

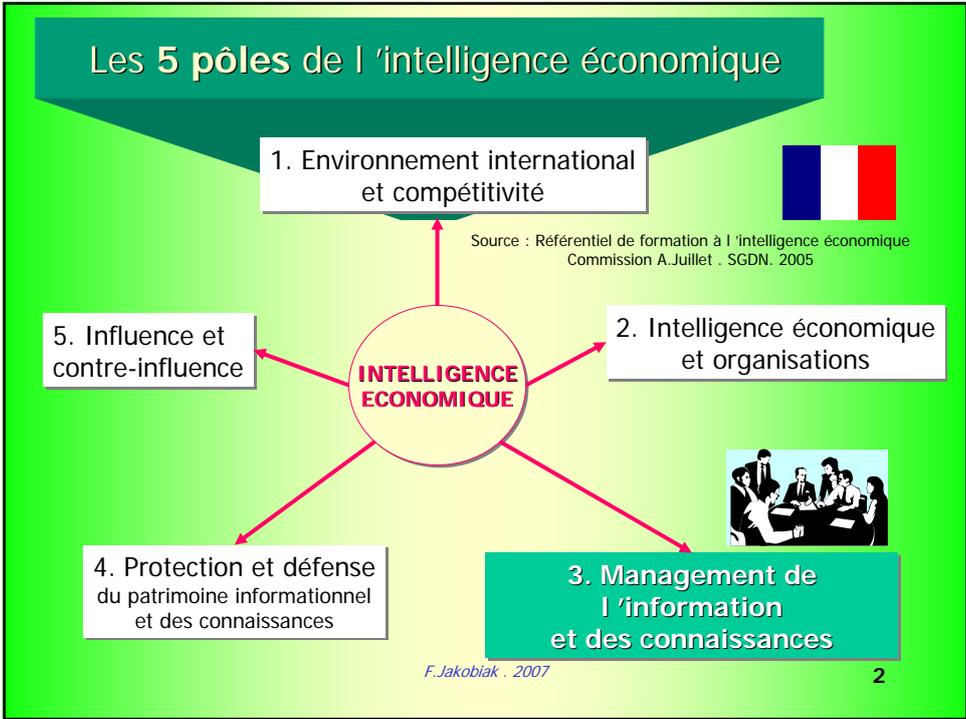
HRIE
SGDN

Outil Commun de Diffusion
de l'Intelligence Économique

Le Management de l'information et
des connaissances par François Jakobiak
membre de la Commission
du Référentiel de Formation

F. Jakobiak . 2007

1



Pôle 3 : Management de l'information et des connaissances

LE PROCESSUS DE VEILLE :

- RECUEIL,
- EXPLOITATION,
- DIFFUSION



Est au cœur du dispositif d'INTELLIGENCE ECONOMIQUE

De l'information publiée,
de l'information informelle



IL FAUT CONNAÎTRE
et COMPRENDRE :

- la méthodologie,
- les pratiques,
- les outils

POUR LES METTRE EN ŒUVRE
DANS LES ORGANISATIONS

Source : Référentiel de formation à l'intelligence économique

F. Jakobiak . 2007

3

Le pôle 3 :
**MANAGEMENT DE L'INFORMATION
ET DES CONNAISSANCES**
est structuré en 4 PARTIES

3.1 GESTION DE L'INFORMATION

3.2 DIFFUSION DE L'INFORMATION

3.3 EXPLOITATION DE L'INFORMATION

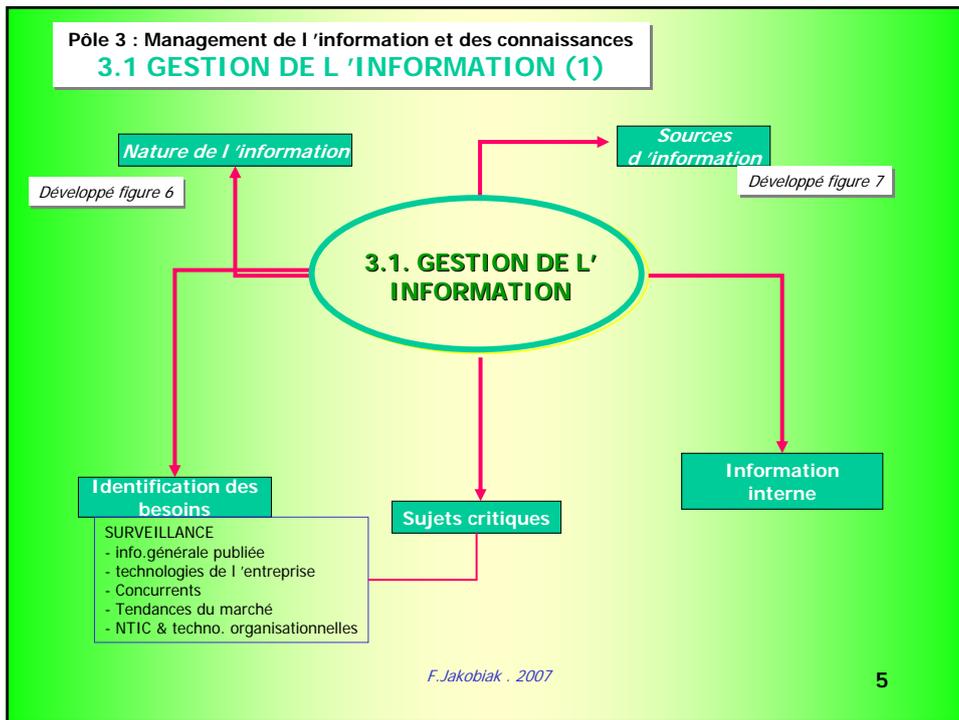
3.4 CAPITALISATION DES CONNAISSANCES

Source : Référentiel de formation à l'intelligence économique

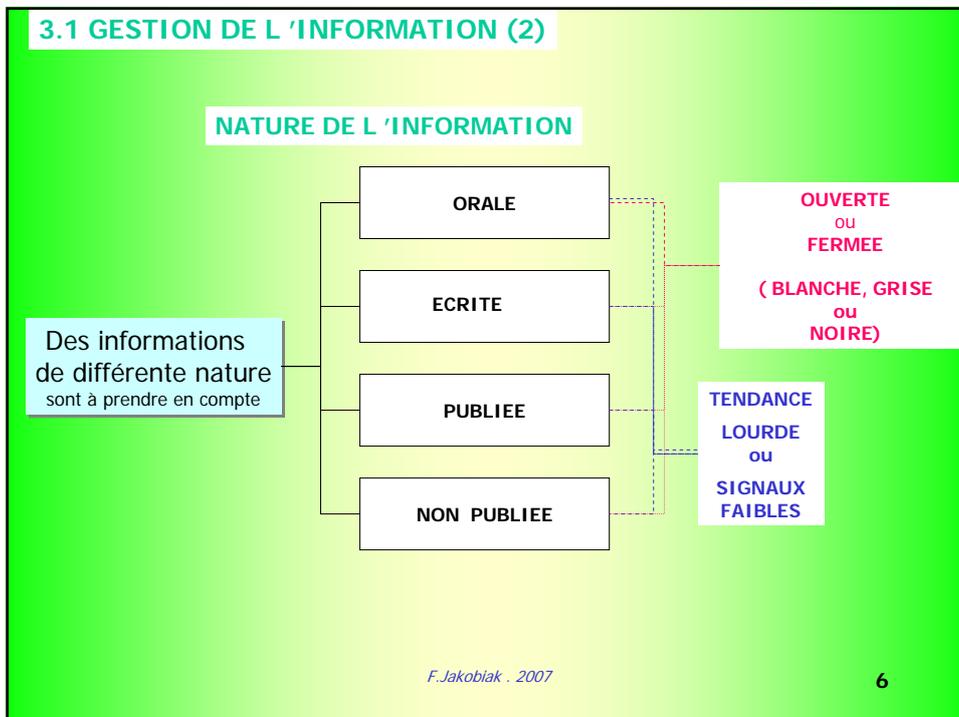
F. Jakobiak . 2007

4

Pôle 3 : Management de l'information et des connaissances
3.1 GESTION DE L'INFORMATION (1)

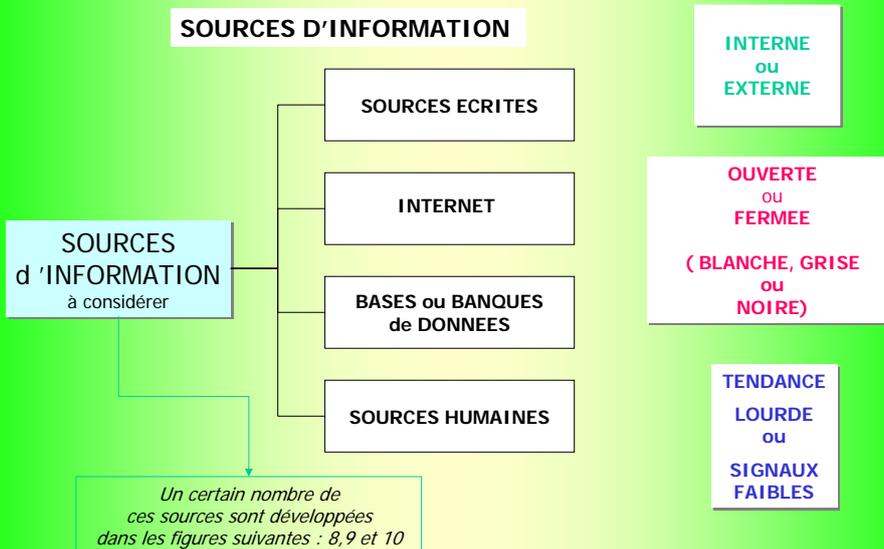


3.1 GESTION DE L'INFORMATION (2)



3.1 GESTION DE L'INFORMATION (3)

SOURCES D'INFORMATION



F.Jakobiak . 2007

7

3.1 GESTION DE L'INFORMATION (4)

SOURCES D'INFORMATIONS PUBLIÉES

Il y a lieu de distinguer :

- les sources d'information INTERNET

- * portail USA www.fuld.com
 - * sites Web des concurrents
 - * nombreux autres sites utiles
 - * moteurs GOOGLE, EXALEAD...
 - * métamoteur : COPERNIC..
-

- les sources d'information HORS INTERNET :

- * Bases et banques de données économiques
 - * Rapports annuels
 - * Etudes multi-clients
 - * Etudes technico-économiques
- Exemple :dossiers Les Echos (Eurostaf)*

F.Jakobiak . 2007

8

3.1 GESTION DE L 'INFORMATION (5)

SOURCES D 'INFORMATION ÉCONOMIQUES HORS INTERNET

ETUDES MULTI-CLIENTS

Proposées par des organismes spécialisés :
Stanford Research Institute
Battelle Institute

Peuvent apporter de bonnes données technologiques et commerciales vérifiées et actualisées



Très coûteuses !!

DOSSIERS TECHNICO-ECONOMIQUES SPECIALISES

Proposés par des journaux économiques, comme Les Echos.
(Etudes **EUROSTAF**)

Les sujets traités sont plus larges, plus panoramiques que ceux des études multi-clients

(1000 à 3000 Euros)

F.Jakobiak . 2007

9

3.1 GESTION DE L 'INFORMATION (6)

SOURCES D 'INFORMATION ÉCONOMIQUE HORS INTERNET

EXEMPLES d 'INFORMATIONS PEU LARGEMENT DIFFUSÉES

- Communiqués de presse,
- Carnet des journaux économiques,
- Presse locale,
- Journaux régionaux,
- Petites annonces,
- Contacts avec journalistes spécialisés,
- Journées portes ouvertes,
- Journaux d 'entreprises
-

F.Jakobiak . 2007

10

3.1 GESTION DE L 'INFORMATION (7)

CHOIX des DOMAINES à SURVEILLER, SUJETS CRITIQUES (1)



On ne peut pas
TOUT SURVEILLER

DES **PRIORITÉS** SONT À CHOISIR

DES **TRIS** SONT À EFFECTUER



Et, de plus, il faut éviter
la **SURINFORMATION**



F.Jakobiak . 2007

11

3.1 GESTION DE L 'INFORMATION (8)

CHOIX des DOMAINES à SURVEILLER, SUJETS CRITIQUES (2)

THÉORIE DES FACTEURS CRITIQUES DE SUCCÈS

Elle permet de **déterminer les priorités**

L'approche des facteurs critiques de succès (C.S.F. Approach, C.S.F. Critical Success Factors) a été créée par J.F. Rockart, de la Sloan School of Management du MIT (Massachusetts Institute of Technology, USA) en 1979



Les FACTEURS CRITIQUES DE SUCCES sont les **THEMES CRITIQUES** qui doivent être parfaitement **MAITRISÉS** pour que l 'entreprise soit florissante.

**LES SUJETS OÙ IL EST VITAL D'ÊTRE,
EN PERMANENCE, EXTRÊMEMENT BIEN RENSEIGNÉ.**



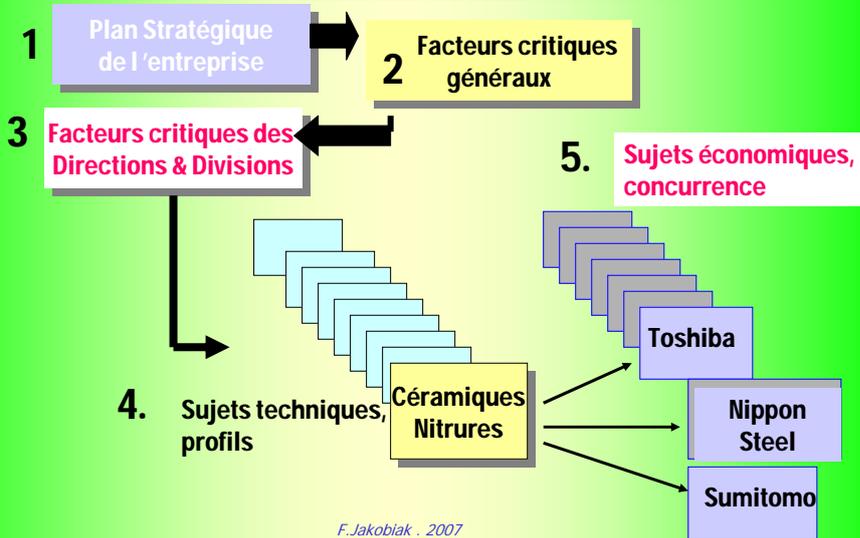
F.Jakobiak . 2007

12

3.1 GESTION DE L'INFORMATION (9)

CHOIX des DOMAINES à SURVEILLER, SUJETS CRITIQUES (3)

Des facteurs critiques à l'intelligence économique



3.1 GESTION DE L'INFORMATION (10)

NATURE des SUJETS MIS sous SURVEILLANCE

Ils sont extrêmement variés :

- scientifiques
- techniques et technologiques
- commerciaux, concurrentiels
- géopolitiques
- financiers
- réglementaires, juridiques
- d'environnement et sécurité
- d'organisation

Cette très grande variété de données à saisir et gérer

Implique la participation de **spécialistes de nombreux domaines** au dispositif d'**intelligence économique**

F. Jakobiak . 2007

14

3.1 GESTION DE L'INFORMATION (11)

GESTION de l'INFORMATION INTERNE

La surveillance du monde extérieur est essentielle mais il est indispensable de la compléter par la **gestion stricte, bien organisée de toutes les données et informations internes**

Ce qui implique

- une bonne **circulation** de l'information
- un **accès aisé** aux informations nécessaires
- une politique active de **communication** dans l'entreprise
- donc un emploi judicieux des **techniques de knowledge management**

F. Jakobiak . 2007

15

Pôle 3 : Management de l'information et des connaissances

3.2 DIFFUSION DE L'INFORMATION (1)

3.2 DIFFUSION DE L'INFORMATION

Diverses formes de diffusion

- * Info. brute
- * Info. élaborée
- * Réseaux de diffusion
- * Diffusion informatique
- * Push/pull
- * Bulletin interne IE

Confidentialité, ciblage

- * Degré de confidentialité
- * Plans de diffusion
- * Règles d'accès
- * Contrôle

Rapidité, urgence

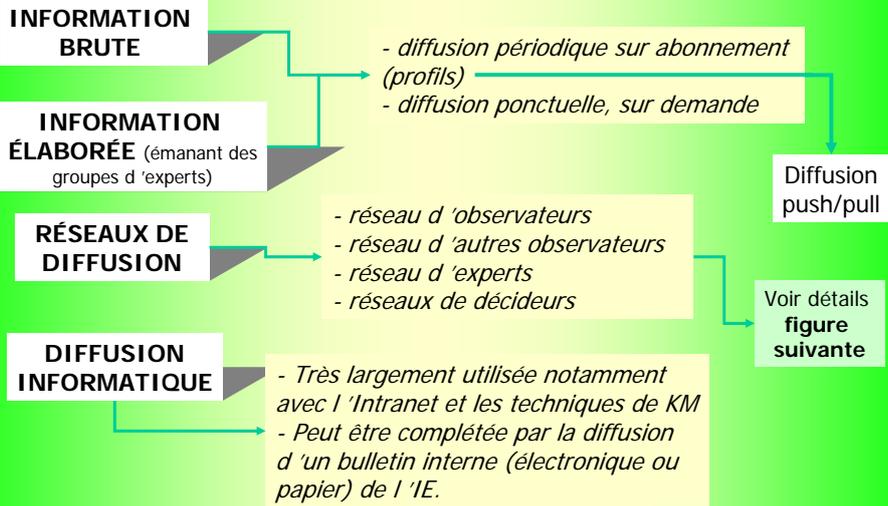
- * Feuille d'info flash
- * Emploi d'Intranet
- * Techniques de KM, workflow

F. Jakobiak . 2007

16

3.2 DIFFUSION DE L'INFORMATION (2)

DIVERSES FORMES de DIFFUSION

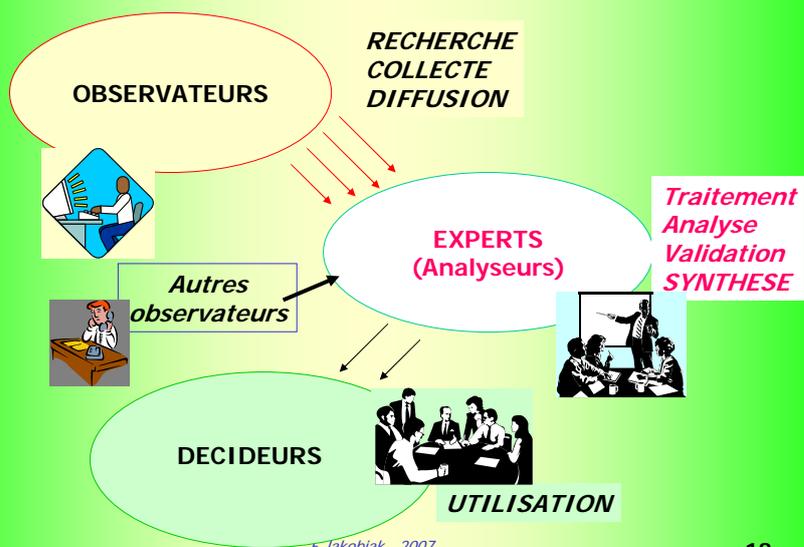


F. Jakobiak . 2007

17

3.2 DIFFUSION DE L'INFORMATION (3)

RESEAUX de DIFFUSION



F. Jakobiak . 2007

18

3.2 DIFFUSION DE L 'INFORMATION (4)

RAPIDITÉ, URGENCE

Le facteur TEMPS est essentiel en intelligence économique, acquérir une information le plus vite possible est un impératif

INFORMATION FLASH : une information de grande importance, un SCOOP, doivent être transmises sans attendre aux dirigeants

INTRANET : son emploi judicieux et optimisé doit permettre une diffusion rapide et bien ciblée de toute information à transmettre en évitant la surinformation

Les techniques DE KNOWLEDGE MANAGEMENT, de workflow apporteront une contribution positive à ce besoin de mise à disposition rapide

F.Jakobiak . 2007

19

3.2 DIFFUSION DE L 'INFORMATION (5)

CONFIDENTIALITÉ, CIBLAGE

UN DEGRÉ DE CONFIDENTIALITÉ doit être attribué à toute information à transmettre

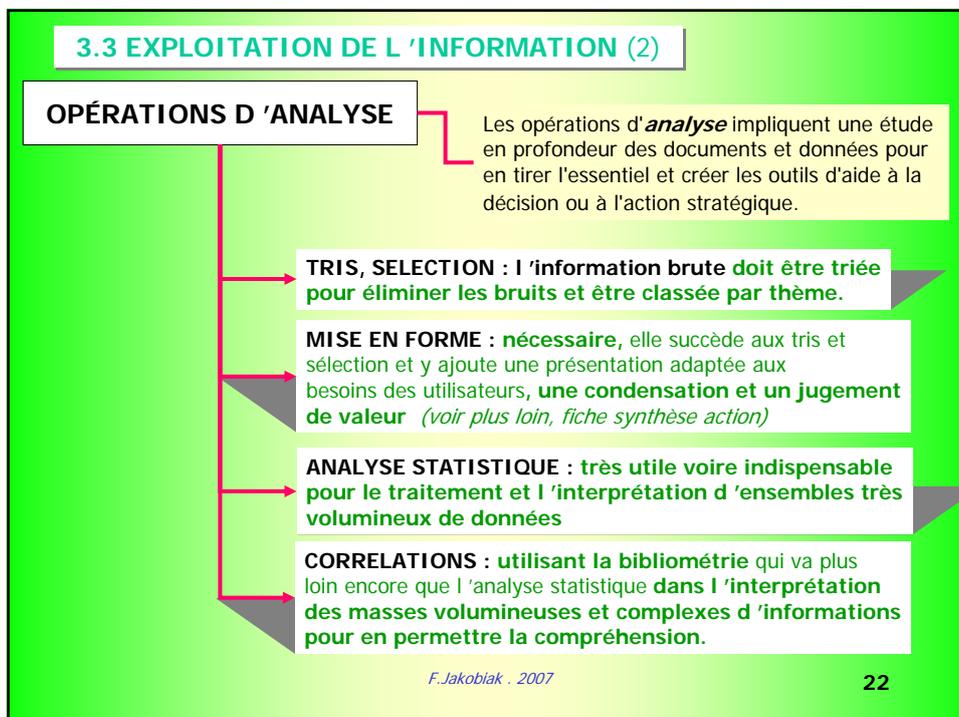
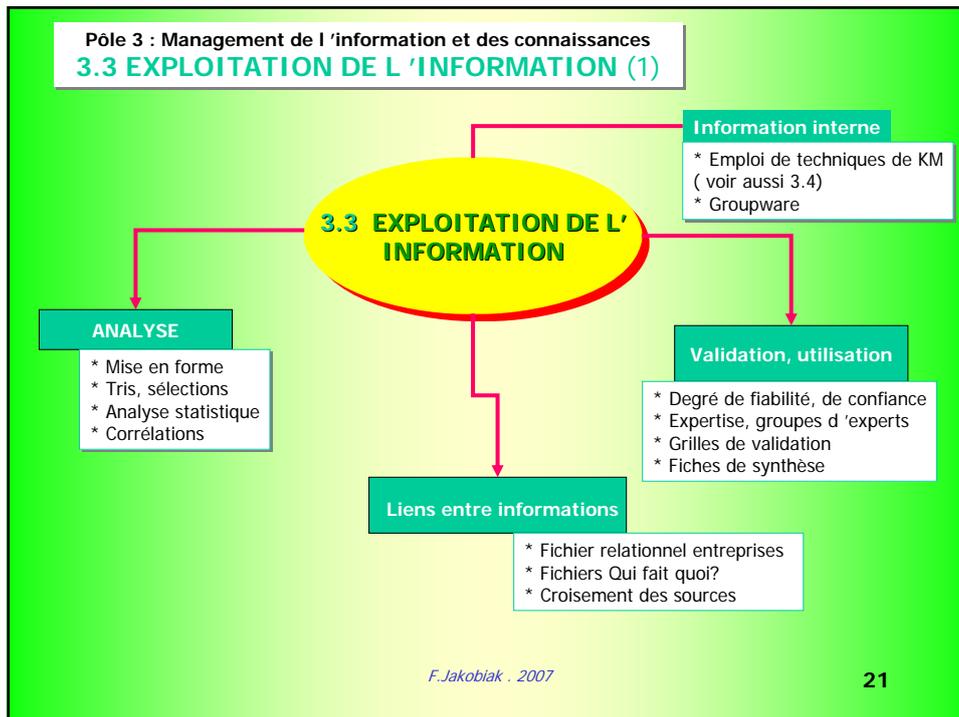
Des PLANS de DIFFUSION doivent être élaborés définissant et ciblant les organismes et personnes destinataires des informations à transmettre

Des REGLES D 'ACCÈS doivent préciser les conditions d 'obtention des informations diffusées (ou mémorisées)

Un CONTRÔLE permanent du respect des règles de CONFIDENTIALITÉ doit être prévu et effectivement réalisé

F.Jakobiak . 2007

20



3.3 EXPLOITATION DE L'INFORMATION (3)

LIENS ENTRE INFORMATIONS

FICHIERS RELATIONNELS ENTREPRISES : Ils sont indispensables pour connaître les filiales et les liens entre entreprises

FICHIERS RELATIONNELS relatifs aux personnes : Ils sont indispensables pour savoir quel spécialiste contacter

CROISEMENT des SOURCES : Il est nécessaire au niveau de l'information publiée et indispensable pour l'information informelle, le renseignement

F. Jakobiak . 2007

23

3.3 EXPLOITATION DE L'INFORMATION (4)

FICHIERS RELATIONNELS

Les liens entre les sociétés,
la connaissance des **filiales**,
de leur importance relative,
sont des données que
l'INTELLIGENCE ECONOMIQUE
doit nécessairement prendre en compte

*Mais il est indispensable d'aller plus loin,
de connaître
LES DECIDEURS, LES SPECIALISTES, LES EXPERTS
et les relations entre eux*

D'où la nécessité de création de **fichiers « Qui fait quoi? »**
d'abord internes puis étendus au monde extérieur

F. Jakobiak . 2007

24

3.3 EXPLOITATION DE L'INFORMATION (5)

VALIDATION (1)

Il faut valider, en intelligence économique, certaines informations dont la véracité n'est pas garantie.

La **validation** effectuée par des personnes compétentes, des **groupes d'experts**, par un jugement de crédibilité d'abord, puis par l'accès à d'autres sources pour confirmer la première.

Degré de fiabilité, de confiance : la validation ne conduit pas toujours à un jugement catégorique. Très souvent on associe à l'information une **estimation de valeur**

F. Jakobiak . 2007

25

3.3 EXPLOITATION DE L'INFORMATION (6)

VALIDATION (2)

GRILLES DE VALIDATION :

Attribution, par exemple, de **quatre niveaux de pertinence** symbolisés par un chiffre, **1, 2, 3 ou 4** représentant respectivement :
certain,
probable,
douteux,
indéterminé.

*Comme dans ce **capteur d'information informelle** adressé par un observateur à l'animateur du groupe d'experts auquel il est rattaché*

THEME:				
INFORMATION:				
Estimation du degré de validité				
EXPEDITEUR :	1	2	3	4
DESTINATAIRE :	1	2	3	4
Code expéditeur :				
Destinataire :				
Source :				
Date :				
<small>La source n'est généralement pas indiquée</small>				

F. Jakobiak . 2007

26

3.3 EXPLOITATION DE L 'INFORMATION (7)

UTILISATION

L 'information sortant du dispositif d 'IE est essentiellement utilisée pour les **prises de décision à caractère stratégique** par les **hauts responsables de l 'entreprise**

Pour aider cette utilisation, cette prise de décision **il est recommandé** de fournir **aux décideurs** des **documents de synthèse compacts et clairs**



*La **fiche synthèse-action** est un exemple parmi d 'autres de ces outils d 'aide à la décision qui concrétisent l 'existence de l 'intelligence économique*

F.Jakobiak . 2007

27

3.3 EXPLOITATION DE L 'INFORMATION (8)

Exemple de FICHE SYNTHÈSE-ACTION

Thème :
Période couverte :

COMMENTAIRES de SYNTHÈSE

1.Aspect **TECHNIQUE**

2.Aspect **CONCURRENCE, Marché**

PROPOSITIONS d 'ACTIONS

Programmes de recherche :
Projets de développement :
Accords de coopération :
Licences :
Autres types d 'actions :

Éléments du dossier

Références groupe, destinataires, code, date

*C 'est un **document essentiel, fondamental**, de tout système d '**INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE** rationnel et organisé*



Émanant des groupes d 'experts, c 'est un **outil d 'aide à la décision** destiné aux **décideurs**



F.Jakobiak . 2007

28

3.3 EXPLOITATION DE L'INFORMATION (9)

INFORMATION INTERNE

On constate que très souvent l'exploitation de l'information interne est négligée

L'emploi des techniques de Knowledge Management (KM) est **vivement** recommandé

Terminologie KM : Datamining, datawarehouse, datamart, groupware

DATAMINING

C'est **l'ensemble des techniques permettant d'aller puiser des informations pertinentes stockées dans les entreprises.**

Ces archives techniques ou commerciales (notes techniques, rapports de synthèse, dossier de propriété industrielle, contrats, études de sûreté...) peuvent être fort volumineuses et couvrir plusieurs dizaines d'années de vie de l'entreprise

F.Jakobiak . 2007

29

3.3 EXPLOITATION DE L'INFORMATION (10)

INFORMATION INTERNE

Terminologie KM (suite) : datawarehouse, datamart, groupware

DATAWAREHOUSE

C'est un outil d'aide à la décision fondé sur une base de données **fédérant et homogénéisant les informations des différents services d'une organisation.**

En français on peut l'appeler **info centre** ou **entrepôt de données**

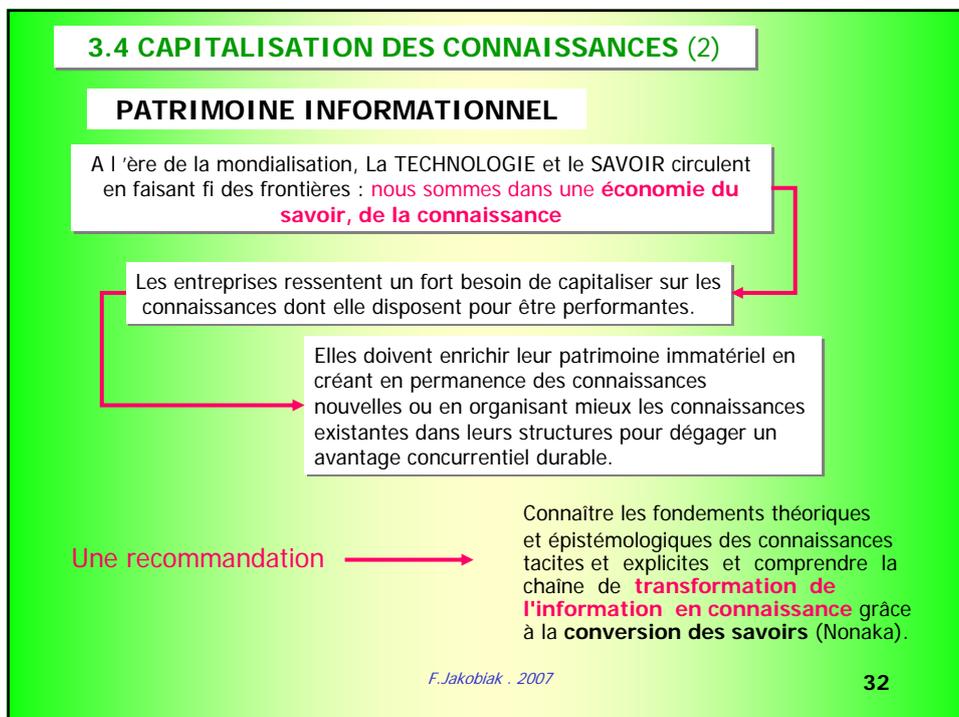
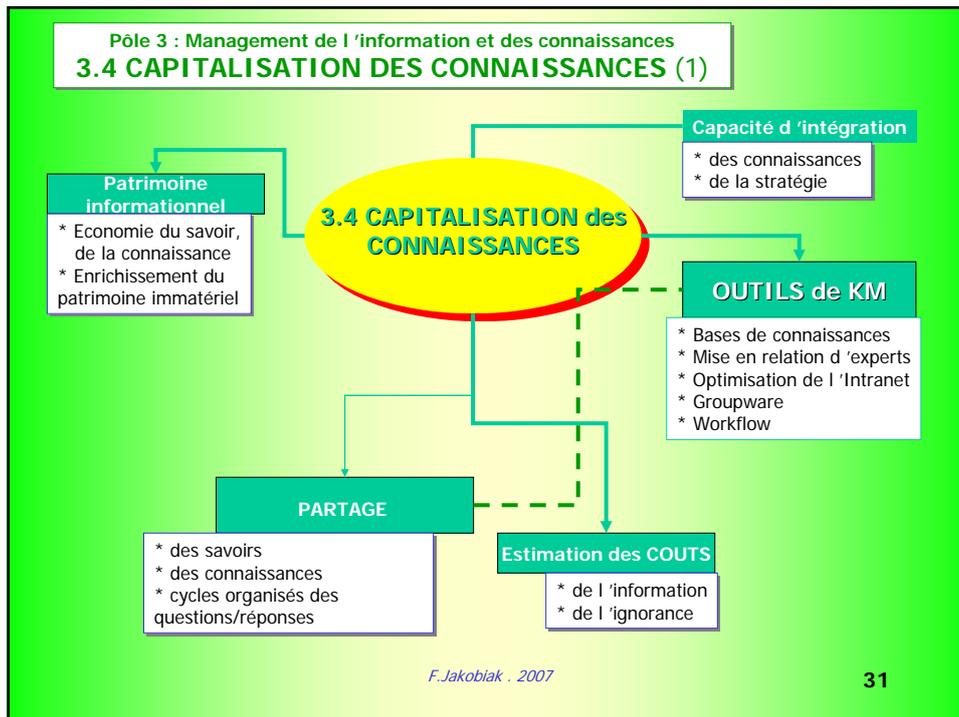
DATAMART

C'est un sous-ensemble d'un **datawarehouse** ; contrairement à ce dernier, **le datamart est spécialisé dans un domaine particulier.**

GROUPWARE c'est un ensemble de méthodes et de techniques de travail en équipe, ces méthodes et techniques étant « instrumentées » par des outils logiciels conçus pour améliorer les mécanismes de communication, de coopération et de coordination, spécifiques aux processus de travail.

F.Jakobiak . 2007

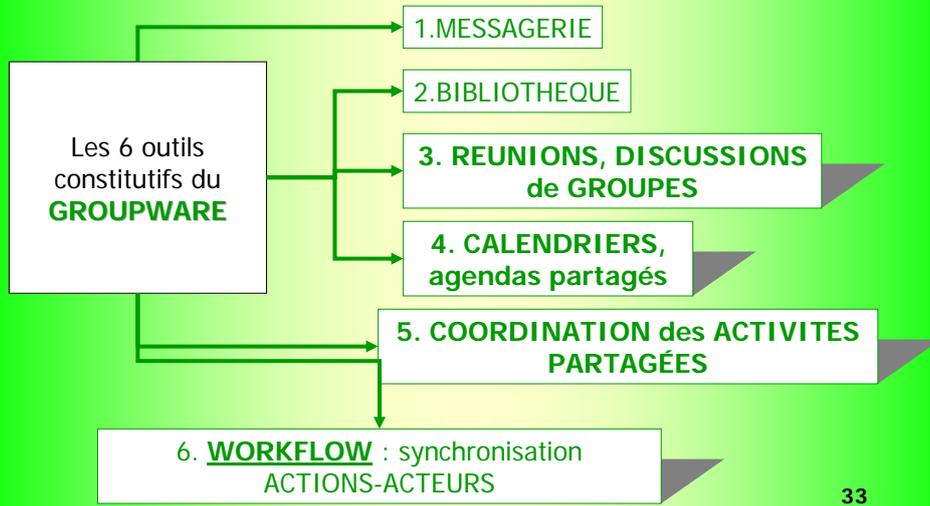
30



3.4 CAPITALISATION DES CONNAISSANCES (3)

KM (1) : OUTILS DU KNOWLEDGE MANAGEMENT

(Source : d'après S.K.Levan , www.mainconsultants.com)



33

3.4 CAPITALISATION DES CONNAISSANCES (4)

KM (2) : MISE EN RELATION D'EXPERTS et PARTAGE

Les éléments 3 à 5 du Groupware et le Workflow seront utilisés



F.Jakobiak . 2007

34

3.4 CAPITALISATION DES CONNAISSANCES (5)

KM(3) : KM et INFORMATIONS INTERNES

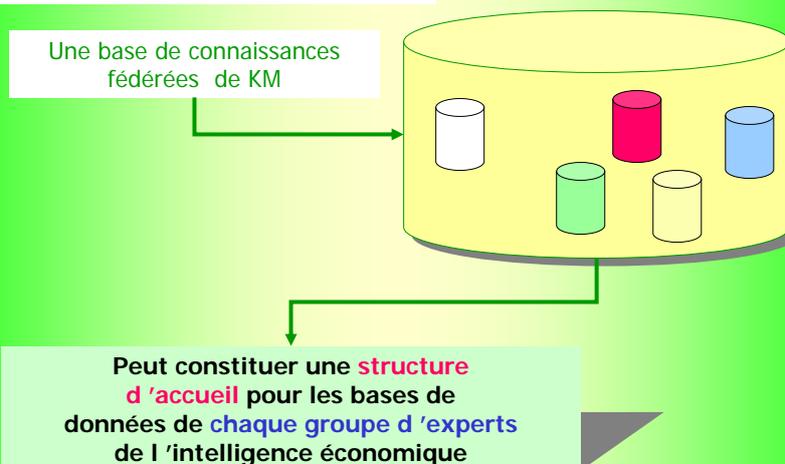


F.Jakobiak . 2007

35

3.4 CAPITALISATION DES CONNAISSANCES (6)

KM (4): BASE de CONNAISSANCES



F.Jakobiak . 2007

36

3.4 CAPITALISATION DES CONNAISSANCES (7)

KM (5) : UTILISATION OPTIMALE de l'INTRANET



Enquête auprès des utilisateurs, audit

Amélioration de l'existant (viser l'accès aisé, éviter la surinformation)

Création d'un annuaire des acteurs, des fonctions, des affectations (*fichier qui fait quoi ?*)

Créations
d'agendas partagés,
de forums,
*par familles d'utilisateurs
travaillant dans les mêmes domaines*

F. Jakobiak . 2007

37

3.4 CAPITALISATION DES CONNAISSANCES (8)

ESTIMATION DES COÛTS

* de l'information
* de l'ignorance

Coût de l'INFORMATION

Le coût de l'information brute est chiffrable et ne représente qu'une part limitée du coût total de l'information.

Les opérations d'analyse, validation, synthèse sont beaucoup plus onéreuses car elles impliquent la mise à contribution d'experts, de groupes de spécialistes.

Pour chiffrer l'ensemble, la création d'indicateurs spécifiques à l'entreprise est souhaitable

Coût de l'IGNORANCE

L'ignorance est confortable et gratuite jusqu'au jour où un événement inattendu engendre des bouleversements et des dépenses énormes.

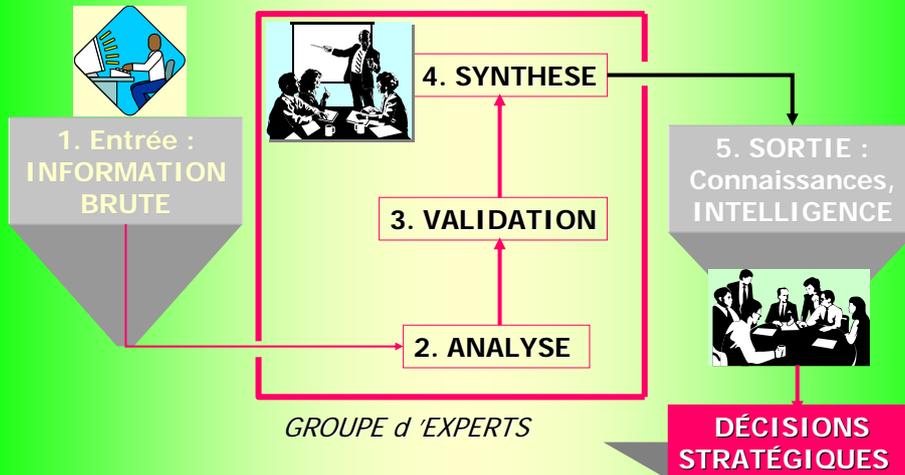
Exemples : Arrivée d'un nouveau concurrent, apparition d'un produit de substitution

F. Jakobiak . 2007

38

3.4 CAPITALISATION DES CONNAISSANCES (9)

CAPACITÉ D 'INTÉGRATION des connaissances, de la stratégie



Source : F. Jakobiak « L'intelligence économique, la comprendre, l'implanter, l'utiliser » 2ème édition. Les Editions d'Organisation, Paris 2006

F. Jakobiak . 2007

39

CONCLUSION (1) : Importance du pôle 3

Management de l'information et des connaissances

Le pôle 3 représente la partie centrale, essentielle du dispositif d'intelligence économique en entreprise.

IL DOIT IMPÉRATIVEMENT
FONCTIONNER DE FAÇON
OPTIMALE
EN RESPECTANT DES FACTEURS
CLÉS
DE SUCCÈS

F. Jakobiak . 2007

40

CONCLUSION (2) : Importance du pôle 3
Management de l'information et des connaissances

FACTEURS CLES de SUCCES

- **Appui constant** de la **Direction Générale**
- **Projet clairement défini** avec un responsable se consacrant à **plein temps à l'IE**
- **Enthousiasme permanent**
- **Ressources suffisantes**
- **Professionalisme de règle**
- **Contrôle périodique** du fonctionnement du coût, estimation du retour sur investissement

Source : F. Jakobiak « L'intelligence économique, la comprendre, l'implanter, l'utiliser »
2ème édition. Les Editions d'Organisation, Paris 2006

F. Jakobiak . 2007

41

Les outils communs de diffusion de l'intelligence économique

- Toute personne morale ou physique souhaitant élaborer un outil commun de diffusion sur l'un des thèmes de l'intelligence économique peut envoyer son projet à M Bernard Besson à la mission du Haut Responsable:
- bernard.besson@sgdn.pm.gouv.fr

F. Jakobiak . 2007

42