

**Cycle de formations courtes au bénéfice  
des adhérents de Coop de France Nouvelle-Aquitaine**

# **OUTILS ET PRATIQUES DE VEILLE ADAPTES AUX TPE / PME**

**Intervenant: Eric DIEN – Responsable Stratégie & Innovation à la CCI Nouvelle-Aquitaine  
*eric.dien@nouvelle-aquitaine.cci.fr***

**le 21/02/2018**

# Plan de l'intervention

## 1) Introduction à la veille stratégique

## 2) Concepts-clé de la veille stratégique : « détection », « capture » « interprétation » de l'information à caractère stratégique

## 3) La pratique de la veille à partir de l'Internet selon un processus par étapes :

- Apprendre le sujet
- Repérer les sources d'information
- Programmer un portail de veille automatisé de l'internet

## 4) Archivage et partage de l'information ; Animation d'un dispositif de veille organisé

# Plan de l'intervention

## 1) Introduction à la veille stratégique

2) Concepts-clé de la veille stratégique : « détection », « capture » « interprétation » de l'information à caractère stratégique

3) La pratique de la veille à partir de l'Internet selon un processus par étapes :

- Apprendre le sujet
- Repérer les sources d'information
- Programmer un portail de veille automatisé de l'internet

4) Archivage et partage de l'information ; Animation d'un dispositif de veille organisé

# Élaborer une stratégie...

...c'est mettre un ensemble cohérent de **moyens** au service d'une **finalité**.

Concernant une entreprise, la **finalité** est essentiellement d'ordre **économique**. Celle-ci est généralement construite à partir de **données externes à l'entreprise** qu'il convient donc d'**identifier** et d'**analyser**.

# Notre constat concernant les entreprises régionales qui « réussissent » :

*(S'agissant des données externes à l'entreprise)*

**La volonté de mieux détecter et intégrer les transformations profondes de l'environnement**

**est étroitement liée à...**

**... la volonté de développer l'entreprise par l'innovation**

# Plan de l'intervention

1) Introduction à la veille stratégique

**2) Concepts-clé de la veille stratégique : « détection », « capture » « interprétation » de l'information à caractère stratégique**

3) La pratique de la veille à partir de l'Internet selon un processus par étapes :

- Apprendre le sujet
- Repérer les sources d'information
- Programmer un portail de veille automatisé de l'internet

4) Archivage et partage de l'information ; Animation d'un dispositif de veille organisé

# Les services de transport « Uber » : événement de rupture ou tendance lourde ?



« Qu'est-ce qu'une PME / TPE peut raisonnablement envisager de faire pour mieux détecter les événements de rupture ? »

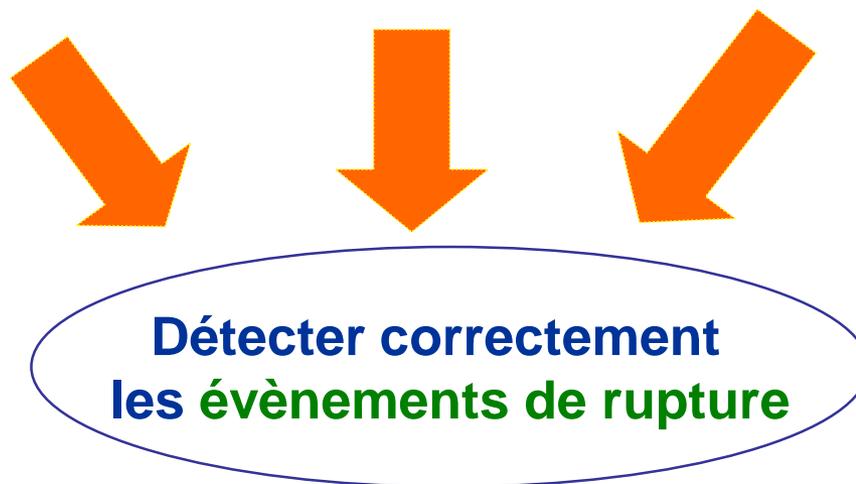
👉 *mettre en place une organisation minimaliste*

# La « veille minimaliste » en contexte PME / TPE

**Info « informelle » :**  
**déTECTÉE**  
**au fil de l'eau**

**Info « Internet » :**  
**faite**  
**« en temps masqué »**

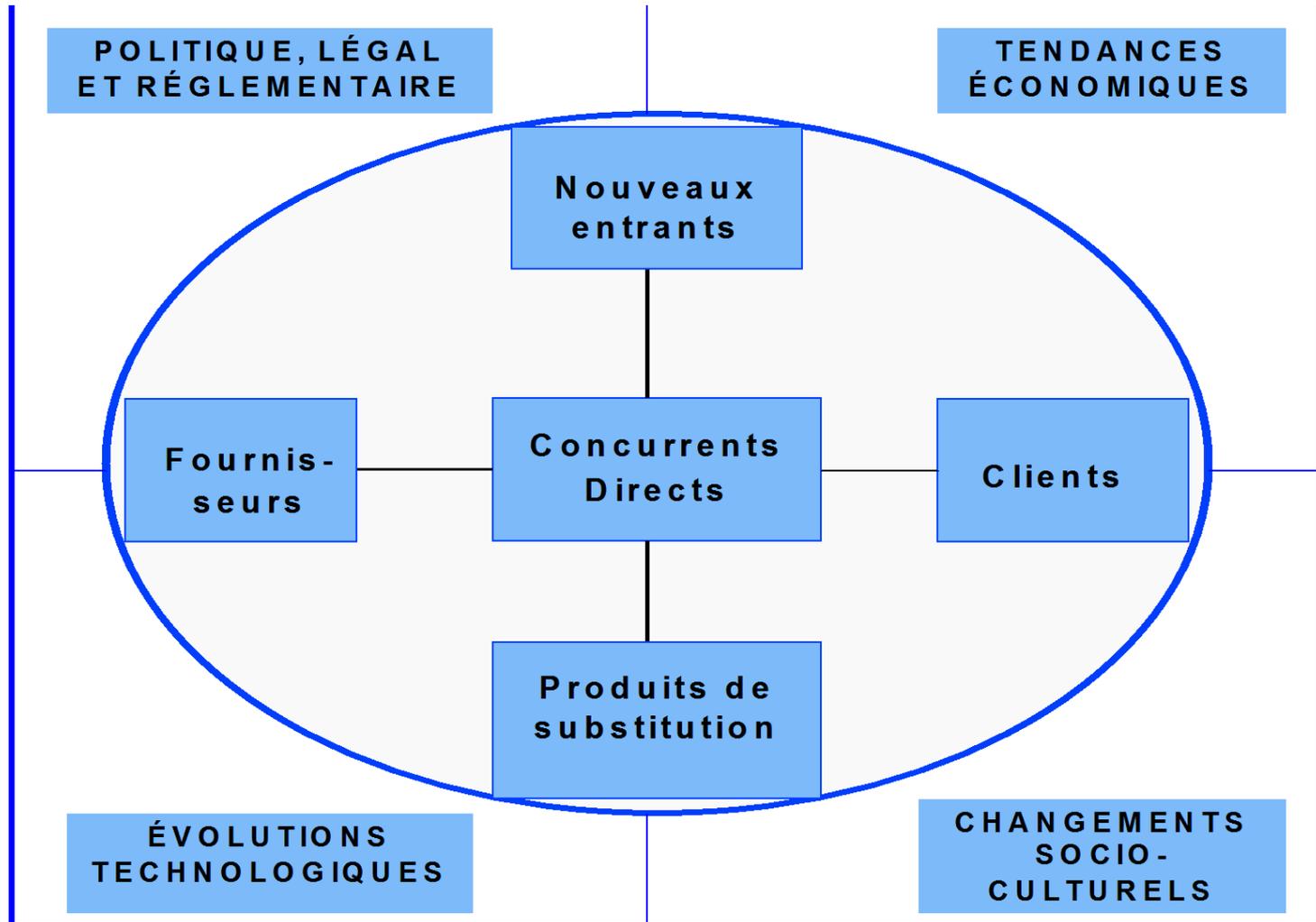
**Info « compliquée »**  
**(brevets ; normes) :**  
**sous-traitée**  
**auprès d'opérateurs**  
**spécialisés**



**Attention :** l'exploration des **réseaux sociaux** (incluant la maîtrise de **l'e-reputation**) n'est pas évoquée dans cette formation

# Les « champs de veille » :

## Le « schéma des 5 forces » (M. PORTER) + « l'analyse PEST »



# Plan de l'intervention

1) Introduction à la veille stratégique

2) Concepts-clé de la veille stratégique : « détection », « capture »  
« interprétation » de l'information à caractère stratégique

3) La pratique de la veille à partir de l'Internet selon un processus  
par étapes :

- Apprendre le sujet
- Repérer les sources d'information
- Programmer un portail de veille automatisé de l'internet

4) Archivage et partage de l'information ; Animation d'un dispositif  
de veille organisé

# Détecter les événements de rupture au moyen de l'internet 2.0

- Le **Web 2.0** peut se définir comme un ensemble d'interfaces et de langages permettant aux **internauts** d'**interagir** d'une part **avec le contenu** des pages Web (création et agrégation de flux RSS) et d'autre part **entre eux** (cf. Facebook ; Twitter ; Msn Messenger ; etc.)
- Pour **exploiter pleinement le web 2.0** en tant qu'outil de veille, il est recommandé de :
  - *utiliser de bons **mots-clés** et organiser ceux-ci en **stratégies de recherche***
  - *capter ou créer les **flux RSS** en relation avec les cibles de veille*
  - *créer une interface visuelle commode en utilisant les **portails personnalisables***

# Utiliser l'internet 2.0 en tant que source d'informations de veille : une démarche en 3 étapes

## 1) Apprendre le sujet

- *Détecter les bons mots-clés*
- *Organiser le champ sémantique relatif au sujet traité*

## 2) Approfondir le sujet

- *Interroger les moteurs de recherche en utilisant les filtres d'interrogation ainsi que les sources « sûres »*
- *Repérer les sources pertinentes*

## 3) Elaborer une plate-forme de veille personnalisée

- *Capter ou créer des flux RSS*
- *Organiser les flux dans le cadre d'un « portail personnalisable »*

## **Le cas d'étude pris en « fil rouge » :**

**Vous êtes une société spécialisée dans la fabrication de montures pour lunettes de vue. Vous travaillez principalement les matières plastiques.**

**Vous souhaitez évaluer l'opportunité de vous engager dans la voie du développement durable en intégrant dans vos productions des matériaux « éco-responsables ».**

**Vous vous interrogez parallèlement sur les opportunités de marché pour des produits tels que les vôtres sur les pays dits « émergents ».**

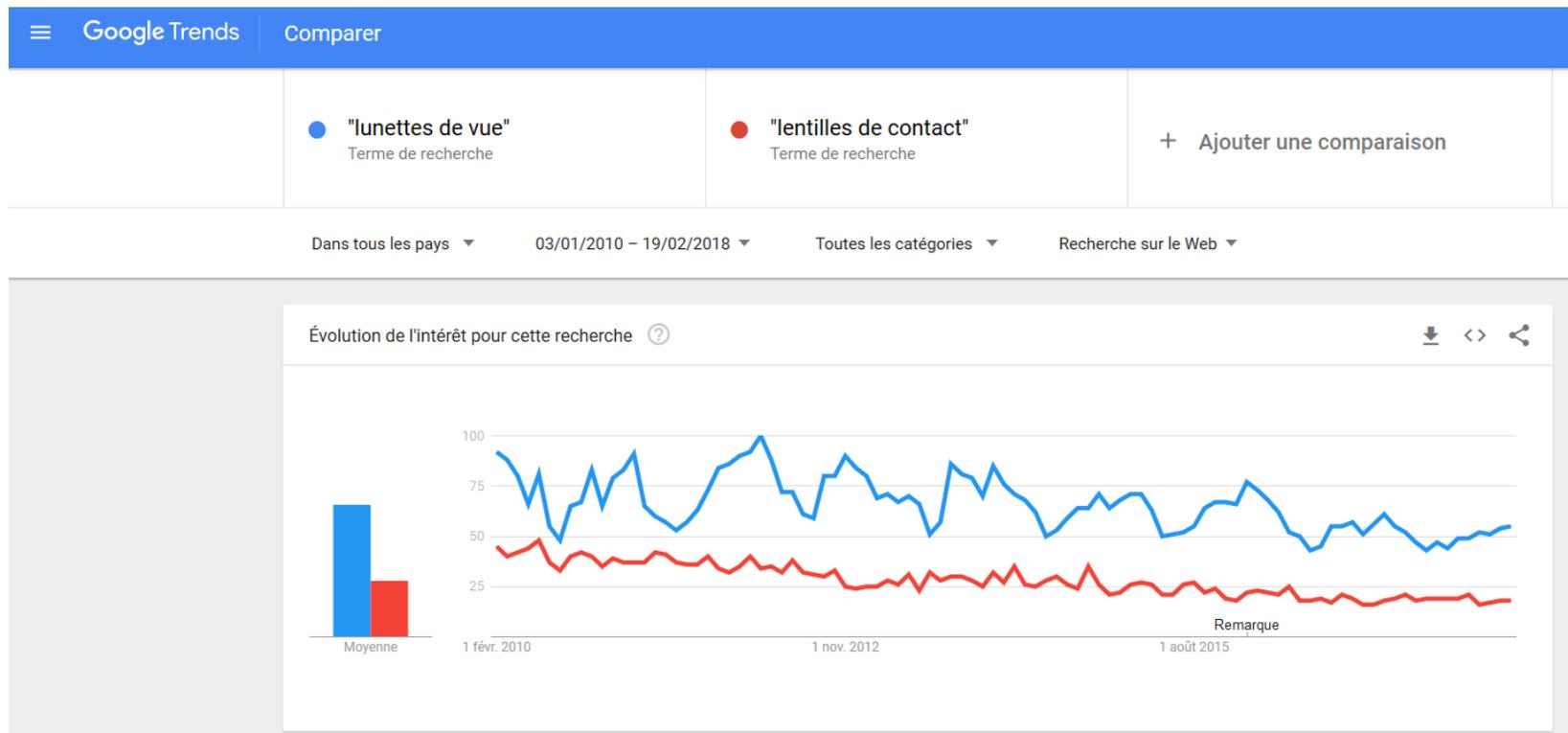
# Etape n°1 : Détecter les bons mots-clés (« *apprendre le sujet* »)

- Utiliser les **encyclopédies** telles que :
  - <http://fr.wikipedia.org/> et <http://en.wikipedia.org/wiki/>
  - [www.granddictionnaire.com](http://www.granddictionnaire.com) (traducteur GB / US / FR)
  - <http://www.crisco.unicaen.fr/des/> (dictionnaire de synonymes)
- Utiliser les **moteurs de recherche évolués** tels que :
  - [www.google.com](http://www.google.com)  
⇒ fonctionnalités « suggestions de mots-clés » de la barre de recherche  
⇒ option « recherches associées »
  - [www.exalead.com](http://www.exalead.com)
  - <http://www.qwant.com/> (moteur de recherche multi-sources)
- Utiliser les **générateurs de « nuages de mots »** (tag) :
  - à partir d'un texte ou d'un lien URL : <https://wordart.com/create>



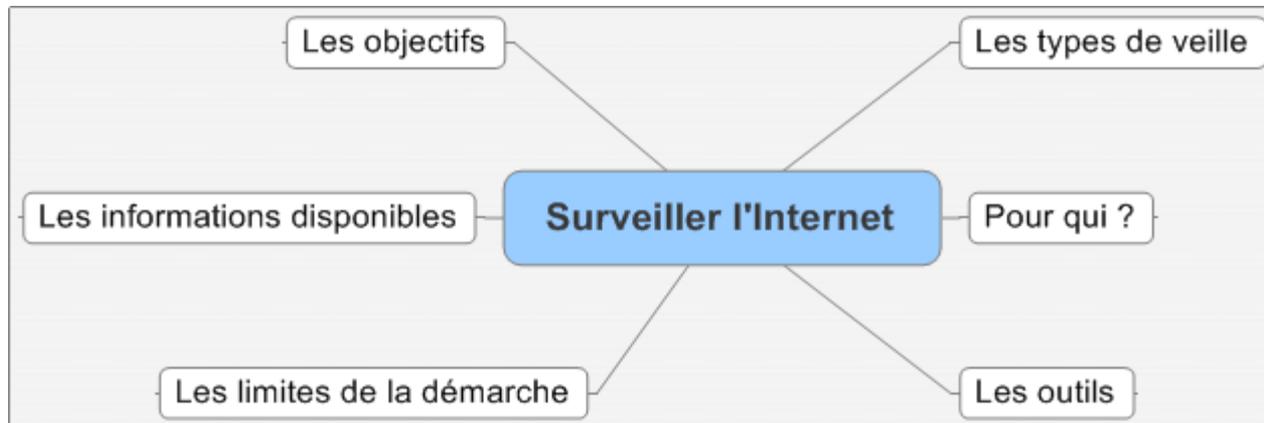
# Détecter les tendances avec Google Trends

<https://trends.google.fr/trends/>



# Organiser le champ sémantique relatif au sujet traité

- à l'aide d'une carte heuristique :
  - => Logiciels libres : Freemind; Xmind
  - => Logiciels propriétaires : Mindmap, Mindmanager, Mindview



## Etape n°2 : « Mieux » interroger les moteurs de recherche (« approfondir le sujet »)

- En utilisant les opérateurs booléens :
  - ⇒ Opérateur AND  
*[veille AND stratégique]*
  - ⇒ Opérateur OR  
*[carrosserie OR véhicule]*
  - ⇒ Combinaison de mots clés sous forme de stratégie de recherche  
*(carrosserie OR véhicule) AND (peinture OR revêtement)*  
*veille AND (stratégique OR offensive)*
- En utilisant l'opérateur de proximité " "  
*" veille stratégique "*  
*" intelligence économique "*

## Etape n°3 : Capter ou créer des « flux RSS »



- **Définition** : Un flux RSS (Really Simple Syndication ou Rich Site Summary ) est **un flux continu d'informations** sur un sujet donné. Les informations sont détectées dès leur apparition sur le Web et proposée à l'utilisateur sous forme d'une interface graphique.
- Suivant les cas le flux existe déjà (il suffit de **s'abonner**) ou bien il est à **créer par l'utilisateur** lui-même
- Les manœuvres à maîtriser sont de **trois ordres** :
  - **repérer un flux existant** sur une page donnée et le mettre dans les Favoris
  - **créer un flux** à partir de moteurs de recherche ; *exemple de création de flux à partir de Google Actualités*
  - **Agréger les flux** créés au sein d'un **portail de veille** de l'internet

# Démo : Utilisation du portail de veille Netvibes.com



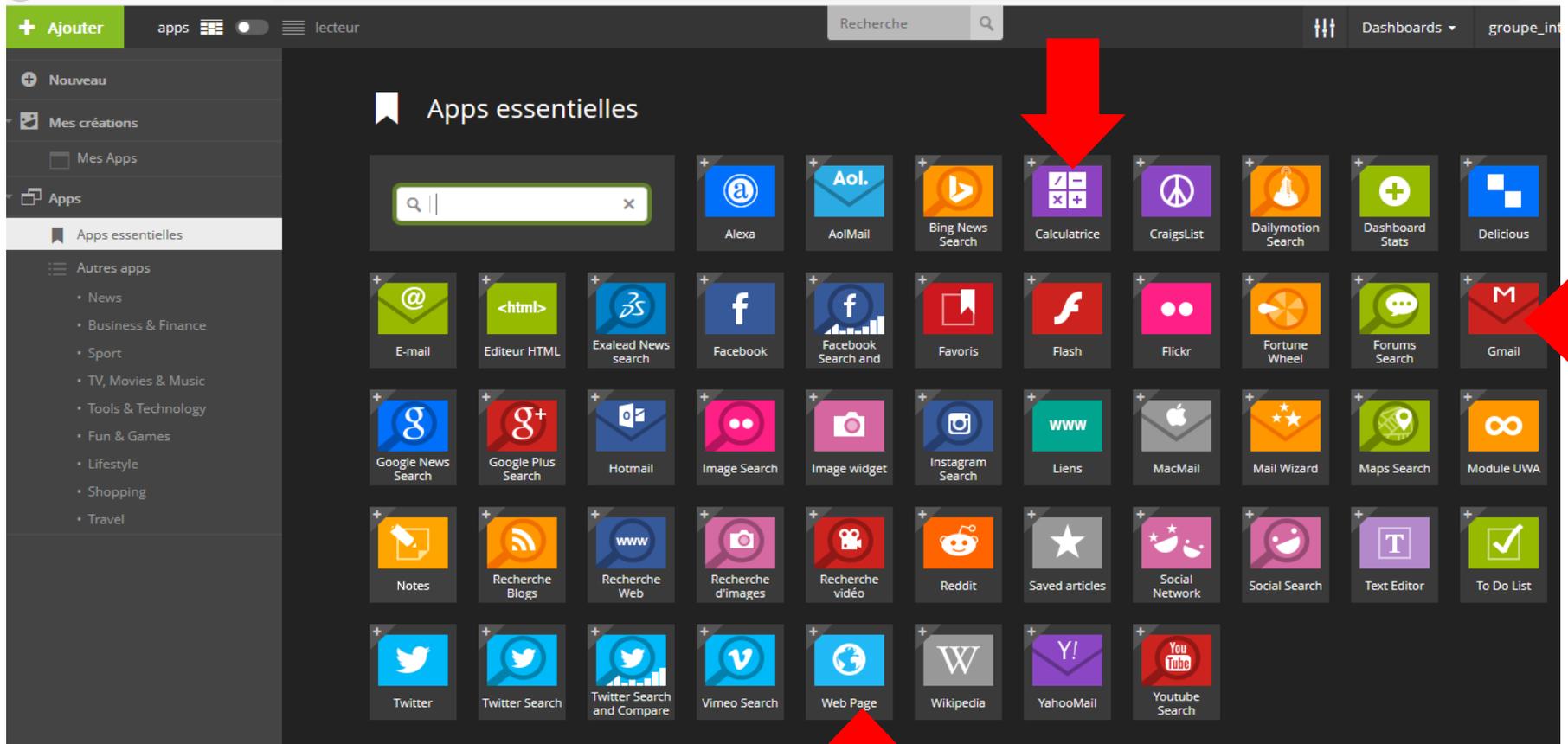
netvibes

The screenshot displays the Netvibes.com dashboard interface. At the top, there are navigation links: "Ajouter du contenu", "Créer ma page publique", "Activités", and "Contacts". A "Connexion" status is shown in the top right corner. The main header area contains a text input field for the page title and a "Démarrer" button. Below this, the dashboard is divided into several sections:

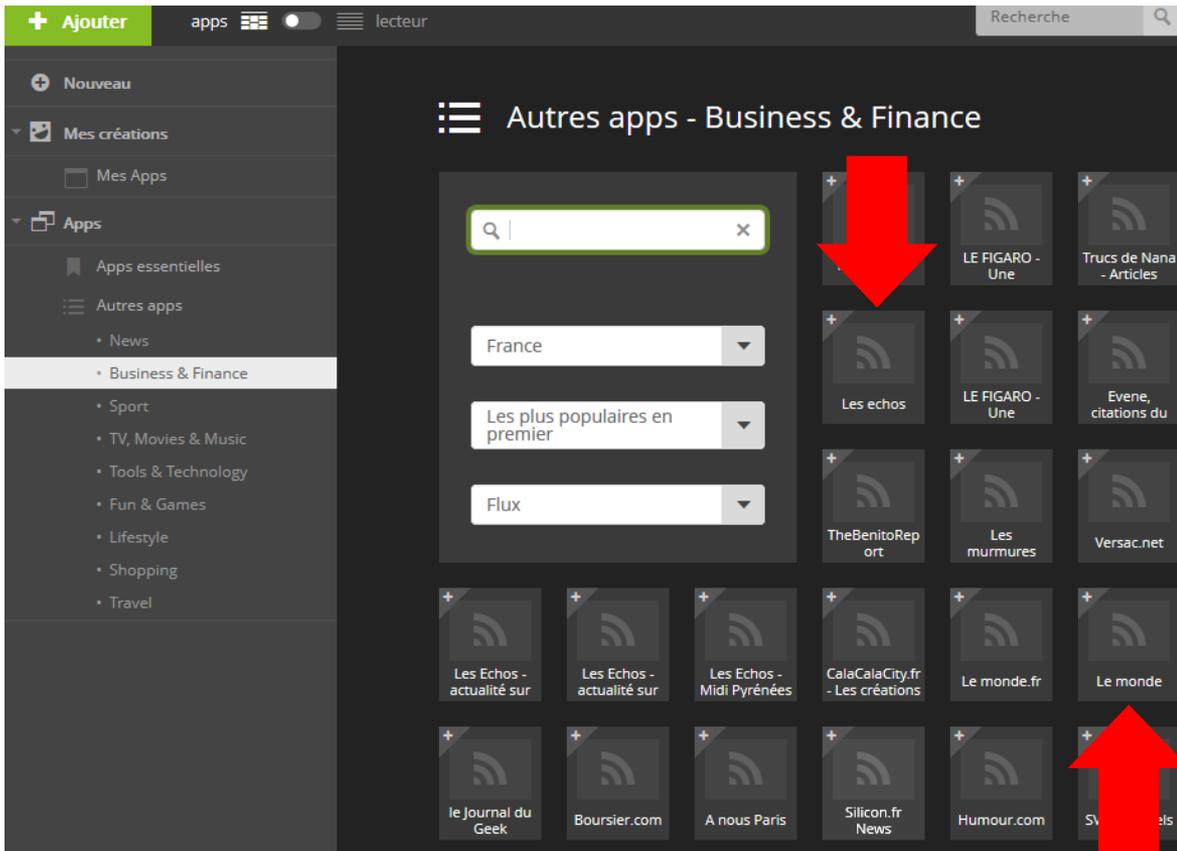
- Weather (Poitiers, France):** Shows a 4-day forecast with icons and temperatures: Vendredi (8°/20°), Samedi (10°/20°), Dimanche (11°/20°), and Lundi (12°/23°).
- Recherche Web:** A search bar with a "Rechercher" button and a list of search engines: Google.fr, Yahoo!, Exalead, and Wikipedia FR.
- Task List (Liste de tâches):** Shows "pas de tâche" and "Nouvelle tâche".
- Flickr Most Interesting Photos:** Displays a photo of a child holding two cucumbers.
- Dailymotion - Vidéos stars:** Lists video recommendations such as "Autopsie d'un an(art)chisme", "BMX & 24" au ralenti", and "Voisinage".
- Ecosystem: widgets les plus récents:** A feed of recent content from various sources like "Promoaffinity", "Toutlecine.com", and "Trading et conseils sur SAMSE".

At the bottom, there is a footer with navigation links and a "Conditions d'utilisation" link.

# Opération n°1 : ajouter des « widgets »



# Opération n°2 : ajouter des flux d'actualités pré-programmés



# Opération n°3 : repérer des flux existants et les intégrer au portail Netvibes

→ [www.lemonde.fr/agriculture/](http://www.lemonde.fr/agriculture/)

**M Planète**

PLANÈTE AGRICULTURE & ALIMENTATION Grippe aviaire

13h12  **COMPTE RENDU**  
**Lactalis a déposé une partie de ses comptes au tribunal de commerce, une première depuis 2011 en France** 5  
 Le groupe a déposé la semaine dernière les comptes de plusieurs de ses sociétés au tribunal de commerce de Laval. Lactalis ne s'était pas plié à cette obligation légale depuis 2011 en France.

partage  

→ [www.lemonde.fr/agriculture/rss\\_full.xml](http://www.lemonde.fr/agriculture/rss_full.xml)

S'abonner à ce flux en utilisant **Netvibes**

Toujours utiliser Netvibes pour s'abonner aux flux.

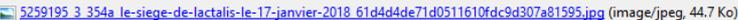
**S'abonner maintenant** ←

**Agriculture & Alimentation : Toute l'actualité sur Le Monde.fr.**

Agriculture & Alimentation - Découvrez gratuitement tous les articles, les vidéos et les infographies de la rubrique Agriculture & Alimentation sur Le Monde.fr.

**Lactalis a déposé une partie de ses comptes au tribunal de commerce, une première depuis 2011 en France**  
 lundi 19 février 2018 à 13:12

Le groupe a déposé la semaine dernière les comptes de plusieurs de ses sociétés au tribunal de commerce de Laval. Lactalis ne s'était pas plié à cette obligation légale

Fichiers média  
 5259195 3 354a\_le-siege-de-lactalis-le-17-janvier-2018\_61d4d4de71d0511610f9dc9d307a81595.jpg (image/jpeg, 44.7 Ko)

**Zones agricoles défavorisées : quelque 1 400 communes vont en sortir**  
 dimanche 18 février 2018 à 13:09

Stéphane Travert, le ministre de l'agriculture, a réitéré dimanche l'engagement de l'Etat à « accompagner » les agriculteurs concernés.

Fichiers média  
 5258800 3 716a\_certains-agriculteurs-perdront-de-l-argent\_f91f7868e32cb71173b25e71656e0267.jpg (image/jpeg, 31.8 Ko)

**Dans l'Aude, des villages solidaires des agriculteurs en colère se mettent aux enchères**  
 samedi 17 février 2018 à 14:04

Entre dérision et défaitisme, les annonceurs constatent les conséquences du déclassement possibles de leurs terres situées en zones défavorisées.

partage  

**Les plus partagés**

- 1 Le violoniste de jazz Didier Lockwood est mort 2611
- 2 De nouvelles recommandations pour dépister l'autisme chez l'enfant 296
- 3 En Afrique, quand le rêve de football aboutit à « la traite d'êtres humains » 175
- 4 « 3 Billboards » triomphe à la cérémonie des Bafta 142
- 5 Le député Taché présente ses 72 propositions pour favoriser l'intégration des immigrés 128

Suivez-nous      

**Portraits d'un monde ébranlé par le changement climatique**

 Sarker Protic / Monc

# Opération n°4 : réer un flux RSS sur l'ensemble du web avec le moteur « GOOGLE actualités »

lunettes "matériaux recyclés" 

Tous Images Shopping **Actualités** Maps Paramètres Outils

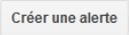
Environ 280 résultats (0,33 secondes)

 **Ndèye Marie Aida Ndiéguène, deux livres en deux ans : L'ascension ...**  
Le Quotidien - 17 févr. 2018  
Debout au milieu de ses camarades à la Place du Souvenir Africain, les yeux cachés par des **lunettes** noires, son attention se porte sur le ... Elle a lancé l'an dernier la start-up Ecobuilders made in Sénégal, spécialisée dans les techniques de construction alternative, notamment en **matériaux recyclés**.

 **Apple aimerait fabriquer des produits 100% recyclés**  
Le Journal du Geek - 24 avr. 2017  
La firme utilise beaucoup de matériaux rares et précieux dans la fabrication de ses produits. Apple tente de réduire son empreinte carbone avec l'objectif d'atteindre les 100 % de produits recyclés. Vœux pieux ? capture d'écran – Apple. La firme à la pomme est régulièrement pointée du doigt lorsqu'il s'agit ...

 **Apple va faire des iPhones 100% recyclés**  
ZDNet France - 20 avr. 2017  
Avec ces ressources Apple devrait donc fabriquer des appareils entièrement conçus avec des **matériaux recyclés** comme l'aluminium, le cuivre, l'étain et le ... Attention toutefois, Apple indique simplement travailler sur ces sujets. Les produits fabriqués entièrement avec des produits recyclés ne ...  
Apple se fixe comme objectif d'arriver aux produits 100 % recyclés  
Les Numériques - 23 avr. 2017  
**Tout afficher**

Restez informé sur les résultats de recherche pour "**lunettes** "**matériaux recyclés**".



Alertes

Recevez des alertes lorsque du contenu susceptible de vous intéresser est publié sur le Web

lunettes "matériaux recyclés" 

Fréquence

Sources

Langue

Région

Nombre de résultats

Envoyer à

 Masquer les options 

 **Alternative : Utiliser le widget « Google News »**

# Plan de l'intervention

1) Introduction à la veille stratégique

2) Concepts-clé de la veille stratégique : « détection », « capture »  
« interprétation » de l'information à caractère stratégique

3) La pratique de la veille à partir de l'Internet selon un processus  
par étapes :

- Apprendre le sujet
- Repérer les sources d'information
- Programmer un portail de veille automatisé de l'internet

**4) Archivage et partage de l'information ; Animation d'un dispositif  
de veille organisé**

# Partager son portail de veille depuis Netvibes

The image illustrates the process of sharing a Netvibes dashboard through three sequential screenshots:

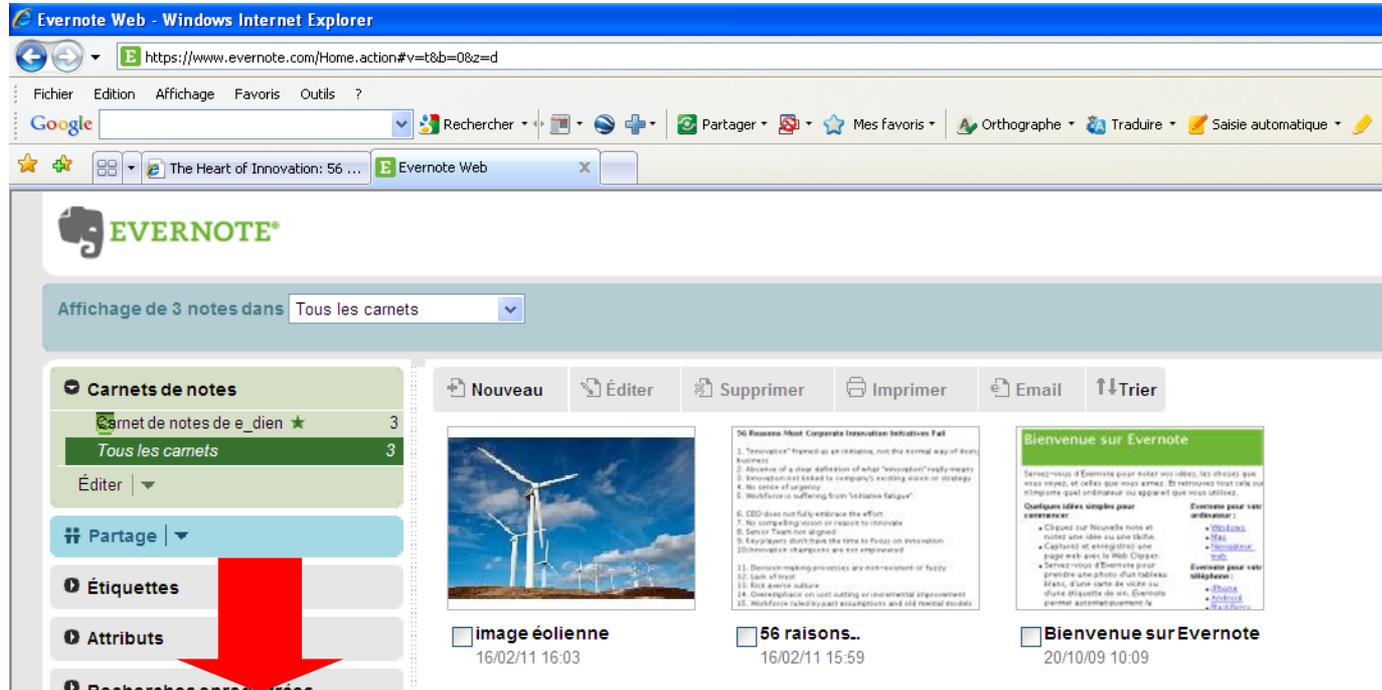
- Options d'onglet:** Shows the dashboard configuration interface. A red arrow points to the **Partager** (Share) button in the 'Options d'onglet' section.
- Partagez vos articles sur...:** A dialog box titled 'Partagez vos articles sur...' where users can select services to share their articles on. The 'Sélectionnez les services de partage que vous voulez activer' section includes:
  - Facebook, Twitter, Google+
  - Tumblr, Reddit, LinkedIn
  - Vimeo, Pocket, Evernote
  - Save as PDF, Bit.ly, Delicious
  - Buffer, Yammer, Readability (Read now)
  - Instapaper, Flipboard, StumbleUpon
  - Readability (Read later), HootSuite, Blogger
  - Printer Friendly, SENDTOREADER, Google Translate
  - Mail
- Partager l'onglet:** A dialog box titled 'Partager l'onglet' for 'Nouvel onglet 4'. It offers several sharing methods:
  - Par e-mail
  - Publier sur votre page
  - Lien permanent
  - A row of social media icons: Facebook, Twitter, Google+, Email, LinkedIn, Buffer, Yammer, Flipboard, and Readability.
  - A 'Paramètres' (Settings) button and an 'Annuler' (Cancel) button at the bottom.

# Garder l'essentiel à tout moment accessible d. 32

## dans un « carnet de note virtuel »

The screenshot shows the Evernote Web interface. The browser address bar displays the URL: <https://www.evernote.com/Home.action#n=2997bdd0-fdd6-4129-85a3-3bc75dfc8a81&t=b2576625-ccc1-4d31-adc5-9ff>. The interface includes a search bar with the text "Rechercher", a "Nouvelle note" button, and a sidebar with "Carnets de notes" and "Étiquettes". The "Étiquettes" sidebar lists various tags such as "Toutes les notes (81)", "Perso (4)", "Veille (77)", "24 heures de...", "créativité (2)", "divers (1)", "grands témoins (1)", "innovation douce (13)", "innovation en gé... (10)", "innovation métho... (8)", "innovation sociales (1)", "innovation spotting (10)", "lectures (1)", "logiciels gratuits (3)", "outils de veille (8)", "plantes (1)", and "psychologie (1)". The main content area displays a list of notes, including "Les employés d'abord, les clients ensuite : le livre cap...", "Comment partager la création de valeur ? | Valeurs Ac...", "Thinking Strategically - Blogs Intelligence é...", "Fous d'Entreprise : Demain, quel pari stratégique ? : A...", and "The Five Forces that shape the Strategy fév ...". A red arrow points to the search bar, another red arrow points to the "Nouvelle note" button, and a third red arrow points to the "Étiquettes" sidebar. The bottom right corner of the page shows a list of notes, with the first one titled "Les employés d'abord, les clients ensuite : le livre capital de \". The second note is titled "Veille" and has a link to <http://sensduclient.blogspot.com/2011/05/les-employes-dabord-les-c>. The third note is titled "stratégie". The fourth note is titled "Vineet Nayar, le Président de HCLT (55 000 collaborateurs, 2,5 : l'origine -selon le magazine Fortune- du 'management le plus mc semaine, j'ai eu l'occasion de le rencontrer grâce à Dominique Gib employés d'abord, les clients ensuite". J'attendais la sortie en l originale à sa sortie, pour en faire la chronique. Pourquoi j'aime ce". The fifth note is titled "1. Parce que son auteur est un homme bon. Vineet Nayar patrons, le directeur marketing monde du Groupe Yum! (Pi ont en commun une humilité dont peu de patrons font montr qualité d'écoute remarquable et d'une insatiable curiosité, qu d'eux. Pas de propos péremptoires dans ce livre, pas de gra ne trouverez que des pistes de réflexions, des doutes, des q exclusivement vers l'avenir, à l'image de son pays." The sixth note is titled "2. Parce que le sujet de ce livre est d'actualité. Je le prête".

# Stocker et partager les informations détectées depuis l'Internet (www.evernote.com)



**Possibilité de partager ses notes avec des contacts identifiés**

# **Pour tout S.A.V. concernant cette formation...**

**Pôle Stratégie, Développement Economique, Formation  
Chambre de Commerce et d'Industrie Région Nouvelle-Aquitaine  
2 place de la Bourse – 33000 BORDEAUX**

**Eric Dien - Tél. 06.78.00.63.84 – Mail : [eric.dien@nouvelle-aquitaine.cci.fr](mailto:eric.dien@nouvelle-aquitaine.cci.fr)**