWP Swiss News	Energie éolienne: le parc "Sur Grati" de Vallorbe à l'enquête publique	11.06.2014	47
	Le Temps	Projet éolien sur les crêtes du Jura vaudois; Six turbines mises à l'enquête dans la région de Vallorbe	12.06.2014	46
	24 Heures	Le parc éolien Sur Grati pourrait tourner en 2017	12.06.2014	45
	La Côte	Essertines-Sur-Rolle; Le vent tourne en faveur des éoliennes	12.06.2014	44
	ATS	Soutien au solaire et à l'éolien: le parlement veut saisir la Comco	12.06.2014	38
	L'Express -L'Impartial	corcelles-cormondrèche Le Conseil général se penchera sur une proposition des Verts.; L'adhésion à NeuchEole au coeur des débats	13.06.2014	37
	ATS	Un ancien employé des SIG arrêté pour corruption	13.06.2014	36
	Le Temps	Une affaire de corruption entache les SIG; Un ex-employé tente d'encaisser 100 000 francs. La régie publique préfère taire les faits	13.06.2014	33
	RTS	Un ex-employé des services industriels genevois arrêté pour corruption	13.06.2014	32
	Tribune de Genève	Une nouvelle affaire ébranle les Services Industriels de Genève	14.06.2014	28
	Tribune de Genève	Un ex-employé des SIG est suspecté de corruption	14.06.2014	26
	L'Express -L'Impartial	La Goule SA; Prête à relever les défis énergétiques de demain	15.06.2014	23
	Arcinfo.ch	Les écolos veulent taxer le courant "sale"	16.06.2014	14
	Le Temps	Réussir la transition énergétique en Suisse	17.06.2014	12
	24 Heures	Amener les éoliennes sur la crête sera un vrai défi	17.06.2014	11
24 Heures	Regain de mobilisation des opposants	17.06.2014	10	
19.06.2014	L'Express -L'Impartial	corcelles-cormondrèche La commune déplore un manque d'information.; Vent contraire pour NeuchEole	18.06.2014	5
	24 Heures	Berollesera informée fin août sur le parc éolien	18.06.2014	3
	L'Express -L'Impartial	L'invité	19.06.2014	7
20.06.2014	24 Heures	Yverdon veut booster sa production d'énergie verte	19.06.2014	6
	Tribune de Genève	Eoliennes: Rémy Pagani charge le Conseil d'Etat	19.06.2014	4
	ATS	Audit sévère de la Cour des comptes sur les investissements éoliens	19.06.2014	3
20.06.2014	Arcinfo.ch	Les SIG épinglés sur l'éolien	19.06.2014	12
	RTS	La Cour des comptes genevoise dénonce la gouvernance des SIG	19.06.2014	11
	Le Temps	Après retour à la réalité pour les investissements «verts» des SIG	20.06.2014	10
20.06.2014	L'Express -L'Impartial	le clole Suppression de la taxe sur les permis de construire en lien avec le développement durable, que ce soit l'assainissement énergétique des bâtiments ou les installations de production d'énergie.; Les projets écolos ne seront plus taxés	20.06.2014	8
	24 Heures	Skyguide décide d'accorder une chance aux éoliennes	20.06.2014	6
	Tribune de Genève	Les leçons de l'affaire éolienne	20.06.2014	5
	Tribune de Genève	La Cour des comptes accable les Services industriels	20.06.2014	4
	Tribune de Genève	Services industriels: un rapport au vitriol	20.06.2014	3

21-27.06.2014	L'Express -L'Impartial	Après-votation Le canton devra-t-il revoir la loi précisant l'emplacement des parcs éoliens? Un recours déposé au Tribunal fédéral pourrait l'y contraindre. Bataille juridique en perspective.; Il reste des obstacles aux éoliennes	21.06.2014	30
	24 Heures	Courrier des lecteurs	21.06.2014	28
	Le Matin	Genferei officielle pour les SIG	21.06.2014	27
	Tribune de Genève	La lutte a été chaude, mais le meilleur a gagné. Suite à une magnifique défense...	21.06.2014	25
	Tribune de Genève	L'aventure éolienne des SIG remporte la Genferei	21.06.2014	24
	Le Matin	Le PLR veut taxer le courant «sale» venant de l'étranger	22.06.2014	23
	Tribune de Genève	SIG: Maudet répond aux critiques de Pagani	23.06.2014	22
	Agefi	La révolution énergétique entre gaz de schiste et solaire	23.06.2014	21
	RJB	Balises des éoliennes en question	24.06.2014	17
	RTS	Les éoliennes bernoises allieront sécurité aérienne et confort	24.06.2014	16
	ATS	Des radars sur les éoliennes de Mont-Crosin (BE)	24.06.2014	15
	AWP Original Press Releases	Parc éolien de JUVENT SA: l'innovation ...	24.06.2014	13
	RTS	Des balises allumées par radar sur les éoliennes du Mont-Crosin et Mont-Soleil	24.06.2014	12
	L'Express -L'Impartial	mont-crosin Un système de commande par radar pour les balises lumineuses.; Las Vegas s'éloigne pour les éoliennes	25.06.2014	11
	24 Heures	Oppositions contre le site du futur EMS retirées	25.06.2014	10
	Tribune de Genève	Les SIG fêtent en petit comité le Prix Genferei	27.06.2014	2
28.06-02.07.2014	24 Heures	Le dialogue pour calmer la tempête éolienne	28.06.2014	21
	24 Heures	Les énergies vertes ont leur place vers Aubonne	28.06.2014	20
	Le Temps	Le Tribunal fédéral est saisi du projet éolien du Schwyberg; Des associations de protection de l'environnement déposent un recours à Mon-Repos contre le projet de neuf éoliennes sur les hauts du lac Noir. Elles affirment que la justice fribourgeoise «n'a pas pris toute la mesure de la valeur paysagère du site»	30.06.2014	15
	Le Matin	VENT Les protecteurs de la nature vont faire recours au Tribunal fédéral	01.07.2014	11
	L'Express -L'Impartial	les bois; Une première bien calme	01.07.2014	9
	24 Heures	Courrier des lecteurs : La discussion publique sur les éoliennes porte souvent sur leur impact néfaste...	02.07.2014	3
	ATS	Profil de la consommation des communes du Parc régional Chasseral	02.07.2014	2



Résultats concernant le scandale des SIG



Résultats trouvés également dans la revue Argus (voir annexe 12)



Doublons : résultats trouvés également avec une solution de veille (voir annexe 10)

Annexe 12 : Tableau des résultats de la veille Argus

Date de la veille pilote	Source	Titre	Date de l'article	Page	Solutions	Factiva
12.06.2014	La Région	Projet éolien à l'enquête	12.06.2014	10	Oui	-
	La Liberté	Randonnée par vents contraires	12.06.2014	8	-	-
	La Gruyère	Sauvez les Préalpes milite sur le terrain	12.06.2014	3	-	-
17.06.2014	L'Express -L'Impartial	La Goule SA; Prête à relever les défis énergétiques de demain	14.06.2014	19	-	Oui
	Le Temps	Réussir la transition énergétique en Suisse	17.06.2014	17	-	Oui
	24 Heures	Amener les éoliennes sur la crête sera un vrai défi	17.06.2014	2	-	Oui
27-30.06.2014	Le Nouvelliste	La résistance loin de s'essoufler	28.06.2014	12	Oui	-
	24 Heures	Le dialogue pour calmer la tempête éolienne	28.06.2014	4	-	Oui
	24 Heures	Les énergies vertes ont leur place vers Aubonne	28.06.2014	3	-	Oui

Résultats trouvés également avec le dispositif (voir annexes 10 et 11)

Annexe 13 : Liste des procès-verbaux

Pour information, des procès-verbaux de tous les entretiens effectués sont disponibles.

Vous pouvez nous contacter pour y accéder : valentineaffolter@hotmail.com

Affolter_P.V.1_25.02.docx

Affolter_P.V.2_14.03.docx

Affolter_P.V.3_07.05.docx

Argus_Interview.docx

Rdv_Joerin_17.04.docx

Rdv_Joerin_03.06.docx

Rdv_Joerin_1.05.docx

Rdv_Joerin_10.04.docx

Rdv_Joerin_20.03.docx

Rdv_Joerin_20.06.docx

Rdv_Joerin_3.04.docx

Rdv_Joerin_6.03.docx

Rdv_Madinier_12.05.docx

Rdv_Madinier_14.03.docx

Rdv_Velletri_15.05.docx

Rdv_Zuber_4.04.docx