

h e g

100 ID

Haute école de gestion
Genève

1918-2018

EVOLUTION DE LA VEILLE

**Quels rôles et compétences à développer pour les
professionnels de demain ?**

JUBILE 100 ID HAUTE ECOLE DE GESTION GENEVE

Véronique Mesguich
Consultante formatrice

20 juin 2018

Les paradoxes du numérique

- **Décloisonnement et « jardins fermés »**

- . Le numérique introduit de la transversalité et peut permettre de « casser » les silos informationnels...

- . Mais on constate également une tendance à la fermeture introduite par les grande plateformes

- . Le cri d'alarme de Tim Berners Lee à l'occasion des 29 ans du web (mars 2018)

Les paradoxes du numérique

- **Sources innombrables et pensée unique**
 - . Multiplication de sources d'informations hétérogènes
 - . Phénomène des « bulles de filtre » (notamment via les réseaux sociaux)
 - . Evolution des moteurs de recherche vers des « moteurs de réponses »

Les paradoxes du numérique

- **Contenus éphémères et mémoire absolue**
 - . Quelle mémoire pour le web ? Qu'en est-il du droit à l'oubli ?
 - . Surabondance d'informations « de surface » qui stimulent une mémoire du passé immédiat
- . L'évolution du web va vers le « post texte », le vocal et l'éphémère

L'évolution des moteurs

- Passage du moteur de recherche au « **moteur de réponses** »
- **L'intelligence artificielle** est devenue nécessaire en raison des volumétries et de l'hétérogénéité des contenus
- Favoriser l'interaction, la contextualisation des requêtes à travers la connaissance des besoins de l'internaute, la perception de l'environnement dans lequel il se trouve (géolocalisation, environnement sonore...)
- Principe du **Google Rank brain** : modélisation des requêtes sous forme de vecteurs mathématiques.

L'évolution des moteurs

- . Mieux indexer les contenus du web (texte et image) : comprendre le langage naturel, reconnaître des objets ou des personnes dans une image...
- Désambigüiser les termes : ne plus considérer les mots comme des chaînes de caractères, mais des concepts (approche « **things, not strings** » mise en place par Google depuis 2013)
- Le risque : utilisation de l'IA par Google et FB pour « pousser » des contenus commerciaux et favoriser les réponses à des requêtes « transactionnelles »

L'évolution des moteurs

- **Le mobile first** : déploiement courant 2018 de l'index « mobile first » qui privilégie les versions mobiles des sites pour le crawling
- **La recherche vocale et les objets connectés** : les GAFAM misent sur les assistants personnels (Google Home, Siri, Cortana...)
- L'intelligence artificielle va faire évoluer les pratiques de recherche documentaire

L'évolution des solutions de veille

- Un déclin des **flux RSS** ? Le format reste fondamental pour la collecte d'information
- Evolution des solutions vers la veille e-reputation et le « **social media listening** »
- L'analyse des data, **l'analyse du sentiment**
- Un **modèle économique** basé de moins en moins sur la gratuité

L'évolution des sources

- Les éditeurs de presse réinventent leur modèle économique, mais de nombreux contenus évoluent vers des accès ouverts
- Le phénomène de **l'open access**
- **L'open data** : encore timide dans certains pays
- De plus en plus de **documents « composites »**, posant un problème de traçabilité

L'évolution des sources

- **Fiabilité de l'information** à l'heure des « fake news » (déterminer l'origine d'un site, d'un profil sur les réseaux sociaux...)
- Quel avenir pour Facebook après le scandale **Cambridge Analytica** ?
- L'importance prise **par les data** (qui ne remplacent pas les documents!)
- En France, le vote de la loi sur le **secret des affaires** (quelle protection pour les journalistes et lanceurs d'alerte ?)

L'évolution des compétences

- Aujourd'hui un moteur de recherche ou une solution de veille sont incapables de répondre à une question stratégique complexe du type: « quels sont les produits que va sortir mon concurrent ? »
- L'IA peut aider l'utilisateur pro en gérant des volumétries importantes et des contenus hétérogènes, en désambiguïsant les termes, en permettant des classifications automatiques, des extractions et des calculs.
- **Que reste-t-ils aux humains ?** Ce qui ne peut pas être calculé : « notre humanité réside justement dans l'incalculable » (Christian Fauré, Octo)

L'évolution des compétences

- Les professionnels de l'information seront-ils remplacés par des algorithmes ?
- Ils ont encore un rôle à jouer dans...
- Le **sourcing** : identifier un corpus de sources pertinentes
- Le **paramétrage** de solutions de veille : paramétrage en amont ou filtrage en aval
- L'**analyse** de contenus : analyse automatisée (clustering, text et data mining, analyse big data...)
- Seule l'expertise humaine peut guider les choix et l'interprétation stratégique des résultats

En guise de conclusion...

- L'époque de la « **robolution** » et la nécessaire **empathie**
- Le « **siècle ludique** » commence...et succède au « siècle de l'information »
- Merci de votre attention