

RÉSUMÉ

Les enjeux majeurs de la compétitivité reposent désormais très largement sur de nouvelles ressources intangibles liées à la capacité d'innovation et à la maîtrise de compétences stratégiques telles que l'accumulation du savoir, sa mobilisation rapide dans les processus de production et la coopération volontaire entre les acteurs économiques.

La multiplication des informations, des compétences et des savoirs nécessaires pour résoudre des problèmes de plus en plus complexes, exige une coordination étroite entre les différentes parties concernées. Cette exigence est désormais rendue possible grâce à l'interactivité de logiciels de plus en plus efficaces, de matériels de plus en plus puissants et de réseaux de télécommunications à hauts débits.

D'autre part, la turbulence de l'environnement constitue un paramètre primordial que le dirigeant d'entreprise doit prendre en considération lors de la prise de décisions à court, moyen ou long terme. La veille se propose la tâche de fournir les informations nécessaires à des prises de décisions à un coût intéressant pour le dirigeant. Ces coûts sont calculés en fonction des investissements des grandes entreprises. Les dirigeants de la PME vont souvent expliquer leur manque de connaissance de leur environnement par le défaut des moyens (humains, techniques et financiers).

Dans cette recherche, nous partons de l'idée que les différents concepts de gestion ont d'abord été inventés pour la grande entreprise. Ensuite, lorsqu'il s'agit de les utiliser dans les PME, ils nécessitent des modifications importantes pour être efficaces. La grande entreprise, en touchant un marché plus important, peut se permettre d'investir de façon plus massive que le peut la PME.

Le souci de ce travail est de fournir une méthode de veille pratique et adaptée à la PME tout en prenant en compte les limitations pécuniaires de celle-ci. Afin de bien mener la veille à l'intérieur d'une PME, nous croyons qu'il est nécessaire de bien gérer la place de cette veille au sein de l'organisation et auprès des employés. Une méthode de veille efficace utilisera les avantages de la PME qui résident dans la facilité des PME de pouvoir dynamiser le travail des employés vers des objectifs précis, et surtout, dans la

flexibilité de l'organisation qui permet d'être très rapide dans l'utilisation des informations.

Dans ce travail de recherche, nous essayons de comprendre l'intérêt d'avoir une cellule de veille dans la PME. Pour ce faire, nous allons étudier trois PME en provenance de différents secteurs afin de voir comment se réalise la veille au quotidien dans ces entreprises. Grâce à ce travail de recherche, aux observations sur le terrain et aux questionnaires auxquels ont été soumis les dirigeants des PME à l'étude, nous avons pu ressortir une certaine méthode de faire de la veille.

La méthode peut se résumer en un démembrement de l'activité de veille, la veille stratégique étant du ressort du dirigeant, et la veille au quotidien, devant être effectuée par des employés sensibilisés aux besoins d'informations de l'entreprise. De cette manière, la veille pourrait se réaliser par tous les membres, créant ainsi une synergie au sein de la PME. La synthèse et la mise en place des grandes lignes de la veille pourraient être du ressort d'une personne se consacrant à cette tâche à temps partiel.