

indicateurs pour mesurer une activité d'intelligence économique

L'Association des auditeurs en intelligence économique de l'Institut des hautes études de la défense nationale, ou AAIE-IHEDN, a publié *Mesurer une activité d'intelligence économique : quels indicateurs ?* Explications.

En 2010, l'AAIE-IHEDN avait diffusé un guide proposant un outil de repérage des compétences visant à aider les dirigeants de PME dans leur démarche d'intelligence économique (IE) en leur permettant de mobiliser leurs ressources internes (1). L'association a souhaité compléter ces travaux en proposant des indicateurs capables d'évaluer une activité d'IE en entreprise en apportant aux dirigeants de PME des outils de suivi harmonisés leur permettant d'avoir une visibilité précise de cette activité afin de maintenir le cap et de réorienter les activités en conséquence.

La mise en place d'indicateurs répond à deux nécessités :

① permettre à l'entreprise de piloter son action au plus près dans le cadre d'un développement des pratiques d'intelligence collective ;

② valoriser l'activité d'IE en mesurant le travail réalisé.

Il est important de définir un indicateur en fonction d'un objectif donné par une approche descendante : connaître d'abord les objectifs pour savoir quoi mesurer, plutôt que de mesurer ce qui est mesurable avant de savoir à quoi on va pouvoir le relier. Ce processus d'évaluation est propre à chaque organisation, par exemple pour faire un point de situation, optimiser les pratiques ou corrélérer les ressources et les besoins.

En appui d'une aide à la décision et dans le cadre du pilotage des objectifs mis en place, il s'agit de donner ou garder :

- une valeur par l'utilisation (valeur d'estime), avec des contraintes à respecter ;

- une valeur économique, par exemple par un gain de temps et une réduction des risques financiers. Quelques exemples de points à évaluer : le besoin d'information exprimé par les demandeurs, les informations (leur pertinence, leur utilité), les produits ou les services, la perception et la reconnaissance de l'activité d'IE. Dans une entreprise, à tous niveaux, chacun peut être le commanditaire et l'utilisateur d'indicateurs, aussi bien les opérationnels dans le cadre du pilotage de leurs activités que les managers pour leurs prises de décision sur la base d'informations qualifiées et fiables.

indicateurs liés à l'activité et à la qualité

Dans le guide publié par l'AAIE-IHEDN, *Mesurer une activité d'intelligence économique : quels indicateurs ?* (2), il a été retenu, parmi les types d'indicateurs identifiés comme réalistes les indicateurs liés à l'activité (mesure d'un volume) et à la qualité (générateurs d'intérêt et de succès). Les indicateurs proposés couvrent l'ensemble des activités du cycle de l'intelligence économique. Ces indicateurs permettent, par exemple, d'évaluer le niveau de mobilisation des différentes compétences nécessaires aux activités du cycle de l'IE telles que décrites dans l'outil de repérage des compétences.

On peut distinguer deux niveaux d'indicateurs de mesure d'une activité d'intelligence économique :

- un niveau opérationnel permettant une mesure quantitative et qualitative, par exemple sur les activités de collecte, d'analyse, de diffusion, les demandes de renseignements, le nombre de clients ;

- un niveau stratégique permettant une mesure de la valeur apportée par l'IE au processus décisionnel de l'entreprise, par exemple, la détection ou l'évaluation d'un risque suite à une information transmise, la prise en charge immédiate du besoin d'information avec un appui permanent.

La mise en place des indicateurs permet de valoriser l'image et l'impact économique d'une activité d'IE. Sans une approche de ce type, il est difficile pour une entreprise de disposer des outils, de la culture, des comportements et de l'état de veille nécessaires au traitement des informations indispensables pour son organisation et ses projets. ■

Anne Ridel et Thomas Priouret

[Pilotes du groupe métiers et compétences de l'IE dans les PME, AAIE-IHEDN]

(1) Voir Archimag n°232, octobre 2010.

(2) Octobre 2012, téléchargement :

→ asso-aie.org/wpcontent/uploads/2011/12/guide_indicateurs.pdf

repères

quelques questions à se poser pour la construction d'un indicateur

- qui a la charge de la définition du besoin et de la construction de l'indicateur ?
- quelles sont les informations nécessaires à la construction du tableau de bord ? Informations quantitatives ou qualitatives ?
- quelles sont les sources nécessaires pour fournir les informations ?
- qui a la charge de la collecte des informations ?
- quel type de représentation (tableau, graphique, pictogramme...) est obtenu ?
- quelle est la périodicité de mise à jour et de diffusion ?