

Chapitre 3 : La veille technologique

Depuis plusieurs décennies le progrès technique et l'innovation technologique occupent une place de choix dans les économies modernes. Aujourd'hui plus qu'hier, les entreprises sont amenées, pour assurer leur pérennité, à être très attentives à l'évolution de leur environnement scientifique et technologique, leur capacité d'adaptation face à cet environnement dépend principalement de leur degré d'information et d'anticipation des changements qui peuvent survenir. Dans ce domaine, l'entreprise est amenée à mettre en place des dispositifs d'écoute et de surveillance des évolutions scientifiques et des changements technologiques. Ce type de dispositif spécifique appelé **veille technologique** représente l'un des axes de la veille stratégique. Il s'agit de l'activité mise en œuvre par l'entreprise pour suivre les évolutions susceptibles d'influer sur le devenir de son métier.

3.1. Définition de la veille technologique

Il existe tout un éventail de définitions relatives à la veille technologique, elles convergent toutes vers un seul objectif qui est celui d'alerter les responsables d'une entreprise, suffisamment tôt et au moyen d'une information pertinente, sur toute innovation scientifique ou technique susceptible de modifier le paysage économique.

Selon Rouach (1996) « La veille technologique c'est l'art de repérer, collecter, traiter, stocker des informations et des signaux pertinents (faibles, forts) qui vont irriguer le futur (technologiques, commerciaux...) et également protéger le présent et l'avenir face aux attaques de la concurrence ».

Steven C. Wheelwright cité par Rouach (Rouach, 1996) décrit la veille comme « l'ensemble des techniques visant à organiser de façon systématique la collecte, l'analyse, la diffusion de l'exploitation des informations utiles à la sauvegarde et à la croissance des entreprises ».

Pour Lesca (1995) « la veille stratégique est le processus par lequel l'entreprise se met à l'écoute prospective de son environnement dans le but créatif d'ouvrir des fenêtres d'opportunité et de réduire son incertitude ».

Pour Jakobiak et Dou (1992) « la veille stratégique est l'observation et l'analyse de l'environnement suivies de la diffusion bien ciblées des informations sélectionnées et traitées, utiles à la prise de décision stratégique ».

3.1.1 Veille technologique et innovation

L'innovation technologique constitue un levier remarquable pour la création de la valeur pour une organisation. C'est le processus par lequel l'entreprise met en place un nouveau mode de production ou une nouvelle organisation de la production. Pour le manuel d'Oslo « La mise en œuvre, la commercialisation ou l'implantation par une entreprise et pour la première fois d'un produit ou d'un procédé nouveau ou sensiblement amélioré, d'une nouvelle méthode de commercialisation ou d'une nouvelle méthode organisationnelle dans les pratiques d'une entreprise, l'organisation du lieu de travail ou les relations avec l'extérieur ».

La veille technologique est donc l'activité qui permet à l'entreprise de collecter des informations scientifiques et techniques afin d'alimenter leur processus **d'innovation**. En d'autres termes, l'innovation constitue un objectif majeur pour toute démarche de veille technologique.

L'innovation peut être :

- **De rupture** dans la mesure où elle remet en cause les règles du marché car elle modifie les habitudes des consommateurs et peut rendre obsolète certaine compétence d'entreprise sur le marché.
- **Incrémentale** qui a peu d'impact sur le marché, il s'agit d'un renforcement de compétences déjà existantes sur le marché.

Dans les deux cas de figures, la recherche d'information à travers une démarche de veille technologique s'avère indispensable pour alimenter les différents changements à mettre en place.

3.2. Les objectifs de la veille technologique

L'objectif principal de la mise en place d'une veille technologique est d'améliorer les connaissances de l'entreprise en matière de recherche scientifique et de progrès techniques, ceci permet d'apporter une aide aux décisions stratégiques de l'entreprise en matière de création, production et commercialisation de ses produits.

Les informations de la veille technologique peuvent concerner les matières premières, les produits, des composants, des procédés, l'état de l'art d'un domaine technologique ou scientifique, l'évolution de l'environnement scientifique, technique, industriel ou commercial de l'entreprise, etc.

Certains définissent les objectifs de la veille stratégiques autour de quatre principaux axes :

- **Le benchmarking**, concerne l'analyse de la concurrence. Elle consiste à identifier les potentiels concurrents, à évaluer leurs produits et à analyser leurs stratégies et pôles de développement pour qu'ils ne puissent pas prendre par surprise
- **Les Technologies**, c'est l'évaluation des technologies de pointe actuelles en analysant leurs conditions d'accès, leurs rythmes de croissance et leurs potentielles progressions dans le futur
- **Les stratégies**, il concerne l'évaluation des stratégies de l'entreprise et chacun de ses secteurs/départements. À partir d'une étude analytique poussée des stratégies des concurrents, celle-ci permet de dégager des entreprises agissant avec des stratégies ou méthodes comparables
- **Les produits**, cet axe sera orienté vers le renseignement sur de potentiels futurs produits innovants dans leur aspect fonctionnel et commercial.

3.3. Les sources d'information de la veille technologique

La surveillance de l'environnement scientifique et technique de l'entreprise nécessite d'avoir accès à des sources d'information variées parmi lesquelles on peut citer :

- **Les banques de données brevets :**

En matière de veille technologique, le brevet est une source d'information précieuse pour en savoir plus sur les technologies mises en œuvre par les concurrents ainsi que plus généralement sur les tendances techniques d'un marché. Les éléments à surveiller dans les banques de données brevets sont :

- L'ensemble des brevets déposés par un concurrent afin d'analyser sa stratégie,
 - Les informations techniques dans le but de trouver de nouvelles sources d'innovation et des réponses à des problématiques techniques,
 - Les dépôts allant à l'encontre des droits déjà revendiqués,
 - Les déposants actifs d'un secteur pour identifier les leaders ou bien un partenaire potentiel pour une collaboration technologique,
 - L'évolution d'un domaine technique dans le cadre d'une analyse de diversification.
- **La littérature scientifique**

La littérature scientifique englobe l'ensemble des articles et travaux scientifiques publiés par des chercheurs sur différents domaines de la connaissance. On peut citer dans ce domaine les

bases de données de l'Institute for Scientific Information (ISI) qui couvrent un répertoire interdisciplinaire contenant des articles publiés par des périodiques scientifiques.

- ***Les sites d'actualité***

Ce sont des sites destinés à l'actualité générale ou spécialisée. Ce type de sources peut contenir des informations qui permettent à l'entreprise de se maintenir informée de l'actualité technologique de son domaine d'activité.

- ***Les blogs d'experts***

Un blog est un type de site web qui est utilisé pour la publication, périodique et régulière, d'actualité rendant compte d'information autour de thématiques spécifiques. Dans notre cas l'information contenue dans les blogues est d'ordre technique et scientifique.

- ***Les revues spécialisées***

Ce sont des titres de presse à publication périodique. Elles ont pour fonction de faire connaître des travaux de recherche originaux ou de fond, et de contribuer ainsi au débat scientifique entre spécialistes ; elle se distingue ainsi des revues destinées à la vulgarisation.

- ***Salons, colloques scientifiques et séminaires***

Une bonne veille passe également par un bon réseau qui constitue une source d'information informelle. Assister aux rencontres scientifiques telles que les colloques, les séminaires ou les salons peut alimenter la veille en informations utiles et pertinentes pour l'entreprise.

3.4. La mise en place d'une veille technologique

Tout comme la veille stratégique, la mise en place de la veille technologique implique un processus bien défini qui comprend les étapes suivantes :

- ***Définition des objectifs***

Avant d'entamer sa veille technologique, il est important de savoir quels sont les objectifs qu'on veut atteindre à travers cette veille, pour cela on doit répondre à un certain nombre de questions préalables. Le but est de mieux cerner les raisons qui nous motivent à faire de cette veille et donc mieux définir les besoins, de manière à pouvoir sélectionner les sources pertinentes. Les objectifs de la veille sont définis en fonction de la stratégie globale de l'entreprise.

- *Sélection des sources d'information*

Une fois ses objectifs définis, les responsables de la veille peuvent procéder à la sélection des sources d'information, comme nous l'avons présenté précédemment, il existe deux types de sources : les sources formelles et les sources informelles.

- *Traitement et analyse de l'information*

Une fois l'information collectée, elle doit être traitée en éliminant les informations redondantes et non pertinentes, l'information doit être ensuite organisée et classée. Des dossiers doivent être constitués par thèmes, par technologies, par regroupement d'idées, etc. enfin, l'information doit être analysée et mise en perspective.

- *Diffusion et partage de l'information*

Il ne suffit pas de collecter l'information, il faut savoir la faire parvenir à la bonne personne et au bon moment pour que les décisions soient prises. La diffusion de l'information peut prendre plusieurs formes de la plus simple, comme le courrier électronique, à la forme la plus élaborée à l'exemple de rapports détaillés. Il faut noter qu'il existe des outils pour permettre un partage systématique de l'information et beaucoup d'entreprises ont recours à ce type d'outils pour formaliser le partage et la diffusion de l'information.

On peut regrouper l'ensemble des stratégies de diffusion de l'information en deux catégories :

Les méthodes « push » : on « pousse » le résultat vers l'utilisateur par l'envoi d'une newsletter, la création d'un flux RSS... Cela donne plus de souplesse au destinataire pour stocker ses informations, mais peut générer chez lui une surcharge d'information.

Les méthodes « pull » : l'utilisateur vient vers l'information, sur une interface de stockage. Cela permet au veilleur de créer des produits documentaires plus élaborés et de publier en direct certains résultats. Mais cette méthode reste plus contraignante pour l'utilisateur qui doit faire l'effort de se rendre sur l'interface.

3.5. Typologie des acteurs de la veille technologique

La veille technologique est assurée par différents acteurs selon deux approches. Une approche passive où les acteurs vont être mis au courant des nouvelles tendances et une approche active dans laquelle les acteurs cherchent activement de nouveaux acteurs technologiques.

De façon générale on peut distinguer cinq différents profils de veilleurs (Rouach, 1996) :

Guerriers : particulièrement actifs et dotés de moyens importants, ils investissent et sont en permanence en recherche. Ce type de profils est retrouvé dans la majorité des grands groupes japonais et coréens et quelques grands groupes américains et français.

Offensifs : très actifs en particulier lorsque la concurrence est rude dans un domaine. C'est le cas de nombreux spécialistes qui se convertissent en veilleurs notamment vis-à-vis de l'étranger. Ils existent dans la majorité des grands groupes américains, entreprises chinoises et japonaises et quelques grands groupes français.

Actifs : la recherche d'information n'est pas leur cœur de métier mais fait partie de leurs tâches, avec des moyens limités, ils sont plus orientés vers l'observation de la concurrence.

Réactifs : le veilleur a comme tâche de réagir face à l'introduction d'une attaque extérieure. C'est le cas de la majorité des PME.

Dormeurs : pèse chaque attaque et juge la concurrence dangereuse ou non. Concerne la majorité des PME traditionnelles

Conclusion

La veille technologique est une veille spécifique de la veille stratégique. Elle est orientée vers la collecte des informations utiles liées à la recherche scientifique et au progrès technologique et technique qui permettent aux entreprises d'identifier ou d'anticiper des innovations du secteur d'activité dans lequel elles évoluent.

L'innovation est au centre de la démarche, elle permet de créer des opportunités pour l'entreprise à travers la mise sur le marché de nouveaux produits ou de nouveaux services, et par conséquent lui donne un avantage concurrentiel sur les autres entreprises qui évoluent dans son environnement.

