

ÉVOLUTION DES PRATIQUES DE VEILLE EN SUISSE ROMANDE ET RÔLE DES PROFESSIONNELS DE L'INFORMATION DANS LA PROMOTION DE LA VEILLE

Hélène MADINIER

Professeure associée HES, Haute École de Gestion de Genève, filière Information documentaire

Stéphanie HAESSEN

Chargée de cours HES, Haute École de Gestion de Genève, filière Information documentaire

- Cet article décrit l'évolution des pratiques de veille en Suisse romande depuis environ une quinzaine d'années, en se basant sur des enquêtes, des témoignages de praticiens concernant des cas particuliers, ainsi que sur le développement des réseaux : colloques, conférences et association professionnelle, le développement de la recherche appliquée et de la formation en veille. Finalement, il met en évidence quelques évolutions récentes observées. Pour chaque point, il met en exergue le rôle des professionnels de l'information.
- In dit artikel wordt beschreven hoe de attendering praktijken de laatste 15 jaar geëvolueerd zijn in Franstalig Zwitserland, op basis van onderzoeken, getuigenissen van beoefenaars over bijzondere gevallen, en de ontwikkeling van de netwerken: colloquia, lezingen en beroepsvereniging, de ontwikkeling van het toegepaste onderzoek en opleiding in attendering.

Quelles sont les pratiques de veille en Suisse romande ? Voit-on une évolution ? Quel rôle ont les professionnels de l'information dans la promotion de la veille ?

On verra tout d'abord quelles sont les pratiques de veille à travers des enquêtes et en décrivant quelques cas particuliers, on détaillera également le rôle des réseaux et des colloques et conférences, puis celui de la recherche en veille, qui est, en Suisse romande, de la recherche appliquée, et enfin, le rôle de la formation, cela depuis un peu plus d'une décennie. Finalement, on indiquera quelques évolutions récentes observées, aussi bien dans les pratiques que dans le rôle des professionnels de l'information.

Les pratiques générales - Enquêtes

En Suisse romande, comme dans beaucoup d'autres régions, les entreprises connaissent la veille et y ont recours depuis longtemps. Il y a plus de 50 ans (en 1964) qu'a été créée l'organisation Centredoc, coopérative pour les entreprises horlogères, dont l'objectif était de fournir à ses membres des prestations de services d'information et de renseignement dans les domaines scientifique et technique, et plus spécifiquement dans le suivi de brevets et la propriété intellectuelle. Depuis, ses prestations se sont diversifiées et sont aussi accessibles aux non-membres¹. Et un certain nombre de prestataires en veille se sont installés dans la région romande.²

Les différentes enquêtes menées en Suisse romande ces dernières années (2008³, 2014⁴, 2016⁵ et 2017⁶) confirment en effet que les organisations pratiquent la veille depuis longtemps et estiment que la veille et l'intelligence économique sont nécessaires pour la bonne marche de leurs activités. Ce qui est paradoxal

avec le fait que, dans leur grande majorité, ces organisations ont une pratique informelle et irrégulière de la veille, et de ce fait, n'atteignent pas toujours des résultats tangibles, par manque de temps, de ressources spécialisées, et de connaissance du domaine (voir enquêtes de 2008, 2014 et 2017).

Une minorité d'entre elles a déjà fait appel à des structures externes comme des prestataires de service (voir l'enquête de 2014) et très peu ont des structures et ressources dédiées.

Cependant, lors de l'enquête de 2017, une partie non négligeable des organisations interrogées (41% des entreprises et 56% des organismes de soutien à l'économie) dit avoir besoin d'une aide extérieure ou d'un outil pour améliorer sa veille.

Il est clair que la professionnalisation de la veille passe par l'adoption de méthodes, d'outils, de modes d'organisation et de personnel formé, qu'il s'agisse de professionnels de l'information ou d'autres professionnels formés à la veille.

Actuellement cette veille professionnelle est davantage pratiquée par les grandes organisations, qui ont tendance à faire appel à des prestataires externes.

Pratiques - détails de cas spécifiques

Parmi les organisations qui pratiquent la veille professionnellement, différents cas de figure ont été constatés⁷ durant ces dix dernières années et sont présentés ci-après. Sur les quatre cas présentés, trois concernent des grandes entreprises de 250 collaborateurs ou plus ayant fait appel à un prestataire externe ; une seule organisation a quant à elle, engagé

un professionnel de l'information dans le but de mettre en place une cellule de veille.

Cas 1 : veille Recherche & Développement

Cette grande entreprise est active dans le domaine de l'horlogerie. Le service de recherche et développement (R&D) souhaite mettre en place une veille brevet afin de suivre les évolutions techniques de la concurrence. En interne les connaissances en matière de pratique de la veille sont inexistantes. Celle-ci prend donc la décision d'externaliser sa veille en faisant appel à un prestataire spécialisé. Après analyse du besoin et du rendu souhaité, les deux parties se chargent de définir ensemble les mots-clés pertinents. Pour ce point, il est crucial que le spécialiste du domaine (le client) et le professionnel de l'information travaillent de manière conjointe afin d'apporter toute la précision nécessaire à la terminologie choisie ainsi que de l'efficacité dans la future requête.

Suite à cette analyse des besoins, une première veille est paramétrée sur les sites web dédiés à la recherche de brevets, soit Espacenet⁸ et Patentscope⁹. Les bases de données de recherche de brevets de ces deux organismes permettent de filtrer selon plusieurs critères pointus. Dans ce cas de recherche spécifique à un domaine, l'utilisation de la classification internationale des brevets (la CIB) s'avère très utile. Ici, la classification GO4 qui concerne l'horométrie est utilisée afin de ne remonter que des résultats en lien avec l'horlogerie. Combinée aux mots-clés définis en français et en anglais puis à la date souhaitée, la recherche permet d'obtenir des résultats pertinents. Il est donc décidé de s'abonner aux flux RSS proposés par Espacenet et Patentscope disponibles au sein des listes de résultats obtenus.

Ces résultats sont ensuite traités un par un et une analyse de chaque notice bibliographique de brevet est réalisée afin de pouvoir constituer un rapport de veille synthétisant les résultats retenus.

Cette veille mensuelle fera ensuite l'objet d'une évaluation régulière par le client. On notera que ce cas est un bel exemple de collaboration entre un spécialiste du domaine et un professionnel de l'information : le premier met au service de l'autre son expertise du domaine concerné, tandis que l'autre apporte son expérience de traitement et d'analyse de l'information.

Cas 2 : veille réglementaire

Le cas 2 concerne une PME, active dans la distribution de produits pharmaceutiques. Dans le cadre de la sécurité au travail et de la protection de la santé ainsi que des prescriptions de la directive MSST¹⁰

entrée en vigueur en 2000, il lui est demandé de mettre en place une surveillance des évolutions de cette directive et de toute autre information en lien avec la santé et la sécurité au travail en Suisse. En cas d'audit, l'entreprise devra prouver qu'elle est conforme.

Le client décide de suivre le sujet en Suisse et notamment toutes les informations émanant des instances officielles telles que la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST). Décision est prise d'externaliser cette veille réglementaire afin de pouvoir se mettre en conformité en cas de changement mais également de prouver, en cas de contrôle, qu'un suivi constant est réalisé à ce sujet.

En externalisant une veille réglementaire, -comme il n'a pas les ressources en interne- le client s'assure que l'ensemble des sources d'information en lien avec la thématique sont surveillées de manière professionnelle et bénéficie d'un avis neutre sur le sujet ce qui lui permet d'agir en amont d'un potentiel contrôle de conformité.

Cas 3 : veille réputationnelle

Cet exemple concerne une grande entreprise active dans le domaine bancaire. Celle-ci est notamment sensible aux questions liées à son image et mandate un prestataire externe pour réaliser une veille réputationnelle.

À la fin des années 2000, l'un de ses clients, actif dans le domaine pharmaceutique, commercialise un médicament dont la date de péremption a été prolongée de manière discutable. Craignant les répercussions de cette commercialisation, la banque souhaite mettre en place une veille réputationnelle en surveillant les mentions du médicament ainsi que celles du client dans la presse locale et internationale. Un suivi des publications issues des autorités suisses et françaises de surveillance liées à la commercialisation de produits pharmaceutiques est également mis en place. Il est demandé au prestataire externe de transmettre une alerte aussitôt qu'une information en lien avec le médicament est publiée.

Quelques années après l'arrêt de cette surveillance suite au départ à la retraite de la personne étant à l'origine de la demande de veille au sein de la banque, l'entreprise qui commercialisait le médicament en question a fait faillite et a engendré une importante perte financière pour la banque. Le maintien de la veille ainsi qu'une meilleure exploitation des résultats auraient potentiellement permis d'éviter une telle perte ou du moins d'assurer une certaine réactivité face aux propos parus dans la presse locale.

Cas 4 : veille sociale/réputationnelle

Ce dernier exemple concerne une institution de service social fondée au XVI^{ème} siècle. Il s'agit d'un acteur incontournable dans le secteur de l'aide sociale dans le canton de Genève.

Jusqu'en 2015, l'organisation réalise une revue de presse mais aucune analyse de l'information récoltée n'est effectuée. La veille stratégique est inexistante jusqu'à ce qu'un mandat, visant à analyser les besoins en information ainsi que la gestion de l'information, mette en exergue l'utilité de la mise en place d'une cellule de veille au sein de l'institution. Pour un organisme né en 1535, les connaissances ne manquent pas mais celles-ci sont stockées chez les collaborateurs et segmentées au niveau des départements. Le professionnel de l'information en charge de l'analyse propose de mettre en place les réflexions autour du besoin en cellule de veille, des outils à utiliser pour réaliser la veille et également d'une base de connaissances commune à l'ensemble des collaborateurices de l'institution.

La veille-test est réalisée à l'aide d'une base de données spécialisée dans le secteur de la presse et est transmise via un agrégateur de flux. Cette phase est également l'occasion d'effectuer tout un travail de révision des abonnements aux journaux et revues papier et ainsi de permettre d'absorber le coût de l'outil de veille acquis.

Lors de cette première étape, une information concernant une manifestation illicite prévue devant les bureaux de l'organisme est remontée et ce avant que celle-ci puisse avoir lieu. L'information a permis de faire face à cette manifestation en sollicitant les renforts policiers nécessaires et a fini de convaincre la direction de l'utilité d'une veille stratégique.

Suite à ce premier mandat qui rencontre un franc succès, le professionnel de l'information est sollicité pour une deuxième phase qui consiste à former certaines collaborateurices à l'utilisation de l'outil de veille et à l'analyse de l'information reçue, un premier pas vers la création de la cellule de veille de l'organisme. Cette phase est également l'occasion de travailler davantage sur l'outil afin de démocratiser la veille, il est décidé que celle-ci serait en partie disponible sur l'intranet et que les collaborateurices pourraient s'abonner aux flux.

Aujourd'hui, le professionnel de l'information a été recruté par l'organisme social et travaille activement au sein de la cellule de veille pour laquelle il a développé un outil de veille personnalisé. La veille sociale et stratégique fait dorénavant partie des objectifs 2016-2020 de l'institution.

Le détail de ces différents cas démontre l'apport des professionnels de l'information à la veille réalisée, à sa pertinence et à sa promotion – pour le dernier cas.

Les réseaux

L'évolution de la veille en Suisse romande se caractérise aussi par le développement de réseaux, autour de colloques, de conférences et autres réunions. Les réseaux les plus importants se sont développés autour du colloque annuel Jveille, et encore davantage avec Swissintell.

Jveille

Depuis 2004, dans la région franco-suisse, sous l'impulsion de plusieurs professeurs de trois institutions universitaires différentes (travaillant respectivement à l'Université de Bourgogne-Franche-Comté, à la Haute École de gestion Arc de Neuchâtel, et à la Haute École de Gestion de Genève) sont nées les journées d'étude sur la veille stratégique et l'intelligence économique. Cette journée d'étude (Jveille)¹¹ a lieu chaque année depuis 16 ans, et se tient alternativement à Genève, à Neuchâtel et à Besançon. Deux professeurs sur trois travaillent dans des facultés/filières de sciences de l'information, le troisième est professeur en économie d'entreprise.

[Ces journées] ont pour objectif de promouvoir la connaissance et la pratique de la veille stratégique et de l'intelligence économique dans la région de l'arc jurassien [franco-suisse] au travers d'échanges constitués par des récits d'expériences, de pratiques, des présentations de méthodes, modèles et projets de recherche.

Chaque journée est centrée sur l'intelligence économique à travers un thème spécifique, et comporte des interventions émanant de professionnels, de consultants, d'universitaires et parfois également des ateliers plus interactifs avec le public¹².

On trouve les présentations des journées sur le site jveille.ch, et chaque journée fait l'objet d'un compte rendu dans la revue en sciences de l'information ressi.ch (www.ressi.ch).

S'il est difficile d'évaluer précisément l'impact de ces journées, on peut toutefois constater qu'elles font désormais bien partie, en 2019, du "paysage institutionnel" de la veille (ces journées sont également mentionnées par Christian Marcon) et contribuent à asseoir la légitimité et la pratique de la veille en Suisse romande (Marcon 2011).

Swissintell

Plus récemment, l'association professionnelle Swissintell¹³ a été lancée en Suisse romande en 2015, - mais elle existait en Suisse alémanique depuis 2006- et a pour objectif de promouvoir la veille et ses bonnes pratiques aussi bien auprès des entreprises que des pouvoirs publics. Elle réunit régulièrement les différents professionnels du domaine (en veille et intelligence économique, en gestion de l'information et en sécurité informatique) au travers des conférences et autres rencontres permettant le réseautage. Plus de 20 événements ont eu lieu en Suisse romande depuis le lancement en janvier 2015, et plus de 50 en comptant aussi Zurich. Fin 2019, sous l'égide d'une équipe menée par le président de Swissintell, Alain Mermoud, l'association compte plus de 350 membres. Chaque événement comprend généralement plusieurs conférences sur un thème précis, et laisse une large place au débat et aux questions, puis il y a un temps spécifique pour le réseautage proprement dit.

La section romande de l'association a été co-fondée par plusieurs professionnels de l'information - ou personnes ayant suivi une formation initiale en gestion de l'information -, avec le soutien de la section suisse alémanique, qui existait alors depuis 2006 sous le nom de SCIA (Swiss competitive intelligence association), du club suisse des anciens de l'École de guerre économique de Paris, et des anciens étudiants de la formation continue HEG en intelligence économique et veille stratégique. Cette section s'est aussi formée sur la base d'un travail de Bachelor en information documentaire réalisé par Benjamin Calmant en 2014¹⁴.

Outre l'annonce des événements à venir, le site de Swissintell diffuse régulièrement des informations utiles sur la veille.

Autres colloques

En termes de réseautage, des conférences ad hoc sont également organisées, notamment par des services de promotion économique, comme l'Office de promotion industrielle à Genève, organisme qui dépend du Canton de Genève¹⁵. Il est d'ailleurs intéressant de noter que le Canton de Genève s'est doté, il y a quatre ans, d'une stratégie économique cantonale pour 2030, et que la veille et l'intelligence économique font explicitement partie de cette stratégie¹⁶. Des conférences sur la veille ont également été organisées par d'autres associations professionnelles suisses romandes, comme par exemple le Clusis¹⁷, spécialisé en sécurité informatique ou encore par la filière Information documentaire de la Haute école de gestion de Genève¹⁸.

La recherche

L'existence et l'évolution de la discipline est également marquée par le développement de la recherche depuis un peu plus d'une décennie.

Publications

Pour identifier les publications de recherche des universités suisses romandes (et des universités des métiers, les Hautes Écoles spécialisées), on peut consulter avec profit la plateforme de dépôt des publications Rero-doc¹⁹, qui est la bibliothèque numérique de RERO, qui est encore le réseau romand de la plupart des bibliothèques de Suisse occidentale²⁰. On peut compléter en consultant le portail des archives ouvertes de l'université de Genève²¹, et celui de l'université de Lausanne (Serval)²². Les autres universités et Hautes Écoles spécialisées romandes renvoient vers Rero-doc²³.

De 2006 à 2019, dans le répertoire Rero-doc, dans les archives ouvertes de Genève et dans Serval, en recherchant le terme "veille" dans le titre des publications, on compte 24 documents assimilés à de la recherche sur la veille : thèses de Bachelor, de Master, pre-prints, articles et rapports de recherche. 18 émanent soit de la filière Information documentaire de la HEG de Genève - Bachelor et Master -, soit de l'ancienne formation continue en gestion de l'information de l'université de Fribourg ; un travail de recherche émane de la filière en économie d'entreprise de la HEG-Genève. Deux documents relèvent de la faculté d'interprétariat et traduction de l'université de Genève et concernent la veille multilingue. À l'université de Lausanne, on trouve trois articles (dont un divisé en quatre sous-articles) concernant les résultats d'une "veille bibliographique sur la surveillance biologique de l'exposition aux produits chimiques en milieu de travail", de la faculté de médecine. On constate donc une majorité de travaux de recherche émanant de facultés/filières en sciences de l'information.

Cela ne signifie pas pour autant que les autres facultés/filières de Suisse romande ne produisent rien sur le sujet : certains travaux peuvent en effet être classés confidentiels. Mais de ce fait, cela ne contribue pas à l'évolution de la discipline, ni à la promotion de la veille et de l'intelligence économique en Suisse romande, ni à la création de réseaux.

Projets de recherche en cours

Si les projets de recherche terminés ont en principe fait l'objet de publications répertoriées dans les dépôts mentionnés ci-dessus, ce n'est pas toujours le cas des projets en cours. Parmi ceux-ci, on peut citer le projet de création d'une plateforme de veille

multifonctionnelle, WebSO+, projet franco-suisse mené conjointement par les Hautes écoles de gestion (HES) de Neuchâtel et de Genève et par le centre de traitement automatique des langues de l'université de Bourgogne-Franche-Comté. La plateforme a été développée en 2018, mais elle est encore en test, sa commercialisation étant prévue en 2021.

Cet outil permet de disposer des fonctionnalités classiques d'une plateforme de veille, mais l'idée est de pouvoir l'utiliser à moindre coût que les plateformes disponibles dans le commerce. Comme cet outil est également simple d'utilisation, ses initiateurs pensent qu'il pourra utilement contribuer au développement de la pratique de la veille en Suisse romande.²⁴

La formation

La formation contribue évidemment à la pratique de la veille. Nous développons ci-dessous les éléments-clés de la formation à la veille en Suisse romande, ainsi que son évolution. Il faut distinguer formation initiale (Bachelor, Master, Doctorat) et formation continue, qui s'adresse à des personnes en emploi -ou en recherche d'emploi-, ayant en principe déjà suivi une formation initiale, et disposant d'une expérience professionnelle minimale de trois ans.

Formation initiale

En Suisse romande, contrairement à nos voisins français qui ont un nombre élevé de formations initiales supérieures en veille et intelligence économique²⁵, il n'y a pas de telle formation. Il y a en revanche des cours ou des modules de veille donnés dans des formations initiales.

Parmi les cours les mieux dotés en termes de crédits ECTS²⁶, on trouve les cours de veille au sein du Bachelor en information documentaire, et du Master en sciences de l'information de la HEG-Genève. Et, depuis septembre 2018, au Master HES-SO en business administration, orientation prospective (le cours est appelé "horizon scanning")²⁷. Ces différents cours sont souvent l'occasion de travaux de mandats pour des organisations diverses (publiques ou privées) et peuvent donner lieu par la suite à des thèses de Bachelor, ou de Master, qui peuvent contribuer à la notoriété de la veille.

Formation continue

En revanche on trouve un certain nombre de cours en formation continue. La formation continue certifiante en Suisse est organisée en MAS, DAS, et CAS. Les MAS ou "Master of advanced studies" comptent au minimum soixante crédits ECTS, les DAS ou "Diploma of advanced studies", trente crédits ECTS, et les

CAS ou "Certificate of advanced studies" comptent au minimum dix crédits ECTS.

La formation véritablement dédiée à la veille et à l'intelligence économique en Suisse, était jusqu'à récemment le DAS en intelligence économique et veille stratégique de la Haute École de Gestion de Genève.

Donné dans le cadre de la HEG-Genève, ce programme de formation continue avait pour but de former des cadres (responsables des services d'information, du marketing, de la recherche et développement), ainsi que tout professionnel qui le souhaite, à la stratégie, aux méthodes de collecte de données stratégiques, à leur analyse et aux bonnes pratiques de diffusion de ces informations aux décideurs de l'entreprise.

Ce DAS existait depuis 2014 ; il n'avait pas lieu chaque année, mais en fonction de la demande.

Comme, en 2019, il y a davantage de demande pour une formation plus courte -demandant un investissement en temps et financier moindres-, ce DAS va être transformé en CAS dès octobre 2020 et comptera cinq modules. Il fera dix crédits en tout et abordera également les méthodes et outils de veille, la stratégie, le rôle de l'influence et la sécurité de l'information, mais de manière plus opérationnelle que le DAS.

Cette formation continue certifiante en veille a été lancée en 2010 sous forme de CAS-DAS-MAS. Les premières études postgrades sur le sujet ont vu le jour en 2003-2004, et il est intéressant de noter que les deux premières volées d'études postgrades ont été réalisées en collaboration avec la coopérative Centredoc, un acteur historique de la veille en Suisse romande.

Enfin, on trouve aussi un cours de veille d'environ 2 crédits donné dans le cadre du MAS en management de la qualité et de la stratégie (MAS QSM) de la HES-SO, et plus spécifiquement du CAS en management de l'innovation, qui a lieu tous les deux ans. Ce cours donne régulièrement lieu à des mises en œuvre au sein des entreprises respectives des participants.

On trouve aussi un module d'intelligence économique qui est donné au sein de la formation continue en sécurité de l'information, à la faculté des systèmes d'information de l'université de Genève, ainsi qu'un cours de veille stratégique donné au sein du module de gestion de l'innovation du EMBA de la HEG de Fribourg.

Enfin, il existe également des cours donnés par des cabinets d'intelligence économique privés (Geneva

intelligence en Suisse romande, i-intelligence en Suisse alémanique).

Le tableau ci-dessous récapitule les différentes formations existantes sur la veille et l'intelligence économique en Suisse romande.

Formation en Suisse romande en veille/intelligence économique : Récapitulation

Nom de l'établissement de formation	Nom de la formation	Type de formation	Crédits
Haute Ecole de gestion de Genève	CAS en veille stratégique dès octobre 2020 ¹ <i>Anciennement : DAS en intelligence économique et veille stratégique</i>	<i>Formation continue</i> certifiante intégralement centrée sur la veille et l'IE	CAS : 10 crédits ECTS DAS : 30 crédits ECTS
Haute Ecole de Gestion de Genève	Bachelor en information documentaire ²	<i>Formation initiale</i> Cours de veille 1 Cours de veille 2	6 crédits ECTS au total
Haute Ecole de Gestion de Genève	Master en Information science ³	<i>Formation initiale</i> Cours d'intelligence économique	4 crédits ECTS
Haute Ecole spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO)	Master en business administration orientation Prospective (MSc BA) ⁴	<i>Formation initiale</i> Cours/module de veille prospective (horizon scanning)	5 crédits ECTS
Université de Lausanne	Maîtrise universitaire ès Sciences en systèmes d'information	<i>Formation initiale</i> Cours de cybersécurité et intelligence économique	6 crédits ECTS
Haute Ecole spécialisée de Suisse occidentale (HES-SO)	Master « Quality & Strategy management » subdivisé en 4 CAS ⁵	<i>Formation continue</i> Cours de Veille /IE dispensé dans le CAS no 3 « Management de l'innovation », formation certifiante	Environ 2 crédits ECTS
Haute Ecole de Gestion de Genève	Cours de formation continue ⁶	<i>Formation continue</i> Cours d'introduction à la veille (2-3 par an)	1 journée
Université de Genève	Infosec (CAS/DAS/MAS en sécurité de l'information) ⁷	<i>Formation continue</i> Cours/module d'intelligence économique au sein d'une formation postgrade certifiante	Non indiqué
Haute Ecole de Gestion de Fribourg	EMBA en integrated management ⁸	<i>Formation continue</i> Cours de veille au sein d'une formation postgrade certifiante	Non indiqué

¹ <https://www.hesge.ch/heg/formation-continue/cas/vs/formation-en-veille-strategique>

² <https://www.hesge.ch/heg/formation-base/bachelors-science/information-documentaire/domaines-detudes>

³ <https://www.hesge.ch/heg/formation-base/masters-science/sciences-linformatique/plan-des-modules>

⁴ <https://www.hes-so.ch/fr/plan-detudes-orientation-prospective-11014.html>

⁵ http://www.masterqsm.ch/?page_id=152

⁶ Voir site général <https://www.hesge.ch/heg/>

⁷ <https://www.infosec-unige.ch/modules/>

⁸ http://www.heg-fr.ch/FR/Formation/Formation-postgrade/Documents/EMBA_Brochure.pdf

Tab.1 : Formations en Suisse romande en veille/intelligence économique

Il faut noter que le format des hautes écoles spécialisées (HES) est particulièrement bien adapté à l'enseignement de la veille qui, selon nous, doit être aussi pratique et appliqué. En effet, ce format permet des collaborations et des interactions régulières et approfondies avec le terrain, que ce soit des entreprises confirmées, des start-ups, des organismes de soutien à l'économie, des associations, des ONG ou des institutions publiques, ce qui est susceptible, à la fois, de donner une plus grande résonance aux formations ainsi que de favoriser une compréhension plus complète et concrète des enjeux et notions représentés par la veille.

Évolutions récentes observées

Récemment, lors de la dernière table ronde consacrée à l'évolution des pratiques de veille, en juin 2018²⁸, et lors du dernier événement de Swissintell organisé à Genève en mai 2019²⁹, il est apparu d'après les praticiens de veille (plusieurs prestataires en veille et un professionnel de l'information dans une organisation) que, malgré la multiplicité et la relative simplicité des outils de veille, ainsi que l'essor de l'intelligence artificielle, les professionnels de l'information et de la veille avaient clairement des atouts à faire valoir, parmi lesquels :

- leurs capacités d'analyse
 - en amont : analyse de la demande, analyse des besoins ;
 - en aval : analyse des informations récoltées, analyse contextualisée ;
- leur professionnalisme dans la connaissance et l'utilisation des principaux outils et donc leur rapidité d'exécution ;
- leur capacité, pour les professionnels au sein des organisations, à faire circuler l'information en interne par différents moyens (intranet, réunions, autres).

Il est intéressant de noter ici la valeur ajoutée d'un professionnel intégré dans l'organisation – par rapport à un prestataire - qui peut aller plus loin que la simple prestation de veille, et contribuer réellement à l'exploitation des informations issues de la veille.

Par ailleurs, en 2019, les organisations sont confrontées toujours davantage à un environnement changeant, turbulent et incertain. La concurrence ne cesse de croître, aussi bien du fait de la globalisation, de la déréglementation et de la numérisation généralisée. Avec le développement de la robotisation et de l'intelligence artificielle se pose avec acuité la question de l'avenir de l'emploi ; et cela incite les organisations, en Suisse romande comme ailleurs, à rechercher des pistes d'évolution possibles, aussi bien pour les personnes en formation que pour celles actuellement en emploi.

C'est ainsi que certains organismes sociaux et services de ressources humaines, qui auront la tâche d'accompagner la transformation de certains métiers, ont contacté la Haute École de Gestion de Genève – dans le cadre de projets de recherche appliquée, et de mandats de prestations - car ils sont intéressés à mieux structurer leur veille et à utiliser des outils professionnels de veille, pour rechercher des pistes de solutions à leurs interrogations.

C'est aussi une préoccupation de nos métiers des sciences de l'information : plusieurs bibliothèques universitaires en Suisse romande ont commencé, en 2019, à mettre en place une organisation systématique de leur veille avec des outils professionnels.

Conclusion

Même si la pratique de la veille existe depuis longtemps, (notamment la veille brevets pour le domaine horloger) on peut constater que depuis une quinzaine d'années, c'est-à-dire globalement depuis la généralisation de l'utilisation d'Internet, la pratique de la veille s'est bien développée en Suisse romande. De par leur participation à la pratique, aux réseaux et conférences, à la recherche et à la formation, le rôle des professionnels de l'information paraît essentiel à la promotion de la veille. Cela dit, comme pour la gestion de l'information, lors des rencontres informelles, on constate encore malgré tout que beaucoup d'organisations ne se rendent pas compte qu'elles ont besoin de professionnaliser leur veille. La promotion de la pratique professionnelle de la veille, et de l'apport des plus-values spécifiques des veilleurs, doit se poursuivre. Les incertitudes actuelles sur le futur des métiers, dues au développement de la robotisation et de l'intelligence artificielle, peuvent constituer un levier pour cela, en montrant que l'adoption de méthodes et d'outils professionnels de veille, générant aussi une meilleure circulation de l'information dans l'organisation, peuvent utilement contribuer à l'identification de pistes de solutions, et plus globalement à l'identification d'opportunités essentielles pour les organisations.

Hélène Madinier
Stéphanie Haesen

Haute École de Gestion de Genève
Campus de Battelle
Bâtiment B
Rue de la Tambourine 17
1227 Carouge (Genève)
Suisse
Helene.madinier@hesge.ch
Stephanie.haesens@hesge.ch

août 2019

Bibliographie

Besson, Sylvain. Le paradis suisse des investigateurs privés. Le Temps. 7 novembre 2014. (Consulté le 22.08.2019). Disponible à l'adresse : <<https://www.letemps.ch/suisse/paradis-suisse-investigateurs-privés>>

Calmant, Benjamin et Madinier, Hélène (Sous la dir. de). Comment promouvoir l'intelligence économique en Suisse : propositions concrètes et opérationnelles pour la mise sur pied d'une association professionnelle en intelligence économique en Suisse romande [mémoire de Bachelor en ligne]. Genève : Haute École de Gestion (HEG-GE), 2014. (Consulté le 22.08.2019). Disponible à l'adresse : <<https://doc.rero.ch/record/233054?ln=fr>>

HAUTE ÉCOLE DE GESTION DE GENÈVE. 100 ans de formation en information documentaire [en ligne]. Genève : Haute École de gestion, 2018. (Consulté le 22.08.2019). Disponible à l'adresse : <www.ressi.ch/sites/default/files/Brochure_100ID_VD_0.pdf>

Étude sur la Capacité à Innover des entreprises [en ligne]. M& BD CONSULTING RESEARCH, 11.01.2017. (Consulté le 22.08.2019). Disponible à l'adresse : <mbdconsulting.ch/fr/blog/strategie/etude-sur-la-capacite-innovation-des-entreprises-romandes/#.XV-18EfgqUk>

Marcon, Christian. L'intelligence économique. 2e édition. Paris : Dunod, 2011. Les Topos. ISBN 978-2-10-050903-4

Madinier, Hélène et Bregnard, Thierry. Quels besoins et pratiques de veille pour les organismes d'aide à l'innovation et les entreprises de l'arc jurassien ? : résultats d'une enquête conduite dans le cadre du projet Interreg "WEBSO+" [slides en ligne]. Dans : 14ème journée franco-suisse en intelligence économique et veille stratégique. Neuchâtel : HEG, 2017. (Consulté le 22.08.2019). Disponible à l'adresse : <www.jveille.ch/wp-content/uploads/2015/11/webSO-Pr%C3%A9sentation-15-juin-v12juin.pdf>

Mermoud, Alain et Madinier, Hélène (Sous la dir. de). Besoins et pratiques en veille stratégique en Suisse [mémoire de Bachelor en ligne]. Genève : Haute École de Gestion (HEG-GE), 2008. (Consulté le 22.08.2019). Disponible à l'adresse : <https://doc.rero.ch/record/11390/files/Besoins_et_pratiques_en_VS_en_Suisse.pdf>

Morgado, Patricia et Madinier, Hélène (sous la dir. de). Intelligence économique. Terminologie et maturité de la discipline : approche comparée [mémoire de Bachelor en ligne]. Genève : Haute École de Gestion (HEG-GE), 2016. (Consulté le 22.08.2019). Disponible à l'adresse : <doc.rero.ch/record/278101/files/TDB_Morgado_Patricia.pdf>

Racine, Alexandre et Morina, Amanda. Pratiques et besoins de veille dans les PME de Suisse romande [mémoire de Bachelor en ligne]. Genève : Haute École de Gestion (HEG-GE), 2014. (Consulté le 22.08.2019). Disponible à l'adresse : <doc.rero.ch/record/232941>

Notes

1. Voir <<https://www.centredoc.swiss/fr/entreprise/>>
2. En 2014, seulement à Genève, on comptait plus de 240 sociétés d'investigation (prestataires de veille et détectives privés confondus), voir Le paradis suisse des investigateurs privés; article du journal Le Temps de Sylvain Besson, 7 novembre 2014
3. Enquête d'A. Mermoud, 2008, <https://doc.rero.ch/record/11390/files/Besoins_et_pratiques_en_VS_en_Suisse.pdf>
4. Enquête d'A. Racine et d'A. Morina, 2014, <<http://doc.rero.ch/record/232941>>
5. Enquête sur la capacité d'innovation des entreprises romandes, M&BD Consulting Research, 2016, <<https://mbdconsulting.ch/fr/blog/strategie/etude-sur-la-capacite-innovation-des-entreprises-romandes/>>
6. Enquête de T. Bregnard et H. Madinier, 2017, <<http://www.jveille.ch/wp-content/uploads/2015/11/webSO-Pr%C3%A9sentation-15-juin-v12juin.pdf>>
7. Les trois premiers cas émanent de l'expérience professionnelle de l'une des auteures en tant qu'ancienne entrepreneure dans le domaine de l'intelligence économique et de la veille. Le quatrième cas provient d'un professionnel de l'information, intervenu lors de la table ronde dédiée à l'évolution de la veille en juin 2018 <<https://www.hesge.ch/heg/100-id>>.
8. Office européen des brevets : <<https://worldwide.espacenet.com>>
9. World Intellectual Property Organization : <<https://www.wipo.int/patentscope/fr/>>
10. Abréviation de "appel à des médecins et autres spécialistes de la sécurité au travail"
11. <www.jveille.ch>
12. Extrait du site <www.jveille.ch>. On pourra également consulter les thématiques des journées sur le même site.
13. Voir <www.swissintell.ch>
14. "Comment promouvoir l'intelligence économique en Suisse : propositions concrètes et opérationnelles pour la mise sur pied d'une association professionnelle en intelligence économique en Suisse romande" <<https://doc.rero.ch/record/233054?ln=fr>>
15. <<https://www.forom.ch/autres-evenements-forom/opi-heg/>>
16. Voir <<https://www.ge.ch/document/strategie-economique-cantonale-2030-tome-1/telecharger>>
17. Voir <<https://clusis.ch/produit/veille-strategique-et-intelligence-economique-au-service-de-la-securite-de-linformation/>>
18. <http://www.ressi.ch/sites/default/files/Brochure_100ID_VD_0.pdf>
19. <<https://doc.rero.ch/>>
20. Ce réseau va être remplacé en 2021 par SLSP, à part pour le canton de Vaud, qui a maintenant son réseau propre, Renouvaud.
21. <<https://archive-ouverte.unige.ch/>>
22. <<https://serval.unil.ch/search>>
23. Les Hautes Écoles spécialisées ou universités des métiers délivrent des formations professionnelles axées sur la pratique et la recherche appliquée.
24. Voir <https://www.hesge.ch/heg/sites/default/files/id/id100/100ID_Presentations/21_juin_apres_midi_PDF/madinier-helene.pdf>
25. TB Morgado- approche comparée de l'IE. Voir tableau annexe 24 <https://doc.rero.ch/record/278101/files/TDB_Morgado_Patricia.pdf>
26. European Credit Transfer System : acronyme désignant le volume de travail d'un cours ou d'une formation, volume représenté à la fois par le nombre d'heures de cours et le nombre d'heures de travail personnel. Un crédit ECTS représente environ 25 à 30 heures de travail
27. Master HES-SO : Haute École spécialisée de Suisse occidentale, c'est-à-dire Suisse romande. Master BA orientation Prospective : <<https://www.hes-so.ch/fr/prospective-10973.html>>
28. <http://www.ressi.ch/sites/default/files/Brochure_100ID_VD_0.pdf>, voir le résumé des interventions de l'école d'été du 20.06.18
29. <<https://swissintell.ch/category/past-events/>> , Conférence sur l'Open Source Intelligence (OSINT) du 28 mai 2019 au GCSP