



# **Intelligence économique en PME/PMI**

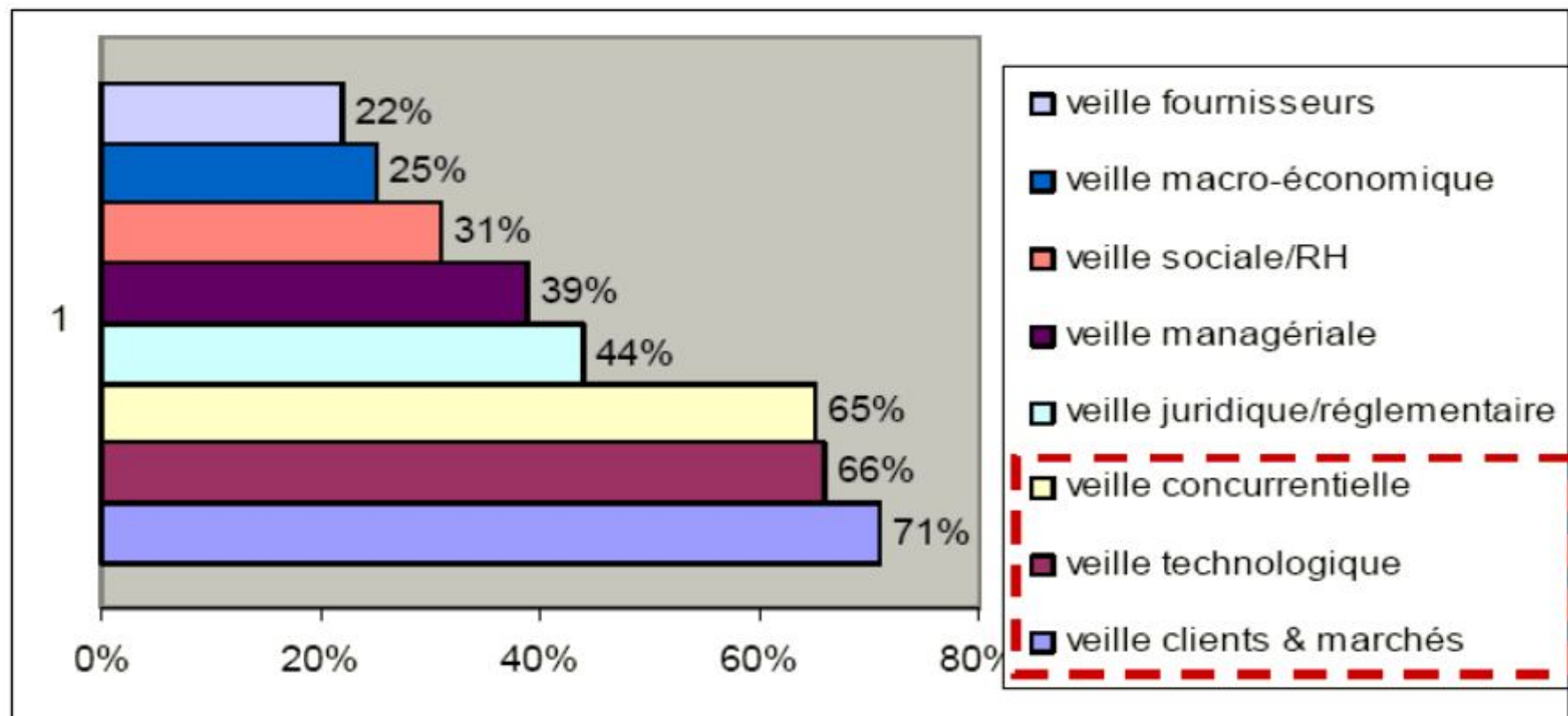
## **Investissement de la sphère Web 2.0**

**Jacques Breillat**

*Directeur du Master 2*

*« Intelligence économique et management des organisations »,  
IAE de Bordeaux, Université Montesquieu Bordeaux IV*

# Classement des priorités de veille stratégique en France



Sources : enquête Knowings KM 2005 par les entreprises françaises

**FACTEURS FAVORABLES au  
Processus d'IE par INTERNET**

|                           | <b>Facteurs</b>                     | <b>Significatif</b> |
|---------------------------|-------------------------------------|---------------------|
| <b>Environnement</b>      | Intensité concurrentielle           | Non                 |
|                           | <b>Instabilité CA</b>               | <b>OUI</b>          |
| <b>Organisation</b>       | Degré d'internationalisation        | Non                 |
|                           | Taille Effectif                     | Non                 |
|                           | Taille CA                           | <b>OUI</b>          |
| <b>Vision stratégique</b> | TIC comme enjeu stratégique         | <b>OUI</b>          |
|                           | Tic source d'avantage concurrentiel | <b>OUI</b>          |
|                           | Outils de pilotage                  | <b>OUI</b>          |

\*« Utilisation d'Internet pour la veille stratégique : facteurs déterminant des pratiques des entreprises françaises », 8ème congrès de l'AIM, Henri ISAAC, Maître de Conférence Université Paris Dauphine CREPA, document reprographié (Enquête de 2002, 505 réponses par téléphone); Confirmation des résultats de Bournois F., Romani J-P., (2000), L'intelligence éco-nomique et stratégique dans les entreprises françaises, Economica, Paris

# Facteurs favorable à l'IE

INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE  
Enquête dans 100 PME



- Les PME qui pratiquent l'IE...
  1. Ont une **pratique réticulaire** plus fréquente et plus originale;
  2. Sont **plus utilisatrices de TIC** (Intranets, logiciels spécifiques);
  3. Sont **attentives à la légalité et l'éthique de leurs actions**;
  4. Ont une **démarche stratégique** impliquant les salariés dans la collecte.

Intelligence économique,  
Collection dirigée par Ludovic François

L'Harmattan

*Sophie Larivet, Intelligence économique, Enquête dans 100 PME, L'Harmattan, 2009, p.178.*



# Importance du leadership



- Les PME qui font de la planification stratégique pratiquent une veille continue: **importance de l'intentionnalité stratégique** (1)

(1) JA.Pearce, BL.Chapman, FR.David, « Environmental Scanning for small and growing firms », Journal of small business management, vol.20, n°3, 1982, p27 à 35, confirmé par « Les pratiques des PMI de la Région Midi Pyrénées en matière d'information stratégique et d'IE », in Les pratiques de l'IE, huit cas d'entreprises, Levet JL., Economica, 2<sup>ième</sup> ed., 2008, p.73

# L'IE est un « état d'esprit »

- « Les valeurs de **curiosité**, de **modestie**, de **coopération**, la **soif d'apprendre**, la **capacité à s'étonner** et le **goût de l'analyse**, sont des éléments en filigrane dans les discours des dirigeants pratiquant l'IE »



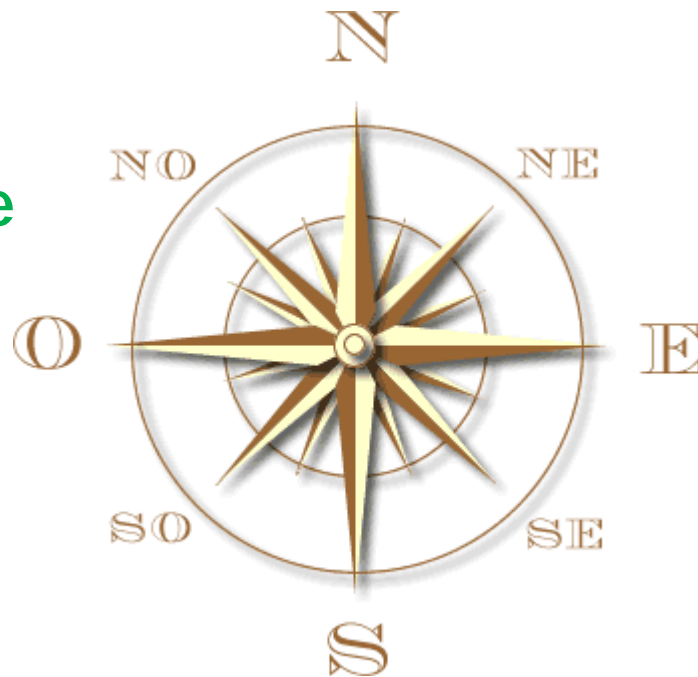
<http://www.comenius.fr/fichiers/file42.jpg>

*Sophie Larivet, Intelligence économique, Enquête dans 100 PME, L'Harmattan, 2009, p.216. Dans le même sens, P.D'Ornano, « L'IE est plus affaire d'état d'esprit que de taille », in Les pratiques de l'IE, huit cas d'entreprises, Levet JL., Economica, 2<sup>ième</sup> ed., 2008, p.75*

# La boussole de l'IE des PME/PMI

Un horizon  
stratégique  
(leadership)

Une approche  
offensive de  
type business  
intelligence (le  
nouveaux  
marchés, les  
nouveaux  
produits, les  
concurrents)



Un outils  
d'anticipation et  
de réduction  
des incertitudes  
(réassurance?)

Un état d'esprit qui passe par la  
mobilisation des équipes  
(richesse de l'informel)

# Attention aux biais de transposition



**La PME/PMI n'est pas une grande entreprise « en miniature »:**

1. Pas d'accès aux avantages liés à la dimension → obligation de **produire de la différenciation**;
  2. Analyse de la demande solvable par **l'intermédiaire de signaux faibles**;
  3. **Accès au client rarement direct** (sous-traitance);
  4. **Processus de décision interne** peu formalisé;
  5. **Pas de spécialisation des hommes** par niveau de décision;
  6. Mobilisation des compétences « tacite » ou « **gérée sur le tas** »
- Cf. Maryse Salles, Stratégies des PME et IE, Une méthode d'analyse du besoin, Economica, 2003.



# Quelques exemples...



# 1. Réseaux sociaux et PME/PMI

- Exemples

- France : <http://www.viadeo.com> ☞

- International : <http://www.linkedin.com> ☞

The logo for Viadeo, featuring the word "viadeo" in a lowercase, sans-serif font with a yellow star above the 'o'.

- **Utilisations**

- Communiquer, se faire connaître, développer son carnet d'adresse, constituer un réseau d'expert...

- Recruter, se faire embaucher ☞ RH

- B2B : mettre des entreprises en réseau pour créer / échanger du business (propositions de missions) ☞ Services

- Veiller : <http://www.viadeo.com/hub/listehub> ☞ Réseau d'experts, information sectorielle

## 2. Micro blogging

- 140 caractères pour Twitter avec...
  - Ses clients: offres flash, promotions, événements (soirée privilège)
  - Ses équipes: suivi des résultats commerciaux, reporting mission, feed back...



### 3. Mettre en place la veille



- Utiliser les **flux**
  - Veiller les portails de notre corps de métier
  - Créer soi-même son **agrégateur** de flux
- Utiliser les **alertes Google**
- Exemple : Espaces *Netvibes* en pharmacie 🖱️

« Une thèse sur le rôle d'Internet dans la relation médecin-patient » De nouveaux locaux pour l'équipe CISMéF »

## Documentation médicale sur Netvibes

Publié par Gaétan 17 février 2009 dans Internet médical

Plusieurs bibliothèques ou centres de documentation dans le domaine médicale ont ouvert des portails personnalisés sur le site Netvibes, notamment :

<http://www.netvibes.com/ascodocpsy> du réseau documentaire [Ascodocpsy](http://www.ascodocpsy.org).

<http://www.netvibes.com/dochcl> de la [documentation centrale des Hospices Civils de Lyon](http://www.dochcl.com).

<http://www.netvibes.com/buparisdescartes#Medecine> du [SCD Paris Descartes](http://www.scd-parisdescartes.com).

<http://www.netvibes.com/bu-med-rouen> de la [BU de Médecine et Pharmacie de Rouen](http://www.bu-med-rouen.fr) [Ajout du 22/06/09]

[http://www.netvibes.com/bibliocnrs#Ressources\\_BiblioVie](http://www.netvibes.com/bibliocnrs#Ressources_BiblioVie) CNRS Bibliovie [Ajout du 22/06/09]

<http://www.netvibes.com/ulbbcm> Université Libre de Bruxelles Bibliothèque Centrale de Médecine [Ajout du 01/07/2009]

Les collègues du SCD Paris Descartes (merci à eux) ont réalisé 2 widgets pour Netvibes permettant d'interroger CISMéF ou la terminologie CISMéF. Ces widgets peuvent être utilisés dans de nombreux environnements : Netvibes, igoogole, Apple Dashboard, Opera, Windows Vista, Windows Live.

Vous pouvez les retrouver à ces adresses :

<http://eco.netvibes.com/widgets/297401/sites-medicaux-francophones-cismef>

<http://eco.netvibes.com/widgets/297399/terminologie-cismef>

The screenshot shows the Ascodocpsy website interface. At the top right, it says "Les RSS d'As". Below that is a Google search bar. A navigation menu contains the following items: Accueil - Ascodocpsy, Pratique, Actualités hospitalières, Psychiatrie/Santé mentale, Droit de la santé, Sommaires des revues, Spécial Pros de l'Info!, and Méthodo de recherche. Below the menu are four Netvibes widgets:

- Le Netvibes d'Ascodocpsy : présentation**

Cet espace est dédié aux professionnels qui souhaitent **suivre l'actualité en psychiatrie/santé mentale**, et avoir sous la main toutes les ressources au même endroit.

Ces ressources sont régulièrement évaluées et mises à jour par Ascodocpsy.

Pour toute suggestion, pensez à nous contacter : [ascodocpsy@gmail.com](mailto:ascodocpsy@gmail.com)
- Accès à la base SantéPsy**

<http://www.ascodocpsy.org/santepsy/Base/FormulaireRecherche>  
Accès à la base SantéPsy : base de données francophones en psychiatrie, psychologie, psychanalyse, soins infirmiers, gestion administrative et hospitalière, droit de la santé, addiction.
- Ascodocpsy, réseau documentaire en santé mentale**

<http://www.ascodocpsy.org>  
Ascodocpsy, réseau documentaire en santé mentale
- Agenda des manifestations 2009 (colloques, congrès...)**

[http://www.ascodocpsy.org/article.php?id\\_article=920](http://www.ascodocpsy.org/article.php?id_article=920)  
Agenda des manifestations 2009 (colloques, congrès...). Page actualisée très fréquemment. Pour signaler un évènement, contacter [ascodocpsy@gmail.com](mailto:ascodocpsy@gmail.com)

# « Pensez I » ! "I" comme... Innovation, Intelligence Stratégique, Internationalisation, Inventivité, Influence, Idées ... Mars/Avril 2008

## 32 chefs d'entreprises de PME/PMI de Wallonie Belgique

Le projet « Pensez I » en 3 phases :

**1. Sensibilisation :** l'importance de l'IS dans une PME pour faire face à la globalisation

**2. Formation :** 7 modules couvrant les 3 piliers de l'Intelligence Stratégique (Veille, Protection de l'information et Influence) :

- *Introduction à l'Intelligence Stratégique*
- *La surveillance et l'intelligence de la concurrence*
- *L'Intelligence Stratégique et les opportunités de croissance*
- *La cellule de veille & la recherche d'information sur internet*
  - *La sécurité informationnelle & informatique*
- *Les déstabilisations dans l'entreprise et le lobbying*
  - *Bilan d'appropriation et présentation de l'audit*

### 3. Réalisations liées au projet pilote « Pensez I »

- Analyse des meilleures pratiques en Intelligence Stratégique;
- Développement d'une expertise et d'une méthodologie wallonne en Intelligence Stratégique;
- Benchmarking des opérateurs publics wallons
- Visite individuelle et personnalisée des PME
- Organisation de sessions de formation à destination des chefs de PME
- Réalisation de tests participatifs avec les chefs de PME
- Création d'une méthodologie adaptée au contexte des PME wallonnes
- Réalisation d'enquêtes de satisfaction post-projet (retour d'expérience)



**Développement du Centre de Ressources Virtuel en Intelligence Stratégique**

En résumé...

## Web 2.0 en PME/PMI = Business intelligence

| Type                                 | Supports                        |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| Offres promotionnelles               | Réseaux sociaux, <u>Twitter</u> |
| SAV en ligne / Service consommateurs | Blog, forum, site               |
| Communauté, aide, conseil            | Wiki, blog, <u>Twitter</u>      |
| Enquête d'opinion                    | Site, blog                      |
| Se faire connaître                   | Réseaux sociaux, groupes        |