

Master2 SIB

Option : Réseaux d'information et document
électronique

Réflexion sur la mise en place d'une cellule de veille au sein de la Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes

Hanane RIADH

Sous la direction de :

Céline BROSSARD, Responsable Pôle Ressources de la Mitra

Hugues BEESAU, Directeur de la Mitra

Et

Jean-Pierre LARDY, Maître de conférences à l'université Lyon I

MISSION D'INGENIERIE TOURISTIQUE RHONE-ALPES

Je dédie ce mémoire de stage à l'âme d'une grande dame, une dame qui restera gravée dans mon esprit, Zineb DRIDI.

Remerciements

Je tiens tout d'abord à remercier mon maître de stage, Céline BROSSARD, pour sa confiance, sa disponibilité et son soutien. Je la remercie également pour l'autonomie qu'elle m'a laissée, ce qui a sans doute fortement contribué à la réussite de ce stage.

Je remercie également, Hugues BEESAU, directeur de la MITRA¹, pour m'avoir à plusieurs reprises impliquée dans certains travaux de la MITRA non directement liés à mon stage.

Tous mes remerciements vont à l'ensemble de l'équipe de la MITRA et de Rhône-Alpes Tourisme pour m'avoir naturellement intégrée au sein de cette structure.

Je tiens à saluer M. Jean-Pierre LARDY, mon encadrant pédagogique, pour la qualité de ses conseils ainsi que pour le suivi de mon étude.

¹ Mission d'Ingénierie Touristique de Rhône-Alpes

Résumé et descripteurs

Auteur : Hanane RIADH

Résumé:

La Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes souhaite mettre en place une veille documentaire pour être alertée de manière automatique des nouveautés liées aux thématiques touristiques qui l'intéressent. Elle souhaite notamment surveiller trois thématiques de recherche d'une importance cruciale : l'écotourisme et le développement durable, le tourisme lié à l'eau et les clientèles existantes et potentielles en commençant par celles en provenance de la Belgique. Comment peut-on définir une méthode de veille au sein de Rhône-Alpes Tourisme ? Quelles sont les sources d'informations pertinentes pour les chargés de mission des trois thématiques de recherche ? Quels sont les outils adéquats pour développer la veille au sein de Rhône-Alpes Tourisme ? De quelle manière l'outil acquis peut-il être exploité efficacement ?

Descripteurs:

Veille ; Cellule de veille ; Agent intelligent ; Tourisme ; Rhône-Alpes Tourisme ; Comité Régional du Tourisme Rhône-Alpes ; CRT ; Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes ; MITRA ; Collectivité territoriale.

Abstract:

The Engineering Mission for Tourism of the Rhone-Alpes region wishes to set up a documentary intelligence unit so as to be automatically alerted about novelties related to the touristic themes of interest to them. She wishes to supervise notably three research topics of crucial importance: eco-tourism and sustainable development, water-related tourism and current and potential clienteles, beginning with Belgian clienteles. How can a method of documentary intelligence be developed within the Rhone-Alpes Tourism? What are the sources of relevant information which must be targeted by the persons in charge of researching the three research areas? What are the appropriate tools required to develop the documentary research unit within the Rhone-Alpes Tourism? How can this tool be utilized effectively?

Keywords:

Watch ; Cell of watch ; Intelligent agent ; Tourism ; Rhône-Alpes Tourism; Rhône-Alpes Tourism Board ; TB ; Rhône-Alpes Tourism Consultancy Department ; TCD ; Local authority.

Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.

Sommaire

REMERCIEMENTS.....	3
RÉSUMÉ ET DESCRIPTEURS.....	4
INTRODUCTION.....	9
PARTIE 1 : LA MISSION D'INGÉNIERIE TOURISTIQUE RHÔNE-ALPES, UNE DES DIRECTIONS DE RHÔNE-ALPES TOURISME.....	10
1. RHÔNE-ALPES TOURISME (EX : COMITÉ RÉGIONAL DU TOURISME).....	10
2. LA MISSION D'INGÉNIERIE TOURISTIQUE RHÔNE-ALPES (MITRA)	13
3. LE PÔLE RESSOURCES DE LA MITRA	15
3.1. <i>Les objectifs du Pôle Ressources</i>	15
3.2. <i>Les services du Pôle Ressources</i>	16
PARTIE 2 : ANALYSE DE LA MISSION.....	18
1. LA PRÉSENTATION DE LA MISSION	18
2. LA VEILLE	18
2.1. <i>La veille : qu'est ce que c'est ?</i>	18
2.2. <i>Nécessité de la mise en place d'une cellule de veille pour la MITRA</i> .	20
2.3. <i>Organisation de la veille au sein de la MITRA</i>	20
3. LA MÉTHODOLOGIE.....	22
3.1. <i>Etapas préalables à la mise en place d'une cellule de veille</i>	22
3.2. <i>Méthode de mise en place de la cellule de veille</i>	22
PARTIE 3 : ANALYSE PRÉALABLE.....	24
1. ANALYSE DE L'EXISTANT	24
1.1. <i>Prise de connaissance du contexte</i>	24
1.2. <i>Objectifs de la veille au sein de la MITRA</i>	27
1.3. <i>Définition de l'organisation et des pratiques</i>	27
1.4. <i>Méthodologie suivie</i>	30
2. ANALYSE DES BESOINS.....	32
3. CONCLUSION : DE L'EXISTANT AUX BESOINS.....	34

PARTIE 4 : LA VEILLE DANS LE TOURISME : LES SOURCES	
D'INFORMATION	35
1. AXES DE SURVEILLANCE	35
1.1. <i>Définition et méthodologie</i>	35
1.2. <i>Thématiques de veille et descripteurs</i>	35
2. TYPES D'INFORMATION À COLLECTER	38
3. RECENSEMENT DES SOURCES PAR THÉMATIQUE DE RECHERCHE	39
3.1. <i>Ecotourisme et Développement Durable</i>	39
3.2. <i>Tourisme lié à l'eau</i>	41
3.3. <i>Belgique : approche clientèles</i>	43
4. CONCLUSION	45
5. MISSIONS ANNEXES.....	46
PARTIE 5 : LA CELLULE DE VEILLE : PROPOSITIONS	
D'ORGANISATION	47
1. OUTILS DE VEILLE.....	47
1.1. <i>Les catégories d'outils de veille</i>	47
1.1.1. Les agents pour la recherche.....	47
1.1.2. Les agents pour la veille	48
1.1.2.1. Les agents Pull.....	48
1.1.2.2. Les agents Push.....	49
2. PROPOSITIONS DE STRUCTURATION DE LA CELLULE DE VEILLE	50
2.1. <i>Proposition de système décentralisé</i>	50
2.2. <i>Proposition de système centralisé</i>	52
3. ELABORATION DU CAHIER DES CHARGES POUR L'ACQUISITION DU LOGICIEL DE SURVEILLANCE DE PAGES WEB	53
4. ETUDE DU MARCHÉ	54
5. DESCRIPTIONS ET FONCTIONNALITÉS DES LOGICIELS SÉLECTIONNÉS.....	56
5.1. <i>Alexandrie 6</i>	56
5.2. <i>AMI Market intelligence</i>	57
5.3. <i>KB Crawl</i>	58

5.4.	Keywatch	60
5.5.	<i>Pertimm</i>	61
6.	CHOIX DU LOGICIEL DE VEILLE	62
7.	ORGANISATION ET PLANIFICATION DE LA MISE EN PLACE DE LA CELLULE DE VEILLE.....	63
7.1.	<i>Collecte et diffusion de l'information</i>	63
7.1.1.	Le suivi et l'évaluation de la veille.....	63
7.1.2.	La lettre d'information : quel contenu ?.....	64
7.1.3.	La lettre d'information : quelle structure ergonomique ?.....	66
7.2.	<i>Conservation et exploitation de l'information</i>	66
8.	PLANIFICATION DE LA MISE EN PLACE DE LA CELLULE DE VEILLE.....	68
	CONCLUSION : BILAN DU STAGE	69
	BIBLIOGRAPHIE	71
1.	MONOGRAPHIES	71
1.1.	<i>Veille</i>	71
1.2	<i>Tourisme</i>	71
2.	ARTICLES DE PÉRIODIQUES	71
2.1	<i>Veille</i>	71
2.2	<i>Tourisme</i>	72
3.	TRAVAUX UNIVERSITAIRES.....	72
4.	SITES INTERNET	73
5.	LISTES DE DIFFUSION.....	73
	TABLE DES SIGLES	74
	TABLE DES ANNEXES	75

Introduction

Cette étude a été réalisée dans le cadre du master 2 Réseau d'Information et Document Electronique suivi à l'ENSSIB durant l'année universitaire 2004/2005.

Le stage a été effectué du 01 juin 2005 au 30 septembre 2005 au Comité Régional du Tourisme Rhône-Alpes à Charbonnières-les-bains, appelé RHONE-ALPES TOURISME.

Pendant mon stage, j'ai réalisé une analyse préalable à la mise en place d'une cellule de veille documentaire à destination des différents chargés de mission et responsables de Rhône-Alpes Tourisme. J'ai été amenée aussi à réaliser une veille sur trois thématiques : l'écotourisme et le développement durable, le tourisme lié à l'eau, la Belgique (approche clientèles).

C'est au sein de la Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes et sous la tutelle de Céline Brossard que j'ai effectué mon stage de quatre mois dont l'objectif a été de mener une réflexion et de proposer un système de veille répondant aux besoins de la structure.

Jean-Pierre Lardy, maître de conférence à l'université Lyon 1 a été mon tuteur de stage.

Mon étude a une méthodologie bien précise, articulée autour de plusieurs étapes² :

- L'analyse de l'existant et des besoins de Rhône-Alpes Tourisme qui a donné lieu a une importante réflexion sur l'organisation de la cellule de veille ainsi que sa finalité.
- La surveillance de trois thématiques pour déterminer des sources et outils pertinents pour ses axes de veille.
- L'étude des besoins et la surveillance des sources qui m'ont permis de définir l'organisation possible pour la cellule de veille. Elles m'ont également permises de déterminer les critères de l'étude de marché pour définir les outils les plus adéquats.
- Ces différentes étapes ont permis de déterminer les conditions nécessaires pour la diffusion de l'information au sein de la structure.

L'ensemble de cette étude se concrétisera par la mise en place d'une cellule de veille au sein de la Mission d'Ingénierie Touristique, fin 2005 et courant 2006.

² Voir en annexe p. I le calendrier des tâches

Partie 1 : La Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes, une des Directions de Rhône-Alpes Tourisme

Le stage s'est déroulé au sein du Pôle Ressources de la Mission d'Ingénierie Touristique de Rhône-Alpes Tourisme.

1. Rhône-Alpes Tourisme (Ex : Comité Régional du Tourisme)

Le Comité Régional du Tourisme (CRT) Rhône-Alpes a été créé en janvier 1993 par le Conseil Régional de Rhône-Alpes.

Le CRT est constitué sous forme d'association de type loi 1901, il participe à la mise en œuvre de la politique touristique régionale. Son effectif est d'environ quarante cinq personnes. Son conseil d'administration est composé d'élus régionaux, départementaux et locaux, ainsi que des représentants des organismes consulaires, professionnels, territoriaux et associatifs concernés par le développement du tourisme.

Le CRT Rhône-Alpes est le seul organisme de ce type dont les instances décisionnaires se répartissent ainsi entre les élus, les socioprofessionnels et les associations de tourisme.

Le CRT Rhône-Alpes remplit deux missions principales :

- L'organisation et la mise en œuvre de la promotion du tourisme en Rhône-Alpes sur les marchés français et étrangers (Direction de la Promotion)
- L'accompagnement du développement et de la performance durable des entreprises, sites et territoires touristiques de Rhône-Alpes (Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes - MITRA)

Depuis le mois de Juin de cette année, le CRT Rhône-Alpes a pris le nom de Rhône-Alpes Tourisme (RAT), nom que nous retrouverons désormais dans les pages qui suivent.

- **La Direction de la Promotion**³

Regroupant vingt sept salariés, la Direction de la Promotion, par le biais des actions de communication et de promotion mises en œuvre, contribue à l'augmentation du chiffre d'affaires des professionnels du tourisme rhônealpin et poursuit la construction de l'image et de la notoriété de la région Rhône-Alpes.

Il s'agit à la fois pour les chargés de marchés de RAT de faire venir de nouvelles clientèles et de fidéliser les clientèles existantes.

Pour contribuer au développement du secteur touristique, Rhône-Alpes Tourisme a défini plusieurs axes stratégiques, visant à favoriser le remplissage des lits disponibles sur des territoires identifiés, à des saisons ciblées (montagne été, campagne en demi saison...); à conquérir des clientèles toutes saisons (niches nouvelles sur les marchés existants et marchés nouveaux et/ou lointains exemple : Russie, Inde); et enfin à multiplier les occasions de revenir en toutes saisons pour la clientèle rhônealpine et pour la clientèle de proximité (Suisse, Nord de l'Italie, régions françaises à moins de deux heures de déplacement...).

La Direction de la Promotion est amenée à communiquer sur des thématiques telles que : la montagne, la campagne et les terroirs, la ville, le tourisme d'affaires, patrimoine naturel et culturel, les événements...

Les actions se portent sur des marchés et vers des clientèles très ciblées, au moyen d'éditions, d'encarts publicitaires, d'événements, de participations à des salons, d'accueil de journalistes et professionnels.

La Direction de la Promotion gère également un centre de contacts, regroupant une base de données clients, une base prospects, le réseau régional de l'information touristique avec les éditions généralistes et le réseau Internet (Web, Intranet). Le site est décliné en plusieurs langues (français, anglais, espagnol, allemand, italien, chinois, japonais...) afin de capter les clientèles internationales.

³ www.rhonealpes-tourisme.com

- **Naissance d'une Mission d'Ingénierie Touristique⁴ au sein du Dispositif Régional d'Ingénierie Touristique⁵**

La MITRA a été créée le 10 juin 2003 et son équipe a été mise en place courant de l'automne 2003. Consacrée à l'Ingénierie touristique en région Rhône-Alpes, elle a été décidée suite à différents constats :

- L'insuffisance des moyens d'appui au montage de projets, révélée notamment par des difficultés de conception de stratégies de développement touristique de la part des opérateurs du secteur,
- Le déficit de projets touristique ambitieux,
- Le problème de viabilité économique des projets aidés par la Région.

Ce dispositif poursuit trois objectifs principaux : développer la demande d'aide à l'accompagnement de projets, développer et professionnaliser le potentiel des réseaux ingénierie conseil, et créer une mission régionale d'animation.

En plus de la MITRA, le dispositif dispose des trois outils suivants :

- Le FRACET (Fonds Régional d'Aide au Conseil pour les Entreprises Touristiques, dénomination rhônalpine du FACIT = Fonds d'Aide au Conseil et à l'Innovation Touristique) qui vise à aider financièrement les porteurs de projet à réaliser des études préalables ;
- Les filières (pêche, tourisme industriel, scientifique et technique, tourisme de découverte de la nature...), organisées en associations régionales, visant l'animation d'un réseau de professionnels en vue de leur professionnalisation ;
- Les politiques territoriales, et notamment les volets tourisme des contrats de développement Rhône-Alpes, les contrats de stations moyennes et de stations thermales.

⁴ www.crt-mitra.com

⁵ Voir en annexe p. II le schéma de présentation du dispositif régional d'ingénierie touristique

2. La Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes (MITRA)

La MITRA (Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes) est une Direction de Rhône-Alpes Tourisme (CRT Rhône-Alpes), au même titre que la Direction de la Promotion.

La MITRA est un outil de la politique régionale en matière de tourisme qui vise à optimiser et accompagner le développement touristique durable des entreprises, sites et territoires régionaux.

La Région Rhône-Alpes est la première Région française à prendre l'initiative d'une telle réflexion prouvant la dimension stratégique nouvelle du tourisme, ainsi que la reconnaissance de l'ingénierie et du conseil comme facteurs de succès de développement du tourisme.

La MITRA est structurée en 2 pôles :

Le Pôle Ressources / Ingénierie : ce Pôle a comme objectif de développer une fonction de veille et de prospective touristique, par le biais de l'Observatoire Régional du Tourisme et du Centre de Ressources Documentaires (nommé également Pôle Ressources).

Le Pôle Ingénierie / Stratégie : ce Pôle aide à l'émergence, à la structuration et/ou à l'animation des réseaux d'acteurs à l'échelle régionale. Il accompagne des projets touristiques structurants. Le Pôle Stratégie - Ingénierie lance des initiatives et des expérimentations dans le domaine du tourisme et des loisirs, projets pilotes et tests. Il contribue à développer la recherche en matière de tourisme.

La MITRA est composée de 11 personnes ayant des compétences transversales:

- Les champs touristiques : tourisme urbain, de montagne...
- Les champs thématiques : droit, finances, gestion, marketing...
- Les champs réseaux : cabinets conseils, Chambre de Commerce et d'Industrie, institutionnels du tourisme...

Dans le cadre du Dispositif Régional d'Ingénierie Touristique, la Région a donc fixé à la MITRA six missions prioritaires et complémentaires :

- **Mettre à la disposition des acteurs des loisirs et du tourisme en Rhône-Alpes des données fiables, pertinentes, prospectives, consolidés, pour la conduite de leurs entreprises et de leurs projets :**
 - o Par le biais de l'Observatoire Régional du Tourisme, créée en 1992, et qui a pour mission d'observer la fréquentation touristique, développer les indicateurs économiques et mettre en œuvre des approches prospectives.
 - o Par le biais du centre de ressources documentaires, qui a pour mission d'identifier et mettre en réseau des données, compétences et ressources sur les thèmes prioritaires pour le développement durable du tourisme rhônealpin.
- **Structurer et animer des réseaux d'acteurs des loisirs et du tourisme en Rhône-Alpes**, tels que les observatoires économiques avec notamment les huit observatoires départementaux (ODT) de la Région ; les professionnels regroupés par thématique (exemple : filière du Tourisme Halieutique Rhône-Alpes ; filière Sites de Découverte de la Nature) et par secteurs d'activité (secteur privé des Cabinets Conseil ; Office du Tourisme ; Comité Départemental du Tourisme).
- **Aider, conseiller et accompagner les projets structurants**, en participant à l'élaboration de démarches d'analyse visant par exemple à l'analyse des clientèles potentielles, la définition d'une stratégie de positionnement, la mise en place d'outils de veille stratégique et/ou concurrentielle.
- **Piloter des expertises pour le compte du Conseil Régional** (par exemple : étude sur la stratégie de développement du tourisme nautique en Rhône-Alpes).
- **Induire des projets tests, des actions pilotes, des démarches expérimentales, des approches singulières dans le domaine du tourisme et des loisirs**, par exemple la mission oeuvre d'expérience de gouvernance partagée en station de montagne.

- **Encourager la recherche en matière de tourisme** et surtout assurer la vulgarisation et la diffusion des enseignements dans le but de développer et soutenir les programmes de recherche tourisme en lieu avec les organismes publics et privés et procéder à la communication et la mise en valeur de ces travaux.

Les acteurs du tourisme rhônalpins se retrouvent lors des Ateliers Rencontres d'Ingénierie Touristique (ARIT) organisés par la MITRA pour échanger par rapport aux différentes thématiques définies.

Ces rencontres s'articulent autour de trois temps forts, sur une demi-journée :

- Un exposé d'une heure environ, restituant une étude, une analyse, une approche pilotée par la MITRA sur le sujet de l'ARIT ;
- Deux à trois interventions de « grands témoins », qui viennent enrichir, compléter, illustrer l'exposé ;
- Un débat avec les participants.

3. Le Pôle Ressources de la MITRA

Basé sur le principe de la qualification, la mise en réseau et la diffusion des données touristiques, le Pôle Ressources s'intéresse à la notion de veille et prospective touristique par le biais de l'Observatoire Régional du Tourisme (ORT) et du Centre de Ressources Documentaires (CRD).

3.1. Les objectifs du Pôle Ressources

Au sein de la MITRA, le Pôle Ressources a pour finalité de contribuer à la meilleure prise de décision des porteurs de projets et opérateurs touristiques de Rhône-Alpes. Le Pôle Ressources vise à tenir à disposition des acteurs de l'ingénierie touristique des bases de données traitant notamment des pôles théoriques (stratégie, positionnement, marketing, offre, demande, clientèles, droit...) et pratiques (thématiques, activités...) liés aux problématiques touristiques de la Région.

Basé sur un principe de partenariat coopératif, le Pôle Ressources met l'information à disposition d'un réseau d'acteurs de tourisme dans l'objectif d'une co-production des bases de connaissances.

3.2. Les services du Pôle Ressources

Le Pôle Ressources propose différents services aux usagers notamment :

- La mise à disposition d'une bibliothèque comprenant des ouvrages, 16 abonnements spécialisés⁶, des études, des dossiers documentaires, des actes de colloques, des rapports de stage, des thèses...
- La mise à disposition d'un site Internet Portail Ressources avec forte politique de liens : www.crt-mitra.com.
- La mise à disposition de base de données sous conventions de partenariat : Base de Données sur l'ingénierie touristique, Base de Données des cabinets conseils spécialisés LCT (Loisirs, Culture, Tourisme), Base de Données d'organismes ressources (à venir d'ici fin 2005).
- Un accueil personnalisé au Pôle Ressources sur des aspects méthodologiques, de mise à disposition d'information et de mise en réseau (sur RV tous les après-midi du lundi au jeudi de 13h30 à 17h30).
- Au niveau interne, le Pôle Ressources diffuse régulièrement des informations (brèves, articles, références de nouveaux ouvrages...) aux chargés de mission et/ou Directeurs de RAT selon les thématiques qui les intéressent.
- Le Pôle Ressources effectue également des recherches sur demande pour les chargés de mission qui en ont besoin pour :
 - o Avoir des informations thématiques liées à un dossier (exemple : l'événementiel dans le tourisme)
 - o Préparer une intervention (exemple : la mise en place en réseau des acteurs touristiques – principes de fonctionnement et initiatives)

⁶ Voir en annexe p. III la liste des abonnements spécialisés au Pôle Ressources de la MITRA

- Procéder à un choix politique/stratégique pour RAT (exemple : quels sont les facteurs qui influencent le choix des vacances d'un internaute ?) et pour la Région Rhône-Alpes.

Partie 2 : Analyse de la mission

1. La présentation de la mission

Afin de favoriser un échange d'informations stratégiques, mettre à disposition des acteurs du tourisme des informations à forte valeur ajoutée et d'améliorer la qualité de la recherche et de l'exploitation de l'information au sein de Rhône-Alpes Tourisme, la MITRA a décidé de réfléchir à l'implantation d'une cellule de veille au sein du Pôle Ressources.

Le directeur de la MITRA M. Hugues BEESAU, m'a proposé, dans le cadre de mon stage de master 2, de réfléchir autour de la mise en place de cette cellule de veille.

Mon étude devait débuter par l'analyse de l'existant et des besoins et se poursuivre jusqu'à la mise en place de la cellule de veille.

La mise en place de la cellule de veille au sein de la structure a pour objectif d'améliorer l'accès à l'information électronique tout en structurant la démarche de veille.

2. La veille

2.1. La veille : qu'est ce que c'est ?

La veille est « un processus informationnel par lequel l'entreprise recherche des informations à caractère anticipatif concernant l'évolution de son environnement socio-économique dans le but de créer des opportunités et de réduire les risques liés à l'incertitude »⁷.

Il est nécessaire de signaler que la veille est née dans le monde de l'entreprise dans l'objectif d'aider les décideurs à prendre des décisions stratégiques.

⁷ LESCA Humbert. Veille stratégique : concepts et démarches de mise en place dans l'entreprise. Paris : ADBS Editions, 1997.

Selon le type d'entreprise et en fonction de leurs stratégies, la veille met l'accent soit sur la technologie, la concurrence, les clients ou l'environnement général. D'où l'existence des différentes veilles : veille concurrentielle, veille stratégique, veille technologique, veille image, veille juridique...

Il est vrai que la veille était au début un domaine qui intéressait seulement le secteur privé, mais, depuis quelques années, la veille s'est étendue au secteur public (bibliothèques, associations...). La veille est un facteur de compétitivité qui vise à surveiller ponctuellement l'environnement de l'entreprise.

La veille peut être manuelle via le papier (périodique, journaux papier...) ou automatique par le biais de logiciel de veille ou agent intelligent.

Elle recouvre un processus comportant plusieurs phases : recherche, collecte, analyse, traitement, validation et diffusion. L'automatisation du processus de veille n'exclut pas l'importance cruciale de l'intervention humaine pour fiabiliser le processus et vérifier la pertinence des informations recueillies. En cela, la veille est beaucoup plus une affaire d'intelligence humaine que d'outils.

Il existe deux types de veille :

- La veille passive : est effectuée régulièrement sans but fixe. Son objectif est d'être toujours à l'écoute de l'environnement.
- La veille active : recherche régulièrement des informations ciblées. Elle vise des informations très précises dans des sources pointues. Cette veille s'intéresse à la surveillance de sources ciblées ainsi qu'à leur évolution.

2.2. Nécessité de la mise en place d'une cellule de veille pour la MITRA

La mise en place d'une cellule de veille nécessite une réflexion sur les objectifs et les fonctions de celle-ci ainsi qu'une définition des différents acteurs de la veille.

Il convient ainsi de connaître :

- Ses objectifs prioritaires
- Le public à qui est destinée la cellule de veille
- Les types d'informations demandées
- Les types de sources sélectionnées
- Les différents outils souhaités et leur capacité d'adaptation.

Il est fondamental de signaler que la réussite d'une cellule de veille repose sur la sensibilisation de toute la structure afin que l'information puisse circuler efficacement au sein de l'entreprise. D'où la nécessité de bien réfléchir en amont aux champs de recherche dans le but de collecter des informations précises et fiables qui intéressent et servent les différents acteurs concernés.

Pour que la cellule de veille remplisse ses fonctions, il est nécessaire de bien saisir les besoins de son public, ses pratiques documentaires, ses attentes ainsi que les moyens humains et matériels nécessaires à sa mise en œuvre.

De la collecte de l'information à la diffusion et la conservation de cette dernière, mon étude devait comprendre le processus de veille du début jusqu'à la fin.

La veille impose trois étapes essentielles :

1. La recherche et la collecte d'information ;
2. Le traitement des informations recueillies ;
3. La diffusion de l'information, la conservation et l'exploitation des informations sélectionnées.

2.3. Organisation de la veille au sein de la MITRA

La MITRA vise à faire une veille régulière sur ses thématiques de recherches, une veille qui alerte les chargés de mission des nouvelles parutions et des informations ciblées pour chaque domaine.

La MITRA a besoin d'informations récentes et très ciblées. Basée sur un système dit « centralisé », l'information diffusée aux chargés de mission doit être validée

par la Responsable du Pôle Ressources qui aura un rôle de "centralisation de l'information".

L'abondance d'informations est une réelle difficulté pour la personne qui aura la mission de la réception et du tri, par thématique déterminée. La veille ciblera les thématiques étudiées à la MITRA (tourisme adapté, tourisme rural, tourisme urbain, tourisme de montagne, tourisme lié à l'eau, tourisme durable, tourisme de pleine nature, tourisme culturel et patrimonial, tourisme de loisirs et excursionisme...).

La Responsable de la diffusion sélective d'information adressera les informations ciblées aux chargés de mission par centre d'intérêt. Donc, pour éviter tout "bruit", il est nécessaire d'analyser chaque thématique. Afin de nous appuyer sur des exemples concrets et proposer un outil opérationnel, nous avons choisi d'analyser trois thématiques importantes parmi les nombreuses thématiques traitées à la MITRA. Cette analyse fait l'objet de la 4^{ème} partie de cette étude titrée « axes de surveillance ».

Il convient d'ajouter que la veille dite « centralisée » ne peut pas exclure l'importance cruciale de la veille individualisée (la veille faite par chaque chargé de mission).

La veille visée par le Pôle Ressources sera une veille complémentaire car les chargés de mission, de part leurs habitudes de travail et leur présence sur le terrain, ont accès à d'autres sources d'information.

Ils devront se saisir de ces informations et les remonter jusqu'à la Responsable de la cellule de veille de façons à enrichir la démarche. Au delà de la mise en œuvre de l'outil, la MITRA a pour ambition de faire partager par les chargés de mission de cette culture de la veille et de l'intelligence économique.

3. La méthodologie

3.1. Etapes préalables à la mise en place d'une cellule de veille

La mise en place de la cellule de veille nécessite le passage par une phase préalable d'analyse pour assurer une surveillance saine des sources et éviter tout type de bruits (silence, trop de réponses, peu de réponses, pas de réponse...).

La phase préalable d'analyse contiendra une analyse de l'existant : humain et matériel, une analyse des besoins de la population concernée ainsi que leurs attentes, une définition des thématiques concernées par la veille, un recensement des sources d'information intéressantes et une analyse des outils disponibles.

L'étape de l'analyse préalable à la mise en place de la cellule de veille est considérée comme primordiale dans le processus étant donnée qu'elle permet d'éviter plusieurs démarches inutiles.

3.2. Méthode de mise en place de la cellule de veille

La norme X50-053⁸ (Méthode préconisée par l'AFNOR pour la mise en place de cellule de veille) indique le processus de mise en place d'une cellule de veille, processus que l'on a suivi en partie.

Elle se résume en plusieurs étapes principales :

1. sensibilisation
2. prise de connaissance de la situation
3. définition des enjeux
4. traduction en axes de veille
5. diagnostic de l'organisation et des pratiques et recensement des sources
6. évaluation des écarts
7. recommandations (catégories d'informations à collecter + hiérarchisation des sources + proposition d'outils)
8. mise en place

⁸ HERMEL Laurent. Maîtriser et pratiquer la veille stratégique, Paris : AFNOR, 2001, 98 p.

9. accompagnement

Au cours de mon stage, j'ai étudié toutes les étapes de la veille exceptée les phases de mise en place et d'accompagnement qui auront lieu après mon départ.

Partie 3 : Analyse préalable

1. Analyse de l'existant

1.1. Prise de connaissance du contexte

En début de stage, il était nécessaire d'apprendre à connaître l'organisation et son fonctionnement. Mon encadrement par Céline BROSSARD, Responsable du Pôle Ressources, m'a permis de comprendre le mode de fonctionnement du Comité Régional du Tourisme et de la MITRA, ainsi que les thématiques sur lesquelles la MITRA effectue ses recherches.

Par le biais du site MITRA ainsi que de la documentation disponible au Pôle Ressources, j'ai pu avoir une vision d'ensemble des principales thématiques étudiées par les chargés de mission de la MITRA, parmi lesquelles :

- Le tourisme adapté : Rhône-Alpes cherche à favoriser, depuis 4 ans, l'intégration des personnes handicapées, notamment par la pratique des activités de loisirs et de tourisme et par l'élaboration d'une politique régionale en faveur du tourisme adapté.
- Le tourisme rural : la MITRA considère le développement touristique de l'espace rural dans sa globalité, et intègre dans sa réflexion les principes d'un développement durable qui est basé sur le soutien à l'économie locale : l'amélioration d'un cadre de vie, la préservation des savoir-faire, de la culture locale et des patrimoines, la prise en compte de la population locale et le respect de l'environnement, l'organisation, la mise en réseau et la professionnalisation des acteurs,...
- Le tourisme urbain : la région Rhône-Alpes occupe une place légitime dans la pratique du tourisme urbain en ceci que la Région se distingue des autres régions françaises par un maillage de villes de plus de 100.000 habitants aux riches patrimoines culturels et naturels. L'aire urbaine est non seulement reconnue désormais comme un espace majeur pour les pratiques

touristiques en Rhône-Alpes, mais s'affirme aussi comme un lieu privilégié pour l'excursionnisme (tourisme à la journée).

- Le tourisme de montagne : la région Rhône-Alpes est un territoire majeur dans le domaine de la montagne. Ce secteur comprend 160 stations rhônalpines, dont les 15 premières pèsent pour la moitié du chiffre d'affaires de l'ensemble. L'échelle régionale est apparue comme légitime pour traiter le sujet et mener des analyses, en comparaison de la vision nationale et de celles des départements.
- Le tourisme lié à l'eau : la région Rhône-Alpes possède un patrimoine naturel remarquable pour la pratique des activités liées à l'eau. Elle est aussi la troisième région thermale de France avec 15 stations thermales, réparties sur 7 départements. Le Conseil Régional soutient financièrement les stations thermales en Rhône-Alpes, dans le cadre des « contrats de station thermale » ce qui favorise la diversification des activités, les aménagements urbanistiques et touristiques aptes à renforcer l'attraction de la station et la recherche/expérimentation à caractère médical afin de mieux garantir l'efficacité des cures thermales.
- Le tourisme durable : le développement touristique durable recouvre « toute forme de développement, aménagement ou activité touristique qui respecte et préserve à long terme les ressources naturelles, culturelles et sociales, et contribue de manière positive et équitable au développement économique et à l'épanouissement des individus qui vivent, travaillent ou séjournent sur ces espaces » (définition de l'Organisation Mondiale du Tourisme).

La MITRA intervient pour :

- définir et qualifier l'écotourisme en Rhône-Alpes (proposition pour une évaluation de prestations écotouristiques) ;
- élaborer un programme d'intervention et de développement écotouristique des lacs naturels de l'espace alpin.
- Le tourisme de pleine nature : le tourisme de pleine nature englobe les pratiques du tourisme de découverte de la nature et certaines activités de pleine nature. L'animation de la filière golfique a permis d'accompagner une démarche de qualité et de professionnalisation des acteurs, d'aider à la

création de produits dans un souci de conquête de clientèle, de mener des actions de promotion, de communication et de réaliser les éditions. Le tourisme de développement de nature regroupe la découverte de sites de nature (les grottes et les jardins par exemple), la visite des parcs naturels, les approches actives et physique de l'espace nature, la pratique sportive de la pêche.

- Le tourisme culturel et patrimonial : il est aujourd'hui illustré par le tourisme de découverte économique qui se définit comme la découverte par le public d'un site présentant un savoir faire (métier, art) du passé, du présent ou de l'avenir. Ce tourisme de découverte économique concerne trois grands secteurs d'activité : la visite d'entreprises en activité (sites de production), le tourisme de patrimoine industriel qui réunit l'ensemble des sites valorisant la production et les savoir-faire appartenant à l'histoire et au passé, le tourisme scientifique ayant comme objectif la diffusion de la culture scientifique auprès du public.
- Le tourisme de proximité (ou excursionisme) : la MITRA intervient pour développer les pratiques de loisirs en Rhône-Alpes. Elle travaille actuellement à l'analyse d'expériences en matière de développement local fondé sur la balade et la randonnée pour la clientèle de proximité. La MITRA collabore aussi avec la Région Urbaine de Lyon pour l'apport et l'échange de connaissances des données existantes et des expériences en matière de loisirs et tourisme de proximité.

En parallèle à ma prise de connaissance des thématiques étudiées à la MITRA et ma familiarisation avec le domaine touristique, j'ai été sollicitée pour présenter aux chargés de mission de la MITRA le contexte de la veille et de l'intelligence économique au cours d'une réunion de travail.

Mon besoin de connaissance sur le domaine touristique n'a pas exclu ma recherche en terme d'information liée à la veille. En effet, j'ai pu profiter d'une documentation assez pointue sur l'intelligence économique disponible au Pôle Ressources de la MITRA (nombreux articles)

1.2. Objectifs de la veille au sein de la MITRA

Les discussions que j'ai pu avoir avec la Responsable du Pôle Ressources et le Directeur de la MITRA, ainsi que ma participation aux différentes réunions de travail, m'ont permis de comprendre plus précisément les spécificités de RAT et mieux appréhender l'environnement et le fonctionnement de la MITRA.

La MITRA vise à mettre en place une cellule de veille afin d'apporter aux chargés de mission des informations et outils pertinents pour le développement des différentes recherches liées aux thématiques étudiées.

L'analyse interne m'a permis de comprendre que l'information mise à disposition des chargés de mission doit être rigoureusement sélectionnée et analysée pour être exploitable rapidement et efficacement. Il faudra être vigilant quant au nombre d'axes de veille et de sources « surveillé(e)s » pour ne pas les inonder d'informations.

Dans un deuxième temps, après une période de rodage, il est prévu que cette veille soit mise à la disposition des acteurs du tourisme rhônalpins.

1.3. Définition de l'organisation et des pratiques

Après avoir pris connaissance de l'environnement et du fonctionnement de la MITRA, il paraît nécessaire de faire un bilan traitant de l'axe informatique et documentaire pour mieux aborder les solutions à mettre en place en matière de veille.

L'axe informatique**Inventaire du parc informatique de la MITRA :**

Matériel	Système d'exploitation
1 ordinateur fixe en libre accès au Pôle Ressources	Windows XP Professionnel
10 ordinateurs fixes	Windows XP Professionnel
5 ordinateurs portables	Windows XP Professionnel
1 Serveur Terminal (sert à la communication de l'extérieur des salariés détenteur d'un portable sur leur serveur de messagerie)	Proliant 1 L 310 P4 2,53 GHZ
1 Serveur (gère le logiciel documentaire Alexandrie)	ML 310 P4 2,8 / 533 GHZ
1 imprimante laser locale noir et blanc reliée à l'ordinateur du Pôle Ressources	HP LaserJet 1300 n
1 imprimante laser noir et blanc en réseau pour toute la MITRA	HP LaserJet 4200 tn
1 imprimante couleur en réseau pour toute la MITRA	Epson Aculaser C1900
1 scanner à plat (Pôle Ressources)	HP Scanjet 8250
1 appareil photo numérique	Sony 5.1 Mega Pixels

Site web de la MITRA :

Le site web de la MITRA a été réalisé par la Responsable du Pôle Ressources en coordination avec les chargés de mission.

Le site est élaboré avec le logiciel de gestion de contenu PUBLI NOVA, administré par Céline Brossard, Responsable du Pôle Ressources. Elle délègue les droits d'administration du site aux chargés de mission (création et/ou modifications de pages, gestion des forums...)

Les chargés de mission de la MITRA assurent la mise à jour des contenus.

Bases de données :

Alexandrie gère les bases de données disponibles à la MITRA :

- **Base Documents :** cette base contient une compilation de nombreuses références (ouvrages, études, articles, etc.) concernant les différentes thématiques touristiques traitées par la MITRA.
- **Base Organismes Ressources :** c'est une base annuaire présentant les principaux organismes références dans le domaine touristique (coordonnées, missions, etc.).
- **Base Cabinets Conseil :** c'est une base annuaire présentant de manière très détaillée des Cabinets Conseil spécialisés dans les domaines touristiques (coordonnées, études réalisées, etc.). Elle a pour but de permettre aux porteurs d'un projet touristique de sélectionner rapidement les interlocuteurs qu'il sollicitera sur appel d'offre pour mener telle ou telle étude ou analyse.
- **Base Sites labellisés Tourisme et Handicap en Rhône-Alpes :** Cette base présente les sites labellisés "Tourisme et Handicap" en Rhône-Alpes.

Ces bases de données ne sont pas accessibles aux responsables internes sauf au Responsable du Pôle Ressources qui a le droit d'accéder aux différentes bases en mode client/serveur. L'accès aux bases de données gérées par Alexandrie sera réalisé d'ici fin 2005 – début 2006 sur le site web de la MITRA.

L'axe informationnel et documentaire de la MITRA

La MITRA dispose d'une documentaliste diplômée de l'Institut National des Techniques Documentaires, en charge de la gestion des flux d'information au sein de la structure.

Le site web est alimenté au fur et à mesure, il joue un rôle essentiel pour la diffusion des informations tant en interne qu'en externe.

Le site favorise aussi, par le biais de l'espace collaboratif, des fonctions d'alimentation, de modification et de suppression en fonction des droits délégués par la gestionnaire principale du site.

La fonction de diffusion régulière d'information est assurée par le Pôle Ressources sachant qu'il n'existe pas de politique d'acquisition précise étant donné qu'il s'agit d'un service assez « jeune » (deux ans d'existence).

D'où, la nécessité de mettre en place un système d'information normalisé qui favorise la circulation de l'information et les échanges d'une manière plus adéquate et régulière.

1.4. Méthodologie suivie

Enquête par entretiens et questionnaires

Le questionnement des chargés de mission internes s'est fait par le biais d'un entretien direct⁹, contrairement aux partenaires externes que j'ai sollicité par le moyen d'un questionnaire¹⁰ envoyé par e-mail.

L'enquête interne et le questionnaire externe m'ont permis de m'informer de leurs thèmes de recherche afin de mieux cibler leurs centres d'intérêt et mieux cerner l'information utile pour le suivi de leurs dossiers.

En outre, je devais m'informer par le biais de cette enquête sur les pratiques documentaires et maîtrise des outils documentaires. L'enquête m'a permis de comprendre et de m'assurer des attentes de chaque chargé de mission en matière de recherche documentaire.

Les entretiens internes ont été très enrichissants, de telle sorte que j'ai pu retirer des analyses très pointues en matière d'informations qualitatives : type de documents exploités, type de démarche documentaire adoptée, maîtrise de l'interrogation des bases de données...

Pendant le mois de juin, j'ai pu interviewer huit chargés de mission à la MITRA en entretien direct d'une durée moyenne de $\frac{3}{4}$ d'heure et le même mode d'interrogation a été adopté pour six chargés de mission de la Direction de la Promotion.

Le questionnaire a été envoyé à dix huit personnes, recommandées par les chargés de mission des trois thématiques tests (axe détaillé en partie 4), le 27 juin 05 en sollicitant le retour des questionnaires le 11 juillet 05.

Compte-tenu du nombre insuffisant des réponses reçues, j'ai dû renvoyer le questionnaire aux personnes concernées en prolongeant la date du retour au 13 juin 2005. Six réponses ont été retournées suite à cette relance.

L'analyse des différents entretiens internes¹¹ et des questionnaires externes¹² a montré aussi bien des similitudes que des différences au niveau des pratiques documentaires et en matière de veille.

⁹ Voir en annexe p. IV l'entretien interne au CRT Rhône-Alpes.

¹⁰ Voir en annexe p. VIII le questionnaire externe.

¹¹ Voir en annexe p. XIV- XV l'analyse des entretiens internes (MITRA) et Direction de la Promotion.

¹² Voir en annexe p. XVI l'analyse des entretiens externes.

La cellule de veille devra tenter de répondre aux attentes des différents chargés de mission internes et externes. Au total, j'ai pu donc assumer quatorze entretiens avec les chargés de mission internes et recueillir six questionnaires de personnes externes.

Conditions de mise au point de l'enquête

Grâce à l'orientation du Responsable du Pôle Ressources et du Directeur de la MITRA, nous avons pu décider du protocole de l'enquête :

- La population concernée par les entretiens en face à face ;
- L'endroit où se déroulait l'entretien (le bureau de chaque chargé de mission) ;
- La durée des entretiens (ne devait pas dépasser 1 heure) ;
- Le type du traitement (exigera un dépouillement manuel, étant donné qu'il n'y avait pas un nombre très important d'entretiens).

Pratiques documentaires à la MITRA : Aperçu sur l'analyse des entretiens

- Les chargés de mission de la MITRA sollicitent tous la documentation disponible au Pôle Ressources (8 personnes / 8). Les chargés de mission sont amenés dans la majorité des cas à demander l'aide du Responsable du Pôle Ressources au niveau de la recherche informationnelle.
- Les chargés de missions collectent l'information par le biais des bibliographies de fin d'ouvrages, des informations recueillies lors de colloques, des échanges informels et d'Internet pour l'élaboration de leurs bibliographies (8 personnes / 8).
- Les ressources électroniques (CD Rom, Base de données documentaires spécialisées, Base de données bibliographique) peu nombreuses dans le tourisme, sont donc très peu utilisées (3 personnes / 8 personnes interrogées). Elles sont mal connues des chargés de mission de la MITRA (6 personnes / 8 personnes interrogées).
- L'utilisation d'Internet en tant que source d'information est fréquente mais le manque de formation sur les outils de recherche sur le web rend la tâche compliquée. La majorité déclare la non maîtrise des outils de recherche et insiste sur une formation pour cette fonction (6 personnes / 8 personnes interrogées).

- L'outil Outlook¹³ est parfaitement utilisé. C'est un outil de travail quotidien au CRT Rhône-Alpes. Il offre des fonctionnalités très avancées qui permettent une rapidité et une efficacité du suivi du travail (12 personnes / 12).
- L'abonnement à des listes de diffusion est réduit à un usage minimal (3 personnes / 8 sont abonnées à des listes de diffusion).

2. Analyse des besoins

Attentes des Chargés de mission de la MITRA, de la Direction de la promotion et de l'externe

Lors du dépouillement des entretiens internes et des questionnaires externes un certain nombre de remarques a pu être dégagé :

- Les différentes personnes interrogées souhaitent avoir une lettre d'information électronique qui favorise à leur avis la diffusion d'une information brève et pertinente. Huit d'entre eux souhaitent aussi le « reroutage » des informations par mail ou papier.
- La fréquence de diffusion de l'information souhaitée se situe au fur et à mesure de sa réception. Six personnes interrogées préfèrent que la diffusion de l'information soit mensuelle.
- Les types de documents souhaités sont :
 - o Références d'ouvrages (13 / 20)
 - o Synthèses (15 / 20)
 - o Statistiques (15 / 20)
 - o Agendas de manifestations (12 / 20)
 - o Sommaires (7 / 20)

¹³ Outil de travail collaboratif au sein du CRT : messagerie électronique, gestion de planning, archivage...

- Quatre responsables sont intéressés par les appels d'offres et quatre autres par le texte intégral.

Ainsi, une lettre d'information serait élaborée par le Pôle Ressources suite à la validation par les chargés de mission des alertes « jugées » utiles pour les professionnels du tourisme en Rhône-Alpes (partenaires externes).

La lettre d'information serait en format électronique. Elle serait un relais entre des sources méconnues et les responsables des différentes thématiques et elle serait certainement un moyen de les faire connaître et d'en montrer l'intérêt.

Notons, toutefois que les responsables interrogés de RAT ont montré un grand intérêt pour l'achat de l'outil de surveillance de site. Ils ont également affirmé leur volonté de vérifier la pertinence des informations avant redistribution au Pôle Ressources malgré le manque de temps révélé par tous.

3. Conclusion : de l'existant aux besoins

Il est clair que la Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes a un besoin réel de formation à la recherche documentaire informatisée et à l'usage des outils électroniques. Cela s'explique par le manque de formation sur les technologies de l'information et de la communication au sein de la structure ainsi que par le manque de temps révélé par chaque chargé de mission.

La mise en place de la cellule de veille tiendra compte de cet état de fait dans la mesure où elle doit apporter des solutions effectives aux problèmes relatifs à l'information électronique.

Les responsables de RAT ont montré un intérêt certain pour la mise en place de la veille documentaire au sein de la structure. Il reste que la cellule de veille et la lettre d'information devront répondre aux attentes des chargés de mission tout en prenant en considération les contenus attendus et l'état de sensibilisation de chacun.

La mise en place d'un véritable système de veille permettra aux chargés de mission de RAT d'être alertés aux nouveautés liées à leurs thématiques de recherche.

Le système mis en place se doit d'être le plus fluide pour ne pas être vécu comme un poids supplémentaire, mais, au contraire, comme un outil de travail utile, efficace et pertinent.

Partie 4 : La veille dans le tourisme : les sources d'information

1. Axes de surveillance

1.1. Définition et méthodologie

Lors de l'établissement de mon plan de stage, Hugues BEESAU, Céline BROSSARD et moi-même avons décidé des thématiques sur lesquelles le test de la veille serait réalisé.

Le choix des thématiques a été fait en fonction des besoins cruciaux et immédiats de la structure.

Les thématiques choisies sont :

- L'écotourisme et le développement durable
- Le tourisme lié à l'eau
- La Belgique : approche clientèles

La liste des descripteurs correspondant à chaque thématique a été élaboré à partir de l'enquête (entretiens) réalisée auprès des chargés de mission de la MITRA et de la Direction de la Promotion. J'ai pu orienter mes descripteurs par rapport à la Belgique avec l'aide de Hugues BEESAU.

L'enquête a pu me servir à hiérarchiser les différents mots-clés qui ont été proposés. La liste des descripteurs devra être bien définie et complète lors de la mise en place de la cellule de veille.

1.2. Thématiques de veille et descripteurs

Ecotourisme et développement durable

L'écotourisme et le développement durable relèvent des thèmes sur lesquels la MITRA travaille en priorité. Ce thème nécessite plusieurs recherches orientées vers le développement, l'aménagement et toutes autres formes d'activités touristiques.

La MITRA tente de qualifier l'écotourisme en Rhône-Alpes à travers les différentes actions qu'elle mène.

Descripteurs

De premier niveau

- Développement durable
- Tourisme durable
- Ecotourisme
- Développement durable du tourisme
- Tourisme soutenable / sustainable tourism
- Ecotourisme / Ecotourism

De second niveau

- Label
- Charte de qualité
- Maîtrise des impacts
- Gestion de l'énergie
- Indicateurs

Tourisme lié à l'eau

La réflexion sur le thème de l'eau vient de son importance dans les années à venir pour le domaine touristique. Rhône-Alpes Tourisme s'intéresse au thème de l'eau à travers ses différents aspects : naturel, culturel, archéologique, socio-économique et géographique.

Descripteurs

De premier niveau

- Eau
- Tourisme aquatique
- Tourisme nautique
- Tourisme fluvial
- Tourisme de pêche
- Tourisme halieutique

De second niveau

- Thermalisme
- Thalassothérapie
- Remise en forme
- Baignade
- Croisière maritime
- Croisière fluviale
- Patrimoine architectural
- Eau architecte de la nature

Belgique : approche clientèle

La Belgique est considérée comme un marché touristique européen très important pour la France et plus particulièrement pour la région Rhône-Alpes pour les années à venir. La recherche pour ce marché étranger est orienté vers les clients, les ressources demandées concernent principalement : attentes, comportements, culture, valeurs et mode de vie.

Descripteurs

De premier niveau

- Belgique
- Touriste belge
- Mode de vie
- Tradition
- Culture

De second niveau

- Vacances
- Gastronomie
- Comportement
- Valeur
- Loisirs

2. Types d'information à collecter

- Méthodologie de recherche

A partir des entretiens effectués avec les chargés de mission des trois thématiques, et l'analyse des besoins, j'ai pu collecter les sources essentielles exploitées lors des recherches pour chaque thème (bases de données, moteurs de recherche, lettres d'information, sites institutionnels, ministériels...).

Il est nécessaire de rappeler que les chargés de mission des trois thématiques : Ecotourisme et Développement Durable, Tourisme lié à l'Eau, Belgique, souhaitent précisément l'information de type :

- Références d'ouvrage
- Sommaire
- Synthèse
- Agenda de manifestations
- Texte intégral
- Statistiques
- Rapports, dépliants promotionnels et dépliants régionaux des concurrents...

et la recevoir au format électronique ou papier.

- Les ressources disponibles sur Internet

Les sources utilisées sont sélectionnées en fonction de leur fiabilité et pertinence.

Lors de ma sélection, j'ai exclu tout site commercial ou généraliste.

La sélection des sources a été faite en prenant en considération des attentes des chargés de mission sur la pertinence des sources interrogées, à savoir les sites officiels en priorité.

Il était judicieux de faire une sélection des sources et outils à interroger :

- Bases de données bibliographiques
- Moteurs de recherche (généraliste et spécialisé)
- Lettres d'information
- Revues électroniques
- Presse
- Sites web des associations, Institutions, Maison d'édition, Sites et Revues papier.

3. Recensement des sources par thématique de recherche

Le choix des sources d'information à interroger a été fait en fonction des attentes des chargés de mission d'une part et de ma propre recherche dans le domaine touristique d'autre part.

J'ai été sollicité pour chercher en terme d'ouvrages de référence, articles de périodiques, actes de colloques, synthèses, statistiques et sites ressources pour les trois thématiques choisies.

3.1. Ecotourisme et Développement Durable

Ecotourisme et développement durable

Sites institutionnels, associatifs

- TIES (The International Ecotourism Society)
- OMT (Organisation Mondiale du Tourisme)
- UNESCO - http://portal.unesco.org/fr/ev.php-URL_ID=15006&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
- Ministère du Tourisme - www.tourisme.gouv.fr
- Ministère de l'Environnement et du Développement Durable
- LPO (Ligue de Protection des Oiseaux)
- FRAPNA (Fédération Rhône-Alpes de Protection de la Nature) - <http://www.frapna.org/>
- Conservatoire du littoral et des rivages lacustres
- Conservatoire Rhône-Alpes des espaces protégés
- AVENIR (Association de Valorisation des Espaces Naturels Isérois Remarquables)
- Conservatoire des espaces naturels des Haute-Savoie = ASTERS (Agir pour le Territoire et des Espèces Remarquables ou Sensibles) - <http://www.asters.asso.fr/>
- Conservatoire du patrimoine naturel de la Savoie
- GIP Grand-Lac (Groupement d'Internet Public)
- DIREN (Direction Régionale de l'Environnement)

- Réseau développement durable et territoires fragiles

Cabinets conseil :

- X3EA ce cabinet conseil travaille sur le développement durable pour le conseil du développement de la Catalogne - www.x3ea.com
- TEC Tourisme, Transport, Territoire, Environnement, Conseil cabinet spécialisé dans l'évaluation touristique durable - <http://www.tec-conseil.com/>
- François Tourisme Consultant (cabinet ayant travaillé avec la CRCI « PACA/Corse » sur l'hébergement touristique durable) - www.francoistourismeconsultants.com

Revue d'information

- VertigO revue d'information canadienne en science de l'environnement - www.vertigo.uqam.ca

Lettres d'information

- Ecoclub - www.ecoclub.com
- Lettre d'information de l'organisation mondiale du tourisme - env@world-tourism.org et <http://www.world-tourism.org/sustainable/fr/top/ebulletin.html>
- Revue Développement Durable et Territoires
- Lettre d'information de la Chambre de Commerce et d'Industrie CCI de Grenoble : Ecobiz (départemental)

Labels

Mondiaux (hors europe)

- Green Globe - www.green-globe.com
- CST Costa Rica (Certification of Sustainable Tourism) - www.tourismo-sostenable.co.cr

Européen

- EMAS (Environmental Management of Audit Scheme - http://europa.eu.int/comm/environment/emas/index_en.htm)
- Ecolabel européen - http://europa.eu.int/comm/environment/ecolabel/index_en.htm
- Clef verte - www.laclefverte.org

Français

- Gîte panda - http://www.wwf.fr/nature/panda_1.php et <http://www.parcs-naturels-regionaux.tm.fr/fr/decouvrir/gite-panda.asp>
- Hôtel au naturel - <http://www.parcs-naturels-regionaux.tm.fr/fr/decouvrir/hotel-naturel.asp>

Bases de données

- Base de données de l'Organisation Mondiale du Tourisme - <http://www.world-tourism.org/francais/>

Sites web

- Biliglobe - www.bili-globe.org
- Actu environnement - www.actu-environnement.com

3.2. Tourisme lié à l'eau

Institutions

- Ministère de l'Ecologie et du Développement Durable - www.ecologie.gouv.fr
- Office International de l'Eau - www.oieau.org
- Agence de l'Eau Rhône Méditerranée Corse - www.eaurmc.fr
- Odit France - www.odit-France.fr
- Compagnie Nationale du Rhône - www.cnr.tm.fr
- Territoire Rhône (établissement public territorial de bassin) - www.eptb-rhone.fr

- Conseil Régional Rhône-Alpes - www.cr-rhone-alpes.fr
- Voies Navigables en France - www.vnf.fr
- Maison du Rhône - www.maisondurhone.org
- Bassin Rhône - Méditerranée Corse - www.environnement.gouv.fr/rhone-alpes/bassin_rmc/rdbrmc/

Associations

- Escale Haut-Rhône
- FRAPNA (Fédération Rhône-Alpes de Protection de la Nature)
<http://www.frapna.org/>

Lettres d'information

- Bulletin Périodique d'Information de l'Office Français de la Fondation pour l'Education à l'Environnement en Europe
- Escale Haut Rhône
- Lettre d'information de l'Office International de l'Eau - www.oieau.fr
- Sea River - www.sea-river-news.com
- Courant Rhône - www.maisondufleuverhone.org
- Voies Navigables de France (NVF)

Bases de données documentaires

- Office International de l'Eau : Eaudoc - www.eaudoc.oieau.fr
- Agence de l'Eau Rhône Méditerranée Corse - www.eaurmc.fr
- Le Grand Lac - www.le-grand-lac.com
- Fleuve Rhône - www.fleuverhone.com

Sites web et portails

- Programme Help de l'UNESCO - www.echoalp.com/eau
- Réseau National des Données sur l'Eau - www.rnde.tm.fr
- www.pavillonbleu.org
- DIREN Rhône-Alpes - www.environnement.gouv.fr/rhone-alpes/
- Conseil Régional Rhône-Alpes

3.3. Belgique : approche clientèles

Institutions, associations

Public

- Bureau de la Maison de la France à Bruxelles - www.franceguide.com
- Royal automobile club Belge
- Rail Europe Belgique (institution)
- Economie – statistiques : Institut national de la statistique et de la conjoncture - www.statbel.fgov.be
- Université libre de Bruxelles (association)

Privée

- Jet Air (groupe TUI ; voyageur européen leader) - www.jetair.be
- All Seasons (groupe Thomas Cook) - www.allseason.be
- Rail Europe Belgique (partenaire SNCF) - www.raileurope.be

Lettres d'information

- Jet Air (groupe TUI ; voyageur européen leader) - www.jetair.be
- All Seasons (groupe Thomas Cook) - www.allseason.be
- Bureau de la Maison de la France à Bruxelles (inscription gratuite)
- Royal automobile club Belge
- Rail Europe Belgique (institution)
- Belgian Business Travel
- Jetair.be (sous inscription)

Bases de données

- Base de données du Club Tourism d’Affaire Maison de la France
- Base de données de Belgian Business Travel - www.bbt.be

Presse

Presse quotidienne nationale :

- Le Soir (Wallon) - www.lesoir.be
- Het Laatste Nieuws - www.hln.be
- RTBF (1^{er} groupe belge de TV publique / id. France Télévisions) - www.rtbf.be

Presse Tourisme (quelques magazines périodiques du voyage incontournables) :

- Dag Allemaal
- Week-End Knack
- Goed Gevoel
- Tempo Verde
- Grande

Sites web

- Université Libre de Bruxelles www.bib.ub.ac.be
- Belgian Business Travel www.bbt.be

4. Conclusion

La recherche web sur les trois thématiques a été faite à partir de quelques moteurs et métamoteurs (par exemple : Kartoo, Alltheweb), qui révèlent une grande capacité de recherche, ainsi que dans les sites officiels déclarés utilisés par les chargés de mission de chaque thématique.

La recherche sur les trois thématiques choisies a pu dégager les remarques suivantes :

- Les sources pertinentes sélectionnées pour les trois thématiques ont permis d'élaborer un inventaire de sources, mais celui-ci n'est pas exhaustif.
- La thématique « l'écotourisme et le développement durable » est représentée principalement par le biais des séminaires, lettres d'information et références d'ouvrages malgré son émergence qui est assez récente.
- L'inventaire des sources concernant la thématique « tourisme lié à l'eau » a été plus difficile que la thématique précédente. Cette difficulté relève de l'intérêt récent pour l'eau dans le tourisme.
- Le recensement des sources concernant la clientèle Belge a été très compliqué dans la mesure où la recherche d'informations sur les modes de vie, comportements, attentes... des belges pouvant servir le domaine touristique nécessite un travail d'analyse et d'interprétation. En outre, la liste des sources trouvées reste à compléter.

5. Missions annexes

Parallèlement à ma mission principale, j'ai pu participer à la réalisation d'autres missions, notamment l'élaboration d'un dossier documentaire spécialisé dans le tourisme : « la veille appliquée au tourisme »¹⁴. Il m'a en effet été confié la réalisation d'une bibliographie complète et la formalisation dans un classeur des documents concernés.

La bibliographie servira à alimenter la base de données de la Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes et répondra au même temps au besoin du CRT en matière d'information sur la veille en général et sur la veille dans le tourisme.

Cette bibliographie servira également à alimenter une page du site de la MITRA intitulé : « veille en tourisme ».

J'ai également réalisé une présentation de la veille, des outils de veille et de leurs fonctionnalités aux chargés de mission de la MITRA ce qui aidera à la sensibilisation de la structure sur le domaine de la veille.

Enfin, j'ai été parfaitement intégrée à la « vie quotidienne » de la MITRA, en participant aux réunions de service hebdomadaires, au séminaire de RAT qui s'est tenu le 15 septembre en Ardèche portant sur les thèmes de l'Internet, de l'eau et des tendances de consommation touristique en Rhône-Alpes. J'ai assisté aussi au VII^e Atelier Rencontre de l'Ingénierie Touristique qui s'est tenu le 16 septembre à Saint-Romain-en-Gal sur le thème « Tourisme et développement durable – Enjeux pour les territoires ruraux de Rhône-Alpes ».

¹⁴ La bibliographie étant trop volumineuse ne sera pas mise en annexe. Elle est cependant disponible au Pôle Ressources de la MITRA et sera téléchargeable sur le site www.crt-mitra.com à compter du mois d'octobre 2005.

Partie 5 : La cellule de veille : propositions d'organisation

1. Outils de veille

1.1. Les catégories d'outils de veille

Tous les outils qui permettent la recherche ou le suivi d'informations sont des outils utilisables dans le cadre de la veille.

Les outils de veille peuvent être divisés en deux catégories¹⁵ :

1.1.1. Les agents pour la recherche

Leur but est d'optimiser la recherche sur Internet. On peut distinguer trois sous catégories :

- ❖ Les métamoteurs en ligne : ces outils ne nécessitent pas l'installation d'un logiciel client. La recherche est faite en ligne à partir d'une page web. Ils permettent d'utiliser plusieurs outils simultanément (moteurs de recherche, répertoire). Ils ont l'avantage d'interroger un nombre maximum d'outils en un minimum de temps.
- ❖ Les métamoteurs hors ligne : ce sont des logiciels qui s'installent sur le disque dur de l'ordinateur. Ils fonctionnent sur le même principe que les métamoteurs on-line mais avec l'avantage de ne pas nécessiter une connexion directe à Internet. Les métamoteurs off-line présentent l'inconvénient du taux important de bruit qui risque de saturer l'ordinateur.
- ❖ Les agents de recherche avancée : ces outils ont les mêmes principes de fonctionnement que les précédents. Cependant, ils proposent des fonctions supplémentaires plus poussées comme la personnalisation par secteur d'activités (recherche par secteur d'activité, interrogation du web invisible : ensemble des documents (textes, vidéos, images...) du web qui n'est pas

¹⁵ REVELLI Carlo. Intelligence stratégique sur Internet. Paris : Dunod, 2000, 220 p.

indexé par les outils de recherche traditionnels), la veille, le filtrage, l'archivage des résultats, l'analyse linguistique des requêtes (interrogation en langage naturel) et l'analyse des résultats (certains outils se basant sur le principe de sémiotique permettent d'obtenir une cartographie des résultats).

1.1.2. Les agents pour la veille

Cette catégorie d'agents est destinée à faire une veille plus pointue, elle propose une surveillance régulière de sites web. Il est important de noter que malgré les distinctions entre les deux types d'agent, il existe un nombre d'agent important qui proposent à la fois des fonctions de recherche d'informations et des fonctions de veille.

Deux grandes familles de veille peuvent être distinguées :

1.1.2.1. *Les agents Pull*

Ils donnent à l'utilisateur la possibilité de décider de ses choix mais ce sont eux qui rapatrient les informations qui correspondent aux choix.

Au sein des logiciels Pull, deux types d'outils existent :

- *Les agents d'alerte par mail*

Lorsqu'une page est modifiée, le logiciel envoie un message à l'utilisateur pour l'informer de ce changement et parfois même de la nature et de la localisation de ce changement.

D'après Revelli Carlo¹⁶, ce genre d'outil ne peut pas mener à une veille très poussée et fiable.

- *Les agents d'alerte hors ligne*

Ce sont des logiciels clients personnalisables permettant une veille plus poussée. Ils rapatrient les données qui intéressent l'utilisateur en se connectant de façon automatique au réseau. Ces logiciels sont considérés comme de véritables « aspirateurs de sites web »¹⁷.

Des sites entiers ou uniquement des parties de sites peuvent être surveillés avec des degrés de profondeur différents.

¹⁶ Ibidem p. 100

¹⁷ Ibidem p. 101

L'inconvénient majeur de ces outils est la sensibilité au changement : le déplacement d'une virgule ou le changement d'une image peut déclencher une alarme. Les agents dits de deuxième génération sont considérés comme plus performants et permettent de mieux filtrer les alertes.

1.1.2.2. Les agents Push

Ils sont efficaces au niveau du suivi de l'actualité et la diffusion des informations à des cibles homogènes.

- *Les agents Push hors ligne*

Ils nécessitent l'installation d'un logiciel client. Une fois que l'utilisateur a défini son profil, le logiciel charge les informations à partir d'un serveur distant.

- *Les agents Push en ligne*

Ces agents fonctionnent en ligne et l'utilisateur n'a pas besoin d'installer un logiciel client. Ils permettent d'obtenir des informations personnalisées à partir de catégories pré-établies. Ils fonctionnent à partir de profil utilisateur.

L'outil de veille proposé à la Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes

Il est clair d'après l'analyse des besoins que l'outil de veille le plus adéquat sera « l'agent d'alerte off-line ».

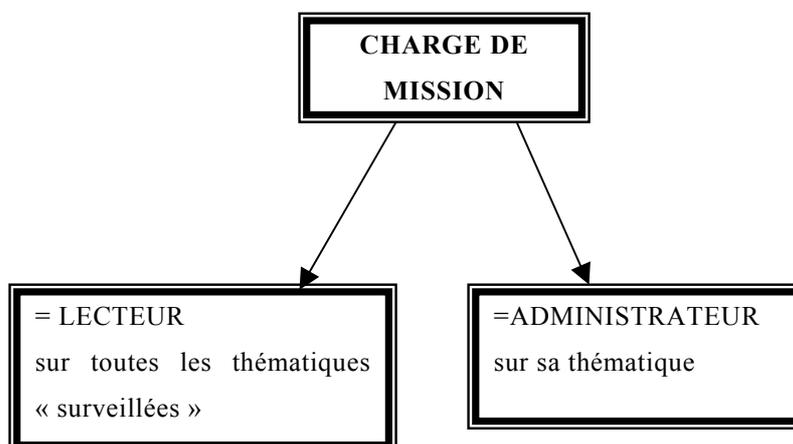
Ce type d'outil permet en effet de réaliser une veille pointue en surveillant automatiquement et régulièrement des pages et des sites. La technique Pull est donc plus adaptée au type de veille souhaité par MITRA dans la mesure où elle est basée sur un paramétrage plus précis que la solution de catégorisation proposée par les agents Push.

2. Propositions de structuration de la cellule de veille

Afin de choisir un outil de veille capable de répondre aux besoins de la MITRA (définitions des fonctionnalités), il est nécessaire de faire plusieurs propositions pour la mise en place de la cellule de veille dont une sera appliquée à la MITRA.

2.1. Proposition de système décentralisé

Cette proposition consisterait à ce que chaque chargé de mission puisse être l'administrateur sur sa thématique ainsi que lecteur sur toutes les thématiques surveillées.



Droits :

LECTEUR =

- Possibilité de lire les dernières informations issues de la veille (sur les 2 derniers mois)
- Fonction « moteur de recherche » sur les informations issues de la veille (sans critère de date).

ADMINISTRATEUR = choix des sites et de la périodicité de « surveillance »

(Pôle Ressources = appui technique)

<u>Avantages</u>	<u>Inconvénients</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Information décentralisée - Efficacité en terme de résultats - Système ouvert (possibilité de consulter les veilles des autres thématiques) 	<ul style="list-style-type: none"> - Système reposant sur les chargés de mission : <ul style="list-style-type: none"> • Tri des informations reçues • Gestion du système (paramétrage) des sites à surveiller et de la périodicité

Période de compte-rendu :

Réunion de mise en commun : 1 fois par mois au sein d'une réunion MITRA.

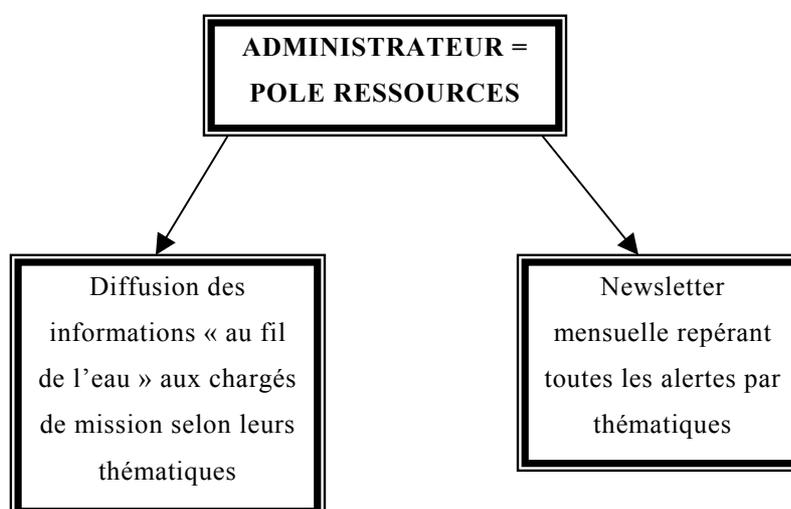
Objectifs :

- Remontée d'une ou plusieurs informations flash par thématique (issue de la veille)
- Remontée des éventuelles questions techniques liées à l'utilisation du logiciel

2.2. Proposition de système centralisé

Le système centralisé se baserait sur la notion d'administrateur qui serait la Responsable du Pôle Ressources. L'administrateur aurait la fonction de la diffusion des informations aux chargés de mission ainsi que la réalisation d'une lettre d'information chaque mois repérant toutes les veilles par thème.

Il est vrai que la cellule de veille au sein de la MITRA devrait reposer sur le système dit « centralisé » car il répond à la fois aux besoins immédiats des chargés de mission par les alertes mail et à une demande d'informations plus structurées et approfondies par la lettre de veille.



<u>Avantages</u>	<u>Inconvénients</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Information triée/ciblée par le Pôle Ressources avant diffusion - Gain de temps pour les chargés de mission 	<ul style="list-style-type: none"> - Investissement « temps » important pour le Pôle Ressources (réception des veilles, tri et diffusion)

Comité de veille = avec « représentants » des personnes destinataires, travail notamment sur l'organisation.

(1 fois /trimestre à l'initiative du Pôle Ressources)

Le choix retenu, proposé par Hanane Riadh, est le système dit centralisé (proposition n° 2), car il répond aux besoins des chargés de mission repérés dans les critères internes (Restitution de la veille à 2 niveaux : de façon immédiate pour informations utiles aux missions + mensuelle pour informations de type culture générale) (Voir tableau d'analyse MITRA en annexe p. XIV)

3. Elaboration du cahier des charges pour l'acquisition du logiciel de surveillance de pages web

Après la phase de réflexion sur l'organisation de la cellule de veille, nous avons pu décider de la structure la plus adéquate pour la MITRA. Cette organisation se résume dans le système centralisé basé sur la diffusion sélective de l'information aux chargés de mission.

Cette étape a donné lieu à la réalisation d'un cahier des charges¹⁸ pour une consultation de prestataires afin de mieux expliquer aux entreprises interrogées les besoins de la structure en terme d'outil de veille. Le cahier des charges explique clairement les différentes fonctionnalités demandées dans le logiciel. Il précise l'objectif de l'outil de veille qui devra, à terme, favoriser l'accès des professionnels du secteur du tourisme de la région aux différentes nouveautés dans les meilleurs délais possibles.

Le cahier des charges permet d'expliquer comment l'outil de surveillance de pages web devrait faire gagner du temps et de l'efficacité à la structure. Il expose également les différentes phases du projet de veille :

Phase 1 : la veille serait destinée uniquement aux chargés de mission en interne pour « appropriation » de l'outil et pour affiner « l'offre de service » qui pourrait être apporté, par le biais de cette veille, à nos partenaires externes sur notre site.

Phase 2 : l'interface veille sera développé en « cohérence » avec les bases de données gérées par le logiciel Alexandria

¹⁸ Voir en annexe p. XIX Cahier des charges pour l'acquisition d'un logiciel de surveillance de pages web

Phase 3 : le lancement de la veille sur le site de la MITRA¹⁹, devra permettre aux partenaires d'accéder aux bases de données.

Le cahier des charges est constitué de plusieurs « chapitres » traitant successivement de :

- Renseignements généraux sur la structure et le projet de veille
- Fonctionnalités du logiciel (pour l'administrateur et le veilleur)
- Fonctionnalités transverses (recherche, alertes, ergonomie, langue)
- Proposition tarifaire
- Renseignements sur l'entreprise et sur l'offre

Le cahier des charges décrit en détail le système de veille envisagé (le ou les administrateurs ayant tous droits et les veilleurs un droit de consultation et d'être destinataires des alertes), les fonctionnalités en rapport avec l'ergonomie, la langue utilisée, la forme et la pertinence des alertes ainsi qu'au niveau de la recherche.

L'outil sera amené à surveiller des sites validés manuellement par la Responsable du Pôle Ressources (administrateur). Il surveillerait en moyenne cinq à dix sites par chaque thématique de recherche (il existe dix thématiques à suivre).

4. Etude du marché

A cette phase de l'étude, j'ai utilisé mon rapport GED intitulé « Les logiciels de veille Client/Serveur » ainsi que les rapports GED de deux étudiantes du master 2 RIDE qui travaillaient sur les logiciels de veille monopostes et ASP.

J'ai pu utiliser également le périodique « Archimag » sur la veille et la gestion des connaissances. Il m'a offert une étude approfondie sur les trois types de logiciels de veille.

Le choix de l'outil de veille a été basé sur une étude de marché faite en recensant les logiciels les plus répandus. Après une discussion fructueuse avec Hugues Béseau et Céline Brossard, ainsi que l'observation des préconisations faites après

¹⁹ www.crt-mitra.fr

l'analyse des besoins, nous avons pu décider des fonctionnalités qui devront être présentes dans le logiciel ainsi que du prix du logiciel souhaité.

La préparation d'une grille rassemblant les logiciels qui peuvent répondre aux critères choisis a donné lieu à une élimination d'un certain nombre de logiciels qui sont très onéreux.

La liste de diffusion sur la veille²⁰ a pu m'aider dans mon étude de marché dans la mesure où il y avait trois autres personnes, en phase de réflexion sur la mise en place de leur cellule de veille, qui cherchaient également des outils de veille adaptés à leur structure. J'ai pu tirer profit de leur recherche sur le sujet.

A partir de l'analyse de la grille des logiciels de veille, ont été retenus cinq logiciels répondant au mieux aux critères de choix de l'outil de veille : Alexandria 6, AMI Market intelligence, Iscope, KB Crawl, Pertimm.

La réflexion sur les logiciels de veille adéquats nous a poussé à choisir les logiciels de type Client/Serveur et ASP afin de mieux traiter les propositions commerciales disponibles.

Etant donné que le budget réservé à ce projet est compris entre 5000 et 6000 €, les logiciels choisis ne doivent pas dépasser cette marge de prix :

KB Crawl coûte environ 4500 euros en client/serveur, Alexandria 6 4800 euros en client/serveur, AMI Market intelligence 5000 euros en ASP, Pertimm 1000 euros/an en ASP, Iscope 1000 euros par mois en ASP.

²⁰ veille@yahogroupes.fr

5. Descriptions et fonctionnalités des logiciels sélectionnés

5.1. Alexandrie 6

Alexandrie est très utile pour la veille documentaire ; c'est un outil performant pour une entreprise qui cherche à développer sa veille. La MITRA dispose déjà du logiciel documentaire Alexandrie mais elle cherche à tester le module veille de ce logiciel.

Nom du logiciel	Alexandrie 6
Société	GB Concept
Adresse	Tour du Crédit Lyonnais - 129, rue Servient - 69326 LYON Cedex 03
Site Web	www.gbconcept.com
Email	ncyvoct@gbconcept.com
Langue de l'interface	Français
Interface de navigation	Oui
On line/ off line	Off line
Prix	4800 Euros en client/serveur

Les fonctionnalités d'Alexandrie

- En terme de collecte et de surveillance
 - Fonctions de métamoteur
 - Surveillance du web visible et invisible
 - Nombreux critères de classement des résultats (présentation cartographique)
 - Stockage des documents

- En terme de veille
 - Outils de statistiques de consultation pour les veilleurs
 - Gestion des forums
 - Diffusion des news
 - L'utilisateur final peut :
 - Créer ses propres recherches
 - Interpeller des veilleurs

- Configurer son espace avec ses thèmes favoris
 - Gérer le push
- En terme de recherche et d'analyse
 - Traduction en 5 langues
 - Catégorisation suivant plusieurs niveaux (corpus, sources, documents)

5.2. AMI Market intelligence

AMI Market Intelligence est une solution de veille personnalisée et personnalisable. Une technologie de « connecteur générique » garantit un accès automatisé à la majeure partie des sources d'information disponibles en ligne. Une conversation téléphonique avec un responsable de la société a permis de clarifier les différents points de la demande.

Nom du logiciel	AMI Market intelligence
Société	Go Albert France Sarl
Adresse	29 rue JP Timbaud Paris 75011
Site Web	www.albert.com
Email	mra@albert.com rca@albert.com
Langue de l'interface	Français
Interface de navigation	Oui
On line/ off line	Off line
Prix	5000 Euros en ASP

Les fonctionnalités d'AMI Market intelligence

- En terme de collecte et de surveillance et d'analyse
 - Automatisation de la collecte et d'analyse d'informations situées sur des sites concurrents, des fichiers, des groupes de discussion, etc.
 - Interface web
 - Fonctions de métamoteur
 - Sélection des sujets qui intéressent l'utilisateur

- Réception des informations pertinentes via un courrier électronique.
- En terme de veille
 - Surveillance de sites
 - Développement du module linguistique
 - L'utilisateur final peut :
 - Créer ses propres recherches
 - Configurer son espace avec ses thèmes favoris
 - Gérer le push

5.3 KB Crawl

KB Crawl a été consulté car il est considéré comme un outil de veille performant, ciblé pour les PME/PMI et différentes catégories d'entreprises ainsi qu'en raison de son prix qui répond à notre demande. KB Crawl permet de surveiller le web visible et invisible.

La société BEA Conseil travaille aussi en partenariat avec GB Concept qui m'a invité avec la Responsable du Pôle Ressources à assister au mois de mai à une conférence qui a porté en partie sur les fonctionnalités de veille du logiciel Alexandria.

Nom du logiciel	KB Crawl
Société	BEA Conseil
Adresse	10, rue Lionel Terray 92508 Rueil-Malmaison Cedex France
Site Web	www.beaconseil.com
Email	info@kbcrawl.net
Langue de l'interface	Français
Interface de navigation	Oui
On line/ off line	Off line
Prix	4500 Euros en client/serveur

Les fonctionnalités de KB Crawl

- En terme de collecte et de surveillance
 - Surveillance de sites avec mots de passe
 - Surveillance du web invisible
 - Choix de la profondeur de surveillance
 - Lancement de plusieurs surveillances simultanées
 - Automatisation de la surveillance
 - Filtrage des sources
 - Possibilité d'exclusion de certains formats de fichier
 - Journal

- En terme de veille
 - Affichage sur la page surveillée
 - Mots-clés d'alerte
 - Alerte si mot-clé trouvé
 - Alerte sur l'interface
 - Alerte personnalisée
 - Signalement des URL modifiées
 - Statistiques des modifications de pages

- En terme de recherches dans les pages aspirées
 - Moteur interne
 - Opérateurs booléens
 - Expressions (guillemets)
 - Mémorisation des versions successives + gestion des archives

KB Crawl ne permet pas la troncature et la recherche dans les moteurs.

5.4. Keywatch

Keywatch est un logiciel orienté vers la veille concurrentielle, stratégique, technologique et image.

Nom du logiciel	Keywatch
Société	Iscope
Adresse	19-21, rue Valette- 75005 Paris
Site Web	www.iscope.fr
Email	info@iscope.fr
Langue de l'interface	Français
Interface de navigation	Oui
On line/ off line	Off line
Prix	1000 Euros/mois

Les fonctionnalités de Keywatch

- En terme de collecte et de surveillance
 - Surveillance du web visible et invisible
 - Vérification des modifications sur les pages
 - Filtrage du contenu
 - Automatisation de la surveillance
 - Fonctions de métamoteur
 - Stockage des documents

- En terme de veille
 - Outils de statistiques de consultation pour les veilleurs
 - Module de visualisation spécifique des données
 - Diffusion sélective de l'information par push (envoi d'email)
 - Alerte personnalisée
 - Alerte sur l'interface
 - L'utilisateur final peut :
 - Créer ses propres recherches
 - Configurer son espace avec ses thèmes favoris
 - Gérer le push

- En terme de recherche et d'analyse
 - Catégorisation des documents en langues
 - Catégorisation suivant plusieurs niveaux (corpus, sources, documents)
 - Classement des résultats suivant une orientation métier
 - Présentation cartographique des résultats

Keyword ne permet pas la traduction en plusieurs langues.

5.5. Pertimm

La société « Knowings » apporte par son logiciel Pertimm des solutions opérationnelles aux clients.

Nom du logiciel	Pertimm
Société	PERTIMM France
Adresse	44, Rue Pierre Brossolette 92 600 Asnières-Sur-Seine FRANCE
Site Web	www.knowings.com
Email	info@pertimm.com
Langue de l'interface	Français
Interface de navigation	Oui
On line/ off line	Off line
Prix	1000 Euros/an en ASP

Les fonctionnalités de Pertimm

- En terme de collecte et de surveillance
 - Fonctions de métamoteur
 - Alerte par mail sur modification des pages web
 - Vérification des apparitions sur les critères de contenu des forums
 - Vérification des modifications sur les pages
- En terme de veille
 - Outils de statistiques de consultation pour le veilleur
 - Module de push par mail

- L'utilisateur final peut :
 - o Créer ses propres recherches
 - o Configurer son espace avec ses thèmes favoris
 - o Gérer le push

- En terme de recherche et d'analyse
 - Catégorisation des données en 7 langues
 - Résumé automatique
 - Ajout des dictionnaires
 - Traduction en 6 langues

6. Choix du logiciel de veille

Le choix d'un de ces logiciels se fera en fonction des propositions qui répondront au mieux au cahier des charges ainsi que du prix proposé par chaque entreprise spécialisée.

Il est nécessaire de signaler que nous attendons les propositions des entreprises pour procéder à un test préalable.

Nous allons à priori recevoir la réponse de trois sociétés (GB Concept, Iscope, Go Albert) sur les cinq²¹ à qui nous avons envoyé notre cahier des charges. Nous sommes actuellement en phase d'attente des propositions qui arriveront pour le 14 septembre 2005, conformément au cahier des charges.

²¹ Voir en annexe p. XXVII la liste des cinq sociétés à qui le cahier des charges a été destiné.

7. Organisation et planification de la mise en place de la cellule de veille

7.1. Collecte et diffusion de l'information

Les informations recueillies par le biais du logiciel de veille seront caractérisées par :

- Un classement par grandes thématiques (exemple : eau, montagne, tourisme adapté) et à l'intérieur par ordre chronologique inversé ;
- Un tri par degré de pertinence par rapport aux thèmes étudiés ;
- Un transfert au logiciel documentaire Alexandria en cas de leur validation en tant que sources à exploiter ultérieurement.

La diffusion des informations triées se fera par l'intermédiaire d'une lettre d'information mensuelle. La lettre d'information sera envoyée par mail aux chargés de mission internes. L'envoi se fera à partir du logiciel de messagerie électronique de RAT : Outlook.

La solution de la lettre d'information paraît la plus adaptée pour les chargés de mission de RAT et la plus adaptée à notre système centralisé de telle sorte que l'information une fois triée et sélectionnée sera diffusée efficacement par l'intermédiaire de la lettre d'information à chaque chargé de mission concerné.

Dans le cas d'une alerte importante pour une thématique déterminée, elle sera envoyée immédiatement au chargé de mission concerné.

Il est nécessaire de mentionner que la lettre d'information externe aura la même vocation que la lettre d'information interne. Les chargés de mission seront responsables du tri et de la fiabilité des informations qui devront figurer dans la lettre externe.

7.1.1. Le suivi et l'évaluation de la veille

Afin de formaliser la veille, il est nécessaire de réfléchir sur une méthode qui peut nous rapprocher de la pertinence de la veille. J'ai pu proposer une fiche technique de veille²² qui évalue l'activité de veille de manière qualitative et quantitative. Il

²² Voir en annexe p. XXVIII la fiche de veille proposée.

s'agit de définir les axes de veille de chaque responsable, les sources utilisées, le niveau d'information attendu et les modalités de diffusion de l'information souhaitée. La fiche mettra à jour les informations recueillies au Pôle Ressources ce qui donnera lieu à une meilleure adéquation entre l'offre et la demande.

La fiche technique de veille serait établie une fois par an, sauf en cas de besoin (informations trop nombreuses, informations peu pertinentes par exemple).

Le suivi de veille serait assuré par la Responsable du Pôle Ressources qui pourrait, par le biais de la fiche de veille remplie, faire un état des lieux et suivre les besoins et les pratiques de veille des chargés de mission internes.

La fiche de veille sera remplie une fois par an par la Responsable du Pôle Ressources en lien avec le chargé de mission concerné. Elle sera remplie en plus si un problème majeur est détecté, soit par le Pôle Ressources, soit par le chargé de mission.

7.1.2. La lettre d'information : quel contenu ?

La lettre d'information contiendra une compilation d'alertes de chaque mois triées et validées. Les alertes renverront éventuellement à des articles plus complets. Elle pourra contenir des liens hypertextes vers des pages modifiées avec, au tant de fois que nécessaire, les commentaires du Pôle Ressources.

Le choix de la structure de la lettre d'information est fait en fonction des besoins internes qui exigent une rapidité d'utilisation de l'information. La validation du contenu de la lettre d'information par les chargés de mission de la MITRA ouvrira de grandes thématiques (chapitres) qui rassembleront l'ensemble des liens validés. Le classement des alertes se fera par thématique de recherche. Ce classement donnera lieu à un autre classement chronologique à l'intérieur de chaque thématique ce qui favorisera un accès rapide et pertinent à l'information demandée.

Une proposition d'une maquette de lettre d'information est présentée dans la page suivante :



MISSION D'INGENIERIE TOURISTIQUE RHONE-ALPES

Titre : La lettre de veille en tourisme

Date : septembre 2005

Numéro de la lettre : newsletter n°1

Thématique : Eau

Alertes

Indications sur les alertes

- www.ecologie.gouv.fr

Type d'information : article

Langue : français

Activité du Pôle Ressources : à commander

- www.eaurmc.fr

Type d'information : ouvrage

Langue : anglais

Activité du Pôle Ressources : envoi à l'externe

Thématique : Ecotourisme

- www.tourisme.gouv.fr

Type d'information : article

Langue : français

Activité du Pôle Ressources : à mettre dans la bibliographie

- <http://www.frapna.org/>

Type d'information : ouvrage

Langue : anglais

Activité du Pôle Ressources : usage personnel

MITRA (Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes) Pôle Ressources

Rhône-Alpes Tourisme

104, route de Paris - 69260 Charbonnières-les-Bains

Tél. : 04 72 59 21 89 - Fax : 04 72 59 21 91

www.crt-mitra.com /

celine.brossard@rhonealpes-tourisme.com

Cette lettre d'information mensuelle vous est adressée gratuitement par la Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes. Conformément à la loi Information et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant.

Pour modifier votre abonnement ou vos données personnelles, [cliquez ici](#).

Si vous souhaitez plus recevoir cette lettre d'information, [cliquez ici](#).

© 2005 Rhône-Alpes Tourisme - Crédits

Les fonctions présentes dans la lettre d'information permettront une exploitation rapide de l'information en interne et en externe.

Cette lettre d'information est interactive car elle a un double objectif :

- Informer les chargés de mission des nouveautés (fonction de veille) ;
- Se positionner par rapport à la pertinence de l'information.

7.1.3. La lettre d'information : quelle structure ergonomique ?

L'observation des différentes lettres d'information transmises à la MITRA m'a permis de me familiariser avec les types de lettres d'information utilisées dans différentes structures de tourisme. Le choix du format de la lettre d'information envisagée repose sur le type d'information que contiendra la lettre.

Le format conseillé est HTML car il permet un accès très facile aux liens hypertextes et une clarté par l'utilisation des couleurs. Ces critères répondent au type de lettre d'information envisagé par la MITRA étant donné qu'elle contiendra principalement des liens hypertextes et que son utilisation sera essentiellement électronique ce qui ne donnera pas lieu à des impressions.

Le format HTML est le plus adapté au type d'information que la MITRA souhaite avoir ainsi qu'au public cible. Ce public demande une facilité d'accès à l'information, une circulation de la lettre d'information et une clarté des pages visualisées comme des critères fondamentaux.

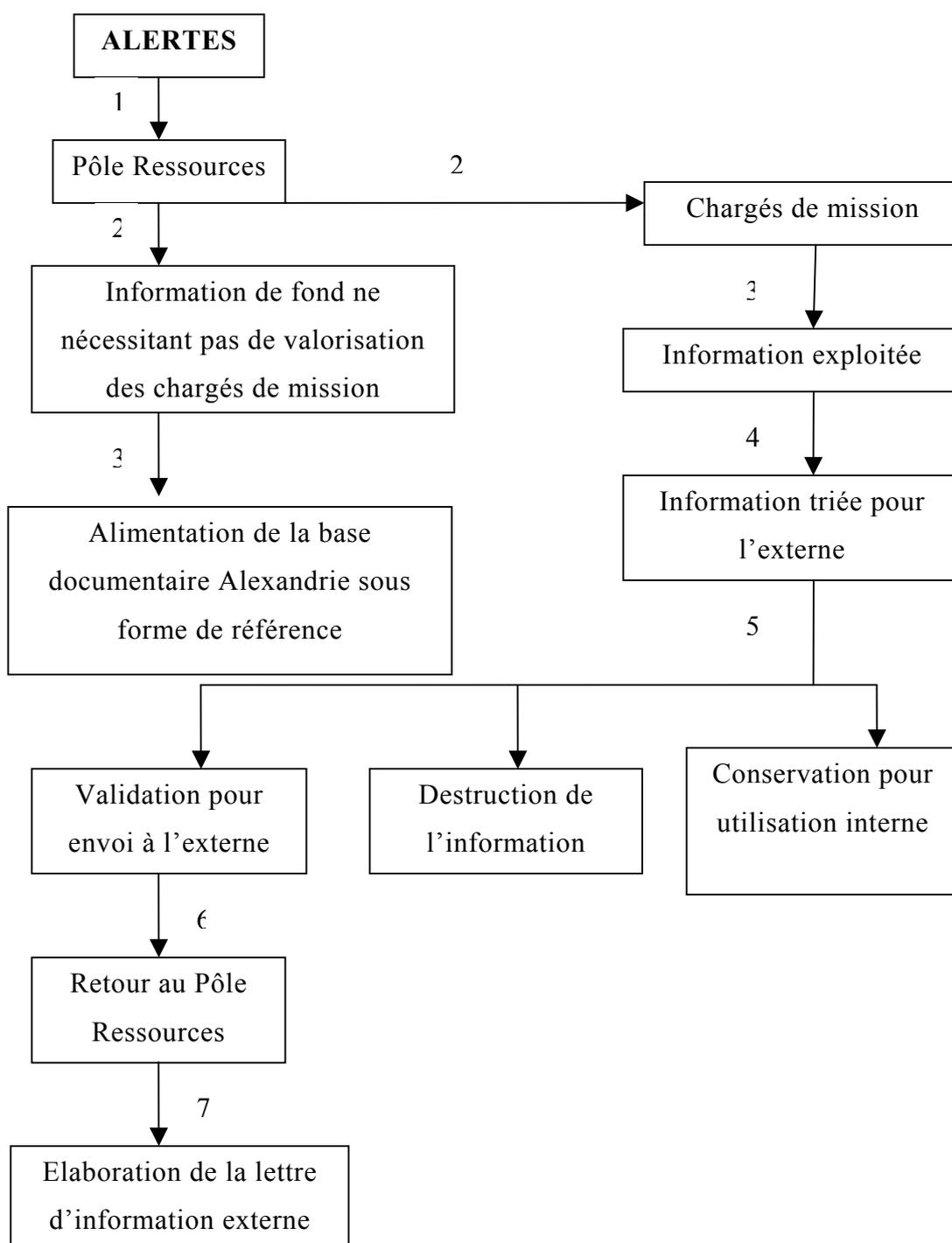
7.2. Conservation et exploitation de l'information

Etant donné que le logiciel documentaire « Alexandrie » gère parfaitement les bases de données documentaires existantes à la MITRA, j'ai trouvé judicieux qu'Alexandrie puisse remplir la tâche de la conservation des résultats les plus importants de la veille.

Le logiciel Alexandrie pourra gérer la fonction de conservation d'où l'inutilité que la MITRA investisse dans un autre logiciel de conservation disponible comme Refworks ou Endnote.

L'exploitation des résultats de la veille est présentée dans le schéma suivant :

Schéma expliquant le chemin des alertes générées par le logiciel de veille



Les informations qui porteront sur l'actualité seront envoyées aux chargés de mission afin qu'ils puissent les exploiter immédiatement sans les conserver dans la base de données. Par contre les informations de fond pourront être exploitées et conservées après leur transmission à l'aide du logiciel Alexandria.

8. Planification de la mise en place de la cellule de veille

La Responsable de la cellule de veille sera la documentaliste du Pôle Ressources, qui a une double compétence en tourisme et sciences de l'information et de la documentation.

Le Responsable doit assurer une veille documentaire sur les thématiques étudiées à la MITRA en identifiant les besoins des chargés de mission.

Elle doit remplir la fonction de traitement des documents : indexation, classement, tri, etc.

Il est fondamental aussi que la formation des chargés de mission à la méthodologie documentaire soit assurée par la Responsable du Pôle Ressources.

Elle continuera à gérer la partie documentaire du site web et les bases des données. Tout le matériel est disponible au sein du Pôle Ressources pour une éventuelle mise en place de la cellule de veille.

Les réponses de la consultation ainsi que la réalisation des tests des logiciels de veille sont des étapes essentielles pour tester la faisabilité technique du projet.

L'installation du logiciel de surveillance de pages web est envisagée pour le mois de décembre 2005. Les lettres d'information internes seront diffusées dès la mise en route effective de la cellule de veille. Par contre la diffusion des lettres d'information à destination de l'externe aura lieu à partir de mars 2006.

Conclusion : bilan du stage

Etant donnée l'importance du nombre de ressources informationnelles disponibles et la capacité de la MITRA à évoluer dans un environnement touristique complexe, il est fondamental de structurer l'information via le Pôle Ressources.

Il se doit donc d'offrir le meilleur service possible pour les chargés de mission. La mise en place d'une cellule de veille au sein de la MITRA répondra nécessairement aux exigences de ce travail en réseau.

Le présent rapport comporte donc des propositions sur le choix du système de veille, le logiciel de conservation et la lettre d'information à destination de l'interne et l'externe pour la diffusion des alertes traitées.

La présence de la cellule de veille participera au grand travail de mise en réseau des chargés de mission de Rhône-Alpes Tourisme, ce qui créera une véritable coopération au sein de la structure.

La réflexion menée sur la procédure de mise en place de la cellule de veille au sein de la MITRA a été fructueuse en raison du caractère innovant de la démarche envisagée.

Mon stage de fin d'études dans une structure telle que Rhône-Alpes Tourisme, au sein de sa Mission d'Ingénierie Touristique, a constitué pour moi une ouverture vers un secteur que je connaissais mal. J'ai pu mettre en application mes compétences pour mener une réflexion stratégique visant à mettre en place un système de veille performant.

Le stage proposé s'est en outre révélé intellectuellement satisfaisant, car il m'a permis de me pencher concrètement sur les problématiques du domaine de la veille et de l'intelligence économique.

Mon stage au sein de la MITRA a pu ainsi valoriser les enseignements et les acquis de l'ENSSIB, au travers d'une expérience enrichissante.

Pendant ce stage de quatre mois, j'ai pu nouer des relations constructives avec les chargés de mission grâce à mon implication professionnelle et ma participation aux réunions, séminaires, etc.

J'ai pu acquérir, à travers ce stage, une meilleure vision de l'activité de la veille dans une structure en pleine construction, et j'ai approfondi mes connaissances de l'environnement touristique.

Le stage m'a offert l'opportunité de découvrir le fonctionnement du Pôle Ressources comme il a pu sensibiliser les chargés de mission aux problématiques de la veille.

En conséquent, le stage a globalement satisfait mes attentes, qui concernaient avant tout le besoin de mieux comprendre le domaine de la veille et de contribuer à oeuvrer pour l'intérêt de Rhône-Alpes Tourisme.

Bibliographie

1. Monographies

1.1. Veille

FOENIX-RIOU Béatrice. *Recherche et veille sur le web visible et invisible : agents intelligents, Annuaires sélectifs, Interfaces des grands.* Paris : Bases Publications, 2001, VI-233 p.

HERMEL Laurent. *Maîtriser et pratiquer la veille stratégique.* Paris : AFNOR, 2001, 98 p.

LESCA Humbert. *Veille stratégique : concepts et démarches de mise en place dans l'entreprise.* Paris : ADBS Editions, 1997.

REVELLI Carlo. *Intelligence stratégique sur Internet.* Paris : Dunod, 2000, 220 p.

1.2 Tourisme

BOYER Vade. *Le tourisme en France.* Colombelles : éditions EMS management & société, 2001, 302 p.

2. Articles de périodiques

2.1 Veille

CHANIAL Emmanuel. *Outils de veille : différents niveaux possibles.* Archimag, décembre-janvier 2005, n°180, p.34-36.

INCONNU. *Guide pratique : ...veille et gestion des connaissances....* Archimag, mars 2005, 2^{ème} éd., p.57-99.

OCHANINE Hélène. KB Crawl pour les PME. Archimag, septembre 2005, n°187, p.38-39.

2.2 Tourisme

DARDE Jean-Paul. *Information stratégique et tourisme : réinventer la compétitivité sectorielle française.* Regards sur l'Intelligence Economique, juillet/août 2004, n°4, p.22-27.

Inconnu. *Veille : un outil de performance.* La Gazette Officielle du Tourisme, avril 2004, n°1740, p.4-6.

Inconnu. *Mise en œuvre d'un outil de veille touristique en Bretagne : le témoignage d'une démarche innovante.* La Gazette Officielle du Tourisme, décembre 2004, n°1774, p.7.

3. Travaux universitaires

BOUIS Sonia. *Les agents intelligents (dossier GED)* .Villeurbanne : ENSSIB, 1999, 6 p.

CHARLOT Marion. *Les logiciels de veille : étude comparative de trois produits (dossier GED).* Villeurbanne : ENSSIB, 2002, 7 p.

CUEVAS Michel. *Les logiciels de veille technologique et stratégique.* Rapport de Recherche Bibliographique de DESS. DESS Informatique Documentaire. Lyon : ARIST, 1995, 20 p.

DESBOIS Sophie. *Analyse préalable à la mise en place d'une cellule de veille pour la maison des sciences de l'homme de Dijon.* Rapport de stage de DESS. DESS RIDE. Villeurbanne : ENSSIB, 2003 , XXIII-73 p.

ESSLIMANI Ilham. *Moyens et techniques de diffusion issue de la veille technologique :* Rapport de recherche bibliographique de DESS. DESS RIDE. Villeurbanne : ENSSIB, 2004, 68 p.

4. Sites Internet

AGENTLAND. *Le portail des agents intelligents* [en ligne]. Disponible sur : <www.agentland.fr> (Consulté le 10/07/2005)

ARIST. *Site de le veille technologique et de l'innovation* [en ligne]. Disponible sur : <www.arist.rhone-alpes.cci.fr> (Consulté le 05/06/2005)

COSTERG Isabelle. *Quelques fonctionnalités des outils de veille et d'alerte* [en ligne]. Disponible sur : <<http://www.msh-alpes.prd.fr/veille/fonctionsalerte.htm#haut>> (Consulté le 07/06/2005 ; 20/08/2005)

CYBION. *Veille, intelligence économique et agents intelligent* [en ligne]. Disponible sur : <www.agentintelligent.com> (Consulté le 14/06/2005)

CYBION. *Veille stratégique sur internet* [en ligne]. Disponible sur : <www.cybion.fr> (Consulté le 14/06/2005)

DESCHARMES Sylviane. *Une veille efficace nécessite un environnement propice* [en ligne]. Disponible sur : <<http://management.journaldunet.com/dossiers/040642veille/descharmes.shtml>> (Consulté le 17/06/2005 ; 15/07/2005)

5. Listes de diffusion

Veille. Liste de diffusion sur la veille. veille@yahoogroupes.fr
(abonnement le 24/12/2005)

Agentland. Liste de diffusion sur les agents intelligents.
agentland@yahoogroupes.fr
(abonnement le 05/06/2005)

Table des sigles

ARIT : Atelier Rencontre de l'Ingénierie Touristique

CRD : Centre de Ressources Documentaires

CR Rhône-Alpes : Conseil Régional Rhône-Alpes

CRT : Comité Régional du Tourisme

FACIT : Fonds d'Aide au Conseil et à l'Innovation
Touristiques

FRACET : Fonds Régional d'Aide au Conseil pour les Entreprises Touristiques

MITRA : Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes

ODIT : Observation, Développement et Ingénierie Touristiques

ODT : Observatoire Départemental du Tourisme

ONT : Observatoire National de Tourisme

ORT : Observatoire Régional du Tourisme

RAT : Rhône-Alpes Tourisme

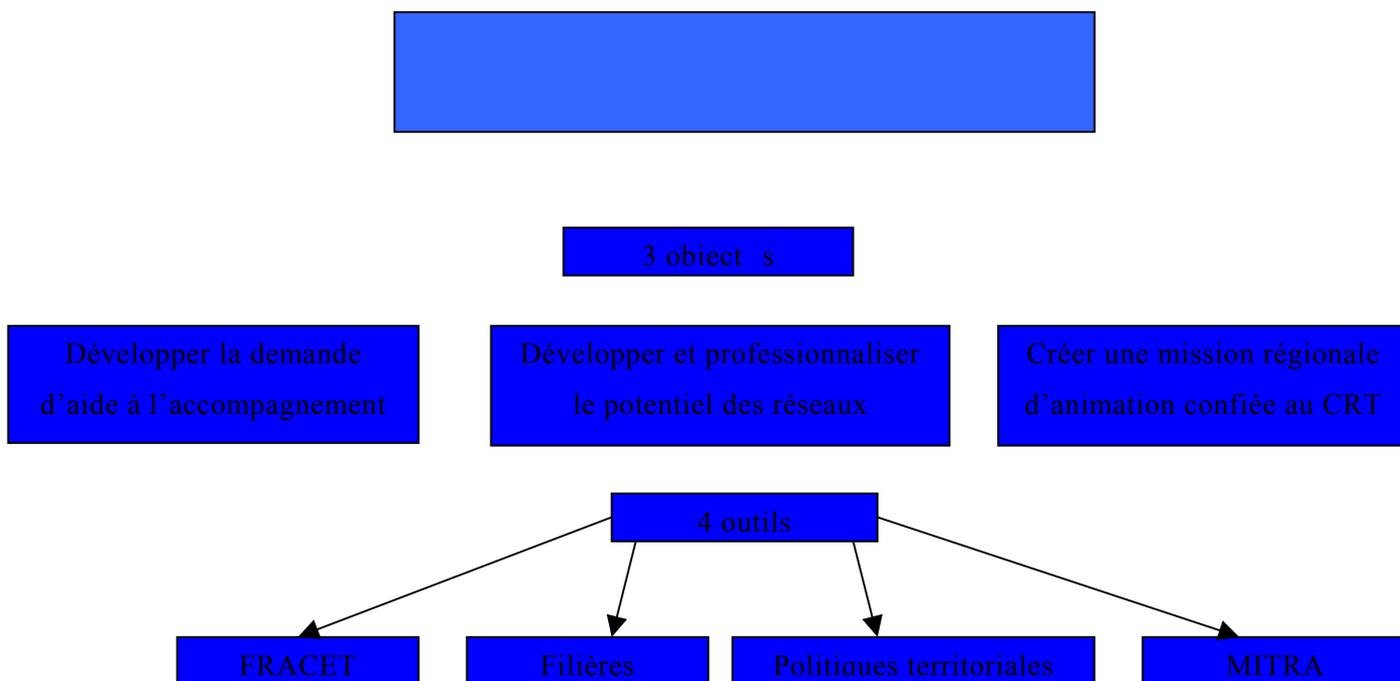
Table des annexes

Annexe 1 : CALENDRIER DES TACHES.....	I
Annexe 2 : SCHÉMA DE PRÉSENTATION DU DISPOSITIF RÉGIONAL D'INGÉNIERIE TOURISTIQUE.....	II
Annexe 3 : LISTE DES ABONNEMENTS SPECIALISES DU POLE RESSOURCES DE LA MITRA	III
Annexe 4 : ENTRETIEN INTERNE.....	IV
Annexe 5 : QUESTIONNAIRE EXTERNE.....	VIII
Annexe 6 : ANALYSE DES ENTRETIENS INTERNES DE LA MITRA.....	XIV
Annexe 7 : ANALYSE DES ENTRETIENS INTERNES DE LA DIRECTION DE LA PROMOTION.....	XV
Annexe 8 : ANALYSE DES ENTRETIENS EXTERNES.....	XVI
Annexe 9 : PRÉCONISATIONS POUR L'INTERNE ET L'EXTERNE.....	XVII
Annexe 10 : CAHIER DES CHARGES.....	XIX
Annexe 11 : LISTE DES SOCIETES DESTINATAIRES DU CAHIER DES CHARGES	XXVII
Annexe 12 : FICHE DE VEILLE.....	XXVIII

CALENDRIER DES TACHES

Tâches principales / Durée	Du 01/06/05 au 09/06/05	Du 10/06/05 au 15/06/05	Du 15/06/05 au 30/07/05	Du 15/06/05 au 10/07/05	Du 25/07/05 au 05/08/05	Du 08/08/05 au 31/08/05	Du 01/09/05 au 30/09/05
Sensibilisation : Présentation et accueil au sein de l'équipe/ Prise de connaissance de la mission du stage							
Analyse de l'existant : Analyse du parc informatique de la structure/ Analyse du circuit informationnel							
Analyse des besoins : Mise au point d'une grille d'entretien/ Mise au point d'un questionnaire/ Réalisation des entretiens/ Envoi des questionnaires/ Relance/ Bilan des réponses/ Analyse des résultats : écart entre l'existant et les besoins							
Identification des sources : Recensement des sources générales à exploiter/ Recensement des sources à exploiter par thématique de recherche							
Les outils de veille : Identification et recensement des outils de veille disponibles/ Etude de marché/ Cahier des charges/ Envoi du cahier des charges							
Réception des propositions, choix et planification à la mise en place : organisation de la cellule de veille Réalisation d'une bibliographie complète sur le tourisme							

Dispositif régional d'ingénierie touristique



Liste des abonnements spécialisés du Pôle Ressources de la MITRA

Titre	Périodicité
ADBS	Mensuel
ODIT publications	Selon parution
Alpes Loisirs	8 n° /an + 2 HS
Alpes Magazine	6 n° /an + 2 HS
Archimag	Mensuel
Cahiers Espaces	Mensuel
Consommations et mode de vie (CREDOC)	10 n° / an
DepTour Mag	Semestriel
Détours en France	8 n°/an
Diagonal	6 n° /an
Espaces - Tourisme et Loisirs	Mensuel
Gazette Officielle du Tourisme (La)	Hebdomadaire
Handirect	11 n° /an
Lettre de Veille Internationale	Mensuel
Lettre Economique de Montagne Expansion (La)	22 n° /an
Monde (Le)	Quotidien
Montagne Leaders	6 n° /an
Pays de Rhône-Alpes	4 n°/an + 1 HS
Sciences humaines	Mensuel
Source	6 n° /an
Stratégies de développement local	8 n° /an
Ticket Rhône-Alpes	Mensuel
Touriscopie	Mensuel

A venir : Futuribles

Téoros

Entretien interne

Entretien avec les chargés de mission internes **Stage Pôle Ressources 2005 – veille documentaire**

Nom :

Prénom :

I- Vos thématiques de recherche

1/ Quels sont les thèmes de recherche qui vous intéressent et qui vous sont utiles pour le suivi de vos dossiers ?

.....
.....
.....
.....

2/ Les informations que vous recherchez vous sont-elles utiles ?

- pour votre propre culture générale d'expert (besoins internes)
- pour compléter des réponses à des demandes externes

II- Vos pratiques documentaires

1/ Quels sont les types de documents que vous utilisez pour chacun de ces thèmes ?

- papier (ouvrages, revues, études, articles, rapports...)
- électronique (sites, bases de données, cédéroms...)
- autres

2/ Quelles sont les sources d'information utilisées pour chacun de ces thèmes ?

- éditeurs
- associations
- collectivités territoriales
- sociétés privées...

3/ Vos démarches documentaires sont-elles intuitives ou stratégiques ?

.....

4/ Quelles sont les autres ressources documentaires que vous utilisez ?

- bibliographies (en fin d'ouvrages)
- informations recueillies lors de colloques
- échanges informels
- abonnements à des listes de diffusion, lesquelles ?
- inscriptions à des alertes, lesquelles ?
- forums de discussion, lesquels ?

5/ Maîtrisez-vous l'interrogation des bases de données documentaires?

.....

.....

6/ Quelles sont les difficultés que vous rencontrez lors de l'utilisation des moteurs ?

- trop de réponses
- pas de réponse
- réponses non pertinentes ou peu pertinentes
- vous ne savez pas où chercher
- vous ne savez pas comment chercher

III- Vos attentes liées à la veille

1/ Quels types d'informations souhaitez-vous obtenir par le biais de la veille sur ce thème ?

- références d'ouvrages
- texte intégral
- sommaires

- synthèses
- agenda manifestations
- statistiques
- appels d'offre
- autres

2/ En cas d'achat d'un outil de surveillance de site :

Etes-vous prêts à vérifier la pertinence des informations pour redistribution au pôle ressources/éventuellement à l'externe ?

.....
.....

3/ Pour chacun des thèmes (plusieurs réponses possibles), comment définissez-vous la veille la plus importante ?

- stratégique
- sociétale
- sectorielle
- concurrentielle
- juridique

4/ Quels sont les supports que vous trouverez intéressants pour la diffusion des informations ?

- lettres d'information (électronique)
- « reroutage » des informations par mail ou papier
- dossiers thématiques
- autres

5/ Quelle est la périodicité de cette diffusion ?

- au fur et à mesure de la réception des informations
- hebdomadaire
- bimensuel
- mensuelle
- autres

IV- Analyse des besoins externes

1/ Dans le cadre de la mise en place d'une veille sur votre thématique, quels organismes externes pensez-vous utiles d'interroger par mail entre 5 et 10 pour connaître leurs besoins / attentes ?

2/ Suggestions

Questionnaire externe

Mission Touristique Rhône-Alpes

Questionnaire proposé par le Pôle Ressources de la MITRA

Objet : Questionnaire sur la veille documentaire - Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes/ Pôle Ressources

Dans le cadre de la mise en œuvre du dispositif Régional d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes Tourisme, et plus particulièrement la Mitra (Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes), réfléchit actuellement à la mise en place d'un système de veille autour des thématiques de recherche d'informations des acteurs de la Région.

Nous sollicitons les Comités Départementaux du Tourisme, les filières, et quelques offices de tourisme et organismes touristiques pour recueillir les informations liées aux pratiques de recherches documentaires existantes, et à leurs attentes en matière de veille touristique.

Nous vous serions très reconnaissants de bien vouloir nous retourner ce questionnaire qui vous prendra 10 minutes à remplir, avant le 11/07/2005 par mail ou par fax au 04 72 59 21 91

Si vous avez des questions, vous pouvez joindre Hanane RIADH au 04 72 59 21 64 hanane.riadh@rhonealpes-tourisme.com

ou

Céline BROSSARD au 04 72 59 21 89 celine.brossard@rhonealpes-tourisme.com

Nous vous tiendrons informés des résultats de nos travaux liés à cette démarche.

Merci de votre collaboration.



Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-alpes (MITRA)
Pôle Ressources
Questionnaire Recherche/Veille documentaire

Identité de la structure et thèmes de recherche

1. Nom :

2. Prénom :

3. Organisme :

4. Fonction :

5. Quels sont les thèmes de recherche qui vous intéressent et qui vous sont utiles pour le suivi de vos dossiers ?

.....
.....
.....
.....

Vos pratiques documentaires

1. Quelles sont les sources d'information que vous utilisez pour vos recherches ?

- Les ouvrages Oui Non
- Les revues papiers Oui Non

Si oui, Lesquelles ?

.....
.....

2. Maîtrisez-vous l'interrogation des bases de données documentaires ?

Oui Non

- Les revues électroniques Oui Non

Lesquelles ?

.....

- Les cédéroms Oui Non

Lesquelles ?

.....

- Les bases de données en ligne Oui Non

Lesquelles ?

.....

- Internet Oui Non

- Echanges informels Oui Non

- Les informations recueillies lors de colloques, forums, congrès...

Oui Non

- Les informations repérées dans des listes de diffusion

Oui Non

Lesquelles ?

.....

- Inscription à des alertes

Oui Non

Lesquelle(s) ?

.....

.....

 - Inscriptions à des forums de discussion Oui Non

Lesquelle(s) ?

.....

- Visites de centres de documentation Oui Non

Lesquels ?

.....

Si oui quel est le degré de cette maîtrise ?

- Très bien
- Bien
- Moyennement bien
- Pas du tout

3. Quelle est votre démarche lorsque vous faites des recherches ?

- Intuitive (à la google !)
- Stratégique (suivez-vous une méthode ?)

4. Quelles sont les difficultés que vous rencontrez lors de l'utilisation des moteurs ?

- Trop de réponses
- Pas de réponse
- Réponses non pertinentes ou peu pertinentes
- Vous ne savez pas où chercher
- Vous ne savez pas comment chercher

Vos attentes liées à la veille

1. Quel type d'informations souhaiteriez-vous obtenir par le biais de la veille sur ce(s) thème(s) ?

- Références d'ouvrages
- Texte intégral
- Sommaires
- Synthèses
- Agenda manifestations
- Statistiques
- Appels d'offre
- Autres

2. Comment définiriez-vous la veille la plus importante ?

- Stratégique
- Sociétale
- Sectorielle
- Concurrentielle
- Juridique
- Autres,

lesquels.....
.....

3. Quels sont les supports que vous trouveriez intéressants pour la diffusion des informations ?

- Lettres d'information (électronique)
- « Reroutage » des informations (électronique)
- Dossiers thématiques
-

Autres.....
.....
.....

4. Quelle serait la périodicité de cette diffusion ?

Au fur et à mesure de la réception des informations

Hebdomadaire

Bimensuel

Mensuelle

Autres.....

.....
.....

5. Comment définissez-vous la veille ?

.....
.....
.....
.....
.....

Avez-vous des suggestions ou remarques liées à ce sujet ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Merci de votre participation

A retourner à Hanane RIADH par mail hanane.riadh@rhonealpes-tourisme.com

ou par fax au : 04 72 59 21 91 pour le 11/07/05

Analyse des entretiens internes de la MITRA sur la veille documentaire (8 personnes)

	<u>Internes Mitra</u>	<u>Commentaires Pôle Ressources (points intéressants à relever)</u>
Produits documentaires	-	-
<i>Objectifs des recherches d'information</i>	Culture générale 70%/ Réponses à des demandes externes 30%	
<i>Types de documents utilisés</i>	1.Papier 2.électronique	Radio (Alain BOULOGNE)
<i>Sources d'information utilisées</i>	Associations/ Personnes ressources/ Sites web/ Presse écrite/ Collectivités territoriales/ Sociétés privées	Dépliants promotionnels des stations, départements...(Danielle ROMAGNOLI)
<i>Démarches de recherche documentaire</i>	Intuitives	
<i>Maitrise des bases de données</i>	Non	Pôle ressources est un intermédiaire pour la recherche d'information (2 personnes)
<i>Difficultés rencontrées</i>	Peu ou pas de réponse(s) pertinente(s)	
Attentes liées à la veille		
<i>Types d'information souhaités</i>	Références d'ouvrages/ sommaires/ synthèses/ statistiques/ agendas de manifestations donc informations synthétiques	
<i>Validation de la pertinence des informations</i>	Oui	Chargés de mission motivés mais contrainte de temps pour exploiter les informations recueillies
<i>Types de veille les plus importantes</i>	Stratégique/ Sociétale/ Sectorielle/ Concurrentielle	Veille technologique - logiciels (Christelle LEPOUTRE)
<i>Supports de restitution des résultats de la veille préconisés</i>	Lettres d'information/ reroutage des informations par mail ou papier	Serait intéressant de diffuser adresses sites web pertinents par thématique (Christelle LEPOUTRE)/ Restitution de la veille à 2 niveaux : de façon immédiate pour informations utiles aux missions+mensuelle pour informations de type culture générale (Christelle LEPOUTRE + ressort de plusieurs entretiens)
<i>Leur périodicité</i>	Au fur et à mesure/ Mensuelle	

Analyse des entretiens internes de la Direction de la Promotion sur la veille documentaire (6 personnes)

	<u>Internes Direction de la promotion</u>	<u>Commentaires Pôle Ressources (points intéressants à relever)</u>
Produits documentaires	-	
<i>Objectifs des recherches d'information</i>	Culture générale 80%/ Réponses à des demandes externes 20%	
<i>Types de documents utilisés</i>	1. Papier 2.électronique	
<i>Sources d'information utilisées</i>	Associations/Collectivités territoriales	
<i>Démarches de recherche documentaire</i>	Stratégiques	
<i>Maitrise des bases de données</i>	Oui	
<i>Difficultés rencontrées</i>	Trop de réponses/ réponses non pertinentes	
Attentes liées à la veille		
<i>Types d'information souhaités</i>	Sommaires/synthèses/texte intégral/statistiques/références d'ouvrages/agendas de manifestations	
<i>Validation de la pertinence des informations</i>	Oui	Chargés de mission motivés mais contrainte de temps pour exploiter les informations recueillies
<i>Types de veille les plus importantes</i>	Stratégique/sociétale/sectorielle/concurrentielle/ juridique	
<i>Supports de restitution des résultats de la veille préconisés</i>	Lettres d'information	Restitution de la veille à 2 niveaux : de façon immédiate pour informations utiles aux missions+mensuelle pour informations de type culture générale
<i>Leur périodicité</i>	Au fur et à mesure/Mensuelle	
Commentaires des personnes interviewées	Communication physique régulière (Laurent CORMIER), Quelle est la valeur de l'outil de veille? (Michelle BARDET)	

Analyse des entretiens externes sur la veille documentaires (6 personnes)

	<u>Internes Mitra</u>	<u>Commentaires Pôle Ressources</u>
Produits documentaires		
<i>Sources d'information utilisées</i>	Internet ; Echanges informels ; Informations recueillies lors de colloques, forums, congrès...; Informations repérées dans des listes de diffusion	
<i>Démarches de recherche documentaire</i>	Intuitives	
<i>Maîtrise des bases de données et degré de maîtrise</i>	Entre moyennement bien et bien	
<i>Difficultés rencontrées</i>	Trop de réponses / Réponses non pertinente ou peu pertinentes	
Attentes liées à la veille		
<i>Types d'information souhaités</i>	Références d'ouvrages ; Synthèses ; Statistiques ; Agendas de manifestations ;	
<i>Types de veille les plus importantes</i>	Stratégique ; Concurrentielle	
<i>Supports de restitution des résultats de la veille préconisés</i>	1. Lettres d'information (5) 2. Dossiers thématiques (2)	
<i>Leur périodicité</i>	Hebdomadaire (3) / Mensuel (3)	
Définition de la veille	Outil de référence, base de travail de recherche (!)/ surveillance/ environnement/ concurrents/ Connaître les tendances du marché	Personnes interrogées ne font pas de réelle différence entre documentation et veille



Stage - Pôle Ressources -Veille documentaire - 2005

I- Constats

(Tirés de l'analyse des entretiens internes et questionnaires externes du stage veille documentaire)

- Manque d'informations sur les sources potentiellement intéressantes pour un chargé de mission. La veille ne rentre pas directement dans son champ d'analyse.
- Méconnaissance de l'utilisation des moteurs de recherches en ligne et/ou des bases de données
- Besoins d'informations très importants
- Restitution de la veille à 2 niveaux : de façon immédiate pour informations utiles aux missions + mensuelle pour informations de type culture générale

II- Préconisations pour l'interne

(Mitra + Direction de la Promotion)

- Informer régulièrement les chargés de mission :
 - de l'actualité des TIC (articles, mails...)
 - de l'actualité des logiciels utilisés par le pôle ressources (Alexandrie, logiciel de veille choisi)

- Sensibiliser les chargés de mission à l'utilisation :
 - du logiciel Alexandria (au moment de la mise en ligne des bases de données)
 - de la manière d'interroger les moteurs de recherche en ligne (présentation HR en réunion Mitra septembre 2005)

III- Préconisations pour l'externe

- Mettre à disposition de manière plus visible toutes les sources d'information thématiques (liste des sites web) déjà repérées par la Mitra
 - insérer dans chaque rubrique thématique du site « pratiques touristiques », les organismes ressources identifiés dans les dossiers documentaires
 - dans la partie « centre documentaire » expliciter cette démarche
 - Veiller à mettre à jour les listes des liens utiles
- Informer les internautes de la démarche de veille du Pôle Ressources (page « Veille » dans la rubrique centre documentaire)
 - « stage » ----- acquisition de logiciel veille
 - liens utiles veille et tourisme : portail veille Ministère de tourisme / portail veille Canada



MISSION D'INGENIERIE TOURISTIQUE RHONE-ALPES

*Le Directeur de la Mission
d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes*

**BEA CONSEIL
10, RUE LIONEL TERRAY 92508
RUEIL - MALMAISON CEDEX
FRANCE**

CRT/HB/CB/HR - 206

Affaire suivie par : Céline Brossard et Hanane Riadh

Charbonnières, le 18 août 2005

OBJET : Consultation pour l'acquisition d'un logiciel de surveillance de page web

Madame, Monsieur,

Le Pôle Ressources de la Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes (MITRA), Direction opérationnelle du Comité Régional du Tourisme (CRT), a pour vocation de favoriser l'accès des professionnels du secteur du tourisme de la Région aux différentes nouveautés dans les meilleurs délais possibles et ce par l'intermédiaire d'un logiciel de surveillance de pages web capable de collecter l'information pertinente et à temps voulu.

C'est pour cette raison que nous sommes en cours de réflexion sur l'acquisition d'un logiciel de veille et que nous procédons à la consultation de sociétés spécialisées dans ce type de prestation.

Vous trouverez ci-joint un cahier des charges présentant le contexte dans lequel s'inscrit cette démarche, ainsi que les fonctionnalités attendues - obligatoires et optionnelles - du produit.

Les propositions sont requises **pour le mercredi 14 septembre 2005 à 12h** (mode opératoire complet de la consultation en page 2 du cahier des charges).

Pour toutes questions complémentaires, vous pouvez joindre **à partir** du lundi 29/08 Céline Brossard, Responsable du Pôle Ressources et chargée de ce dossier, par téléphone au 04 72 59 21 89 ou par mail Celine.Brossard@rhonealpes-tourisme.com ou, **en permanence**, Hanane Riadh, stagiaire au pôle Ressources et chargée de ce dossier, par téléphone au 04 72 59 21 64 ou par mail Hanane.Riadh@rhonealpes-tourisme.com.

Dans l'attente de vous lire, nous vous prions de croire, Madame, Monsieur, à l'assurance de nos salutations distinguées.

Hugues Béseau

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Hugues Béseau", is written over a horizontal line.



MISSION D'INGENIERIE TOURISTIQUE RHONE-ALPES

Cahier des charges pour l'acquisition d'un logiciel de surveillance de pages web Août 2005

Demandeur :

Pôle Ressources

Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes (MITRA)

Comité Régional du Tourisme (CRT)

Sommaire

A. Renseignements généraux

1. Mode opératoire de la consultation
2. Présentation de la structure
3. Organisation du Pôle Ressources
4. Projet de veille

B. Fonctionnalités du logiciel

Pour le (ou les) administrateur(s)

- 1- au niveau de la Gestion des alertes
- 2- au niveau de la Gestion de la diffusion des alertes

2. Pour les veilleurs

C. Fonctionnalités transverses

1. Au niveau des recherches
2. Au niveau de la pertinence des alertes
3. Au niveau de la forme des alertes
4. Au niveau de l'ergonomie
5. Au niveau de la langue utilisée

D. Proposition tarifaire (TTC)

E. Renseignement sur l'entreprise et sur l'offre

A. Renseignements généraux

A1. Mode opératoire de la consultation

Personne pouvant donner des renseignements sur le Pôle Ressources et le cahier des charges :

Céline Brossard – Responsable du pôle Ressources
Téléphone : 04 72 59 21 89
Fax : 04 72 59 21 91
Mél : Celine.Brossard@rhonealpes-tourisme.com

Ou

Hanane RIADH – Stagiaire au Pôle Ressources en charge du suivi de la consultation
Téléphone : 04 72 59 21 64
Fax : 04 72 59 21 91
Mél : hanane.riadh@rhonealpes-tourisme.com

Déroulement de la consultation :

- Nombre de prestataires consultés : 5
- Les réponses doivent parvenir **mercredi 14 septembre à 12h**. Elles devront être envoyées, **par courrier électronique et par courrier**.

Adresse postale :
Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes (MITRA)
Pôle Ressources
CRT Rhône-Alpes - Mitra
104, route de Paris
69260 Charbonnières les Bains

- Les dossiers reçus feront l'objet d'une présélection et les candidats présélectionnés d'une éventuelle audition avant décision finale. Cette décision interviendra au cours du 4^{ème} trimestre 2005.

A2. Présentation de la structure

Le Comité Régional du Tourisme (CRT) est une association de type loi 1901, créée par le Conseil Régional, et qui a pour missions :

- l'organisation et la mise en œuvre de la promotion du tourisme en Rhône-Alpes sur les marchés français et étrangers pour le recrutement et la fidélisation des clients (Direction de la Promotion),
- l'accompagnement durable des entreprises, sites et territoires touristiques de Rhône-Alpes (**Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes - Mitra²³**).

²³ <http://www.crt-mitra.com/>

La Mitra est composée de 11 personnes principalement des chargés de mission spécialisés par thématique (ex : tourisme en espace rural, développement du tourisme pour les personnes handicapées, tourisme en montagne, tourisme en ville,...)

Le Pôle Ressources est intégré à la Mitra

Il a pour objectif de constituer une base documentaire raisonnée à l'usage des acteurs du tourisme rhonealpins. Pour cela, entre autre, il met à la disposition et anime trois bases de données documentaires :

- 1/ une base sur les cabinets conseils loisirs – culture - tourisme,
- 2/ une base de références d'articles, ouvrages, études, rapports...
- 3/ une base d'organismes ressources

A3. Organisation du Pôle Ressources

❖ Composition du fonds documentaire (à titre indicatif)

PAPIER :

- Ouvrages
- Périodiques
- Articles, brèves
- Rapports de stages, thèses...
- Etudes
- ...

ELECTRONIQUE :

- Articles, brèves
- Etudes (format bureautique – word, excel, powerpoint et pdf)
- Documents issus de logiciels CAO – PAO
- Cédéroms
- ...

❖ Gestion du fonds documentaire :

La documentaliste (de formation) travaille en lien permanent avec les chargés de mission.

Logiciel documentaire utilisé = Alexandria Version 6 de la société GB Concept (www.gbconcept.com) sans technologie 4D.

Les bases de données développées à l'aide d'Alexandrie seront accessibles sur le site Internet de la Mitra de manière échelonnée :

- 1/ une base sur les cabinets conseils loisirs – culture – tourisme : septembre 2005
- 2/ une base de références d'articles, ouvrages, études, rapports... : automne 2005
- 3/ une base d'organismes ressources : début 2006

A4. Projet de veille

❖ Pourquoi ?

Nous avons une multitude de thématiques à surveiller d'où la difficulté d'avoir une veille « manuelle » efficace.

Nous avons donc besoin d'un outil de surveillance de pages web pertinent pour gagner en temps et en efficacité.

❖ Dans un premier temps = 1^{er} semestre 2006

La veille sera destinée uniquement aux chargés de mission en interne pour « appropriation » de l'outil et pour affiner « l'offre de service » qui pourrait être apporté, par le biais de cette veille, à nos partenaires externes sur notre site.

❖ **Dans un deuxième temps = 3^{ème} trimestre 2006**

Développement de l'interface de veille sur notre site en « cohérence » avec les bases de données gérées par le logiciel Alexandria.

❖ **Dans un troisième temps : 4^{ème} trimestre 2006**

Lancement de la veille sur le site www.crt-mitra.com.

Les partenaires collaboratifs (donc autorisés par nos soins avec un login et un mot de passe) auront accès à la base de données permettant :

- de s'inscrire pour recevoir des alertes en fonction de leurs centres d'intérêts (c'est-à-dire les axes de veille déterminés par la Mitra) ;
- d'effectuer des recherches mono ou multicritères dans les alertes ;

S'ils souhaitent rajouter un site « à surveiller » dans un axe de veille, ils pourront en faire la demande auprès de l'administrateur ou du chargé de mission concerné par mail, mais ne pourront pas le faire directement d'un point de vue technique.

B. Fonctionnalités du logiciel

Le système de veille envisagé reposerait sur 2 types d'utilisateurs :

- Le (ou les) administrateur(s) ayant tous les droits
 - Les veilleurs (chargés de mission dans un premier temps), c'est-à-dire les destinataires des alertes.
- Ces dernières leur seront reroutées par l'administrateur, après tri et/ou validation des informations.

B1. Administrateur (s)

L'Administrateur sera la Responsable du Pôle Ressources (documentaliste)

Il doit pouvoir :

1- au niveau de la gestion des alertes

- Ouvrir un lien hypertexte à partir de l'alerte reçue par mail,
- Imprimer les résultats d'une recherche ou d'une alerte,
- Exporter les résultats d'une recherche dans un logiciel bureautique ou d'une alerte,
- Conserver les alertes et les classer par thèmes,
- Créer les droits d'alertes sur une modification ou disparition de pages web,
- Créer et modifier les axes de veille et les sources correspondantes,
- Définir la périodicité des alertes (à chaque modification de la page web ou selon la périodicité choisie),
- Effectuer une recherche mono ou **multi critères** sur les alertes.

2- au niveau de la gestion de la diffusion des alertes

- Gérer les veilleurs : attribuer à chaque destinataire un ou plusieurs axes de veille,
- Pouvoir diffuser à un veilleur ou à une liste de veilleurs les ressources par axes de veille.

B2. Veilleurs

Les veilleurs reçoivent les alertes transmises par le (ou les) administrateur(s), mais doivent être également pro-actifs.

Ils doivent pouvoir proposer la création, modification ou suppression :

- D'un nouvel axe de veille
- D'une nouvelle source attachée à un ou plusieurs axe(s) de veille.

Comme le (ou les) administrateur (s), ils doivent être en capacité de :

- Pouvoir ouvrir un lien hypertexte à partir de l'alerte reçue par mail,
- Imprimer les résultats d'une recherche ou d'une alerte,
- Exporter les résultats d'une recherche dans un logiciel bureautique ou d'une alerte,
- Conserver les alertes et les classer par thèmes,
- Effectuer une recherche mono ou multi critères sur les alertes.

C. Fonctionnalités transverses

▪ Au niveau des recherches

- L'outil doit permettre une recherche mono ou multi-critères simultanément dans un ou plusieurs axes de veille
- Il doit permettre de sauvegarder une ou plusieurs stratégies de recherche (par administrateur ou veilleur)

▪ Au niveau de la pertinence des alertes

L'alerte ne devra pas être activée en cas de changement de signe de ponctuation (point, point-virgule, espace...) ou de mise en forme.

▪ Au niveau de la forme des alertes

Les changements dans une page web qui entraînent l'envoi d'une alerte doivent être indiqués en surbrillance.

▪ Au niveau de l'ergonomie

Le vocabulaire utilisé dans les menus ou options doit être facilement compréhensible par une population non avertie sur les techniques de gestion de l'information ou de veille.

▪ Au niveau de la langue utilisée

En langue française avec possibilité de traduction des menus ou options en anglais.

D. Proposition tarifaire (TTC)

Merci de fournir une proposition tarifaire détaillée en distinguant :

- L'achat du logiciel,
- La maintenance annuelle ;
- La formation pour le (ou les) administrateur(s).

E. Renseignements sur l'entreprise et sur l'offre

Nom et adresse de l'entreprise :

Site web :

Personne pouvant donner des renseignements sur la solution proposée :

Prénom et nom :

Fonction :

Téléphone :

Fax :

Mél :

Date de mise en marché du logiciel concerné :	
Taille de l'entreprise (nombre de collaborateurs) :	
Localisation géographique de l'équipe de développement :	
Localisation géographique de l'équipe de maintenance :	
Nombre de sites installés (avec configuration proche de la demande) :	
La solution proposée inclut-elle une assistance téléphonique ? Si oui, quelles en sont les conditions d'accès ?	
Coordonnées du club utilisateur s'il existe	

Merci de fournir une liste de références clients (avec une configuration proche de la demande).

ENVOI CAHIER DES CHARGES (18/08/2005)
LOGICIEL DE VEILLE POLE RESSOURCES MITRA V2

Société	Logiciel	Date de réception des propositions	Site Web	Adresse	Téléphone	Fax	Email
1/ BEA Conseil	KB Crawl	---	www.beaconseil.com	10, rue Lionel Terray 92508 Rueil-Malmaison Cedex France	01 41 29 05 05	01 41 29 05 06	info@kbcrawl.net
2/ Gb concept	Alexandrie 6	---	www.gbconcept.com	RHONE ALPES -AUVERGNE G.B. CONCEPT LYON Tour du Crédit Lyonnais - 129, rue Servient - 69326 LYON Cedex 03	04 78 14 36 30	04 78 14 36 32	ncyvoct@gbconcept.com
3/ Iscope	Keywatch	---	www.iscope.fr	19-21, rue Valette- 75005 Paris	01 45 84 29 24	01 45 84 29 24	info@iscope.fr
4/ Go Albert France Sarl	AMI Market intelligence	---	www.albert.com	29 rue JP Timbaud Paris 75011	01 42 97 10 38	01 42 97 40 13	mra@albert.com rca@albert.com
5/ PERTIMM France	Pertimm	---	www.knowings.com	44, Rue Pierre Brossolette 92 600 Asnières-Sur-Seine FRANCE	01 47 33 88 49	01 47 33 81 56	info@pertimm.com

Veille permanente ou ponctuelle

Nom de la structure :	
Coordonnées :	
Mission principale :	
Destinataires (Coordonnées)	
	Fonction
Autres acteurs de la veille documentaire	
Modalités et outils de veille de la structure du destinataire	
Consultation de sites <input type="checkbox"/> Dépouillement de périodiques <input type="checkbox"/>	Autres.....
Intitulé du thème de veille	
	Axes de veille - Environnementale <input type="checkbox"/> - Concurrentielle <input type="checkbox"/> - Stratégique <input type="checkbox"/> - Autres <input type="checkbox"/>
Sources (sites+autres)	
- Périodiques spécialisés <input type="checkbox"/> - Echanges informels <input type="checkbox"/> - Ouvrages <input type="checkbox"/> - Rapports <input type="checkbox"/>	- Informations recueillies lors de colloques <input type="checkbox"/> - Sites web <input type="checkbox"/> - Portails <input type="checkbox"/> - Autres.....
Niveau d'information attendu	
- Spécialisée <input type="checkbox"/> - Très spécialisée <input type="checkbox"/>	- Brute <input type="checkbox"/> - Synthétique <input type="checkbox"/> - Détaillée <input type="checkbox"/>
Modalités de diffusion de l'information souhaitée	
Lettres d'information (électronique) « Reroutage » des informations par mail ou papier Dossiers thématiques	Au fur et à mesure de la réception des informations Hebdomadaire Bimensuel Mensuel
Commentaires	