**Mettre en place une veille concurentielle avec Twitter**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Cadre/Dispositif** | | | | | | **Niveau** | |
| **Cours de management**  **Parcours Avenir** | | | | | | **1ère STMG** | |
| **Nombre de séances** | | | | | | | |
| 2 séances | | | | | | | |
| **Objectifs et compétences** | | | | | | | |
| **Objectifs info-documentaires :**   * Développer un regard critique sur l’information * Comprendre l’utilisation et l’utilité des outils de veille * Sélectionner l'information en fonction de son besoin initial (sujet/thème) | | | | | | | |
| **Objectifs disciplinaires :**   * Collecter des informations sur une entreprise * Construire une veille numérique stratégique (concurrentielle) | | | | | | | |
| **Référentiels** | | | | | | | |
| **PACIFI** | | **1 : Besoin d’information**   * Vérifier la valeur des choix (abonnements) et la cohérence pour répondre à son besoin d’information   **8 : Médias d’actualité**   * Prendre conscience de la place et de l’influence des médias dans la société : connaître les caractéristiques et l’économie des médias | | | | | |
| **B2I** | | **4 : Organiser la recherche d’informations**   * Construire une veille numérique en utilisant des outils de veille adaptés (abonnements via Twitter) | | | | | |
| **PROGRAMME**  ***Management*** | | **Thème 3 : Le management stratégique**   * Repérer le rôle du système d’information dans le processus de prise de décision d'une organisation * Comprendre l'impact de la veille stratégique | | | | | |
| **Notions I-D** | * Veille * Pertinence * Source * Fiabilité | | | | **Notions discip.** | | * Mercatique * Benchmarketing * Veille concurentielle |
| **Pré requis :** *Mot-clé / Recherche simple dans une base* | | | | | | | |
| **Évaluation** | | | | | | | |
| Les élèves seront évalués dans leur démarche de veille :  🡒 Usage de mots-clés pertinents  🡒 Fiabilité des sources  Ainsi que sur l'analyse des résultats :  🡒 Identification de 4 tweets pertinents  🡒 Prise de décision dans l'entreprise | | | | | | | |
| **Il s'agit de montrer aux élèves l'intérêt d'une veille concurrentielle dans une entreprise afin de surveiller les stratégies, offres, nouveautés déployées chez les concurrents pour s'en inspirer et réagir face à un éventuel risque ou opportunité pour l'entreprise.** | | | | | | | |
| **Ressources pédagogiques / Travail en amont** | | | | | | | |
| **Documents fournis à l’élève** | | | | **Fiche élève** avec le canevas de la séance + activités | | | |
| **Ressources / Outils** | | | | Twitter  Vidéo à projeter : https://www.youtube.com/watch?v=6RDidD | | | |
| **En amont** | | | | * Vérification des sources et contenus sur Twitter (comptes) en lien avec les entreprises et mises en situation proposées aux élèves : *Blablacar / Hop ! / Ryan air / Easyjet / Ouibus / Flixbus / SNCF / Hertz* | | | |
| **Modalités de mise en œuvre** | | | | | | | |
| **Niveau** | | | Lycée | | | | |
| **Effectif** | | | 30 élèves | | | | |
| **Séances prévues** | | | 2 séances (TD) | | | | |
| **Durée** | | | 2 H | | | | |
| **Organisation élèves** | | | Travail en groupe de 2 élèves (en fonction de leur niveau) | | | | |
| **Support horaire** | | | Heure de cours : lundi de 16H à 17H | | | | |
| **Partenariat (int/ext)** | | | Professeur documentaliste  Professeur disciplinaire : Éco-gestion | | | | |
| **Lieu** | | | Salle informatique du CDI | | | | |
| **Matériel** | | | Vidéoprojecteur / 15 ordinateurs | | | | |

|  |
| --- |
| **Bilan et perspectives** |
| **Bilan** |
| Il n'est pas nécessaire de créer un compte Twitter pour cette séquence pour l'usage que nous en faisons. Cela évite les problèmes d'usages (charte, etc.). Avec une bonne connexion, la séquence fonctionne bien. Les élèves arrivent à compléter leur fiche activité dans les temps. Enfin, cette séquence est intéressante dans le cadre du parcours avenir puisqu'elle permet aux élèves de s'initier à la veille concurrentielle – pratique utilisée dans certaines entreprises. |
| **Perspectives** |
| Cette séquence peut être transversale et transposable dans d'autres niveaux en cours d'économie, de droit, de management...  Il est possible de se servir de cette séquence pour ensuite aborder la notion d'identité numérique sur les réseaux sociaux, notamment. |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Séance 1 : Mettre en place une veille stratégique sur Twitter (55')** | | | | |
| **Activité** | 🕐 | **Consignes/Contenu** | **Matériel/Organisation** | **Notions/Vocabulaire** |
| **Accueil et introduction**  **Mobilisation des conn.**  **Objectif**  **Phase de découverte**  🞟 Exemple  **Phase de manipulation**  🞟 Consignes  🞟 Reformulation  **Mise en commun**  🞟 Mobilisation  🞟 Synthèse  **Conclusion**  🞟 Ouverture | 10'  2'  5'  23'  10'  5' | Accroche du TD avec une vidéo sur l'intelligence artificielle stratégique et les réseaux sociaux. Questionnement des élèves :  *> Qu'est-ce que l'intelligence stratégique et ses 3 piliers ?*  *> Qu'est-ce que la veille (notamment concurrentielle) ?*  *> Dans le cadre de l'intelligence stratégique, comment les réseaux sociaux peuvent être utilisés ?*  *> Quels réseaux sociaux connaissez-vous ? Pour quels usages ?*  ⮡ Mise en place d'une **veille stratégique** : distribution de la fiche élève séance 1avec formalisation de la notion de veille et focus sur Twitter  Pour la veille, utilisation du réseau social Twitter :  *> D'après vous, en quoi Twitter peut-il être intéressant ?*  EX : Compte Air France sur Twitter  Par groupe de 2/3, mise en situation : mettre en place une veille concurrentielle sur Twitter afin de collecter des informations pour aider l'entreprise à prendre des décisions.  1ere étape :  🔾 Compléter fiche de l'entreprise (cerner le sujet / besoin)  2eme étape :  🔾 Identifier 6 comptes de concurrents - 2 experts - 2 institutionnels (Ministère)  *> Que faut-il faire ?*  *> Qui peut rappeler ce qu'est une veille stratégique ?*  3eme étape :  🔾 Choisir 2 ou 3 mots clés en lien avec son besoin  *> Quelles difficultés avez-vous rencontré ?*  ⮡ Montrer aux élèves l'importance des sources : récentes / fiables  ⮡ Préciser aux élèves qu'il faut réfléchir au choix des sources en fonction de son besoin initial pour éviter le bruit  *> Que pensez-vous de Twitter comme outil de veille ?*  ⮡ Montrer l'intérêt de ce réseau social comme source d'information  **Présentation de la séance suivante** | **Collectif** : échange **oral** / VDP[[1]](#footnote-1)  Faire émerger la notion de veille concurrentielle + rôle réseaux soc.  Vidéo de l'Agence pour l'entreprise et l'innovation  **Fiche canevas** élève : lecture collective de la fiche et insister sur le vocabulaire de Twitter  Collectif : échange oral / VDP[[2]](#footnote-2):  Identifier les différents éléments sur Twitter et le vocabulaire  **Groupe / niveau** (différentiation)  Ordinateur : Connexion Twitter  Collectif : échange oral | **Veille**\* : stratégique...  # / @  **Fiabilité**\*  Mots-clés / @ / #  **Source\*** |
| **Séance 2 : Vérifier les résultats de sa veille (55')** | | | | |
| **Activité** | 🕐 | **Consignes/Contenu** | **Matériel/Organisation** | **Notions/Vocabulaire** |
| **Accueil**  🞟 Réinvestissement  **Objectif**  🞟 Réinvestissement  **Phase de recherche**  🞟 Consignes  🞟 Reformulation  **Mise en commun**  **Synthèse**  🞟 Activité  **Conclusion et bilan**  🞟 Différentiation (pour les élèves en avance dans le travail) | 5'  5'  25'  5'  10'  5' | *> Qu'avez-vous appris lors de la séance 1 ?*  Présentation de la fonctionnalité "liste" de Twitter pour accéder aux publications des comptes identifiés lors de la séance 1 et sélectionner les tweets les plus pertinents pour soutenir la prise de décision du manager  ⮡ Identifier des **publications** **pertinentes** pour leur problématique à partir des comptes trouvés lors de la séance 1 (#) : distribution de la fiche élève séance 2  *> Qui peut rappeler le mot "pertinence" ?*  4ème étape :  🔾 Vérifier et sélectionner des tweets de clients mécontents, portant sur des innovations et des promotions.  ATTENTION : Ne pas oublier de préciser la source  *> Que faut-il faire ?*  *> Sur quels critères vous êtes-vous appuyé pour sélectionner vos tweets ?*  5ème étape  🔾 Être en mesure de prendre une décision pour l'organisation en complétant le tableau du polycopié  **Pour aller plus loin** *:*  *> À partir des mots clés de la 1ère séance, êtes-vous en mesure de trouver d'autres tweets pertinents ?* | Collectif : échange oral  **Fiche canevas** élève : lecture collective de la fiche  Collectif : échange oral  **Fiche canevas** élève  **Fiche canevas** élève | **Pertinence\***  # |

1. Vidéoprojecteur [↑](#footnote-ref-1)
2. [↑](#footnote-ref-2)