

Veille, moteurs de recherche et collaboratif :

Le marché et retours d'expérience

SerdaLAB, laboratoire du groupe Serda

Virginie BOILLET, Responsable des études

Anne BOUGET, chargée d'études

Caroline BUSCAL, Manager du département Maîtrise

www.serda.com

www.archimag.com



www.azalys.com

métier d'éditeur

métier de conseil

études et veille

métier de formateur



veille et édition

Serda est éditeur du magazine archimag, d'une collection de guides pratiques et d'un annuaire annuel

**+ de 30 000
lecteurs/an**



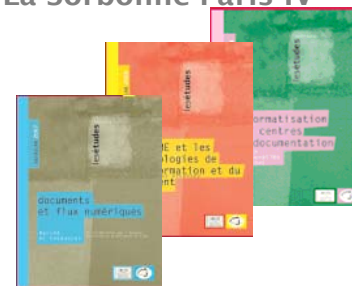
la maîtrise d'un projet par étapes

Dématérialisation et Ged, knowledge et records management, archivage électronique et physique...

Assistance à maîtrise d'ouvrage > accompagnement au changement > diagnostic et étude stratégique > conseil > cartographie des connaissances > référentiel documentaire > cahier des charges > plan de communication

laboratoire de recherche et développement

Etudes de Marché, Colloques Mémoire et Savoir en partenariat avec l'Université La Sorbonne Paris IV



cycles de formations dans notre centre de formation, sur mesure dans vos locaux ou encore à distance

Apporter les méthodes efficaces de recherche, de gestion et de diffusion de l'information.

**En partenariat avec l'université
d'Angers**

**Diplôme de 2ème cycle
Certificat gestion de projet GED**

Présentation de SerdaLAB

SerdaLAB, le laboratoire du Groupe Serda-Archimag veille, étudie et approfondit les enjeux autour de la Mémoire et du Savoir dans les organisations publiques et privées.

Il regroupe trois activités :

- **Les études SerdaLAB, multiclients et sur-mesure**
- **L'organisation de colloques**
- **L'organisation du concours "Meilleurs Mémoires et Thèses d'étudiants dans le domaine de la mémoire et du savoir"**

Plan de la présentation

Périmètre et méthodologie de l'étude

1ère partie : L'offre du marché

- Les enjeux pour les acteurs du marché de la veille
- Le marché de la veille en France et ses acteurs

2e partie : La demande du marché

- Les pratiques et les besoins des veilleurs
- Méthodologie de veille
- Retours d'expérience

Périmètre et méthodologie de l'étude

▪ Périmètre de l'étude

130 acteurs identifiés : éditeurs de solutions logicielles, prestataires de services et sociétés de conseil et AMOA en veille

▪ Domaines couverts :

Veille, analyse sémantique, cartographie, moteurs de recherche, gestion des connaissances, travail collaboratif

▪ Méthodologie pour la quantification du marché :

- Les CA de tous les acteurs sont agrégés.
- Les CA sont récoltés grâce à la communication par les acteurs, sur infogreffe.fr, les rapports d'activité, les communiqués de presse, les articles de presse...

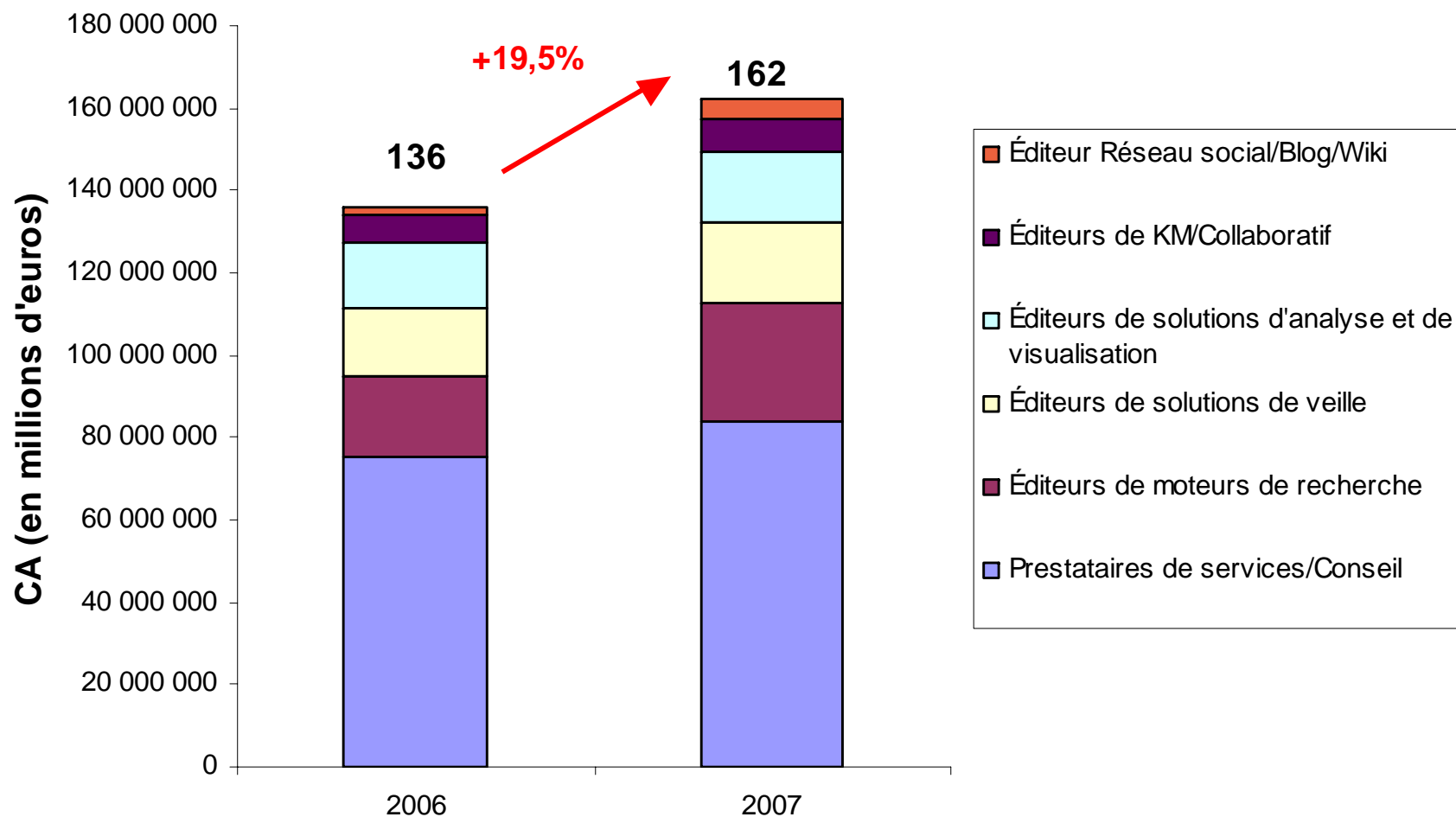
Les enjeux du marché : Menaces et Opportunités

De nombreux enjeux sur un marché en pleine mutation

Menaces	Opportunités
<ul style="list-style-type: none">- Récession en 2009, voire 2010- Convergence information/outils- Croissance des contenus multimedias	<ul style="list-style-type: none">- Récession en 2009, voire 2010- Croissance du marché de l'information électronique professionnelle et développement des modèles économiques « hybrides » dans l'édition professionnelle- Les projets de R&D dans le cadre de Cap Digital- Développement des réseaux sociaux et de l'entreprise 2.0- Mobilité croissante- Croissance des contenus multimedias- Développement des bibliothèques et librairies numériques- Emergence des concepts d' « information durable » et d' « écologie informationnelle »

Le marché français de la veille, des moteurs de recherche et du collaboratif

Un marché en croissance de +19,5% en 2007

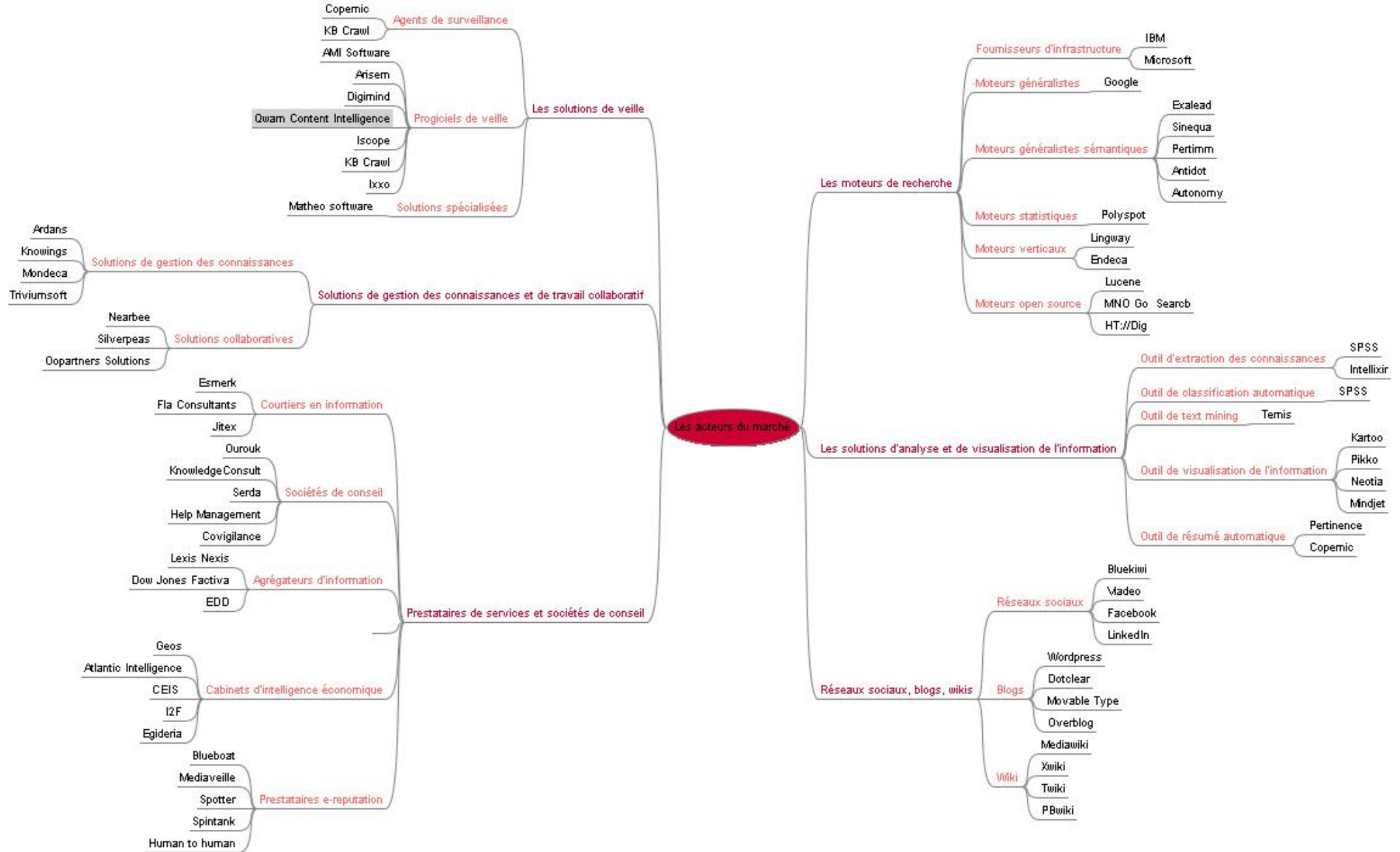


Le marché français en 2007 par segment

Segment	CA 2007 (arrondi, en millions d'euros)	Croissance en 2007	Part du segment/Total du marché
Prestataires de services	83,8	11,2%	51,6%
Éditeurs de moteurs de recherche	28,9	45,8%	17,8%
Éditeurs de solutions de veille	19,6	19%	12,1%
Éditeurs de solutions d'analyse et de visualisation	16,9	9,6%	10,4%
Éditeurs de KM/ solutions collaboratives	8,1	11,9%	5,0%
Éditeur Réseau social/Blog/Wiki	5	229%	3,1%

Segments par ordre décroissant de CA

En vert : segments dont le taux de croissance est supérieur à la moyenne du marché



Les évolutions majeures du marché

▪ « *L'émergence d'un fournisseur de technologies maîtrisant toute la chaîne de traitement étant improbable, l'avenir ouvre donc la voie aux chaînes de traitement qui se conçoivent comme un assemblage de composants spécialisés, dont la modularité et le support des formats standards devient un élément primordial* », Pascal Janer, Directeur commercial d'AriseM

D'où de nombreux partenariats entre éditeurs et moteurs de recherche, éditeurs et SSII, éditeurs de veille et éditeurs de text-mining....

▪ **Nouveau modèle économique en forte croissance : le mode ASP/SaaS**, qui ouvre les plateformes de veille aux PME

▪ **Verticalisation de l'offre** (Lingway, Temis, Knowings)

▪ **Besoin de visualisation et cartographie de l'information** (Kartoo, Pikko, Neotia, Mindmanager)

▪ **Très forte croissance des solutions de text-mining** (Temis, Nstein)

Les évolutions majeures du marché

- **Les moteurs de recherche intègrent les formats multimedia**
- **Croissance de la surveillance de la e-reputation**, d'où une intégration récente des nouvelles sources dans les plateformes de veille (réseaux sociaux = web invisible, blogs, wikis)
- **Développement du sémantique dans les plateformes de veille** et les moteurs de recherche (crawling sémantique chez Arisem)
- **La veille devient collaborative** (social bookmarking en amont, capitalisation de la connaissance dans des blogs et wikis, constitution de communautés de pratique qui partagent l'information)

Les pratiques et les besoins en veille :

Résultats de notre enquête

Méthodologie de l'enquête

➤ Enquête en ligne réalisée entre le 17 février et le 13 mars 2009 auprès de 200 personnes

➤ Structure de l'échantillon :

Documentalistes et responsables doc : 58%

Veilleurs et responsables de veille : 20%

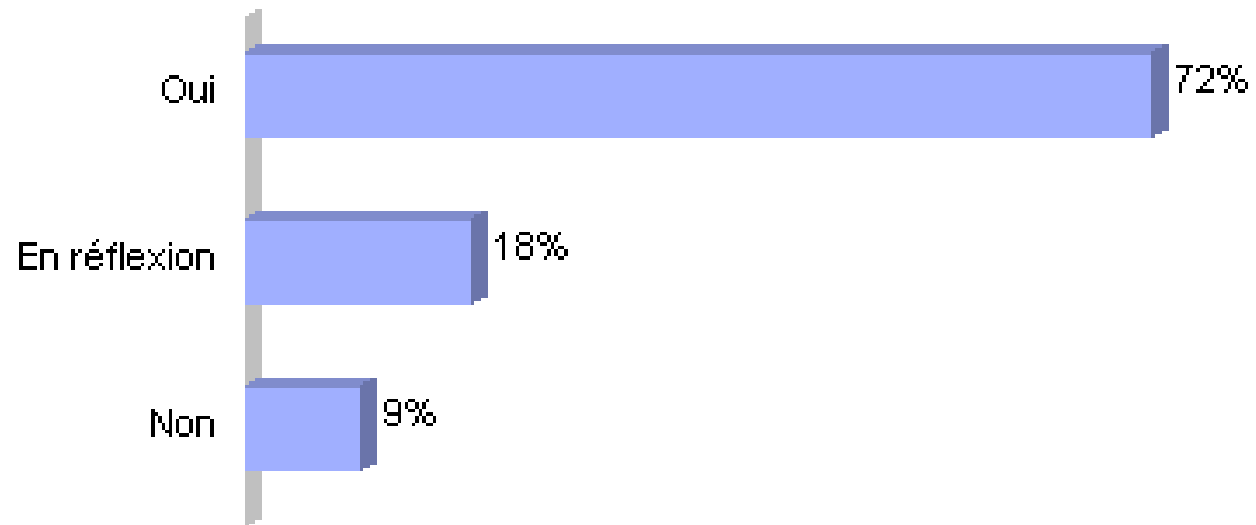
Autres : marketing, direction générale

Structures privées : 50%

structures publiques : 1/3

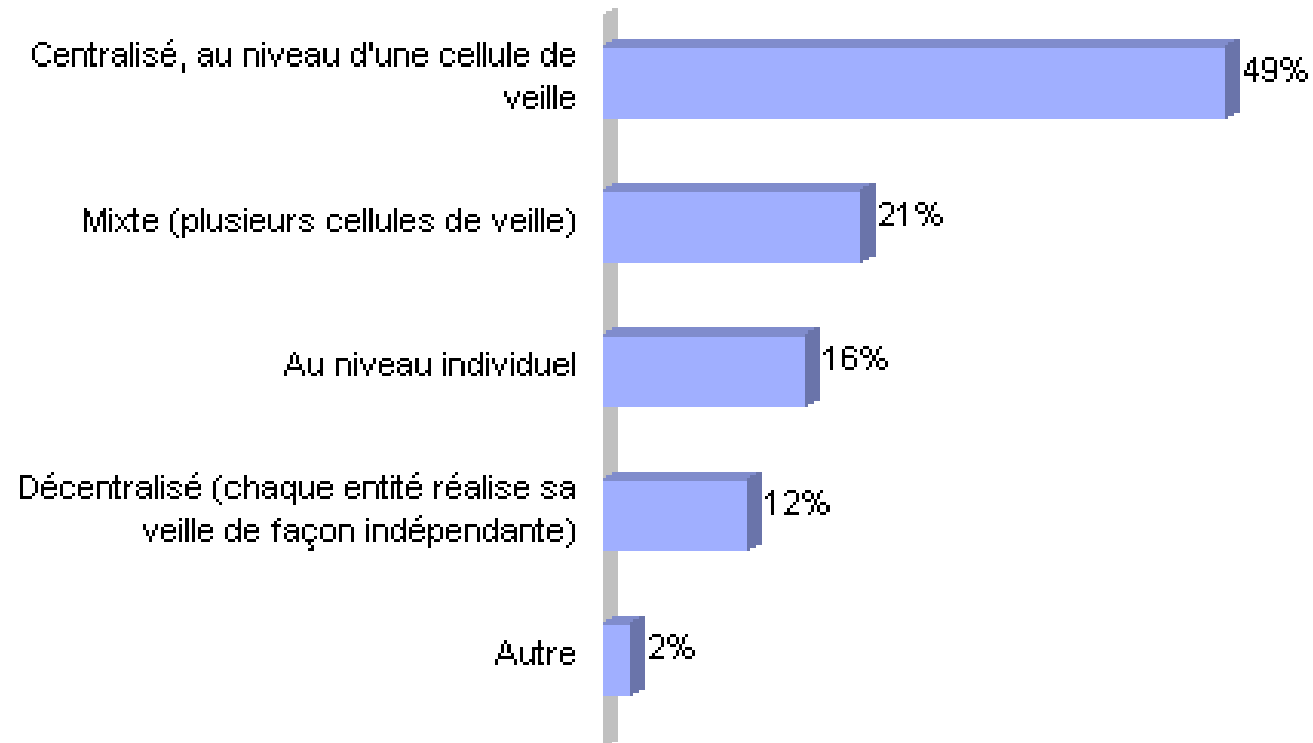
Associations : 16%

Existence d'une politique de veille



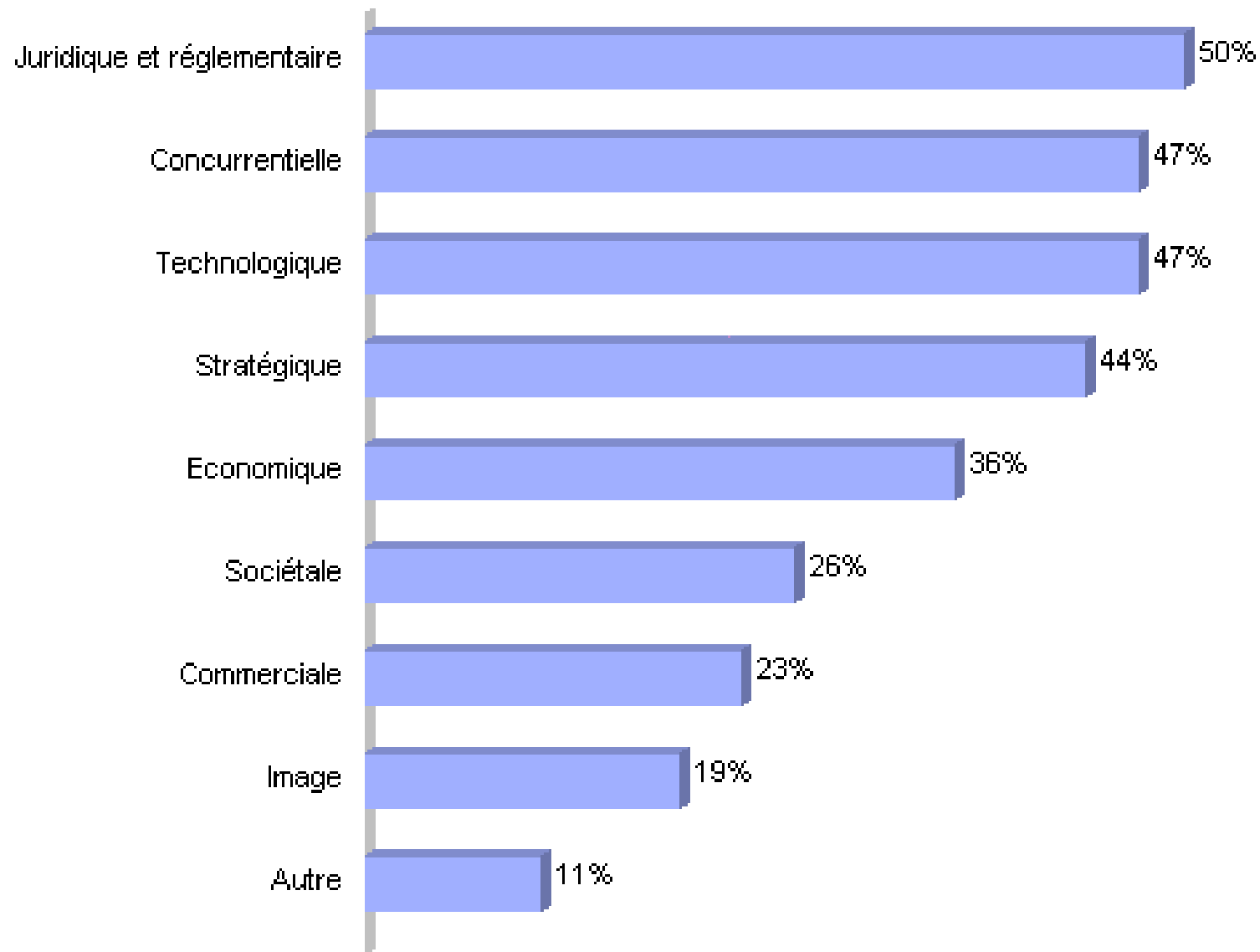
Un tiers ont une politique de veille depuis plus de cinq ans.

L'organisation de la veille

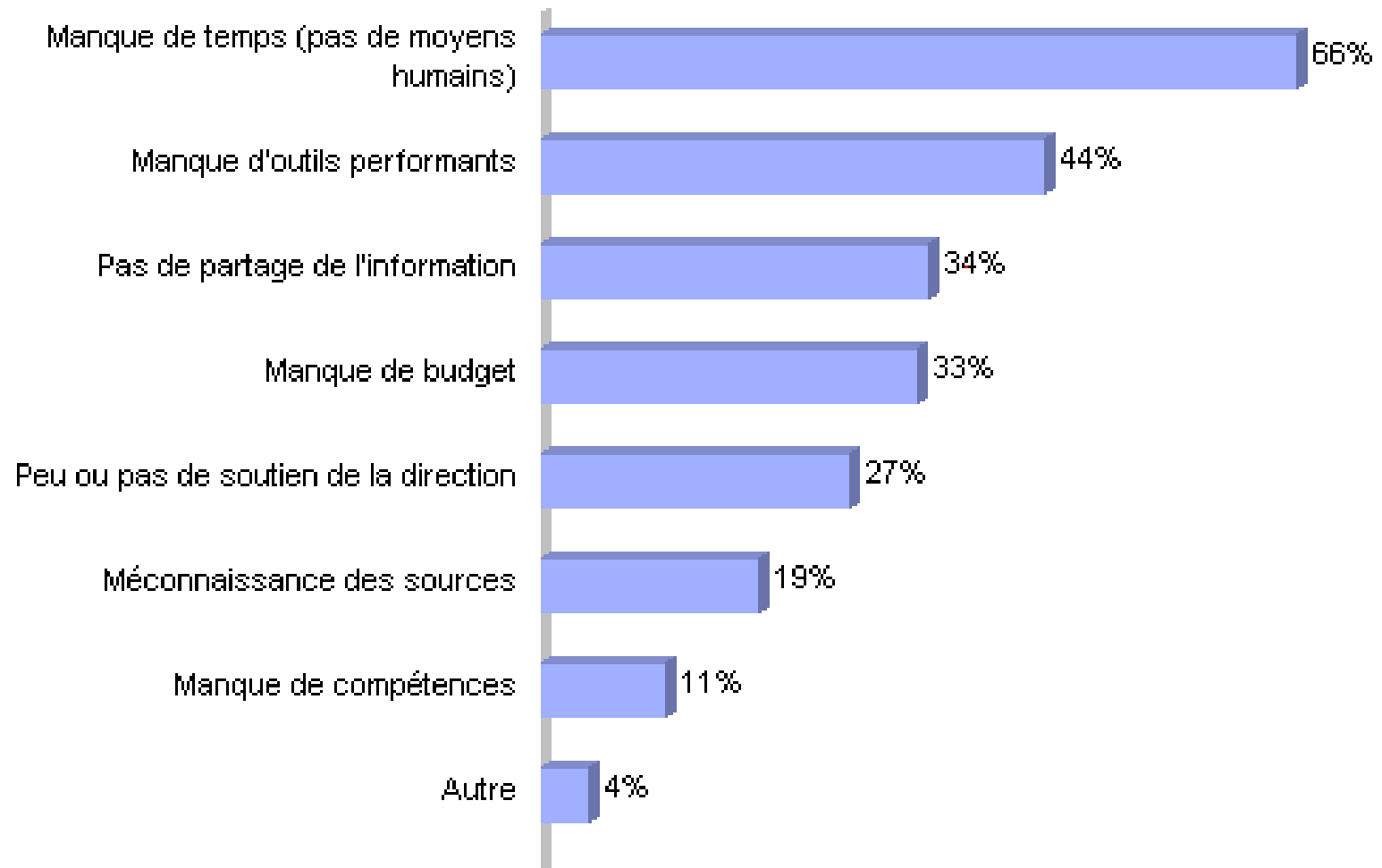


- 41% utilise des réseaux de veille
- 36% ont mis en place une veille collaborative

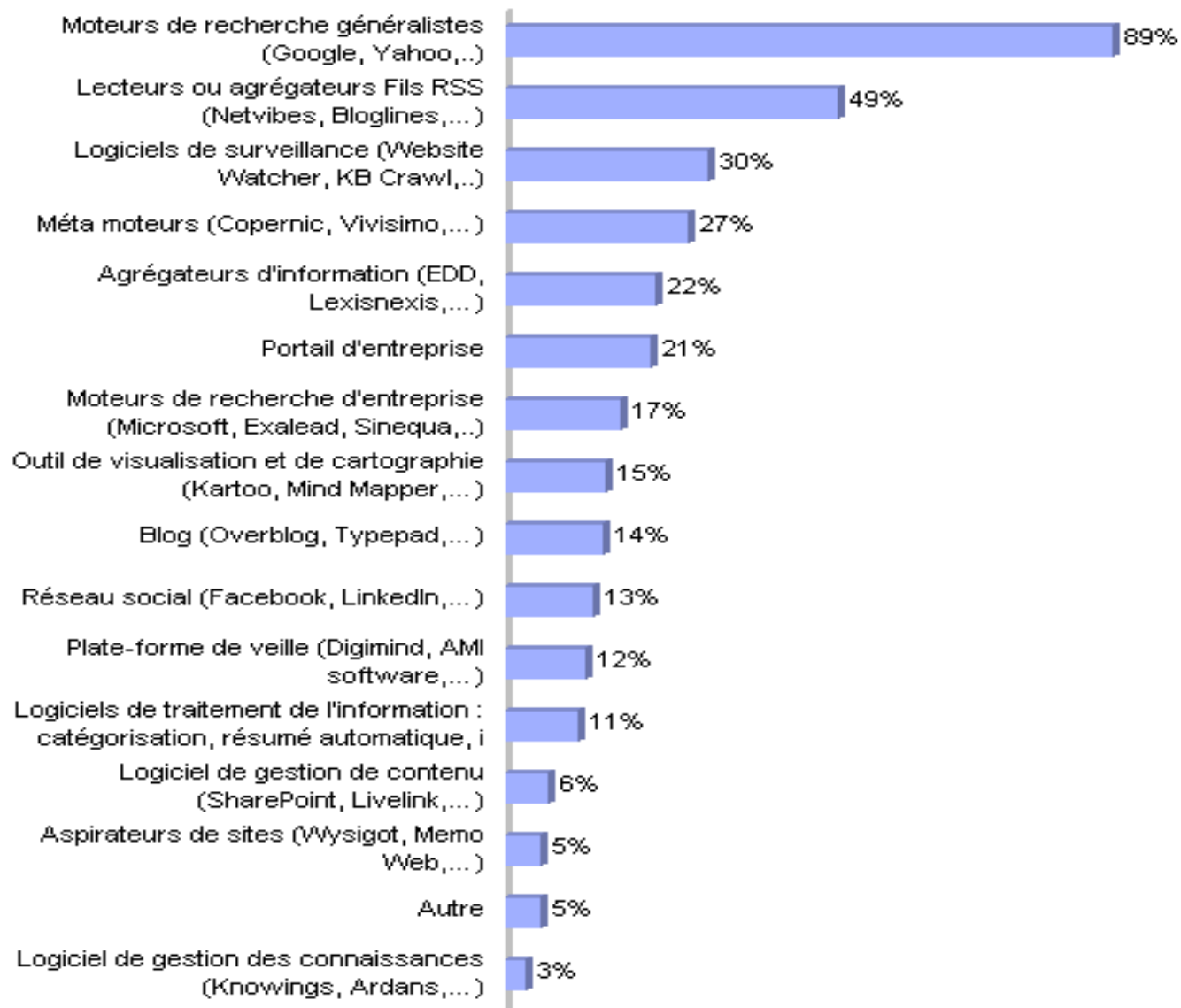
Les types de veille



Les principales difficultés rencontrées

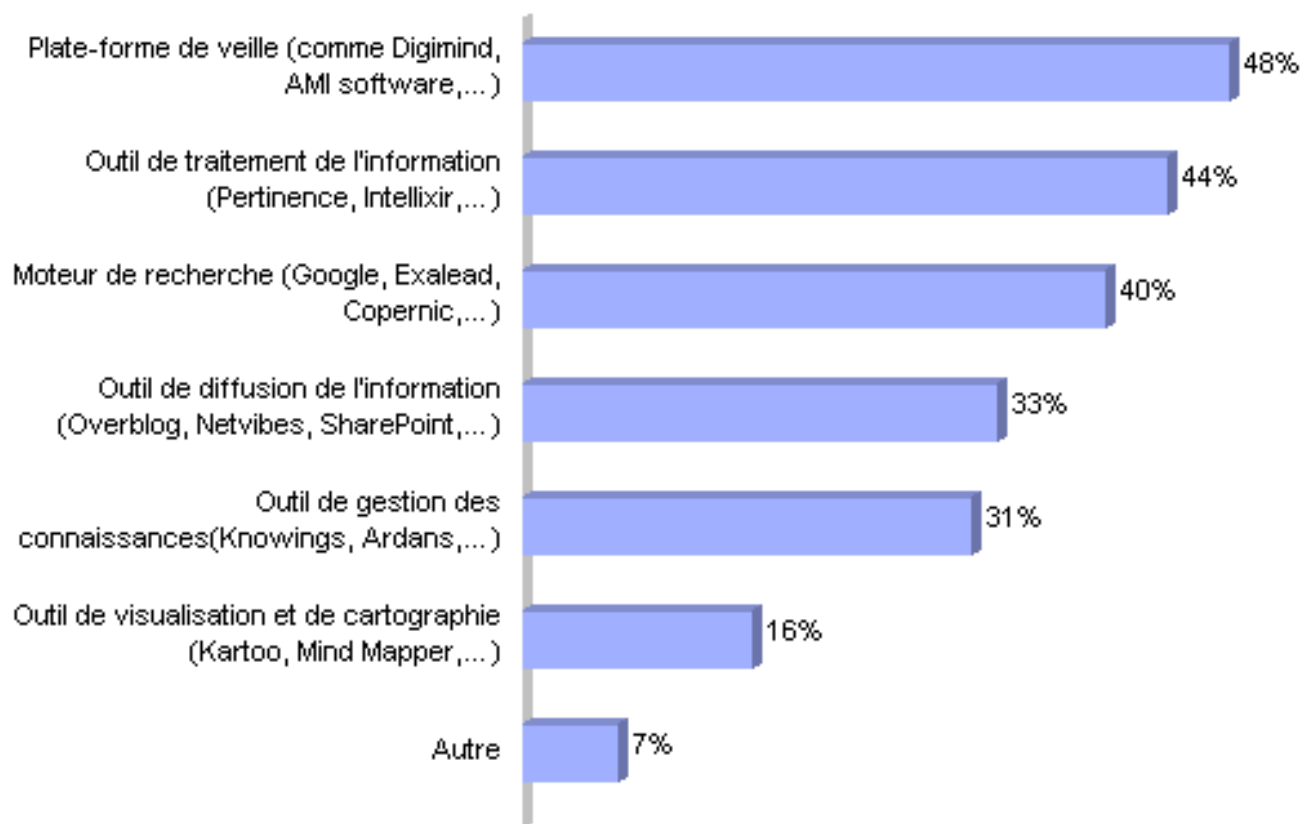


60% utilisent des freewares et seulement 40% des outils payants



Un fort besoin d'automatisation de la veille

- 64% des organisations interrogées ont des besoins d'automatisation de leur veille.
- 40% ont un projet d'acquisition en cours ou en réflexion.
- Un besoin de plateformes intégrées de veille et d'outils de traitement de l'information



Étude disponible le 05 avril 2009

Format pdf et/ou papier

Tarif de souscription (-20%) : 496€ HT jusqu'au 05 avril 2009

Sommaire détaillé, synthèse et vente sur www.archimag.com
(boutique) ou www.serda.com

Contact :

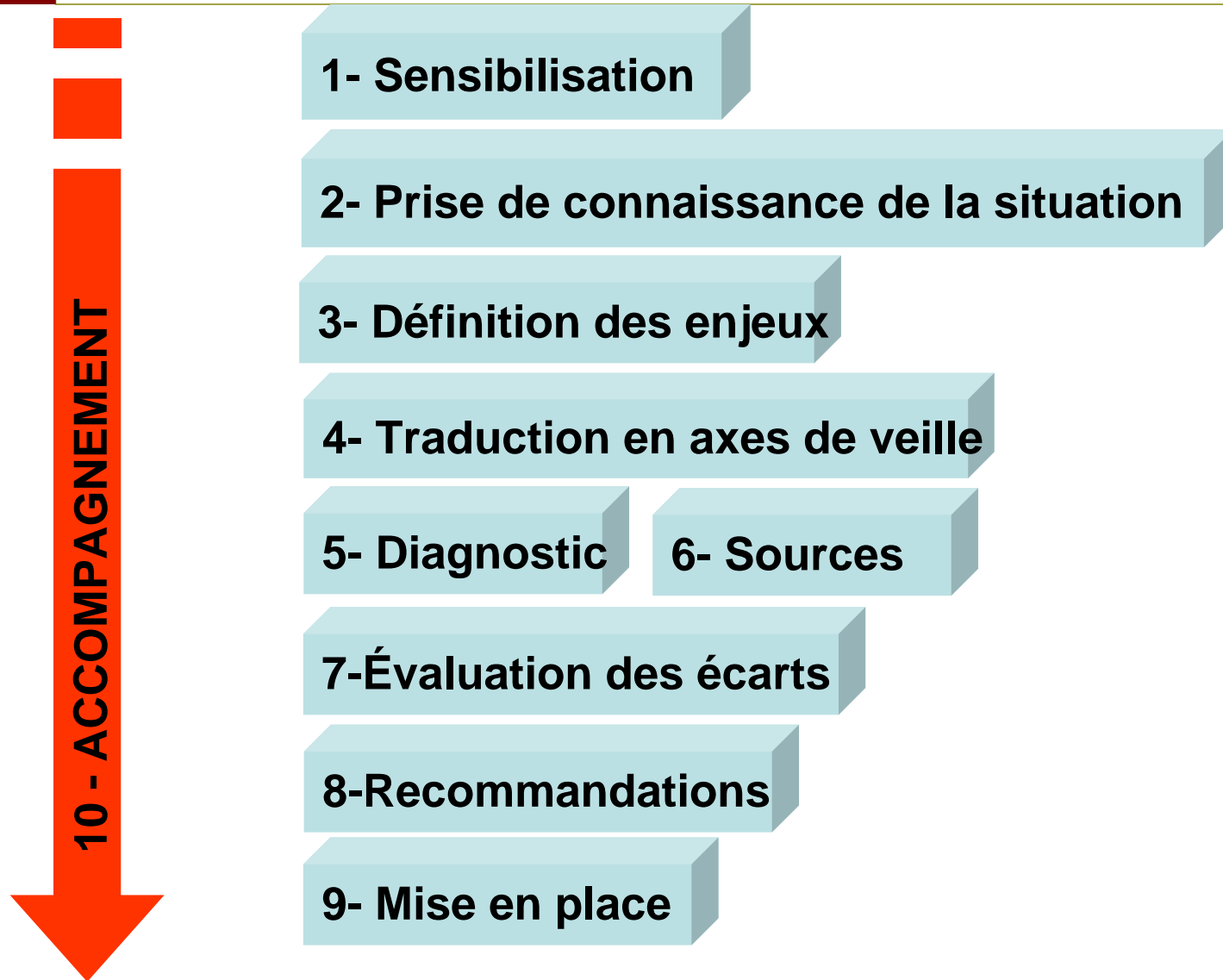
virginie.boillet@serda.com

Méthodologies et retours d'expérience

La méthodologie à construire doit prendre en compte...

- Un processus informationnel
- Une attitude de l'entreprise
- Effort collectif et non plus surveillance individuelle
- Centrée sur les priorités stratégiques de l'organisation
- Passage d'un mode de gestion réactif à un mode proactif
- L'information pour l'action
- Personnalisation de l'information diffusée, profil d'utilisateurs
- Valorisation de l'information

Stratégies de veille opérationnelle sur Internet

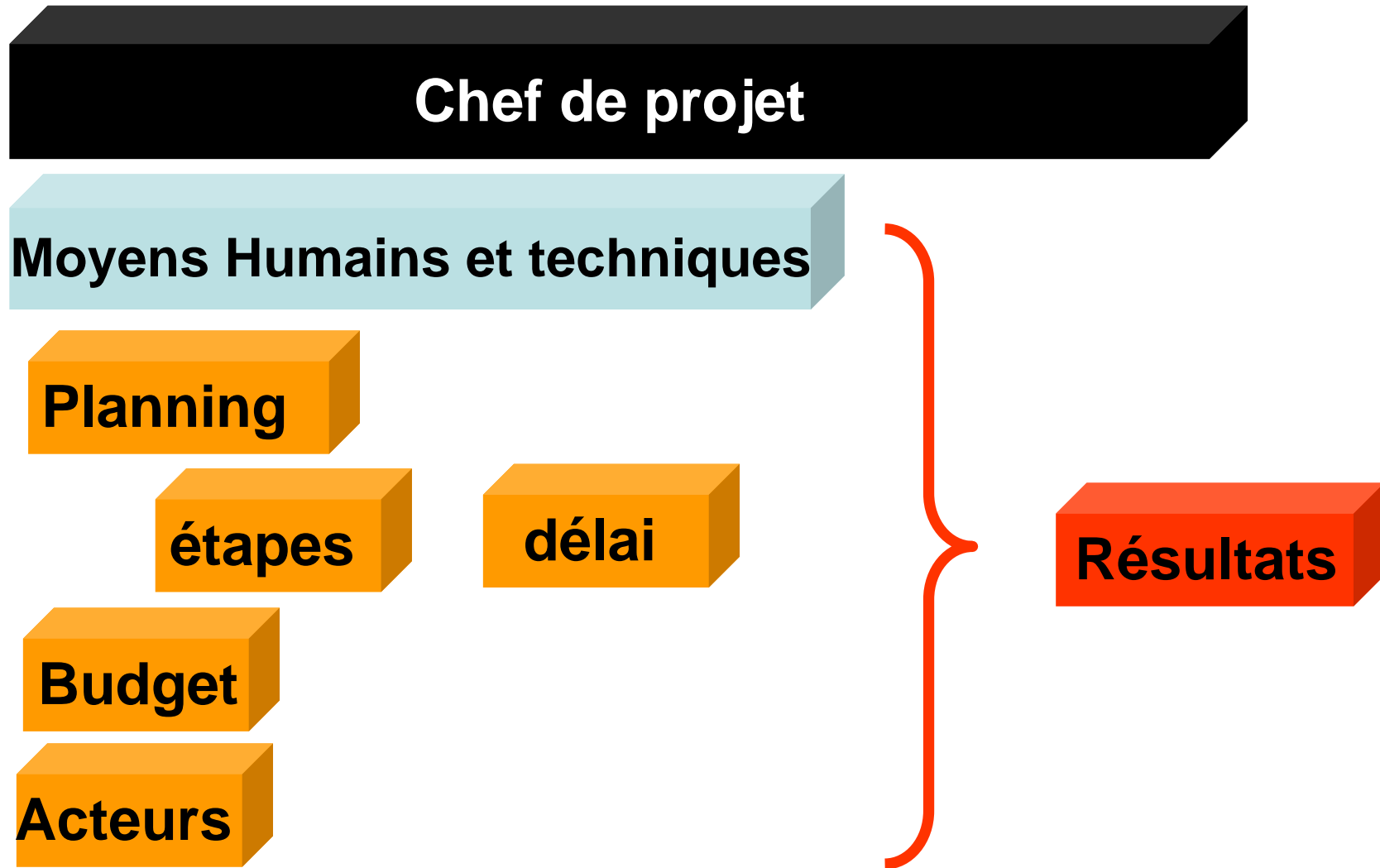


Adapté de la Norme XP X50 - 053 AFNOR

Les 10 travaux du veilleur

- 1. Adopter une logique de projet**
- 2. Cartographier les flux de l'information**
- 3. Adopter un langage commun**
- 4. Lancer un cycle expérimental de veille**
. Le cycle de l'information
- 5. Réunir un groupe d'analystes**
- 6. Mettre à disposition les résultats**
- 7. Faire un Benchmarking / étude comparative**
- 8. Penser l'organisation de la veille**
- 9. Établir un cahier des charges**
- 10. Pérenniser la démarche de veille**

Adopter une logique de projet



Penser l'organisation de la veille

Une logique fonctionnelle

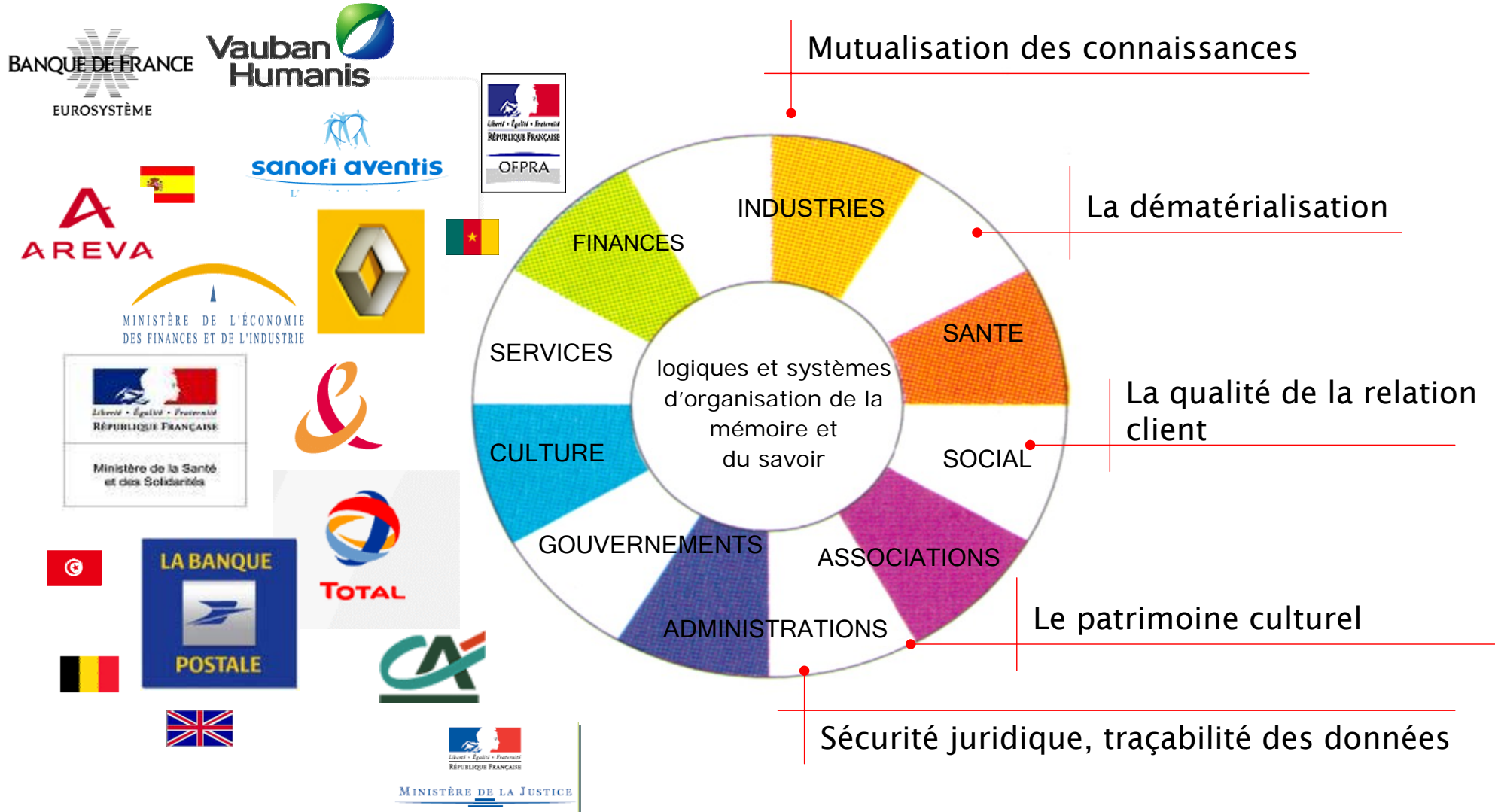
- > Mise en place d'une petite équipe transversale (2 à 5 personnes, pour éviter de revenir au rôle premier de documentation pure)
- > Cette logique peut demander l'établissement d'un cahier des charges pour définir : 1 les tâches - leur répartition et mode de fonctionnement, 2 la gestion des flux d'information, 3 le plan de formation (rapport d'étonnement, débriefing collectif, techniques de collecte,....)

Une logique culturelle : actions transversales pour développer une culture collective de l'information

- > Séminaires d'intégration des nouveaux collaborateurs
- > Création de groupe de discussion
- > Etc.

Département Maîtrise

Problématiques essentielles de nos clients



Merci de votre attention

Caroline BUSCAL

Caroline.buscal@serda.com

Virginie BOILLET

Virginie.boillet@serda.com

Tél : 0144534500