

Intelligence artificielle

Vers une veille
augmentée

Enjeux

Knowledge Management :
emparez-vous du sujet !

Livrables de veille

Mieux toucher
vos cibles !

archimag.com

[STRATÉGIES & RESSOURCES DE LA MÉMOIRE & DU SAVOIR]

supplément
partenaires
gratuit

au n° 361



**Veille et KM : quelles solutions
pour s'informer et valoriser vos
données ?**

RTE : LE COLLABORATIF MÈNE LA VEILLE

Avec la solution Curebot d'Esprits Collaboratifs, RTE (Réseau de Transport d'Electricité) étend progressivement sa veille. Réponses aux métiers et valorisation de l'information sont obtenues par une dynamique très collaborative.

Céline Gombert appartient à la direction développement économique et territoires au sein du pôle coordination et action territoriale de RTE. Cette entreprise publique de 9 500 personnes, dont le siège est à Paris et qui est organisée en sept régions, a pour mission de garantir l'alimentation en électricité de la France (elle est propriétaire des infrastructures de haute tension).

Quand la direction développement économique et territoires est créée, en 2019, est reconnu le besoin de mieux capter l'information externe pour mieux la comprendre. Céline Gombert s'organise avec son collègue Jérémy pour aider les métiers de RTE à appréhender leurs écosystèmes territoriaux. Juriste de formation, Céline Gombert se prend au jeu de la veille ; ses atouts : elle connaît les métiers et les territoires.



Croiser l'information en interne

C'est par bouche-à-oreille qu'elle découvre Esprits Collaboratifs, société de conseil en veille et éditeur de Curebot. Cette solution s'avère très collaborative, un argument fort pour Céline Gombert, persuadée que c'est le croisement de l'information en interne qui peut lui apporter de la valeur.

Elle décide d'avancer par petits pas. Premier pas, un collectif de RTE situé dans les Hauts-de-France expérimente Curebot. Epaulés par Esprits Collaboratifs, ses membres découvrent l'environnement de l'outil, le taggage, le partage de l'information, l'édition de newsletter, l'éditorialisation...

En quelques mois, le retour d'expérience se révèle positif. RTE lance alors un appel d'offres. Un jury, très attentif aux préoccupations des métiers et à l'expérience utilisateur, tranche : EspritsCollaboratifs est le mieux disant.

Organisation libre

Petit pas suivant, Céline Gombert et Jérémy entreprennent la tournée des régions RTE. Des comités restreints sont mis en place pour lancer le processus de veille avec Curebot. Chaque région reste libre de son organisation, de ses veilles et de ses collectifs. A la direction développement économique et territoires de structurer les veilles nationales. Les principaux sujets suivis sont l'économie, la transition énergétique et l'aménagement du territoire.

On se lance sans plan de classement afin que chacun, chaque métier puisse garder sa propre logique, mais la plateforme est commune. Chaque utilisateur peut créer des veilles, qualifier, partager et diffuser des informations.

Une fois captée, une même information peut être répertoriée dans différentes arborescences ; à chacun d'organiser son classement. Pour ce faire, on tague. Céline Gombert souligne : « Nous laissons la liberté du tag pour que joue l'intelligence collective ». L'information est ainsi qualifiée pour soi-même et pour les autres, elle alimente les tableaux de bord de manière organisée. En outre, on connaît les tags de capitalisation, c'est-à-dire ceux qui sont en partage et valorisent davantage l'information.

A travers son tableau de bord, un utilisateur visualise ses veilles et celles de son équipe. Il lance une requête via le moteur de recherche ; une veille supplémentaire l'intéresse, il s'y abonne.

Un répertoire liste les tags, aujourd'hui une centaine. Ils se révèlent cohérents et logiques. Par exemple, dans la région parisienne de RTE, le tag « JO2024 » est employé.

D'autres petits pas se profilent avec l'ajout de nouvelles veilles et de nouveaux collectifs. C'est par exemple la direction clients et services qui entre dans le dispositif pour faire sa veille clients. Le projet compte maintenant deux cents utilisateurs.

Communauté de veille intermétier

A travers ces premiers acquis, Céline Gombert perçoit que des gains de performance seraient encore à obtenir sur la gestion de l'information. Les sujets traités sont complexes, les expertises très pointues. « On a du mal à se retrouver autour de l'information et à la partager », constate la responsable. Elle en fait part aux instances dirigeantes. Les échanges aboutissent à la décision de créer des communautés de veille intermétier. Lui revient d'impulser la dynamique. On ne peut pas qualifier ces communautés de cellules de veille ; ce sont les experts métiers qui y participent, cela fait partie de leurs fonctions.

Pour favoriser ces avancées, Céline Gombert se pose en facilitatrice. Elle propose, aide à la mise en place, cherche où la création de valeur est possible. Un jour, elle pousse la porte d'un codir pour faire valoir ses arguments, un autre elle rencontre des salariés dans leurs équipes et leur montre Curebot. Sa tactique est payante, elle commence à être sollicitée spontanément. Une communication interne vient en renfort.

Une veille de crise donne aussi des coups d'accélérateur. Une telle action a été montée pendant la crise du Covid-19, ponctuellement, en 2020, avec une veille sur les décisions gouvernementales, la situation économique et les enjeux de santé. Opération relancée en 2022 concernant l'offensive russe en Ukraine. « Cela fait connaître la démarche de veille », commente Céline Gombert.

Parallèlement, tous les un à deux mois, Céline Gombert, Jérémie et un alternant réalisent une analyse

faisant ressortir les tendances informationnelles du moment. Cette analyse est intégrée dans Curebot pour être partagée et capitalisée.

Qu'en est-il des livrables de veille ? « Pour faire démarrer le collectif, nous avons systématiquement généré des newsletters », se souvient Céline Gombert (en qualifiant une information par un tag « action », on déclenche sa publication dans une newsletter). Ce qui a aussi permis de toucher un public hors plateforme de veille. Les sujets de ces newsletters : la transition énergétique, la décarbonation de l'industrie, etc.

Vers un environnement de travail partagé ?

Enfin, cette plateforme pourrait s'orienter peu à peu vers un environnement de travail partagé. Non pour essayer de tirer le maximum de l'outil, mais parce que la logique de partage de l'information et donc les utilisateurs le réclament.

Céline Gombert a conscience de « défricher » le terrain. Mais elle reste accompagnée par Esprits Collaboratifs et avance avec un groupe d'utilisateurs. Quand les petits pas conduisent à faire de grands bonds en avant.



CUREBOT : LA VEILLE ET L'INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE, EN DIMENSION COLLABORATIVE

EspritsCollaboratifs propose Curebot, une plateforme de veille nativement collaborative au service direct des métiers.

Au cours des 18 derniers mois, Curebot, la plateforme de veille stratégique créée par EspritsCollaboratifs, a bénéficié de 23 nouvelles versions apportant plus de 30 fonctionnalités ! De quoi renforcer en permanence l'expérience utilisateur.

Car c'est bien elle qui est au cœur des réflexions de cette société française innovante. Née en 2015, EspritsCollaboratifs s'est bâtie après plus de 10 ans à accompagner des cellules de veille. Sa conviction : la veille doit être portée au plus près des métiers pour permettre à chacun d'améliorer ses performances et participer aux performances globales de l'entreprise.

Offrant initialement des services de conseil, EspritsCollaboratifs constate que les outils de veille du marché sont avant tout formatés pour les professionnels de l'information. Dès lors s'exprime la volonté de construire un outil accessible à tous, pleinement et nativement collaboratif. Nait ainsi Curebot.

Des veilles pour tous les métiers, toutes les entreprises

En place chez Orange, Curebot est aujourd'hui entre les mains de 12 500 collaborateurs, dont une large part à l'international, avec 300 sujets de veille suivis. Aujourd'hui, la plateforme est adoptée autant par des grands comptes que par des PME ou des start-up. Citons le gestionnaire du réseau de transport d'électricité français RTE, le Groupe VYV, JCDecaux, Brest Métropole Habitat, CERFrance, Lynred...

La raison de ces réussites ? Curebot propose une expérience utilisateur simple et puissante, pour une utilisation au quotidien par tous, professionnels ou non de la veille.

J'ai besoin d'un bot pour suivre un sujet de veille ? Un clic, un nom et je valide. Je dois ajouter une source ? Je la saisis, des flux RSS sont proposés, je valide. Pas de flux RSS, je le crée à la volée !

**ENVIE DE DÉCOUVRIR
CUREBOT ?**



**UN ACCOMPAGNEMENT
POUR VOS PROJETS DE VEILLE**



Chacun peut explorer la veille selon ses besoins, lancer une requête ou parcourir les catégories thématiques (personnalisables), s'abonner, monitorer des sources pour être alerté de tout changement, créer des dossiers, générer des dashboards, des newsletters, des documents... Une API permet également de développer tout type d'interconnexion avec les plateformes des clients.

Les tags : au centre de l'expérience utilisateur

Au cœur du dispositif collaboratif, un système de tags à la portée de tous : Des hashtags pour qualifier l'info (#hydrogène), des tags action pour créer des workflow (+opportunité.client) et des tags mention pour notifier un utilisateur ou un groupe de l'intérêt de la ressource. Chacun peut ensuite créer des dossiers et plans de classement intelligents qui s'alimentent automatiquement à partir des ressources taguées.

Moins d'administration, plus d'animation

Tout a été pensé pour simplifier la vie des administrateurs. Au sein de Curebot, ils disposent d'un espace simplifié de gestion des objets et utilisateurs afin de pouvoir se concentrer sur l'animation de la démarche.

Conçu en « responsive design », Curebot offre la même interface en fixe ou en mobile. Simple, intuitive, pour tous, la plateforme est également accessible à tous les budgets : dès 2 940 euros par an pour 3 veilleurs, 50 destinataires de newsletter, sans limite de langue, veille, dashboard.

Vis-à-vis de ses clients, EspritsCollaboratifs réalise un véritable transfert de compétences et accompagne les animateurs des dynamiques à bâtir un réseau transverse, engagé, de veille et d'analyse. L'intelligence collective est en action.

CONTACT

Julien Duprat
CEO
0629316252
jduprat@esprits.co

