

Quelles actions de sensibilisation possibles pour la Veille ?

Sensibiliser les entreprises à la Veille est devenu une nécessité à l'heure où les canaux et les sources d'informations se multiplient et où il devient de plus en plus difficile de discerner l'information cohérente et pertinente par rapport à son activité.

Jusqu'ici cantonnées à une simple « prise de conscience », les actions de sensibilisation à la Veille permettent aujourd'hui de mettre en place des outils efficaces au sein des entreprises de collecte et de traitement de l'info. L'approche terrain est de plus en plus privilégiée démontrant l'importance de l'animation locale dans ce domaine. On remarque également une sectorisation de plus en plus poussée de la Veille et un effort de mutualisation de l'information.

Vous trouverez ci-joint des exemples d'actions de sensibilisation possibles pour la Veille. Animatrice du réseau Haute-Savoie Ecobiz j'organise et j'anime des ateliers pratiques, petits-déjeuners ou soirées réseaux pour les PME PMI de la Haute-Savoie. Tous les exemples cités ci-dessous ont été pour certains testés auprès des entreprises du tissu économique local de la Haute-Savoie.

Dans un premier temps nous aborderons les ateliers pratiques Internet puis nous ferons un focus sur des actions de sensibilisation alliant la pratique et le terrain. Ensuite, nous verrons que des animations sont testées à travers les jeux et les mises en situation.

Enfin, une sensibilisation à la Veille pourra également se faire par la Veille Réseau à travers des rencontres sectorielles.

Ateliers pratiques

Une grande majorité d'actions de sensibilisation concerne l'utilisation d'Internet et plus particulièrement les outils de recherche. Voici des exemples de formations :

« *Astuces pour optimiser sa recherche d'information* », « *Utiliser efficacement les moteurs de recherches* ». Les ateliers pratiques peuvent se moduler selon la cible concernée :
Exemple : « Les outils d'information et de veille pour créateurs d'entreprises » ou secteur
Exemple : « Identification des sources d'information spécifiques à l'agroalimentaire ».

Ces ateliers sont donc très souvent utilisés pour une première approche à la Veille et s'adressent aux entreprises qui souhaitent structurer leur démarche de veille de manière pratique et concrète.

Les sessions se présentent généralement ainsi : lors de la première partie, l'animateur expose les différents apports théoriques liés à la formation (analyse des besoins, caractéristiques des différents outils...) qui permettront de faciliter au mieux la phase pratique.

Dans un second temps, les participants sont invités à utiliser l'outil informatique pour une mise en situation issue d'un cas réel d'entreprise. Les cas concrets et les exemples seront définis en amont des formations, mais ne pas hésiter également à demander des exemples parmi l'assistance le jour J.

Les participants testent ainsi les différentes syntaxes d'interrogation des outils de recherches à travers des exemples simples mais également plus complexes.

Afin de montrer aux participants les réelles méthodes d'interrogation de recherche, l'animateur peut demander à des professionnels de la Veille (venant en soutien à l'intervenant) de refaire les exercices. Les participants se rendront compte que leur utilisation des outils de recherche est bien différente et souvent moins précise que celle des professionnels, révélant l'expertise de ces derniers dans la recherche d'information sur Internet.

Outre les exercices dirigés, les professionnels pourront ainsi démontrer aux entreprises à travers des exemples concrets, les bienfaits et la nécessité d'avoir en interne une réelle expertise. Le but est de faire réagir les participants par rapport à leur expérience pratique issue de ces sessions et de les confronter à leur manque de connaissance dans le domaine de la Veille. Ces ateliers pratiques ont donc une portée limitée puisque s'ils révèlent l'expertise que nécessite la veille en entreprise, les participants n'acquièrent pas pour autant de savoir-faire dans ce domaine telle que l'acquisition d'une méthodologie de collecte et de traitement de l'information. De plus, ces ateliers pratiques s'adressent principalement à des dirigeants d'entreprises qui n'ont souvent pas le temps de se consacrer quotidiennement et entièrement à la Veille.

Constats :

- Les principaux ateliers de sensibilisation à la Veille reposent en grande majorité sur l'outil Internet.
- Les PME PMI expriment des besoins par des ateliers pratiques reposant sur des cas concrets.

Recommandations :

- Utiliser des exemples concrets et en rapport avec les secteurs d'activités représentés dans l'assistance.
- Faire un suivi auprès des participants en amont des ateliers pratiques car risque probable de déperdition des connaissances acquises lors de ces ateliers.
- S'entourer de plusieurs experts internes ou externes de l'information pendant ces formations pour assurer une bonne disponibilité auprès des participants.

Formation - Action

Outre une première sensibilisation pratique avec les ateliers Internet, d'autres programmes voient le jour et s'orientent davantage vers une approche terrain.

Exemple avec le programme [Initiation à la Veille sur Internet](#) mené par la Chambre de Commerce et d'Industrie des Pays de la Loire depuis début 2010. D'une durée de 2 jours et demi par entreprise répartis sur 3 mois, cette action, réalisée par l'ARIST, permet d'apprendre à mettre en place et à utiliser ses propres outils de veille.

Cette initiation à la veille sur Internet comprend des ateliers collectifs par groupe de 6 à 8 personnes, mais surtout une phase en entreprise, qui constitue le cœur du programme. En effet, après les sessions collectives d'initiation à la Veille, des séances individuelles ont lieu au sein des entreprises participantes. Il s'agit d'apprendre à mettre en place et à utiliser les outils adaptés aux besoins de chacun. Chaque entreprise installe et paramètre les outils adaptés à ses besoins :

- Surveillance d'actualités concernant un thème ou secteur particulier
- Automatisation de la surveillance de tout ou partie d'un site web
- Création d'un outil personnalisé et tableau de bord de veille sur Internet.

Les retours d'expériences des entreprises sont concluants. Ce programme a ainsi pu leur apporter d'autres méthodes de travail. Comme le souligne Sophie RIAND en charge du programme pour l'ARIST, « *ces sessions ont initié un changement d'habitude de leur part* ». Une communauté virtuelle autour de ce programme a également été créée mettant en relation les entreprises participantes de toutes ces sessions. Elles peuvent ainsi en amont faire des échanges de bonnes pratiques entre elles.

Les ateliers couplant sensibilisation pratique et approche terrain sont bénéfiques pour les PME. En effet, du fait de la taille « réduite » de ces entreprises, il est possible de mettre rapidement en place des outils de Veille adaptés à leurs besoins permettant ainsi un suivi et des résultats concrets suite aux actions de sensibilisation.

Mises en situation

Les animateurs doivent sans cesse trouver de nouvelles idées pour capter l'attention du public et leur faciliter l'appropriation de connaissances. Outre le type de format utilisé, un accent est désormais mis sur le ton de l'animation que pourrait prendre un atelier. Ainsi, de nouvelles initiatives sont testées et offertes aux entreprises. Exemple suivant avec un outil de sensibilisation sous une forme délibérément ludique.

Intitulée « [La propriété intellectuelle en 5 actes](#) », cette série (coproduite par l'Université Nancy 2, la DRIRE et l'INPI avec le soutien de la Région Lorraine) est destinée à développer la culture de la propriété intellectuelle. L'intérêt essentiel est de présenter, sous une forme ludique quelques éléments fondamentaux du droit des brevets, des marques, du logiciel ou du droit d'auteur. Ce DVD s'adresse aussi bien à des étudiants qu'à des PME, l'enjeu étant d'alerter surtout ces derniers des conditions nécessaires de brevetabilité.

Cette série s'organise en deux temps : Visionnage des courts-métrages puis table ronde et réflexion avec les participants pendant 2h (ce qu'ils ont retenu, ce que l'on peut en dégager, voir par rapport à leur vécu). Le but essentiel est d'analyser ces séquences et d'en faire ressortir les principaux concepts.

Principaux constats :

- Ces formations sous forme de courts métrages montrent un intérêt global manifesté par l'ensemble des participants. Les concepteurs de ce cours (juristes, spécialistes de la propriété intellectuelle et de la valorisation, enseignants) ont "*retenu une médiatisation qui privilégie l'image, la créativité ainsi que le témoignage des acteurs (chercheurs et dirigeants d'entreprises) et qui facilite l'appropriation des notions.*"
- Le côté ludique de l'exercice a facilité une meilleure attention du public dans le temps. En effet, des participants m'ont indiqué par la suite avoir retenu plus aisément les concepts essentiels du brevet grâce aux mini saynètes et au ton d'exagération parfois employé. Ils comprennent grâce à cette méthode en globalité le principe et les enjeux du droit d'auteur, des marques ou des logiciels.
- Dynamique d'appropriation et de participation : les participants ont été davantage participatifs lors du débriefing en seconde partie que pour des présentations sommaires, théoriques et parfois indigestes
- Bien réfléchir sur la dynamique et l'orientation voulue du format de contenu : employer une animation dynamique via des mises en situation pour faire passer des notions complexes.

Les Serious Game

Les Serious games (jeux sérieux) sont un des moyens de sensibilisation essentiel et nécessaire à tester auprès des entreprises.

Par le biais d'un domaine ciblé comme nous allons le voir ici avec l'éco-innovation, les entreprises exploitent les enjeux de la Veille en étant conscient que leur environnement économique n'est pas figé (concurrence, besoins clients, contraintes réglementaires, changement de fournisseurs, influence des médias...).

Exemple avec le [jeu BtoGreen](#). La méthode BtoGreen lancée en Janvier 2010 par la société [Weenov Performance](#) avec le concours du [Pôle Eco-conception de St Etienne](#) a pour objectif d'accompagner les entreprises dans la définition d'une stratégie environnementale produit et service.

En voici la règle du jeu : chaque joueur est à la tête de l'innovation de son entreprise et doit réaliser le maximum de chiffre d'affaires sur 5 ans en développant chaque année, un produit ou service nouveau, meilleur que celui de la concurrence.

Le jeu fait le lien entre les avantages concurrentiels d'un produit ou service et les menaces et opportunités liées au contexte économique au travers d'une partie de jeu.

Ainsi, BtoGreen peut être déployé en tant qu'outil introductif à des disciplines telles que l'éco-conception, les mécanismes et les processus d'innovation, la veille technologique...

Les apports pour l'entreprise participante sont nombreux :

- Stimulation de la créativité
- Apprentissage des enjeux de l'innovation
- Expérimentation de la prise de décision
- Ouverture à de nouveaux modes d'appropriation de connaissances

L'animation autour de jeux sérieux présente également des avantages :

- Type d'animation facile à mettre en place
- Une dynamique et une attention active des participants tout au long de la partie

Par le biais des « serious games », les entreprises seront plus sensibilisées à la Veille dans un secteur qui leur est propre comme l'éco-innovation dans cet exemple. La sectorisation est une approche intéressante pour la sensibilisation à la Veille puisque les membres de l'entreprise pourront ainsi observer et constater, via le jeu, que la Veille est une variable indissociable des autres enjeux et fonctionnalités de l'entreprise.

Tables rondes

Les entreprises ont besoin de se rencontrer et d'échanger. Un des enjeux primordiaux pour l'animateur est de faciliter ces rencontres. Celles-ci se présentent sous diverses formes : tables rondes, petits-déjeuners ou soirées réseaux....le but étant de fournir des occasions d'échanges entre les entreprises.

Comment ces rencontres peuvent-elles sensibiliser les entreprises à la Veille ?

Premièrement, en proposant des points formels tournés vers des retours d'expériences.

Il faut avant tout poser le cadre : **Rencontre réseau** organisée autour d'une entreprise témoin idéalement issue du tissu local, engagée concrètement dans une politique de Veille et qui témoignera sur des actions de veille mises en oeuvre au sein de son organisation. Une des conditions sera de laisser uniquement au préalable la parole à l'entreprise témoin. Le deuxième temps laissera la place aux questions de l'assistance qu'aura suscité le témoignage. L'animateur sera présent pour donner une dynamique à l'ensemble.

Les PME PMI prennent davantage en considération une entreprise de terrain qu'un intervenant extérieur. Le message est d'autant plus fort si le témoin est représenté dans le tissu économique local. A noter que l'entreprise témoin peut avoir la possibilité d'accueillir les membres de la communauté et organiser ces tables rondes dans ses locaux.

Outre les sessions formelles axées sur des retours d'expériences, un second type d'animation peut se créer via des **Rencontres Sectorielles**. Sous forme de table ronde une fois par mois, des entreprises d'un même secteur sont conviées à donner à tour de rôle des remarques, signaux faibles qu'elles auraient perçus dans leur environnement.

Chaque participant aura interprété différemment une information, occultée telle autre et selon un référentiel propre à chaque entreprise. L'animateur interviendra pour sa part en fournissant des données plus détaillées sur le secteur concerné et issues de veilles mises en place par des professionnels de l'information du département. Il fournira ainsi des compléments d'informations, d'actualités en amont de leurs échanges mais également des mises en garde sur la distorsion de l'information. Pour sensibiliser à cela l'animateur peut utiliser la technique du bouche à oreille. Ce jeu (idéalement utilisé lors des mises en garde ou au début de la table ronde) consiste à se transmettre rapidement une phrase de bouche à oreille entre les joueurs, un par un : le premier inventant la phrase et le dernier récitant à haute voix la phrase qu'il a entendue et comprise. Les résultats sont parfois bluffants...

L'objectif de ce jeu est de percevoir la distorsion possible de l'information et révèle ainsi la nécessité pour les entreprises de vérifier la véracité des informations issues d'échanges informels. En ce sens, la Veille permet d'apporter un cadre d'analyse de ces échanges informels permettant d'éviter la mésinformation.

Une sensibilisation sera donc engagée ici par une volonté d'apporter aux entreprises une prise de conscience à la Veille au travers de leur environnement sectoriel.

Enfin, une dernière action de sensibilisation à la Veille peut être amenée par des **formations sur les apports de développer son réseau interne et externe** d'entreprise : « Comment créer son réseau en interne et en externe ? comment l'entretenir ? » « Analyser son réseau dans le cadre d'un projet »

En interne, les objectifs sont de sensibiliser les entreprises dans une démarche d'intelligence collective et de les aider à développer leurs communautés sectorielles, trouver des personnes ressources et savoir les intégrer dans leurs réseaux.

Des entreprises m'ont contacté à la suite d'une session de formation pour me dire qu'elles avaient pris conscience en interne d'un processus de veille nécessitant la mobilisation d'expériences diverses. C'est une première sensibilisation à une veille réseau qui pourra aboutir par la suite à une autre sur les enjeux informationnels dans leur environnement externe.

Il faut convaincre les entreprises une à une de l'intérêt de la veille, à partir d'exemples dans lesquels elles se reconnaissent individuellement. Dans le cadre de l'animation il faudra toujours bien regarder en amont les secteurs d'activités représentés, se tenir au courant des dernières méthodes de techniques d'animation. La dynamique donnée à travers des mises en scènes ou jeux de rôles ainsi que par ton résolument ludique trouve son public. Les entreprises ne se sentent plus en phase avec les sempiternelles présentations passives, les généralités et les mises en gardes parfois alarmistes (axe parfois utilisé pour des réunions sur les risques numériques par exemple).

La réussite d'un atelier de sensibilisation se fait lorsque des PME PMI changent leurs habitudes informationnelles et émettent des recommandations pour la mise en place d'un système de veille dans l'entreprise. Il faut du temps, de la patience mais nous devons aller au rythme des entreprises et surtout ne pas les diriger dans leurs choix.