

## Le rôle des technologies de l'information et de la communication dans la pratique de l'intelligence économique : cas de l'entreprise Cevital

### The role of information and communication technologies in the business intelligence: case of Cevital

BENABDESLAM Chafiaa<sup>1</sup>, BOUKHDOUNI Ouahiba<sup>2</sup>

<sup>1</sup> université ABDERRAHMANE Mira Bejaia, chafiaabenabdeslam@yahoo.fr

<sup>2</sup> Maître de conférences A, université Blida 2, hibabfk@yahoo.fr

Reçu le:18/11/2019

Accepté le:23/11/2019

Publié le:01/12/2019

#### Résumé :

Dans une économie globalisée, les technologies de l'information et de la communication sont d'une importance capitale pour les organisations. En effet, les changements qui caractérisent l'environnement actuel poussent les entreprises à intégrer les technologies de l'information et de la communication pour faire face aux défis d'une concurrence de plus en plus accrue.

C'est dans ce contexte de compétitivité et d'évolution des moyens technologiques, qu'émerge la nécessité pour les entreprises de traquer les informations pertinentes pour leur survie. Or, l'intelligence économique est l'un des dispositifs informationnels qui leur permet de maîtriser la gestion de l'information stratégique. L'objet de ce travail consiste à analyser l'apport des technologies d'information et de communication à la pratique de l'intelligence économique, à travers une étude qualitative auprès de l'entreprise Cevital.

Les technologies de l'information et de la communication sont considérées comme le vecteur de développement de son système d'information et par conséquent de l'entreprise. En effet, Au terme de notre travail, nous avons conclu que les technologies d'information et de la communication constituent une opportunité pour les entreprises algériennes pour se mettre à niveau et acquérir une place au niveau international

**Mots clés :** Les technologies d'information et de communication, L'intelligence économique, L'entreprise Cevital.

**ملخص:** تتسم تكنولوجيات الإعلام والاتصال بأهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات في ظل الاقتصاد العولمة. في الواقع، فإن التغييرات التي تميز البيئة الحالية لهذه الأخيرة تدفعها إلى استخدام هذا النوع من التكنولوجيات لمواجهة تحديات المنافسة المتزايدة. في هذا السياق من التنافسية وتطور الوسائل التكنولوجية، تظهر حاجة المؤسسات لتتبع المعلومات ذات الصلة. ويعتبر الذكاء الاقتصادي ضمن الأجهزة المعلوماتية التي تعمل على التحكم في إدارة المعلومة الإستراتيجية.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مساهمة تكنولوجيا ات الإعلام و الاتصال في ممارسة الذكاء الاقتصادي من خلال دراسة حالة مؤسسة سيفيتال.  
و قد أظهرت النتائج أن هذه التكنولوجيات تعتبر بمثابة ناقل لتطوير نظام المعلومات وتطوير المؤسسة.  
و هي بمثابة فرصة للمؤسسات الجزائرية لرفع المستوى واكتساب مكانة على المستوى الدولي.  
الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا ات الإعلام و الاتصال، الذكاء الاقتصادي، مؤسسة سيفيتال

*Auteur correspondant: BENABDESLAM Chafiaa, Email: chafiaabenabdeslam@yahoo.fr*

## **1. Introduction :**

A l'heure de la mondialisation, les entreprises rentrent dans une « nouvelle ère » (BOUNFOUR A., 2000), l'ère de l'information. Cette dernière est devenue le capital primordial pour toute économie, notamment avec le biais des technologies de l'information et de la communication (TIC). Celles-ci ont changé le comportement des acteurs et dans le contexte de la globalisation, elles ont transformé la planète en un petit village « *village mondial* » (DE REMUR D.B., 2006).

Ces technologies se sont développées d'une manière très rapide depuis les années 60, les TIC sont devenus un nouveau vecteur de plus en plus important pour la croissance économique de l'entreprise. Etant donné l'importance capitale accordée à la maîtrise de l'information , les acteurs stratégiques ne cessent de développer des méthodes plus sophistiquées les unes que les autres afin d'acquérir cette ressource, de nos jours les entreprises mettent aux points des systèmes entiers basés sur des technologies d'information à la pointe de l'évolution à l'image de la « *WAR-ROOM* » ( AUDIGIER M., 2003), classée dans la démarche d'intelligence économique, destinée à la surveillance accrue de l'environnement, dans l'objectif d'une meilleure compétitivité.

## **2. Définition des technologies de l'information et de la communication**

Dans la littérature du management, on constate qu'il n'y a pas un consensus sur la définition des TIC, vu leur hétérogénéité et leur complexité. Selon l'OCDE (1998), le secteur des TIC « *comprend les secteurs manufacturiers et des services qui facilitent la transmission, le stockage et le traitement de l'information par des moyens électroniques* ». CHARPENTIER P. (1997) propose la définition suivante « *Les technologies de l'information regroupent les techniques permettant de collecter, stocker, traiter et transmettre des informations ; elles sont fondées sur le principe de base du codage électronique de l'information* ». Tandis que BRUNO H., (2002) renvoie les TIC à l'ensemble des outils permettant d'accéder à l'information, sous toutes ses formes, de la manipuler et de la transmettre.

Le terme technologie se réfère aux matériels et aux techniques utilisées dans l'entreprise à des fins de production au sens large, de distribution, et de

gestion. Le terme information est entendu au sens large. Il comprend tout ce qui peut être numérisé et traité par l'outil informatique (textes, images, sons, ensemble combinant plusieurs de ces éléments grâce à un outil multimédia).

Dans ce contexte, les TIC regroupent tous les outils permettant d'utiliser, de transférer ou de partager des données numériques (textes, images, sons,...). Etant donné que le processus informationnel est un processus communiquant et pour qu'il y ait information, il faut qu'il y ait communication, ce qui correspond à l'aspect immatériel des TIC. De ce fait, La communication de l'information, sa mémorisation, et l'inscription de l'information grâce à des dispositifs basés sur diverses technologies qui augmentent la création, le stockage, le traitement, la communication et la diffusion d'information, ce qui représente l'aspect matériel des TIC.

### **3. Veille stratégique et l'intelligence économique**

Malgré un fort travail de recherche pour la définition de ces deux concepts, ils restent trop souvent confondus entre eux. La veille stratégique et un terme générique qui englobe les différents types de veille, à savoir la veille technologique, la veille concurrentiel, la veille environnementale et la veille commerciale. Mais l'intelligence économique va bien au-delà de ce premier savoir-faire analytique, car elle met en place un processus de gestion et de protection de l'information. La gestion de l'information orientée vers le travail d'influence, illustre le caractère offensif de la démarche d'intelligence économique. Alors que la protection du patrimoine informationnel et le processus de sécurité économique constituent la face défensive de cette même démarche. En effet, l'IE comprend deux types d'aspects « *Les aspects défensifs et offensifs de l'intelligence économique concernent trois grands points : le management de l'information, la protection du patrimoine informationnel et le lobbying. L'intelligence économique permet surtout de mieux connaître les concurrents, les donneurs d'ordre, les fournisseurs, les règles et les normes qui peuvent influencer directement l'activité de l'entreprise afin d'agir sur ses environnements au lieu de les subir. C'est une aide à la décision qui ne se substitue pas à l'intuition et aux décisions humaines collectives ou personnelles* » (CARLIER A., 2012). C'est la complémentarité des démarches offensives et défensives, qui permet à l'intelligence économique de surpasser les possibilités de la veille et de devenir une arme efficace de l'organisation pour faire face aux nouveaux défis économiques.

Selon BESSON.B et POSSIN J.C., (2002) « *L'intelligence économique est la maîtrise concertée de l'information et la coproduction de connaissances nouvelles. Elle est l'art de détecter les menaces et les opportunités en coordonnant le recueil, le tri, la mémorisation, la validation, l'analyse et la diffusion de l'information utile ou stratégique à ceux qui en ont besoin. Elle impliquera donc une protection adaptée à tous les stades de son élaboration :*

*acquisition, traitement, exploitation, et au patrimoine en résultant avec une attention particulière aux prémisses* ». Donc, l'intelligence économique est considérée comme un instrument de maîtrise de l'économie de l'information, son rôle se borne à servir l'entreprise en élargissant son champ de vision, l'horizon de ses savoirs, ceci tant à l'intérieur qu'à l'extérieur. C'est un défi pour l'entreprise qu'elle se doit de relever.

En 1994, le rapport Martre définit l'IE comme « *l'ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement et de distribution, en vue de son exploitation, de l'information utile aux acteurs économiques. Ces diverses actions sont menées légalement avec toutes les garanties de protections nécessaires à la préservation du patrimoine de l'entreprise, dans les meilleures conditions de qualité, de délais et de coûts* ». Cette définition est prise comme une référence, depuis 1994 elle est considérée comme la plus pertinente des définitions de l'intelligence économique puisqu'elle englobe tous ses aspects, c'est pour cette raison que nous l'avons choisie comme appui pour la suite de cette étude. Selon le rapport MARTRE, il existe cinq niveaux d'intelligence économique :

5. niveau international (stratégie d'influence des états) ;
4. niveau transnational (grands groupes multinationaux) ;
3. niveau national (stratégie concertée entre centres) ;
2. niveau intermédiaire (interprofessionnel, branches d'activité) ;
1. niveau de base (Entreprise).

Dans notre étude nous nous limiterons au premier niveau : niveau de base.

### **3.1.- Processus de l'intelligence économique**

L'intelligence économique comporte trois volets : la veille, la sécurisation du patrimoine informationnel et le lobbying.

#### **3.1.1.- Cycle informationnel**

Traditionnellement, le cycle de l'information, qui structure et permet la veille est un « *processus itératif* » (DELBECQUE E. et FAYOL J.R., 2012). Il comprend quatre (04) étapes majeures ayant pour vocation de transformer une information brute en une information utile à la prise de décision. La conception du cycle de l'information est basée sur la communication, il consiste en une succession d'étapes qui sont reliées entre elles dont l'objectif est d'appuyer la prise de décision. Les étapes du cycle de l'information se présentent comme suit :

#### **3.1.2- Identifier les besoins en information**

Selon D'HERBEMOT O.,(2012) « écouter et comprendre les besoins, c'est bien, mais l'essentiel est évidemment de réagir ». En effet, une entreprise doit perpétuellement s'adapter à son environnement, se mettre en phase avec celui-ci pour espérer atteindre ses objectifs via la construction d'une stratégie.

Dans cette optique, s'informer sur l'environnement externe de l'entreprise est l'une des premières étapes vers la maîtrise de son environnement.

### **3.1.3- Collecter l'information**

La collecte d'information est une étape d'une importance majeure pour l'entreprise du fait qu'elle est indispensable pour la prise de décision. Selon DELBECQUE E. et FAYOL J.R.,(2012) la collecte d'information « *suppose, une fois le cadrage du besoin réalisé, de disposer de sources fiables (formelles et informelles, orales et écrites), d'avoir recours à des outils logiciels adaptés, et de désigner les personnes adéquates pour effectuer la recherche* ».

### **3.1.4- Traiter l'information pour créer de l'intelligence**

Le traitement de l'information « *consiste à créer de la connaissance et à construire une macro information en utilisant des micros informations* » (MARTINET B. et MARTI Y M., 2001). Donc, c'est un processus qui permet de transformer les informations brutes collectées en un ensemble signifiant porteur de sens pour l'utilisateur. Selon DELBECQUE E. et FAYOL J.R., (2012) « *Lors de cette phase, il s'agit d'abord de trier puis de vérifier la solidité des données et des informations. Commence ensuite le travail de remise en perspective de l'ensemble, d'agrégation avec des connaissances existantes, et de formalisation d'une grille interprétative. Les questions qui donnèrent lieu à la démarche de veille doivent recevoir des réponses (ou tout au moins des hypothèses de réponses)* ».

### **3.1.5- Diffuser l'information pour décider et agir**

Après la valorisation et la mémorisation de l'information, elle est transmise à ses utilisateurs potentiels. Ces derniers pourront alors s'appuyer sur cette information pour apprécier une situation donnée et décider d'action éventuelle à entreprendre pour pouvoir créer de la valeur ajoutée. Si cette information n'est pas diffusée au bon moment, vers les décideurs ou vers les personnes en ayant besoin, le travail préalablement effectué sera inutile. En effet, BESSON.B et POSSIN J.C., (1996) soutiennent-qu' « *une fois que des connaissances ont été assemblées, que les problématiques initiales reçoivent un éclaircissement, il faut encore organiser la mise à disposition de ce capital de savoir aux différents utilisateurs de l'organisation. Celui-ci doit donc recevoir, et être orienté vers les personnes les plus aptes à en faire un usage opérationnel et maximal* ». La diffusion de l'information joue donc un rôle important pour que le système de la surveillance soit efficace. Elle constitue une

étape cruciale dans le processus d'intelligence économique. Par ailleurs, diffuser l'information n'est pas une chose aisée, il existe parfois des difficultés à la circulation et à la communication des données, pour des raisons d'organisation, de hiérarchie, de manque de coordination entre les divisions et d'ignorance de la valeur de l'information.

La communication de l'information au sein des organisations est facilitée par les TIC. En effet, selon SEKIOU L., et al, (2007) « *les développements technologiques ont changé la face du monde du travail dans tous les domaines...parmi les supports modernes les plus présents il y a les systèmes d'information qui s'adressent à tous les niveaux hiérarchiques...la communication des futures décennies ne peut que suivre les évolutions informatiques et, par conséquent s'adapter aux technologies modernes* ».

### **3.2- La mémorisation de l'information**

La mémorisation est l'opération qui consiste à garder en mémoire les informations brutes et les informations traitées dans le but d'une utilisation ultérieure. Elle facilite l'accès à l'information pour les utilisateurs potentiels tout en économisant le temps et le coût de recherche et de traitement, cette opération nécessite un travail d'équipe. Selon BESSON.B et POSSIN J.C., (1996) « *La mémoire est la capacité de relier des informations repérées à l'intérieur comme à l'extérieur* », pour les deux auteurs, les informations conservées au niveau du service documentaire et dans les banques de données sont certes accessibles et exploitables, mais elles ne correspondent pas à une mémoire vivante. Pour disposer d'une mémoire opérationnelle, il faut retravailler l'information.

#### **3.2.1- Protection du patrimoine informationnel**

L'information constitue un enjeu stratégique de première importance pour l'entreprise. Sa protection contribue à l'efficacité de ses actions, aux développements de ses activités et à sa pérennité. L'information peut se présenter sur des supports papier, fichiers électroniques, supports audiovisuels... Quel que soit l'outil utilisé pour mémoriser et partager l'information, il faut le sécuriser en mettant en place des mesures et procédures adaptées, car l'information est un capital longuement accumulé au fil du temps.

Dans cette optique, les spécialistes ont mis en disposition une variété de moyens de protection informatique « *FIRE-WALL* » ( MONGIN P. et TOGNINI F., 2006). BROCARD P. (2010) définit la sécurisation du patrimoine informationnel comme « *l'ensemble des moyens actifs et passifs assurant la sauvegarde du patrimoine industriel, informationnel et immatériel de l'entreprise ainsi que ses activités* ». Il est clair qu'en ce domaine, il n'existe pas de risque zéro. Tout l'enjeu pour l'entreprise est donc de réduire les risques à un niveau acceptable sans entraver son fonctionnement.

### **3.2.2- Influence**

L'influence est la dernière étape de l'IE et c'est là où l'entreprise passe à l'action, « *agir pour ne pas subir* » (CLAMEN M., 2002), car le lobbying permet de défendre un intérêt particulier lors d'un processus de prise de décision. Selon BALMISSE G. et DENIS M.,(2008) « *l'intelligence économique a une orientation beaucoup plus active, qu'il s'agisse de la maîtrise et de la protection du patrimoine ou bien de la constitution de stratégies d'influence* ». CLAMEN M.,(2000), dans son livre le lobbying et ses secret, considère que « *la cellule d'IE se limite à délivrer l'information à des opérationnels qui les utilisent dans leur stratégie, alors que l'équipe de lobbying va plus loin, en construisant une stratégie d'influence* ».

De ce, nous pouvons avancer que l'influence consiste à amener une personne ou un groupe de personnes à changer leur point de vue par la persuasion, sans contrainte. L'influence peut donc être envisagée comme la modification d'un rapport de force obtenu par l'emploi délibéré d'informations visant à transformer l'opinion d'autrui. CHARIE J.P. déclare que « *le lobbying est un levier essentiel d'information, de proposition, de dialogue et donc de prise de décision* » (CHARIE J.P., in KOUTROUBAS T., 2011). Donc, le lobbying permet d'aboutir à des décisions conformes à la réalité et permet de saisir les opportunités et d'éviter les menaces.

### **4.Méthodes et Matériels :**

Contrairement aux études quantitatives, l'objectif des études qualitatives n'est pas de mesurer, mais de comprendre les enchainements et les logiques des expériences des individus et des interprétations qu'ils en font en prenant en compte les contextes propres à chacun .Pour cela, nous avons adopté une approche qualitative.

Nous avons retenu l'entreprise Cevital SPA pour l'étude de cas où on aura à déterminer comment organiser les TIC dans le processus du système d'information.

Cependant, bien que cette entreprise ne dispose pas de système d'intelligence économique intégré formellement à son organisation, ce choix repose sur quatre critères :

- Cette entreprise est fortement exposée à la concurrence nationale qu'internationale. Puisque elle représente l'une des plus grande entreprise national capable d'exercer des exportations.

- Par conséquent, cette entreprise s'est vu obligée de se tourner vers la sophistication de ses technologies, intégration de nouveaux marchés et élargissement et enrichissement de sa gamme de production ;

- L'entreprise Cevital dispose d'une cellule de veille stratégique et enregistre des activités de veille formelle dans quelques directions.
- Elle est en cours d'investissement dans un nouveau système d'information (SAP) qui intègre un département d'intelligence économique.

#### **4.1- Le guide d'entretien**

Le but des entretiens est d'arriver à détecter à travers le fonctionnement du système d'information et parmi les actions informationnelles, celles qui peuvent être considérées comme des actions d'intelligence économique implicites et explicites, ainsi que de déterminer la place et le rôle des TIC dans le SI et dans le processus d'intelligence économique.

Les guides d'entretien sont scindés en parties. En effet, cette démarche nous a permis d'orienter les débats engagés vers trois domaines :

- Information et système d'information et TIC ;
- Veille et Intelligence économique ;
- Tic et intelligence économique.

#### **4.2 Le déroulement des entretiens**

Les entretiens ont eu lieu avec les responsables de chaque département en relation avec notre travail de recherche. Les séances ont eu lieu au sein de leurs bureaux respectifs, avec prise de rendez-vous, dont la durée de chacun est d'environ une heure et trente minutes.

Avant d'entrer dans le vif du sujet, les objectifs de nos entretiens sont présentés aux responsables pour mieux éclaircir le thème abordé, en expliquant l'importance de la surveillance de l'environnement et l'accès à l'information.

#### **4.3- Résultats et Discussion :**

L'importance de la technologie et du système d'information comme support de l'intelligence économique, à pousser l'entreprise Cevital SPA à les exploiter pour assurer sa pérennité et la continuité de sa dynamique de croissance. En s'appuyant sur la vision anglo-saxonne de l'intelligence économique, nous présentons les résultats issus de l'enquête effectuée au sein de l'entreprise d'accueil.

#### **4.4- Intelligence économique**

La pratique de l'intelligence économique reste une activité informelle et non structurée au sein de l'entreprise Cevital, bien qu'elle réalise des activités de veille, elle ne peut aller plus loin que la surveillance de l'environnement dans un cadre formel.

##### **4.4.1-Sources d'information**



## **Le rôle des technologies de l'information et de la communication dans la pratique d'intelligence économique : cas de l'entreprise Cevital**

---

Les spécialistes de l'entreprise font recours à plusieurs sources d'information pour satisfaire leur besoins en matière d'information :

Selon les documents internes de l'entreprise, les sources d'informations stratégiques sont : les sources « humaines » considérées comme la technique du bouche à oreille, les sources « documentaires », les sources « formelles internes ». En effet, les deux responsables, cellule de veille stratégique, et département recherche et développement, nous citent les sources suivantes :

Les informations collectées auprès des entreprises concurrentes :

- Document publicitaires ;
- Grille des tarifs ;
- Salons professionnels ;
- Sites internet.

Les informations collectées auprès d'autres types d'organisme :

- Spécialistes des études telles que le CNIS qui est chargé d'organiser la concertation entre les producteurs et les utilisateurs de la statistique publique (CNIS) ;
- Organisme et fédération professionnelles à l'exemple de l'office national des statistiques (ONS) qui publie les statistiques de l'économie nationale sur son site officiel ;
- La presse ;

Les informations collectées auprès des sources informelles :

- Panels de clients consommateurs ;
- Les fournisseurs ;
- Réseau de contact interprofessionnel.

La collecte de l'information se fait en s'appuyant sur des sources internes et externes à l'entreprise, pour ce qui est de l'information concernant le concurrent. Le responsable stratégie et planification déclare favoriser les informations de la veille réelle où les commerciaux de l'entreprise se déplacent dans les surfaces de distribution pour recueillir les informations puis les diffusent à la direction et ceci à l'instant « t » grâce aux TIC, le responsable déclare qu'il privilégie aussi les « sources informelles » informant des actions à entreprendre par le concurrent dans un futur proche.

L'entreprise dispose de panels de renseignement à l'exemple de panel NELSEN, qui les informe du prix moyen des produits, de leurs parts de marché, ainsi que les données de distribution numérique telle que SKU d'un produit qui représente la marque, le contenant et le volume. Cette démarche est effectuée dans le but d'évaluer les stocks, le rayonnement, l'achat afin de dégager le volume des ventes par produit, par marché et par marque.

En s'appuyant sur des sources externes, les responsables font appel à des études de marché qu'ils confient à des cabinets externes ; ces études permettent à l'entreprise de connaître son marché. La collecte de l'information aussi peut se faire en faisant appel à une pige média qui constitue une agence qui surveille la télévision comme imperium conseil. L'entreprise fait appel aussi aux autres supports médias à savoir les panneaux d'affichage, radio et presse, elle prend en compte aussi les réclamations des consommateurs et évalue leurs degré de satisfaction.

Dans ce cadre, La traque de l'information de l'entreprise s'oriente vers les informations à caractère anticipatif pour le département veille. Quant aux informations permettant d'acquérir des avantages tactiques intéressent plus la direction du groupe.

Le facteur humain est considéré comme la principale composante du système d'information, étant donné qu'il est complété par le système informatique et les technologies d'information et de communication.

En plus des Smartphones et des clés Internet 3G qu'utilisent les employés, l'entreprise dispose d'un ERP qui assure la gestion intégrée des flux. Pour cela, un département y'est spécialement dédié à savoir le département système informatique, il est subdivisé en trois structure et s'occupe de la bonne marche du progiciel SAGE 1000.

#### **4.4.2- La veille stratégique**

Parce que le volume de l'information augmente, sous l'effet de l'augmentation des travaux publiés et l'effet des techniques de diffusion, Parce que les coûts de la recherche et du développement sont aujourd'hui de plus en plus élevés, l'entreprise Cevital ne peut se laisser surprendre par les concurrents. C'est dans ce contexte, que l'entreprise a adopté des activités de veille, la veille au sein de la SPA Cevital est une activité formelle reconnue par la direction et existante dans les documents de l'entreprise – cahier des charges des formations, ordres de mission. Mais elle reste non structurée du fait qu'il n'existe pas des cellules de veille qui englobe tous les besoins en information de l'entreprise, la seule cellule existante au sein de l'entreprise et qui occupe une place dans l'organigramme fonctionnel est concentrée dans le service marketing. Or, les autres départements pratiquent leurs veilles eux-mêmes. C'est à dire que chaque département organise ses propres actions de veille selon leurs besoins.

Par ailleurs, les types de veilles pratiquées au sein de l'entreprise d'accueil sont :

- La Veille commerciale

L'entreprise a ouvert trois centres de livraison régionaux grâce à la performance de cette activité de veille commerciale. En effet, Cette démarche permet à l'entreprise d'anticiper ses besoins, d'identifier son potentiels ainsi qu'orienter sa

## **Le rôle des technologies de l'information et de la communication dans la pratique d'intelligence économique : cas de l'entreprise Cevital**

---

stratégie commerciale en fonction des opportunités permettent ainsi la proximité par rapport au client.

### - La Veille concurrentielle

La surveillance des mouvements des concurrents, leur recrutement, leurs campagnes publicitaires, etc font partie des missions de la cellule veille au sein de l'entreprise. Ces activités se résument au ciblage des concurrents à surveiller, rassemblement des informations jugé nécessaires et leur transmission à la direction sur IWIN (blog sécurisé d'échange et de publication d'information à accès limité) pour établir des stratégies concurrentielles.

### - La Veille normative

La veille normative de l'entreprise se résume à la surveillance des textes de lois, de normes nationales, internationales, dépôts de brevet, accords commerciaux et des nouveaux labels de produits. En effet, Afin de développer leurs marchés internationaux l'entreprise dans les années 2008, avait recruté des spécialistes pour mettre en place la certification ISO 22000 avant 2010, cette concentration d'effort a été dans l'objectif de la réalisation des exportations à l'international d'huile et de sucre certifiés produits de qualité, selon la norme ISO 22000, ainsi que FSSC 22000.

### - La Veille technologique

L'entreprise Cevital s'intéresse aux évolutions technologiques qui pourront avoir une incidence sur le cycle de vie de ces produits. En effet, l'ensemble des agents du service veillent à ce que toutes les informations technologiques soient en leur possession cela se fait par le biais des « news letters », des sites agroalimentaires ou encore l'accès aux informations par le relationnel.

### - La Veille comptable et financière

Le service d'audit pratique une veille juridique et fiscale afin de prévenir le risque parmi les raisons qui poussent le service audit à effectuer une veille juridique et fiscale, on trouve :

- Connaître les avantages fiscaux à long terme ;
- Repérer les conditions de lois sur le réinvestissement ;
- Exonérations sur impôt. Selon l'un des interviewés, « l'exclusion des impôts douaniers sur import de graines de soja est établie chaque début d'année ce

qui explique l'augmentation de la balance des imports dans cette période, dans le cadre de la veille on doit toujours surveiller de nouvelles exonérations pour en profiter ».

- La Veille environnementale

L'une des missions du département QHSE, est de veiller à ce que la veille environnementale apportent des informations sur les manques de l'entreprise en termes de protection de l'environnement dans le but de les compléter pour intégrer le marché mondial de libre-échange. De ce fait, l'entreprise est dans l'obligation de certifier ses activités selon la norme ISO 14000 pour le respect de l'environnement.

#### **4.4.3- La Protection de l'information**

L'entreprise sécurise ses bases de données contre toute menace extérieure ou intérieure. Pour cela, des spécialistes de la protection ont attribué des mots de passe pour tous les ordinateurs personnels de l'entreprise et crypté les serveurs et les réseaux internes ainsi que limité l'accès à certains blogs et sites de l'entreprise. L'un des responsables interviewés déclare qu'« Il n'existe pas un concurrent capable de passer à travers de nos par feu ».

#### **4.4.4- L'influence (lobbying)**

L'activité d'influence exercée par Cevital est réalisée sur le marché par le biais de la publicité et sur les partenaires par la qualité des produits et le pouvoir de négociation. En étant leader sur le marché algérien, Cevital est suivi par ses concurrents ou de nouveaux entrants. De ce fait, l'entreprise utilise cette situation en sa faveur pour les influencer par ses investissements rapidement opérationnels et la diversité de sa gamme de production ainsi que sa rapidité d'innovation et de développement. Dans ce cadre, l'un des interviewé déclare «dans le but de perturber le circuit de distribution de notre concurrent principale au niveau de l'huile, Nous avons fait cerclé une de nos stratégie volontairement disant que nous avons ouvert des centres de livraisons régionaux(CLR) pour renforcer notre présence sur le marché et notre autorité».

Le lancement d'information plus au moins sensibles est parmi les manœuvres offensives de Cevital, cette action est établie par le biais de l'Internet et du téléphone avec une journée d'écart tout en préparant des scénarios de repostes comme actions des concurrents qui utiliseront l'information à leurs besoins. En effet, ceci a toujours permis à l'entreprise de valoir sa place de leader.

## **5. Interprétation et discussion des résultats**

## **Le rôle des technologies de l'information et de la communication dans la pratique d'intelligence économique : cas de l'entreprise Cevital**

---

L'examen des entretiens réalisés a permis de dégager une synthèse globale par domaine. L'analyse qui suit consiste à comprendre le fonctionnement du système d'information afin de déterminer la nature des TIC utilisées dans la pratique de l'intelligence économique.

Sur le plan stratégique, l'entreprise Cevital est bien consciente de l'importance du système d'information, ne pouvant plus se satisfaire par le système d'information actuel, notamment dans une logique de veille stratégique où elle rencontre des difficultés de coordination. En effet, d'après 'un des responsables « malgré que la veille est une activité formalisée, elle reste non structuré ». Pour remédier à cela, le top management s'est orienté vers un système plus performant, à savoir « SAP », permettant d'avoir une vision globale du groupe.

Cependant dans le cas du système d'information actuel une certaine performance en matière de veille même non structuré est notable, avec l'intégration des technologies d'information et de communication qui facilitent l'échange d'information qu'elle soit formelle ou informelle. Il a été confirmé, d'après cette étude, que les principales informations collectées proviennent des cellules de veille.

Les TIC intégrées au système d'information améliorent considérablement la réalisation des actions d'intelligence économique. Cela a été constaté aux différents départements qui réalisent des actions de veille stratégique. Le tableau ci-dessous récapitule l'ensemble des TIC utilisées au sein de l'entreprise Cevital ainsi que la contribution qu'elles apportent à la pratique de l'intelligence économique :

- Facilité d'accès à l'information ;
- satisfaction des besoins en information ;
- diffusion rapide de l'information ;
- disponibilité des données ;
- facilite les transactions ;
- facilite la communication, le partage et l'échange d'information.
- gains de temps et d'argent.
- amélioration, efficacité, rapidité dans l'exécution des tâches ;
- sûreté et sécurité de stockage
- nette amélioration de la prestation offerte aux clients ;

Les technologies de l'information et de la communication sont considérées au sein de l'entreprise comme l'élément clé de tout travail, de la pointeuse qui enregistre le salarié à son arrivé jusqu'à l'ERP qui utilise cette information pour établir sa fiche de paie.

Les acteurs interviewés au sein de l'entreprise Cevital soulignent la place primordiale que tiennent ces technologies. L'internet leurs permet de traquer les informations utiles pour un éventuel projet. D'après l'un des interlocuteurs « toutes les actions de veilles sont effectuées sur Internet ». L'entreprise a accordé

un quota de deux (02) heures par jour pour les recherches sur Internet avec possibilité de prolongation du temps accordé.

Le réseau interne constituant Intranet a été développé spécialement pour l'entreprise Cevital de sorte qu'il soit en coordination avec les besoins exprimés par les employés. De ce fait, il permet une exploitation optimale de sa capacité de service.

Les avantages apportés par ces deux technologies sont nettement visibles et exprimés par les employés comme suit :

Cevital a mis à la disposition de ses salariés toutes les technologies d'information dont ils ont besoin pour leur travail. L'une des personnes interviewés a annoncé à ce propos : « *du côté communication, nous avons nos téléphones Black Berry ; nous pouvons nous connecter où on veut et quand on veut* ».

Le Workflow et l'EDI sont utilisés dans le transfert des données et le travail virtuel. Ceci a permis à l'entreprise d'augmenter considérablement les performances et la productivité de ses agents. A ce titre : L'un des interviewés atteste q' avec « l'EDI le transfert de fichier est simple et rapide. Au lieu que je me déplace à l'autre bout du complexe pour récupérer les rapports d'audit ou pour recenser des avis des chefs de production»

L'ERP dont dispose CEVITAL intègre toutes les activités de l'entreprise et assure ainsi une coordination entre les différents départements de l'entreprise. En effet, la responsable de la cellule de veille déclare : « nous ne saurions comment faire de la veille sans les TIC. Ceci apporte des avantages colossaux dont quelques-uns sont les suivants :

L'étude qualitative, nous constatons que l'entreprise Cevital SPA est la plus performante en matière d'intelligence économique, ce qui conforte notre choix d'étude de cas.

En outre, l'utilisation d'un ERP comme outil technologique de base de la gestion de l'entreprise, et la mise en œuvre des restructurations nécessaires à l'intégration d'un nouveau système d'information (SAP), dénote de l'intention de Cevital d'améliorer en continu ses outils technologiques nécessaires à la poursuite de sa croissance à deux chiffres.

Dans cette perspective, l'entreprise Cevital a mis à disposition de ses acteurs stratégiques tous les moyens technologiques nécessaires pour assurer la pratique de l'intelligence économique de la manière la plus performante qui soit, avec des intentions d'amélioration continue. Ainsi, son système d'information est basé tout au long de son processus sur les technologies d'information et de communication, à titre d'exemple : Internet pour la collecte, logiciels spécialisés et autres pour le traitement, les bases de données pour le stockage, intranet, téléphone et autres pour la diffusion.

En effet, l'organisation des TIC mises à disposition à chaque fonction du système d'information de l'entreprise permet l'optimisation des résultats de la pratique de l'intelligence économique. D'où la confirmation de la quatrième hypothèse : l'utilisation des TIC doit être adaptée à chaque phase du système

d'information de l'organisation, (détection des besoins, collecte, traitement et diffusion de l'information).

## **6. Conclusion**

Cet article a comme objet l'analyse de l'apport des TIC dans la pratique d'intelligence économique. Dans ce cadre, nous avons mené une étude qualitative, via des entretiens, auprès de l'entreprise Cevital. Cela nous a permis d'aboutir aux résultats suivants :

- Le système d'information de l'entreprise d'accueil est le support de l'activité de veille et de l'intelligence économique ;
- L'activité de veille stratégique étant la première étape du processus d'intelligence économique, est pratiquée au sein de l'entreprise d'une façon formelle, chaque étape du processus de veille est accompagné par l'introduction d'une panoplie de TIC susceptible d'améliorer l'exercice de l'activité ;
- La protection du patrimoine informationnel se fait aussi bien par des supports papier que par le biais des technologies de l'information ;
- L'influence, qui est une étape généralement inconnue de la plupart des entreprises algériennes, est pratiquée par Cevital. Cette étape est réalisée par le biais du réseau Internet et des réseaux sociaux ;
- Les technologies de l'information et de la communication sont considérées comme le vecteur de développement de son système d'information et par conséquent de l'entreprise. En effet, au terme de notre travail, nous avons conclu que les TIC constituent une opportunité pour les entreprises algériennes pour se mettre à niveau et acquérir une place au niveau international.

Cette recherche se limite à une seule étude de cas, ces résultats ne peuvent pas être généralisés à l'ensemble des entreprises algériennes. Nous leur proposons, dans les recherches futures, d'effectuer une recherche empirique auprès d'un échantillon d'entreprises et de mettre l'accent sur la création de cellules d'intelligence économique au sein des entreprises algériennes pour leur permettre de faire face aux aléas du marché et anticiper ses évolutions.

## **7. Liste Bibliographique :**

- 1- AUDIGIER M., et al, (2003). Intelligence économique : un nouvel outil de gestion, édition MAXIMA, Paris.
- 2- BALMISSE G. et MEINGAN D., (2008). La veille et ses outils, édition Hermès science publications.
- 3- BESSON B. et POSSIN J.C., (2002). l'audit d'intelligence économique, Mettre en place et optimiser un dispositif coordonné d'intelligence collective, édition Dunod, Paris.
- 4- ESSON.B et POSSIN J.C, (1996). Du renseignement à l'intelligence économique, Paris, Dunod.

- 5- BOUNFOUR A., (2000).l'immatériel une nouvelle approche de gestion, in revue française de gestion, F.N.E.G.E. (fondation nationale de l'enseignement en gestion des entreprises), N° 130.
- 6- BRILMAN J. et HERARD J., 2006les meilleures pratiques de management, 6èmeédition, édition des organisations, Paris,.
- 7- BROCARD P., (2010).guide de la sécurité économique, édition Pascal SANJUAN, Paris.
- 8- BRUNO H. et MAURICE I., (2002).DRH, tirez parti des technologies, édition D'organisation, Paris.
- 9- BRUNO O., (2007).les sciences de la communication : théories et acquis, édition Armand colin, Paris.
- 10- CARLIER A., (2012).intelligence économique et knowledge management, édition Afnor, Paris.
- 11- CHARIE J.P., in KOUTROUBAS T., (2011).communication politique et lobbying, édition de Boeck, Paris.
- 12- CHARPENTIER P., (1997).Organisation et gestion de l'entreprise, édition Nathan, Paris.
- 13- CLAMEN M., (2002).pratique du lobbying, édition Dunod, Paris.
- 14- CLAMEN M., (2000).le lobbying et ses secrets, édition Dunod, 3ème édition, Paris.
- 15- COLLORETTE P., (1997). L'étude de cas au service de la recherche, in méthodologie recherche en soins infirmier, N° 50.
- 16- D'HERBEMOT O., (2012).Booster l'intelligence collective, édition Armand COLIN, Paris,
- 17- DE REMUR D.B., (2006).ce que l'intelligence économique veut dire, édition D'organisation, Paris.
- 18- DELBECQUE E. et FAYOL J.R., (2012intelligence économique, Edition Vuibert, Paris.GUILHON B. et LEVET J.L., (2003).de l'intelligence économique à l'économie de la connaissance, édition Economica, Paris.
- 20- JAKOBIAK F., (2001).l'intelligence économique en pratique, 2ème édition, édition D'organisation, Paris.
- 21- LAFITTE.M in DE REMUR D.B, 2006ce que l'intelligence économique veut dire, édition D'organisation, Paris.
- 22- LIVIAN Y.F., in BEZER P. Et al, (2003). Association nationale des directeurs et cadres de la fonction personnel, revue Personnel, France.
- 23- MARTINET B. et MARTI Y M., (2001). L'intelligence économique : comment donner de la valeur concurrentielle à l'information, édition D'organisation, 2e édition, Paris.
- 24- MARTRE H., (1994). Intelligence économique et stratégie des entreprises, La Documentation Française, Paris.
- 25- MONGIN P. et TOGNINI F., (2006). Petit manuel d'intelligence économique, édition Dunod, Paris.



**Le rôle des technologies de l'information et de la communication dans la pratique  
d'intelligence économique : cas de l'entreprise Cevital**

---

- 26- REDSLOB A., (2005). L'intelligence économique : une nouvelle frontière, in GUERRAQUID. et RICHETX., Intelligence économique et veille stratégique : défis et stratégies pour les économies émergentes, édition l'Harmattan, Paris.
- 27- REIX R., (2000). Le système d'information et management des organisations, édition Vuibert, Paris.
- 28- REVELLI C., (2000). Intelligence stratégique sur Internet, édition Dunod, 2<sup>ème</sup> édition, Paris.
- 29- SEKIOU L., et al, (2007). Gestion des ressources humaines, édition de Boeck, 2<sup>eme</sup> édition, Bruxelles,
- 30- L'OCDE, in COUTINET N., Définir les TIC pour mieux comprendre leur impact sur l'économie, CEPN Université de Paris Nord, p5.[http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/19/90/11/PDF/Coutinet\\_mesure\\_des\\_TIC.pdf](http://halshs.archives-ouvertes.fr/docs/00/19/90/11/PDF/Coutinet_mesure_des_TIC.pdf). Consulté le 28.03.2012 à 10 :26.