



Master pro 1 Communication numérique, conduite de projet et veille stratégique

Promotion 2008 / 2009

Mémoire de stage : « Lecture et intelligence économique : adaptations des outils de veille aux canaux d'informations et aux usages de lectures. »

Chloé Martin

Introduction :

Depuis l'explosion de la bulle Internet dans les années 1998-2000, de nombreuses ruptures technologiques impactent le marché des éditeurs de solutions de veille, et les services d'intelligence économique internes aux entreprises. Mais il s'agit davantage d'une question d'usage, que d'outils en tant que tels. En effet, bien que les outils aient été inventés bien avant (par exemple, l'ordinateur est créé au moment de la Seconde Guerre mondiale), ce sont les usages qui en découlent, et les évolutions de ces différents mode d'utilisation, qui ont modifiés et accéléré le développement de nouvelles fonctionnalités, sphères, méthodes de travail, dans le domaine de la gestion des connaissance et l'intelligence économique.

Les années 2008-2009 ont marqué l'avènement de l'usage d'Internet dans la sphère privée, mais également sociale, politique et économique. L'élection du président des Etats-Unis Barack Obama, ou encore les manifestations résultant des élections iraniennes, sont des évènements qui ont permis de mesurer l'impact de l'usage croissant des sphères créés par les réseaux sociaux, et mettent en évidence l'installation de canaux d'informations plus rapides, et plus étendus. Ces sphères sont autant d'espaces de création de contenus et de connaissance pour les cellules d'intelligence économique : la diversité, l'accélération des flux et l'importance des réseaux créés au cours des dernières années, sont des terrains d'exploitations vitales pour les entreprises de la deuxième décennie à venir. Au centre de ces phénomènes

: l'interconnexion. Ce mode de communication se développe d'abord via l'hypertexte, mais désormais prend une ampleur planétaire avec les possibilités d'échange des réseaux sociaux et des plates-formes de partage comme Dailymotion ou Youtube par exemple. Ces interconnexions sont au coeur des évolutions d'usages dans le sens où elles permettent à la fois de basculer les hiérarchies des acteurs-créateurs d'information et de contenus, et également de mettre en place une « carte » automatique de références et de direction des flux d'information. Cette année encore nous avons pu constater les collisions qui s'opèrent entre les anciens et les nouveaux usages, notamment à travers des cas _ très médiatisés _ de e-réputation et d'identité numérique. Nous reprendrons ces exemples au fil de l'étude.

Nous pouvons donc nous demander dans quelles mesures ces ruptures technologiques d'usages sont à la fois les moteurs du marché des éditeurs de solutions de veille français, en matière de création de nouvelles fonctionnalités, mais nous pouvons aussi analyser la réelle efficacité de ces adaptations, et prévoir quelle structure les changements d'usages en cours vont bientôt imposer aux entreprises.

Parmi ces évolutions, nous nous concentrerons sur la plus souterraine, mais la plus importante sur le long terme : l'usage de la lecture.

En effet, au coeur du cycle de la veille, la lecture est le filtre qui permet à la fois l'appréhension de l'information, mais aussi son analyse et sa restitution. L'intelligence économique est un état d'esprit et aussi une lecture du monde, et ne peut être opérationnelle qu'après un travail d'introspection dans l'entreprise, c'est à dire après en avoir acquis une très fine et très approfondie connaissance¹. Mais l'accélération des flux d'informations, des perceptions des leurs acteurs et la concurrence internationale imposent aux entreprises de renouveler de plus en plus rapidement et efficacement leurs démarches d'intelligence économique.

Les modes de lectures, et de rédactions de contenus actuels sont très différents de ceux que l'on pouvait constater lors des débuts d'Internet. La grammaire, la syntaxe et les possibilités de partage étaient alors un miroir des supports papier. Aujourd'hui, avec l'essor de la presse en ligne, des réseaux sociaux, et des blogs, une lecture plus synthétique, sur des contenus plus courts et plus reliés entre eux, est privilégiée à la fois par les éditeurs et acteurs de l'information, mais aussi par les usagers, entreprises comme particuliers. De plus, la frontière en matière de qualification des sources d'informations a tendance à s'effriter, et exigent l'intervention d'experts et d'outils fiables et reconnus : la qualité du traitement de l'information et l'extrême efficacité des modes d'analyse deviennent primordiales pour les cellules d'intelligence économique des entreprises.

1 D.Bretones, A. Said, 2007, p.203 [Mémoire de Pascale Faessel « Le rôle des TIC dans l'IE à l'heure du web 2.0 », 2008]

Comment les éditeurs de solutions de veille répondent-ils à ces évolutions, et quelles fonctionnalités ajoutent-ils à leurs produits pour s'adapter à ces nouveaux besoins? Peut-on constater une réelle efficacité de ces évolutions du marché des outils de veille ? Comment prennent-ils en charge le traitement et la gestion de cette lecture 2.0 ?

Après avoir évoqué les différents types et particularités des canaux d'information utilisés, à travers la démonstration des croisements entre les sphères professionnelle et « usager lambda » dans la création de sources et de contenus, nous établirons un état des lieux des équipements en matière d'outils de veille, pour analyser la potentielle égalité de création et de diffusion. Ainsi, nous aurons une vue plus éclaircie sur les enjeux de la veille en entreprise et surtout d'une nécessaire adaptation rapide aux usages de lectures qui progresse sur le web. Un état des lieux des processus de veille, de la détection de signaux faibles jusqu'à la mise en place d'une stratégie, nous permettra de déterminer les nouveaux besoins en matière d'outils pour l'aide à la décision dans les cellules d'intelligence économique, et de présenter le challenge que cela représente pour les éditeurs de solutions de veille.

Ayant de cette façon une première démonstration des causes à l'origine de ces nouveaux besoins, nous étudierons les réponses des éditeurs de solutions de veille, en matière de fonctionnalités, et les répercussions sur l'organisation de l'intelligence économique sur le territoire français et les cellules de veille.

La suite du mémoire bientôt disponible sur www.chloestch.com

