



FICHE SAVOIR MARKETING

La veille

La veille ou intelligence économique peut être définie comme l'ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement et de diffusion, en vue de son exploitation, de l'information utile aux acteurs économiques.

Elle remplit quatre grandes fonctions : **anticiper ; découvrir ; surveiller ; apprendre.**

Elle mène donc deux démarches complémentaires qui sont d'être un système d'alerte et un système de suivi.

On distingue quatre grands types de veille :

1. **La veille commerciale** qui porte sur l'évolution de la demande.
2. **La veille concurrentielle** qui porte sur la stratégie des concurrents, leur politique marketing et les risques de substitution.
3. **La veille technologique** qui concerne la recherche fondamentale et appliquée, les brevets, normes ou processus de production.
4. **La veille environnementale** qui porte sur le macro-environnement : économie, réglementation, politique, culture, société...

On distingue également **veille passive** (informations déjà diffusées), **veille active** (investigation qui crée de l'information) et **veille offensive** (acquisition agressive voire illégale d'information et techniques d'influence et de déstabilisation).

On peut distinguer **quatre étapes dans le processus de veille** : l'analyse des besoins, la recherche ou collecte d'information, le traitement de l'information et la diffusion de l'information.

La recherche ou collecte d'information consiste à déterminer dans un premier temps les sources d'information pertinentes et dans ces sources les supports fiables et complets. On distingue :

1. Les **sources formelles** (documents écrits) et les **sources informelles** (observation, entretiens...).
2. Les **sources internes** (informateurs internes à l'entreprise) et les **sources externes** (publications, études documentaires, experts...).
3. Les **sources ouvertes** (information facilement accessible) et les **sources fermées** (payantes, qui nécessitent un travail d'investigation...).
4. Les **informations blanches** (librement accessibles), les **informations grises** (accès payant ou fruit d'un travail d'investigation) et les **informations noires** (obtenue illégalement, notamment par le biais de l'espionnage).

La collecte peut être permanente et systématique, permanente et non systématique (elle se fait sur un rythme irrégulier) ou spécifique à une étude.

Le traitement de l'information consiste à :

1. Classer les informations par thèmes pertinents.
2. Filtrer les informations en rejetant celles qui sont redondantes ou peu pertinentes.
3. Valider les informations en les recoupant et en évaluant leur vraisemblance.
4. Interpréter ces informations pour leur donner du sens et un caractère prospectif.
5. Synthétiser cette analyse.

La diffusion des résultats de la veille consiste à les mettre à disposition des personnes intéressées, à leur transmettre sous forme écrite ou orale ou à participer à des entretiens ou discussions avec les décideurs dans un processus de décision.