



IAE MONTPELLIER
École Universitaire
de Management

M C
Création d'Entreprises Innovantes
par l'IAE MONTPELLIER

Véronique BESSIERE

Eric STEPHANY

Responsables du Master
Création d'Entreprises
Innovantes
à l'IAE Montpellier

Vidéo 3.2

La veille



VIDEO 3.2 : LA VEILLE

Bonjour,

Je suis Maria Angel Ferrero, Maître de conférences à l'IAE Montpellier et spécialisée dans l'entrepreneuriat et l'innovation. Dans cette vidéo, je vais vous parler de la veille technologique.

Nous sommes aujourd'hui dans un monde qui change constamment, et qui, jour après jour, devient plus complexe. Les entreprises doivent faire face à cette dynamique de changement et y répondre rapidement pour survivre. Pour rester compétitives, elles doivent être plus agiles, plus innovantes, et surtout être capables de prendre les bonnes décisions de manière efficace. Dans l'ère du numérique et du Big Data, des milliers de données sont générées de partout et à tout moment. Ceci a ses avantages, puisque les entreprises ont accès à des informations précieuses sur leur marché et leur concurrence, en temps réel. Mais la grande quantité de données, la diversité des sources et l'inexactitude de certaines informations peuvent vite se retourner contre les intérêts de l'entreprise, si elle ne les maîtrise pas.

C'est pour cette raison que les entreprises doivent mettre en place une « intelligence » pour collecter, suivre, garder, traiter et utiliser ces informations, et en faire un avantage.

L'intelligence (ou veille) économique est donc un ensemble de pratiques et d'outils à disposition des entreprises et des managers, pour faciliter la prise de décision, et surtout, créer et exploiter des opportunités d'affaire. Elle permet à une entreprise de rester informée sur les tendances, les évolutions de son secteur d'activité, et de suivre les activités de ses concurrents et de ses consommateurs.

Pour l'entrepreneur, ou créateur d'entreprise, la mise en place d'une stratégie de veille a trois enjeux majeurs :

1. Premièrement, elle permet de **découvrir des opportunités** de marché ou des niches de marchés, auparavant mises à l'écart.
2. Deuxièmement, elle permet de **confronter ses idées**, ou projets, face à l'environnement, et ainsi de les valider ou les faire évoluer.
3. Et troisièmement, elle permet de **rester à l'écoute** et d'**anticiper les changements** économiques, sociétaux, technologiques et réglementaires qui peuvent impacter l'activité de l'entreprise.

VIDEO 3.2 : LA VEILLE

Quel que soit l'objectif, la veille est un processus itératif et constant, qui suit l'évolution de l'entreprise et de son activité. Ce processus cyclique peut se diviser en 4 étapes majeures :

1. Tout commence par la **définition d'un problème** ou besoin. Par exemple, un problème peut être : « Comment me démarquer de la concurrence et me faire une place dans le marché ? ». Ou : « comment segmenter mes clients de façon à leur offrir un service plus adapté à leurs besoins ? ».

Ici, il faut également identifier les objectifs et organiser le travail. C'est-à-dire :

- ✓ identifier les besoins, en termes de données, de temps et d'argent ;
- ✓ évaluer les efforts nécessaires pour récolter et accéder aux données ;
- ✓ identifier les sources à consulter et leur véracité ;
- ✓ pour ensuite définir un agenda pour mettre en place la veille.

2. La deuxième étape consiste à **collecter les données**. Pour cela, il faut connaître les outils et les méthodes de recherche et d'« *intelligence* » disponibles, permettant de répondre aux objectifs définis. La collecte de données implique aussi une vérification de la qualité des données trouvées. Il s'agit donc d'évaluer la véracité des informations et la fiabilité des sources consultées.

3. Une fois les données collectées, organisées et triées, il faut passer à **leur analyse**, pour transformer les données brutes en connaissances pour l'entreprise. C'est le moment de tirer des conclusions, et de les partager avec les personnes intéressées, pour ensuite répondre aux questions formulées dans la première étape. Cette phase demande une certaine connaissance en modélisation des données, et la maîtrise des outils disponibles pour l'analyse et pour la visualisation des résultats.

4. Enfin, on passe à l'**implémentation des connaissances acquises et à la prise des décisions** concernant le problème identifié en début de processus. Les connaissances et les décisions prises ici donnent lieu à des nouveaux questionnements et problématiques de recherche. C'est à ce moment qu'un nouveau cycle commence.

VIDEO 3.2 : LA VEILLE

L'intelligence économique peut se faire sur plusieurs axes du projet. Le focus se fait selon la problématique et les objectifs définis par l'équipe entrepreneuriale. Suivant les analyses de Porter, il existe 4 axes de veille principaux, qui vont sans doute impacter le projet et sa pérennité sur le marché :

1. La veille concurrentielle
2. La veille réglementaire, économique, politique et sociétale
3. La veille commerciale
4. La veille technologique

Parlons d'abord de **la veille concurrentielle**, qui a comme but de repérer et anticiper l'évolution de la concurrence. Dans un premier temps, elle permet aux porteurs de projet d'amplifier leurs connaissances sur les produits et les offres concurrents, pour pouvoir ainsi repérer les opportunités de business inexploitées. Dans un second temps, elle sert à anticiper les mouvements et les stratégies des concurrents, qui pourraient impacter sur le long terme la pérennité du projet de création.

Cependant, les informations sur les entreprises et les offres concurrentes sont difficiles à trouver, notamment quand il s'agit d'innovations ou de marchés très en amont du cycle d'adoption.

Il existe des plateformes sur le web qui suivent les avancées technologiques, et qui donnent accès à des données intéressantes sur les entreprises, telles que le chiffre d'affaires, les levées de fonds, la part du marché, ses concurrents principaux, entre autres. Il suffit de s'abonner à ces sites pour recevoir des notifications directement par e-mail, à chaque fois que de nouvelles informations et avancées sur ces concurrents sont disponibles. Une autre astuce est de suivre les concurrents sur les différents réseaux sociaux, en s'abonnant à leurs chaînes, mailing-lists et leurs comptes ou pages pour être informé de leurs avancées stratégiques.

La veille commerciale a pour objectif de comprendre le marché, c'est-à-dire comprendre les besoins, les comportements et les attitudes des clients potentiels, face à leurs problèmes et les solutions disponibles sur le marché. Elle permet à l'entrepreneur de repérer les besoins insatisfaits, et les opportunités pour créer de la valeur pour ses clients. C'est également une première étape utile pour évaluer la viabilité commerciale du projet. Pour cela, il est nécessaire de consulter régulièrement les sources d'information, via lesquelles des clients de produits concurrents donnent

VIDEO 3.2 : LA VEILLE

leur avis, par exemple les sites de référencement ou les comparateurs. Il peut s'agir de blogs, vlogs ou encore de forums. C'est un moyen d'obtenir des informations sur les caractéristiques ou les fonctionnalités les plus critiquées, ou les plus attendues par les clients.

L'entrepreneur peut aussi avoir besoin d'informations plus spécifiques sur ses clients. Dans ce cas, il peut diffuser des courts questionnaires en ligne à l'aide d'outils comme [Google forms](#) ou [Typeform](#), entre autres.

La veille technologique consiste à suivre les avancées des technologies à la base du projet, ainsi qu'à prévoir les évolutions futures qui pourraient avoir un impact sur le marché. La veille technologique permet aussi de savoir à quelle étape du cycle d'adoption se trouve la technologie de base, mobilisée par le projet. Cette étape est de grande importance, car c'est grâce à elle que l'entrepreneur peut penser à la protection intellectuelle de son projet. La plupart des gouvernements mettent à disposition des données sur les brevets déposés, les propriétaires, les usagers et d'autres informations pertinentes. Ces informations servent à l'entrepreneur pour s'assurer de la faisabilité technique du projet.

Il existe de nombreuses bases de données et sites web scientifiques accessibles gratuitement ou à travers un abonnement payant, lorsque les informations sont très spécifiques. Pour suivre les avancées technologiques de manière générale, l'entrepreneur peut s'abonner à des plateformes focalisées sur les avancées technologiques, telles que [Techcrunch.com](#) ou [theverge.com](#) par exemple.

La veille réglementaire, économique, politique et sociétale, parfois oublié par les entreprises, a un rôle majeur pour la réussite du projet et sa croissance dans le temps. Elle a pour but de suivre les évolutions de la société en matière de politique, d'économie et de législations, qui sont en dehors du contrôle de l'entrepreneur, mais qui peuvent influencer drastiquement sur la viabilité et la faisabilité du projet. Cette veille est plus difficile à mettre en place, car elle nécessite le suivi de plusieurs thématiques, qui sont indirectement liées au projet, et parfois difficiles à anticiper. De plus, elles dépendent du contexte spécifique du pays (ou région), où l'entreprise est implantée ou mène ses opérations. L'entrepreneur doit être au courant des évolutions en termes de réglementation qui pourraient impacter le projet, par exemple la RGPD et les implications qu'elle a sur la politique de collecte et traitement de données des clients de l'entreprise. Il doit aussi suivre les changements en matière d'économie, par exemple :

VIDEO 3.2 : LA VEILLE

une hausse de l'inflation peut avoir un impact sur les prix proposés par les fournisseurs, et du coup un impact sur la marge réalisable.

Enfin, la **veille sociétale** permet de suivre les évolutions de la société et d'analyser les nouvelles tendances qui peuvent impacter le projet, comme par exemple la préférence des consommateurs envers les produits responsables et écologiques. Il existe des bases de données et des rapports en libre accès faits par des organismes publiques et privés sur les évolutions de la société. L'entrepreneur peut également suivre les flux RSS des sites pertinents pour être toujours informé des tendances. Pour faciliter cette tâche, des plateformes intégratrices de contenu telles que [Netvibes](#), [Feedly](#) ou [Inoreader](#) permettent de suivre les flux RSS d'un grand nombre de sites, en s'abonnant à des thématiques ou sujets clés.

Après la collecte des données, il faut penser à leur analyse. Il existe aussi de nombreux outils pour faire l'analyse de données, tout dépend du niveau d'analyse qu'on veut apporter. Mais pour un créateur d'entreprise qui démarre sa veille, des outils simples permettant de réaliser des analyses croisées, comme [Excel](#) ou [Google Analytics](#), peuvent largement suffire.

Ce qui est le plus important, c'est la façon dont on va présenter ces informations et la manière dont elles vont être utilisées pour la prise de décision. Il faut garder en tête que les données collectées n'apportent aucune valeur au projet si elles ne peuvent pas être transformées en connaissances. Pour pouvoir utiliser ces données, l'entrepreneur doit être capable de les présenter de manière synthétique, simple et claire aux parties prenantes intéressées. Pour chaque audience, il faudra adapter sa présentation. Pour cela, des outils spécialisés dans la production d'infographies peuvent vous aider à choisir et à réaliser la bonne présentation.