Zeitschrift: Arbido

Herausgeber: Verein Schweizerischer Archivarinnen und Archivare; Bibliothek Information Schweiz

Band: 18 (2003)

Heft: 10

Artikel: Veille stratégique pour les PME

Autor: Deferr, Evelyne

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-769958

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 04.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Veille stratégique pour les PME

Un projet de recherche appliquée de la Haute école de gestion, filière Information et documentation

Evelyne Deferr
Professeure HEG
Genève

Domaine de recherche

Face à la concurrence et à l'accélération des flux d'information, les entreprises essayent de rester informées des innovations, des réactions des concurrents et de l'ensemble du marché. L'entreprise qui surveille systématiquement son environnement, autrement dit qui dispose de la bonne information, qui sait la collecter, l'organiser et l'exploiter afin de décider et de planifier au mieux les actions à entreprendre, devrait rester plus compétitive.

La «veille» peut être décrite comme une «activité continue et en grande partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, etc., pour en anticiper les évolutions» *(Norme expérimentale XP X 50-053 «Prestations de veille et prestations de mise en place d'un système de veille», Afnor, 1998).*

C'est la conception et la mise en œuvre de la veille (ou «cycle du renseignement») à l'aide des NTIC qui est au cœur du projet de la HEG. Si une telle pratique est centrale pour l'Intelligence économique, nous n'abordons pas en tant que tels les éléments propres à l'IE tels que la protection du patrimoine informationnel de l'entreprise ou les pratiques d'influence. La dimension «gestion des connaissances», autrement dit la manière dont l'entreprise elle-même capitalise, formalise et exploite collectivement l'information n'est pas nonplus étudiée en soi.

Les PME

Ce projet vise spécifiquement à faciliter les activités de veille par les PME.

Si les grandes entreprises n'ont pas forcément mis en place de véritables processus collaboratifs d'analyse et d'exploitation de l'information, elles ont souvent organisé une surveillance de leur environnement, via une collecte et une diffusion systématiques d'informations stratégiques, que ce soit par leur centre de documentation ou une cellule de veille.

La littérature spécialisée et les retours d'expérience montrent en revanche que *les PME* sont peu sensibles à cette notion de veille qui leur paraît encore quelque peu abstraite; de plus, elles auraient besoin de structures et de relais pour sous-traiter cette surveillance de l'environnement, dans la mesure où elles n'ont en général pas les ressources internes pour le faire.

Foisonnement des outils («agents intelligents»)

Dans notre contexte actuel d'explosion de l'information dans et hors des entreprises, une grande partie de l'information utile peut se trouver sous forme électronique. Il ne suffit évidemment pas d'utiliser un simple moteur de recherche pour acquérir une meilleure compréhension de son environnement. Les recherches en statistique et linguistique ont abouti à des applications qui facilitent aujourd'hui la collecte, le classement et l'analyse de grands corpus, notamment par le résumé automatique et la représentation cartographique des notions-clés. Ce marché est en pleine expansion. Cette famille d'outils se compose tant de méta-moteurs que d'agents de surveillance de sites que de modules de restitution plus ou moins évolués de l'information recueillie, qui théoriquement devraient rendre la matière rapidement interprétable.

Les outils qui arpentent le Web complètent bienentendu les possibilités d'alertes sur les banques de données et les recherches manuelles de contenu dans des sources diverses.

Démarche retenue

La démarche retenue dans le cadre de ce projet est de type «faire avec pour démontrer». La HEG réalise donc une veille durant 6 mois pour une sélection de PME en Suisse romande. Cette expérience permet de:

- faire participer en temps réel quelques PME
- d'acquérir plus de discernement sur les performances des outils de veille
- d'appliquer et d'adapter notre méthodologie de travail
- de sensibiliser ensuite le tissu romand des PME sur la base de cas concrets
- d'identifier les actions et les structures à même de répondre aux attentes en se basant sur les expériences menées, mais aussi en s'inspirant des meilleures pratiques observées notamment dans les pays voisins.

Objectifs du projet

Le projet a pour but de:

- Mettre en évidence le potentiel d'une exploitation systématique de l'information, – via une démarche de veille utilisant les nouvelles technologies –, qui pourrait augmenter la capacité compétitive des PME de Suisse romande
- Identifier les actions ou les structures les plus pertinentes pour soutenir les PME dans ce processus

Plus spécifiquement, nous cherchons à atteindre les objectifs suivants:

- Mettre en place une cellule de veille durant 6 mois pour 8 PME localisées dans les cantons de Genève, Neuchâtel, Vaud et Valais
- Démontrer ainsi ce que peuvent apporter la démarche et les outils
- Evaluer le niveau de satisfaction des PME à l'issue de l'expérience et le degré d'investissement potentiel de leur part à l'avenir
- Définir les possibilités d'appui aux entreprises de la part de la HEG, en particulier dans le cadre d'un réseau de partenaires capables de coordonner des actions de sensibilisation et d'appropriation des pratiques de veille par les PME

Déroulement et suite du projet

Le projet en cours est financé par la HES SO; il se terminera en décembre 2003. Il est réalisé en partenariat avec les filières «économie d'entreprise» des HEG de Neuchâtel et du Valais.

La mise en œuvre de certaines actions devrait faire l'objet d'un deuxième projet l'an prochain. Selon les premiers résultats observés, nous nous dirigeons entre autres vers la réalisation de structures de veille collective pour des groupe d'entreprises. Une telle approche nous permettra d'établir des modèles de conception et de mise en œuvre susceptibles de s'adapter à tout réseau d'organismes de petite ou de moyenne envergure souhaitant accroître leurs capacités de réaction et d'anticipation. ■

contact:
Evelyne Deferr (cheffe de projet)
E-mail: evelyne.deferr@heg.ge.ch

Hélène Madinier
E-mail: helene.madinier@heg.ge.ch