

De l'utilité ou de la nécessité d'externaliser toute ou partie de la veille

Séminaire « Veille et Text-Mining », Rabat 24-25 mai
2007



Quatre critères clés

► Arbitrer entre internaliser et externaliser sa veille revient à analyser :

(1) Valeurs ajoutées respectives des processus

> en régime de croisière

(2) Dynamique de délivrance de ces valeurs

> en phase de démarrage ou pour gérer le changement

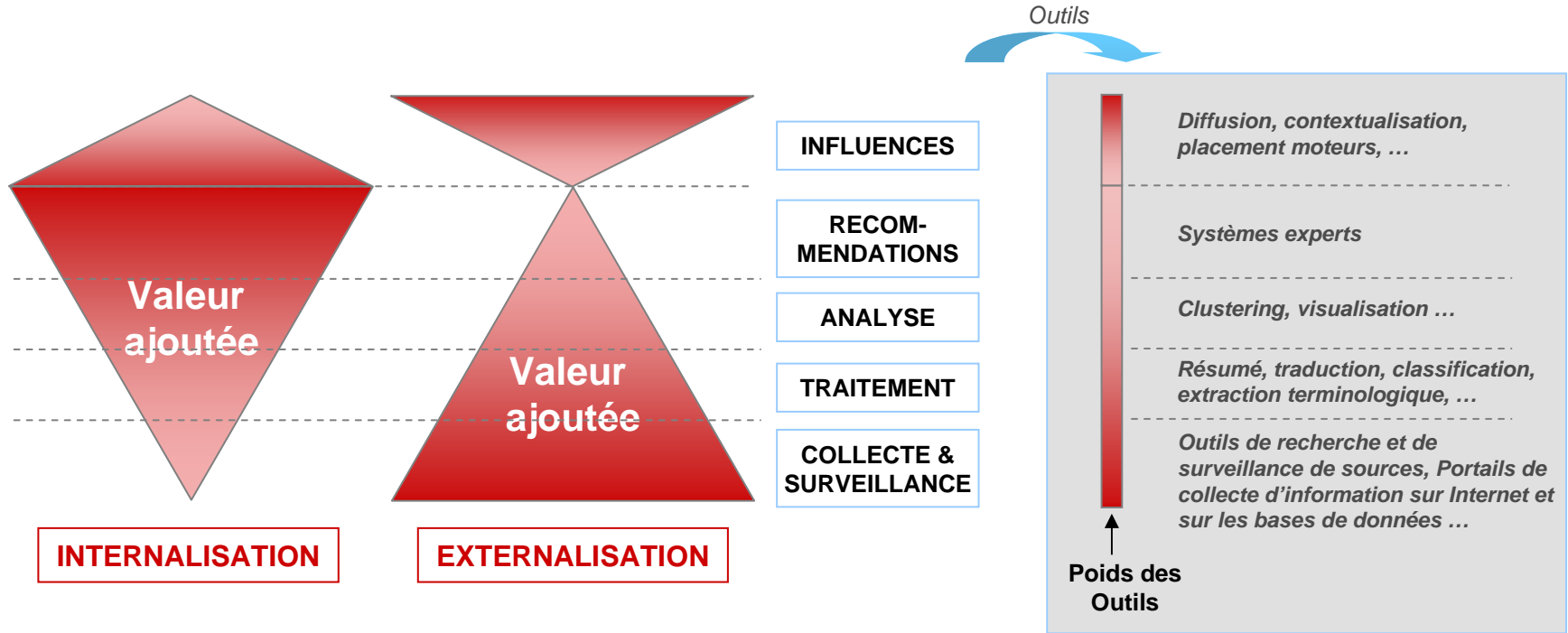
(3) Coûts

(4) Risques



Arbitrage 1 : Valeur ajoutée

- **BESOINS** : Gain en « intelligence » du processus de veille (régime de croisière)



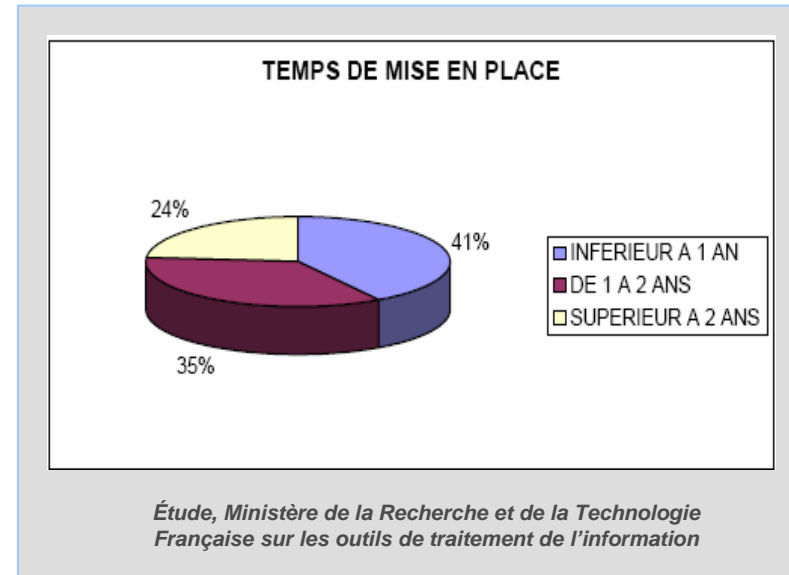
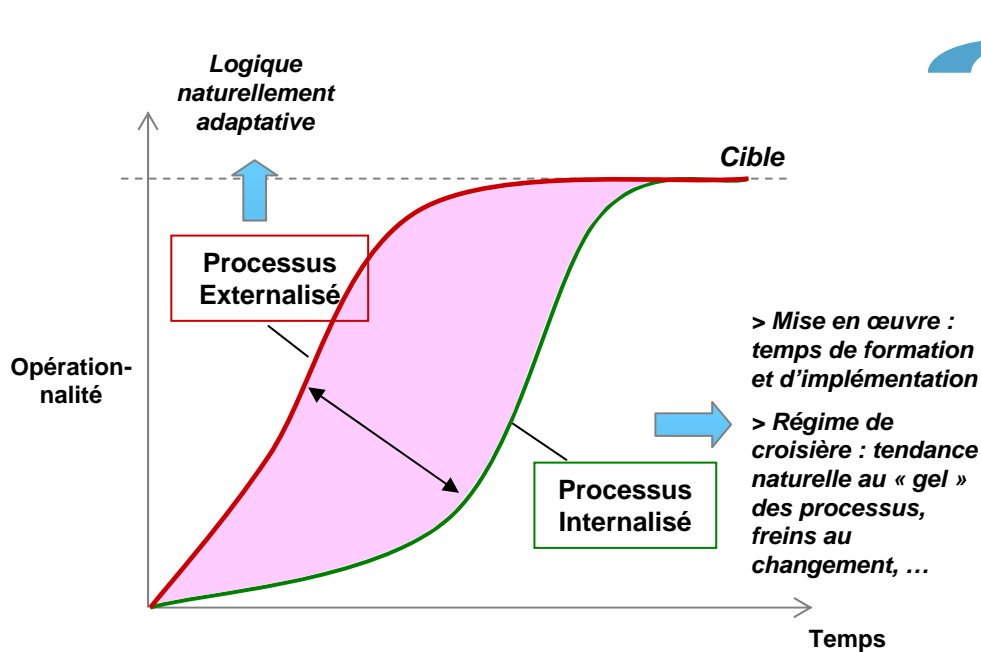
- **Questions clés :**

- Les ressources associées à mes besoins sont elles ou non dans mon Core Business : clés et pérennes ?



Arbitrage 2 : Dynamique

- ▶ **BESOINS** : gain en réactivité (Mise en œuvre ou adaptation au changement)



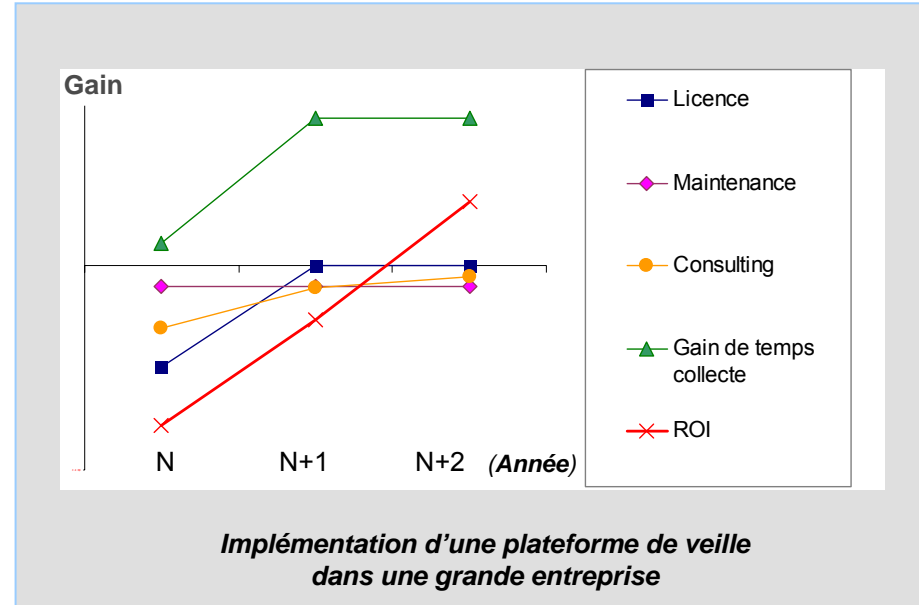
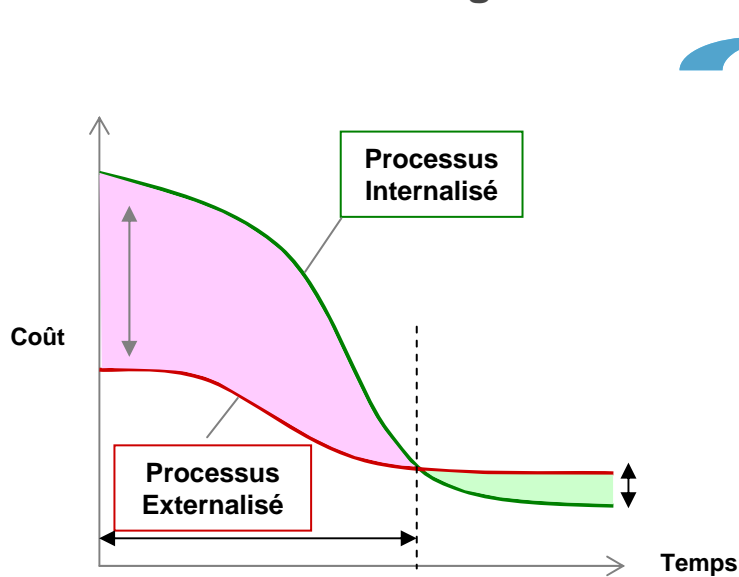
- ▶ **Question clé :**

- Ai-je les ressources internes et l'organisation adaptée pour acquérir un niveau de réactivité suffisant face au changement ?



Arbitrage 3 : Coûts

► BESOINS : Maîtrise budgétaire



► Question clé :

- Ai-je une visibilité suffisante des besoins (ampleur, pérennité, temporalité) pour internaliser le processus ?



Arbitrage 4 : Risques

► BESOINS : Maîtrise stratégique

► INTERNALISATION (RISQUES)

- Échec de l'implémentation
- Surestimation des besoins (lissage)
- Maintenir dans le temps le processus (management des ressources)

► EXTERNALISATION (RISQUES)

- Confidentialité
- Pertes de compétences
- Contractualisation

► Question clés :

- La nature du sujet ou des processus concernés, la culture de mon entreprise sont ils compatibles avec une externalisation ?
- Quelle confiance suis-je prêt à donner à mon prestataire ? (logique partenaire !)



Exemple : Gestion de crise

- ▶ **ENJEUX** : Suivre en quasi-temps réel l'évolution des événements, la teneur des commentaires, et réagir au plus tôt
- ▶ **SOLUTIONS** :
 - Externalisation Partielle : la collecte, la surveillance et le traitement des sources clés (Presse, Blogs et Forum de Discussion)
 - Ex. Location d'une plateforme de veille en ASP ou abonnement à des services dédiés offerts par un agrégateur de sources
 - Externalisation Totale :
 - Sous-traitance à un cabinet spécialisé en gestion de crise



- > **VALEUR AJOUTEE** : forte par l'apport de ressources et d'outils dédiés
- > **DYNAMIQUE** : forte (peu de mobilisation de ressources en interne)
- > **COÛT** : quelques 10k€ à 100 k€(!)
- > **RISQUES** : sous-estimation des besoins par le prestataire



Exemple : Déploiement de la veille

- ▶ **ENJEUX** : déployer une démarche de veille à travers les différents métiers, fonctions et unités opérationnelles d'une entreprise
- ▶ **SOLUTIONS** :
 - Externalisation partielle
 - Serveur d'information : fonctionnalités de surveillance de sources
 - ASP : logiciel de veille documentaire et de veille sur Internet
 - Cabinet de veille : gestion de l'information externe formelle et informelle sur un ou plusieurs axes de veille
 - Externalisation totale :
 - ASP : plateformes de veille et de gestion d'équipes de veille (travail collaboratif, workflow, diffusion)
 - Cabinet de Conseil : veille + animation des équipes

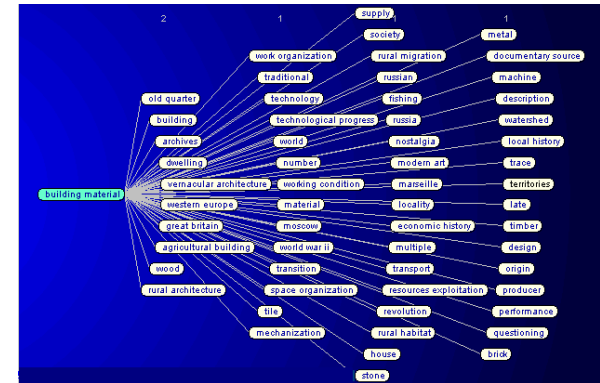


- > **VALEUR AJOUTEE** : souplesse et savoir faire
- > **DYNAMIQUE** : forte (légèreté du déploiement)
- > **COÛT** : plus faible sur le court terme (quelques k€ à quelques 10zaines k€/ mois) moins intéressant à long terme
- > **RISQUES** : confidentialité (faible si procédure adaptée)



Exemple : Text-Mining (veille)

- ▶ **ENJEUX** : développer ses capacités de traitement et d'analyse des sources d'information
- ▶ **SOLUTIONS** :
 - Serveurs d'information : qui présentent des fonctionnalités de Text-Mining intégrées
 - ASP : logiciels de veille qui présentent des fonctionnalités de Text-Mining ou logiciels non intégrés
 - Cabinets d'études spécialisés qui réalisent leurs études à l'aide d'outils de Text-Mining



> **VALEUR AJOUTEE** : expertise spécifique sur le réglage des outils

> **DYNAMIQUE** : variable suivant la complexité du sujet

> **COÛT** : quelques k€ à quelques 10^{zaines} k€/ mois

> **RISQUES** : évite les problématiques de lissage des besoins réels (adaptation)



Conclusions

▶ **Externaliser sa veille est un problème d'arbitrage :**

- sur le caractère core-business ou non du processus concerné
- sur ses capacités d'acquérir ou non la bonne dynamique d'adaptation au changement (mise en œuvre ou rupture)
- sur la temporalité des besoins ponctuels ou récurrents (coûts)
- sur la maîtrise des processus que l'on souhaite ou non préserver en interne (risques)

▶ **Ces arbitrages conditionnent le choix**

- d'externaliser toute ou partie de sa veille par utilité (gain en «intelligence», optimisation des processus, logique exploratoire) ou par nécessité (rupture dans l'environnement)



Questions & Réponses

Philippe Bonny

philippe.bonny@inevidence.fr

INEVIDENCE : <http://www.inevidence.fr>

