

## L'INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE, ÉTAPE 3 : EXPLOITEZ ET CAPITALISEZ LES INFORMATIONS

L'étape 2 de collecte vous a apporté un grand nombre, voire un très grand nombre d'informations. Celles-ci ne pourront être utilisées comme instrument d'aide à la décision que si elles font l'objet d'un traitement préalable. Sans cette étape essentielle, les décisions du chef d'entreprise concernant les orientations stratégiques seront délicates à prendre et pourront même constituer une menace pour l'entreprise (action fondée sur une information fausse).

### Traitement de l'information

Le traitement des informations recueillies consiste en :

- Un **tri** des informations collectées pour ne conserver que les plus pertinentes (éliminer toutes celles qui ne correspondent pas aux axes de recherches prédéfinis, éliminer les doublons)
- Une **validation** des informations retenues afin d'évaluer leur **fiabilité** : quelle est la source de l'information ? Est-elle crédible ? Cette information peut-elle être recoupée ? Trois niveaux de fiabilité pourront être déterminés pour classer les informations : Information fiable, peu fiable, non-fiable. Pour les questions très techniques, il ne faudra pas hésiter à faire appel à un expert pour vérifier la crédibilité d'une source.

### Analyse de l'information

Il s'agit de **donner du sens** à l'information. Pour cela, il faudra faire abstraction de ses idées reçues pour ne pas orienter l'analyse selon ses souhaits.

L'analyse de l'information passera par une étape capitale d'organisation, de structuration, de hiérarchisation de l'information : sont-elles toutes d'égale importance ? Vont-elles toutes dans le même sens ?

Il est souhaitable utiliser des outils d'analyse (analyse SWOT : forces, faiblesses, opportunités, menaces ; modèle des cinq forces de Porter) pour interpréter les informations collectées. Il faudra essayer de repérer les signaux faibles et leur donner une signification.

De cette analyse se dégagera une tendance sur les évolutions de l'environnement, et les risques qu'elle implique. Il convient de tester les principaux résultats obtenus auprès d'autres sources ou d'experts pour valider les hypothèses formulées. Enfin, avant toute prise de décision, le chef d'entreprise devra s'interroger : ai-je bien en ma possession toutes les informations nécessaires pour prendre cette décision ? N'y a-t-il pas des points à vérifier ? D'autres pistes à explorer ? En effet, cette analyse pourra soulever certaines questions complémentaires qui nécessiteront une nouvelle collecte.



### Rendre l'information compréhensible...

Les résultats issus de l'analyse sont des outils servant à des prises de décisions stratégiques. Il est donc indispensable que les résultats de l'analyse soient bien compris et assimilés par la personne à qui elle est destinée. Les résultats de l'analyse peuvent donc être accompagnés de recommandations simples et claires, d'arguments construits...

### ...et accessible

Les personnes concernées doivent pouvoir accéder en permanence aux informations issues de l'analyse pour éviter par exemple qu'un collaborateur ne recherche une information déjà disponible dans l'entreprise.

La conservation des informations dans l'entreprise est indispensable : elles enrichissent la connaissance et la mémoire de l'entreprise (au même titre que les comptes rendus de réunions, fichiers clients...). Cette étape est importante car elle permettra de retrouver à tout moment une information pertinente, valorisée et déjà validée.

La capitalisation des connaissances sera organisée au sein de l'entreprise par un classement des documents sur des supports papiers ou numériques (classeurs, intranet, Gestion Electronique de Documents, base de données, CD-Rom, disque dur...) selon un dispositif d'archivage et stockage efficace c'est-à-dire offrant des avantages sur les plans organisationnel et économique (temps d'accès minimal, coût réduit...). Un système d'archivage par mots-clés permettra à chacun de retrouver facilement une information sur une thématique donnée.

La classification des documents et leur disponibilité dans l'entreprise prendra en compte le degré de sensibilité des informations qui y sont contenues : nous y reviendrons en détail dans l'étape suivante.