

Veille et Intelligence Economique

Présentation à l'Association Belge de Documentation



1. Introduction

Veille et Intelligence Economique

Un dénominateur commun :

**EXPLOITER L'INFORMATION
STRATEGIQUE**

Une évolution logique



Information

Bibliothèques



Exploiter l'information

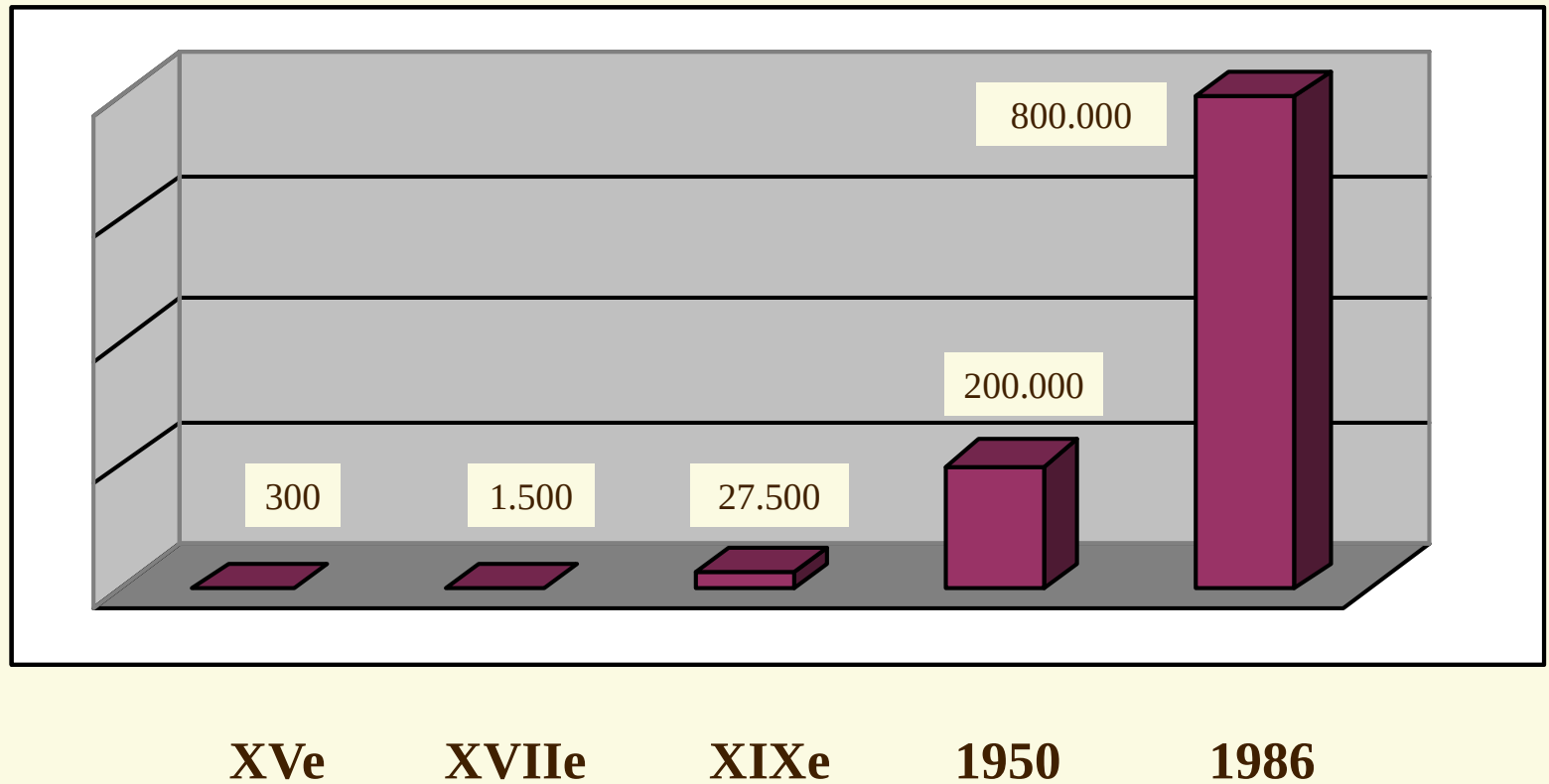
Documentation



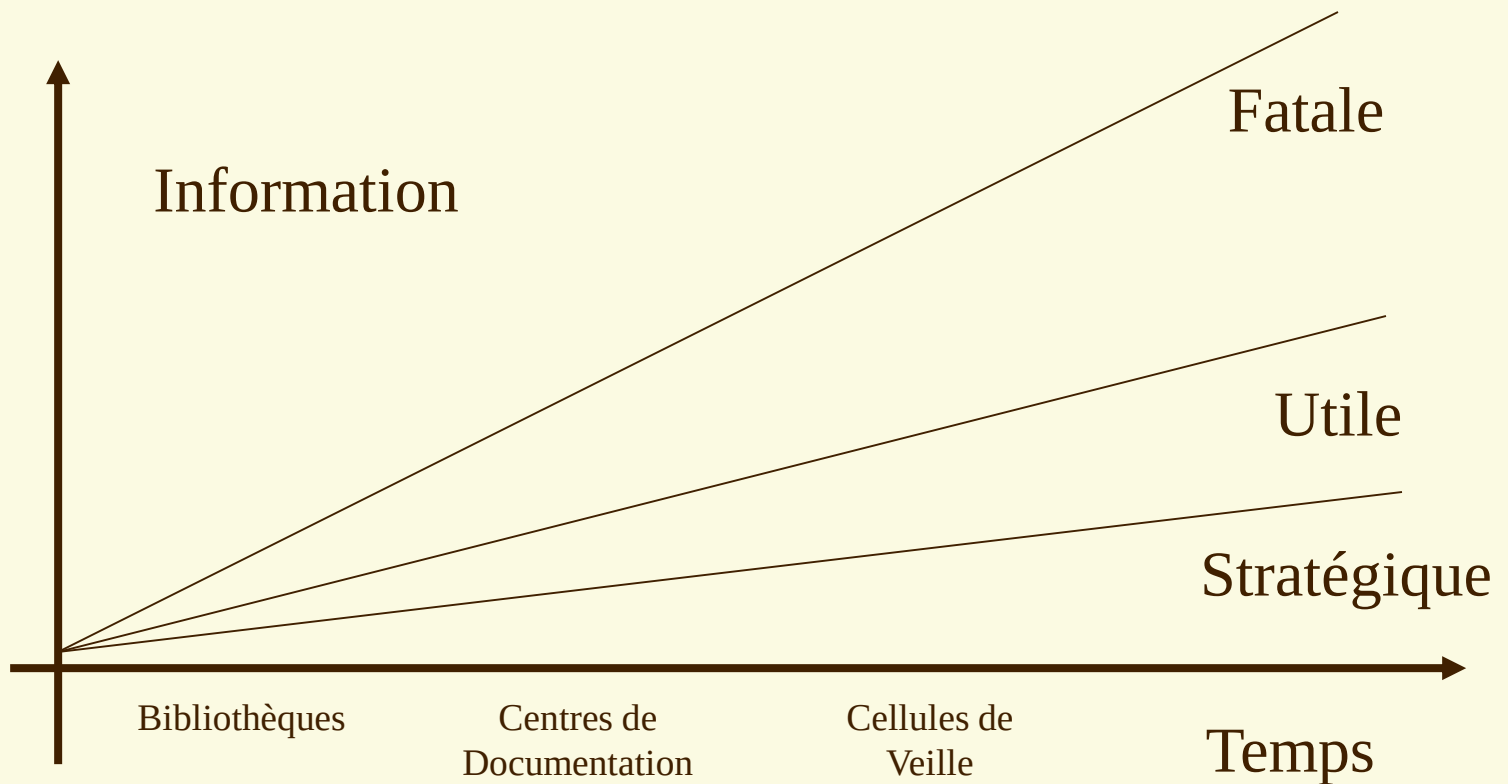
Exploiter l'information stratégique

Veille

L'explosion de l'information



Suivre la demande



La réalité actuelle



Les “knowledge workers”

- 60 % à rechercher et valider l’information,
- 18 % à produire des rapports,
- 22 % à d’autres tâches (source : EDS)

... et dans 95 % des cas la recherche personnelle est un échec

Les enjeux

Descartes vs Spinoza

- comprendre, puis accepter ou rejeter
- comprendre et accepter, puis éventuellement rejeter

Une nouvelle société de l'information

- capable de jeter

2. La Veille

 Surveillance active de l'environnement
(norme AFNOR XP-X 50-053)

 En tirer un avantage concurrentiel
(Pateyron)

 Détecter les menaces et les opportunités
(Jakobiak)

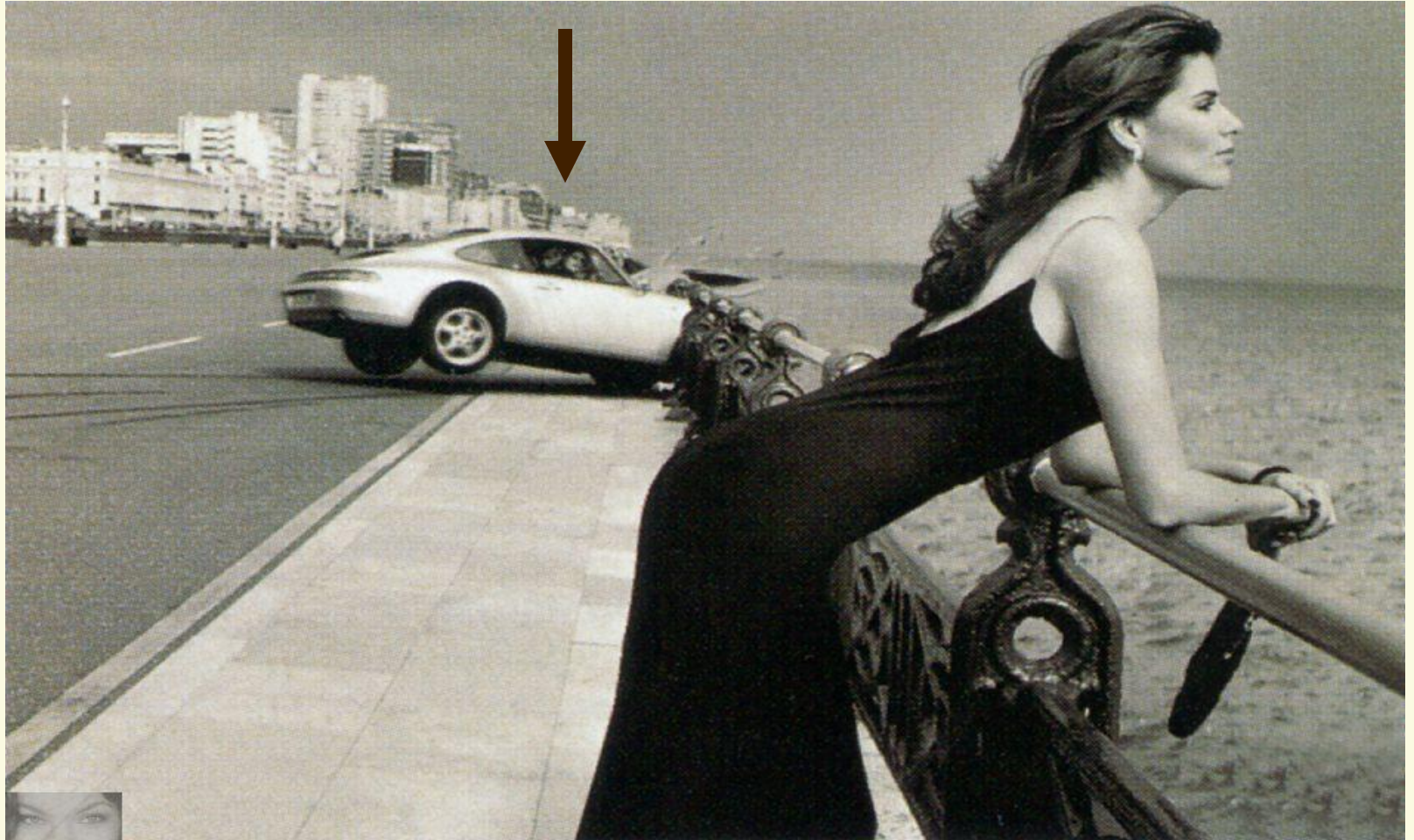


www.veille.com

Les autoroutes de l'information



Les risques du métier ?



Veille ... et Veilles



Veille technologique



Veille concurrentielle



Veille stratégique



... Veille juridique



... Veille environnementale



... Veille sociétale...



www.knowledgeconsult.com

Processus de veille

Etape 1 - Définition au redéfinition des axes de surveillance et des finalités

Etape 2 - Détermination des types d' informations utiles

Etape 3 - Identification et sélection des saurces d' information

Etape 4 - Collecte et sélection des informations

Etape 5 - Traitement et analyse des données collectées

Etape 6 - Synthèse et mise en perspective

Etape 7 - Communication des résultats de la veille

Etape 8 - Validation et réajustement

Norme AFNOR XP-X 50-053

Mise en place d'un système de veille

Etape 1 - Sensibilisation

Etape 2 - Prise de connaissance de la situation

Etape 3 - Définition des enjeux

Etape 4 - Traduction en axes de veille

Etape 5 - Diagnostic de l'organisation et des pratiques

Etape 6 - Recensement des sources

Etape 7 - Évaluation des écarts

Etape 8 - Recommandations : catégories d'information à collecter, hiérarchisation des sources, proposition d'outils, de méthodes et d'une organisation adaptée à la culture de l'entreprise (collecte , circulation, traitement et éventuellement stockage)

Etape 9 - Mise en place

Etape 10 – Accompagnement

Norme AFNOR XP-X 50-053

De la théorie à la pratique



Veille de base

- Internet (sites spécialisés, sites des concurrents, forums, blogs,...)
- Publications (presse généraliste, presse spécialisée, monographies,...)
- Informel (fiches d'étonnement,...)

La veille sur internet



Stratégie de recherche

- axes de surveillance, sites cibles, moteurs spécialisés, ...



Outils

- Agents d'alerte, off-line browsers, gestion des bookmarks, catégoriseurs, ...



www.agentland.fr

Fiche d'étonnement

 Exemple de la boulangerie Zeimet
(Luxembourg)

 Objectifs : meilleure connaissance des
produits, des concurrents, des
fournisseurs,...



www.veille.lu

ZEIMET

Démarche

Emetteur:

Date:

Concerne

☐ Machine

☐ Procédé de fabrication

☐ Produit

☐ Concurrence

☐ Marché

☐ Commercial

☐ Normes - réglementation

☐ Autres

Description libre:

Origine:

Validation:

3. Business Intelligence

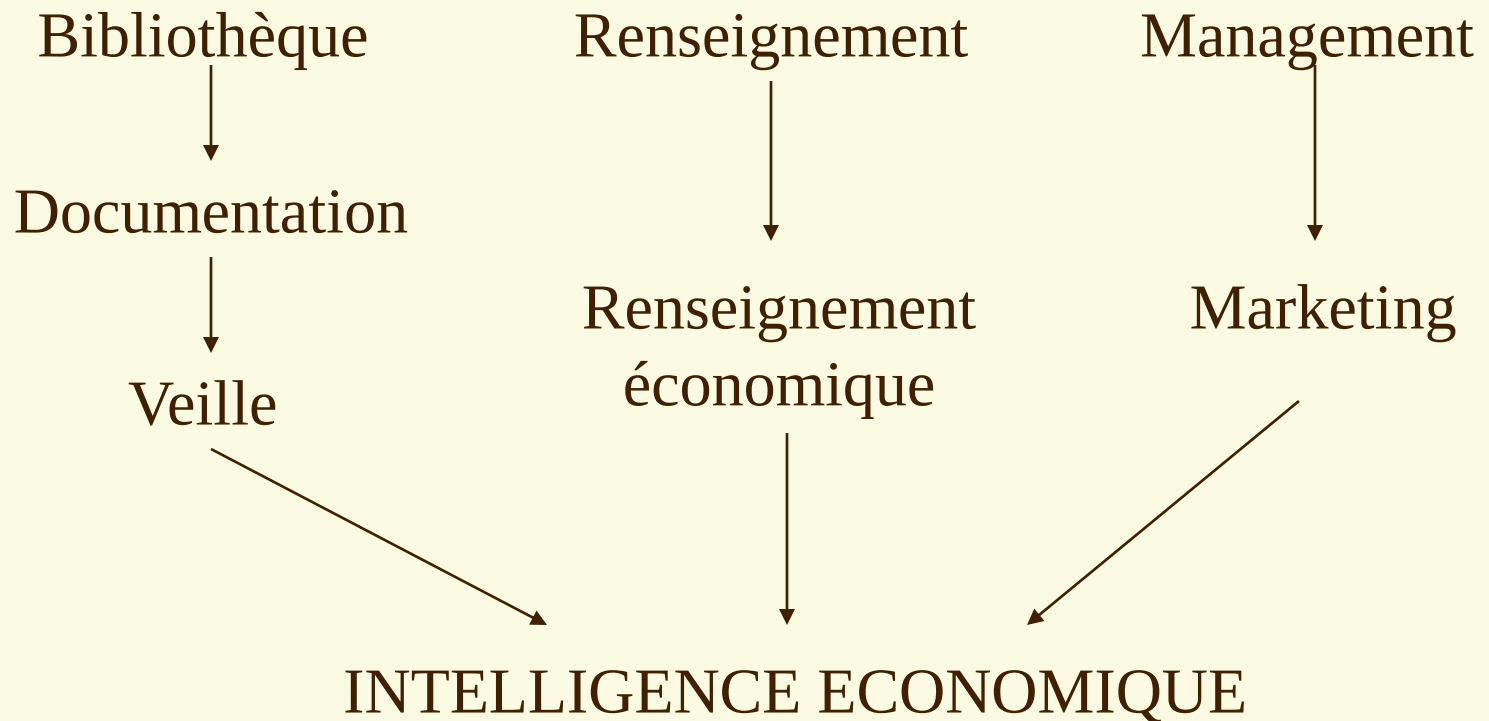
Le monde “data”

- mesure des performances (tableau de bord)
- appui à la stratégie

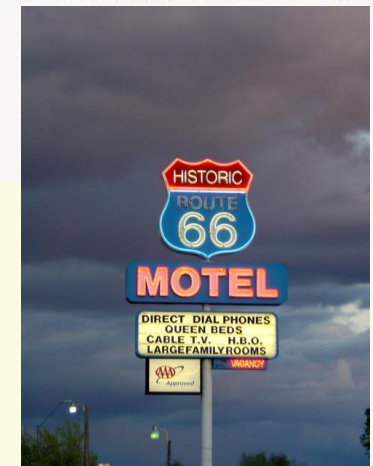
Le processus :

- collecte (data warehouse),
- extraction (data mining),
- interprétation (query & reporting, OLAP)

4. Intelligence Economique



De la veille à l'IE



IE vs CI

Intelligence économique

VS

Competitive Intelligence

Entreprises	Europe	USA
- de 10 pers	93 %	78 %
+ de 500 pers	< 33 %	> 50 %

Définition

Ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement et de distribution, en vue de son exploitation, de l'information utile aux acteurs économiques

Rapport du Commissariat au Plan, Henri MARTRE, 1994
Intelligence économique et stratégie des entreprises

L'exemple français

38 propositions sur 4 axes :

- 1) créer un environnement de développement de l'intelligence économique**
- 2) (ré)organiser la sécurité économique**
- 3) relancer la formation à l'intelligence économique**
- 4) promouvoir les actions d'intelligence territoriale**

Rapport du député Bernard CARAYON, 2004
Intelligence économique, compétitivité et cohésion sociale



www.bcarayon-ie.com

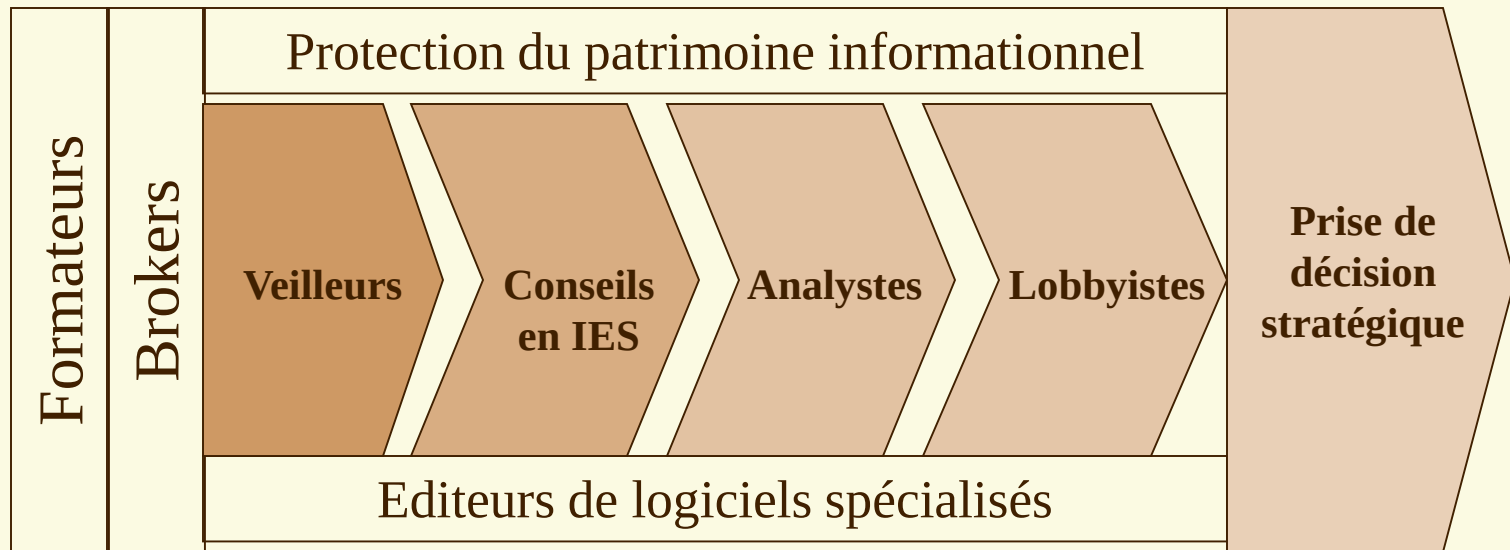
Les métiers de l'IE

-  Formation en IE
-  Edition de logiciels d'IE (veille, collaboratif)
-  Traitement de l'info à valeur ajoutée
-  Veille
-  Protection du patrimoine informationnel
-  Influence
-  Conseil en IES



www.fepie.org

Chaîne de la valeur de l'IE



Chaîne basée sur la valeur ajoutée à l'information par les différents acteurs dans le processus de décision

Outils et techniques

« Quand votre seul outil est un marteau, tous les problèmes ressemblent à des clous »

Text Mining

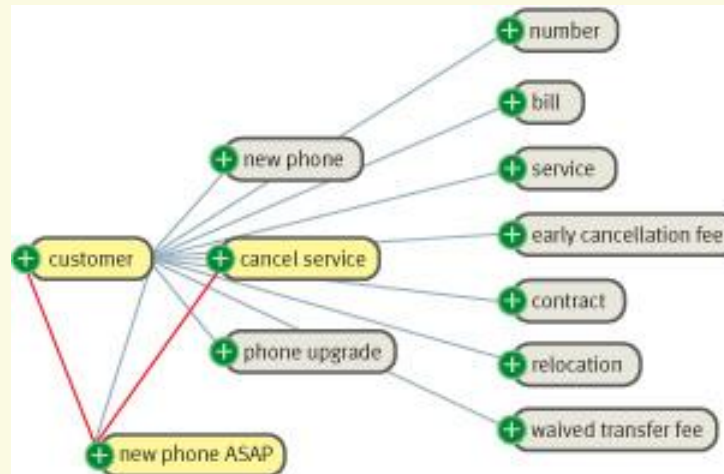
 Recherche de corrélations dans l'information non structurée

 Détection de signaux faibles

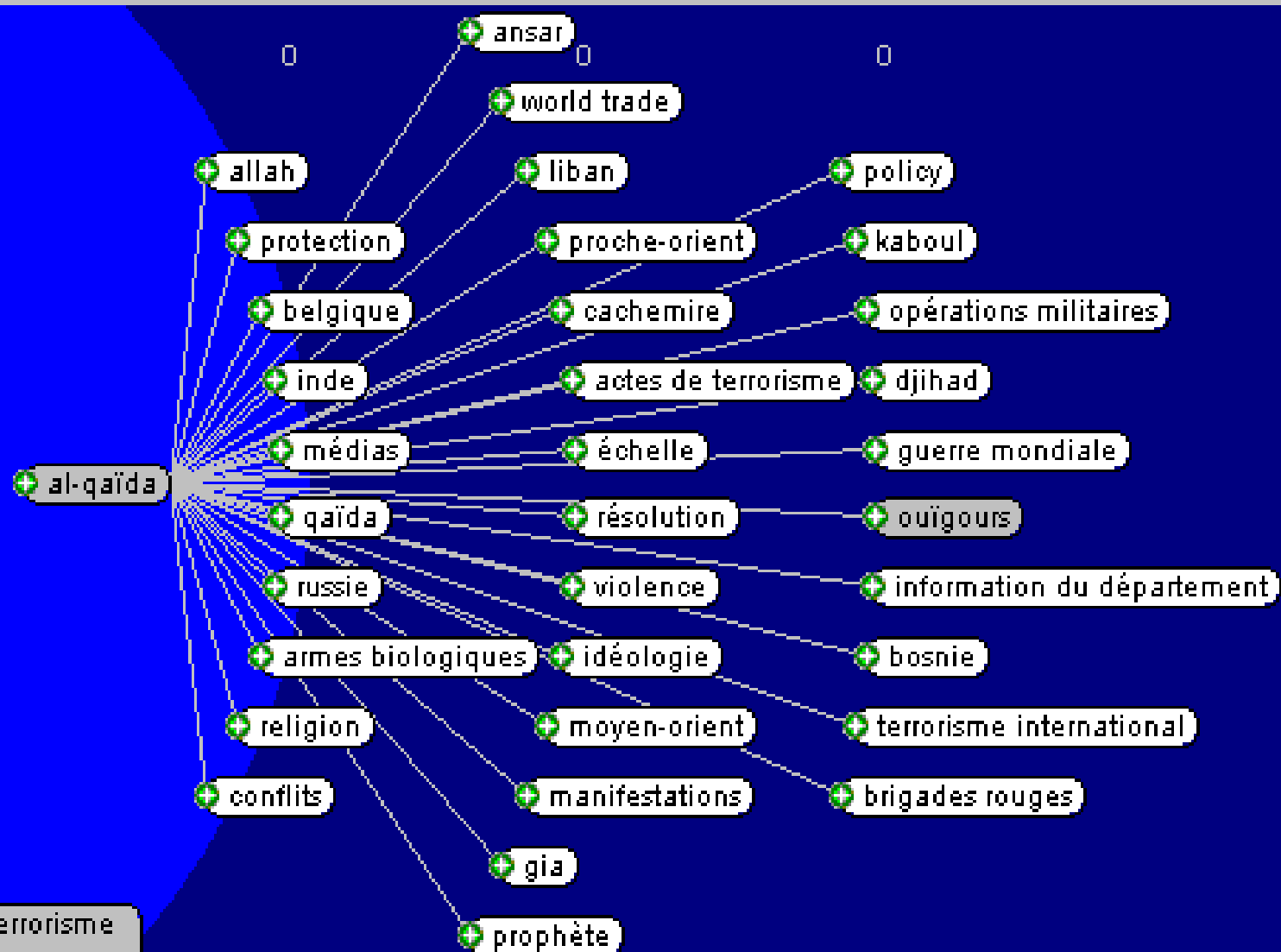


www.text-mining.org

LexiQuest Mine



www.spss.com



terrorisme

al-qaïda NEAR ouigours



Search



Clear

Types: ☒ Term ☒ Person ☒ Organization ☒ Product ☒ Location ☒ My Category

Refresh

Track

Storyboard



3000

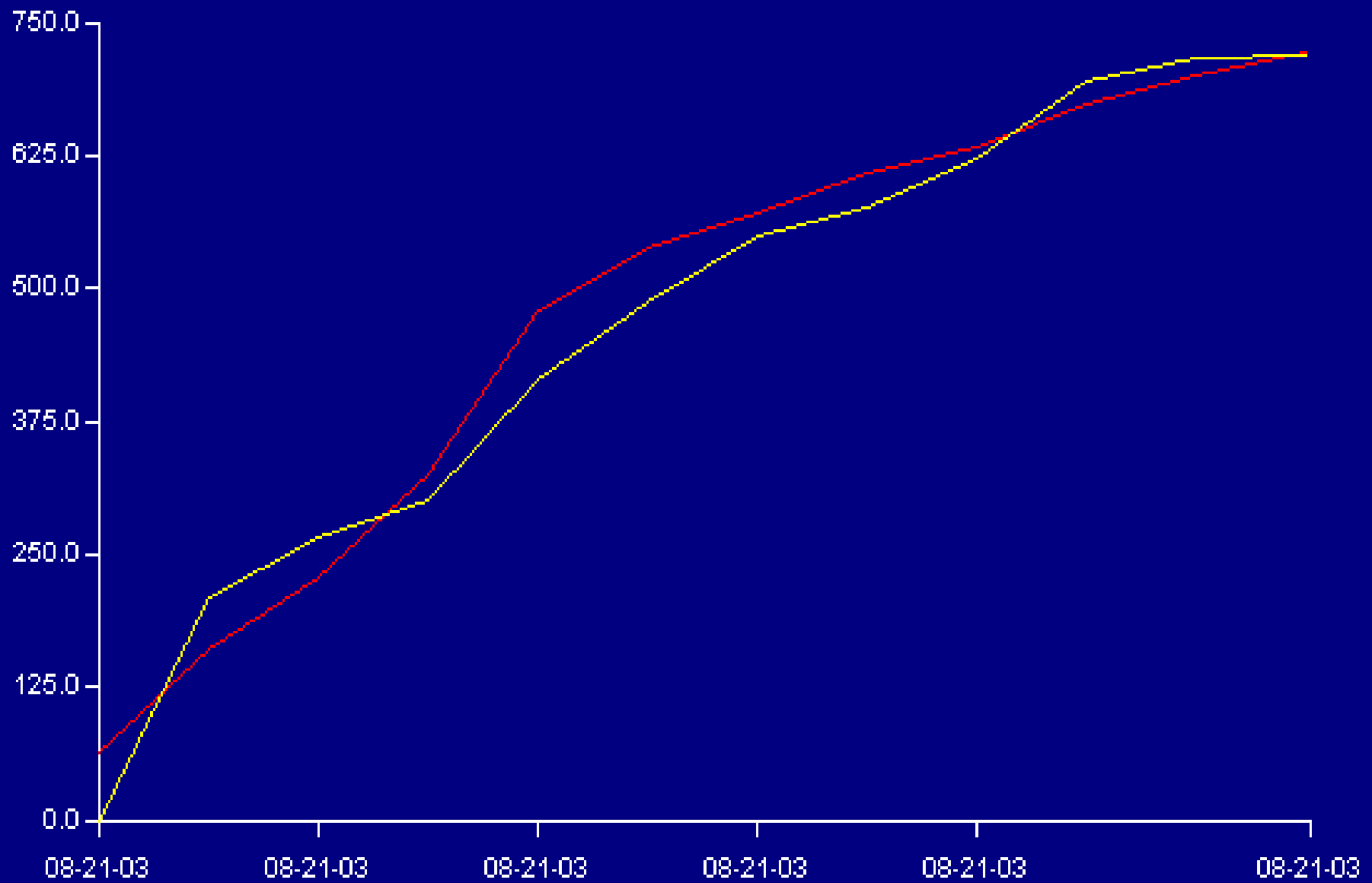
Signal



35

15. Le vice-premier ministre Qian Qichen a affirmé à la Haut-Commissaire des Nations Unies aux droits de l'homme, Mary Robinson, que 1 000 **Ouïgours** s'étaient entraînés avec **al-Qaïda** en Afghanistan et ailleurs. Dans un communiqué daté du 21 janvier, la Chine signalait que « l'organisation terroriste du Turkestan oriental [...] jouit de l'appui sans réserve de ben Laden et représente une part importante de ses forces terroristes. », « China Says Muslim Separatist Group Has Connections to bin Laden », *New York Times*, 21 janvier 2002.

Frequency



— alcohol

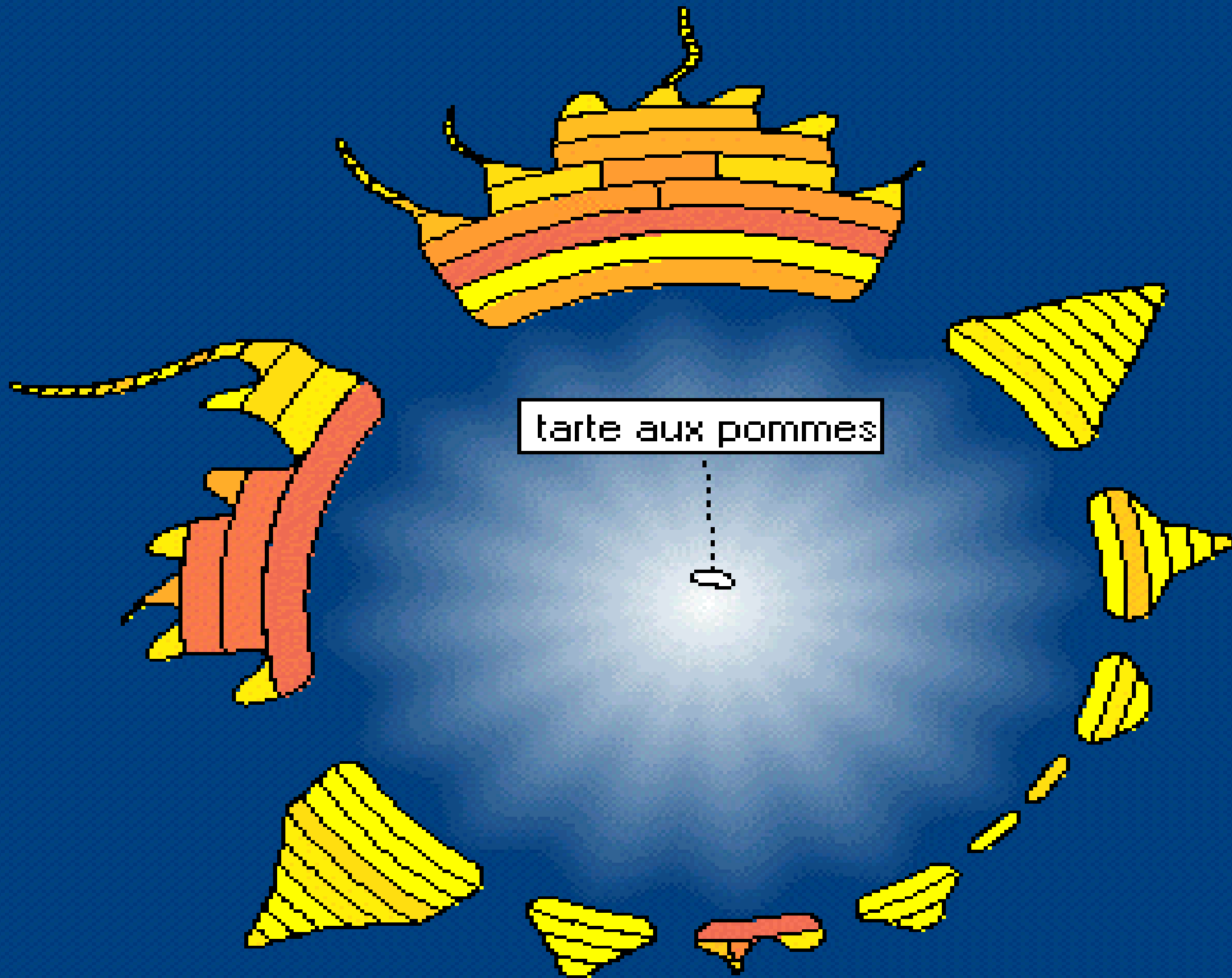
— cannabis

Date

U-Map



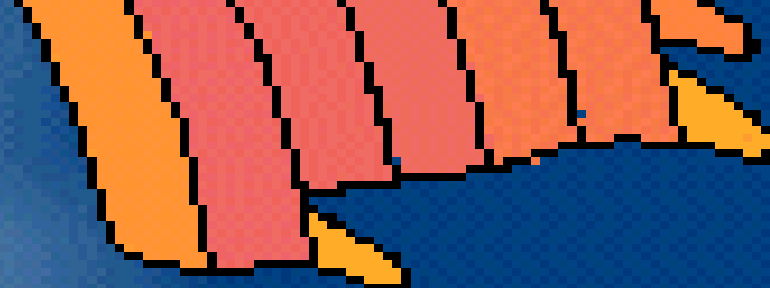
www.umap.com ou www.trivium.fr



tarte aux pommes



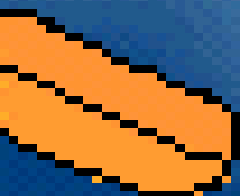
Point Focal



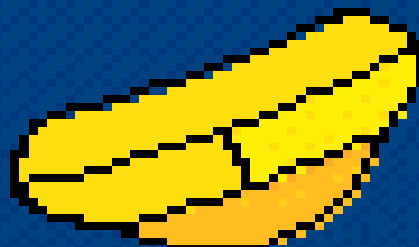
Continent



Ile



Ilot



Mer

Visites de salons

-  Identification des événements à surveiller
-  Calcul du budget
-  Mise en place de l'équipe
-  Stratégie de visite
-  Coordination et synthèse



www.salons-online.com

Fausses embauches

- ❏ Déclarer un poste vacant
- ❏ Organiser le recrutement via un tiers
- ❏ Ecouter le candidat (travail réalisé, méthode, problèmes, salaires,...)
- ❏ Identifier les frustrations internes
- ❏ Adapter l'existant

War Room

 Soit pour le traitement des situations de crise

- Réponse à une rumeur,

 Soit comme outil d'aide à la décision

- Appel d'offre, lancement d'un produit, étude d'un concurrent,...



www.egideria.fr

Exemple : Duchâtel

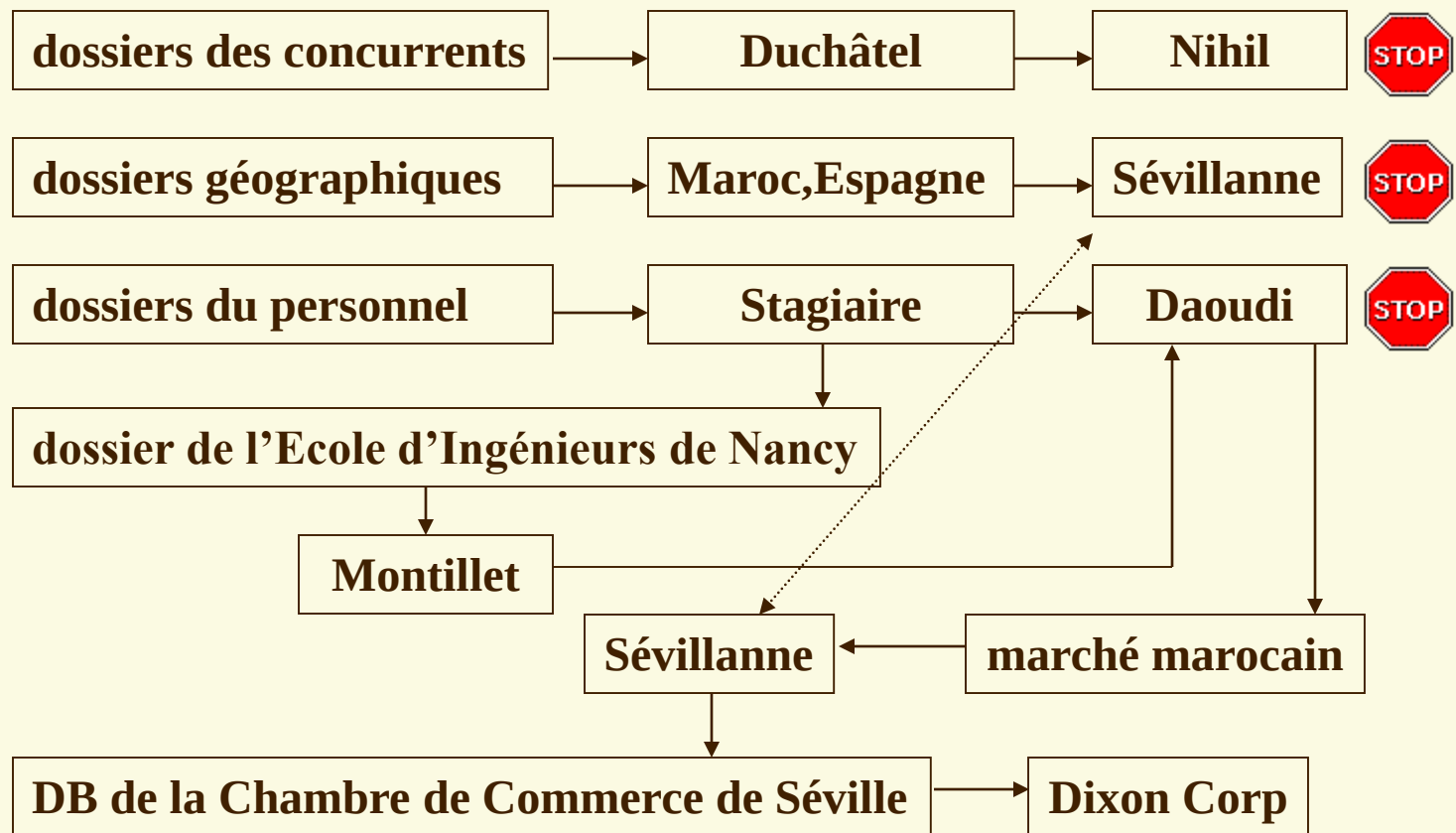
Extraits du livre :

**DU RENSEIGNEMENT À L'INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE
(pages 33-35) - Besson & Possin**

-  **La situation : une entreprise de travaux publics
(spécialisée en construction de piscines)**
-  **Le point de départ : le concurrent Duchâtel et le Maroc**

Duchâtel : histoire d'une recherche

Duchâtel au Maroc ?



Info-déstabilisation

- 📄 Naufrage de l'Erika en décembre 1999
- 📄 Echanges de mails du 3 janvier 2000
- 📄 Contrer une pétition : recours à la justice, appel aux RG, campagne de désinformation,...
- 📄 Les noms sont exacts ... mais les adresses @totalfina.com n'existent pas



www.hoaxbuster.com

www.infoguerre.com

Etudes de cas : Perrier

- 1947 : Coca-Cola & Société Parisienne des Boissons Gazeuses (filiale Pernod-Ricard)
- 1962 : Pepsi Co & Compagnie Française des Boissons Gazeuses (filiale Perrier)
- 3 juillet 1989 : tentative de joint-venture Pepsi-Perrier
- 16 juillet 1989 : échec des négociations
- 8 août 1989 : rachat de sa distribution par Coca

Etudes de cas : Perrier

- 📄 30 décembre 1990 : Pepsi attaque Perrier en justice
- 📄 9 janvier 1990 : Contrat Disney Europe - Nestlé
- 📄 19 janvier 1990 : traces de benzène identifiées par un laboratoire de Charlotte (Etats-Unis)
- 📄 2 février 1990 : Contrat Coca - Disney
- 📄 9 février 1990 : confirmation des résultats par un laboratoire français
- 📄 10 février 1990 : retrait des bouteilles

Etudes de cas : Perrier

- 📄 15 février 1990 : début de la campagne de contre-information dans Le Monde (risque faible)
- 📄 20 février 1990 : plainte en Grèce
- 📄 24 février 1990 : plaintes aux Etats-Unis
- 📄 19 mai 1990 : inauguration de l'usine de Dunkerque (Coca)
- 📄 29 novembre 1990 : Association Coca - Nestlé
- 📄 1991 : Rachat de Perrier par Nestlé

Bibliographie

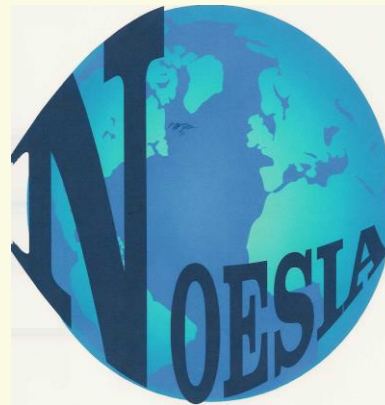
- ❏ BORRY Marc, MOSER Frédéric, Intelligence Stratégique & espionnage économique, Ed. Luc Pire & L'Harmattan, 2002.
- ❏ BESSON Bernard, POSSIN Jean-Claude, Du Renseignement à l'Intelligence Economique, Dunod, 1996.
- ❏ BESSON Bernard, POSSIN Jean-Claude, L'Audit d'Intelligence économique, Dunod, 1998.
- ❏ DAVENPORT Thomas H., Information Ecology: mastering the information and knowledge environment, Oxford University Press, 1997.

Bibliographie

- 📄 HASSID Laurent, JACQUES-GUSTAVE Pascal, MOINET Nicolas, Les PME face au défi de l'Intelligence Economique, Dunod, 1997.
- 📄 JAKOBIAK François, L'Intelligence Economique en Pratique, Editions d'Organisation, 1998 (2e édition en 2001).
- 📄 MARTI Yves-Michel, MARTINET Bruno, L'Intelligence Economique: les yeux et les oreilles de l'entreprise, Editions d'Organisation, 1995.
- 📄 REVELLI Carlo, Intelligence Stratégique sur Internet, Dunod, 1998 (2e édition en 2001).

Questions et réponses

Merci pour votre attention



Conseil, formation & prestation

Marc BORRY

Consultant en Intelligence Stratégique

Marc.Borry@intelstrat.net

0475 620 477

30 mai 2006

(c) Marc Borry

47