



LA VEILLE AU JOUR LE JOUR

Jean-Luc Marlière
CEMBUREAU
Responsable de l'Intelligence Unit
jl.marliere@cembureau.be

ABD, 31 mars 2003



PLAN DE LA PRESENTATION

1. La veille : définition
2. Le plan de veille : quelques clés de réussite
3. CEMBUREAU: Association Européenne du Ciment
4. Réflexions sur la veille
5. Conclusions



1. La veille : définition

- La veille, c'est le processus continu et dynamique ayant pour objet une mise à disposition personnalisée et périodique de données ou d'informations, traitées selon une finalité propre au destinataire, faisant appel à une expertise en rapport avec le sujet ou la nature de l'information collectée.

(définition de l'AFNOR)



2. Plan de veille

Les conditions de réussite d'une cellule de veille :

- Une volonté affirmée de la Direction.
 - Un minimum de structure
 - La maîtrise du temps
 - Une bonne communication interne
 - Un solide esprit d'équipe
-



2. Plan de veille

Les niveaux de veille :

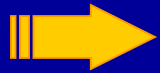
- Veille internet (via des outils spécifiques)
 - Veille horizontale (outils classiques le plus souvent)
 - Veille verticale (outils de veille automatiques)
- Veille sur les serveurs en interne (mise en place d'un système workflow)
- Veille « de contacts »



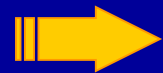
2. Plan de veille

Processus de la veille

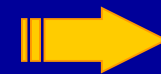
Identification



Saisie
d'informations



Analyse



Rapport



2. Plan de veille

L'analyse des résultats de la veille

- Cette analyse des résultats de la veille globale est « manuelle », intellectuelle
- Critères d'analyse
 - Les « Issues » traitées par l'entreprise
 - Les profils d'utilisateurs
 - L'anticipation
- Information utilisée : $\pm 5\%$ de la masse analysée !



2. Plan de veille

Les réseaux de diffusion :

Ces réseaux se choisissent en fonction :

1. Du type de « clients »
2. Des besoins des « clients »
3. Du message que l'on veut faire passer et que l'on veut recevoir (interactivité des systèmes)

↑ Le choix se focalisera sur des intranets et/ou des extranets



3. CEMBUREAU, Association Européenne du Ciment

1. Les objectifs

- Association internationale, représentative des intérêts de l'industrie cimentière de 24 pays européens auprès des Institutions européennes
- Activité de lobbying
- Centres d'intérêt :
 - Les questions environnementales
 - L'énergie
 - Les problèmes généraux liés à l'industrie
 - La compétitivité du secteur
 - ...



3. CEMBUREAU, Association Européenne du Ciment

2. Le Secrétariat

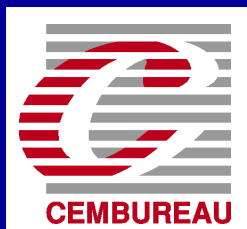
- 20 personnes réparties en Départements
- Parc informatique :
 - Réseau Windows NT
 - 6 serveurs
 - Postes PC Compaq Pentium 2 ou 3, 128 MB RAM, 10 GB HD, Office 2000, Adobe Acrobat 4
- L'anglais est la langue de travail



3. CEMBUREAU, Association Européenne du Ciment

3. Les interlocuteurs

- En interne
 - Les 20 membres du personnel
 - Les Membres de CEMBUREAU (Associations nationales et groupes cimentiers)
- En externe
 - L'Union européenne : la Commission, le Parlement et le Conseil principalement
 - Des institutions internationales : UNEP, OCDE, UNICE, divers « think tanks », diverses ONG, ...
 - D'autres Associations internationales et groupes d'intérêts



3. CEMBUREAU : les réseaux de diffusion

- **Chez CEMBUREAU, 2 réseaux (1 intranet et 1 extranet) :**
 1. ***CindiPlus*** , intranet ouvert au personnel du secrétariat (20 personnes)
 2. ***Cindi*** , extranet ouvert aux Membres de CEMBUREAU (800 utilisateurs)
- ***Cindi* est accessible à partir du site public de CEMBUREAU**




3. CEMBUREAU : les réseaux de diffusion

1. *CindiPlus* , intranet ouvert au personnel

- Presse
- Agendas et conclusions des réunions-clés des Institutions européennes
- Agendas et conclusions des groupes de travail chez CEMBUREAU
- Informations pratiques
- Boîte à idées



3. CEMBUREAU : les réseaux de diffusion

2.  , extranet ouvert aux Membres de CEMBUREAU (800 utilisateurs)
- « *FAST* » : news au quotidien
 - « *CANTRACK* » :
 - Informations complètes sur les « Issues » de lobbying traitées par CEMBUREAU
 - Un forum de discussion pour chaque « Issue »
 - Accès réglementé pour certaines « Issues »
 - Accès restreint aux Groupes de Travail



4. Réflexions sur la veille

- En quelques années, notre société est passée de l'âge de l'information à l'âge de l'accès.



4. Réflexions sur la veille

- L'information n'est pas « le » pouvoir. L'utilisation de cette information est « un » pouvoir.



4. Réflexions sur la veille

- Toutes les décisions reposent sur la valorisation de l'information et se fondent sur l'exploration de l'environnement réel et de l'environnement virtuel de l'organisation.



4. Réflexions sur la veille

- Il faut tenir compte de la volatilité importante de la plupart des informations sur internet.



4. Réflexions sur la veille

- Il faut absolument maîtriser à tout moment le système de veille, sous peine d'en devenir l'esclave.



4. Réflexions sur la veille

- « L'information tue l'information ». La mort des systèmes de veille par overdose est chose courante.



4. Réflexions sur la veille

- Tous les employés d'une organisation, sans distinction de hiérarchie, sont des acteurs potentiels de la veille et de la cellule de veille.



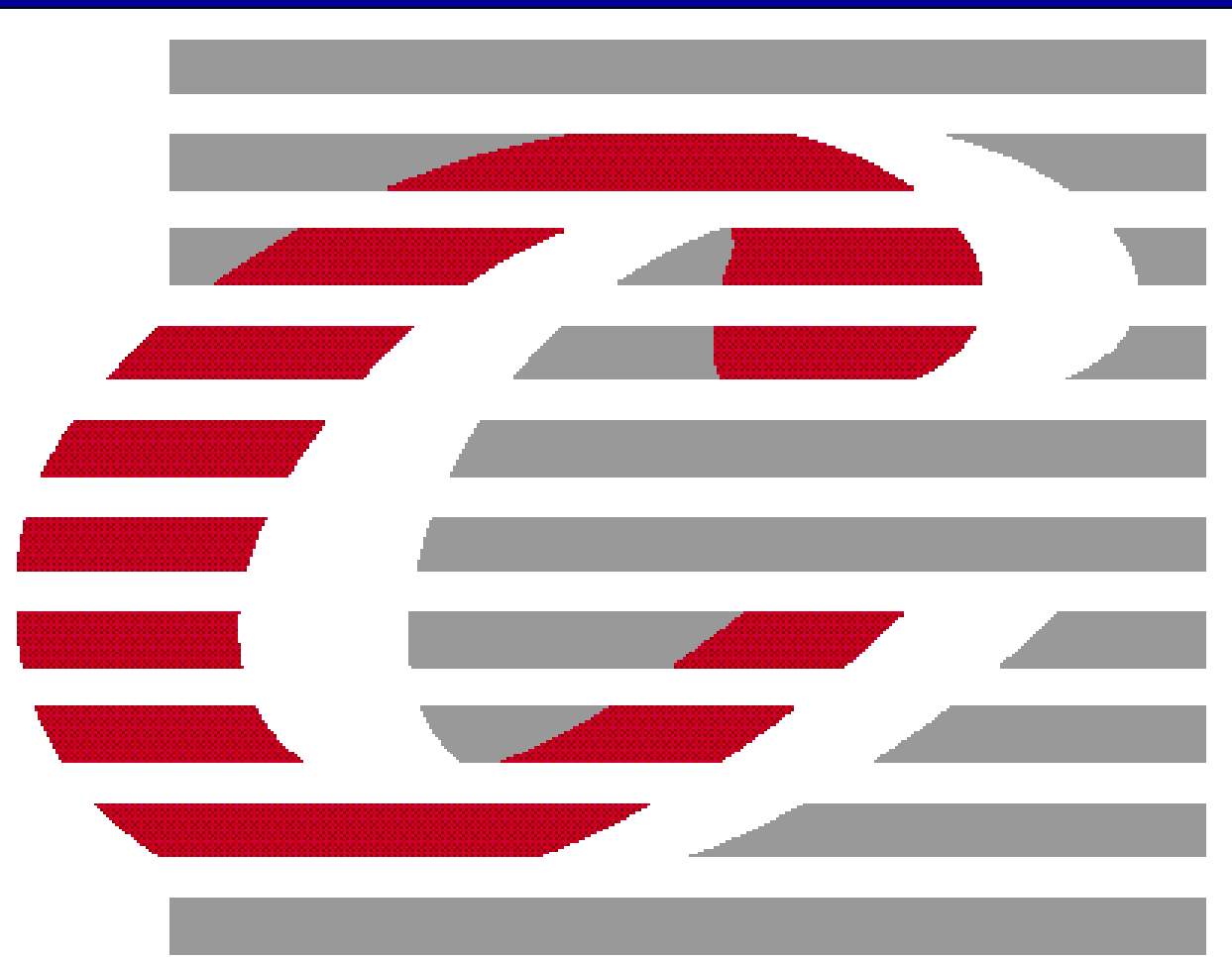
4. Réflexions sur la veille

- La cellule de veille doit être au centre de l'organisation, et ne jamais être isolée hiérarchiquement.
- L'organisation doit clairement afficher une culture de l'information, où l'échange et le partage doivent être érigés en principe fondamental.
- Le non-respect de ces deux points amène inévitablement à l'échec de la veille.



5. Conclusions

- Il y a autant de systèmes de veille qu'il n'y a d'entreprises et de veilleurs
- Pour établir une veille performante, il faut absolument être au coeur des préoccupations de sa société et de ses clients
- La veille est un outil de management, à condition d'être maîtrisé
- Vu l'immensité de la masse d'informations disponible aujourd'hui, il serait indispensable d'établir un ou des système(s) de veille dans chaque entreprise



CEMBUREAU