

L'INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE, ÉTAPE 2 : COLLECTEZ DES INFORMATIONS

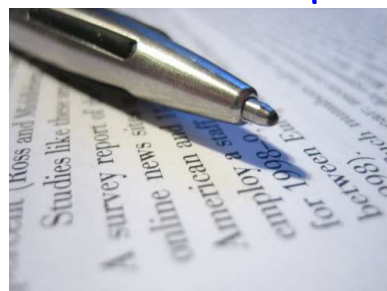
L'étape 1 vous a normalement conduit à réfléchir sur les objectifs stratégiques de votre entreprise et ainsi à identifier un certain nombre de besoins en informations. Comment collecter ces informations ? C'est l'objet de l'étape 2.

Formaliser les axes de recherche d'informations

Une fois identifiés vos besoins en informations, ceux-ci doivent être hiérarchisés en fonction de leur importance stratégique, de leur niveau d'urgence, et des moyens de l'entreprise. Il est indispensable de les communiquer en interne afin d'impliquer l'ensemble des collaborateurs et de favoriser la remontée d'informations. Attention cependant à ce qu'ils n'en dévoilent pas trop à l'extérieur (la protection du savoir-faire fera l'objet d'un chapitre ultérieur).

Afin d'organiser la collecte, il est nécessaire de traduire les besoins en informations en questions claires et précises.

Des sources fiables et pertinentes, la clé d'une collecte réussie



L'entreprise dispose de deux types de sources d'information : les sources internes (tableaux de bord, CR de visites des commerciaux, fichiers clients...), et les sources externes (réseau, presse, internet, manifestations, experts...).

Les sources à utiliser seront différentes ou pourront être multiples selon les axes de recherche prédéfinis. Par exemple, pour effectuer une veille concurrentielle, on sollicitera les commerciaux qui pourront obtenir de

l'information auprès des clients, les acheteurs qui pourront obtenir des informations par les fournisseurs, les ingénieurs qui pourront obtenir des informations à l'occasion de colloques, internet et la presse pour avoir des informations plus générales.

Les sources utilisées doivent être fiables et pertinentes. On veillera à vérifier l'exactitude des informations, notamment celles recueillies sur internet (attention aux fausses rumeurs !). Mieux vaut se fonder sur quelques sources très fiables et très pertinentes, plutôt que sur une multitude de sources qui désinforment ou ne répondent pas aux enjeux de la recherche.

Organiser la collecte d'informations

Le chef d'établissement devra montrer sa forte implication dans cette nouvelle forme d'organisation : une personne sera désignée en tant que responsable de la collecte, et du temps devra lui être alloué pour mener à bien cette tâche. Le coût de la recherche d'informations devra être estimé, ainsi que le dispositif à mettre en place et se posera alors la question d'externaliser cette veille ou de créer une cellule de veille en interne avec des outils spécifiques, en fonction des compétences disponibles, du coût, de la confidentialité des données... Pour un maximum d'efficacité, l'ensemble des salariés devra avoir été sensibilisé à la collecte d'informations.

Attention à la confidentialité

Si des recherches doivent être menées sur des sujets « sensibles », le nombre de collaborateurs impliqués dans la collecte sera limité. Il faudra également être particulièrement vigilant lors de la collecte d'informations auprès de sources humaines externes, à ne pas divulguer des informations sur l'entreprise.