

Les professionnels
peuvent s'abonner
gratuitement

ABONNEZ-VOUS!

- RENOUVELLEMENT
- SUSPENDRE TEMPORAIREMENT
- CHANGEMENT D'ADRESSE
- VOS COMMENTAIRES
- CONTACTEZ-NOUS
- PUBLICITÉ

La Une

**Organisés pour veiller tard**

La capacité de Lysac Technologies d'absorber de l'information stratégique est surprenante, tout comme sont surprenants les produits superabsorbants qu'elle conçoit pour la fabrication de couches jetables ou d'emballages de produits alimentaires. L'entreprise de Boucherville, qui emploie 22 personnes, surveille régulièrement les brevets déposés par ses concurrents, pour connaître les produits qu'ils développent. Elle se

tient au courant des stratégies d'affaires dans son marché, de l'environnement promotionnel et des besoins de ses clients.

Par exemple, « si nous entendons dire qu'une entreprise est en train de développer un superabsorbant bleu, nous ferons le tour des sites Internet des concurrents pour voir s'il y a ou non une volonté d'uniformiser les couleurs avant de décider de notre réaction », explique Serge Huppé, vice-président, science et technologie. C'est ce qui permet à la petite entreprise de continuer à se démarquer dans un marché dominé par des multinationales.

On appelle cela de l'intelligence d'affaires, de la vigie ou plus communément, de la veille. « La veille, c'est simplement avoir les oreilles ouvertes, accumuler de l'information et la traduire en ensembles de choses utiles pour l'entreprise », indique Guy Belletête, directeur général de l'Institut de développement de produit, un organisme qui effectue de la veille pour ses membres. Selon Marc Brunet, vendeur des services de veille du Centre de recherche industrielle du Québec (CRIQ), 30 % de l'information utile à la prise de décision est officielle, c'est-à-dire sous forme de documents écrits : des statistiques, le dépliant publicitaire d'un concurrent, etc. « Le reste, soit 70 %, vient de sources officieuses, que l'on compare aux sources écrites, pour nous sécuriser. Par exemple, on appelle un confrère pour lui demander son opinion, ou encore on aperçoit des gens dîner ensemble, au restaurant », souligne-t-il.

La plupart des dirigeants de PME font de la veille seulement de façon sporadique, lorsqu'ils lancent un nouveau produit ou « lorsqu'ils apprennent que des gens de leur entourage savent quelque chose de crucial qu'ils ignorent », souligne Marc Brunet. Ils se plaignent que le processus de veille est lourd, accaparant pour

leur entreprise, et qu'ils sont déjà inondés d'information. On lui demande souvent : « Qu'est-ce que cela nous apportera en matière de rendement sur l'investissement? » Il répond du tac au tac : « Posez-moi une question qui est cruciale pour votre entreprise. Je reviens avec la réponse ». Le CRIQ la trouvera dans une des 1200 banques de données auxquelles il a accès.

Lendemain de veille lucratifs

Les retombées financières d'une veille peuvent être instantanées, comme l'illustre le cas de cette entreprise qui vendait du mobilier de laboratoire, et qui cherchait des clients potentiels. Elle a alors sollicité l'aide d'Estelle Métayer, présidente de Compétia, une firme montréalaise de formation en veille concurrentielle. Avec son aide, ils ont ciblé deux genres d'information utile : les noms des organismes de recherche qui reçoivent les subventions les plus élevées et le nom de ceux qui embauchent le plus de chercheurs. Sur Internet, il a fallu aux dirigeants exactement 45 minutes pour trouver la réponse à la première question. Elle est apparue sur le site d'un organisme public recensant les donations de recherches. Pour la deuxième question, il a fallu plus de temps. Les dirigeants ont dû consulter les affichages de postes des universités et « fouiner » dans des groupes de discussion entre scientifiques à la recherche d'un emploi.

Mais le plus souvent, les retombées de la veille, bien que tangibles, ne sont ni instantanées, ni chiffrables. C'est le cas pour la veille qu'effectue Bains Ultra, à Saint-Nicolas, un fabricant de bains thérapeutiques à jet d'air, afin de revoir ses relations avec ses distributeurs.

« L'arrivée d'Internet a chamboulé les réseaux de distribution, dit la responsable de la veille dans cette PME, Valérie Parent. Certains détaillants à qui nous avons donné des territoires exclusifs se rendent sur Internet et empiètent sur le territoire des autres. » Elle a consulté plusieurs analystes, dégagé les tendances concernant des produits similaires, dont la commercialisation est plus avancée, comme la haute couture ou les cosmétiques haut de gamme. Le nouveau modèle d'affaires qu'elle est en train de créer s'inspire, entre autres d'une bataille juridique qu'Yves Saint-Laurent a livrée à ses fournisseurs pour protéger son image de marque.

Essayez vous-même de faire de la veille pour un projet en cours. Par exemple, cherchez à deviner l'orientation qu'adoptera un concurrent dans les prochains mois, tentez d'en apprendre le plus possible sur son principal dirigeant en entrant son nom sur le moteur de recherche Google. Vous verrez, Internet nous réserve encore bien des surprises. ...

Trois types de veille

La veille technologique

Elle fournit des réponses aux questions : Qui fait quoi ? De quelle façon ? Selon quelles normes ? « Cette veille convient aux PME qui sont dans un marché où les percées technologiques déterminent la performance », dit Éric Lacroix, directeur de la veille stratégique et des enquêtes au Centre francophone d'informatisation des organisations. Elle permet de demeurer à l'affût des équipements, procédés ou produits susceptibles de diminuer les coûts de production.

La veille économique ou concurrentielle

« Elle sert à se démarquer en observant ce que les autres offrent dans le domaine des services et des produits », poursuit Éric Lacroix. Elle permet de répondre aux questions suivantes : Que font mes concurrents ? De quelle façon ? Et quels résultats obtiennent-ils ?

La veille stratégique

Elle répond à la question : Comment mon marché évolue-t-il ? « Elle intéresse particulièrement les PME dont la concurrence est diffuse, comme les entreprises qui sont seules sur leur territoire ou qui ont un marché captif », souligne Éric Lacroix. L'expression « veille stratégique » est aussi utilisée comme une expression générique qui englobe la veille technologique et la veille concurrentielle.

À cette liste, certains ajoutent les veilles marketing, sociétale, juridique...

Quelques adresses pour veiller tard

Bulletins d'information

- Institut de développement de produit : www.idp-ipd.com/fr/index.html.
- Centre francophone d'information des organisations : www.cefrio.qc.ca/pub_bul.cfm.
- Réseau de veille en tourisme : www.veilletourisme.ca.
- Carrefour d'informations sur l'évolution et les tendances dans le secteur des technologies de l'information : www.crim.ca.
- Netmetal (repérage quotidien des appels d'offres pour l'industrie du métal) : www.netmetal.net.

Formateurs privés

- Competia : www.competia.com.
- Infocyble : www.infocyble.ca.

Formation publique

- Ministère du Développement économique et régional : pour information, contactez Louis Ménard au (514) 499-2199.

Courtiers en information

- Findsvp: www.findsvp.com
- Association of Independent Information Professionals: www.aiip.org
- Goa Technologies: www.goatechnologies.com.

Sous-traitance

Plusieurs consultants en management offrent des services de veille en sous-traitance.

- Les services du CRIQ

L'organisme fait du courtage en information et de la sous-traitance de veille; il peut aussi être maître d'œuvre pour la création d'un service de veille dans votre PME. Par ailleurs, il a mis en place dans plusieurs régions du Québec des réseaux d'entreprises d'un même secteur,

qui mettent en commun des services de veille :

www.vigipro.com/fr/menug.htm

RETOUR 

Consultez **nos publications** 

[À propos de nous](#) | [Publicité](#) | [Confidentialité](#) | [Contactez-nous](#)



Droits de reproduction et diffusion réservés; © 2003 Médias Transcontinental inc.
Conception et programmation: [Marcotte Multimédia inc.](#) Contenu: Les affaires.com et partenaires
Optimisé pour Internet Explorer 5 et plus - Netscape 6 et plus, [Politique de confidentialité](#)

