



# Veille technologique

Gardez une longueur d'avance!

Session du 3 février 2015



Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO / Mise à jour du 3 février 2015

1

## Plan de la formation

- ▶ Introduction & définition
- ▶ Les étapes de la veille technologique
  - ▶ Objectifs
  - ▶ *Sourcing*
  - ▶ Collecte
  - ▶ Traitement
  - ▶ Synthèse
  - ▶ Diffusion
- ▶ Confidentialité et sécurité de l'intelligence économique
- ▶ Lobbying, curation, ...
- ▶ Conclusions

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO

2

## L'intelligence économique

- L'**intelligence économique** est l'ensemble des activités coordonnées de **collecte**, de **traitement** et de **diffusion** de l'information utile aux acteurs économiques, en vue de son **exploitation**. On peut y ajouter les actions **d'influence et de notoriété** ainsi que celles liées à la **protection** de l'information.
- Elle se distingue de l'espionnage économique et/ou industriel car elle se développe ouvertement et utilise uniquement des informations **blanches** ou **grises** et des moyens légaux, voire éthique.

Source Wikipédia

Formateur : Grosse Olivier / La Boîte à Balises / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO

3

## L'intelligence économique

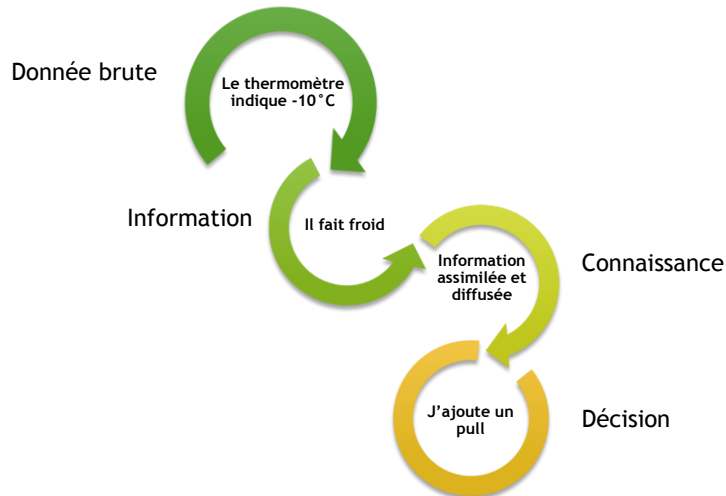
- |                           |            |              |
|---------------------------|------------|--------------|
| collecte                  | traitement | diffusion    |
|                           |            | exploitation |
| influence et de notoriété |            |              |

protection

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO

4

## Processus de mise en œuvre



Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO

5

## Cycle de renseignement & amélioration continue

- Plusieurs phase ordonnées
- Toujours initié par un besoin
- Auto alimentation du cycle



Roue de Deming, source Wikipédia

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO

6

## Contexte de mise en œuvre

- ▶ Selon la nature des informations  
Blanches, grises... ou noires?  
Texte/photo/vidéo/audio?
- ▶ Selon les sources d'informations  
Formelles ou informelles?
- ▶ Selon la durée de péremption de l'information  
Dépréciation rapide ou validité de longue durée?
- ▶ Selon la réglementation applicable  
Quel est le contexte légale?

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISI, RCDSM, TSDI et TSCAO

7

## Les objectifs

La veille...

...pour quelles raisons?

...pour qui?

- ▶ « *Donner la bonne information, à la bonne personne, au bon moment, pour prendre la bonne décision.* »  
Michael Porter, professeur en stratégie d'entreprises à Harvard 1980

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISI, RCDSM, TSDI et TSCAO

8

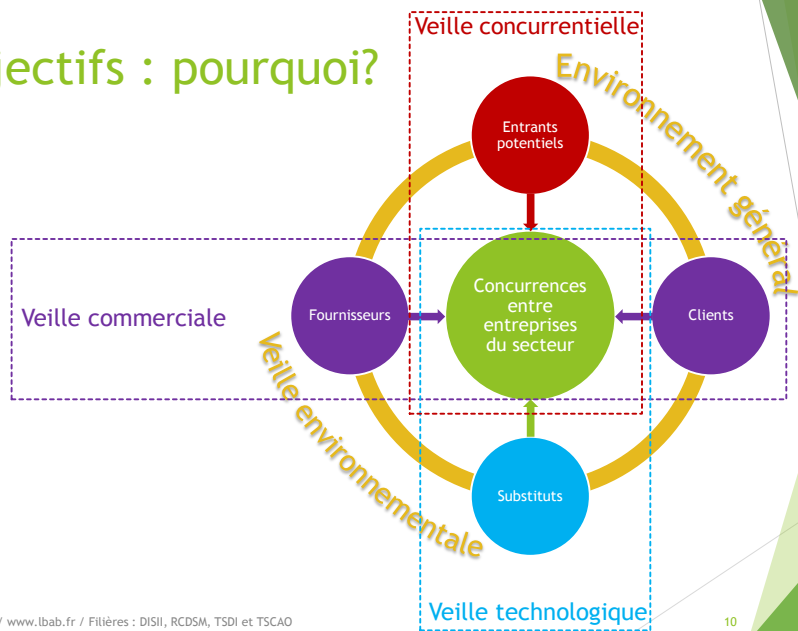
## Les objectifs : pourquoi?

- ▶ **Veille concurrentielle**  
Suivi de l'évolution des concurrents, émergence de concurrent
- ▶ **Veille commerciale**  
Opportunité fournisseur, positionnement sur les marchés, évolution tarifaire
- ▶ **Veille environnementale**  
Evolution législative, politique (locale, nationale, internationale)
- ▶ **Veille marketing et médiatique**  
Surveillance de l'image de la société
- ▶ **Veille technologique**  
Evolution technologique (nouveau/obsolescence) , norme, méthodologie
- ▶ **Veille personnelle**  
Maintenir son niveau de compétence, surveiller des opportunités de carrière

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO

9

## Les objectifs : pourquoi?



Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO

10

Source : Adapté de Porter (1980); Martinet et Ribault (1989); Romagni et Wild (1998), remis en forme Grosse Olivier (2015)

## Les objectifs : pour qui?



Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISI, RCDSM, TSDI et TSCAO

11

## Objectifs : quelques exemples concrets

- ▶ Surveillance des **technologies**
- ▶ Surveillance du **marché de l'emploi**
- ▶ Recherche de fond
- ▶ Recherche de **nouveaux clients**
- ▶ Recherche d'**appels d'offres**
- ▶ Surveillance de la **concurrence**  
Innovations, changement de tarifs, surveillance de leurs références, ...
- ▶ Gérer le **risque client**  
Surveillance de sa situation fiscale  
Concours, bourses à l'innovation, bourses à l'embauche, aides fiscales, ...
- ▶ Recherche de **partenaires**
- ▶ Etc...

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISI, RCDSM, TSDI et TSCAO

12

## TODO n° 1 : formaliser vos objectifs

### ► Afin de prendre des décisions il faut :

- Faire un état des lieux des informations que vous devez tenir à jours
- Identifier les informations qu'il vous manque
- Estimer ce qu'il est indispensable de connaître ou souhaitable (priorités)

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO

13

## « Sourcing »



- Ou trouver les sources?
- Combien de sources utilisés?
- Evaluer la fiabilité de mes sources?

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO

14

## Une vaste variété de sources (liste non exhaustive)

Source	+	-
Presse (généraliste ou spécialisée)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilité (selon le journaliste/éditeur)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lecture longue</li> <li>• Coût des abonnements</li> </ul>
Médias audiovisuels (TV, radio, ...)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ludique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complexe à suivre</li> <li>• Difficile à collecté</li> </ul>
Sites internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Facile de croiser les sources</li> <li>• Mémoire « infinie »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attention aux informations « périmés »</li> </ul>
Blogs (flux RSS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Moteur de recherche performant</li> <li>• Souvent gratuit</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Expertise pas certifié</li> </ul>
Experts, conférenciers	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Thématiques précises</li> <li>• Qualités d'information</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilité</li> <li>• Difficile à collecter</li> <li>• Frais</li> </ul>
Institutions, organismes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caractère officiel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Difficile à vérifier</li> </ul>
Sociétés spécialisés	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Possibilité d'exprimer des requêtes précises</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Frais qui peuvent s'envoler</li> </ul>

## Sources : moteurs de recherche web

### ► Identification des mots clé :

- Map mapping
- Google Suggest (suggestion lors de la saisie)
- Google Adwords (suggestion de mots clés, estimation de volume géolocalisé)
- Suggestion de recherches associées



### ► Mise en place d'alertes automatiques

<https://www.google.fr/alerts>

## Démonstrations



## Mémo : utilisation de Google

- ▶ Recherche par **expression exacte** :  
« expression exacte à chercher »
- ▶ **Exclusion** d'un terme avec -
- ▶ Recherche par **complétion d'un mot manquant** :  
Fetes de\_ à Strasbourg
- ▶ Par **thématique connexe** : related:www.lbab.fr
- ▶ Par **site internet** : « veille informatique » site:nomdedomaine.fr
- ▶ Par **type de fichier** : « performance navigateur » filetype:pdf
- ▶ Par **nom de page** : intitle:"termes à trouver dans le titre"
- ▶ Par présence des **termes dans l'url** : inurl:'mots clés'
- ▶ Voir aussi les options de **recherche avancée**

Formateur : Grosse Olivier / www.lbab.fr / Filières : DISI, RCDSM, TSDI et TSCAO

17

## Sources : méta-moteurs

- ▶ Aggrégateur de plusieurs moteurs de recherche



- ▶ Certain moteur peuvent être spécialiser



Liste commentée  
de méta-moteurs



Formateur : Grosse Olivier / www.lbab.fr / Filières : DISI, RCDSM, TSDI et TSCAO

18

## Sources : réseaux sociaux

- Les **hashtags** Twitters (aka mots dièses)
- Moteur de recherche interne
- Trouver les influenceurs
- Utilisation des listes

### Démonstration Twitter

#HTML5  
#WEBDESIGN  
#NOSQL

#JQUERY  
#ANDROID

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO

19

## Sources : moteurs de recherche spécialisés

- Rechercher les **tendances** avec Google Trends
- Rechercher les **brevets** avec Google Patents
- Rechercher les **publications scientifiques** avec Google Scholar
- Recherche dans l' « open datas »  
<http://www.google.com/publicdata/directory>



Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO

20

## Sources : économique et statistique

- ▶ INSEE (FR) , EUROSTAT (EU)
- ▶ Google public data
- ▶ [www.data.gouv.fr](http://www.data.gouv.fr) (open data)
- ▶ Sites des fédérations :  
Exemple la FEVAD pour des statistiques sur la vente à distance et l'e-commerce.
- ▶ Portail économique locaux  
Alsace éco (gérer par la CCI Alsace)
- ▶ Annuaire d'entreprise  
<http://www.aef.cci.fr>  
[www.infogreffe.fr](http://www.infogreffe.fr)



Institut national de la statistique  
et des études économiques  
Mesurer pour comprendre

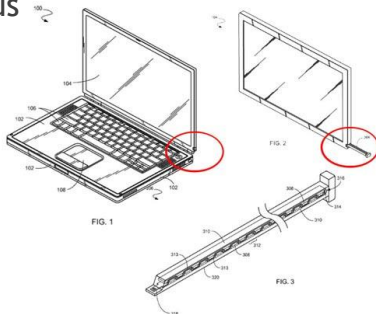


Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISI, RCDSM, TSDI et TSCAO

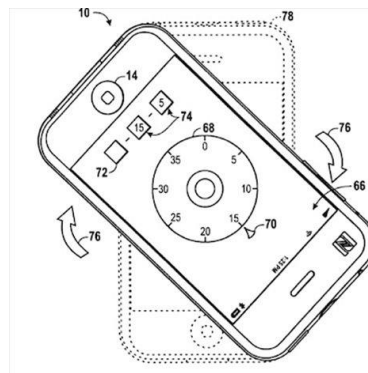
21

## Sources : techniques & scientifiques

- ▶ INPI  
<http://base-modeles.inpi.fr>
- ▶ Google patent
- ▶ Scirus



Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISI, RCDSM, TSDI et TSCAO



22

## TODO n° 2 : lister et trier vos sources

### ► Avant de débiter la collecte :

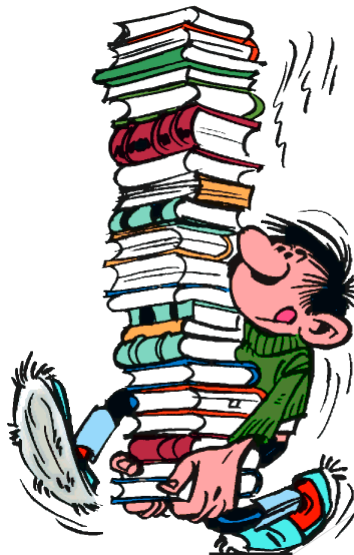
- Lister vos sources
- Trier par objectifs et vérifier que vous en avez suffisamment pour « valider » les données.
- Trier par nature de sources pour vérifier que votre collecte ne sera pas trop complexe.

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO

23

## Collecte

### ► Stocker



Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO

24

## Outils de collecte sommaire

- ▶ Le disque dur  
Potentiellement partageable, mais stockage plus que statique, accès limité ou complexe (vpn), etc...
- ▶ Les favoris du navigateur
- ▶ Les hastags sur Google+
- ▶ Les favoris sous Twitter  
Limité aux sources en ligne, oblige de dupliquer un même favoris qui devrait apparaître plusieurs fois dans sa veille...

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO

25

## Traitement

- ▶ Filtrer
- ▶ Trier
- ▶ Vérifier



Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO

26

## Outils de collecte & traitement

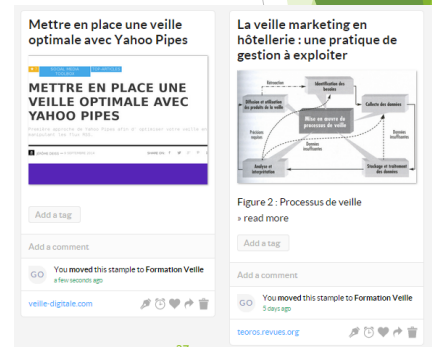
### ► Stample

Outil très récent mais prometteur permettant :

- La collecte d'URL, fragment surligner de page web, potos, documents téléchargeable.
- La création de collection
- Le « tagging » des éléments collectés via des mots clés
- Le « sharing » /partage privé de certaines collections
- Pour l'instant les versions mobiles sont encore un peu pauvre.

#### Démonstration

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISI, RCDSM, TSDI et TSCAO



27

## Outils de collecte et de traitement

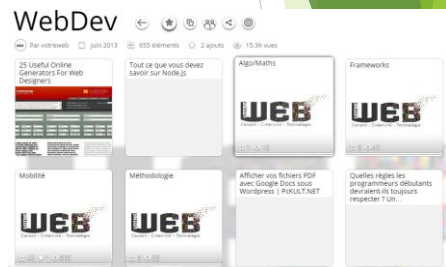
### ► Pearltree

D'abord outil de curation mais permet la veille dans sa version payante :

- Partage
- Perle privé
- Collaboratif
- Version mobile (navigateur, online, App tablette/mobile)
- Créer par des Français

#### Démonstration

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISI, RCDSM, TSDI et TSCAO



28

## Outils de collecte et de traitement

### ► Yahoo Pipes

Construisez votre propre flux de collecte de post-traitement sur-mesure.

- Possibilité de développer des filtres très évoluer
- Possibilité de supprimer les doublons
- Possibilité d'aggréger les contenus
- Par contre c'est un outil plutôt complexe, mais il est possible de dupliquer un PIPE existant.

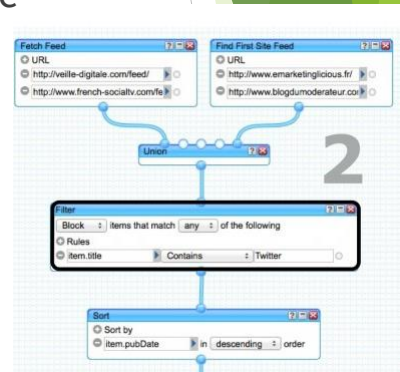


Démonstration

Tutoriel pour créer un Pipes de veille

<http://veille-digitale.com/une-veille-optimale-avec-yahoo-pipes/>

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISI, RCDSM, TSDI et TSCAO



29

## TODO n°3 : mettre en œuvre la collecte & le traitement

### ► Choisissez vos outils :

- Pour qu'ils soient collaboratifs
- Facilement accessible
- Et facilitant pas la suite la rédaction des synthèses

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISI, RCDSM, TSDI et TSCAO

30

# Synthèse

## Ou l'art de la distillation



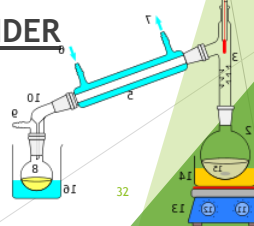
Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO

31

# Synthèse

- ▶ Rassemblement des données
- ▶ Confrontation des informations/sources
- ▶ Dédution
- ▶ Mise en forme une synthèse à destination des décideurs
- ▶ Bonne synthèse = précis + objectif + collaboratif
- ▶ Suite à la synthèse votre entreprise pourra **DECIDER**

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO



32



## Les outils de synthèse & diffusion

- ▶ Traitement de texte + email/imprimante
- ▶ Outil collaboratif (Google Doc)
  - Démonstration & exemple LBAB
- ▶ Réunion de présentation
- ▶ Note sur l'ESS<sup>(1)</sup> et le label LUCILE
  - Implication obligatoire des salariés aux travaux de veilles

<sup>(1)</sup> ESS : économie sociale et solidaire

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO

33

## TODO n°4 : rédaction de la synthèse

- ▶ Rédaction argumentée
- ▶ S'appuyé sur les données collectées
- ▶ Concluez et décidez

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISII, RCDSM, TSDI et TSCAO

34

## Protection & sécurisation

- ▶ Veille => intelligence économique => données stratégiques pour votre entreprise
- ▶ L'importance de limiter l'accès aux données, à la manipulation des données et au synthèse
- ▶ Protection contre:
  - ▶ Le vol
  - ▶ La détérioration volontaire ou accidentelle
  - ▶ La perte (sauvegarde, versionning, etc...)

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISI, RCDSM, TSDI et TSCAO

35

## Lobbying

- ▶ *Un lobby est une structure organisée pour représenter et défendre les intérêts d'un groupe donné en exerçant des pressions ou influences sur des personnes ou institutions détentrices de pouvoir [...] Ainsi, le rôle d'un lobby est « d'infléchir une norme, d'en créer une nouvelle ou de supprimer des dispositions existantes ».*

Définition source Wikipédia

- ▶ Une des manières de faire du lobbying étant de diffuser des travaux de veilles « orientées ».

Exemple la FEVAD, Les SCOOP, ...

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISI, RCDSM, TSDI et TSCAO

36

## La curation

- ▶ Il s'agit de réaliser une **veille publique et ouverte**.
- ▶ Cela peut prendre plusieurs forme :
  - ▶ Un blog
  - ▶ Compte Twitter
  - ▶ Page Facebook
  - ▶ Compte Google+

Démonstrations de TwitterFeed, Google+

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISI, RCDSM, TSDI et TSCAO

37

## Conclusion

Convaincu ?

Si vous l'êtes toujours pas repenser à Nokia, Microsoft, ...

Formateur : Grosse Olivier / [www.lbab.fr](http://www.lbab.fr) / Filières : DISI, RCDSM, TSDI et TSCAO

38