



SOMMAIRE

INTRODUCTION GÉNÉRALE	5
CHAPITRE 1 DÉFINITION DE LA VEILLE SOCIALE	7
CHAPITRE 2 MÉTHODES D'OBSERVATION TERRAIN	15
CHAPITRE 3 COLLECTE ET ANALYSE D'INFORMATIONS	23
CHAPITRE 4 SUIVI DES ÉVOLUTIONS SOCIALES	31
CHAPITRE 5 INTERACTIONS AVEC LES HABITANTS	39
CHAPITRE 6 RAPPORTS ET COMPTES-RENDUS	47
CHAPITRE 7 IMPACT DES VEILLES SUR LA MÉDIATION	55
CHAPITRE 8 COMMUNICATION AVEC LES INSTITUTIONNELS	61
CHAPITRE 9 RÈGLES DE CONFIDENTIALITÉ	69
CHAPITRE 10 INNOVATIONS DANS LA VEILLE SOCIALE	77
CHAPITRE 11 TECHNOLOGIES UTILISÉES POUR LA VEILLE	85
CHAPITRE 12 RECUEILLIR DES DONNÉES FIABLES	93
CHAPITRE 13 GESTION DES DYSFONCTIONNEMENTS OBSERVÉS	101
CHAPITRE 14 ACTUALISATION CONTINUE DES DONNÉES	109
CHAPITRE 15 ORGANISATION DE LA VEILLE SOCIALE	117
CHAPITRE 16 CRITÈRES DE PERFORMANCE DE LA VEILLE	125
CHAPITRE 17 COLLABORATION AVEC LE RÉSEAU PROFESSIONNEL	133
CHAPITRE 18 AMÉLIORATION DES SERVICES RENDUS	141
CONCLUSION GÉNÉRALE	149