

2005

## Revue de thèses: "Veille anticipative stratégique en PMI: vers un nouvel usage du site web pour provoquer des informations "terrain" afin d'ammorcer des innovations, concept, instrumentation et validation." (Par R. Janissek-Muniz)

Robert Reix

Université de Montpellier 2, admin@localhost.admin

Follow this and additional works at: <http://aisel.aisnet.org/sim>

---

### Recommended Citation

Reix, Robert (2005) "Revue de thèses: "Veille anticipative stratégique en PMI: vers un nouvel usage du site web pour provoquer des informations "terrain" afin d'ammorcer des innovations, concept, instrumentation et validation." (Par R. Janissek-Muniz)," *Systèmes d'Information et Management*: Vol. 10 : Iss. 1 , Article 8.

Available at: <http://aisel.aisnet.org/sim/vol10/iss1/8>

This material is brought to you by the Journals at AIS Electronic Library (AISeL). It has been accepted for inclusion in Systèmes d'Information et Management by an authorized administrator of AIS Electronic Library (AISeL). For more information, please contact [elibrary@aisnet.org](mailto:elibrary@aisnet.org).

## REVUE DE THÈSES

**Raquel JANISSEK-MUNIZ**

**VEILLE ANTICIPATIVE  
STRATÉGIQUE EN PMI :  
vers un nouvel usage  
du site Web pour provo-  
quer des informations  
« terrain » afin d'amorcer  
des innovations ; concept,  
instrumentation  
et validation**

Directeur de recherche :  
Humbert LESCA

Confrontés à des environnements perçus comme de plus en plus incertains et évolutifs, de nombreux dirigeants, soucieux d'accroître leur capacité d'anticipation s'interrogent sur les possibilités offertes par les technologies de l'information, en particulier par Internet. En effet, bien que l'intérêt de la technologie Internet pour l'acquisition d'informations ne soit pas contesté, son usage pour l'anticipation des changements n'est pas sans poser de réelles difficultés de sélection, de traitement et d'analyse des données collectées. Beaucoup d'entreprises utilise Internet comme un outil de documentation dans une logique de « veille photographique ». En revanche, si l'on se situe dans le cadre de la « Veille Stratégique Anticipative – fondée sur l'Intelligence Collective » (VAS-IC), il

s'agit de construire des usages innovants, dans une approche centrée sur l'information à caractère anticipatif et dans une logique de « provocation ». La notion de « provocation » traduit un comportement proactif de l'entreprise, cherchant à faire émerger des réactions significatives des visiteurs du site Web par des questions, des images, des formulaires... ; sous une forme métaphorique, elle correspond à l'idée de « l'attrape-mouche ». Le but à atteindre est d'abord d'attirer l'attention et d'exciter la curiosité des visiteurs du site Web pour, ensuite, faire émerger des informations d'origine terrain à caractère anticipatif (non existantes a priori) et détecter ainsi des pistes d'innovation. L'idée centrale de la thèse est que, sous réserve d'un usage innovant, le site Web peut faciliter l'émergence d'informations anticipatives utiles à la VAS-IC (ces informations sont des informations « terrain », c'est-à-dire de première main). La question de recherche est ainsi formulée :

*« L'usage du site Web sur le mode provocation peut-il faire émerger des informations « terrain » utiles pour les dirigeants de PMI proactives désireux d'amorcer des innovations ? »*

L'objectif de la thèse est de proposer un usage innovant du site Web à la portée des PMI ayant peu de ressources. Ceci implique par conséquent de concevoir un dispositif (sous la forme d'une méthode opérationnalisée par un guide d'application et une grille d'indicateurs de mesure d'efficacité de ce dispositif) puis de le mettre en usage dans une PMI en vue d'une première validation.

La thèse est articulée, de manière classique, en deux parties, composées chacune de trois chapitres : la première définit les fondements théoriques de la recherche et le cadre conceptuel utilisé,

la seconde correspond à l'aspect empirique du travail : définition, mise en œuvre et analyse des résultats de la méthode.

Le chapitre 1 présente, de manière détaillée, les concepts fondamentaux relatifs à la question de recherche : on y précise, successivement la problématique de la réduction d'incertitude face à l'environnement, la vision de l'anticipation, le concept de Veille Anticipative Stratégique et Intelligence Collective (VAS-IC), la méthode L.E.SCAanning (pratiquée par le laboratoire d'accueil de la thèse) dans laquelle s'insère ce travail.

Le chapitre 2 présente l'état des connaissances liées à la traque d'informations ; en effet, la recherche se situe à l'étape « *traque* » de la méthode L.E.SCAanning et le chapitre a pour objectif de définir, de manière précise, ce qu'il faut entendre par « traque d'informations anticipatives », mode « provocation », nature des informations « traquées », rôle de l'attention comme pré-requis de la traque. L'auteur rappelle également dans ce chapitre, l'importance du choix des médias en fonction des informations de la VAS-IC, les sources utilisables pour l'acquisition d'informations de VAS, les usages d'Internet pour la recherche d'informations stratégiques, l'intérêt potentiel d'un usage innovant du site Web comme moyen de traque supplémentaire susceptible de réduire le nombre d'informations auxquelles il faut faire attention et d'augmenter la « surface d'attention » (possibilité de venue de nouveaux acteurs).

Le chapitre 3 explique les choix méthodologiques retenus : adoption d'une démarche qualitative, constructiviste, à caractère exploratoire du type recherche intervention couplée à la recherche ingénierique. L'observation est centrée sur les « traces » c'est-à-dire les chemins par-

courus par les visiteurs du site Web et l'ensemble des interactions établies à partir de ce contact entre le visiteur et la PMI.

La seconde partie est consacrée à l'application de la démarche proposée.

Le chapitre 4 présente la construction d'une méthode pour la provocation d'informations sur site Web, considérée comme une méthode complémentaire à la méthode L.E.SCAanning pour la traque d'informations d'origine terrain sur site Web. Raquel Jannissek-Muniz énumère tout d'abord les contraintes à satisfaire : s'inscrire dans un processus itératif, être simple à utiliser, faciliter l'identification d'informations pertinentes, assurer la traçabilité et la mémorisation, permettre la remontée vers les utilisateurs potentiels, autoriser des processus de sélection individuels et collectifs. Elle décrit ensuite les différentes étapes de sa méthode « Web-MAPIOT » (Méthode d'Aide à la Provocation d'Informations d'Origine Terrain) ; la démarche comporte dix étapes comprenant, en particulier la conception collective puis la construction sur le site d'un « attrape-mouche » puis le traitement des « mouches » par sélection, interprétation, action éventuelle. Ces dix étapes sont décrites en détail par un guide d'application. Après avoir précisé les critères de performance retenus, elle propose également une grille d'indicateurs utilisable pour évaluer l'efficacité de la méthode.

Le chapitre 5 est consacré à l'expérimentation sur le terrain. L'entreprise retenue est une PMI du domaine recherche et développement, à haute intensité de connaissances, placée dans un environnement incertain, complexe, très sensible à l'évolution des technologies de l'information et ouverte sur un marché mondial. L'intervention dans l'entreprise s'est déroulée sur 18 mois et

a abouti à la mise en place sur le site Web de plusieurs « attrape-mouches » (accès à des connaissances, des outils à essayer...) et à l'observation des traces obtenues sur plusieurs mois. Les observations recueillies sont présentées sous forme d'analyse quantitative puis qualitative, en particulier par le biais de neuf monographies retraçant l'histoire de certaines interactions déclenchées par la mise en œuvre des « attrape-mouches » sur le site Web.

Le chapitre 6 présente les apports de la recherche. L'analyse de l'expérimentation confirme que la méthode de la provocation favorise l'émergence d'informations d'origine terrain pertinentes susceptibles d'amorcer des pistes d'innovation. Elle assure l'amplification de

l'écoute des traqueurs terrain et étend le champ de collecte à la dimension planétaire. Elle favorise l'émergence de sollicitations par interaction avec de nouveaux acteurs et permet également un affinement de la notion de signal faible. La méthode se révèle praticable mais nécessite un investissement « matière grise relativement important » et requiert une consultation continue.

En conclusion, l'auteur récapitule les principaux résultats obtenus et suggère de nouvelles expérimentations pour améliorer la fiabilité des résultats.

*Adresse :*

*CERAG CNRS UMR 5820*

*Université Pierre Mendès-France*

*BP 47, 38040 Grenoble Cedex 9*

***Par Robert REIX***