

Dossier : L'importance de la veille et de l'intelligence économique dans les entreprises innovantes

La veille, une notion protéiforme

L'entreprise est au sein de diverses interactions : lieu d'implantation, tissu d'entreprises environnantes, proximité d'universités, état du marché, normes, politique, etc. La concurrence est devenue plus rude, s'est internationalisée, ce qui entraîne la nécessité de se tenir au courant des mouvements des concurrents, des caractéristiques des fournisseurs (benchmarking ou veille concurrentielle), de l'évolution des technologies (veille technologique, principalement autour des brevets). Ces données sont en évolution constante, il est nécessaire d'évaluer les tendances et repérer les indices de changements afin de pouvoir anticiper et rester innovant.

La veille n'est pas une accumulation d'informations mais le recueil et l'analyse d'informations pertinentes en vue de produire des connaissances structurées afin de déterminer les bonnes stratégies et anticiper les mutations (veille stratégique).

Selon wikipédia « l'intelligence économique se définit comme l'activité de production de connaissances servant les buts économiques et stratégiques d'une organisation, recueillies et produites dans un contexte légal et à partir de sources ouvertes ».

L'intelligence économique s'applique donc au monde économique, comme son nom l'indique, alors que la veille stratégique peut s'appliquer à d'autres domaines, mais leurs méthodes et leurs objectifs sont les mêmes.

La veille est une « activité continue et en grande partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial… pour en anticiper les évolutions. » (AFNOR)

Les différentes étapes d'une veille stratégique sont la recherche de l'information utile, l'analyse des données recueillies et leur mise en perspective, la diffusion de l'information. La veille en entreprise nécessite souvent une double, voire une triple compétence : technique/informatique/communicationnelle.

On devrait parler des veilles plutôt que de la veille puisque selon le contexte auquel elle s'applique on parlera de :

- Veille technologique. Elle porte sur les brevets, la documentation technique, les procédés, les matériels…
- Veille concurrentielle (ou benchmarking). Elle s'intéressera aux « entrants-sortants », aux acteurs, aux fusions, acquisitions, alliances…
- Veille technico-économique. Suivi des prix, de la logistique…
- Veille réglementaire. Sur les sociétés, la normalisation, la qualité, les impacts de l'activité (fais divers, opinion publique), enquêtes d'images…

Tous ces termes traduisent plutôt des champs d'applications différents que des méthodes d'investigation, de recueil, d'analyse et de communication, différentes.

La « veille » se caractérise par un vocabulaire souvent guerrier : « se protéger », « surveiller les mouvements » (des concurrents), « observer l'environnement », « faire une guerre économique »… qui dénote de l'importance de la veille dans les secteurs de la défense et de l'aéronautique ou elle s'est développée avant d'investir le champ des entreprises, d'abord dans le cadre d'une internationalisation pour des entreprises importantes et, de plus en plus généralement, dans les PME. Les entreprises innovantes même très petites, ont d'emblée eu besoin de la veille à cause de leur positionnement « à la pointe », de leur secteur.

Enjeux et intérêts pour l'entreprise

« Lorsqu'on sait délivrer l'information stratégique au bon moment, à la bonne personne, dans le bon contexte, on obtient un avantage compétitif décisif. » (Wikipedia).

La veille vise à donner une « longueur d'avance » à l'entreprise ; dans un monde de concurrence très virulente c'est cet avantage compétitif qui va permettre à l'entreprise de se développer.

La veille permet de repérer les éléments qui peuvent être utiles à l'entreprise : universités, concurrents, clients, entreprises dont la stratégie est complémentaire ou similaire. Elle permet de prévoir certaines évolutions, de saisir l'innovation incrémentale par l'observation des concurrents, de constater les contrefaçons… L'entreprise en possession de ces éléments avant la concurrence pourra prendre des décisions plus pertinentes.

La veille est un support à l'innovation, elle se situe entre la stratégie et le marketing.

La recherche d'un avantage concurrentiel et le repérage des changements importants sont les deux motivations principales pour qu'une entreprise se dote d'un dispositif de veille.

La veille peut aussi être utile à l'entreprise en termes d'image donnée aux concurrents. Elle donne un avantage dans la négociation.

« La veille, comme l'assurance, paraît toujours chère quand tout va bien. »

Limites

« Le veilleur n'est pas un voyant ». Il reste toujours beaucoup d'inconnues : les données géopolitiques, l'attitude des hommes et des marchés, les catastrophes...

Trop souvent la veille s'arrête au recueil de l'information, or elle doit aussi comporter le traitement et la diffusion pour être vraiment utile.

Il y a beaucoup d'outils (logiciels) pour le recueil de l'information mais assez peu pour l'analyse (bibliométrie, scientométrie) on peut citer le logiciel Dataview développé par le laboratoire d'Henri Dou à Marseille.

La dimension humaine de la veille est importante. Il faut comparer la pertinence des informations au temps passé au recueil à l'analyse et à la diffusion ; même un bon logiciel ne peut pas tout faire. La règle des 80/20 s'applique à la veille ! (20% du temps pour trouver 80% de l'information recherchée et 80% du temps pour trouver les 20% restant).

Pour être efficace, la veille est une affaire d'équipe pluridisciplinaire :

- un réseau d'observateurs pour la collecte des informations
- un réseau d'expert pour l'analyse
- un réseau de décideurs pour l'utilisation et la prise de décisions C'est donc un dispositif cher et lourd à gérer qui convient aux grosses entreprises du moins dans sa forme complète.

Dispositif pratique pour une PME innovante

La veille est aussi importante, sinon plus, pour les PME innovante que pour les grands groupes, or une PME peut difficilement organiser en son sein un système de veille complet. Heureusement elle peut faire appel à des organismes spécialisés tels les ARIST, les CCI, les cabinets spécialisés, les courtiers en information... elle peut aussi mixer une ou plusieurs compétences en interne, notamment pour l'analyse des données, avec l'adjonction de services professionnels pour organiser un recueil systématique d'informations et le plus complet possible par rapport aux besoins.

Une PME qui organise elle-même sa veille devra prendre garde à plusieurs piège. En tout premier lieu celui de la désinformation. Toute information est à prendre avec des précautions, il faut prendre du recul et recouper les informations. De qui émane réellement l'information trouvée ? La réponse à cette question peut diminuer ou augmenter le crédit à donner au résultat trouvé.

Les sites « brevets » sont fiables mais nécessitent habitude et connaissance du domaine pour en tirer vraiment des informations pertinentes.

Sur le web il ne faut pas se contenter du « web visible ». Enfin il ne faut pas négliger les sources locales (en particulier celles des concurrents !), les séminaires et congrès, etc.

N'oublions pas que l'information pertinente est rarement donnée de façon visible, elle est le plus souvent noyée dans un flot d'informations inintéressantes.

Ci-dessous des sites et outils spécialisés dans la veille pour les entreprises innovantes :

Collecte des données :

Informations très complètes sur les outils de la veille : fils, RSS , agrégateurs, moteurs… comment les utiliser et les gérer. <http://urfist.enc.sorbonne.fr/rss/RSS.htm> « la communauté de &intelligence économique » <http://www.veille.com/fr/> Tous les moteurs de recherche, pays par pays
<http://www.searchenginecolossus.com/> La presse mondiale en ligne, pays par pays
<http://www.newslink.org/> Répertoire de plus de 4000 journaux toutes disciplines et toutes langues.
<http://www.doaj.org/> Dépôt et communication de documents scientifiques toutes disciplines. Outil de communication entre chercheurs. <http://hal.archives-ouvertes.fr/> Des milliers de revues en biologie, physique, chimie et disciplines connexes. <http://www.biomedcentral.com/> Pour ∫information scientifique uniquement. En anglais. <http://www.scirus.com/> Actualité sur la veille
<http://www.demainlaveille.fr/> Actualité sur la veille <http://www.ie-news.com/> Tout sur les moteurs, la veille, le référencement… avec des blogs et forums fort utiles pour les veilleurs. <http://actu.abondance.com/>
 Infos sur ∫intelligence économique, répertoire ∫outils et de sites <http://c.asselin.free.fr/>
 Actualité des sciences de ∫information <http://urfistinfo.blogs.com/>

Outils de traitement de l'information :

MATHEO Logiciel d∫analyse de données. Recherche, traitement et surveillance Brevets. (en français)

<http://www.matheo-software.com/> Pour le télécharger…
<http://www.toocharger.com/fiches/logiciels/matheo-analyzer/12243.htm> DATAVIEW Logiciel de traitements
 bibliométriques (en anglais et en français) http://quoniam.univ-tln.fr/pdf/Articles/1993/RFBA_Vol12_Dec1993_%20p360.pdf Pour le télécharger…
<http://www.zdnet.fr/telecharger/logiciel/dataview-39358571s.htm> WIKINDEX Gestion et mise en commun de
 bibliographies, rédaction d'articles. Veille collaborative (partage des données) (en anglais et en français – sous
 linux) <http://wikindx.sourceforge.net/> Pour le télécharger…
<http://www.01net.com/telecharger/linux/Bureautique/fiches/35092.html>

Prestataires de veille :
 Organisme public :

ARIST – CCI-AFCI <http://www.acfc.cci.fr/innovation/aristcarte.htm> <http://www.pacac.cci.fr/arist/>

Les cabinets privés sont très nombreux. La sélection ci-dessous est volontairement très restreinte.

INTELLECO Veille et intelligence économique <http://www.intelleco.com/> MEDIAVEILLE
http://www.doubleveille.net/veille_concurrentielle.htm KNOWMADE
<http://www.knowmade.fr/?gclid=CISekpzJp5sCFUYA4wodxIO-Cg>