

L'intelligence compétitive et les PME

Référence : Mommens, F. « Matière à réflexion : Faire de la veille à peu de frais ». *PME*, 16, 2, 2000.

Mots clés : veille; intelligence compétitive; PME.

Contexte :

Au début des années 2000, la veille concurrentielle était une pratique courante dans plusieurs grandes entreprises québécoises, mais elle était rarement mise en place dans les PME et les TPE.

Problème identifié :

Peu de dirigeants de PME étaient conscients de l'importance de la veille concurrentielle. Pourtant, la veille permet aux décideurs, entre autres choses, de mieux connaître leur secteur d'activité, d'anticiper les décisions de leurs concurrents, de prévoir les tendances des marchés.

Causes du problème :

Un spécialiste soutenait que les entreprises, souvent repliées sur elles-mêmes, devaient avoir une culture organisationnelle axée sur le partage d'informations afin de faciliter l'implantation d'un processus de veille. Par ailleurs, une étude menée par une chambre de commerce démontrait que plusieurs entreprises n'étaient pas prêtes à déboursier de l'argent pour avoir accès à de l'information stratégique, d'autant plus qu'elles ne considéraient pas la veille comme une nécessité.

Objectifs à atteindre :

Selon la directrice adjointe d'une chambre de commerce, l'objectif à atteindre pour les entreprises québécoises était de revoir leurs méthodes de travail et de réajuster leurs stratégies d'affaires, et ce, en se dotant d'un service de veille.

Solution envisagée :

Plusieurs solutions pouvaient être envisagées par les entreprises pour se garder informées : elles pourraient trouver de l'aide dans des centres de veille concurrentielle développés par le gouvernement; elles pourraient tirer avantage du savoir de leurs employés en leur demandant d'être à l'affut des dernières tendances dans leur domaine; dirigeants et employés pourraient recueillir plusieurs informations, par exemple, lors de conversations tant personnelles que professionnelles ou encore lors de leur participation à des activités d'associations.

Mise en œuvre de la solution :

A titre d'exemple de tels services disponibles : une entreprise qui a réussi à intégrer la veille dans son processus de gestion. Pour ce faire, une équipe de trois personnes avait comme tâche de trouver dans Internet les informations nécessaires à ses projets ou ses clients.

Résultats atteints :

L'entreprise-conseil ne pouvait pas chiffrer le retour sur investissement de ce processus de veille, mais elle assurait que cela en valait la peine; comme cette entreprise possédait déjà le matériel informatique nécessaire au processus de veille (ordinateurs, connexion Internet, etc.), l'investissement de l'entreprise correspondait donc au temps que le personnel avait consacré aux activités de veille.