

RÉSUMÉ

La présente recherche s'articule autour de la veille stratégique qui représente le thème de recherche et qui peut se définir comme un processus informationnel par lequel une organisation se met à l'écoute de son environnement pour décider et agir dans la poursuite de ses objectifs.

L'objectif de la recherche vise à aider les dirigeants d'une organisation à se sensibiliser aux activités de veille stratégique et à évaluer les activités de veille stratégique afin de progresser. La problématique de recherche s'inscrit dans le contexte de complexité, de changement et d'incertitude, auquel sont confrontées les organisations, et la nécessité de piloter dans ce contexte. Pour atteindre l'objectif, un outil diagnostique des pratiques de la veille stratégique auprès de petites et moyennes entreprises (PME) est développé.

La question ciblée par la recherche s'attarde à la compréhension des pratiques de la veille stratégique et à l'intervention auprès de PME. Pour répondre à ce double objectif, la méthodologie de recherche retenue est la recherche-action et, plus particulièrement, le prototypage d'un système expert.

L'outil se présente sous forme d'un système expert, c'est-à-dire un programme informatique qui applique la connaissance humaine à un domaine spécifique afin de résoudre des problèmes. Par définition, un prototype est un modèle de travail dans une version préliminaire. Basée sur un cadre conceptuel, la structure du diagnostic s'attarde à cinq composantes principales, soit les types de veille, le contexte de la veille, l'organisation de la veille, le processus de la veille et la sécurité de l'information. Ces composantes se subdivisent pour former un grand total de 30 composantes.

L'architecture du système expert utilise un questionnaire pour recueillir des données sur chaque entreprise qui sont ensuite saisies dans une banque de données. Le système expert développé utilise la coquille Visual Rule Studio qui comprend l'interface de l'utilisateur, le moteur d'inférence et la base de connaissances. Le système expert rend un diagnostic des pratiques de veille stratégique pour l'entreprise sous étude. Le diagnostic se présente sous la forme d'une série de feux de circulation indiquant trois niveaux d'évaluation (rouge, jaune, vert) pour chacune des 30 composantes. Des recommandations visant à améliorer les pratiques de veille stratégique viennent compléter les feux de circulation et aident l'entreprise dans son action. Des explications générales sur la veille permettent au lecteur du rapport de diagnostic de mieux comprendre les concepts de la veille stratégique.

Dans le cadre du développement du prototype, 6 moyennes entreprises canadiennes et 33 experts sont mis à contribution lors des trois itérations menant à la dernière version du prototype. Les six PME ont fait l'objet d'autant d'études de cas. Trois PME sont des entreprises de service et trois PME sont des entreprises manufacturières. Les experts ont évalué les pratiques des PME à partir d'énoncés de cas et ont commenté la démarche et les résultats des diagnostics.

Le développement du prototype se divise en cinq étapes. La première est le développement de la base de connaissances qui comprend la représentation de la connaissance sous forme de règles. Deuxièmement, suit le développement et la validation préliminaire du prototype. Le développement et la validation du prototype proprement dit constitue la troisième étape. Le développement se conclut par l'essai et l'analyse du prototype.

Le développement de la base de connaissances a permis d'effectuer une synthèse des connaissances portant sur les pratiques de veille stratégique en s'attardant aux

particularités des PME. Le développement du questionnaire offre une liste de questions permettant aux dirigeants de se questionner et de réfléchir sur leurs pratiques de veille stratégique. La structure adoptée offre des axes pour orienter l'action nécessaire.

De l'avis des dirigeants de PME ayant participé à la recherche, l'utilité de l'outil diagnostique est indéniable. Répondant favorablement à la question de recherche, l'outil qui en résulte fait ressortir les pratiques existantes de veille stratégique et facilite la sensibilisation au processus de veille stratégique.

Les études de cas et les diagnostics permettent de constater la nécessité d'une amélioration des pratiques de veille des PME étudiées. La direction des entreprises semble appuyer la veille stratégique sans pour autant y consacrer suffisamment de ressources et sans s'y engager totalement. Il existe une variété d'approches, qui ne sont ni formelles, ni systématiques. L'absence de détermination des objectifs précis et d'identification des besoins d'information représente des lacunes à combler. Sauf exception, il y a lieu de diversifier davantage les activités de collecte, d'analyse et de diffusion. Les PME étudiées n'ont pas de système d'évaluation, mais constatent qu'il y a lieu d'en établir un, appuyant ainsi l'objectif de la présente recherche.

17 novembre 2004