

Veille | Indusgaz : mise en œuvre de la démarche

Indusgaz voit ses marges chuter dangereusement fin 90. Elle décide alors de lancer un chantier de veille afin d'identifier un relais de croissance. Après une mise en route difficile, la démarche se met en place.

Au départ : un problème

Grâce à la définition des besoins et à leur cartographie sous forme de métaplan, la Direction a pu repérer 2 axes de veille très pertinents : l'un deux portait sur la fabrication de bouteilles de stockage de gaz « haute pression » destinées à l'industrie automobile, afin de se positionner sur le marché des véhicules à hydrogène. Jusqu'à ce jour, les clients de l'entreprise étaient les géants du marché de l'énergie, produisant et livrant les bouteilles de gaz « basse pression » nécessaires aux utilisations des ménages. Le relais de croissance envisagé devait autoriser une diversification commerciale. Une obligation : partir dans la bonne direction.

La démarche de veille se devait donc d'éclater la problématique de départ en plusieurs questions, afin d'élaborer un dossier d'aide à la décision complet. Les grandes questions, dans un ordre prioritaire, ont été : Coût des systèmes de stockages d'hydrogène et positionnement des acteurs ; Horizon de la maturité du marché ; Cadre réglementaire autour du stockage d'hydrogène ; Et enfin, faisabilité technique du stockage d'hydrogène

pour Indusgaz.

Quatre sous-problématiques ont été retenues pour mettre sur pied la démarche de veille.

Le cycle 'zéro'

La démarche en est encore à son commencement. Le contexte ne permet pas encore une appropriation motivée et efficace par les membres de la Direction. Ils attendent d'être confrontés à des éléments tangibles illustrant la pertinence de la veille pour atteindre leur objectif.

La situation de l'entreprise n'incite pas à un comportement collectif et individuel idéal pour la démarche. Les qualités d'empathie et de persévérance doivent permettre aux professionnels de l'IE de gérer ce type de situation. De plus, l'animation d'une démarche de veille ne consiste pas à suivre une méthodologie rigoureuse qui retarderait trop le passage de la réflexion à l'action. Un facteur clef de succès pour la mise en place de démarche de veille est de savoir lancer la mise en œuvre opérationnelle (identification des sources, mise sous surveillance, traitement,...) tout en continuant l'indispensable travail de

réflexion, dont la précision des besoins et l'analyse fine des problématiques.

Ainsi, à partir d'un thésaurus limité, des premières requêtes ont été lancées afin de mieux cerner le cadre des recherches et le bassin d'information. Ces requêtes très simples, utilisées sur différents moteurs et métamoteurs de recherche, gratuits (google, exalead, yahoo) ou payants (Copernic Pro) étaient par exemple : `allintitle : "stockage d hydrogène" filetype:pdf` ; `allintitle : stockage hydrogène filetype:pdf` ; `allintitle : stockage hydrogen` Elles ont permis d'une part d'enrichir le thésaurus initial avec de nouveaux mots clefs, et d'autre part d'identifier des sites à fort potentiel. Parmi eux, celui de l'association française d'hydrogène, de la société française de physique, du réseau PACO (Pile A Combustible), et quelques autres qui ont été mis sous surveillance grâce à l'outil KB Crawl⁽¹⁾. Celui-ci a également permis de mettre à jour automatiquement les recherches effectuées avec les moteurs de recherche, d'être alerté dès qu'une information pertinente était détectée et de télécharger les documents opportuns afin de constituer rapidement une base de connaissance.

La maîtrise des outils de veille est