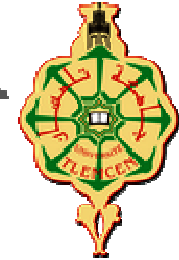


جامعة أبو بكر بلقايد

UNIVERSITÉ DE TLEMCEEN



Département d'Informatique

3^{ème} année licence (L3)

Veille stratégique

Mme Asma HAMITOU née MEHIAOUI

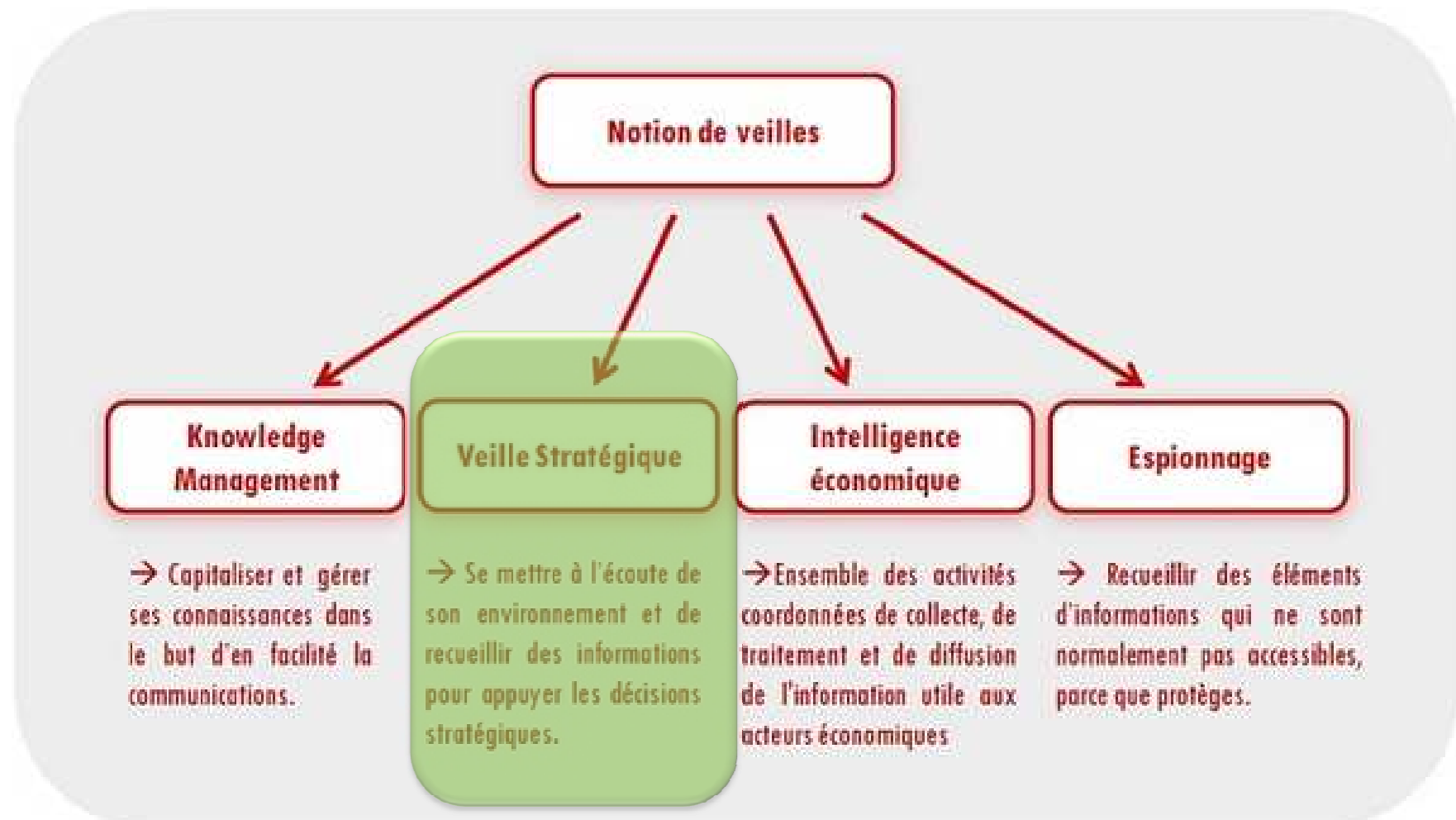
Asma.mehiaoui.hamitou@gmail.com

Année universitaire: 2020 - 2021

Introduction

- En 2017, 93% des entreprises déclarent le besoin d'une veille stratégique.
- Pratique informelle et peu organisée => pas de bénéfice de la valeur réelle de la veille.
- **Objectif :**
 - Acquérir les connaissances de base pour mettre en place une veille stratégique efficace.

Introduction



Veille stratégique:

- **Définition:** le processus informationnel par lequel l'entreprise se met à l'écoute de son environnement pour décider et agir dans la poursuite de ses objectifs.
- Percevoir des signaux faibles, anticiper les évolutions, créer un nouveau marché.

Quelques questions à se poser :

- Quelle information chercher ? Ou et quand la trouver ?
- Comment la valoriser et sous quelle forme la communiquer ?
- Quels sont les acteurs impliqués dans un processus de veille ?
- Quels sont les enjeux d'un système de veille ? Et quelle est son utilité ?
- Quel est le coût et le gain du système de veille ?
- Quels types d'informations à considérer dans ce système ?
- Quels domaines d'activités à surveiller ?
- Quels outils pour rechercher, collecter, trier et diffuser de l'information ?
- Choix de stratégie de diffusion rapide d'informations ?

Enjeux de la veille stratégique:

- **Les raisons de faire de la veille stratégique:**
 - ***Anticiper:*** repérer les risques pour mieux définir sa stratégie. Identifier les meilleures pratiques, dégager de nouveaux procédés.
 - ***Surveiller son environnement:*** détecter les menaces (concurrents), opportunités, tendances et évolutions techniques.
 - ***Surveiller sa e-réputation :*** être à l'écoute de ses clients et de ses collaborateurs.

- *Etre pionnier en innovant* : dégager de nouveaux procédés ou matériaux, augmenter la qualité des produits, trouver de nouveaux débouchés, se diversifier, se former et apprendre plus sur un domaine...

Attention à ne pas s'en dormir !
VEILLE et CURIOSITÉ

Enjeux de la veille stratégique:

- **Freins de la veille:**
 - Manque de temps.
 - Investissement collectif et partage de l'information stratégique.
 - Outils pour veilleurs professionnels, inadaptés à tous les collaborateurs.

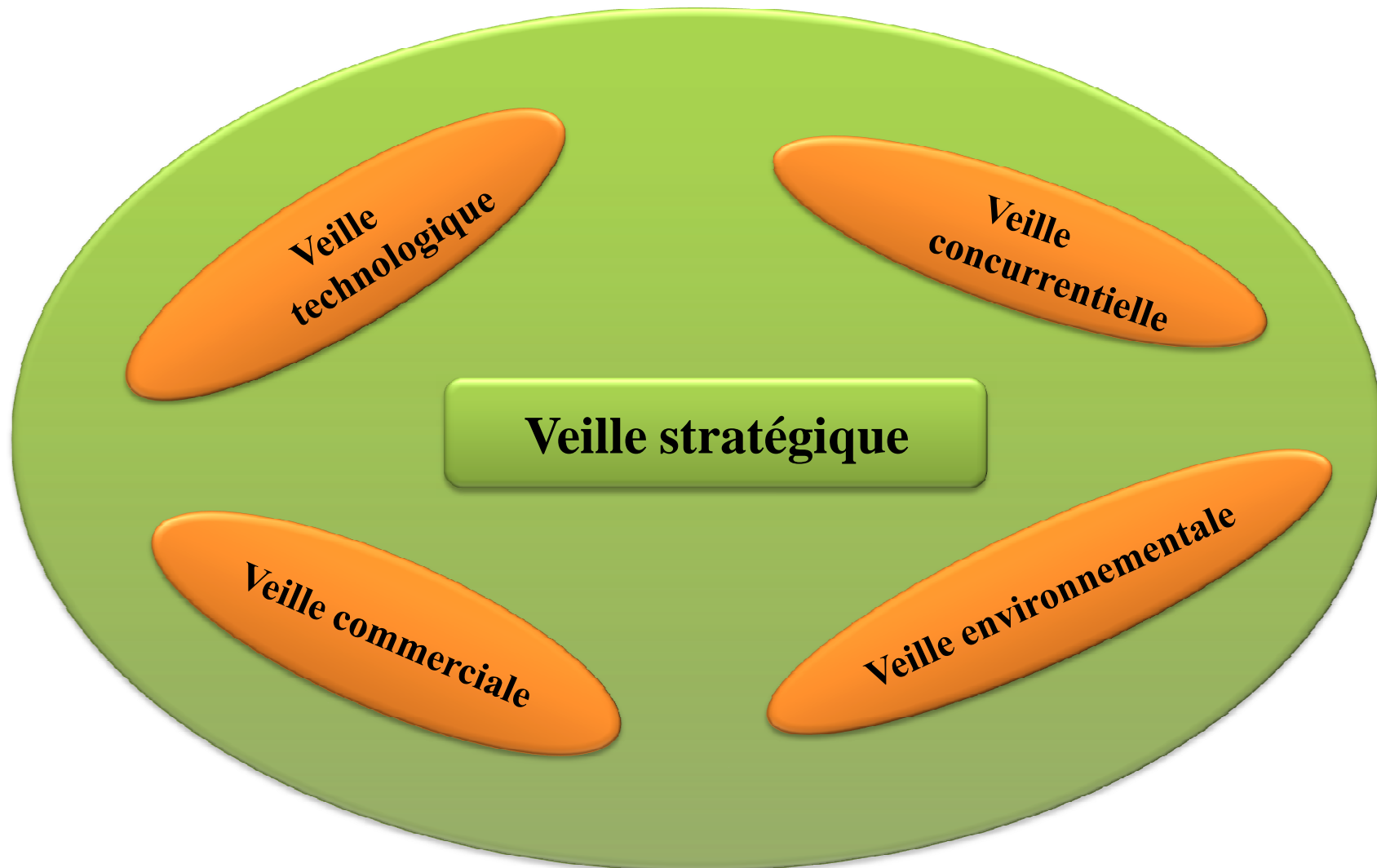
Intérêts de la veille stratégique:

- Prendre des décisions avec une meilleure sécurité.
- Prévoir, surveiller et anticiper les changements à venir sans se faire surprendre par les changements technologiques ou autres.
- Évaluer objectivement sa position compétitive actuelle et future face à ses concurrents.
- Augmenter son profit en vendant plus efficacement ses produits.
- Développer de nouveaux produits et se positionner sur de nouveaux marchés.

Intérêts de la veille stratégique:

- Améliorer, développer et élargir l'ensemble des activités de l'entreprise.
- Passer d'un mode de gestion réactif à un mode proactif.
- Découvrir les menaces pour éviter l'effet de surprise et réduire le temps de la réaction.
- Trouver de nouvelles idées, possibilités industrielles et Commerciales.
- Accélérer l'innovation en adoptant de nouvelles technologies.

Types de veille stratégique:



Types de veille stratégique:

- **Veille concurrentielle:** vise les informations liées à l'évolution des concurrents directes et indirectes, actuels et potentiels. En termes de: gammes de produits, politique des prix, services, choix des fournisseurs, politique de recrutement, moyens de communication, actions marketing et publicitaires, pratiques commerciales, etc.
 - Quel est mon marché ?
 - Quels sont mes concurrents ? Quelles sont leurs forces et faiblesses ?
 - Quelles sont les perspectives et les capacités de développement de mes concurrents ?
 - Quelles sont les capacités d'anticipation face aux concurrents ?
 - Quels sont les modèles économiques de mes concurrents ?
 - Quels sont les produits qui émergent? Quelles performances ?

Types de veille stratégique:

- **Veille commerciale:** se préoccupe des clients, fournisseurs, sous traitants et partenaires. Système d'analyse des réclamations client. Elle s'intéresse à l'évolution du domaine d'activité des besoins en terme de l'offre et de la demande (sortie de nouveaux produits, distribution, etc.).
 - Quels sont les nouveaux produits et leurs performances ?
 - Quels sont les produits de l'avenir ?
 - Comment améliorer un produit ?
 - Quelles sont les normes applicables à chaque produit ?
 - Quelles sont les capacités de mes clients, partenaires, fournisseurs ?

Types de veille stratégique:

- **Veille technologique (scientifique):** cible les informations scientifiques et techniques de la recherche fondamentale et appliquée. Technologies liées au métier (dépôt de brevet). Suivre les évolutions technologiques susceptibles d'influencer le développement de l'entreprise.
 - Analyse de brevets, étude du marché technologique, recherche d'opportunités technologiques, évolution des normes, etc.

Types de veille stratégique:

- **Veille sociétale ou environnementale:** s'intéresse aux informations liées à l'évolution et à la tendance des domaines qui ne sont pas directement liés au métier tels que, politique, société, culture, juridique, données statistiques, environnement (climat, déchets, énergie).

Autres classifications de la veille stratégique:

- Selon la nature de veille :
 - **Veille passive:** écouter des signaux faibles de l'environnement sans objectif fixé à priori.
 - **Veille active:** rechercher l'information sur une zone d'intérêt déterminée.

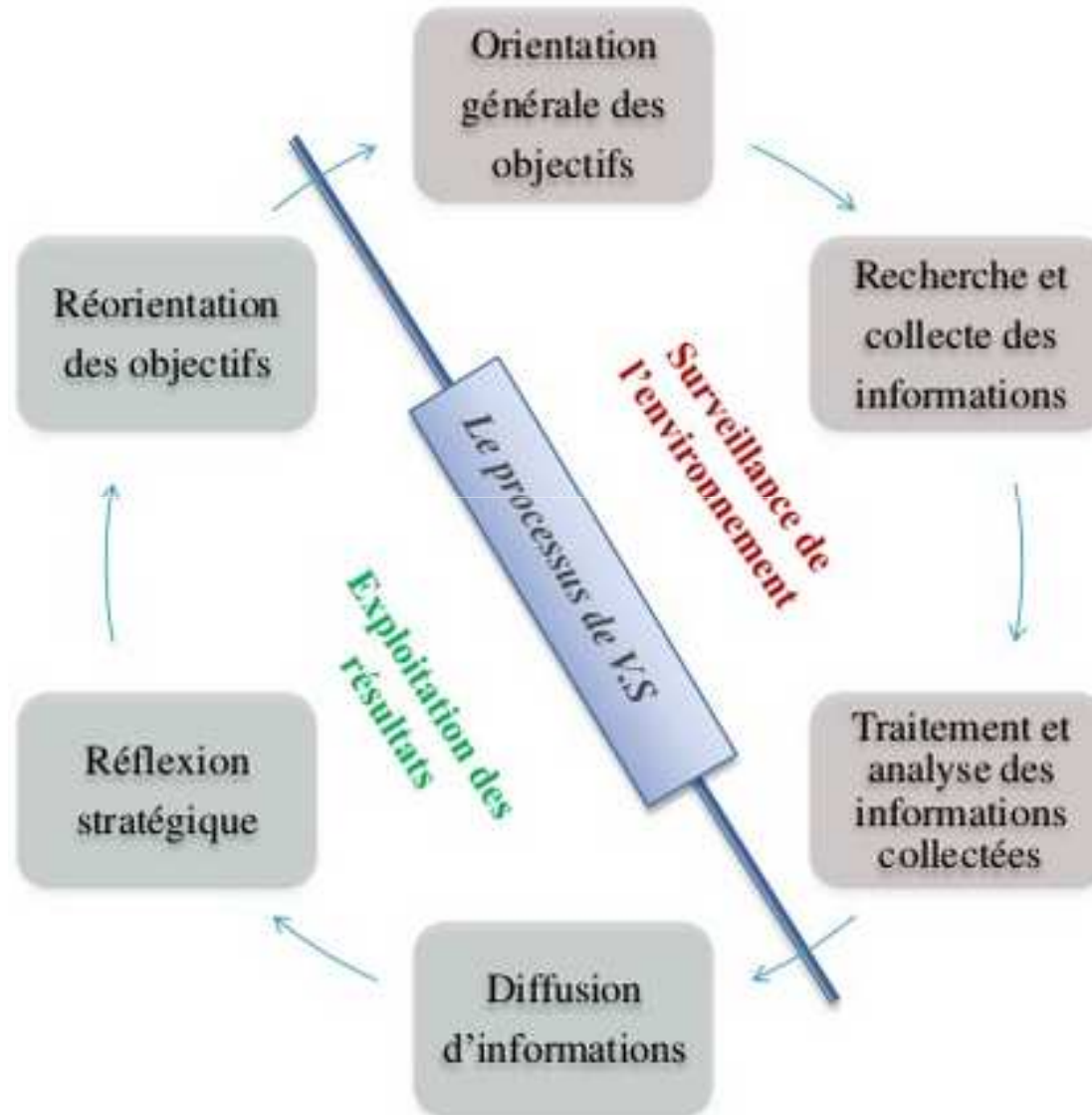
Autres classifications de la veille stratégique:

- **Selon la fréquence de surveillance :**
 - **Veille périodique:** surveillance régulière de la cible selon la question et la périodicité des sources à surveiller (hebdomadaire, mensuelle,...).
 - **Veille ponctuelle:** un état de l'art ou une analyse de l'existant à un moment donné, dans un contexte donné.
 - **Veille occasionnelle:** surveillance organisée sur des thèmes cibles pour atteindre des objectifs précis.
 - **Veille permanente:** alertes permanentes sur l'environnement à surveiller.

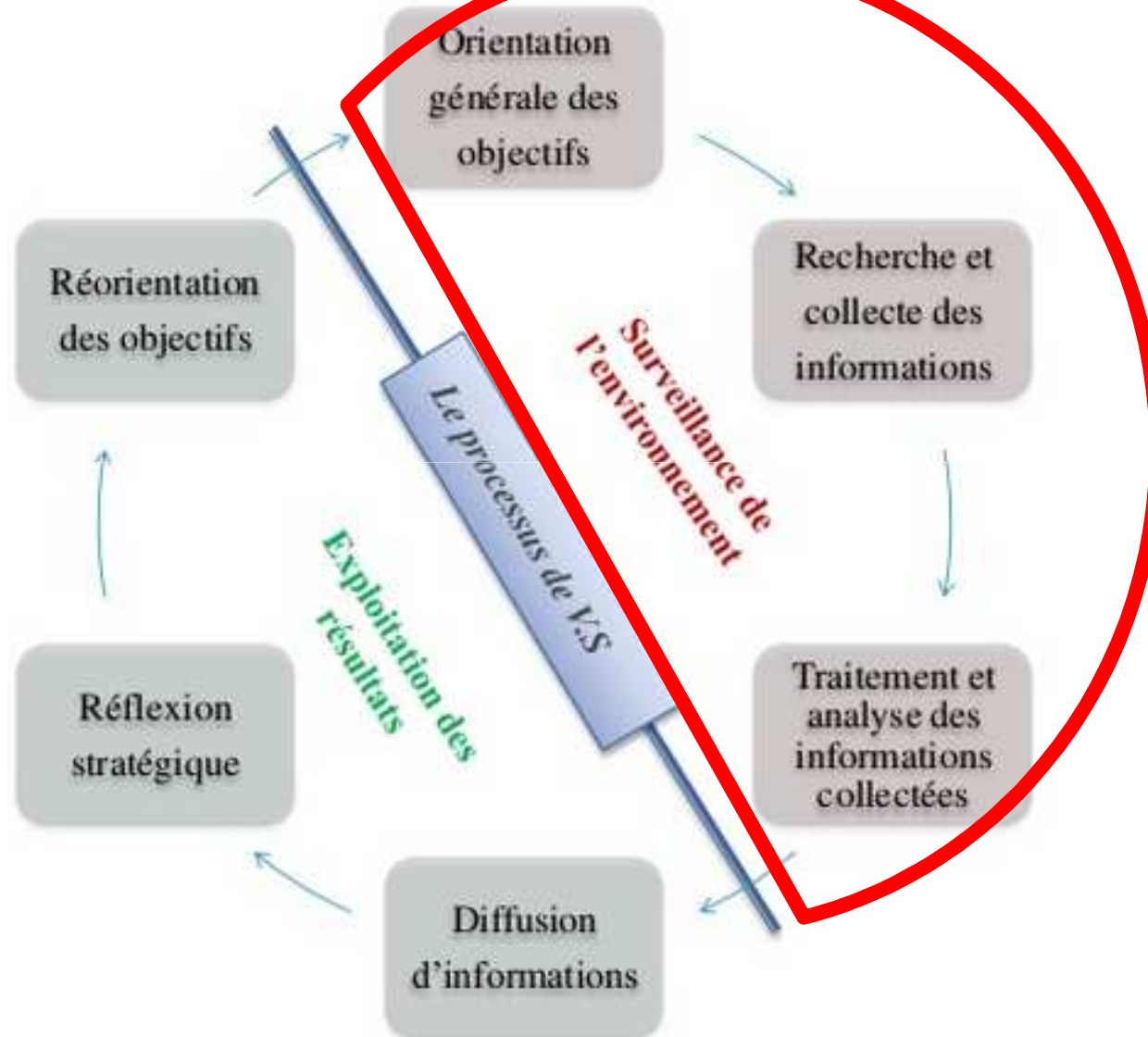
Autres classifications de la veille stratégique:

- Selon la temporalité de la veille :
 - **Veille présenteielle:** liée au présent.
 - **Veille à court, moyen, long terme.**
 - **Veille à très long terme (prospective):** futurologie.

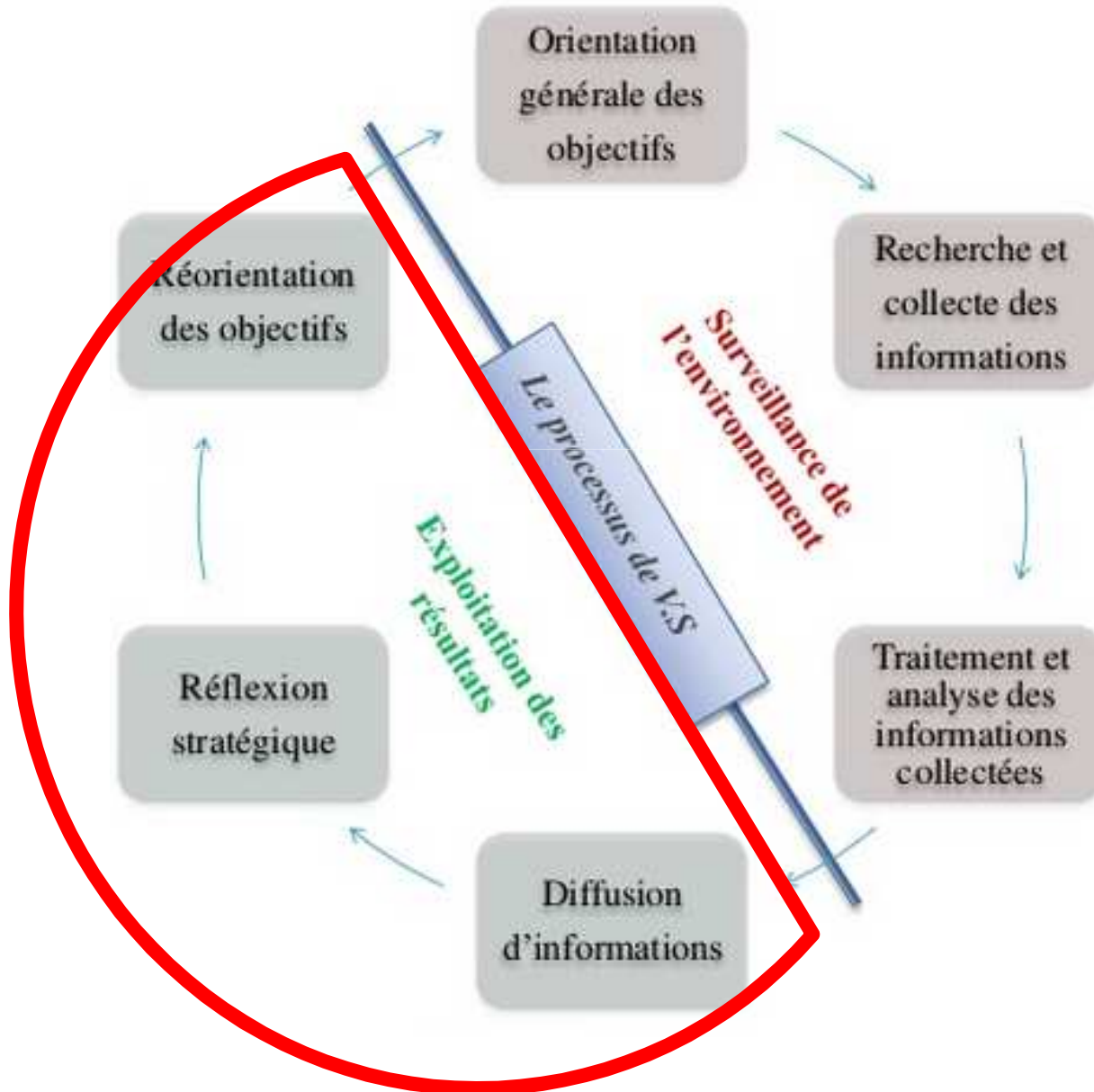
Processus de la veille stratégique:



Processus de la veille stratégique:

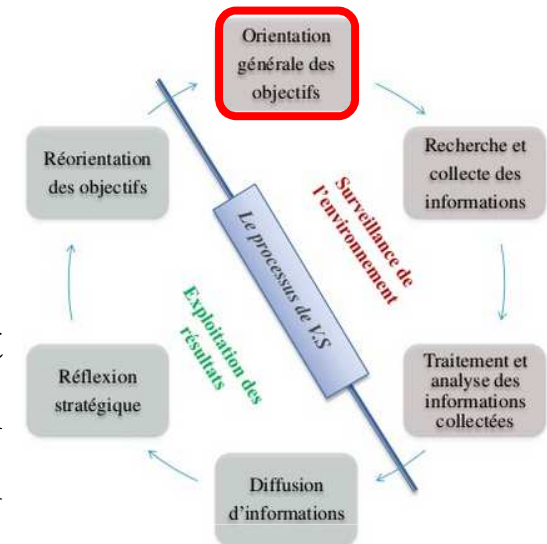


Processus de la veille stratégique:



Processus de la veille stratégique

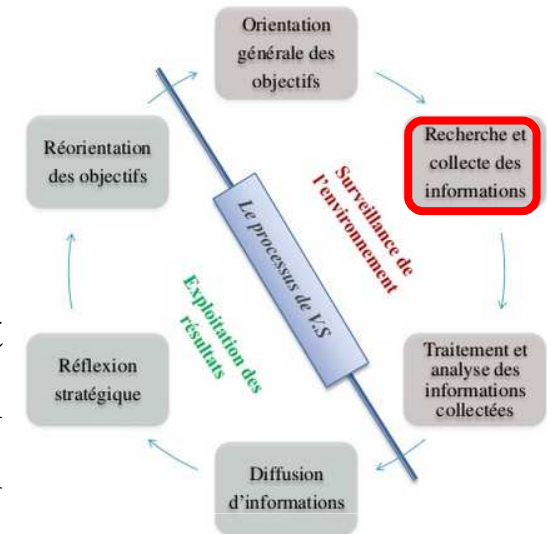
- **Surveillance de l'environnement :**
 - **Orientation générale des objectifs :** définition des besoins en terme de sujet et de niveau de veille. Planification d'une collecte d'informations et d'un contrôle régulier des résultats de recherche.



Processus de la veille stratégique

- **Surveillance de l'environnement :**

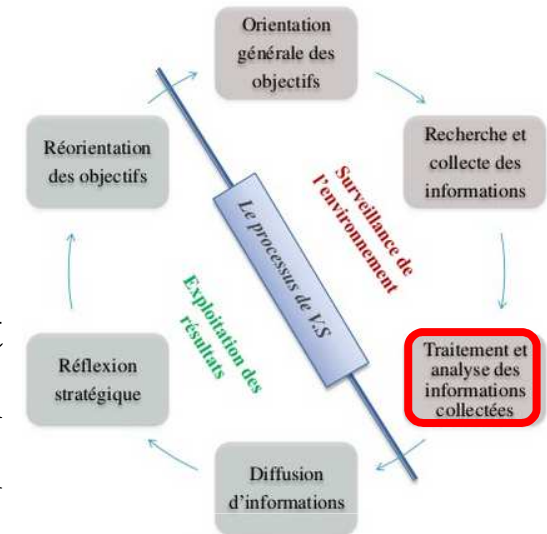
- **Orientation générale des objectifs :** définition des besoins en terme de sujet et de niveau de veille. Planification d'une collecte d'informations et d'un contrôle régulier des résultats de recherche.
- **Recherche et collecte des informations :** utiliser des outils pour rechercher et collecter les informations qui semblent pertinentes, tout en précisant les sources d'informations.



Processus de la veille stratégique

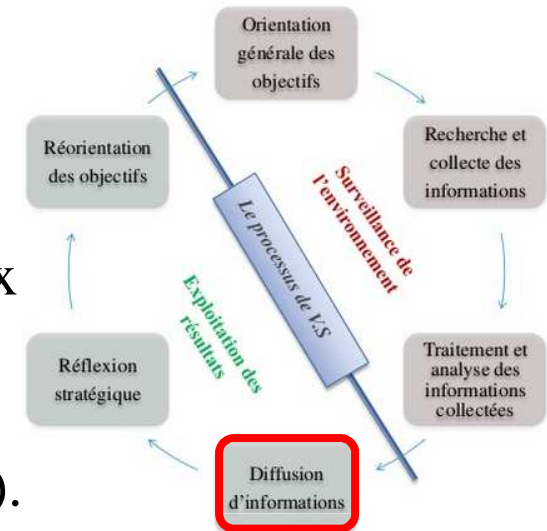
- **Surveillance de l'environnement :**

- **Orientation générale des objectifs :** définition des besoins en terme de sujet et de niveau de veille. Planification d'une collecte d'informations et d'un contrôle régulier des résultats de recherche.
- **Recherche et collecte des informations :** utiliser des outils pour rechercher et collecter les informations qui semblent pertinentes, tout en précisant les sources d'informations.
- **Traitement et analyse des informations collectées:** filtrer, classer, synthétiser, indexer, etc.



Processus de la veille stratégique

- **Exploitation des résultats:**
 - **Diffusion d'informations:** dévoiler aux collaborateurs les informations (collectées et traitées) sous différentes formes (orales, écrites, graphiques, etc.).

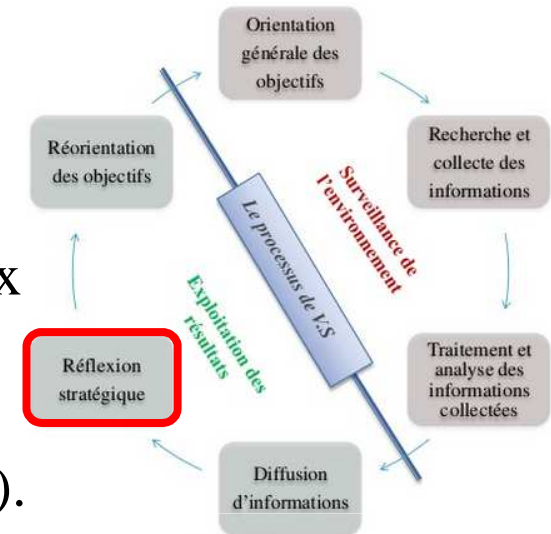


Processus de la veille stratégique

- **Exploitation des résultats:**

- **Diffusion d'informations:** dévoiler aux collaborateurs les informations (collectées et traitées) sous différentes formes (orales, écrites, graphiques, etc.).

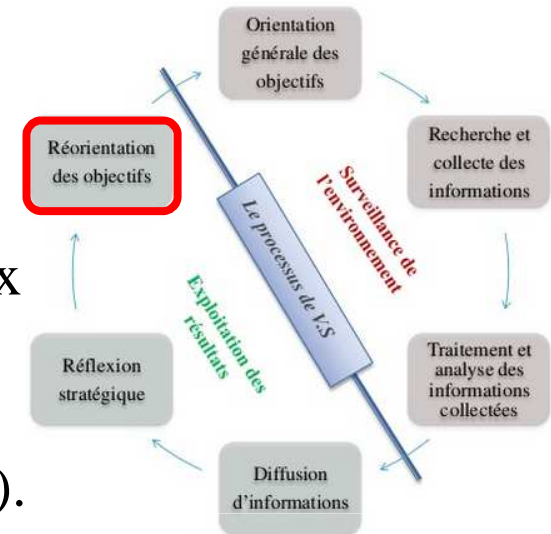
- **Réflexion stratégique :** a quoi vont servir les informations traitées et diffusées ? Prise de décision.



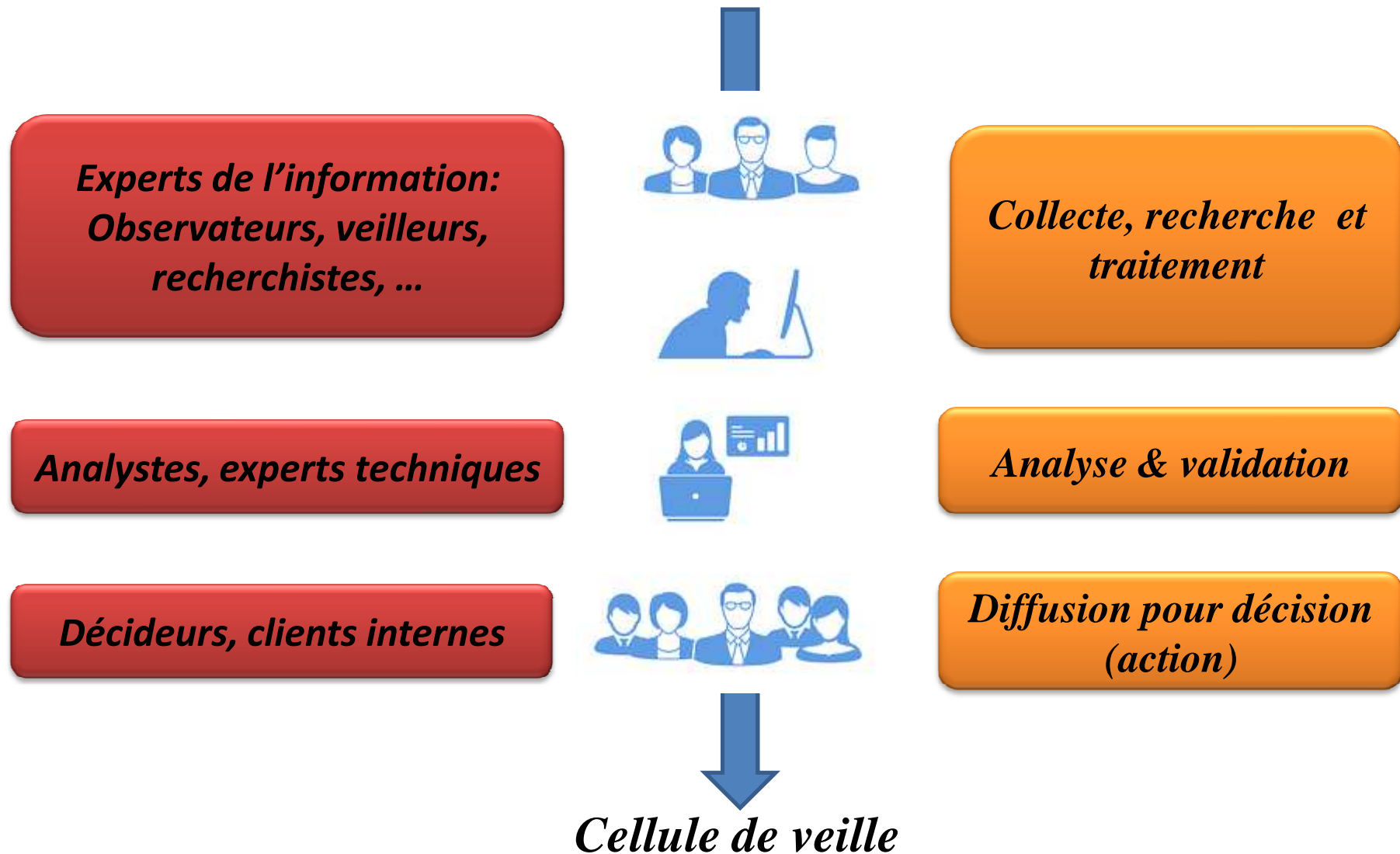
Processus de la veille stratégique

- **Exploitation des résultats:**

- **Diffusion d'informations:** dévoiler aux collaborateurs les informations (collectées et traitées) sous différentes formes (orales, écrites, graphiques, etc.).
- **Réflexion stratégique :** a quoi vont servir les informations traitées et diffusées ? Prise de décision.
- **Réorientation des objectifs:** utiliser les résultats d'une recherche pour une prochaine veille. Affiner et améliorer au fur et à mesure les recherches.

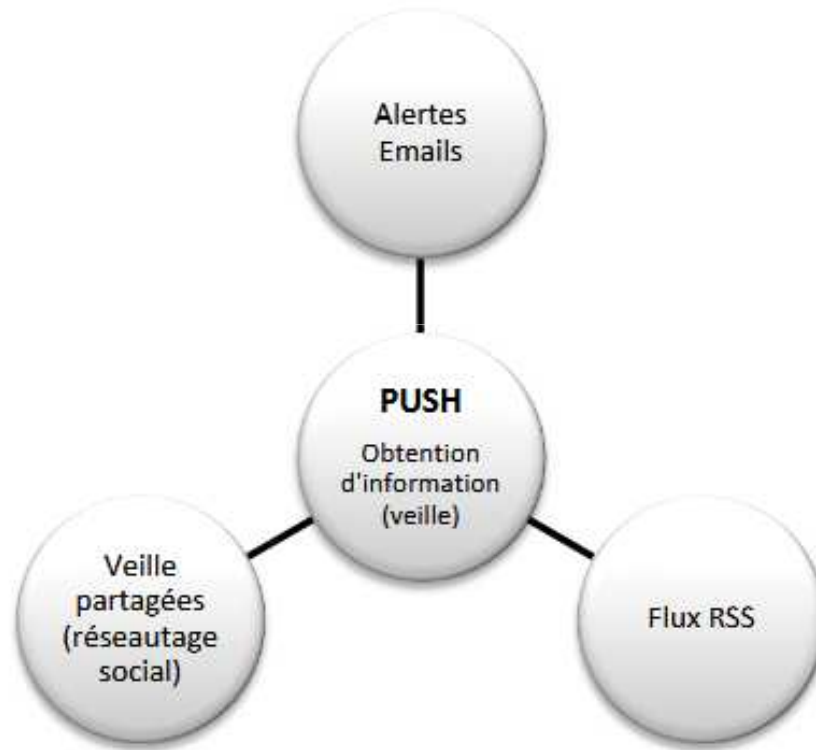


Acteurs de la veille stratégique:

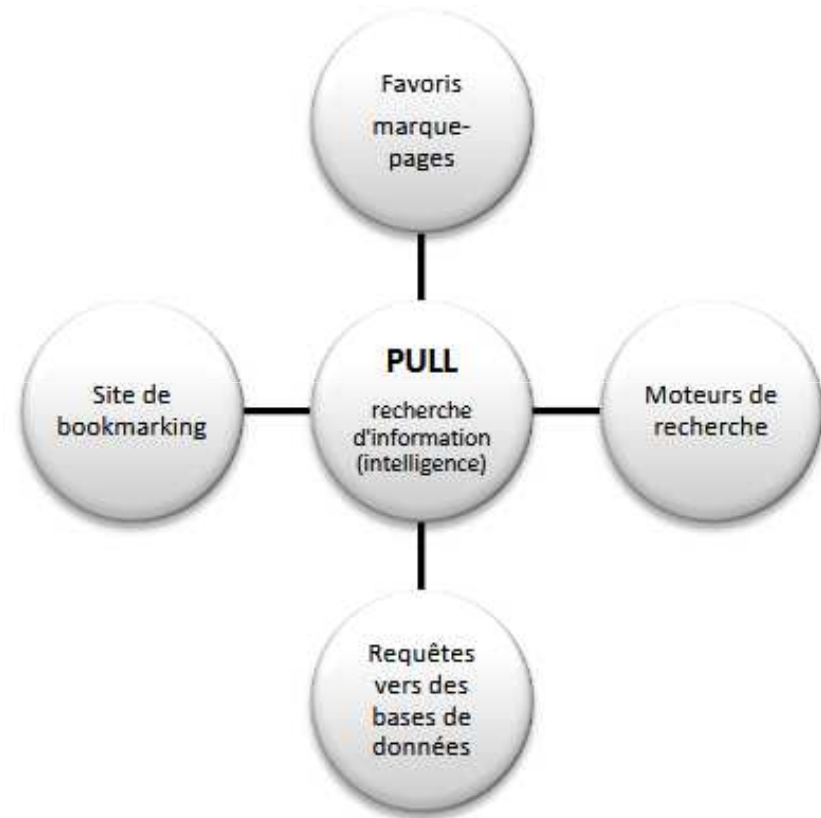


La veille stratégique sur internet :

- **Techniques:**



L'information va à l'internaute, et ce de manière automatisée.



L'internaute va lui-même à la pêche aux informations.

PUSH vs PULL:

PUSH	PULL
Gain de temps (Processus automatisé).	Consommatrice de temps.
Veille régulière.	Processus lourd et ennuyant.
Signalement rapide.	Veille irrégulière.
Risque de submersion de résultats de courriels et spam (si stratégie de recherche pas assez précise).	Information précise.
Choix de l'utilisation d'un logiciel efficace (sources d').	Pas d'enregistrement requis auprès d'un éditeur ou d'une base de données.

La veille stratégique sur internet :

- **Outils et technologies :**

- **Web blog:** un type de site web utilisé pour la publication périodique et régulière d'articles personnels rendant compte d'une actualité autour d'une thématique particulière. Un journal intime où les articles publiés sont datés, signés et présentés dans un ordre rétro-chronologique. Ouverts aux commentaires des lecteurs.
- **Flux RSS:** un fichier XML utilisé pour la syndication de contenu Web. Permet de diffuser les mises à jour des sites dont le contenu change fréquemment tels que les sites d'information et les blogs. Consultation rapide des changements.



- **Outils et technologies :**



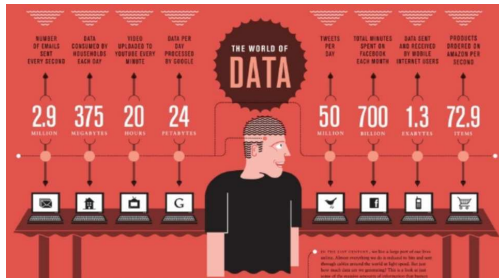
- **Agrégateur:** une application rassemblant plusieurs Flux RSS. Permet d'afficher sur une page web personnalisable les nouveautés des sites sur lesquels on fait de la veille.

Exemple : Google Reader (intégré à la page web), Firefox (intégré au navigateur), Feed Reader (local).

- **Wiki:** un site web dynamique collaboratif où plusieurs utilisateurs peuvent ajouter ou modifier son contenu. Structurer l'information (FAQ).

- **Podcasts:** un support numérique téléchargeable désignant une série d'enregistrements audio ou vidéo mise en ligne sur des plateformes d'écoute dites podcatchers ou sur un site web ou sur les réseaux sociaux.

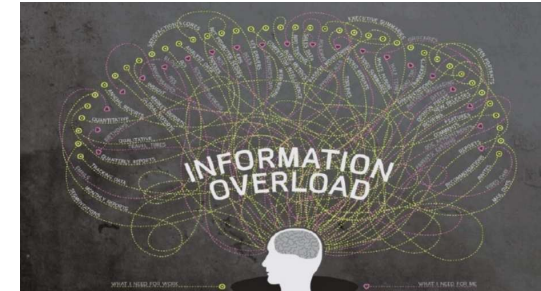
Problème: explosion de l'information (Internet)



Une production de données exponentielle



60 secondes sur internet



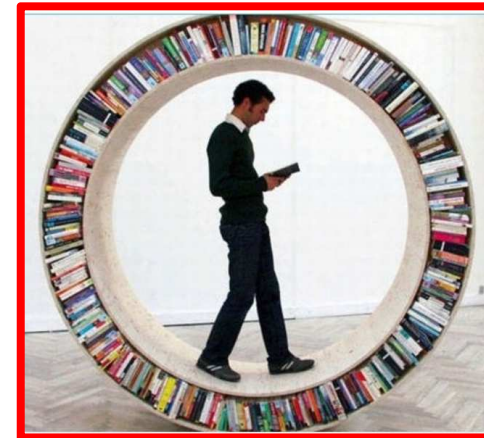
Trop d'informations tue l'information



Épuisement de l'individu



Infobesité



Comment s'y retrouver ?

Problème: explosion de l'information (Internet)

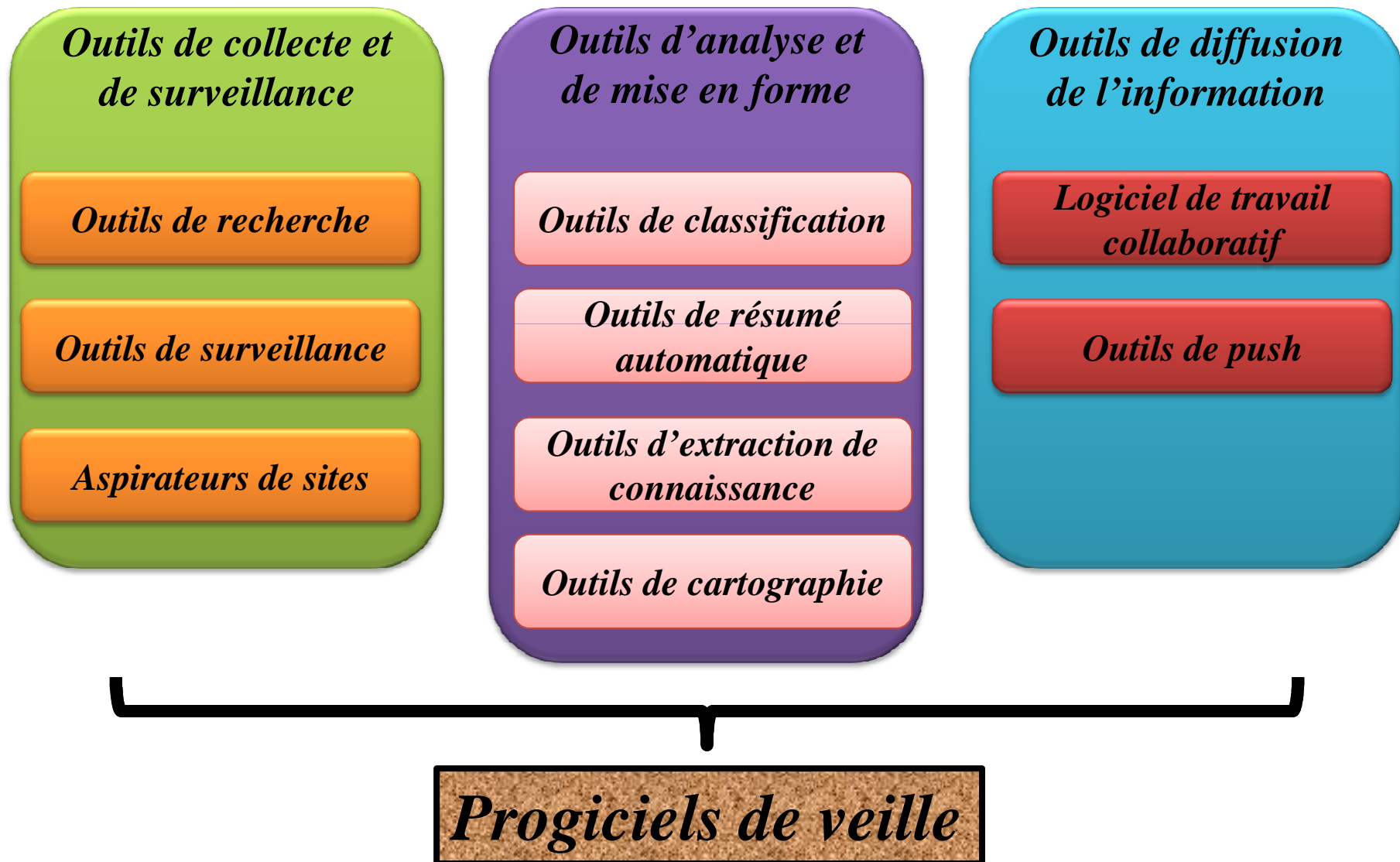
- Identification des sources d'informations pertinentes, un besoin vital pour la veille.
- Sourcing trop large => se noyer dans les informations inutiles ou peu utiles.

=> passer à côté de l'information pertinente.

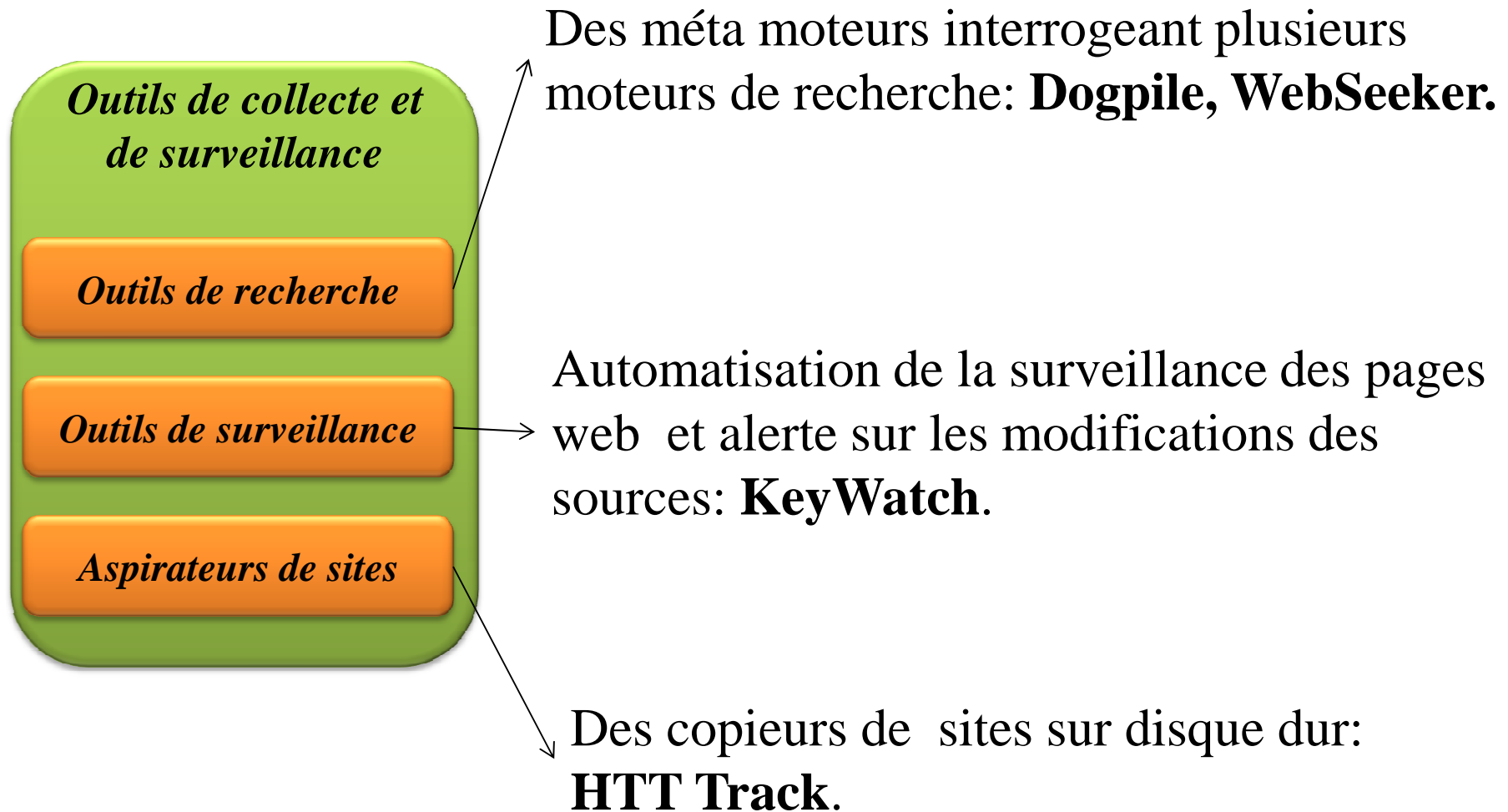
- **Solution- outillage informatique de type :**
 - Logiciels, applications, services en ligne, extensions de navigateur, modules supplémentaires...

- **Exemple - types d'outils de recherche et de collecte d'informations :**
 - ☐ **Logiciels ou applications:** Feed Reader, RSS Reader, Sharpe Reader, feed Demon, Amphetadesk.
 - ☐ **Services en ligne (web):** Bloglines, Netvibes, My yahoo, Google Reader.
 - ☐ **Extensions de navigateur:** Opera, Firefox (marques de pages), Thunderbird, Safari, Konqueror.
 - ☐ **Modules supplémentaires:** Newsgator (Outlook).

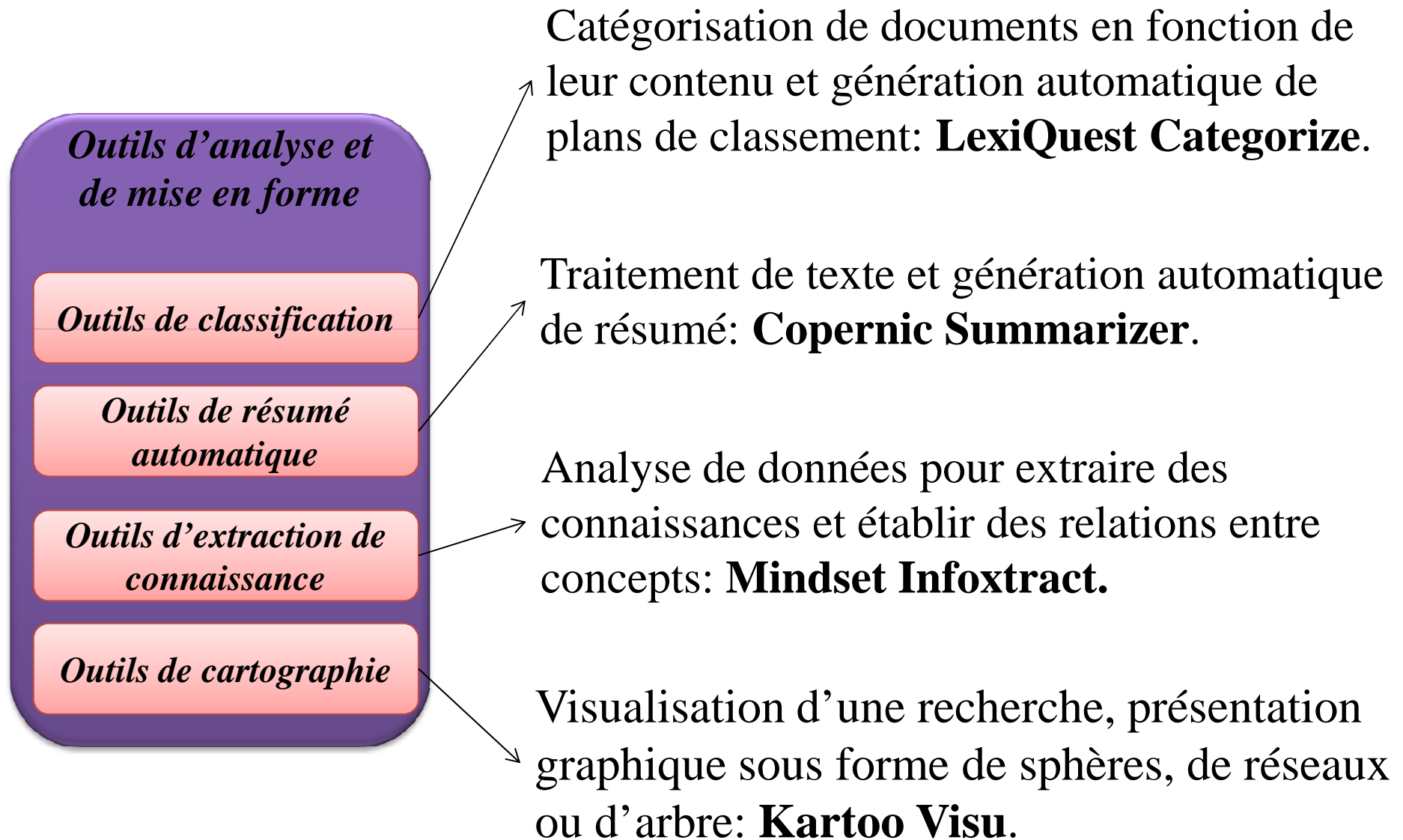
Classification des outils de la veille stratégique:



Classification des outils de la veille stratégique:



Classification des outils de la veille stratégique:



Classification des outils de la veille stratégique:



Cadre de travail coopératif entre les différents acteurs de veille (outils de communication collaborative, de travail partagé, de partage des connaissances, de coordination): **Pearltree.**

Diffusion périodique d'informations: **Google Alertes.**

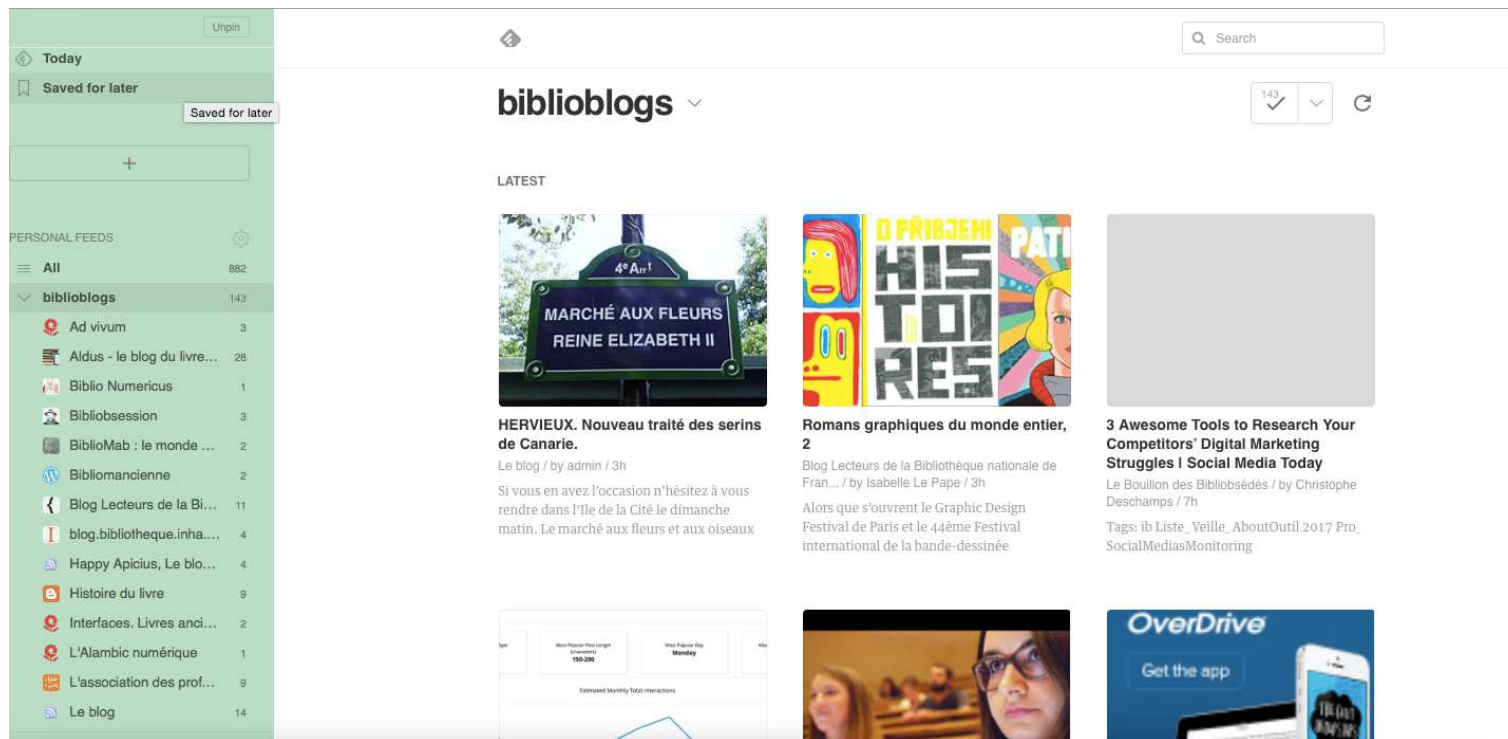


Paramétrage d'outils généralistes pour les adapter à la veille: **Autonomy IDOL Server.**

Outils spécialisés, plateformes dédiées à la veille: **Digimind Evolution.**

Exemple d'outils gratuits de collecte :

- **Feedly** : basé sur les agrégateurs de flux RSS.
 - Gratuit avec version pro (moteur de recherche puissant, intégrations pertinentes comme soulignement du contenu).
 - Version teams.



Exemple d'outils gratuits de collecte :

- **Feedly :**

- **Avantages:**

- Interface ergonomique.
- Mise à jour fréquente des fonctionnalités.
- Classement et organisation des abonnements dans des catégories selon les thématiques de veille (exp: « musées », « art », « cuisine »...).
- Dépouillement facile : élimination d'articles, archivage associées à des mots clés.
- Version mobile: partage et publication sur réseaux sociaux (Twitter, Facebook,...).

- **Inconvénient:** pas de possibilité de tri des flux et de suppression de flux en double.

Exemple d'outils gratuits de collecte :

- **Mention :** basé sur le principe de l'alerte sur mot-clé.
 - Surveille des milliers de sources en 42 langues.
 - Surveille les pages web, les réseaux sociaux, les blogs, les sites d'informations, les forums etc.
 - **Avantages:**
 - Facile à prendre en main.
 - Gestionnaire de tâches pour le travail collaboratif.
 - Identifie des influenceurs à contacter.
 - **Inconvénients:**
 - Nombre d'alertes limité dans la version gratuite.
 - Résultat de l'alerte non organisé et non classé selon les sources.

Exemple d'outils gratuits de traitement et de diffusion:

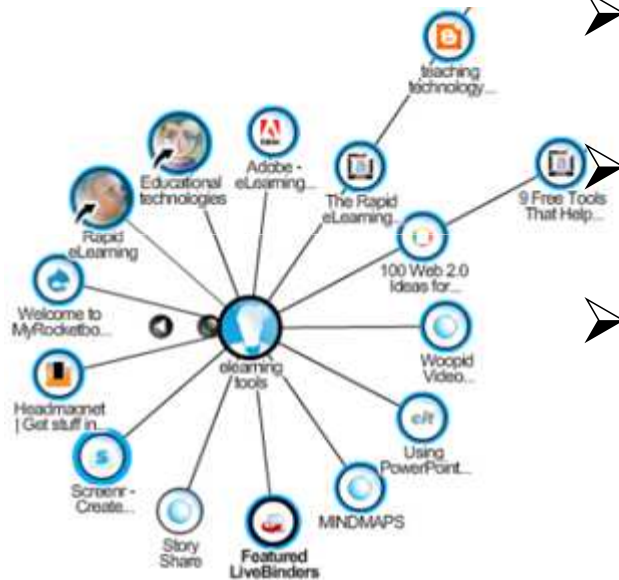
- **Diigo:** partage des signets (Social bookmarking).
 - Espace dédié à l'enregistrement des liens de pages.
 - Vignettes cliquables qui renvoient vers la source.
 - Lien + texte descriptif + tags.
 - **Avantages:**
 - Facilité de recherche par thématique (classement par tags).
 - Partage entre collaborateurs.
 - Possibilité de veille privée.
 - **Inconvénients:**
 - Version gratuite limitée à 5 utilisateurs.
 - Enregistrement des liens et non pas de leur contenu.
- **Evernote / Instapapper:** phase d'enregistrement plus lente.

Exemple d'outils gratuits de traitement et de diffusion:

- **Pearltrees:** une bibliothèque collaborative.

- Manipule les liens des pages web.
- Perle racine est accordée à chaque compte utilisateur.

Classement des perles par thématique (arbre).

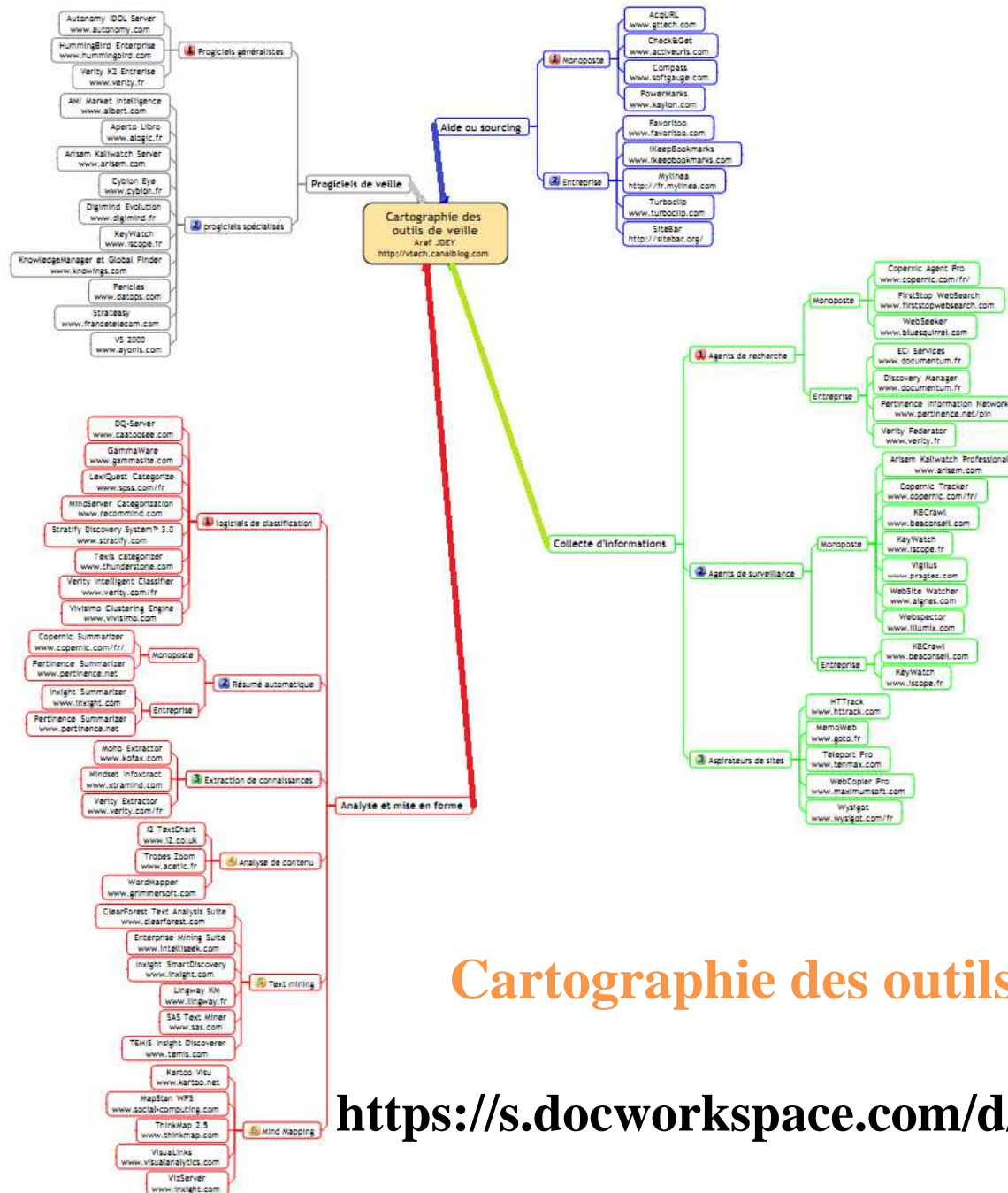


- **Avantages:**

- Interface ergonomique et réactive (visualisation).
- Application mobile.
- Partage collaboratif et possibilité de veille privée.

- **Reddit, Tame, Clipzine, Panda,...**

Chapitre2- Veille stratégique



Cartographie des outils de veille stratégique

https://s.docworkspace.com/d/AJ2O3v_bitZEy8XTtJSdFA

Risques & Stratégie:

- **Cas 1- La dérive stratégique de « Kodak » :**
 - Kodak dont le produit phare est la pellicule photographique, n'a pas su prendre le virage du numérique. Elle n'a pas su tenir compte des signaux en provenance de son environnement.
 - Son « ADN » de spécialiste de l'argentique la contraignait à maintenir cette production du fait d'investissements massifs dans cette technologie qu'il fallait rentabiliser.

Risques & Stratégie:

- **Cas 2- L'incohérence stratégique de « Bic » :**
 - Bic a souhaité développée une gamme de parfums. L'entreprise s'appuyait sur des formats de flacons similaires à ceux des briquets avec une vente en bureaux de tabacs (réseau traditionnel de vente de ses briquets). Ce fut un échec car l'univers du parfum est bien sûr très éloigné de celui d'un spécialiste de tabac.

Risques & Stratégie:

- **Cas 3- Négligence du concept de user friendliness (convivial, facile à utiliser...) de « Go-Pro » :**
 - Après avoir été un précurseur dans le domaine des caméras destinées à filmer des exploits sportifs, GOPRO (marque pour les caméras d'action) subit des désillusions.
 - Une des limites du produit réside dans le décalage entre la promesse et le résultat. Pour obtenir des résultats aussi bons que ceux vus sur le web, il faut consacrer beaucoup de temps.
 - Aussi pour les usages non sportifs, un simple smartphone connecté à Periscope ou Facebook Live fait mieux pour moins cher.

Risques & Stratégie:

- **Cas 4- La course à l'innovation de « Samsung » :**
 - Les entreprises sont lancées dans une course contre l'obsolescence de leurs produits. Samsung en a subi les conséquences avec le Note 7.
 - Les batteries ont été mises en cause et notamment la finesse du produit qui entraînait la surchauffe des batteries.
 - On peut y voir un défaut du contrôle qualité lié à la nécessité de sortir le produit sur le marché avant les concurrents.

Risques & Stratégie:

- **Cas 5- L'acceptabilité sociétale « Amazon Go » :**
 - Tout comme le cas Google Glass, la chaîne AmazonGo pourrait susciter des réticences face à l'absence d'interactions humaines et la cyber-surveillance constante du client faisant ses achats.
 - Il s'agit pour une entreprise d'avoir un projet d'obtention d'une licence sociale de la part de la communauté visée.

Risques & Stratégie:

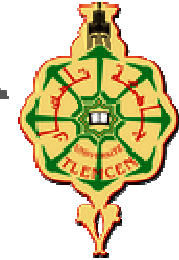
- **Cas 5- L'acceptabilité sociétale « Amazon Go » :**
 - La **légitimité sociale**, c'est-à-dire le respect des normes de toutes sortes établies par la société de façon formelle (la loi) ou informelle (les perceptions, les cultures...).
 - La **crédibilité** qui suppose de fournir continuellement une information fiable et claire.
 - La **confiance** qui traduit l'acceptation d'un degré de vulnérabilité assumée par rapport à l'entreprise concernée (par exemple, j'accepte de confier mes données en ne sachant pas tout à fait si elles ne pourraient pas être détournées).

Conclusion:

- L'information est un outil de développement économique et technologique pour l'entreprise.
- Quelle que soit la taille ou le secteur d'activité de l'entreprise, elle doit disposer **au bon moment** des informations utiles à la mise en œuvre de sa stratégie de développement => chercher, trier, traiter, analyser et diffuser la masse d'informations.
- Si votre entreprise ne veille pas, le marché et vos concurrents veillent, vous observent et préparent votre « **avenir** ».
- Risque d'infobésité => veille stratégique efficace nécessite une organisation et un apprentissage d'outils.

جامعة أبو بكر بلقايد

UNIVERSITÉ DE TLEMCEEN



Département d'Informatique

3^{ème} année licence (L3)

Veille stratégique

Mme Asma HAMITOU née MEHIAOUI

Asma.mehiaoui.hamitou@gmail.com

Année universitaire: 2020 - 2021