

La veille, pour quoi ? pour qui ?

Sommaire

<i>L'utilité de la veille pour un élève du Cnam</i>	2
Est-ce que l'idée de veille est nouvelle ?	2
Que fait un veilleur ?	2
Pour qui et pour quoi faire de la veille.	3
La veille est une activité personnelle pour soi-même	3
La veille est une activité professionnelle dans et pour l'entreprise	3
La veille n'est pas affaire de seuls spécialistes	3
Où faire la veille ?	4
Les bibliothèques évoluent lentement	4
La toile (le web) évolue rapidement	4
Comment faire la veille ? son processus	5
La veille est précédée par un définition des objectifs et des actions à mener	5
La veille commence par un état des lieux et une identification des sources	5
La veille proprement dite est ensuite installée et autant que possible automatisée	6
Les produits de la veille doivent être évalués et valorisés	7
Bibliographie et webographie	8
Les types de veille	9
La veille commerciale	9
La veille marketing	9
La veille d'image	9
La veille concurrentielle	10
La veille technologique	10
La veille juridique	11
La veille sociétale ou environnementale ou encore socio-politique	11
La veille stratégique	11

L'utilité de la veille pour un élève du Cnam

La veille technologique, est la tâche prioritaire devant permettre un accès rapide et fiable au meilleur état de l'information technologique.

Extrait du Livre vert sur l'innovation, décembre 1995, Communautés européennes.

Est-ce que l'idée de veille est nouvelle ?

Seul le mot est relativement nouveau.

Le matériau de la veille est l'information, ses méthodes sont la recherche systématique puis la synthèse et la schématisation, ses outils sont les explorateurs divers et le traitement des informations, et son objectif est de fournir des scénarii au(x) décideur(s). Son déploiement est permanent.

La clé des guerres est la connaissance et la désinformation.

Sun Tzu (500 ans avant J.-C.), auteur de l'Art de la guerre.

La **veille technologique et stratégique**, aussi appelée **renseignement sur la concurrence**, est un processus de mise à jour périodique d'informations. Plus qu'une recherche, la **veille** consiste à recueillir l'information, à la synthétiser et à tirer des conclusions pouvant orienter l'entreprise. Des personnes formées sont indispensables pour une veille stratégique et technologique efficace. Ce service traque l'information transmise par les concurrents sur leurs sites web, par les banques de données, par des analystes et par des consommateurs. Informations d'affaires, scientifiques et techniques, normes, brevets, tout doit être recherché pour trouver la bonne information.

Avertissement : Si quelqu'un vous dit qu'il fait de la veille, interrogez-le.

Demandez-lui ce qu'est la veille. S'il vous répond que c'est de la recherche sur internet, ce n'est pas de la veille.

S'il vous dit qu'il fait des contrats de veille, poursuivez.

Demandez-lui la durée de ses contrats ? S'il vous répond une semaine ou un mois ou vous dit travailler sur des contrats fermés ou sur des projets, ce n'est pas de la veille car la veille est un processus continu.

Il ne faut pas confondre veille avec recherche documentaire, production de rapports et analyses de marchés ou de produits.

Que fait un veilleur ?

Il recherche et évalue les signaux annonciateurs de l'avenir.

Il cherche ces signaux dans la toile. (rappel : internet est l'ensemble du réseau et des machines connectées, la toile ou web est un des services installés sur internet ; d'autres services sont la messagerie, le téléchargement, etc.).

Pour qui et pour quoi faire de la veille.

La veille est une activité personnelle pour soi-même

- suivre de domaines d'intérêt personnel ;
- mettre à jour des connaissances professionnelles ;
- évaluer les marchés de l'emploi et les caractéristiques des entreprises.

La veille personnelle pour soi est des plus utiles pour gérer au mieux sa carrière par des emplois successifs.

La veille est une activité professionnelle dans et pour l'entreprise

- la durée de vie des produits se raccourcit ;
- les produits et les procédés changent ;
- la demande évolue rapidement ;
- la concurrence s'intensifie ;
- les fusions, achats d'entreprises sont nombreux.

Il est indispensable pour les entreprises de détecter les possibilités de développement et les menaces. C'est vrai pour les petites entreprises spécialisées comme pour les grandes dès que leur survie dépend des choix techniques et commerciaux.

La veille a pour fonction d'informer et d'alerter le chef d'entreprise. Pour cela, elle doit fournir les informations pertinentes nécessaires aux bonnes décisions au bon moment.

Concrètement, la veille peut apporter :

- un éclairage sur les besoins émergents ;
- une meilleure connaissance de ses concurrents ;
- la possibilité d'améliorer ses produits, son savoir-faire et son outil de production ;
- les signes d'évolution de la réglementation.

La veille n'est pas affaire de seuls spécialistes

Les spécialistes existent mais ne peuvent pas couvrir tous les domaines. De plus, il manquera à un spécialiste de veille les connaissances acquises par une longue familiarité avec le domaine, ses tenants et ses aboutissants. La veille est comme la dactylographie, chacun devrait faire sa propre veille comme il fait la frappe de ses documents, économisant temps et argent.

Les tarifs de veille sous traitée sont de l'ordre de :

- 500 à 750 € pour une recherche documentaire ciblée ;
- 3 à 6 K€ par an pour une veille permanente.

La norme XP X 50-053 de 1998 régit les « Prestations de veille - Prestations de veille et prestations de mise en place d'un système de veille ». Il en ressort qu'une « cellule de veille » est un centre de documentation animé par des spécialistes de l'information, soit de bibliothécaires-documentalistes (pour la recherche d'informations publiques), d'agents de renseignements (pour la cueillette de renseignements informels), et de spécialistes du domaine (pour l'analyse). Chacun de ces spécialistes est un veilleur (veilleur-documentaliste, veilleur-agents, veilleur-analyste).

Où faire la veille ?

La source majeure d'information était la bibliothèque, les revues et le renseignement est devenue internet. Ceci est dû à deux phénomènes observables :

Les bibliothèques évoluent lentement

Le délai entre l'écriture et la mise à disposition est toujours de l'ordre d'une année.

Le nombre d'ouvrages croît moyennement.

La disponibilité est médiocre.

La qualité de l'information est bonne grâce au filtrage des comités de lecture.

Un travail important d'indexation est nécessaire, pas toujours fait de façon détaillée.

La toile évolue rapidement

Le délai entre l'écriture et la mise à disposition est de l'ordre de l'heure.

Le nombre de pages consultables est passé de 2 milliards en 1999 à plus de 20 milliards en 2005. Le nombre de sites publics est environ de 3 millions.

Le web invisible serait 200 fois plus grand selon *Brightplanet*, 500 fois selon *Digimind*.

La disponibilité de la toile tant visible qu'invisible est grande sous réserve d'utiliser méthodiquement des outils parfois complexes.

La langue majoritaire est encore l'anglais mais les autres langues progressent en pourcentages (le français est passé de 2,81% en 1998 à 4,95 % en 2005, l'italien de 1,5 % à 3,5 %, l'espagnol de 2,53 % à 4 %, l'anglais a reculé de 75 % à 45 %, source : Union Latine.)

La qualité de l'information est très variable ce qui rend indispensable un filtrage.

L'indexation est automatisée mais pas toujours pertinente.

Comment faire la veille ? son processus

La veille est précédée par une définition des objectifs et des actions à mener

Exemple tiré de <http://www.innover.info/pi/public/veille.php?hauteur=1024>

Supposons avoir défini comme objectif "je veux me différencier de mes concurrents en rendant mon produit recyclable"

Les actions de veille pourraient porter sur :

- quelle est l'attitude des clients vis à vis des produits recyclables ? aspect commercial ;
- quelles sont les études en cours sur ce même thème ? aspect concurrentiel ;
- veille sur les matériaux recyclables ? aspect technique ;
- quels sont les procédés et outils nécessaires et les modifications à réaliser ? aspect fabrication ;
- quelle est la réglementation du recyclage et ses tendances ? aspect réglementaire ;
- quels sont les fournisseurs possibles (prix, qualité, traçabilité des matières...) ?

La veille commence par un état des lieux et une identification des sources

Il s'agit d'une recherche documentaire. Elle doit être itérée périodiquement pour déceler des sources nouvelles.

Ses outils sont :

Les annuaires

Le classement et le repérage des sites sont faits par un acteur humain. La pertinence de l'information est donc importante. Leurs inconvénients sont que certains sujets ne sont pas répertoriés. Le nombre de sites pour un sujet n'est pas grand. Les informations répertoriées ne sont pas toujours récentes. Ces inconvénients sont aussi liés au facteur humain, qui ne peut effectuer qu'une petite quantité de travail en comparaison la quantité faisable par une machine.

Les moteurs

À l'inverse des annuaires, le référencement des sites est fait automatiquement. Un programme nommé robot scrute sans cesse la toile accessible à la recherche de sites, de pages, d'autres types de données nouveaux ou modifiés. Le résultat de cette recherche est l'indexation des textes qui constitue un répertoire des mots et expressions rencontrés.

Lorsqu'un utilisateur interroge le moteur, il passe par ce répertoire qui lui fournit les références des pages correspondant à sa demande. Pour ce qui est des délais, le moteur Google passe sur chaque site environ tous les 28 jours et au moins une fois par jour sur les pages d'actualité. Une recherche se fait donc sur des pages d'intérêt général qui ont un mois d'existence (sauf pour les pages d'actualité)

La pertinence des sites répertoriés dépend de la collecte, du classement et du traitement de l'information des sites.

Les annuaires de moteurs et les méta-moteurs

Mise en œuvre d'une veille scientifique et technique dans le cadre d'enseignements à distance

Ils répertorient les annuaires pour les premiers et certains moteurs pour les seconds.
Ces répertoires sont selon les cas constitués par thèmes ou par langue.
Ces services sont fournis par des sites ou par des logiciels installés sur la machine du client.

Les agents intelligents

Ce sont des programmes qui automatisent certaines tâches pour l'utilisateur. Ils agissent selon les paramètres qui leur ont été précisés.

Ils ont quatre fonctions principales :

- la recherche d'information, par des méta-moteurs ;
- l'analyse linguistique des requêtes paramétrable ;
- l'analyse des informations récupérées ;
- le traitement lié à la recherche par filtrage, édition, archivage et mise à jour des résultats.

Cette diversité rend nécessaires méthode et techniques qui s'acquièrent par la pratique.

La veille proprement dite est ensuite installée et autant que possible automatisée

Pour ce faire, il existe un assez grand nombre d'outils. Ils correspondent à des compétences et des objectifs variés.

Les logiciels de veille

La mise à jour d'un résultat de recherche est faisable par un logiciel spécialisé nommé « agent de veille ». Au lieu de relancer manuellement une recherche sur les sources identifiées, le logiciel refait automatiquement cette recherche soit via des moteurs et méta moteurs, soit en consultant directement les moteurs de recherche présélectionnés. Il présente en fin de recherche les modifications ou ajouts détectés.

La surveillance de sites

Un agent de veille peut surveiller un ou des sites, un forum, un blog donné et détecter une modification. Selon les agents, les alertes peuvent être notifiées par courrier électronique, sur téléphone portable (par SMS), sur ordinateur de poche ou dans une messagerie instantanée.

Les abonnements

Des sites proposent de délivrer des services d'alertes ou des services périodiques à partir de la toile, selon des critères fournis.

Les lettres d'information (*newsletter*) et les listes de diffusion

La lettre d'information est couramment employée pour la veille d'information. On s'abonne à une lettre ou à une liste. On reçoit en retour des informations d'actualité émanant des gestionnaires du site. L'abonnement est payant ou gratuit.

Les listes de diffusion mutualisent les contributions des membres de la liste. Elles sont le plus souvent gratuites.

Ces sources humaines sont en général fiables.

Les forums de discussion et les groupes de nouvelles (*newsgroup*)

Les forums de discussions sont des lieux de communication et d'échange d'idées sur un thème. Chaque utilisateur peut suivant s'il est fait partie de la communauté lire, proposer ou répondre à un article.

Ce système d'échange peut être tout à fait pertinent pour avoir une réponse à un problème précis. Les informations qu'ils contiennent ne sont pas répertoriées par les moteurs de recherche. On trouve ces forums dans des sites ou dans le réseau « usenet ». Ce réseau est un service de l'internet.

Les fils RSS

Le RSS (*really simple syndication*) fournit à l'utilisateur un résumé des modifications ou ajouts à des sites et les liens correspondants. Les informations sont fournies dans le format XML. Cette fonction est nommée « flux RSS » ou « fil RSS » ou encore « syndication de contenu ».

Il devient un outil important par son accès unique à différentes sources d'informations, à la veille d'actualité, à son niveau de personnalisation, à sa concision, à son format idéal de diffusion (même si des incompatibilités existent entre les différentes versions).

Le RSS tient l'utilisateur au courant des dernières nouveautés ou mises à jour. Il est en concurrence utile avec les lettres d'informations.

À la fin de cet inventaire schématique, il devient manifeste que le choix et la maîtrise de ces outils nécessite une technicité qui s'acquiert par la démonstration et par la pratique.

Les produits de la veille doivent être évalués et valorisés

L'évaluation

Les informations collectées gagnent à avoir une présentation homogène sous la forme d'une fiche. Cette procédure doit rester légère.

La pertinence des données doit être évaluée en fonction :

- des questions précisées en 1) ;
- de leur actualité, la pertinence d'un prix est courte ;
- de leur fiabilité.

On peut ainsi aboutir à un degré de pertinence.

La valorisation

Chaque information recueillie n'est qu'une partie de la réponse attendue.

Les résultats doivent être discutés pour confronter et recouper les informations collectées. L'étape finale sera un rapport de synthèse collectif.

Pour tous ces motifs, la veille doit faire l'objet d'un enseignement organisé.

Bibliographie et webographie

Moteurs de recherche

http://en.wikipedia.org/wiki/Search_engine

Grep (search globally for matches to the regular expression re, and print lines where they are found)

<http://en.wikipedia.org/wiki/Grep>

Le site du logiciel de recherche et de veille de l'information Copernic

<http://www.copernic.com/>

Une bibliothèque numérique d'articles scientifiques

<http://citeseer.ist.psu.edu/>

Internet

<http://fr.wikipedia.org/wiki/internet>

Pierre Cubaud, « Qu'est que l'internet » Adaptation française du RFC 1462 « What is the internet ? », mai 1993

<http://abcdrfc.free.fr/rfc-vf/rfc1462.html>

Web crawler

http://en.wikipedia.org/wiki/Web_crawler

Un site sur les moteurs de recherche

<http://www.searchenginewatch.com/>

Les agents intelligents

http://www.agentintelligent.com/agent_intelligent/agents_intelligents.html

<http://www.agentland.f>

http://directory.google.com/Top/World/Fran%C3%A7ais/Informatique/Intelligence_artificielle/Agents/

Un site sur la veille

<http://www.urfist.cict.fr/veille.html>

Blog & RSS

http://www.uhb.fr/urfist/Supports/EvolRechinfo/RechInfo2_blogs.htm

http://en.wikipedia.org/wiki/RSS_%28file_format%29

<http://www.clubic.com/actualite-20918-microsoft-va-embrasser-les-rss.html>

Statistiques internet

<http://c.asselin.free.fr/french/webenchiffre.htm>

Liste d'agrégateurs de nouvelles

http://en.wikipedia.org/wiki/List_of_news_aggregators

Les types de veille

La veille commerciale

Elle porte sur les clients, les prospects, le circuit de distribution et les fournisseurs.

Par elle, on surveille

- les clients et leurs besoins ;
- les prospects ;
- les appels d'offres privés et publics ;
- la santé financière des clients ;
- l'actualité et la santé financière des fournisseurs ;
- les nouveaux produits des fournisseurs.

Elle tend à

- adapter l'offre aux clients ;
- identifier de nouveaux prospects ;
- optimiser ses achats (délais, prix, etc.) ;
- trouver rapidement une source d'approvisionnement en cas de défaut d'un fournisseur.

La veille marketing

Elle a trait aux **marchés** de l'entreprise.

Par elle, on surveille

- l'évolution de son ou de ses marchés ;
- son image ;
- le comportement des consommateurs ;
- les axes de communication de vos concurrents ;
- les retombées d'une campagne de communication.

Elle tend à

- identifier de nouveaux marchés ;
- proposer des produits nouveaux à ses clients ;
- accompagner le lancement d'un nouveau produit.

La veille d'image

Elle a trait à l'**image**, à la **notoriété de l'entreprise et des marques**.

Par elle, on surveille

- les rumeurs, les manifestations de mécontentement ;
- les conséquences d'une campagne de communication, des communiqués de presse ;
- les forums de discussion ;
- les sites d'avis de consommateurs.

Elle tend à

- mesurer l'impact d'une campagne de communication ;
- apprécier la satisfaction des clients ;
- mesurer la notoriété d'une marque, d'un produit ;

La veille concurrentielle

Elle a trait à la **concurrence** de l'entreprise. Il s'agit de surveiller les concurrents directs et indirects, actuels et potentiels.

Par elle, on surveille chez les concurrents

- leur stratégie ;
- leur politique tarifaire ;
- leurs nouveaux produits ou services ;
- leurs résultats financiers ;
- leurs recrutements ;
- leurs clients, leurs nouveaux contrats ;
- leurs communiqués ou articles de presse ;
- leurs accords, partenariats, rachats, alliances ;
- l'arrivée de nouveaux concurrents.

Elle tend à

- ajuster son argumentation commerciale ;
- mettre en place des stratégies commerciales plus efficaces ;
- identifier les concurrents les plus menaçants.

La veille technologique

Elle a trait aux **informations technologiques** ou ayant trait aux **acquis scientifiques et techniques**, aux produits et aux **procédés de fabrications**.

Par elle, on surveille

- les dépôts de brevets ;
- l'évolution des normes ;
- l'évolution des technologies ;
- les ruptures technologiques ;
- les procédés de fabrication ;
- la recherche fondamentale ;
- les articles scientifiques ;
- les thèses, les rapports scientifiques.

Elle tend à

- évaluer ses propres produits ;
- repérer des fonctionnalités à créer ou modifier.
- définir des produits nouveaux.

La veille juridique

Elle a trait à la **législation** et la **réglementation**.

Par elle, on surveille

- les lois et décrets ;
- la jurisprudence ;
- les débats parlementaires ;
- les propositions de lois ;
- les propositions patronales ;
- la fiscalité.

Elle tend à

- anticiper tout changement lié à l'adoption de textes ;
- pénétrer, en toute légalité, des marchés étrangers soumis à des règles nationales spécifiques.

La veille sociétale ou environnementale ou encore socio-politique

Elle a trait aux aspects **socio-économiques**, politiques, géopolitiques et socioculturels de la société.

Par elle, on surveille

- l'évolution des mœurs, des mentalités ;
- le comportement des consommateurs ;
- l'environnement ;
- les risques (désordres, conflits, etc.) ;
- les mouvements sociaux ;
- les mouvements de protestation ;
- le dépôt de pétitions.

La veille stratégique

La démarche globale de veille est généralement appelée veille stratégique. Il s'agit de surveiller l'environnement global de l'entreprise en vue d'**anticiper les menaces et opportunités**. Elle regroupe les formes précédentes de veille

Cette veille doit assister le ou les décideurs dans leurs décisions :

- sommes-nous dans la bonne direction ? et dans quelle direction doit-on aller ?
- quels sont les marchés porteurs ?-
- etc.

Elle tend à

- aider les décisions stratégiques ;
- saisir les opportunités de marché ;
- mesurer les risques ;
- sentir les évolutions à moyen et long terme ;
- se désengager d'un marché en déclin.