

L'INTERNET COMME OUTIL DE MANAGEMENT DES RESEAUX DE VEILLE

THE INTERNET TO MANAGE TECHNOLOGICAL SURVEY NETWORKS

Jean-Marie DOU, Luc QUONIAM, CRRM, Université d'Aix-Marseille III, MARSEILLE
Jean-Louis EMERIC, CEA, CADARACHE

Résumé Les réseaux humains sont toujours importants dans la mise en place de processus de veille technologique. Il est cependant souvent difficile de créer une véritable synergie au sein de ces groupes de travail et de récolter en temps réel les remarques des différents partenaires pour orienter au mieux son travail. Dans le même temps, le réseau de communication Internet nous permet de nombreuses applications à la mise en oeuvre de plus en plus simple. Nous allons essayer de voir ce que peut apporter ce réseau à un groupe de veille technologique, en se plaçant plus précisément du côté des acteurs impliqués dans la collecte, le traitement et la diffusion d'information.

Abstract Human networks are always important in the technological survey process. Obviously it is often difficult to create a real dynamic among those networks and to grab in real time the different partners data in order to improve our own work. In the same time, the Internet communication network allow us many simple applications. We are going to try to see what can bring this network to a technological survey group. This analysis will be made taking the point of view of the people involved in the information paradigm for their network.

POSITION DU PROBLEME

La veille technologique et l'intelligence économique ont fortement développé dans leurs méthodologies et leurs mises en place sur le terrain les notions de réseaux humains de connaissances, d'experts et d'influences. Dans la veille technologique, la complexité des questions impose un travail coopératif entre personnes d'horizons divers possédants chacun des compétences bien spécifiques. Plusieurs services sont généralement concernés : production, marketing, propriété industrielle, stratégie, ...

Parmi les membres de ces réseaux de veille, les spécialistes de l'information vont devoir diffuser un certain nombre d'éléments informationnels pour alimenter les réflexions du groupe. Dans un même temps, ils devront être à l'écoute des besoins des autres et intégrer dans leur travail les orientations stratégiques et techniques du réseau. Bien sûr, cette notion de modification de ses méthodes de communication et de travail s'applique également aux autres membres du réseau, mais le spécialiste en information devra particulièrement veiller à « coller aux besoins » de son groupe de travail.

Cette communication entre les membres du groupe est primordiale pour le bon déroulement des travaux. En effet, elle n'est pas évidente et demande souvent un effort pour les contraintes et les solutions de son métier. Mais cette nécessité de communiquer pour optimiser la réflexion des réseaux de veille se heurte souvent à des problèmes.

La veille technologique au sein d'une entreprise vient en général se greffer sur une activité autre, le métier de chacun. Et de plus cette compétence supplémentaire demandée aux hommes ne peut se faire qu'en communiquant avec les autres, le réseau.

Tout naturellement, le premier problème devient le temps, la difficulté matérielle de se rencontrer. Le second problème découlant du premier est l'éparpillement géographique des membres du groupe. Notons que ce problème de localisation géographique devient de plus en plus important du fait de la mondialisation des marchés et de la délocalisation des unités de production.

Parallèlement à ce constat sur l'évolution générale de la veille technologique, on note l'émergence et surtout la démocratisation du réseau de communication mondial Internet. L'accès à ce réseau devient de plus en plus aisé et les services offerts par son intermédiaire de plus en plus performants. De plus la diffusion de ressources demande un minimum de connaissances techniques. Mais le principal phénomène est la réelle démocratisation de la création des ressources en information avec la norme HTML (HyperText Markup Language). Chacun peut aujourd'hui, sans gros efforts créer de l'information et la diffuser, soit pour une communauté réduite, soit pour le monde entier.

Il nous apparaît clairement que le phénomène des réseaux en veille technologique peut être optimisé et prendre une dimension réelle grâce une utilisation intelligente du réseau de communication Internet.

LA COMMUNICATION DANS LE RESEAU DE VEILLE

Les réseaux de veille ont besoin d'être alimenté en information. Comme nous l'avons déjà dit plus haut, chacun va apporter sa propre information, et ensemble, le réseau va élaborer sa réflexion.

Nous pouvons cependant distinguer deux typologies d'information qui circulent dans le réseau de veille. La nature de ces informations engendre des systèmes de diffusion qui vont être différents.

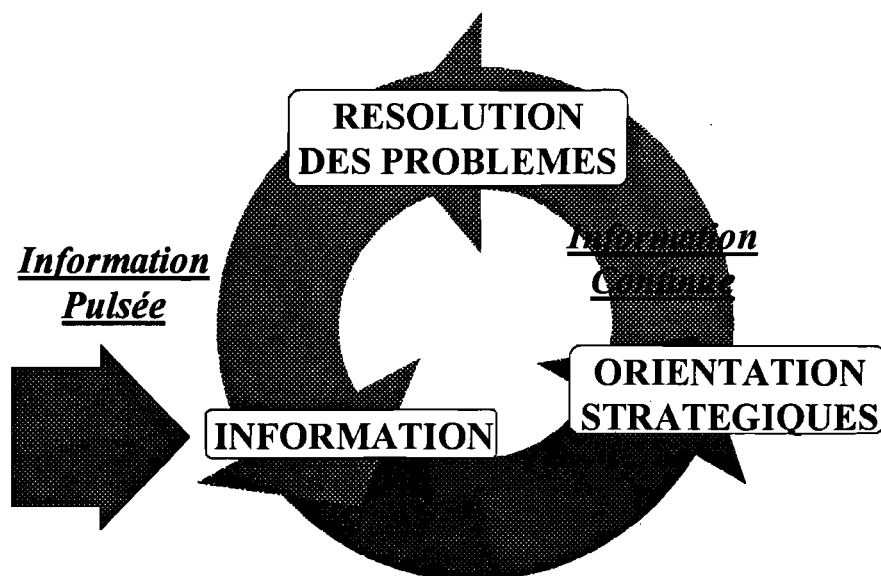
Le premier type d'information est l'information que nous qualifierons aujourd'hui de continue. Cette information continue qui est due à la communication latente dans le réseau de veille et à la modélisation du dialogue dans le groupe, aux questions-réponses entre membres, ... Ce dialogue n'est cependant possible que si, au préalable, des points de réflexions ont été défini à l'intérieur même du groupe. Ces points sont appelés, Facteurs Critiques de Succès par Mr. Jakobiak [JAKOBIAK89]. Ces orientations du groupe de travail représentent les choix stratégiques déterminés en commun.

Les orientations stratégiques sont bien sûr extrêmement importantes et doivent être prises en connaissant parfaitement l'environnement concurrentiel de l'entreprise. Elles sont les clés de la réussite et de la survie de l'entreprise. Il est clair qu'à ce niveau l'information est massive. Le nombre de producteurs d'information augmente, la producteur de chacun étant également en hausse. Les réseaux se trouvent donc lors de la prise de contact avec un dossier devant une masse d'information importante à analyser. Cet apport massif d'information dans le réseau va être qualifier d'information pulsée par analogie à la mécanique des fluides.

Nous le verrons plus loin, ces deux types d'informations, continue et pulsée, doivent être diffusées de manière différentes. En effet, le volume d'information à intégrer et synthétiser, mais aussi l'utilisation de l'information est différent.

Le schéma ci-dessous modélise cette circulation des deux natures d'information dans les réseaux de veille technologique.

Deux typologie de l'information pour le réseau de veille



Nous venons d'aborder l'aspect de communication interne au réseau. Mais une autre communication est toujours nécessaire dans les groupes de travail en veille technologique, c'est la communication avec sa propre sphère de connaissances. Cette information, souvent qualifiée d'information informelle, va prendre une part significative dans les processus décisionnels. Selon les secteurs d'activité, on quantifie l'apport de cette information comme pouvant aller jusqu'à 80 % de l'information totale utile pour la prise de décision [MARTINET88]. Notons que les masses d'informations étant importantes, l'information informelle n'est pas toujours une information secrète, mais est simplement une information qu'il n'a pas été possible de se procurer dans la méthodologie classique de la collecte d'information du réseau de veille.

L'acquisition de cette information informelle aussi bien que la sensibilisation de son réseau à une question ou une problématique donnée, peut être elle aussi qualifiée d'information continue. On suppose en effet que la somme des communications entre une personnes et ses connaissances va générer une arrivée continue d'information.

MODELISER LES RESEAUX HUMAINS PAR LES OUTILS D'INTERNET

Le réseau de communication Internet est en pleine expansion et devient un sujet souvent abordé dans l'environnement de l'entreprise. Nous ne discuterons pas dans cet article des développements du réseau, tant en volumes de transmissions, qu'en nombres d'utilisateurs ou en diversité des applications. Il nous apparaît cependant important de revenir à une utilisation basique du réseau Internet en le considérant comme un réseau de communication.

Pour reprendre le titre de cette conférence, Jungle et/ou mine d'or : Internet et la recherche d'informations, qui reflète bien le sentiments général, on parle souvent d'Internet comme d'une grande base de données mondiale, dans laquelle on peut trouver des informations de toutes natures à fortes valeurs ajoutées, la mine d'or, mais le volume de données s'accroissant l'utilisateur est vite perdu, la jungle.

Gardons cependant à l'esprit la notion de coût, l'information des bases de données classiques diffusées par les grands serveurs internationaux est très chère, mais cette information parfaitement structurée est bien classifiée et facilement identifiable. Les tarifs varient entre 300 et 1200 frs de l'heure, sans compter les visualisation de documents pouvant atteindre 10 - 15 frs pièce voire plus, sans compter la communication avec le serveur.

Les coûts d'accès au réseau Internet sont d'environ 20 frs de l'heure, et déjà la majorité des prestataires de services ne factures plus à l'heure mais proposent des abonnements à l'année d'environ 1000 francs. [QUESTEL96]

Cette différence explique clairement les différentes prétentions de chacun des systèmes.

En se recentrant sur la fonction de communication du réseau, il est très facile d'imaginer des solutions pour faire communiquer entre eux des différents acteurs des réseaux de veille technologique. Il va sans dire que la sécurisation des communications est un préalable à tout développement sophistiqué.

Avec deux outils simples, le courrier électronique et un serveur WWW, nous avons la possibilité de réaliser un système de communication reliant entre eux tous les acteurs du réseau et nos deux types d'informations, l'information latente et l'information pulsée. La souplesse d'utilisation de ces outils de communication permet à chaque structure de communiquer en ensemble et de créer une dynamique de travail souvent engendrée par une forte communication entre les personnes. On a ainsi vu apparaître le courrier électronique interne dans les entreprises. Le second stade de ce développement, va être la généralisation du courrier électronique sur Internet. Ce mode de communication est pour nous le support idéal pour diffuser l'information latente du réseau de veille.

Pour l'information pulsée, c'est à dire la mise à disposition, à un moment donné, d'un gros volume d'informations, le système de serveurs Web semble très performant. Il est en effet possible de créer des systèmes intégrant tous les aspects des dossiers modernes d'information : documents en texte intégral, bases de données interactives et analyses de synthèses.

C'est ce dernier point, les analyses de synthèses, qui semble le plus important à nos yeux. L'information élaborée est indispensable pour permettre une compréhension globale de phénomènes complexes et d'envergure mondiale. Ce type de dossier est généré par une somme importante de documents et les résultats se présentent souvent sous formes de graphiques. Les ressources des serveurs sont donc parfaitement adaptée à la présentation de telles analyses.

CONCLUSION : LE MANAGEMENT DU RESEAU

L'utilisation par les réseaux de veille des nouvelles technologies de l'information et de la communication devrait entraîner une optimisation des réseaux de veille technologique. La possibilité de communications journalières entre les membres de ces réseaux, pour un coût faible et des possibilités croissantes d'applications, est un bon moyen pour permettre la structuration en continue des réflexions du groupe.

Ce concept de management en réseau par l'utilisation des outils technologiques actuels est un domaine qu'il va falloir surveiller de façon très pointue. Si le réseau de communication mondial est en train de bouleverser les schémas classiques de la recherche d'information et de la communication entre individus, il pourrait aussi bouleverser les méthodes de travail en cours dans l'entreprise d'aujourd'hui, et même bouleverser profondément la manière de concevoir l'entreprise demain.

BIBLIOGRAPHIE

[QUESTEL96]

TARIFS 1996

Questel - Orbit, Groupe France Telecom.

[MARTINET88]

La veille technologique, concurrentielle et commerciale

Martinet B. et Ribault J.M.

Les Editions d'Organisation, Paris 1988.

[JAKOBIAK89]

Maîtriser l'information critique

JAKOBIAK F.

Les Editions d'Organisation, Paris 1989.



PARIS - PALAIS DES CONGRÈS

21 - 23 MAI 1996

STATISTIQUES IDT 96

VISITEURS

- ⇒ **EXPOSITION** 93 % sont satisfaits de leur visite
56 % étaient déjà venus à un IDT précédent
- ⇒ **CENTRES D'INTERET** 43 % Internet, autoroutes de l'information
38 % CD-ROM
32 % logiciels
28 % banques de données
13 % prestataires de services
- ⇒ **PROFIL**
- Fonction**
- 47 % information / documentation
 - 11 % commercial/marketing/communication
 - 11 % direction générale / financière
 - 10 % propriété ind. / veille / recherche
 - 10 % informatique
 - 3 % formation / enseignement
 - 8 % autres
- Activité de l'entreprise**
- 17 % industrie
 - 14 % administration/collectivités locales
 - 14 % établissements scol./universitaires
 - 9 % commerce, banque
 - 9 % informatique
 - 8 % presse/édition
 - 29 % autres
- ⇒ **TAILLE DE L'ENTREPRISE**
- 1 à 10 19 %
 - 11 à 50 15 %
 - 51 à 100 8 %
 - 101 à 500 20 %
 - 501 à 1000 9 %
 - > 1000 29 %
- ⇒ **PROVENANCE** 84 % Ile de France





PARIS - PALAIS DES CONGRÈS

21 - 23 MAI 1996

Paris, le 18 juin 1996

M. Luc QUONIAM
CRRM
Université Aix-Marseille 3
Centre St Jérôme
13397 MARSEILLE

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions vivement de votre contribution aux conférences IDT 96.

Une première évaluation des questionnaires qui nous ont été retournés fait apparaître un taux de satisfaction pour les conférences, comme pour l'exposition, largement au dessus de la moyenne.

Le succès d'IDT 96 se traduit par ces quelques chiffres :

- ◆ 750 congressistes
- ◆ 12 000 visiteurs (voir statistiques jointes)
- ◆ 140 exposants
- ◆ 100 journalistes

Nous espérons pouvoir vous accueillir à nouveau aux conférences IDT 97 qui se tiendront :

**du 3 au 5 juin 1997
au Palais des Congrès de Paris**

en parallèle à Univers Internet 97, congrès et salon, organisés par IDT en association avec Learned Information.

L'appel aux communications IDT 97 vous parviendra courant juillet.

Nous vous prions d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Olivier Thiébeauld
Président du Comité d'Organisation

