

# Les cahiers de l'EssenCCIel

Les rendez-vous de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Maine-et-Loire



Au sommaire de ce 8<sup>ème</sup> numéro des Cahiers de l'EssenCCIel, tout ce qu'il faut retenir de la Rencontre RI<sup>2</sup> « LA VEILLE SUR INTERNET » du 27 novembre 2008. Et pour plus d'information, de conseil, de formation, « Ayez le réflexe CCI ! ».

## La veille sur Internet

Rencontre RI<sup>2</sup> du 27 novembre 2008 - Eurespace-Formation, rue Eugène Brémond à Cholet. Synthèse des ateliers organisés par le pôle Innovation – International de la CCI de Maine-et-Loire et animés par le pôle Veille, Documentation et Information économiques de la CCI de Maine-et-Loire et l'ARIST Pays de la Loire. Avec la participation de : Bruno BOUCHET, Directeur Marketing et Communication, groupe BATISTYL ; Jacques CONCHON, Gérant, ARISTEE ; Ronan CASSIN, Responsable Veille et Administration système, MEDIALIBS ; Dominique MARY, Juriste, VIVALIS.



### Pourquoi la veille ? Et pourquoi sur Internet ?

Dans un contexte concurrentiel qui se durcit continuellement, connaître son environnement et anticiper ses évolutions par la détection précoce de signaux faibles devient déterminant. En effet, la surveillance régulière de son environnement, ou veille, permet de mettre en place au plus tôt des réactions défensives ou, encore mieux, offensives afin de maintenir ou de conquérir une position de leader sur ses marchés ou en attaquer de nouveaux. Ainsi, la veille fait pleinement partie de la conduite stratégique de nos entreprises et favorise grandement l'innovation.

Internet, par la multitude, la diversité et la fraîcheur des informations auxquelles il permet d'accéder, mais aussi par les outils qu'il offre pour qualifier et partager ces informations, constitue aujourd'hui un atout indispensable pour mener une action de veille. Et tout cela en minimisant le temps à y consacrer ! Aujourd'hui, la pratique et la structuration de la veille dans nos PME s'avère très variable. Mais certaines ont déjà pris une longueur d'avance, comme BATISTYL, ARISTEE, MEDIALIBS ou VIVALIS, dont les retours d'expérience le 27 novembre 2008 ont parfaitement illustré l'intérêt de la veille sur Internet. Pour intégrer, vous aussi, cette pratique profitable dans votre entreprise, n'hésitez pas à faire appel aux compétences des spécialistes de notre pôle Veille, Information et documentation économiques et de l'ARIST, notre service régionalisé spécialisé en information stratégique et technologique.

Alors, sans plus attendre, connectez-vous !

Joseph GRIMAUD,  
Premier Vice-Président  
de la CCI de Maine-et-Loire

[www.maineetloire.cci.fr](http://www.maineetloire.cci.fr)

Google  
Alertes



netvibes



### • L'information une ressource essentielle pour les entreprises

Comme les grandes entreprises, les PME sont confrontées à la globalisation des marchés. L'émergence de nouveaux concurrents, de nouvelles tendances de consommation, l'évolution rapide des technologies et des normes... créent tout à la fois de nouvelles menaces mais aussi, pour les entreprises qui avant les autres parviennent à les déceler, de réelles opportunités.

Ainsi, les entreprises doivent aujourd'hui considérer l'information comme une matière première à part entière. Mais comment la gérer ? Quelles sont les sources d'informations incontournables ? Quel rôle joue Internet dans une démarche de veille ?

Coordonnées :

E-mail : [info@maineetloire.cci.fr](mailto:info@maineetloire.cci.fr) Téléphone : 02 41 20 49 00



# • Qu'est ce que la veille ?

## Définition

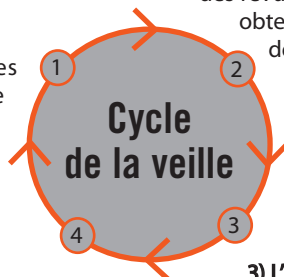
Basée sur l'information disponible à l'extérieur ou à l'intérieur de l'entreprise, la veille est une démarche dynamique, qui évolue au cours du temps, comprenant 4 phases :

### 1) La définition des besoins

La première étape passe par l'identification des besoins. Il est primordial de savoir précisément ce que l'on attend de la veille à mettre en place et quel va être son impact sur l'entreprise. Cette identification se construit nécessairement par des échanges entre dirigeants et collaborateurs.

### 4) La diffusion et le partage de l'information

Les informations recueillies au travers de la veille doivent circuler le plus rapidement et le plus efficacement possible au sein des différents services concernés dans l'entreprise. Cela permet de préserver la qualité de ces informations, gage d'une meilleure utilisation pour le développement de l'entreprise.



### 2) La recherche de l'information : « le sourcing »

Il s'agit ici de trouver les sources d'informations pertinentes qui alimenteront la veille, via des sources formelles (abonnements à des revues et sur des sites web) mais aussi informelles (informations obtenues auprès des collaborateurs de l'entreprise, échanges avec des fournisseurs ou des clients lors de salons professionnels...). Sur Internet, les abonnements concernent des sites d'informations liés au secteur d'activité de l'entreprise, des sites de concurrents, des sites de revues ou syndicats professionnels... La mise sous surveillance des sources Internet peut se faire manuellement ou par des outils de veille automatique.

### 3) L'analyse et le traitement de l'information

Élément clé de la veille, la sélection des informations collectées se fait en fonction de trois critères essentiels : la fiabilité de la source, la fraîcheur et l'enjeu de l'information. Une information n'a de valeur réelle que si elle est confirmée et récente, car plus le temps passe et plus sa pertinence diminue.

## Exemple de veille collective pour la filière Menuiserie Industrielle

La lettre de veille MILI vise à répondre aux demandes d'informations des entreprises de la filière menuiserie industrielle en Pays de la Loire.

Créée par la CCI de Maine-et-Loire en 2005, cette filière labellisée par la Région représente aujourd'hui une centaine d'entreprises ligériennes, 10 000 emplois et 1 milliard d'euros de chiffre d'affaires.



La lettre de veille MILI permet de faire le point sur deux semaines d'actualité du secteur, avec des articles sur les entreprises et sur les produits qui sortent sur le marché.

## Les différents types de veille

La veille constitue un outil au service de la stratégie d'entreprise. C'est un appui pour toute entreprise qui souhaite se développer de manière pertinente et maîtrisée. La finalité de la veille consiste avant tout à aider les entrepreneurs à prendre des décisions. La veille stratégique regroupe l'ensemble des veilles possibles. Il existe principalement trois formes de veille : marché, technologique et réglementaire.

### 1- La veille marché

Elle se décline en différents aspects selon les besoins :

**La veille concurrentielle** : surveillance de tout type d'informations sur ses concurrents connus ou potentiels.

**La veille produit** : surveillance de l'arrivée de nouveaux produits sur le marché, leurs spécificités techniques, leurs cibles de clientèle.

**La veille sectorielle** : identification de nouveaux marchés que l'entreprise peut aborder en tant que nouvel entrant ou concurrent indirect avec un produit de substitution, surveillance des marchés connexes de la concurrence et de la réglementation.

**La veille sociétale** : surveillance des tendances de consommation sur le marché et de l'évolution de la demande.

### 2- La veille technologique

Il s'agit de la surveillance des informations à caractère technique (brevets, articles de revues scientifiques ou techniques, thèses, compte-rendus de colloques ou de congrès...). Ces informations peuvent permettre de détecter de nouveaux partenaires et de mettre en lumière des axes de coopération. Si la veille technologique est principalement utile pour aider l'entreprise à résoudre des problèmes techniques, la surveillance des brevets présente aussi l'intérêt de limiter les risques financiers en évitant de réinventer un produit ou un procédé qui existe déjà, et de devenir ainsi contrefacteur..

### 3- La veille réglementaire et normative

Il faut respecter le principe de précaution lors de la mise sur le marché d'un produit. Même en l'absence de texte sur un produit en particulier, il existe toujours une directive européenne sur la sécurité générale des produits qui doit être respectée. La veille réglementaire va permettre de se mettre en conformité avec la réglementation. La réglementation est d'application obligatoire alors que la norme est d'application volontaire sauf si :  
- la norme est rendue obligatoire par la réglementation comme dans le domaine électrique ;  
- la norme confère une présomption de conformité à la réglementation.



Les normes sont répertoriées sur le site de l'Afnor : [www.afnor.org](http://www.afnor.org).

## • Les apports de la veille

La veille trouve de multiples utilités dans les entreprises :

- anticiper des évolutions techniques, réglementaires, des besoins des clients de manière à adapter son offre,
- limiter les risques financiers ou techniques,
- progresser, détecter des écarts avec ses concurrents par exemple,
- innover, s'améliorer par la détection de nouvelles idées,
- se développer, trouver de nouveaux marchés...

Comme rappelé en introduction, chaque entreprise doit définir le type de veille qui correspond à ses besoins. Une veille très simple peut se résumer à quelques sources de renseignements et la surveillance de quelques sites. Dans le cadre d'une veille très élaborée, une étude de marché préalable mettra en évidence le type de veille opportune. L'entreprise va alors consacrer plus ou moins de temps pour la mise en place d'un outil, en fonction du nombre de sources à surveiller, et de l'importance donnée à la veille au sein de l'entreprise. Ce travail sur le long terme nécessite un effort particulier.

### L'étude de marché : Étude ZOOM

Elle vise à connaître l'environnement économique à travers le marché, la concurrence et la réglementation. Elle va permettre aux dirigeants d'alimenter leurs réflexions et de cibler la veille la plus appropriée. C'est une étape nécessaire pour mieux connaître le marché et mieux le surveiller. L'Étude ZOOM est une étude documentaire réalisée en 2 phases :

#### Étude de la demande

Une première partie de la recherche consiste à recueillir des données, des chiffres clés, les tendances du marché et les tendances socio-économiques. Les ressources telles que les rapports de l'INSEE, les sites d'organismes professionnels, de syndicats sont disponibles gratuitement sur le web. L'accès à des recherches plus approfondies par le biais d'abonnements à des magazines, voire de sites comme XERFI et EUROSTAFF

qui réalisent des études de marché, est payant.

#### Étude de l'offre

Après ce premier niveau d'information, connaître l'environnement de l'offre devient essentiel. L'entreprise sera alors à même d'identifier les distributeurs et prospects à privilégier. Le but consiste aussi à évaluer si on est en présence d'un marché émergent, arrivé à maturité ou en déclin.

Il faut ensuite dégager les opportunités et les menaces qui pèsent sur ce marché.

Le positionnement géographique permettra de définir les parts de marché potentielles et le lieu le plus approprié pour une implantation.

Des sources d'information, comme [societe.com](http://societe.com) par exemple, permettent de qualifier la situation économique et financière de la concurrence.

Chaque forme de veille, de la plus simple à la plus élaborée, permet à l'entreprise de devenir plus performante, de rester compétitive et de se distinguer sur les marchés, à condition toutefois de s'intégrer dans un processus dynamique permettant d'actualiser sans cesse les informations et de faire l'objet d'un partage entre les collaborateurs de l'entreprise.

#### Le widget :

contraction de gadget et Windows, qui signifie petite fenêtre.

#### Le flux RSS :

Really Simply Syndication ou fil RSS, outil permettant de récupérer automatiquement de nouveaux contenus

d'informations.

#### L'agrégateur de flux RSS :

outil (logiciel ou plateforme Internet) qui permet de s'abonner à des flux RSS.

#### Crawler :

consulter des pages web.

## Témoignages d'entreprises

La veille comme :

#### ... outil d'aide à la prise de décision

Bruno Bouchet, Directeur Marketing chez Batistyl – Menuiserie industrielle bois, aluminium, PVC - [www.batistyl.fr](http://www.batistyl.fr)

« Aujourd'hui, le durcissement de la concurrence oblige les entreprises à penser autrement. Un système d'information performant s'avère indispensable pour prendre les bonnes décisions. Cela nécessite du professionnalisme, une organisation, des outils et... de la régularité : consacrer chaque jour quelques heures réparties sur plusieurs personnes n'est pas un problème dans la mesure où l'entreprise s'y retrouve en productivité. Et parfois, une information lisible uniquement le jour J devient payante dès le lendemain ! »



#### ...outil d'orientation stratégique

Jacques CONCHON, Gérant d'ARISTEE – Conception et fabrication d'emballage industriel - [www.aristee-nida.fr](http://www.aristee-nida.fr) - [www.lpsdeco.com](http://www.lpsdeco.com)

« Dans le cadre d'un projet de diversification basé sur notre savoir-faire en travail du carton vers des marchés intéressés par ses qualités de légèreté et de produit écologique, j'ai recouru à une Étude ZOOM. Celle-ci m'a apporté des informations précieuses et en particulier, elle m'a dissuadé d'attaquer le marché du meuble auquel je pensais initialement et m'a dévoilé les perspectives du marché de l'événementiel. Ce travail est en train de donner naissance à une nouvelle structure spécialisée dans la conception et la fabrication d'éléments de communication, comme par exemple des stands, fabriqués en carton alvéolaire. »



#### ...outil de travail collaboratif

Ronan CASSIN, Responsable Veille et Administration Système chez MEDIALIBS, Edition de logiciels pour concepteurs de sites web - [www.medialibs.com](http://www.medialibs.com)

« MEDIALIBS a fait le choix de proposer à ses partenaires mais aussi à ses concurrents les résultats de son travail de veille technologique. En effet, ce que nous trouvons, d'autres peuvent l'identifier et ce que les autres trouvent peut se révéler utile pour nous. Aussi, nous fonctionnons selon le principe que la veille constitue une démarche de surveillance mais aussi de partage. »



#### ...outil de fonctionnement en groupe projet et de lobbying

Dominique MARY, Juriste chez Vivalis – Biotechnologies - [www.vivalis.com](http://www.vivalis.com)

« Chez VIVALIS, la veille touche tous les secteurs de l'entreprise : la recherche, la production, le commercial, le financier, le juridique... Aussi, nous n'avons pas de service spécialisé en veille mais nous constituons une équipe pluridisciplinaire pour chaque projet, dans laquelle chacun surveille continuellement les informations à son niveau, ce qui permet de se poser très en amont les bonnes questions et ainsi de gagner du temps et de l'argent ! En complément de la veille menée en interne, nous nous appuyons sur des prestataires publics ou privés, comme par exemple les syndicats professionnels, qui d'un côté nous avertissent des actualités des thèmes de leur ressort mais auprès de qui nous pouvons aussi exprimer des attentes, par exemple en matière réglementaire, de manière à ce qu'ils puissent intervenir pour les faire



# • Internet, un atout pour optimiser sa veille

Avant l'arrivée d'Internet, les sources d'information les plus fréquemment utilisées étaient les suivantes : lecture de la presse professionnelle (généraliste ou spécialisée), participation aux salons professionnels. Aujourd'hui, de nouveaux moyens permettent une veille plus approfondie. Il s'agit des sources Internet.

## Le web visible (web de surface), et le web invisible (web profond)

Le web est comparable à un iceberg, dont une partie importante reste invisible. Le web invisible comprend ainsi :

- les informations qui ne sont pas indexées à cause de leur format : musique, vidéo, image, informations en attente de référencement,
- les informations cachées et exclues du

référencement, donc non accessibles par les moteurs de recherche, - les informations qui proviennent de bases de données.

On estime que 1,6% des pages web sont accessibles par les moteurs de recherche, ce qui signifie que la plupart des pages échappent à la veille. D'où l'intérêt de choisir des outils performants, car certains permettent la surveillance du Web profond.

## La pertinence des informations sur le net

Les informations sur Internet nous arrivent très rapidement et sans contrôle. Elles peuvent être erronées. D'où l'intérêt de les partager et de pouvoir recouper les données. La fraîcheur et l'instantanéité des renseignements sont un

vrai plus. Mais il est important de prendre un peu de recul face à la somme d'informations que l'on peut récolter.

La source est importante ; sa validité dépend de la confiance accordée, mais souvent, on mesure cette validité au fil du temps et de l'expérience.

Chacun doit se montrer responsable devant l'information, être conscient de ses capacités à les comprendre et à les interpréter. Il est nécessaire, selon le type de veille mise en place, de confier recherches et analyses aux personnes compétentes dans le domaine surveillé.

Certaines entreprises font le choix d'externaliser leur démarche, auprès de syndicats professionnels ou de prestataires, privés ou publics, qui réalisent pour elles une veille sur-mesure.

# • Exemples d'outils et de logiciels

## Les outils de veille automatique

L'automatisation de la veille a plusieurs avantages :

- alerte en temps réel dès la publication d'une nouvelle information (nouveau produit, brevet, appel d'offre ou nouvelle réglementation)
- gain de temps
- efficacité accrue (centaines de sites crawlés chaque jour)
- prise en compte du web invisible, des forums de discussion
- partage de l'information

### Méthode

- adopter une démarche méthodique répondant au cycle de la veille
- paramétrage d'un logiciel/outil de veille automatique

### Les alertes Google

<http://www.google.fr/alerts>

Cet outil gratuit, simple à mettre en place, est idéal pour démarrer une veille. Ces alertes permettent de surveiller à partir de mots-clés un thème précis sur le Web. Dès qu'une nouvelle information contenant les mots-clés est identifiée par Google, une alerte est transmise par courriel. Il convient d'être vigilant quant aux termes utilisés afin de ne pas être inondé

par des alertes qui ne conviennent pas. Avec le temps les requêtes seront affinées.

### Watch that page

<http://www.watchthatpage.com>

Outil gratuit qui permet lui aussi de surveiller des pages web.

### Les flux RSS

Cette technologie assez récente, simple à mettre en place, consiste en un format d'échange de données dans un langage XML, adapté à Internet. Le flux RSS va reprendre les derniers articles d'un site web publié. L'abonnement gratuit permet de suivre en temps réel l'actualité d'un site grâce à un agrégateur de flux RSS ou logiciel à télécharger. Plusieurs icônes permettent de reconnaître si un site propose un flux RSS : icône orange, ondes ou XML. Voici un exemple :



Exemple d'agrégateur de flux RSS : NETVIBES, [www.netvibes.com](http://www.netvibes.com). Il existe d'autres logiciels tels que « RSSnewbox », « Bloglines », « Google reader ». Le flux RSS est une démarche volontaire de l'administrateur du site web. Tous les sites n'en proposent pas, pour les créer un autre logiciel est nécessaire.

## Exemples de logiciels pour la veille marché

### KBCRAWL

Logiciel à télécharger, son coût est de 2 500 euros environ pour une licence en monoposte auquel il faut rajouter le coût de la hotline. Cette solution destinée aux entreprises permet la surveillance du web visible et invisible, des forums de discussion très utiles pour la veille d'opinion ou la veille sociétale.

**WEBSITWATCHER** : outil de surveillance automatique programmable qui surligne les nouveautés. Son coût est de 30 euros pour une licence en mono poste.

**CHECK4NEW** : outil gratuit à télécharger qui surveille les fichiers images en « gif » et « jpeg », outil gratuit à télécharger.

**TIMELYWEB** : outil qui présente les mêmes intérêts que le précédent, mais avec la possibilité d'alertes email ou sms.

## Exemples de sites et logiciels de veille technologique

**COMPLETPLANET** : annuaire du Web profond

**SCIENCEDIRECT** : base de données scientifiques

<http://ep.espacenet.com>

Site créé par l'office européen des brevets. Avec 40 millions d'articles sur 80 pays, il est la base mondiale des brevets. On y accède par un formulaire. Les recherches peuvent s'effectuer par : mots clés, codes de classification des brevets (CIB), société (déposant), inventeur ou pays.

<http://fr.espacenet.com>

met à disposition, en accès libre et gratuit, les demandes françaises, européennes et internationales PCT de brevets publiées depuis 1978, les brevets français délivrés depuis 1989 et les traductions en français des revendications ou du brevet européen, depuis 2004. La recherche et les résultats sont en langue française.

## Exemples de sites pour la veille réglementaire ou normative

[www.securiteconso.org](http://www.securiteconso.org)

[www.legifrance.gouv.fr](http://www.legifrance.gouv.fr)

[www.afnor.org](http://www.afnor.org)

[www.interieur.gouv.fr](http://www.interieur.gouv.fr)

## • AYEZ LE REFLEXE CCI •

Vos contacts sur cette thématique :

Karen Dievert • Tél. : 02 41 49 57 09

[karen.dievert@maineetloire.cci.fr](mailto:karen.dievert@maineetloire.cci.fr)

Aurélié Sevét • Tél. : 02 41 49 87 87

[aurelie.sevet@maineetloire.cci.fr](mailto:aurelie.sevet@maineetloire.cci.fr)



Les Cahiers de l'EssenCCIEL sont édités par la Chambre de Commerce et d'Industrie de Maine-et-Loire 8, boulevard du Roi René - B.P. 60626 - 49006 Angers cedex 01 - Tél. : 02 41 20 49 00 Directeur de la publication : Joël Blandin Rédacteur en chef : Alain Ratour - Secrétaire de rédaction : Dominique Gruson Assistante rédactrice : Christelle Gourronc - Impression : LGL 02 41 69 05 05 - Routage : Ouest Routage 02 41 42 35 25 - Tirage : 4 000 exemplaires. Dépôt légal : janvier 2009. Publication en accès sur le site Internet de la CCI : [www.maineetloire.cci.fr](http://www.maineetloire.cci.fr)