

Comment organiser sa veille technologique ?

La veille stratégique s'organise sur trois axes : Collecter, analyser, décider. On distinguera aussi l'information blanche, grise ou noire. Si en chacun de nous sommeille un "traqueur d'information", l'organisation de la veille répond à des règles précises.

La veille technologique, activité mal connue et peu appliquée, reste associée majoritairement aux activités de documentation ou d'archives. Les veilleurs actuels gèrent encore l'information de manière statique, accumulant un volume impressionnant de données que très peu auront envie de consulter. Il est clair que l'on peut être tenté à titre individuel de faire de la veille technologique ou informative comme Monsieur Jourdain faisait de la prose. Mais cette activité n'est profitable ni pour les dirigeants, ni pour les veilleurs. L'intérêt premier est de rester en contact avec le marché, la concurrence... Surtout de ne pas s'isoler.

L'évolution des systèmes d'informations et la multiplication des réseaux informatiques (Internet, portails, forums...) ont contribué à rendre l'information toujours plus disponible et à éveiller des curiosités individuelles de "traqueurs". Leur but : obtenir les informations pertinentes et utiles à l'entreprise pour lui permettre une bonne réactivité face aux menaces et aux évolutions technologiques qui pourraient surgir.

Une discipline au coeur des systèmes d'information

Les Américains parlent de "Competitive Intelligence" ; les Français ont adopté l'expression "Veille stratégique" ou "Intelligence Economique", mais l'idée est la même : l'objectif est de rester compétitif. Aucun manager ne peut faire l'impasse sur de tels enjeux. Cependant, la démarche ne s'improvise pas et c'est pourquoi la veille technologique se révèle être une discipline au coeur des systèmes d'information de l'entreprise. Mais quel procédé adopter ?

Axe 1 : Collecter

La quête d'informations pertinentes peut nécessiter la mobilisation d'experts aptes à cerner les contenus informationnels significatifs, le recours à des outils et méthodes spécifiques (scientométrie, bibliométrie, technologie de push/pull...), et parfois même le soutien de toute une infrastructure de gestion de l'information et de la documentation avec appel à des professionnels qualifiés. Ces acteurs doivent développer deux stratégies très complémentaires pour être au coeur de l'information pertinente. D'une part, la veille passive aura pour objectif de surveiller toutes les informations dites publiques, on parle d'information blanche, qui est disponible à près de 80%. D'autre part, des activités de veille active permettront de traquer les informations non encore diffusées, on recherche alors l'information dite grise car protégée ou l'information dite noire car tenue secrète. Cette phase d'observation nécessite les compétences de vrais traqueurs de l'information. Vous possédez peut-être ces compétences en interne sans le savoir ; mettez-les à profit. L'enjeu est de fédérer des activités de veille souvent individuelles !

Axe 2 : Analyser

Le volume des informations collectées implique un traitement efficace : grille de lecture, ciblage thématique, vocable spécifique, loi de répartition des informations... Des outils logiciels de traitement avancé sont là pour vous aider. Puis, vous devez rassembler des spécialistes motivés et canaliser vos recherches en définissant quelques thèmes majeurs sur lesquels reposent vos objectifs tactiques et stratégiques. Une cellule de veille technologique ou un comité d'innovation servirait à fédérer et à échanger sur les "futuribles" (futurs possibles) dans vos domaines fonctionnels, métiers ou encore techniques. L'implication des différents départements vous donnera une vision claire et synthétique des attentes et des opportunités du marché afin "d'agir et non plus de subir". Ainsi, le système d'information se positionnera d'avantage comme un outil générateur de valeur ajoutée et non plus réduit à sa simple fonction de support.

Axe 3 : Décider

C'est finalement l'étape la plus importante, l'intégration de l'information interprétée dans le processus de décision et d'action. Elle suppose une réelle sensibilisation du décideur à l'intelligence économique, une démarche aussi de communication à différents niveaux (tant auprès de la direction générale que des groupes d'utilisateurs ciblés) et une bonne structure de décision autour de l'information ("management par l'information").

La chasse à l'information est ouverte

A ces trois facettes doit être ajouté un dispositif d'accompagnement visant à assurer une implication et une motivation de tous les acteurs concernés dans le processus, à les sensibiliser, à les former à un niveau de formalisme, à faire apprécier ou évaluer les résultats de la veille (par des actions correctrices ou des projets). On pourrait appeler cette composante complémentaire le pilotage actif de la veille technologique. Un animateur identifié au sein de l'organisation doit avoir en charge cette responsabilité afin de pérenniser la démarche et de créer une véritable synergie. Il sera pour lui indispensable d'être attentif tant à la veille "métier" qu'à la veille "technique" pour être le plus à même d'anticiper le marché. Comme le dit le proverbe chinois "le savoir que l'on ne complète pas chaque jour diminue tous les jours". Alors la chasse à l'information est ouverte... car plus que jamais, la durée de vie des technologies s'écourte et la capacité à anticiper les évolutions technologiques devient déterminante dans la compétitivité des entreprises. La direction des systèmes d'information aura la légitimité d'être un acteur majeur dans ce processus, de fédérer des initiatives individuelles et d'industrialiser la démarche sinon les idées se perdront. La veille ne s'improvise pas, elle s'organise !