

Dossier
documentaire N°14 Mise à jour février 2009

La veille appliquée au tourisme

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES
ET ORGANISMES RESSOURCES

Note pratique sur l'usage des outils d'information

La Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes

La Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes (MITRA) a été créée en 2003 par le Conseil Régional Rhône-Alpes pour participer à la performance durable du tourisme en Rhône-Alpes. Elle est une des trois directions opérationnelles de Rhône-Alpes Tourisme, au même titre que la direction de la Promotion et la direction de l'Information.

La MITRA est structurée en deux pôles :

- Le Pôle Stratégie – Ingénierie :

- ✦ **Aide à l'émergence, à la structuration et/ou à l'animation des réseaux d'acteurs** (Cabinets-conseil, animateurs tourisme des Contrats de Développement...), en vue de leur professionnalisation
- ✦ **Accompagnement des projets touristiques structurants** : approches méthodologiques et stratégiques, aide à l'élaboration de cahiers des charges, suivi et évaluation...
- ✦ **Lancement d'initiatives et d'expérimentations** dans le domaine du tourisme et des loisirs, projets pilotes et tests
- ✦ **« Expertises » pour le compte de la Région** sur les principaux dossiers d'intérêt régional
- ✦ **Développement de la recherche** en matière de tourisme
- ✦ **Veille prospective et stratégique**

- Le Pôle Ressources – Ingénierie :

Il est composé de l'Observatoire Régional du Tourisme et du Centre de Ressources Documentaires.

- ✦ **Qualification, mise en réseau et diffusion des données touristiques** : Développer une fonction de veille, d'analyse et de mise à disposition d'informations fiables et pertinentes aux acteurs de l'ingénierie touristique concernant les grandes problématiques touristiques liées à la Région Rhône-Alpes.

Deux outils principaux ont été développés par le Centre de Ressources Documentaires pour favoriser l'accès à l'information :

- **La base de données documents** : propose une recherche actualisée et en continue des références bibliographiques
A compter de 2009, une revue de presse mensuelle des nouveautés parue sur l'Ingénierie Touristique est adressée par voie électronique aux partenaires privilégiés de la MITRA.
- **Les Dossiers Documentaires** : organisent ces mêmes références par thèmes / sous-thèmes et par type de document

Ces outils, ainsi que leurs objectifs et leurs usages, sont décrits dans les pages suivantes.

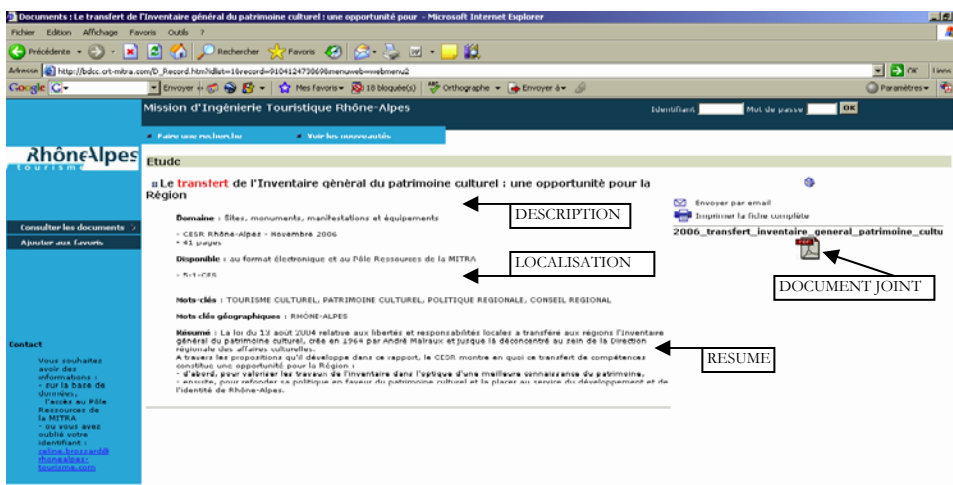
A quoi sert la base de données documents ?

- ✦ **Proposer une recherche parmi les 2300 références** (ouvrages, études, articles, etc.) disponibles sur les thématiques touristiques prioritaires de la Région
- ✦ **Consulter les nouveautés** référencées dans la base de données depuis un mois
- ✦ Donner un **accès libre** à un certain nombre de références et restreint sur les documents fournis par les **partenaires collaboratifs** (à forte valeur ajoutée et pour les partenaires uniquement)

Si vous souhaitez devenir partenaire collaboratif, vous pouvez en faire la demande auprès de celine.brossard@rhonealpes-tourisme.com

Quelles informations puis-je obtenir ?

- ✦ Des informations permettant d'**identifier le document** (titre, auteur...)
- ✦ Un **résumé succinct** pour situer la problématique abordée
- ✦ Des **renseignements permettant de le localiser**, voire le document intégral le cas échéant



Où trouver les documents référencés ?

- ✦ **Au format électronique** en pièce attachée à leur fiche.
- ✦ **En consultation** au format papier au Pôle Ressources selon les modalités suivantes :

La **bibliothèque** est ouverte au public sur RDV les lundi, mardi et jeudi après-midis de 13h30 à 17h00. Les documents sont **disponibles en consultation sur place uniquement**, et ne sont pas empruntables. Dans certains cas, ils peuvent être adressés par mail, fax ou courrier aux professionnels du tourisme de la région Rhône-Alpes.

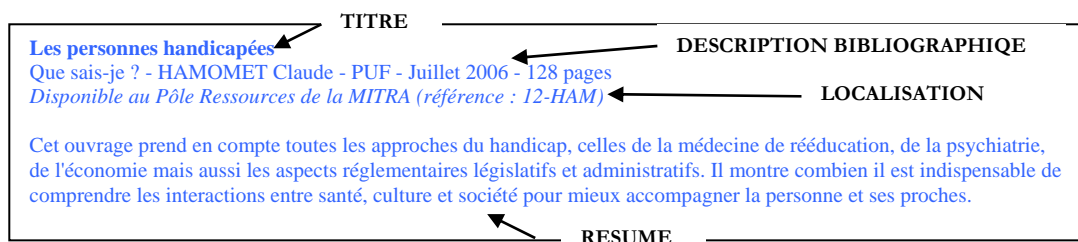
- ✦ Auprès de l'éditeur ou de **librairies spécialisées** comme <http://www.revue-espaces.com>.

Parmi les éditions de la MITRA, les Dossiers Documentaires constituent une base essentielle pour aborder un thème ou un sujet.

A quoi sert un dossier documentaire ?

- ✦ C'est un **ensemble structuré d'informations** autour d'un sujet défini. Il est mis à jour annuellement par les Chargés de mission de la MITRA et le Centre de Ressources Documentaires.
- ✦ Il propose le repérage de :
 - De **références bibliographiques – documents de références - pertinentes et actualisées en permanence**
 - **D'organismes ressources pour aller plus loin dans la recherche d'informations spécialisées et la réflexion**

Comment lire une référence ?



Où trouver les documents référencés ?

- ✦ La mention **Disponible au Pôle Ressources de la MITRA** indique que le document est disponible en consultation selon les modalités suivantes :

La **bibliothèque** est ouverte au public sur RDV du lundi au jeudi, les après-midis de 13h30 à 17h00. Les documents sont **disponibles en consultation sur place uniquement**, et ne sont pas empruntables. Dans certains cas, ils peuvent être adressés par mail, fax ou courrier aux professionnels du tourisme de la région Rhône-Alpes.

- ✦ La mention **Disponible au format électronique** indique que le document est **téléchargeable directement à partir de la base documentaire** (<http://documents.crt-mitra.com>).
- ✦ Si aucune de ces mentions n'est spécifiée, il convient de se procurer le document directement auprès de l'éditeur ou de **librairies spécialisées** comme <http://www.revue-espaces.com>.

Liste des Dossiers Documentaires

Téléchargeables gratuitement
sur <http://pro.rhonealpes-tourisme.com>
Rubrique Ingénierie / Observatoire

Développement durable, tourisme durable et écotourisme

L'emploi dans le tourisme

Excursionnisme, tourisme et loisirs de proximité

Tourisme adapté

Tourisme aquatique et nautique

Tourisme de découverte économique et tourisme vitivinicole

Tourisme de découverte de la nature

Tourisme en espace rural

Tome 1 : Eléments de cadrage

Tome 2 : Hébergements en espace rural

Tome 3 : Valorisation des territoires et des patrimoines en espace rural

Tourisme en montagne

Tourisme urbain

Tourisme social et associatif

Tourisme de santé et de bien-être

La veille appliquée au tourisme

LA VEILLE APPLIQUEE AU TOURISME

I. Présentations synthétiques sur la veille et l'intelligence économiquep. 2

- Veille et intelligence économique : caractéristiques
- Etapes préalables à la mise en place d'une cellule de veille

II. La veillep. 9

III. La veille appliquée au tourisme.....p. 18

IV. Sites et organismes ressources.....p. 24

Annexe : Présentation du portail national des connaissances dans le secteur du tourismep. 29

I. Présentations synthétiques de la veille et l'intelligence économique

Extraits de :
« Les outils de veille et d'intelligence économique pour les PME/PMI »
Rapport de recherche bibliographique
Hanane Riadh - Sous la direction de Sylviane DESCHARMES, Responsable Projet Information Stratégique
à la Chambre Régionale de Commerce et d'Industrie Rhône-Alpes – Mars 2005

Veille et intelligence économique : caractéristiques

2.1 Veille

2.1.1 Qu'est ce que la veille ?

La veille se définit comme une « activité continue et en grande partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, etc., pour en anticiper les évolutions »²

Il s'agit donc d'un outil de recherche et de développement des avantages compétitifs de l'entreprise pour comprendre les changements de son environnement.

La veille est donc « la surveillance globale et intelligente de l'environnement de l'entreprise à l'affût d'informations factuelles porteuses d'avenir »³

2.1.2 Objectifs et finalité

La veille est un processus qui permet de collecter, d'analyser et de diffuser des informations jugées utiles aux décideurs de l'entreprise afin de permettre une prise de décision profitable.

La veille permet à l'entreprise de :

- mieux cibler et choisir des projets innovants ;
- comparer son savoir faire et le développer ;
- anticiper l'évolution de l'environnement ;
- développer l'ouverture de l'entreprise sur son environnement ;
- recenser ou au contraire diversifier les activités de l'entreprise ;
- acheter ou vendre des licences ;
- améliorer les capacités d'innovation de l'entreprise vis-à-vis des évolutions de son environnement.⁴

² ASSOCIATION FRANCAISE DE NORMALISATION. *Norme XP X50-053 : Prestations de veille et prestations de mise en place d'un système de veille*. Paris : AFNOR, 1998. Cité par : FRION Pascal. *Accompagnement à la Recherche d'Information Economique : l'intelligence économique expliquée pour une PME-PMI*. Saint Aignan de Grand Lieu : Acrie, 2004

³ RIBAUT Jean-Michel. *Séminaire Veille Stratégique*. ENSPTT, 1992.

⁴ ROCHDI. *Veille stratégique et technologique* [en ligne].
Disponible sur : http://www.rochdi.com/veille_strategique/veille_strategique.html

Les objectifs de la veille consistent donc en « la détection de signaux faibles, la recherche de l'information utile aux décisions et aux actions, c'est en fait l'apport d'une aide aux décisions à caractère stratégique »⁵

2.1.3 Typologie des différentes veilles

La technologie, la concurrence, les clients et l'environnement général sont les principaux éléments visés par la veille selon le type d'entreprise et en fonction de leurs stratégies. Les termes utilisés pour qualifier le type de veille dépendent de l'objet sur lequel porte l'activité de veille ou de son objectif.

On peut distinguer 4 grands types de veille :

A- La veille technologique

La veille technologique est l'activité qui permet à l'entreprise d'identifier les techniques ou les technologies mises en œuvre par ses clients, ses fournisseurs, ses partenaires et ses concurrents dans le cadre de son domaine d'activité afin d'apercevoir les menaces et de saisir les opportunités.⁶

La veille technologique ou scientifique est consacrée principalement aux découvertes scientifiques, aux innovations technologiques (produits et services), aux procédés de fabrication, aux matériaux, aux systèmes d'information, etc. Elle se présente sous plusieurs formes :

- étude de marché technologique
- recherche d'opportunités technologiques
- audit technologique d'un secteur
- analyse régulière des brevets...⁷

Cette veille permet d'investir en toute sécurité, ainsi elle permet d'anticiper les ruptures technologiques.

B- La veille concurrentielle

La veille concurrentielle est l'activité par laquelle l'entreprise identifie sa concurrence actuelle ou potentielle au niveau économique et financier (marques, effectifs, investissements, projets en cours, etc.)

L'objectif de la veille concurrentielle est de connaître la stratégie de ses concurrents afin d'anticiper les décisions susceptibles d'influencer le devenir de l'entreprise⁸

⁵ ROUACH Daniel. *La veille technologique et l'intelligence économique*. Paris : Presses Universitaires de France, 1996, 126 p. Collection : Que sais-je ?

⁶ INSTITUT INNOVATION ET INFORMATIQUE POUR L'ENTREPRISE. *La veille stratégique : les yeux et les oreilles de l'entreprise* [en ligne]. Disponible sur : http://veille.guerreco.com/la_veille_strategique.pdf

⁷ HERMEL Laurent. *Maîtriser et pratiquer la veille stratégique*. Afnor, 2001, 98 p.

⁸ INSTITUT INNOVATION ET INFORMATIQUE POUR L'ENTREPRISE. *La veille stratégique : les yeux et les oreilles de l'entreprise* [en ligne]. Disponible sur : http://veille.guerreco.com/la_veille_strategique.pdf

C- La veille commerciale

Cette veille porte essentiellement sur les clients, les fournisseurs de l'entreprise, ses sous-traitants et ses partenaires.

Elle s'intéresse aux relations clients/fournisseurs, au taux de croissance du marché, aux nouvelles compétences sur le marché...⁹

D- La veille environnementale ou sociétale

Elle met l'accent sur l'environnement d'une société : aspects politiques, aspects sociaux, aspects culturels, aspects juridiques, aspects réglementaires, etc.

Cette veille fait que l'entreprise pourra faire la différence avec ses concurrents.

A ces quatre grands types de veille s'ajoutent la veille stratégique, la veille juridique et la veille anticipative.

2.1.4 Structures de veille¹⁰

La nature de la structure à mettre en place diffère en fonction de la taille de l'entreprise, le secteur concerné, les moyens et la maturité face à la veille.

Les 2 types de structures de veille sont :

- la structure concentrée : elle concerne une cellule de veille centralisée située près de la fonction stratégique de l'entreprise et elle englobe plusieurs personnes à temps plein.
- la structure répartie : il s'agit d'une cellule de veille animée par un responsable de veille à temps plein et basée sur un réseau de correspondants à temps partiel.

2.1.5 Processus de veille

Le processus de la veille comporte plusieurs étapes cycliques. Il se décompose en 2 parties à savoir :

A- La surveillance de l'environnement

Cette phase nécessite en premier lieu la recherche et la collecte de l'information. Il faut donc cibler le sujet et ses enjeux et mettre en place une stratégie de recherche d'information afin d'établir un plan de renseignement pour la collecte efficace de l'information utile.

En deuxième lieu, il est nécessaire de passer à l'étape de l'analyse et de la validation des informations, en respectant les critères de validation : pertinence, exhaustivité, fiabilité des données...

⁹ Idem note 8

¹⁰ HERMEL Laurent. *Maîtriser et pratiquer la veille stratégique*. Paris : Afnor, 2001, 98 p.

B- L'exploitation des informations obtenues

Il s'agit du traitement, de la diffusion et de l'utilisation des informations pour la prise de décision. Le traitement des informations permet de retrouver l'information pertinente d'où la nécessité de mettre en place un dispositif de stockage et d'archivage des données.

La diffusion des informations traitées permet leur utilisation pour une prise de décision dans l'environnement socio-économique de l'entreprise.

2.2 L'intelligence économique

2.2.1 L'intelligence économique : définition

« L'intelligence économique peut être définie comme l'ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement et de distribution en vue de son exploitation de l'information utile aux acteurs économiques [...]

La notion d'intelligence économique implique le dépassement des actions partielles désignées par les vocables de documentation, de veille, de protection du patrimoine concurrentiel, d'influence...[...] »¹¹

Les actions d'intelligence économique diffèrent de celles de la veille dans la mesure où elles trouvent leur sens dans la recherche de nouveaux marchés, l'apparition d'une nouvelle offre concurrente, la production de petites séries...

Selon le type d'entreprise, l'intelligence économique diffère tant dans ses moyens que dans ses buts. Elle est donc une démarche qui permet la maîtrise et la protection de l'information stratégique de son entreprise.

2.2.2 Fonctions de l'intelligence économique

L'intelligence économique est un système de surveillance de l'environnement de l'entreprise afin d'en détecter les menaces et les opportunités¹².

La démarche de l'intelligence économique comporte 4 fonctions, à savoir :

- la mise en œuvre des pratiques d'influence
- la maîtrise du patrimoine scientifique et technique en le protégeant efficacement
- la détection des menaces et des opportunités avant les concurrents
- l'élaboration des stratégies d'influence pour le développement technologique commercial ou stratégique de l'entreprise¹³

¹¹ Rapport du Commissariat Général du Plan. *Intelligence Economique et Stratégie des Entreprises*. Paris : La documentation française, 1994, 213 p.

¹² MOLLY-MITTON Claude. *L'intelligence économique c'est quoi ?* [en ligne]. Disponible sur : http://perso.wanadoo.fr/molly-mitton/IE_cestquoi.htm

¹³ INSTITUT INNOVATION ET INFORMATIQUE POUR L'ENTREPRISE. *La veille stratégique : les yeux et les oreilles de l'entreprise* [en ligne]. Disponible sur : http://veille.guerreco.com/la_veille_strategique.pdf

2.2.3 Veille et intelligence économique : différence et complémentarité

Les 2 concepts ont certes, des points de différence mais ils présentent une nécessaire complémentarité, comme le montre le tableau ci-dessous.

La veille	L'intelligence économique
Collecte du maximum d'informations possible	Recherche du minimum d'informations nécessaires
Acquisition de savoir	Aide à la décision
Fonction de spécialiste	Démarche de généraliste
De l'information viendra la stratégie	De la stratégie viendront les besoins de s'informer
Recherche de l'exhaustivité sur un sujet donné	Consultation d'échantillons d'informations
Accumulation d'informations	Elaboration d'informations
Démarche déductive	Démarche inductive
L'information a un caractère plutôt statique	L'information a un caractère plutôt dynamique
Données (beaucoup d'informations blanches et répétitives)	Renseignements (informations grises et variées)
Techniques d'observation et d'anticipation	Positionnement stratégique et offensive légale
Réduction de la complexité en simplifiant	Accepter la complexité en l'approchant pour la comprendre
Approche directe et concentration des efforts	Approche indirecte et répartition des efforts
Enjeu d'entreprise	Enjeu d'un tissu d'acteurs ou intérêt national
Procédure, réflexes, formalisme	Remise en cause

Source : FRION Pascal. *Accompagnement à la Recherche d'Information Economique : L'intelligence économique expliquée pour une PME-PMI.* Saint Aignan de Grand Lieu : Acrie, 2004, 255 p.

Extraits de
« Réflexion sur la mise en place d'une cellule de veille
au sein de la Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes »

Hanane RIADH – Mémoire de stage (sous la direction de Hugues Beesau, Céline Brossard - Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes Jean-Pierre Lardy Université Lyon I) – septembre 2005 – 103 pages
Disponible à l'adresse www.crt-mitra.com et au Pôle Ressources de la MITRA (référence :3-11 RIA)

Etapas préalables à la mise en place d'une cellule de veille

La mise en place de la cellule de veille nécessite le passage par une phase préalable d'analyse pour assurer une surveillance saine des sources et éviter tout type de bruits (silence, trop de réponses, peu de réponses, pas de réponse...).

La phase préalable d'analyse contiendra une analyse de l'existant : humain et matériel, une analyse des besoins de la population concernée ainsi que leurs attentes, une définition des thématiques concernées par la veille, un recensement des sources d'information intéressantes et une analyse des outils disponibles.

L'étape de l'analyse préalable à la mise en place de la cellule de veille est considérée comme primordiale dans le processus étant donné qu'elle permet d'éviter plusieurs démarches inutiles.

La norme X50-053¹ (Méthode préconisée par l'AFNOR pour la mise en place de cellule de veille) indique le processus de mise en place d'une cellule de veille, processus que l'on a suivi en partie.

Elle se résume en plusieurs étapes principales :

1. sensibilisation
2. prise de connaissance de la situation
3. définition des enjeux
4. traduction en axes de veille
5. diagnostic de l'organisation et des pratiques et recensement des sources
6. évaluation des écarts
7. recommandations (catégories d'informations à collecter + hiérarchisation des sources + proposition d'outils)
8. mise en place
9. accompagnement

¹ HERMEL Laurent. Maîtriser et pratiquer la veille stratégique, Paris : AFNOR, 2001, 98 p.

En synthèse :

Qu'est ce que l'intelligence économique ?

« L'intelligence économique peut être définie comme l'ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement et de distribution en vue de son exploitation de l'information utile aux acteurs économiques[...]

... implique le dépassement des actions partielles désignées par les vocables de documentation, de veille, de protection du patrimoine concurrentiel, d'influence...[...] »

FRION Pascal. Extrait de *Accompagnement à la Recherche d'Information Economique : l'intelligence économique expliquée pour une PME-PMI* – Pascal Frion - Actie - 2004 - 255 p

Octobre 2005

Qu'est ce que la veille ?

« activité continue
et en grande partie itérative
visant à une surveillance active de
l'environnement technologique,
commercial, etc.,
pour en anticiper les évolutions »

Octobre 2005

Typologie

- **La veille technologique (scientifique)** : évolutions des technologies actuelles et futures des produits et processus de l'entreprise
- **La veille concurrentielle ou sectorielle** : chiffres d'affaires, résultats, nouveaux produits, acquisitions... des concurrents
- **La veille commerciale** : évolutions des besoins des clients
- **La veille environnementale ou sociétale** : surveillance de la société dans sa globalité, évolutions cachées (comportements, modes de vie...)
- **La veille stratégique** : tendances globales d'évolution
- **La veille juridique** : normes et règlements
- **La veille anticipative** : identification de signaux faibles qui, au sein de l'entreprise ou de son environnement, constituent des indicateurs de changements

Octobre 2005

II. La veille

OUVRAGES, RAPPORTS ET ETUDES

Mettre en place une cellule de veille sur Internet

Avril 2008 - 32 pages

Disponible au format électronique à l'adresse <http://www.kbcrawl.net>

Dans le contexte concurrentiel actuel, il est nécessaire d'avoir une bonne connaissance des opportunités et des menaces auxquelles l'entreprise est confrontée. La création de cellules de veille et de services d'information permet d'appréhender au mieux leur environnement et d'anticiper les évolutions des entreprises. L'objectif de ce document est de permettre à toute société de mettre en place de façon efficace une cellule de veille sur Internet afin de mieux maîtriser l'information utile disponible en ligne.

La première partie de ce livre blanc est consacrée aux enjeux de la veille sur Internet ainsi qu'aux étapes préalables au lancement d'une telle démarche. La seconde partie concerne plus précisément la mise en place d'une cellule de veille sur Internet et est illustrée par des exemples d'utilisation de l'outil de veille sur Internet KB Crawl. Ce livre blanc se veut donc pragmatique pour pouvoir servir de base à la mise en place d'une cellule de veille sur Internet dans tout type de structure (PME, Administration, grand groupe, etc.). Il essaye de répondre aux questions des entreprises envisageant de se lancer dans la veille : quels en sont les enjeux pour mon entreprise ? Qu'ai-je à y gagner ? Quels sont les éléments clés pour concevoir ma cellule de veille ? Quelles sont les étapes que je dois suivre pour que mon projet aboutisse dans les meilleures conditions et que la veille génère de réels gains ?

Organiser sa veille avec des logiciels libres

Collection NTIC - DELENGAIGNE Xavier - Territorial éditions - Décembre 2007 - 116 pages

Présentation de l'éditeur : "Nous faisons tous de la veille sans vraiment le savoir. L'information est omniprésente. Elle nous entoure. Elle nous submerge. L'infobésité nous guette. La maîtrise de l'information est devenue LA compétence clé de la société de l'information. La veille se base sur trois éléments simples de l'information : la collecte, l'analyse, la diffusion. Mais c'est, outre le moyen de ne pas se laisser dépasser, un état d'esprit avant tout. Toutefois, des méthodes, des outils existent pour automatiser et rationaliser ce processus. Cet ouvrage met à votre disposition une véritable boîte à outils informatiques de la veille via des procédures visuelles d'utilisation. Pragmatique avant tout, il est tiré d'une expérience de cadre territorial au sein d'une collectivité. Organiser sa veille avec des logiciels libres, c'est un gage de fiabilité, d'indépendance et de maîtrise des coûts. Et faire de la veille, c'est être un capteur de signaux faibles dans les flux continus d'informations. Alors, prêt à partir à la pêche aux bonnes informations ?"

L'intelligence économique : Guide pratique pour les PME

Cercle d'Intelligence Economique du MEDEF - Novembre 2006 - 52 pages

Disponible au format électronique

Ce guide des bonnes pratiques de l'intelligence économique est destiné à tous les dirigeants qui veulent accroître les performances et la protection de leur entreprise. Il est conçu à partir des savoir-faire des PME, qui, depuis 4 ans, dans le cadre du Cercle d'Intelligence Economique du MEDEF Paris mutualisent leurs expériences. Son côté facilement accessible et pratique permet à l'entreprise d'auditer et de mesurer son intelligence collective.

- Le concept d'Intelligence Economique
- Le Cercle d'Intelligence Economique du MEDEF Paris
- Manifeste pour la Promotion de l'Intelligence Economique d'Entreprise du MEDEF Paris
- Constituer son carnet d'adresses, se documenter et se former à Paris et en Ile-de-France

Les thèmes :

1. Comprendre son environnement
2. Créer son propre système d'intelligence économique
3. Développer l'intelligence collective de l'entreprise
4. Se protéger
5. Conduire des actions d'influence

Bibliographie

Mise en place d'une démarche de veille pour une PME avec KB Crawl

29 juin 2006 - 44 page(s)

Disponible au format électronique

Présentation d'une étude de cas réalisé dans le cadre d'un Atelier ENE "Quels outils pour gérer l'information stratégique ? » : Présentation de la démarche, Orientation, Recherche de sources, Collecte et surveillance, Traitement et analyse, Diffusion

Blogs et RSS : des outils pour la veille stratégique

DIGIMIND - Juin 2006 - 45 pages

Disponible au format électronique

Ce document a été réalisé par la société Digimind. Son objectif est de démocratiser l'usage des blogs pour la veille. Il s'adresse aux différents collaborateurs de l'entreprise qui n'utilisent pas encore ou peu les blogs ou les fils RSS. Les sensibiliser à ces outils pourra améliorer la pertinence de leur recherche et veille informationnelle.

Outils de recherche sur Internet : quel apport pour la veille ?

FOENIX-RIOU Béatrice - 2005 - 21 page(s)

Disponible au format électronique

Pour utiliser de façon performante les divers outils de veille, il faut préalablement avoir identifié les sites / les pages Web / les requêtes que l'on mettra sous surveillance. Les diverses familles d'outils de recherche apportent ici une aide précieuse... exemples

La veille stratégique : du concept à la pratique

Institut Atlantique d'Aménagement des Territoires – Note de synthèse – juin 2005 – 17 pages

Disponible au format électronique

Sommaire :

- Intelligence économique et veille : deux concepts étroitement liés
- La veille stratégique : l'information pour l'action
- Investir dans l'intelligence : le système de veille
- Ressources bibliographiques
- Zoom : la veille stratégique territoriale

Les outils de veille et d'intelligence économique pour les PME/PMI

Hanane Riadh – Rapport de recherche bibliographique (sous la direction de Sylviane Descharmes - Agence Régionale d'Information Stratégique et Technologique (ARIST) Rhône-Alpes) - mars 2005 – 67 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA (format électronique)

Cette étude vise à décrire l'offre d'outils en matière de veille et d'intelligence économique pour les PME/PMI. Il présente également une liste de références bibliographiques de documents utiles aussi bien pour le travail de synthèse que pour le traitement général du sujet.

Guide pratique : ...veille et gestion des connaissances ...

Publication du Groupe SERDA - 2^{ème} édition – mars 2005 – 100 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA (référence :3-11 SER)

La matière grise prend une place de plus en plus déterminante dans nos organisations, quel que soit le secteur d'activité. L'électronique vient apporter un fabuleux support qui favorise le travail en réseau. A partir de là, l'enjeu est de transformer les informations en connaissances, en mettant l'Homme au cœur de toute organisation.

Maîtriser la veille pour préparer l'intelligence économique.

Denis Meingan, Isabelle Lebo - Septembre 2004 – 72 pages

Disponible au format électronique

L'intelligence est devenue une préoccupation nationale. En juin 2003, sortait le rapport CARAYON du nom du député du Tarn qui a réalisé une étude pour le Premier Ministre sur l'intelligence économique. L'objectif du rapport n'était pas « d'épuiser les problématiques des différents thèmes abordés ou de garnir les étagères des spécialistes », mais plutôt de « redonner à l'intelligence économique la dimension stratégique qu'elle perd parfois au profit de discours verbeux vantant les mérites de tel ou tel outil logiciel ou mode d'organisation »

La veille économique, un nouvel outil pour le développement territorial

Enquête AMF/ETD sur la veille économique des intercommunalités - septembre 2004 – 22 pages

Disponible au format électronique

L'AMF (Association des Maires de France) et ETD (Association Entreprises, Territoires et Développement) se sont associés pour réaliser la première enquête nationale (été 2004) sur les systèmes de veille économiques mis en place par les intercommunalités. L'objectif principal de cette étude est de dresser un état des lieux précis de ce sujet, en interrogeant les responsables sur les grands thèmes : organisation et domaines d'action de la compétence développement économique, opinions sur la veille économique, sa définition et ses objectifs, moyens humains et techniques engagés dans le positif de veille, relations partenariales nouées avec les autres acteurs.

L'intelligence économique : le comprendre, l'implanter, l'utiliser.

François Jakobiak - Editions d'Organisation – 2004 – 335 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA (référence : 3-11-JAK)

Le pionnier de la veille technologique que j'étais, il y a une quinzaine d'années, a évolué petit à petit et, il y a dix ans, après une participation à la Commission MARTRE, je suis progressivement devenu un militant de base de l'intelligence économique en entreprise. Car, nous le verrons, il existe plusieurs types fort distincts d'intelligence économique correspondant en fait aux différents niveaux de cette spécialité, celui de l'entreprise, largement étudié dans le présent ouvrage, représentant le niveau de base.

Veille stratégique : la méthode L.E. SCAnning.

Humbert LESCA - Editions EMS Management et société – 2003 – 190 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA (référence : 3-11-LES)

La méthode L.E.SCAnning présentée dans cet ouvrage est le résultat d'un travail d'équipe effectué au cours des quinze dernières années par une équipe d'enseignants chercheurs sous la direction du professeur Humbert LESCA.

Intelligence économique, compétitivité et cohésion sociale

Bernard Carayon - La Documentation française – Juillet 2003 - 176 pages

Disponible au format électronique

Au mois de janvier 2003, le Premier ministre Jean-Pierre Raffarin a demandé à Bernard Carayon de "dresser un état des lieux sur la façon dont notre pays intègre la fonction d'intelligence économique dans son système éducatif et de formation, dans son action publique et au sein du monde des entreprises" et de formuler des recommandations visant à valoriser cette fonction. Ce rapport rend compte du travail accompli et présente une série de 38 propositions (définir le "périmètre stratégique" de la performance globale de la France, favoriser les "guichets uniques de l'information", conforter la DST dans son rôle majeur en matière économique, créer un droit du secret des affaires, à caractère civil et/ou pénal, créer un centre d'analyse et de prévision interministériel...). Il est complété par des annexes.

L'audit d'intelligence économique : Mettre en place et optimiser un dispositif coordonné d'intelligence collective

Bernard BESSON, Jean-Claude POSSIN - 2^{ème} édition - DUNOD - 2002 – 206 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA (référence : 3-11-BES)

Auditer l'intelligence économique d'une entreprise suppose une connaissance préalable de ce qu'est l'intelligence économique et de ce qu'est l'entreprise ou l'administration. Ce manuel s'adresse en effet aussi bien aux acteurs du secteur privé qu'à ceux du secteur public. L'intelligence économique traverse et transcende ces catégories. Elle va même au-delà. Auditer l'intelligence économique revient d'abord à auditer une intelligence collective, celle d'une communauté de travail ou d'un ensemble productif à un instant « t » de son développement. Il existe donc des intelligences économiques de différentes natures.

ARTICLES ET DOSSIERS

Pleins feux sur la veille : enjeux, pratiques et scénarios

Documentaliste - Sciences de l'information n° 4 - volume 45 - THOMAS Armelle - Novembre 2008 - 43 page(s)

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Discipline à part entière des sciences de l'information, pratiquée par de nombreux professionnels, la veille continue pourtant de susciter interrogations (voire perplexité) dans le monde protéiforme de l'information-documentation. En reposant la question des objectifs et des compétences, en faisant le point sur les définitions et les usages, et en essayant d'imaginer les évolutions possibles, Armelle Thomas tente, dans ce dossier qui donne la parole à de nombreux experts et praticiens, de proposer une vision plus claire des enjeux et des apports de ce « nouveau monde ».

Créer et animer un réseau de veille

Archimag n° 217 - FRION Pascal - Septembre 2008 - 2 page(s)

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

La prise en charge d'un réseau de veille tient au respect de nombreux aspects organisationnels, sociaux et humains. Mode d'emploi détaillé en six points clés.

L'intelligence économique - « Apprenons à être économiquement intelligents »

Juillet 2008 - 8 page(s)

Disponible au format électronique à l'adresse <http://www.cci79.com/formations/intel-eco-agir.pdf>

Editorial du dossier Agir en Deux-Sèvres : "Notre activité professionnelle, s'exerce dans un contexte jour après jour plus compétitif, plus concurrentiel. Les marchés comme les acteurs sont multiples, les informations liées aux produits et aux savoir faire sont toujours plus abondantes et pas toujours qualifiées, souvent non protégées. Il est ainsi nécessaire sinon indispensable que chaque acteur économique puisse appréhender le mieux possible les évolutions et les soubresauts de son proche environnement. Analyser ses marchés, apprécier ses actifs stratégiques, jauger la performance de ses concurrents directs, proposer une offre adaptée à ses clients sont des défis quotidiens que doit relever le chef d'entreprise. Plus qu'une nouvelle manie de « gourou » managérial, l'intelligence économique est avant tout un état d'esprit, une culture de la mise en réseau. L'intelligence économique vous permettra de porter un autre regard sur votre entreprise et celle des autres, de développer vos compétences, d'orienter votre stratégie et de protéger vos actifs matériels et immatériels... "

Agents de surveillance et logiciels de veille

Archimag n° 215 - TEXIER Bruno - Juin 2008 - 3 page(s)

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Les logiciels de veille professionnels améliorent constamment leur performance. La catégorisation des données (clustering) apporte une valeur ajoutée considérable pour extraire l'information pertinente. Quant aux agents de surveillance gratuits, ils permettent un premier niveau de collecte d'information.

Veille et intelligence territoriale essaiment

Archimag n° 214 - TEXIER Bruno - Mai 2008 - 6 page(s)

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Depuis plusieurs années déjà, les régions françaises se convertissent à l'intelligence territoriale. Conseils régionaux, conseils généraux et communautés d'agglomérations mettent en oeuvre des stratégies d'intelligence économique prometteuses. Sans oublier les pôles de compétitivité qui font appel à des professionnels de la veille pour collecter l'information et mutualiser les connaissances. Objectif : inciter les régions à prendre leur place dans l'économie mondialisée.

Dossier Intelligence économique

Plein Ouest - ROUX Denis - Avril - Mai 2008 - 20 page(s)

Disponible au format électronique à l'adresse

<http://maj.nantes.cci.fr/media/CCI44/documents/DossierPO137.pdf>

Intelligence économique : le terme est a priori abscons pour celui qui le découvre. Et pourtant il est porteur d'une idée simple mais qui, en ces temps de globalisation des échanges, n'a jamais été autant d'actualité : l'information vaut de l'or si elle est fiable, complète et exploitable. De quelle information s'agit-il ? De celle concernant le marché de l'entreprise et ses concurrents : leurs forces, leurs faiblesses, leurs soutiens, leurs axes de développement. "Si vous n'avez pas l'information, vous êtes balayés par ceux qui l'ont" rappelle Alain Juillet, haut responsable à l'Intelligence économique auprès du premier ministre.

La Basse-Normandie investit dans l'intelligence économique

La Gazette des Communes - GARCIA Caroline - 05 février 2007 - 2 page(s)

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

En 1996, le Préfet a mis en place un schéma régional décliné en quatre axes. Il reprend les méthodes d'intelligence économique pour les appliquer à son territoire.

Pour l'avenir de la veille - vive le ROI !

Archimag n°202 - GARNIER Alain - Mars 2007 - 2 page(s)

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Mettre en place une solution de Ged et remplacer trois postes de traitement manuel des factures par un seul et le calcul du Retour sur Investissement coule de source. Le raisonnement est-il applicable à une cellule de veille ? Rien n'est moins sûr.

Logiciels de veille (1/2) - Modes de visualisation qui font la différence

Archimag n°205 - TEXIER Bruno - Juin 2007 - 3 page(s)

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

La représentation visuelle de l'information ne saurait être réduite à un simple confort de lecture. Elle constitue un vecteur informationnel à part entière. Les éditeurs l'ont bien compris et proposent une offre élargie de visualisation.

Logiciels de veille (1/2) - La course à la puissance

Archimag n°204 - TEXIER Bruno - Mai 2007 - 2 page(s)

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Les outils de veille, en perpétuelle évolution et cherchant à vous séduire, affichent de fonctionnalités pointues. Pour bien choisir, premier volet de l'analyse de l'offre du marché.

Courtage en veille : offre hybride, émergente et prometteuse

Archimag n°203 - TEXIER Bruno - Avril 2007 - 2 page(s)

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

La veille est en passe d'acquiescer ses lettres de noblesse. Mais peu d'entreprises sont en mesure de s'en charger elles-mêmes. Elles font alors appel à des courtiers en veille. Ils proposent des prestations de plus en plus variées.

Veille Internet : comment la SNCF traque les rumeurs

Journal du Net - 10 octobre 2006 - 2 page(s)

Disponible au format électronique

De par son activité, la SNCF est une cible de choix pour les détracteurs de tout genre sur le Web. Un champ qu'elle a décidé de ne plus laisser sans surveillance. Explications.

Etonnez-moi !

Technologies Internationales n° 121 - QUENTIN Jean-Pierre - Février 2006 - 4 page(s)

Disponible au format électronique

Intelligence stratégique, vigie technologique, écoute des marchés, détection de tendances, identification de bonnes pratiques, capture de signaux faibles, espionnage industriel, benchmarking, réseaux d'alerte... Les activités de veille croissent et embellissent. Ce n'est pas ici qu'on s'en plaindra. Elles sont nécessaires, on ne le dira jamais assez. Elles ne sont pas suffisantes pour autant, en particulier s'agissant de différenciation concurrentielle : certains en attendent des miracles, mais jamais elles ne pourront déboucher, seules, sur une offre créatrice. Ces démarches "réactives" peuvent autant conduire aux produits et services de demain que les sondages d'opinion peuvent conduire à une politique cohérente et audacieuse ! Ce n'est pas une raison pour les négliger.

L'intelligence économique

GAUCHERAND Aurélien - 2006 - 55 page(s)

Disponible au format électronique

Sommaire : Définir la notion d'intelligence économique / Maîtriser la veille pour préparer l'intelligence économique / Sécurité Economique / La guerre économique vue par une PME internationale du Val de Marne

La veille technologique au service de la conception de produits nouveaux et de l'innovation : comment optimiser les synergies veille / R&D ?

DESCHARMES Sylviane ; THOMAS Armelle - Date non indiquée - 8 page(s)

Disponible au format électronique

Si les concepts de veille scientifique et technique sont connus, sinon maîtrisés dans de nombreuses entreprises, les enjeux actuels liés à la conception de produits nouveaux plaident en faveur d'une plus grande rigueur pour organiser la relation à l'information : Instabilité des marchés, rapidité des ruptures technologiques, diminution des temps de développement de produits, triptyque qualité /environnement / sécurité... Ces contraintes impliquent une synergie accrue entre la R&D et la veille technologique pour mieux anticiper les évolutions et prendre les meilleures décisions stratégiques. Cet article donne des pistes concrètes pour la mise en oeuvre de "projets veille" utiles à l'innovation :

La veille « brevets » met en lumière les solutions opérationnelles, les champs possibles d'innovation, les contrefacteurs, et les axes d'évolution des principaux acteurs d'un domaine.

La veille réglementaire et normative, quant à elle, permet de répondre en amont aux contraintes à venir.

La veille automatisée ciblée sur les réseaux (bases de données, internet) contribue à la définition ou à l'infléchissement des processus d'innovation.

La veille informelle développe un réseau d'informateurs bien maillé, auprès des laboratoires et universités, des financeurs (notamment UE), mais aussi des entreprises potentiellement partenaires sur des projets de R&D.

L'analyse bien menée des résultats de la veille génère une information à haute valeur ajoutée.

Les blogs : outils de veille sous-estimés

Journal du Net - 29 juin 2006 - 3 page(s)

Disponible au format électronique

Comme le Web il y a quelques années, les blogs pourraient bien révolutionner les méthodes de veille des professionnels. En quoi ces outils complètent-ils la panoplie du veilleur ? Quels sont les pièges à éviter ?

Outils de veille : les solutions de demain

Archimag n°190 - CHANIAL Emmanuel - Décembre-Janvier 2006 - 3 page(s)

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Les outils de veille abondent aujourd'hui sur le marché. Deux types de solution se présentent : les logiciels de veille et les solutions généralistes de traitement de l'information. Panorama des différentes tendances à venir.

Quand un organisme gouvernemental donne l'exemple - L'intelligence économique à l'AFII

Veille magazine - THOMAS Armelle - Juin 2005 - 4 page(s)

Disponible au format électronique

Phénomène suffisamment rare en France pour être souligné, le processus d'intelligence économique semble particulièrement intégré à la marche générale de l'AFII. Mis en oeuvre par la Direction des Etudes et du Marketing, il doit fournir à l'Agence les éléments destinés à lui permettre de définir sa stratégie et de cibler ses actions de prospection. Cette mission passe d'abord par une connaissance précise du marché des investissements internationaux, d'où la création des deux observatoires des implantations, en France et en Europe, pour étudier en temps réel l'évolution de la concurrence. Notons que ces bases sont aussi commercialisées, l'accès aux décisions d'investissements les plus significatives en France restant accessible gratuitement sur le site web de l'AFII (www.afii.fr).

Quelques principes opérationnels pour motiver un réseau de veilleurs

Regards sur l'Intelligence Economique n°7 - GUILAIN Yann ; FILLIAS Edouard - Janvier-Février 2005 - 2 page(s)

Disponible au format électronique

La motivation d'une équipe de veille, qu'elle opère au sein d'une PME ou d'un grand groupe, à temps plein ou en plus de l'activité professionnelle principale, nécessite d'être appréhendée dans toute sa complexité humaine, sans légèreté ni recettes artificielles d'animation. Plus que la motivation, c'est l'adhésion profonde des individus au projet de veille qui déterminera son succès.

Recherche d'information versus Veille

DIGIMIND - ASSELIN Christophe - 2005 - 2 page(s)

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

La recherche d'information et la surveillance obéissent à des objectifs différents. Lorsque l'on recherche de l'information pour un besoin ponctuel, l'approche est en effet autre que celle d'une recherche de sources dans une optique de veille. La veille répondant à un besoin dynamique de surveillance, les sources collectées devront être adaptées. On recherchera donc avant tout ces sources plutôt que l'information elle-même.

Utiliser les weblogs pour la veille

DIGIMIND - ASSELIN Christophe - 2005 - 2 page(s)

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Depuis plusieurs mois, les weblogs sont devenus un sujet de conversation. On en parle dans les médias généralistes, les journalistes du Monde ou Libération publient leurs propres blogs. Le weblog fait maintenant son apparition dans le monde de l'entreprise. On aurait donc tort de résumer les blogs à un journal intime disponible sur le web. Il s'agit-là de l'arbre qui cache la forêt. En effet, les weblogs peuvent posséder un contenu stratégique pour les entreprises, un contenu unique, différent des discours et langages des sites web classiques. Voici quelques repères pour trouver son chemin dans ce nouvel avatar du web...

KB Crawl veille pour les PME

Archimag n°187 – Hélène Ochanine – septembre 2005 – 2 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Aider les PME/PMI à trouver réponse à leurs problématiques de veille sur Internet. Tel est l'objectif de la cellule de veille du service Innovation et intelligence économique des le Chambre de Commerce et d'Industrie de l'Essonne. Utilisatrice d'outils de veille de plusieurs éditeurs de logiciels, elle a choisi de déployer KB Crawl pour optimiser et renforcer ses prestations aux entreprises.

Des stages pour s'initier à la veille documentaire sur Internet

Le Monde – Michaela Bobasch – septembre 2005 – 1 page

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Recevoir régulièrement dans son courrier électronique des informations fiables, actualisées, et ciblées selon ses centres d'intérêt, c'est possible grâce à la veille documentaire sur Internet.

Cinq principes pour faire de la veille sans budget

Journal du Management – 25 mai 2005 – 2 pages

Disponible à l'adresse <http://management.journaldunet.com/>

Faire de la veille stratégique est à la portée de toutes les entreprises. Loin des questions de budgets et de temps, la veille est une attitude, une attention portée à son environnement.

Outils de veille : différents niveaux possibles

Archimag – Emmanuel Chanial – décembre-janvier 2005 – 2 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

L'offre d'outils de veille se décompose en trois segments : les petits outils monopostes, l'offre ASP et les solutions client/serveur. Le prix de l'outil est loin d'être le seul critère de sélection.

Installer un système de veille économique

La Gazette des communes – Nathalie Coulaud – 17 janvier 2005 – 3 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Recherche et traitement de l'information utile aux acteurs économiques forment la veille ou l'intelligence économique. Depuis une dizaine d'années, les collectivités tentent d'anticiper et d'accompagner les évolutions économiques de leur territoire.

Dossier Veille stratégique

Journal du Management – Juin 2004 – 8 pages

Disponible à l'adresse <http://management.journaldunet.com/>

Plusieurs articles composent ce dossier :

- « Une veille efficace nécessite un environnement propice » / Sylviane Descharmes (ARIST Rhône-Alpes) : Membre de l'Agence Régionale d'Information Stratégique et Technologique, Sylviane Descharmes détaille les pratiques et les enjeux de la veille en entreprise
- Les mercenaires de la veille : Des entreprises, petites ou grandes, décident de faire appel à des cabinets conseils spécialisés dans la veille stratégique. Des missions électrochocs qui permettent aux entreprises de mieux appréhender les menaces et les opportunités.
- La révolution Internet : Internet offre de nouvelles possibilités en matière de veille, notamment grâce à l'utilisation d'agents intelligents qui surveillent et récoltent l'information.
- Veille continue chez Atmel France : Spécialisée dans l'imagerie high-tech, une filiale française d'Amel, basée à Grenoble, s'est dotée d'une cellule de veille hautement active. Quatre personnes en interne et un partenaire alimentent ce dispositif.

Veille sur le Net : des besoins variés

Article extrait de Décision Micro - Christiane Brancier – 05 avril 2004 - 3 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Qu'elle soit concurrentielle ou technologique, la veille sur Internet obéit à des méthodes rigoureuses et utilise des outils logiciels plus ou moins intelligents et complexes.

Journées d'étude DocForum – ADBS Rhône-Alpes – Mettre en œuvre la veille stratégique

Documentaliste – Sciences de l'information - 2004 (vol. 41, n°2) – 4 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Synthèses réalisées par Annick Reilhac, consultante en veille et intelligence économique (cabinet AR Consultant), de deux journées d'étude sur la valorisation et la diffusion de l'information

stratégique (27 novembre 2003) et le management et l'animation des dispositifs de veille et d'intelligence économique (13 janvier 2004)

Veille sur Internet : analyse et synthèse de l'information

Archimag n° 165 - Henri Stiller – juin 2003 – 3 pages - Volet n°3 d'une série de trois méthodes documentaires consacrées à la veille. - *Disponible au Pôle Ressources de la MITRA*

La mise en place d'une veille s'inscrit dans une logique d'aide à la décision. Celle-ci réclame non pas une information brute, aussi pertinente soit elle, mais une information analysée ; le produit qui la présente devant être lui-même adapté aux objectifs ciblés

Veille sur Internet : fiabiliser les sources du web

Archimag n°164 - Philippe Contal - mai 2003 – 2 pages - Volet n°2 d'une série de trois méthodes documentaires consacrées à la veille - *Disponible au Pôle Ressources de la MITRA*

De tous temps, la fiabilisation de l'information a été un problème. L'origine des sources, leur datation, les déformations effectuées, sciemment ou non, par des intérêts personnels ou collectifs... sont autant de risques de trouver de l'information obsolète ou erronée. Pourtant, à la différence de ce qui semble être la première réaction, à savoir que l'information tue l'information, il semble bien que cela soit l'inverse. En effet, la profusion d'informations que l'Internet – et bien d'autres ressources – peut mettre à notre disposition est un formidable moyen de diversifier les sources et donc d'augmenter la fiabilité des données collectées.

Veillez et partagez vos connaissances

Archimag n°160 – Jean-Philippe Accart - décembre/janvier 2003 – 3 pages - Volet n°1 d'une série de trois méthodes documentaires consacrées à la veille - *Disponible au Pôle Ressources de la MITRA*

Pour les professionnels, la gestion du quotidien l'emporte trop souvent sur la réflexion sur le métier et ses évolutions. Il existe pourtant des méthodes inspirées de l'intelligence économique et du knowledge management qui permettent de mieux se recentrer sur le cœur de métier : tirer le meilleur parti des compétences et connaissances en matière bibliothéconomique, documentaire ou archivistique dans le but d'innover.

Journée d'étude Scip France – Les outils avancés de veille sur Internet

Documentaliste – Sciences de l'information - 2003 (vol. 40, n°1) – 4 pages
Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Une journée d'étude organisée par l'Association française pour la promotion de l'intelligence économique (SCIP France) proposait le 10 décembre 2002 de faire le point sur les développements de l'offre en France en matière d'outils avancés de veille sur Internet.

IDT/NET 2002 – La veille automatisée : évaluations et pratiques

Documentaliste – Sciences de l'information - 2002 (vol.39, n°4-5) – 1 page
Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

La veille automatisée est de plus en plus pratiquée dans les entreprises et les organisations, mais de façons extrêmement diverses. D'où l'intérêt de mettre en perspective différentes expériences menées dans des entreprises moyennes, dans de grandes entreprises et chez des prestataires de veille. D'autre part, l'offre des logiciels de veille se développe considérablement : il est donc nécessaire de dresser une typologie des fonctionnalités proposées et d'identifier les tendances de leur évolution. Des exemples de mise en œuvre d'un processus de veille viennent illustrer ces considérations.

Veille sur Internet : Aventis Pasteur se vaccine contre la sur-information

Archimag n° 159 - Michel Remize - novembre 2002 – 2 pages
Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Avec sa cellule de veille, Aventis Pasteur entend rester à la pointe de la fabrication de vaccins. Automatiser la collecte d'information sur Internet doit laisser plus de temps à leur traitement et leur qualification en vue d'une meilleure aide à la décision.

III. La veille appliquée au tourisme

OUVRAGES, RAPPORTS ET ETUDES

La mise en œuvre d'une démarche d'intelligence collective dans le Tourisme

BERGER Merchid - 2006 - 13 page(s)

Disponible au format électronique

Présentation du concept de veille et de l'organisation d'une cellule de veille en 10 étapes dans le domaine du tourisme. Autres documents à télécharger :

- Carte heuristique Grille d'observation et d'analyse Veilleinfotourisme
- Grille d'évaluation des produits de veille : les agents de recherche et de suivi de l'information

L'impact des NTIC dans la veille touristique

MARIENGOF Yulia - Licence professionnelle Nouvelles activités dans le domaine du tourisme et de la restauration - Option NTIC - Institut Francilien d'Ingénierie des Services - Année universitaire 2005-2006 - *Disponible au Pôle Ressources de la MITRA (réf : 3-11-MAR)*

Mémoire retraçant le fonctionnement d'un cabinet d'études parisien Tourisme et Territoire, organisme de veille qui observe la Société et le comportement des consommateurs de produits touristiques. Ce domaine de réflexion avant-gardiste s'est développé ces 5 dernières années dans différents secteurs et notamment dans le Tourisme. Le veilleur maintient une surveillance de l'actualité touristique, en triant, collectant et diffusant des informations aux professionnels leur permettant de prendre des décisions sous différents axes : stratégie, produits, tendances, marchés (revue Touriscopie).

Tableau de bord 2007 : 10 ans de veille, de tendances - 1997-2007

Mars 2007 - 91 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA (référence : 1-11 TOU)

Présentation issue du site de Touriscopie :

UN ETRE SOCIAL BIEN ORDINAIRE : LE TOURISTE - Entre ethnologie et marketing : 10 ans de veille "Depuis 10 ans, Touriscopie a observé l'évolution de la société et tenté de lever le voile sur les changements en cours, susceptibles de modifier l'attitude et les comportements de l'homo-touristicus. En ayant l'œil partout, non seulement sur l'actualité politique et économique mais aussi sur l'actualité technologique et bien-entendu sur l'actualité touristique, nous avons tenté de comprendre cet être somme toute, bien ordinaire, mais souvent si déconcertant. Une approche indispensable pour analyser le présent et éclairer l'avenir. Personnage étrange, complexe, pluriel, changeant, dont la principale caractéristique est sa mobilité, proche ou lointaine, le touriste a donc constitué le principal sujet de recherche de Touriscopie. «

Réflexion sur la mise en place d'une cellule de veille au sein de la Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes.

Hanane RIADH – Mémoire de stage (sous la direction de Hugues Beesau, Céline Brossard - Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes Jean-Pierre Lardy Université Lyon I) – septembre 2005 – 103 pages

Disponible à l'adresse www.crt-mitra.com

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA (référence :3-11 RIA)

La Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes souhaite mettre en place une veille documentaire pour être alertée de manière automatique des nouveautés liées aux thématiques touristiques qui l'intéressent. Elle souhaite notamment surveiller trois thématiques de recherche d'une importance cruciale : l'écotourisme et le développement durable, le tourisme lié à l'eau et les clientèles existantes et potentielles en commençant par celles en provenance de la Belgique. Comment peut-on définir une méthode de veille au sein de Rhône-Alpes Tourisme ? Quelles sont les sources d'informations pertinentes pour les chargés de mission des trois thématiques de recherche ? Quels sont les outils adéquats pour développer la veille au sein de Rhône-Alpes Tourisme ? De quelle manière l'outil acquis peut-il être exploité efficacement ?

La compétitivité de la France dans le tourisme mondial : enjeux et perspectives d'un réseau institutionnel d'intelligence stratégique

Jean-Paul Dardé – DESS « Ingénierie de l'Intelligence Economique » - Université Marne-la-Vallée -
Décembre 2001 – 85 pages

L'objectif du travail est de définir selon quels axes, avec quels acteurs et à quelles conditions, peut être mis en œuvre un réseau d'intelligence stratégique reposant sur les compétences partagées de ses membres.

Sommaire :

- Economie et tourisme
- Compétitivité nationale et facteurs déterminants de l'avantage concurrentiel
- Les acteurs nationaux et internationaux
- Définition du réseau d'intelligence stratégique

ARTICLES ET DOSSIERS

Petit guide du «parfait» globe-veilleur: soyez à l'affût des tendances

Réseau de veille en tourisme UQAM LEVASSEUR Maïthé - 12 octobre 2007 - 2 page(s)

Disponible au au Pôle Ressources de la MITRA et à l'adresse <http://veilletourisme.ca/2007/10/12/petit-guide-du-%C2%ABparfait%C2%BB-globe-veilleur-soyez-a-l%E2%80%99affut-des-tendances/>

Dans ce monde où l'on a maintenant accès à une mer d'information, suivre l'évolution des tendances est à la portée de tous. Cependant, cela peut s'avérer moins évident qu'il n'y paraît et le principal défi demeure : tirer profit des tendances pour innover. Des milliers de brillants professionnels et d'amateurs ne se contentent plus d'observer, de réfléchir et d'innover; ils partagent dorénavant leurs connaissances en ligne. Cette avalanche de réflexions, de nouvelles idées et de tendances peut vite devenir une surcharge d'information et il n'est pas toujours aisé d'en dégager l'essentiel. Voici donc un petit guide pour vous initier à suivre les tendances qui vous concernent.

Intelligence territoriale : au-delà des outils TIC, une démarche et des réseaux

Aquitaine Europe Communication - Juillet 2006 - 4 page(s)

Disponible au format électronique

Maîtriser l'information. La veille territoriale en constitue un premier axe. Elle passe par la mutualisation des connaissances, des compétences et des informations à l'échelle du territoire. La production de savoirs à haute valeur ajoutée est ainsi fortement corrélée à la qualité de la coopération entre les différents acteurs d'un même territoire (secteur privé et secteur public).

La veille touristique pour améliorer votre performance touristique

Observatoire du Tourisme Wallon - Juin 2006 - 13 page(s)

Disponible au format électronique

Dossier réalisé conjointement par Françoise Mommens (Canada), Laurence Gourgue (Belgique) et Merchid Berger (France).

Sommaire :

- La veille, un outil d'aide à la stratégie touristique
- Dans le tourisme, comme ailleurs, c'est pas demain la veille !
- Le Bureau Economique de la Province de Namur : la veille stratégique au service du développement économique
- Mettre l'intelligence économique au service de la stratégie pour les acteurs du tourisme

Veille et prospective

Lettre professionnelle Rhône-Alpes Tourisme n°6 - 03 février 2006 - 1 page(s)

Disponible au format électronique

Parmi ses nombreuses missions, la MITRA (Mission d'ingénierie touristique Rhône-Alpes) est en charge de la veille et de la prospective. La veille consiste à collecter des informations sur des sujets donnés alors que la prospective vise à analyser ces informations afin d'élaborer des scénarios d'évolution possible et d'être plus réactif lorsque les circonstances l'exigent.

Veiller... mais comment et pourquoi ? - La prospective en question

Touriscopie n°75 - Septembre 2005 - 2 page(s)

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Faire de la veille est devenu courant. Le principe en est admis. Mais, aujourd'hui, les outils de veille dont dispose l'industrie touristique sont très insuffisants. Confiant dans leur institution et leur expérience, les professionnels réagissent souvent à retardement par rapport à des phénomènes qui ont pourtant été prévus de longue date. Ou bien, ils s'engouffrent dans des brèches qui ne nécessitent aucune urgence.

Charte des veilleurs de la communauté virtuelle du tourisme

Veille info tourisme - 27 juin 2005 - 3 page(s)

Disponible au format électronique

La communauté virtuelle du tourisme est une communauté de " veilleurs " qui travaillent de manière collaborative, mutualisant leurs acquis et savoirs-faire dans le but de créer une connaissance collective mise au service de l'ensemble des acteurs du tourisme.

La veille stratégique territoriale peut-être sauver les régions ?

Réseau de veille en tourisme - Françoise Mommens - 14 juin 2005 - 2 pages

Disponible au format électronique

Lors du salon de l'information numérique professionnelle, l'IEpo 205, tenu à Paris (CNIT La Défense) les 1^{er} et 2 juin 2005, on a longuement traité des enjeux de la veille stratégique et de la gestion de l'information en général. On a également présenté le nouveau plan adopté par la France pour développer le veille stratégique territoriale. Analyse de la portée d'un tel plan au Québec, dans une optique de sauvegarde des régions.

Anticiper et gérer les comportements incivils de jeunes vacanciers

Cahier Espaces n° 85 - Nicolas Randy - mai 2005 - 7 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Zoom sur le paragraphe : mettre en place un système national de veille sur les phénomènes conflictuels et violents. L'enjeu semble, dans un premier temps, distinguer ce qui est grave, ou ressenti comme tel, de ce qui est récurrent. C'est dans ce cadre qu'il semble nécessaire de mettre en place un système national (au niveau de chaque groupe de vacances, de chaque association de tourisme...) de recensement objectif, quantitatif et qualitatif, de tous les incidents survenus. Et, dans un second temps, de recueillir des informations sur la façon dont a été gérée la situation, ainsi que sur la façon dont elle aurait pu être gérée.

Organiser la communication interne en vue de l'anticipation des risques

Cahier Espaces n° 85 - Arlette Bouzon - mai 2005 - 6 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Le principe de précaution s'applique à tous les secteurs, dont le secteur touristique, et conduit à la mise en place de procédures permettant, autant que faire se peut, de maîtriser les risques sans nuire au progrès. La dimension communicationnelle a émergé il y a quelques années seulement. Outre son importance dans la communication externe, sa prise en compte se révèle nécessaire dans la communication interne, entre les acteurs concernés d'une même entreprise. Elle met notamment en évidence l'influence des interactions intervenant entre les acteurs et la nécessité d'introduire, sinon de renforcer, l'utilisation des outils et ressources documentaires disponibles (dont la veille stratégique), dans une démarche d'anticipation des risques.

Veiller... mais sur qui ? Les thèmes essentiels de la veille

Touriscopie n° 71 – avril 2005 – 2 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

En quelques années, la veille est devenue à la mode. La prospective aussi. Bon nombre d'opérateurs privés ou institutionnels ont créé des services capables de recueillir des informations sur de multiples sujets. Et, c'est tant mieux. A condition cependant que ces observations puissent être analysées et classées en vue d'un usage opérationnel. Touriscopie a recensé les thèmes de veille les plus importants pour le secteur touristique. Ils concernent des segments de clientèle déjà évoqués mais qui méritent d'être suivis en permanence par tous ceux qui souhaitent innover.

Rester informé grâce à la veille : pas de formule secrète

Section H - DUMAS Léonard - Mars 2005 - 4 page(s)

Disponible au format électronique

La veille est une démarche de gestion novatrice qui gagne à être connue. Bien que pratiquée depuis plusieurs siècles, cette approche de gestion de l'information constitue néanmoins un moyen additionnel mis à la disposition des dirigeants pour surveiller avec plus d'efficacité leur environnement marketing. L'un des objectifs de la veille est de permettre à ses usagers de découvrir avant les autres des signaux en mesure de constituer des occasions ou des menaces pouvant affecter de manière significative le développement de leur entreprise.

Chercher ce qu'on ne sait pas qu'on cherche : c'est aussi ça la veille !

Réseau de veille en tourisme – Michèle Laliberté – 5 janvier 2005 - 2 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Bien qu'hétéroclite, la section Intérêt général de notre site renferme des textes qui peuvent vous amener sur des pistes insoupçonnées : les grandes tendances suscitent toujours notre curiosité et les parcs éoliens la controverse, l'hôtel « boutique » est presque devenu un « buzz world », où se retrouve le Canada dans le cœur des Américains et au classement plus sérieux de l'OMT, les aléas climatiques chambardent les projets, et que dire de la variation du taux de change de notre huard ? Nous avons parlé de tout cela et de bien d'autres choses.

Pour la création d'un réseau de veille touristique des stations littorales

Revue Espaces n° 221 – Anne Coutière – Décembre 2004 – 3 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Convaincu de la nécessité de mettre en place des dispositifs de veille des produits et des territoires touristiques, l'ORTB (Observatoire Régional du Tourisme de Bretagne) a lancé une démarche expérimentale, qui débouche sur la création d'un réseau de stations littorales. Il cherche à faire connaître et étendre sa démarche...

Mise en œuvre d'un outil de veille touristique en Bretagne : le témoignage d'une démarche innovante

La Gazette Officielle du Tourisme n° 1774 – 1 décembre 2004 – 1 page

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Les dispositifs d'observation doivent élargir la gamme des outils, non seulement en aval de l'observation (pour constater les flux), mais aussi en amont (pour intégrer les flux). D'où la nécessité de mettre en place un outil de veille adapté au secteur du tourisme. Anne Coutière, directrice de l'ORTB (Observatoire Régional du Tourisme de Bretagne) en présente la méthodologie.

Le tourisme, un produit composite qui induit des axes de veille multiples

Veille info tourisme DARDE Jean-Paul - 19 novembre 2004 - 1 page(s)

Disponible au format électronique

A travers sa définition même, l'industrie du tourisme se définit et se structure autour de deux spécificités : la combinaison complexe de biens et de services qui constituent le produit touristique, et une logique de flux qui seule rend observable le produit lui-même.

Le réseau de veille en tourisme fait boule de neige

Réseau de veille en tourisme – Françoise Mommens – 05 novembre 2004 – 3 pages

Disponible au format électronique

Lancé en janvier 2004, le réseau de veille en tourisme semble aujourd'hui faire boule de neige. En effet, cette initiative québécoise ayant mené à la création d'un organisme de veille stratégique en tourisme sert d'exemple à la mise sur pied d'autres réseaux, comme en France et au Maroc. Souvent considérée comme le parent pauvre de l'économie, l'industrie du tourisme a décidé de se retrousser les manches !

Information stratégique et tourisme : réinventer la compétitivité sectorielle française

Regards sur l'Intelligence Economique n°4 – Jean-Paul Dardé - juillet/août 2004 - 5 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

L'activité de veille stratégique consiste avant tout à être ouvert sur le monde et sur ses évolutions pour les anticiper, avant les autres. L'activité touristique pourrait se définir quasiment de la même façon, en précisant toutefois qu'il s'agit d'être avec les autres pour en comprendre et en partager la culture (jusqu'à rechercher parfois la caricature). Une veille sociologique pro-active en somme ! Au-delà de cette juxtaposition conceptuelle entre les deux notions, force est de constater que si le tourisme a inventé la mondialisation avant l'heure, voici trois siècles, l'industrialisation de ce secteur a conduit à une hyper-compétition entre acteurs et entre destinations, ces trente dernières années. Or la capacité d'attirer un flux permanent sur un territoire érigé en marché touristique exige la capacité d'appréhender aussi précisément que possible les avantages compétitifs de ses concurrents. Lesquels peuvent être également ses clients.

Veille : outil de performance

La Gazette Officielle du Tourisme n° 1740 – 7 avril 2004 – 3 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

La veille est indispensable pour mettre en place une politique de promotion et de commercialisation, détecter et adapter les innovations permettant de gagner des parts de marché, fournir aux porteurs de projets des outils efficaces d'aide à la décision. De plus en plus, les structures institutionnelles du tourisme formalisent leur démarche de veille.

Le principe de veille sociétale en question : le point sur une pratique encore peu répandue

Touriscopie n° 56 – décembre 2003 - 2 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

La veille sociologique – ou sociétale – n'est pas encore véritablement entrée dans les moeurs des entreprises françaises. Alors que le principe de l'intelligence économique ou technologique, est en effet acquis, la sociologie reste le parent pauvre de la veille.

Longue à être rentabilisée, l'observation des courants socioculturels ne semble pas suffisamment efficace à court terme pour générer des postes de salaires à plein temps. Invité à intervenir et à débattre du sujet, aux cotés de Publicis, Cofremca, la RATP, Ilpsos-Obsever, l'Observatoire de l'air du temps de Lafuma, un groupe de recherches du CNRS... Touriscopie rend compte des points essentiels soulevés au cours de cette journée.

La veille marketing dans l'hôtellerie : une pratique à découvrir

Cahier Espaces n° 75 – Léonard Dumas - octobre 2000 – 13 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

Les dirigeants hôteliers font face à un environnement marketing de plus en plus complexe. La période de profondes mutations que nous connaissons aujourd'hui est caractérisée par l'accélération du rythme des changements. L'implantation d'une cellule de veille marketing classique, en complémentarité du système d'information marketing classique, s'avère une solution à la portée des décideurs hôteliers.

Veille stratégique

Revue Espaces n° 167 - Claudine CHASPOUL - janvier 2000 – 15 pages

Disponible au Pôle Ressources de la MITRA

La veille, c'est « la surveillance active de l'environnement de l'entreprise pour en anticiper les évolutions ». La veille, c'est être ouvert sur le monde et sur ses évolutions pour en anticiper, avant les autres, les conséquences sur son secteur économique ou sur son entreprise. La veille, c'est en quelque sorte la « rationalisation de l'intuition ».

Sommaire :

- L'information au cœur de l'entreprise
- Décoder les comportements pour innover
- La veille Internet, outil privilégié de l'e-tourisme
- Alliances ou concurrences ? Des territoires en quête de veille
- Paris – Ile de France. Une région capitale en éveil stratégique
- RESIS Tourisme, la veille au service des PME
- Le GMT de Charente-Maritime, un projet de dispositif de veille départemental.

IV. Sites et organismes ressources

IV.1. Sur la veille et l'intelligence économique

Cybion

www.veille.com

Depuis 1996, la société Cybion, pionnier dans l'intelligence économique sur Internet en France, accompagne les entreprises dans l'utilisation efficace d'Internet en tant qu'outil de veille et de recherche d'informations. Le portail Veille.com constitue un annuaire fourni recensant toutes les ressources disponibles dans le domaine de la veille : acteurs, méthodologies, concepts, outils, sources d'informations, forums...

Chambres de Commerce et d'Industrie

www.cci.fr

Portail des Chambres de Commerce et d'Industrie, il propose une rubrique Intelligence Economique. A noter une sélection de « Sites recommandés » très intéressante.

Eric Fourcaud, éditeur de sites web

www.zeknowledge.com

Nombreux articles sur la veille et l'intelligence économique au sens large, ainsi qu'une définition de l'intelligence territoriale.

EVARISTE

<http://www.evariste.org/doc/#ie>

EVARISTE est un serveur du ministère chargé de l'industrie consacré à l'innovation industrielle et technologique. Il est conçu pour être utile et opérationnel, comme une place de marché ou un forum. C'est un point de départ et un carrefour vers de multiples autres serveurs et bases de données de centres de recherche, d'organismes publics ou privés et d'entreprises. EVARISTE, ouvert officiellement le 10 Avril 1996, est un site dynamique, en perpétuelle évolution, destiné à s'enrichir de multiples liens avec d'autres serveurs et bases de données. *Voir la rubrique Intelligence économique.*

Institut Atlantique d'Aménagement des Territoires (IAAT)

www.iaat.org

L'IAAT met en oeuvre les politiques de coordination de l'information dans le cadre de l'Observatoire Régional Poitou-Charentes, participe aux politiques d'évaluation et développe des politiques de prospective, sous le pilotage conjoint de l'Etat et la Région Poitou-Charentes.

Il poursuit trois orientations :

- Affirmer l'IAAT comme outil d'aide à la décision
- Développer une compétence forte en matière de veille, prospective territoriale et évaluation des politiques publiques
- Renforcer les fonctions de l'IAAT, Centre de Ressources territorial de la région Poitou-Charentes et dans l'espace interrégionale

Mission du Haut Responsable chargé de l'intelligence économique

www.intelligence-economique.gouv.fr

Véritable relais de la politique publique impulsée par le Premier ministre, ce site veut être le reflet des actions qui sont menées depuis la création de cette mission, fin 2003. Il a pour ambition d'être à la fois une vitrine, un carrefour et un tremplin. Ce site vitrine a, tout d'abord, pour but de présenter l'intelligence économique, telle qu'elle est pratiquée en France, en s'attachant à définir son périmètre et son champ d'action, ainsi que les objectifs et les moyens que l'État met en œuvre pour sensibiliser et susciter l'appropriation de cette démarche par les acteurs de la vie publique et économique. Ce site carrefour a, ensuite, pour finalité de permettre d'accéder à de multiples informations utiles qui peuvent aider et soutenir les entreprises. C'est la raison pour laquelle vous trouverez des documents téléchargeables, des recommandations et une lettre d'information. Ce site tremplin a, enfin, pour intention de renvoyer les internautes vers d'autres sites plus spécialisés et d'autres sources d'informations plus pertinentes pour conduire l'action de votre organisation. Ainsi trouverez-vous des liens vers la Fédération des Professionnels de l'IE ou encore vers des Agences régionales dynamiques en matière d'IE.

Portail d'informations économiques Basse-Normandie

www.basse-normandie.net

Suite aux Assises Régionales de l'Intelligence Economique (décembre 1997), la Basse-Normandie a lancé nombre d'actions de sensibilisation et d'accompagnement en direction des acteurs économiques, notamment des PME-PMI. Le site propose un guide des actions régionales en cours initiées dans le cadre du schéma régional d'Intelligence Economique (consultable par fiches individuelles ou en un seul document au format pdf).

Regards sur l'IE

http://www.wmaker.net/rie_mag/index.php

Stratégie, sécurité, innovation, veille, sont autant de sujets traités tous les deux mois par un comité de rédaction composé d'experts reconnus. Présentation du magazine, rubrique News sur tous ces sujets (annonces de colloques, articles...) et rubrique Formation notamment.

VAS-IC – Veille Anticipative Stratégique – Intelligence Collective

<http://veille-strategique.eolas-services.com>

Ce site a été créé par l'équipe du Professeur Lesca (Laboratoire CERAG- Grenoble) pour :

- vous encourager à utiliser l'information comme matière première dans votre entreprise.
- promouvoir le travail accompli par les chercheurs, professeurs et étudiants du CERAG et de l'ESA (UPMF).
- vous informer sur les recherches en cours dans le cadre de l'Intelligence Economique et de la Veille Anticipative Stratégique.
- créer une interaction université-entreprise favorisant le développement de cette discipline.

IV.2. Sur la veille appliquée au tourisme

- **Niveau national**

Maison de la France

<http://fr.franceguide.com>

Deux missions principales sont attribuées à Maison de la France : la promotion touristique de la destination France à l'étranger et l'aide à la commercialisation.

Maison de la France accompagne, stimule et coordonne les efforts de ses partenaires par :

- l'analyse des marchés (analyse de la demande étrangère, études quantitatives ou qualitatives des marchés, des produits, des clientèles et veille marketing) ;
- l'information du public (accueil, conseil, diffusion de brochures et d'informations sur la France et ses produits touristiques) ;
- la réalisation de campagnes de communication ;
- la promotion commerciale ;
- des opérations de Relations Presse et de Relations Publiques.

Ministère délégué au Tourisme

www.veilleinfotourisme.fr

Veille Info Tourisme est le bulletin d'information et de veille de la "Communauté virtuelle de veille touristique". Il est réalisé de manière collaborative et animé par le département de la stratégie de la direction du Tourisme. Il est destiné aux décideurs publics, aux partenaires institutionnels et professionnels, ainsi qu'aux réseaux de la recherche. Edité par le ministère délégué au Tourisme, il traduit la volonté du Gouvernement de créer un dispositif d'intelligence économique pour le tourisme français, dont il constitue un des maillons.

ODIT France (Observation, Développement et Ingénierie Touristiques)

www.odit-france.fr

ODIT France est le nouveau groupement d'intérêt public sous la tutelle du Ministère délégué au Tourisme.

Plate-forme unique d'expertise, d'études, d'analyses et de conseils auprès des acteurs publics et privés du tourisme en France et à l'international, elle coproduit de nombreux travaux, présentés sur son site Internet et disponibles à l'achat auprès de la Documentation Française.

Librairie du Commerce International :

<http://www.ubifrance.fr/infos-marches/librairie.asp>

UBIFRANCE et les Missions économiques vous proposent des ouvrages opérationnels, préparatoires à une action commerciale et promotionnelle : les guides répertoires. Ils vous permettent d'obtenir, pour une filière sectorielle, les éléments clés du marché, ainsi que les fiches détaillées présentant les principaux opérateurs, acheteurs et distributeurs.

Touriscopie

www.touriscopie.org

Espace de veille sociologique et marketing des professionnels du tourisme et des loisirs, Touriscopie publie un journal mensuel composé de fiches sur les nouveaux marchés, comportements, produits, stratégies....

- **Niveau régional Rhône-Alpes**

Agence Régionale pour le Développement de l'Information Scientifique et Technique (ARIST) Rhône-Alpes

www.arist.rhone-alpes.cci.fr

Service des Chambres de Commerce et d'Industrie Rhône-Alpes, Arist Rhône-Alpes réalise des prestations de services aux PME-PMI de la région, dans les domaines de l'innovation et de l'information stratégique.

A noter avec attention les services suivants d'appui à la veille :

- Veiltec Organisation : pour organiser son système de veille ou améliorer le fonctionnement de la cellule de veille existante
- Veiltec, service de veille industrielle personnalisée

Benchmark.ie

<http://www.intelleco.com/benchmarkie/home.htm>

Ce site a été initié par la Direction Régionale de l'Industrie, de la Recherche et de l'Environnement et réalisé conjointement par INTELLECO Consultants et l'ARIST RA, destiné aux entreprises qui souhaitent mesurer gratuitement leur degré de maturité en Intelligence économique.

Grenoble Ecobiz

www.grenoble-ecobiz.fr

Initiée par la Chambre de commerce et d'industrie de Grenoble, Grenoble Ecobiz est née grâce à l'engagement des partenaires majeurs de l'économie de l'Isère : entreprises leaders, organisations professionnelles, organismes de financement publics et privés.

Grâce à votre adhésion, vous pourrez :

- accéder aux informations et dossiers ressources de la plate forme...
- contribuer en apportant vos retours d'expériences, vos informations utiles au secteur du tourisme, en annonçant par exemple vos évènements...
- échanger des informations avec les acteurs du tourisme, solliciter des experts...
- définir des centres d'intérêts et obtenir des informations triées...
- participer aux rencontres, ateliers et conférences ecobiz tourisme...

Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes (MITRA)

<http://pro.rhonealpes-tourisme.com>

La Mission d'Ingénierie, une des trois directions opérationnelles de Rhône-Alpes Tourisme, intervient en soutien et en intelligence avec le Service Tourisme de la Région en apportant des contenus, des savoir-faire, des méthodes et des outils de l'ingénierie aux acteurs du tourisme rhônalpins.

Structurée en deux pôles (le Pôle Ressources / Ingénierie et le Pôle Ingénierie / Stratégie), elle est composée de 13 personnes ayant des compétences transversales concernant :

- les champs touristiques : tourisme lié à l'eau, tourisme urbain, de montagne... ;
- les champs thématiques : droit, finance, gestion, marketing... ;
- les champs réseaux : cabinets conseils, CCI, institutionnels du tourisme...

Présentation des missions, des thématiques de travail, bases de données, publications téléchargeables... sur le site Internet.

- **Expériences à l'étranger**

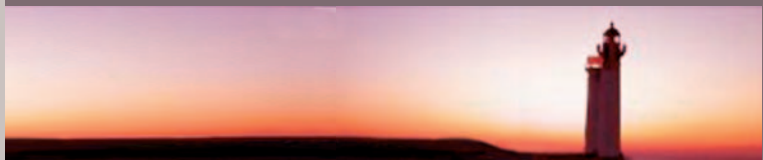
Réseau de veille en tourisme (Canada)

www.veilletourisme.ca/

Le Réseau de veille en tourisme a été créé le 30 janvier 2004, grâce à la collaboration de l'agence de Développement économique du Canada pour les régions du Québec et de Tourisme Québec. Il est sous la responsabilité de la Chaire de Tourisme de l'École des sciences de la gestion de l'Université du Québec à Montréal. Les analystes du Réseau de veille suivent activement l'évolution de l'industrie touristique mondiale, recueillent et analysent l'information portant sur des thématiques ciblées par un Comité d'orientation. Les sources sont nombreuses : bases de données, enquêtes, études, revues spécialisées, colloques, etc. Les analystes s'efforcent de dégager les conséquences directes pour les entreprises touristiques québécoises. L'objectif est d'aider les dirigeants d'ici à trouver des façons d'innover dans le développement, la gestion et la mise en marché de leurs produits et services. Les analyses ainsi produites sont diffusées, dans un bulletin électronique bimensuel, aux abonnés du Réseau de veille.

Annexe : Présentation du portail national des connaissances dans le secteur du tourisme

www.veilleinfotourisme.fr



Portail national
des connaissances
dans le secteur
du tourisme

Mission d'Information et de Veille
direction du Tourisme
23 place de Catalogne
75685 Paris cedex 14
téléphone :
01 70 39 93 43
télécopie
01 70 39 93 42

www.veilleinfotourisme.fr



Pourquoi un portail national des connaissances dans le secteur du tourisme ?

Accompagner les acteurs du tourisme : administration, professionnels et chercheurs, dans la mutation de la société de l'information vers la société de la connaissance.

Répondre à la demande d'information des acteurs du tourisme et des chercheurs.

Mettre à la disposition de tous les acteurs du tourisme **une base d'information et de partage des connaissances**, où ils trouveront des informations à caractère scientifique, technique et stratégique, ainsi que des personnes ressources.

Inscrire le tourisme dans la stratégie gouvernementale d'intelligence économique.

Miser sur l'innovation technologique, pour créer l'armature permettant d'accueillir des connaissances régionales, départementales, universitaires...

Tendre à l'exemplarité... en développant une démarche de mutualisation entre les acteurs publics et privés du monde du tourisme.

Offrir des services mutualisés

Le portail est formé de trois espaces clairement identifiés : un centre de ressources, une plate-forme de veille partagée, une entreprise apprenante.

Un centre de ressources

Des bases de données structurées

Ouverture d'un fonds de plus de 17 000 documents portant sur la législation, l'économie, la politique, l'offre et la demande touristique, le tourisme durable, la sociologie des loisirs et les divers secteurs d'activité touristique : affaires, santé, sports, loisirs, vacances, transports, etc.

Plusieurs familles de documents réparties sur 4 bases de données.

Une bibliothèque numérisée

Elle contient les publications de l'administration du tourisme depuis 1936, quelle qu'en soit la nature (littérature grise, rapports, études de marché, conférences de presse, etc.), ainsi que des monographies, articles, travaux émanant du secteur de la recherche.

Chaque référence comporte une notice bibliographique accompagnée d'un résumé analytique qui retrace les principaux thèmes abordés. Les rapports et données de la direction du Tourisme ainsi que les documents et articles de recherche sont directement accessibles en format numérisé.

Une plate-forme de veille partagée

Un inventaire juridique

Il regroupe les références de l'ensemble des textes législatifs et réglementaires français parus sur le tourisme, depuis 1936. Les références des textes concernant l'organisation du tourisme en France remontent à l'origine de l'institution du tourisme. Nombre de textes, qui n'ont plus d'existence réglementaire, ont été conservés pour leur intérêt historique. Les principaux textes sont numérisés et accessibles à partir de cette base de données.

Un calendrier des événements

Les manifestations professionnelles du secteur sont déclinées par thème. Cette base est directement enrichie par les acteurs du tourisme.

La localisation d'expertises

Avec une base de données sous forme de plusieurs annuaires :

- l'annuaire de la recherche en tourisme
- l'annuaire thématique des intervenants
- l'annuaire des organismes institutionnels du tourisme.

La recherche thématique permet de localiser sur un thème précis les chercheurs spécialisés, les intervenants, les organismes institutionnels ou fédérateurs et les syndicats professionnels.

Un dispositif d'informations stratégiques en libre accès qui présente les actualités des différentes veilles réalisées sur les grandes préoccupations du secteur :

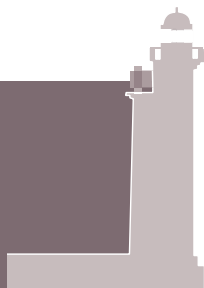
- économie touristique (flux, activité des entreprises, emploi)
- environnement, patrimoine, développement du tourisme durable
- nouvelles technologies
- pratiques et produits
- prospective et stratégie
- recherche en tourisme
- sécurité : risques et crises
- aménagements et mise en valeur à vocation touristique
- tourisme dans les régions
- tourisme européen et international.

Une lettre hebdomadaire de veille sectorielle

Veille Info Tourisme, alimentée par la communauté des veilleurs, à laquelle sont inscrits 4000 abonnés, principalement des chercheurs et des acteurs locaux.

Une communauté de 50 veilleurs, regroupés autour d'une Charte de veille, met en ligne des données et faits susceptibles de modifier le panorama touristique de la France.

La surveillance de 200 sites Internet et la fréquentation de colloques et séminaires permettent d'observer les mutations et ruptures dans le panorama touristique et de restituer les facteurs de changement du tourisme en général et français en particulier.



Les moyens mis en œuvre pour la fédération et l'apprentissage commun

Une carte heuristique de la veille, fondée sur quatre types d'observation et d'analyse, aide à définir des critères de sélection d'informations.

Des dossiers de veille thématiques couvrant plus de 50 facettes de l'activité touristique.

Une entreprise apprenante

- un espace où les synergies s'organisent autour du recueil, du traitement et de la diffusion des connaissances, de l'information clé, de la circulation des idées et de l'innovation
- un lieu d'échange entre le public et le privé mettant en scène l'administration, l'entreprise, l'université, les associations
- un centre de processus de capitalisation où les besoins rencontrent les expertises.

Ici se construit une communauté virtuelle du tourisme où chacun accède librement et apprend des autres par l'échange d'expériences et le débat dans des groupes de travail sécurisés :

- groupe de travail international sur le tourisme durable
- groupe de travail international sur le thesaurus multilingue du tourisme et des loisirs
- groupe de travail méthodologique sur l'observation économique du tourisme.

Des outils pédagogiques

- outils de définition et de traduction, lexiques, thesauri, dictionnaires
- tutoriaux et référentiels sur la veille, le travail collaboratif, l'intelligence économique
- textes de base sur l'intelligence collective et les communautés de pratique.

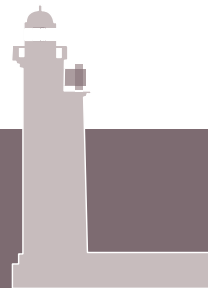
L'accès aux différentes ressources existantes dans le tourisme

- les sites les plus performants du secteur
- les flux de contenus (RSS) permettant d'afficher les informations publiées sur des sites importants d'actualité
- la presse spécialisée (presse professionnelle, presse dédiée à la recherche, presse électronique...).

Une base des meilleures pratiques de développement durable du tourisme, alimentée par les partenaires internationaux et les membres du groupe de travail international du tourisme durable.

Des plate-formes collaboratives, véritables espaces sécurisés, adaptés et opérationnels, pour les besoins d'acteurs identifiés.

La possibilité de publier des informations en ligne de manière rapide et simple.



RHÔNE-ALPES TOURISME

MITRA - Mission d'Ingénierie Touristique Rhône-Alpes

Pôle Ressources

104, route de Paris

69260 Charbonnières-les-Bains

Téléphone : 04 72 59 21 89

Télécopie : 04 72 59 21 91

<http://pro.rhonealpes-tourisme.com>

celine.brossard@rhonealpes-tourisme.com