

veille

frédéric lucard*

jauger l'efficacité de sa cellule

« Il est difficile, voire impossible, de mesurer l'efficacité et le retour sur investissement d'une démarche d'intelligence économique ». Bien que regrettable et erronée, cette affirmation s'entend souvent lors de manifestations consacrées à l'intelligence économique. Pourtant, plusieurs techniques de mesure de performance sont applicables aux dispositifs de veille.

Le calcul du taux de rentabilité d'un système de veille se résume au ratio entre les bénéfices obtenus et les dépenses consenties. Au chapitre des frais, se trouvent les coûts indirects, liés à la démarche de veille engagée dans une entreprise, et les coûts directs et cachés, le retour sur investissement de la solution informatique de veille – l'installation, le paramé-

trage et la maintenance. Quant aux résultats, on doit mesurer l'évolution, qualitative et quantitative, à court et moyen termes, des objectifs définis dans le projet de mise en œuvre de la veille.

bénéfices quantitatifs


- Techniques :
 - Réduction des temps de réponse de la cellule de veille.
 - Augmentation des résultats de

la surveillance, en nombre de sources.

- Réduction du nombre de dysfonctionnements informatiques.
- Économiques :
 - Augmentation de la productivité de la démarche de veille.
 - Réduction des coûts : masse salariale, abonnements, interaction entre deux utilisateurs.
 - Augmentation des bénéfices financiers.

bénéfices qualitatifs

- Techniques :
 - Amélioration de la sécurité.
 - Amélioration de la remontée d'information plus pertinente.
- Économiques :
 - Avantage sur les concurrents.
 - Création d'un nouvel avantage compétitif.
 - Amélioration de l'image de l'entreprise.
- Organisationnels :
 - Amélioration de l'organisation.
 - Accroissement du respect des processus.
 - Accroissement de la consommation d'information de la part du lecteur final.
 - Satisfaction des utilisateurs.

Du côté des outils informatiques, de nombreux critères doivent également être utilisés, dont par exemple : l'ergonomie, les formats d'indexation, 

tableaux de bord des progiciels de veille

solution	tableaux de bord
AmiSoftware	module Analyser qui obtient des statistiques : de volumétrie sur les contributions des sources d'information aux résultats, dans le temps et d'importance relative d'une information, etc.
Arisem	nombre et usage de documents collectés et vus, activité des sources et supervision des résultats des veilleurs
Exalead One Enterprise	serveur de statistiques d'usages et de reporting
KB Crawl	interface d'administration
Knowings Pack Veille	module de génération automatique de tableau de veille avec trois grandes dimensions : les acteurs, les contenus et les fonctionnalités
Polyspot Entreprise Search	fonctionnalités de reporting
Qwam-QES	une cinquantaine de tableaux de bord et de suivi de l'usage : sources surveillées et documents associés, mots-clés utilisés, nombre de recherche et consultations, utilisateurs finaux, suivi des veilles
Temis	résultats d'analyse de l'information sous différents angles : analyse temporelle, de proximité, analyses croisées des entités, tableau graphique des relations sémantiques en jeu, etc.