

BASES

POUR UNE RECHERCHE INTELLIGENTE D'INFORMATION

Une publication de FLA Consultants

www.fla-consultants.com

■ **Arnaud Marquant –
BUREAU VERITAS :
Commercialiser une veille
réglementaire à la fois personnalisée
et à grande échelle : l'impérieuse
nécessité de la technologie**

Bureau Veritas est le leader mondial dans l'évaluation de la conformité et de la certification. Très récemment, l'entreprise a lancé un nouveau service aux entreprises : une veille réglementaire dans plus de 50 pays disponible sur abonnement. La veille concerne pour le moment les évolutions réglementaires en matière d'inspections réglementaires pour les immeubles et les infrastructures et sera étendue à d'autres domaines.

Arnaud Marquant, *Project manager* chez Bureau Veritas et responsable de ce projet nous a expliqué les origines de ce projet et les solutions techniques utilisées pour réaliser et diffuser cette veille via la plateforme de veille KB Crawl.

Faire de la veille chez Bureau Veritas, ce n'est évidemment pas quelque chose de nouveau. L'entreprise réalise une veille réglementaire dans les pays où elle est implantée depuis de nombreuses années. Les informations ont d'abord un usage interne et sont envoyées aux spécialisations métiers en interne et aux équipes locales. Au-delà de l'usage interne, de plus en plus de clients de Bureau Veritas exprimaient leur besoin depuis plusieurs années d'une offre globale et spécifique en matière de veille réglementaire, publique comme privée, partout dans le monde.

La veille réglementaire a ainsi commencé à être commercialisée auprès de quelques sociétés pilotes et portait au départ sur 10 à 12 pays en Europe. Le livrable était alors composé d'un fichier pdf et d'une brochure papier. Progressivement, la veille a été étendue à 65 pays et le livrable a évolué sous la forme d'un fichier excel. Un outil sémantique a été testé et ensuite adopté pour extraire des textes réglementaires disponibles en ligne, les informations utiles à la constitution du fichier excel. Face à la demande de ses clients pour plus d'informations sur-mesure et de mises à jour, Bureau Veritas s'est alors lancé dans un projet de veille réglementaire plus « industrialisé ».

Bureau Veritas a alors choisi KB Crawl comme solution de collecte et de diffusion.

Pour réaliser la veille, seules des sources réglementaires gratuites sont mises sous surveillance dans la plateforme KB Crawl. 50 pays sont actuellement couverts (Royaume-Uni, Australie, USA, Canada, etc.).

Dès qu'un texte est identifié, il est envoyé dans un analyseur sémantique (celui utilisé depuis plusieurs années et cité précédemment) qui va ainsi extraire les informations utiles et produire un profil réglementaire normalisé.

Un veilleur/expert métier valide le contenu et l'intègre à la plateforme KB Crawl. Le client reçoit une alerte et peut consulter le contenu auquel il est abonné sur la plateforme. Au sein de la plateforme, l'utilisateur peut voir

l'historique des données et également comparer la réglementation existante entre plusieurs pays.

Pour Arnaud Marquant, cette solution représente un véritable gain de temps par rapport à ce qui était fait auparavant (pour Bureau Veritas comme pour le client) et surtout permet à ses clients de retrouver l'information rapidement et simplement quel que soit l'endroit où elle se trouve.

Le modèle d'abonnement choisi permet au client de sélectionner très finement l'information à laquelle il souhaite s'abonner : un pays, un domaine technique, un équipement, voire même une donnée individuelle (la réglementation concernant les ascenseurs hydrauliques au Royaume-Uni uniquement par exemple). Il souscrit un contrat auprès de Bureau Veritas et devient ensuite l'administrateur de son propre espace sur la plateforme (gestion des droits des utilisateurs, achat de données supplémentaires, etc.).

On notera qu'il n'y a pas de fonctionnalités collaboratives sur la plateforme pour le moment mais cela est en cours de réflexion.

Cet exemple illustre bien le besoin croissant de personnalisation et de « sur-mesure ». Et pour y parvenir sans y consacrer plus de temps que celui dont on dispose, il va falloir recourir à des technologies et outils puissants (en l'occurrence ici un outil sémantique et une plateforme de veille).