



Pratique de l'intelligence économique dans le système de la loyale assurance en Côte d'Ivoire

BILE N'guessan Richard

Institut National Supérieur des Arts
et de l'Action Culturelle (INSAAC)

bilekoutoua@gmail.com

Résumé :

Cet article explore l'importance de la pratique de l'intelligence économique à la prise de décision dans un environnement concurrentiel. À travers une étude longitudinale menée dans plusieurs à la Loyale Assurance, nous avons collecté des données sur la notion du concept d'intelligence économique et l'impact de l'information sur la prise des décisions. Les résultats indiquent que l'intelligence économique telle que pratiquée à la Loyale Assurance, se limite sur la collecte, le traitement et la diffusion de l'information., ce qui est une grande insuffisance dans la mise en place d'un plan stratégique contre les risques de menaces et d'incertitudes en matière de surveillance de l'information pertinente. Cette découverte souligne l'importance de la pratique de l'intelligence économique visant à réduire les incertitudes, en particulier dans les prises de décisions stratégiques. Cette étude nous a permis de comprendre les enjeux de l'intelligence économique pour aider les décideurs dans leurs prises de décision.

Mots clés : Côte d'Ivoire ; intelligence économique ; loyale assurance ; pratique ; système

The practice of economic intelligence in the loyal insurance system in Côte d'Ivoire

Abstract:

This article explores the importance of economic intelligence in decision-making in a competitive environment. Through a longitudinal study conducted at Loyale Assurance, we collected data on the concept of economic intelligence and the impact of information on decision-making. The results indicate that economic intelligence as practiced at Loyale Assurance is limited to the collection, processing, and dissemination of information, which is a major shortcoming in the implementation of a strategic plan against the risks of threats and uncertainties in the monitoring of relevant information. This finding highlights the importance of economic intelligence practices aimed at reducing uncertainty, particularly in strategic decision-making. This study has enabled us to understand the challenges of economic intelligence in assisting decision-makers in their decision-making.

Keywords: Ivory Coast; economic intelligence; Loyale Assurance; practice; system



Introduction

Aujourd'hui dans le contexte actuel, avec la compétitivité accrue des marchés, la mondialisation, l'explosion informationnelle, bref, avec tous ces facteurs qui indiquent le passage d'une société industrielle à une société informationnelle, l'information est devenue une ressource. Elle est considérée comme une matière première indispensable à la société. À ce sujet, J. Chaumier affirme : « l'information est partout ; c'est celui qui détient le plus grand nombre d'informations qui peut décider avec le plus grand nombre de chances et de succès » (2009, p.9).

L'ambition de rendre accessible l'information à la bonne personne au bon moment en réponse à son besoin converge vers de nouvelles pratiques soutenues par les Technologies de l'Information et de la Communication (TIC). Les décideurs, qu'ils soient dans les entreprises publiques ou privées, réalisent de plus en plus qu'ils doivent gérer et utiliser l'information pour une meilleure compétitivité et pour favoriser l'innovation dans leur organisation. En effet, les environnements multiples et en perpétuelle mouvance dans lesquels évoluent les organisations exigent qu'elles colligent de l'information sur ces environnements pour prévoir et agir. En d'autre terme, pratiquer l'intelligence économique pour réaliser la gestion de l'information afin de s'inscrire dans la compétitivité économique.

L'intelligence économique dans les entreprises publiques et privées des pays africains en générale et la Côte d'Ivoire en particulier est méconnue. Le constat est bien sur le terrain. Pourtant, les entreprises doivent s'adapter à ce

contexte pour se maintenir et se développer. Il est évident pour elles de rechercher de nouveaux moyens pour faire face aux défis posés par l'instabilité de son environnement et l'abondance de l'information. Sous ces contraintes, les informations doivent être collectées, traitées et mises à la disposition des décideurs pour les aider dans leurs prises de décisions. L'intelligence économique peut y contribuer en allant de l'identification du problème jusqu' à la mise en place des indicateurs nécessaires à la résolution.

Au regard de ce qui précède, les sociétés d'assurance ont un rôle capital à jouer pour l'installation de l'Intelligence Economique en Côte d'Ivoire. Une de leur mission est l'information et le conseil aux personnes physiques et morales, sur l'ensemble du territoire. Sa maîtrise peut de ce fait être réactive sur les évènements, et alimenter les décisions.

En effet, l'intelligence économique est un outil qui englobe, dans ses pratiques, la veille stratégique. A. Bloch le précise en ces termes : « en réalité, l'Intelligence Economique est une sorte de prolongement et d'aboutissement de la démarche de veille » (1999, p.13). Elle intègre deux dimensions supplémentaires par rapport à la veille stratégique. Elle est, d'une part, la capacité d'influencer, l'art d'utiliser l'information afin de projeter son influence sur les marchés et, d'autre part, la protection du patrimoine informationnel, c'est-à-dire la capacité de l'entreprise à préserver l'information relative à ses connaissances, ses savoir-faire et ses choix stratégiques.

L'environnement actuel des entreprises d'assurance est marqué par une intensification du processus de développement technologique favorisant le passage d'une économie de production à une économie fondée sur le



Soumission : 14/03/2025 Acceptation : 22/05/2025 Publication : 15/07/2025

savoir, où le concept de l'entreprise d'information remplace progressivement la notion d'entreprise industrielle. Désormais, dans cet environnement aussi changeant et flou, l'anticipation de l'information est devenue le socle de la stratégie de ces entreprises ainsi qu'une source d'un avantage concurrentiel. Ainsi, la mise en place d'un dispositif de surveillance, plus encore, d'une politique d'intelligence économique est déterminante pour toute organisation qui souhaite assurer son développement face à l'environnement concurrentiel de plus en plus rude. C'est l'exemple de la Loyale Assurance, entreprise spécialisée dans le domaine des assurances en Côte d'Ivoire, qui est confrontée à une concurrence rude sur le marché ivoirien.

La Loyale Assurance dispose rarement d'une visibilité satisfaisante sur les marchés et la concurrence. En effet, sa situation ne lui permet pas de mettre en place un processus d'Intelligence Economique qui intègre à la fois le cycle de l'information, la protection du patrimoine immatériel et les moyens d'action offensifs et défensifs fournis par l'information. De surcroît, l'absence d'information, ou son insuffisance pose souvent problème, surtout celle axée sur la satisfaction de ces clients, ce qui impacte sur les prises de décisions au niveau des assurés.

Le constat ici est que l'intelligence économique telle pratiquée se limite sur l'aspect de la collecte, traitement et la diffusion or une bonne pratique de celle-ci intègre la veille stratégique qui consiste à mettre en place toutes les méthodes et techniques permettant d'avoir l'information au bon moment, au bon endroit et la diffuser à la bonne personne. Par conséquent, la Loyale Assurance présente des insuffisances en matière de surveillance de l'information

pertinente en vue de la mise en place d'un plan stratégique contre les risques de menaces et d'incertitudes.

Ces constats faits plus haut exposent le problème de l'inexistante de la pratique de l'intelligence économique à la Loyale Assurance Cette situation nous conduit à des questions de recherche. Cette problématique nous amène à formuler la question suivante : **Comment peut-on contribuer à la prise de décisions stratégiques dans un environnement concurrentiel à la Loyale Assurance ?**

L'objectif de cette étude est de contribuer à la prise de décisions stratégiques dans un environnement concurrentiel à la Loyale Assurance. Pour atteindre notre objectif, nous avons formulé l'hypothèse selon laquelle la pratique de l'intelligence économique contribue à la prise de décision stratégique à la Loyale Assurance.

Pour mener à bien la présente étude, nous l'avons structuré en trois parties. D'abord, la première partie traite du cadre théorique et méthodologique. Ensuite, la deuxième présente les résultats de l'étude. Enfin la troisième est relative à la discussion des résultats.

1. Cadre théorique et méthodologique

1.1. Cadre théorique

1.1.1. *Revue de littérature*

Plusieurs études témoignent de l'importance de la pratique de l'intelligence économique dans un environnement concurrentiel pour la prise de décision stratégique notamment les écrits de A. S. Prevost (2007) qui évalue le besoin en intelligence économique des PME dans un contexte de médiation territoriale. Son analyse a offert à Anne-Sophie à travers un cas concret, une opportunité de mener une réflexion sur la place et



Soumission : 14/03/2025 Acceptation : 22/05/2025 Publication : 15/07/2025

l'évolution de l'intelligence économique dans les PME/PMI. De son côté, A. Tanoh (2012), dans son étude, estime que la veille documentaire et l'intelligence économique sont des pratiques documentaires anciennement limitées au dépouillement de revues d'abstracts ou encore à l'élaboration de revues de presse papier. Dans les travaux de K. Hakem et F. Ouidja (2015) sur l'intelligence économique et veille stratégique au sein des PME IAGM carrelage mono couche, freha tizi ouzou, ces auteurs évoquent le concept de l'intelligence économique et de la veille stratégique dans le domaine des petites entreprises. Pour ces derniers, l'intelligence économique est un outil à part entière de connaissance et de compréhension permanente des réalités des marchés, des techniques et des stocks de pensées des concurrents et de leur capacité à faire face, à leurs intentions et à les mettre en œuvre.

D'autres travaux non des mondre ont été également utiles à notre étude. Il s'agit entre autre, des travaux de C. Harbulot (1994) qui pour lui, l'intelligence économique englobe toutes les opérations de surveillance de l'environnement concurrentiel : veille, protection, manipulation de l'information (leurre, contre-information...), influence. Dans ses travaux, il met l'accent sur la philosophie de la gestion de l'information qui nécessite une rupture dans la culture collective de l'information. P. Allain-Dupré et N. Duhard (1996) s'appuie sur l'information de décision, c'est-à-dire l'information constituant une ressource stratégique pour l'entreprise. Son objet est la réduction de l'incertitude dans le but de rendre la décision moins aléatoire.

Au total, en tant que mode de pensée et d'action de la société de l'information et de la connaissance, l'intelligence

économique joue un rôle très important et permet la maîtrise et la protection de l'information stratégique pour tout acteur économique dans la prise de décision dans l'incertitude. La maîtrise de l'information est de ce fait réactive sur les évènements, et alimenter les décisions. En somme, ces travaux de recherche ont permis de mieux appréhender le concept de l'intelligence économique mais ces écrits n'abordent pas l'application de ce concept dans le domaine de la documentation. De plus, ces écrits se diffèrent du nôtre dans la mesure où ils ne mettent pas en relation la pratique de l'intelligence économique dans une structure documentaire.

1.1.2. Cadre de référence théorique

Pour mener à bien ce travail de recherche, nous nous fondons sur deux paradigmes de recherche, à savoir le structuro-fonctionnaliste dont T. Parsons est reconnu comme l'un des initiateurs et la systémique développée par Mucchielli (2006). La théorie structuro-fonctionnaliste est une théorie qui emprunte à la fois au fonctionnalisme et au structuralisme. Dans cette théorie, Parsons (1998) nous montre que le « système social est à son tour un système de structures et de fonctions ». Ce système repose sur des principes structuro-fonctionnalistes. Ces principes stipulent que toute société, toute collectivité, toute organisation, est un système intégré d'éléments, c'est-à-dire un ensemble relativement stable et permanent. Chacun de ces éléments assume une fonction qui contribue au maintien du système. Ainsi, tout système social qui fonctionne est fondé sur le consensus de ses membres autour de valeurs et de normes fondamentales. Il s'agit d'une théorie qui met l'accent sur



Soumission : 14/03/2025 Acceptation : 22/05/2025 Publication : 15/07/2025

l'équilibre, la maintenance d'un système social (Les rôles, Les collectivités ou catégories, Les normes, Les valeurs).

Dans le cadre de notre travail, cette théorie a été utilisée pour montrer le dynamisme de l'intelligence économique à La Loyale Assurance, la compréhension, l'impact des pratiques de l'intelligence économique dans le domaine de la recherche agronomique.

1.2. Cadre méthodologique

1.2.1. Techniques de collecte des données

Notre travail consistera ici à présenter le cadre méthodologique qui nous a permis de conduire et finaliser cette présente recherche. « Elle concerne tout le plan du travail qui dictera les activités à mener pour aboutir à la recherche. » (P. N'da, 2015, p.97) et a pour but de recueillir toutes les informations utiles afin de résoudre le problème.

Notre démarche est essentiellement basée sur la recherche documentaire, l'observation directe, l'enquête de terrain et les interviews susceptibles de nous fournir des données sur la question.

La recherche documentaire est une technique de collecte des informations qui permet d'approfondir les connaissances. C'est une opération complexe qui combine l'identification et la localisation des sources d'information, l'accès matériel et intellectuel à ces sources et leur interrogation. L'utilisateur devient donc un participant actif, capable d'interpréter les réponses et d'adapter sa recherche. De ce fait nous avons parcouru des bibliothèques et des centres de documentation en vue de recenser les ouvrages dont les références bibliographiques rendent compte.

L'observation est une technique de collecte d'information qui permet de suivre et comprendre le fonctionnement de la structure sur laquelle porte la recherche. Par ailleurs, il s'agit d'observation de visu ; le chercheur est présent sur le terrain : il perçoit, mémorise, note. Elle concerne des comportements au moment où ils se produisent, telles que les conduites des élèves et des enseignants en classe. Une observation consiste à regarder se dérouler sur une période de temps donné des comportements ou des événements et à les enregistrer. L'observation est liée à l'entretien lorsque le chercheur interroge des informateurs et essaie de contrôler leurs dires par des vérifications. Dans tous les cas, lorsque le chercheur observe ce que les sujets font, on est dans l'observation directe. (P., N'da, 2015, p.125)

Cette technique de collecte d'information permet de suivre quotidiennement les faits afin de comprendre le fonctionnement de la loyale assurance. Elle permet de découvrir, par soi-même, les réalités que nous voulions étudier.

L'enquête est une étape très importante dans la collecte des données de l'étude. Elle a consisté à adresser une série de questions à un échantillon de population concernée par la présente étude. Celle-ci vise à obtenir des informations en interrogeant systématiquement des individus d'une population déterminée.

L'interview est un échange construit entre le chercheur et l'enquêté en vue d'obtenir des informations sur un phénomène étudié. Mieux, il consiste en un mode particulier de communication verbale entre deux personnes : un intervieweur qui recueille l'information et un répondant (enquêté) qui fournit les données.



Soumission : 14/03/2025 Acceptation : 22/05/2025 Publication : 15/07/2025

Dans le cadre de cette interview, nous avons opté pour l'entretien semi-dirigé qui est une catégorie intermédiaire entre l'entretien dirigé et l'entretien non dirigé, il combine certains aspects de ces dernières. Dans cet entretien, nous avons arrêté une liste de sujets à aborder, formulé des questions s'y rapportant et les posé à l'enquêté, dans l'ordre qu'il juge à propos en vue d'atteindre le but fixé, soit d'en arriver à la compréhension d'un phénomène, si celui-ci a donné son autorisation. C'est dans cette optique que des personnalités se sont prêtées à nos questions. Il s'agit entre autre des directeurs, des sous-directeurs et des autorités administratives de la loyale assurance qui nous ont fourni des données très pertinentes en vue de relever les différents maux dont souffre la structure en matière de gestion de l'information.

1.2.2. Zone géographique, population étudiée et échantillonnage

Notre zone géographique de l'étude est la Loyale Assurance. Elle est située à Abidjan en Côte d'Ivoire, dans la commune du plateau. La loyale assurance est une société anonyme avec conseil d'administration créée en novembre 2003. Elle a un capital de 5 000 000 000 de francs cfa et est dirigé par Joseph Yapo MANCOMBOU comme directeur général.

Dans le cadre de notre travail, les populations concernées par l'étude sont les employés, cadre de la structure, les souscripteurs (client potentiels) et des professionnels de l'information qui constituent les potentiels usagers de la loyale assurance.

L'échantillonnage est le processus par lequel un groupe de personnes ou une portion de la population (échantillon) est choisie en vue de représenter une population entière. Il nous a apparu le mieux adapté dans la présente étude. Selon P. N'da: « on parle d'échantillonnage représentatif lorsqu'il est question de recueillir une image globalement conforme à celle qui serait obtenue en interrogeant l'ensemble de la population. L'échantillonnage représentatif en quelque sorte une réplique en miniature de la population cible, avec ses caractéristiques. » (Op. cit.)

Dans l'impossibilité d'entretenir tout le monde, nous avons opté pour un échantillonnage représentatif de cinquante (50) personnes, dont dix-sept (17) personnes soit le tiers, dont (3) trois chefs de services, huit membres du personnel et six (6) souscripteurs.

1.2.3. Instruments d'analyse

La réponse à nos investigations a été soldée grâce aux instruments de collecte de données suivants : questionnaire et guide d'entretien.

Le principal instrument d'analyse utilisé dans la présente étude est le questionnaire. C'est un document de collecte d'information comprenant des questions fermées qui exigent une réponse directe du genre « oui » ou « non » et des questions ouvertes qui amènent le sujet à donner librement son avis. Le domaine de l'assurance fait partie du secteur des finances. L'assurance intervient le plus souvent pour régler des litiges. Nous savons tous que la recherche de l'information n'est pas aussi facile dans ces cas de figure à cause du secteur d'appartenance ; mais également le volet de gestion des litiges puisqu'il y a toujours une partie lésée (les souscripteurs ou assurés). C'est dans ce domaine beaucoup



Soumission : 14/03/2025 Acceptation : 22/05/2025 Publication : 15/07/2025

sensible. Ainsi, il faut rappeler que nous avons use de tact et de souplesse pour que les populations puissent s'ouvrir à nous pour l'enquête. Pour mieux conduire cette enquête, les deux manières nous ont été utiles.

Le deuxième instrument auquel nous avons eu recours est le guide d'entretien. Ce guide a été élaboré dans le but de recueillir des informations fiables relatives au fonctionnement et à la vie de la structure. Ses activités quotidiennes, ses missions, ses objectifs généraux et spécifiques. Il sert de base à une entrevue entre deux sujets (Enquêteur et enquêté) ou mieux encore comme le souligne M. Gordon, « c'est un moyen par lequel le chercheur tente d'obtenir des informations, qui n'apparaissent nulle part, auprès de personnes ayant été le plus souvent témoins ou acteurs d'événements sur lesquels porte la recherche. » (1988, p.81). C'est tout simplement une aide pour orienter et canaliser le chercheur lors de l'entretien. (P. N'da, Op. cit.)

Pour Toa J., « l'esprit de cet entretien est de pallier les éventuelles insuffisances de l'enquête par questionnaire » (2008, p.145), et par conséquent, de découvrir des pistes insoupçonnées.

Après avoir recueilli les données, il importe de signifier le mode de traitement approprié avec l'instrument de collecte utilisé, la façon d'organiser les informations recueillies, de les traiter et de les analyser. Pour les questionnaires nous avons utilisé la méthode de traitement des informations quantitatives statistiques. Pour l'entretien, nous opté pour la méthode qualitative de traitement des informations.

2. Résultats de l'étude

À ce stade de notre travail, nous allons, dans un premier temps, procéder à la présentation des résultats de nos enquêtes effectuées par rapport au problème qui fait l'objet de la présente étude.

2.1. Perception de la notion de l'intelligence économique

Nous avons noté que les participants à notre enquête ne font pas la veille informationnelle à la Loyale Assurance.

Tableau 1 : Pratique de la veille informationnelle

Réponse	Effectif	Pourcentage (%)
Oui	00	00
Non	60	100
Total	60	100

L'analyse de ce tableau montre que 100% de nos enquêtés ne pratiquent pas la veille informationnelle.

Tableau 1: La notion de l'intelligence économique

Réponse	Effectif	Pourcentage (%)
Oui	10	17
Non	50	83
total	60	100

Les résultats de ce tableau démontrent que 17 % de nos enquêtés affirme avoir une connaissance notion de l'intelligence économique tandis que 83 % affirme le contraire.



Soumission : 14/03/2025 Acceptation : 22/05/2025 Publication : 15/07/2025

Tableau 2: Etapes de l'intelligence économique

Réponse	Effectif	Pourcentage
Dans les dépôts d'archives	60	100
Dans le centre de documentation	00	00
Autre	00	00
Total	60	100

Avec l'importance de l'information, à cette question, la totalité des agents dont (100%) ont répondu dans les dépôts d'archives.

Tableau 3: Communication des informations

Réponse	Effectif	Pourcentage
Sur place	7	11
Par note de service	18	30
Par voie électronique	35	59
Total	60	100

À la question de savoir la communication de l'information aux usagers, sur vingt (60) agents de la structure, la majorité soit 59 % ont mentionné par voie électronique comme moyen de communication de l'information. 11 % ont déclaré que la communication se fait sur place alors 30 % ont répondu par note de service.

Tableau 4: Protection de l'information

Réponse	Effectif	Pourcentage
Par code	10	16
Par des mises à jour des logiciels	45	75
Autre	05	9
Total	60	100

Concernant le tableau relatif à la protection de l'information, la majorité, soit 75 % des agents affirme protégée l'information par la mise à jour des logiciels. Les 16 % ont porté leur choix sur les codes et les 9 % autre.

2.2. Impact de l'information sur la prise de décision

S'agissant de l'impact de l'information sur la prise de décision, il est lié à la pratique de l'intelligence économique à la Loyale Assurance.

Tableau 5: Informations à la prise de décision

Réponse	Effectif	Pourcentage
Oui	40	67
Non	20	33
Total	60	100

A cette question, 67 % des enquêtés ont répondu par l'affirmative que les informations de la structure contribuent à la prise de décision. 33 % ont répondu non.

**Tableau 6:** Type d'information

Réponse	Effectif	Pourcentage
Informations sinistre	35	59
Informations épargnes	15	25
Informations éducation	5	8
Autres informations	5	8
Total	60	100

Les résultats de ce tableau démontrent que les 59 % des enquêtés sur cette question approuvent que les informations nécessaires pour la structure sont les informations sinistrées. Ensuite, 25 % épargne, éducation et autre 8 %.

Tableau 7: Sources d'information

Réponse	Effectif	Pourcentage
Internet	17	28
Archives	33	55
Personnes ressources	10	17
Total	60	100

Ce résultat laisse à croire que les archives sont les plus consultées à la loyale vie, soit 55 %. L'internet aussi est un moyen de source d'information avec 28 %. Les personnes ressources 17 %.

Tableau 8: Communication interne de l'information

Réponse	Effectif	Pourcentage
logiciel	6	10
Par mail	32	54
Base de données	12	20
Outils collaboratifs	10	16
Total	60	100

Nous constatons que l'utilisation du mail est la principale source d'information des agents et est utilisé par (54%). On pourrait qualifier ces agents de génération V. (virtuelle) qui privilégient Internet par rapport aux autres sources d'information telles que les bases de données (20%), outils collaboratifs (16%), logiciels (10%).

2.3. Propositions pour la pratique de l'intelligence économique

Tableau 9: Pratique de l'intelligence économique

Réponse	Effectif	Pourcentage
Oui	00	00
Non	60	100
Total	60	100

Avec l'importance de l'usage des ressources électroniques, à cette question, la totalité des agents de la structure dont (100%) ont répondu non.

**Tableau 10:** Utilisation des outils de la veille stratégique

Réponse	Effectif	Pourcentage
Oui	60	100%
Non	00	00%
Total	60	100

Il ressort de ce tableau que la totalité des enquêtés ont répondu l'affirmative, soit 100% à la question de savoir si la veille pourrait améliorer la pratique de l'intelligence économique dans les services.

Tableau 11: Veille information pour l'amélioration de l'intelligence économique

Réponse	Effectif	Pourcentage
Oui	55	91%
Non	05	9%
Total	60	100

À cette question, la majorité des agents (91%) ont répondu que la pratique de l'intelligence économique pourrait contribuer au développement de l'entreprise. Par ailleurs, (9%) des agents estiment que la pratique de l'IE n'est pas nécessaire.

Pour l'analyse des réponses, nous avons en plus de l'analyse par questionnaire qui était destinée aux agents, procédé à l'analyse qualitative.

3. Discussion des résultats

Des données obtenues, il ressort que la notion de l'IE nous semble importante. Nous avons récolté les données de la part des décideurs c'est-à-dire les chefs de service relatives à l'IE. Le directeur général de la loyale vie estime que l'IE serait un atout pour notre firme. À ce propos, il affirme : « nous sommes dans un monde où l'information devient un élément capital pour toutes entreprises qui aspirent à son développement. Je pense que l'IE serait indispensable pour nous dans une sphère de concurrence ».

La thématique sur l'impact de l'information sur la prise de décision constitue le cœur de notre travail. Elle est axée sur l'importance de l'information sur la prise de décision à la loyale vie. Cependant, les chefs de service proposent que l'information soit au cœur des prises de décision. À ce propos, ils déclarent « nous souhaitons qu'il y ait désormais des spécialistes qui nous aideront dans le traitement de l'information. Au-delà des archives, avec le numérique, nous voulons surtout des informations d'actualité pour nous aider dans nos tâches quotidiennes. Ainsi, ces aspects va nous aider dans nos prises de décisions ». Par ailleurs, les responsables n'ont pas manqué de confié qu'il ait une innovation en matière d'information ; « avec les technologies de l'information et de la communication, il est bien de constituer une cellule de veilleurs afin de nous aider dans nos prises de décisions ».

Pour rendre plus dynamique la structure, il est bien de proposer des solutions tout en mettant au centre, l'IE. Ceci doit conduire au choix des produits documentaires qui va faciliter le travail des décideurs dans leur tâche quotidienne afin d'anticiper les menaces et s'inscrire dans la concurrence. Pour cela, comme solution, les responsables proposent



Soumission : 14/03/2025 Acceptation : 22/05/2025 Publication : 15/07/2025

qu' : «il y ait un budget alloué pour la gestion de l'information. Acquérir des outils qui permettront de faire face aux menaces et aussi penser à la formation des personnes qui occuperont cette tâche. Ces éléments contribueront à protéger et sécuriser les informations et l'influence ».

Du dépouillement du questionnaire, il ressort plusieurs données qui justifient les problèmes liés à la pratique de l'IE.

D'abord, la majorité des enquêtés n'ont pas notion de l'IE. Ensuite, il faut dire que les agents de la loyale assurance ont recours fortement au dépôt d'archives. Comme nous avons constaté que les usagers affirmaient qu'ils utilisaient les archives pour leur tâche. Par contre ceux qui n'avaient pas recours au dépôt d'archives travaillent avec les outils collaboratifs, le mail et les bases de données. Mais dans l'ensemble, la notion de l'IE est méconnue à la loyale assurance. Aussi, la majorité de ceux-ci déplorent l'offre de cette structure documentaire.

Enfin, au niveau de l'utilisation de l'information, les opinions des agents sont diverses. Nous pouvons citer, entre autre, les personnes ressources, les dépôts d'archives, Internet. Il ressort de cette partie que l'IE n'est pas connu des agents de loyale assurance. Nous sommes confrontés à un manque de promotion des produits documentaires qui devraient contribuer au développement de la structure, précisément en aidant les décideurs dans leur prise de décision.

Cependant, notre discussion suivante, portée sur l'analyse qualitative sera menée en fonction des hypothèses secondaires qui sont au nombre de deux (02) :

L'hypothèse opérationnelle de notre recherche stipulais que : « La pratique de l'intelligence économique à la loyale assurance présente des insuffisances pour la rendre dynamique et attrayante »

L'enquête révélée, nous laisse comprendre qu'à la loyale assurance, la notion de l'IE est méconnue par l'ensemble du personnel. Nous ne supposons que cela impacte sur la prise de décision des responsables de ladite structure. Pourtant dans un monde en perpétuel concurrence, la capitalisation de l'information, la veille stratégique, l'Intelligence Economique doivent être au cœur des décideurs. Pourtant, de façon générale, une stratégie part de la logique des besoins et des pratiques des décideurs ou des agents pour construire l'offre. C'est en quelque sorte un marketing appliqué aux services d'information, déjà par nature un marketing orienté usagers car la satisfaction des besoins des agents de loyale assurance est au cœur de la raison d'être des services de documentation : offrir la bonne information, au bon moment, à la personne, sous le bon format...ou encore, comme l'exprime Florence Muet (1975).

Cependant, la veille stratégique devient un produit documentaire et doit se faire en fonction d'une analyse des besoins des décideurs, écrits Poissenot et Ranjard (2005). Par contre, la majorité des agents de cette structure n'ont pas connaissance des enjeux que l'IE peut apporter à la loyale assurance surtout au niveau des prises de décisions afin de contribuer au développement de la structure. À l'heure d'Internet, le devoir de communication se fait plus aigu pour valoriser la recherche d'information par les spécialistes de l'information, soulignent Accart et Réthy (2015). Avec cet outil de communication, la communication est large, s'adresse aux décideurs, aux utilisateurs, au réseau



Soumission : 14/03/2025 Acceptation : 22/05/2025 Publication : 15/07/2025

personnel et à l'environnement de manière générale, elle est assurée aussi au sein de l'équipe. L'utilisation des TIC (les Technologies de l'Information et de la Communication) prend aujourd'hui une large part dans la mise en valeur d'un fonds, d'une information. Cela passe par les catalogues en lignes, les portails...ou simplement par une mise en forme de l'information en ligne, comme le déclarent Guinchat et Skouri (1996). Les TIC sont devenus un moyen d'information primordiale pour une grande part des responsables d'entreprise. On peut même dire que l'absence de diffusion de l'information numérique de nos jours est un véritable manque dans la communication. Alors, pour transférer les informations et les connaissances aux preneurs de décisions, la mise en place d'une plateforme de diffusion de l'information sur des sites s'avère importante, confirme Olivier Le Deuff (2014). Cet outil est essentiel pour la dynamisation de loyale assurance. L'avantage est d'informer les décideurs de façon régulière. Nous signalons l'absence de IE proposée par loyale assurance à ses décideurs, dans une sphère où nous sommes confrontés à une véritable concurrence du marché, constitue un danger pour celle-ci, le signifie Henri Marte (1994).

Au regard de ce qui précède nous pouvons dire que notre hypothèse première est vérifiée. La seconde hypothèse ne stipulait que « La pratique de l'intelligence économique dépend de nouvelles stratégies »

Compte tenu des problèmes soulevés au sein de la loyale assurance, il est souhaitable de proposer des solutions pour rendre dynamique cette structure. À l'issue des entretiens, il convient de dynamiser la structure en proposant des solutions au niveau du système d'information.

Au niveau de la gestion de l'information, comme nombre d'autres institutions, la loyale assurance est contrainte à adopter le numérique pour s'inscrire dans cette mouvance avec les technologies de l'information. Pour cette entreprise, c'est une extraordinaire opportunité, car l'une de ses principales fonctions est justement d'offrir des informations et la connaissance aux responsables pour la booster. C'est en même temps un défi pour le personnel et les dirigeants, qui doivent faire en sorte que les changements soient introduits le plus rapidement possible. Les dirigeants de loyale assurance doivent être conscients des conséquences induites par des changements continus et fondamentaux et élaborer des méthodes pour y faire face, réalisent Chatron et Epron (2012). Il résulte de ce qui précède que la deuxième hypothèse est vérifiée.

Conclusion

Consciente de ce que la gestion rationnelle de l'information permet aux entreprises qui en ont une maîtrise parfaite de se distinguer des autres, la Loyale vie a adopté des stratégies pour être à la hauteur de ses attentes. Pour ce faire, elle s'est dotée d'un service d'archives pour la gestion de toute sa documentation de sorte à faciliter la tâche du personnel assureur, malheureusement ce service n'est pas dynamique, faute de gestionnaires de politique documentaire. Dans ce contexte, toute entreprise qui n'a pas l'information actualisée et pertinente à sa portée encourt des risques. C'est pourquoi l'intelligence économique se présente comme une solution au renforcement des stratégies informationnelles en vigueur à Loyale assurance.



Soumission : 14/03/2025 Acceptation : 22/05/2025 Publication : 15/07/2025

En effet, les résultats issus de notre étude de recherche devraient contribuer à rendre meilleure la situation de l'entreprise en matière d'intelligence économique, afin d'aider les décideurs dans leurs prises de décisions. Ce travail a pu confirmer nos hypothèses de recherche, répondant aux questions suivantes :

Comment la pratique de l'intelligence économique peut-elle aider les dirigeants de la loyale assurance à prendre les décisions stratégiques dans un environnement concurrentiel ? Quel est l'état actuel de la pratique de l'intelligence économique au sein de la loyale assurance ? Quelle stratégie mettre en place pour une bonne pratique de l'intelligence économique à la loyale assurance ?

Cependant, il ressort de cette étude de recherche que l'intelligence économique telle que pratiquée, elle se limite sur l'aspect de la collecte, traitement et la diffusion or une bonne pratique de celle-ci intègre la veille stratégique qui consiste à mettre en place toutes les méthodes et techniques permettant d'avoir l'information au bon moment, au bon endroit et la diffuser à la bonne personne. La Loyale Assurance présente des insuffisances en matière de surveillance de l'information pertinente en vue de la mise en place d'un plan stratégique contre les risques de menaces et d'incertitudes. Mais aussi il y a des difficultés dans la prise de décision des dirigeants.

Cette étude nous a permis de comprendre les enjeux de l'intelligence économique pour aider les décideurs dans leurs prises de décision. Le dépôt d'archives de la Loyale assurance constitue un réservoir d'informations utile et importante pour le personnel. Notre étude sur la pratique de l'intelligence économique, nous a permis de faire l'état des

lieux du système actuel, d'identifier les difficultés et de proposer quelques solutions adéquates pour l'accès à de données pertinentes et rapides. Cela exige la contribution des gestionnaires clés de l'information pour leurs engagements de vouloir relever ce défi. Leurs apports et vision donneront à la Loyale assurance d'avoir un meilleur système qui disposera l'information à tout moment et à tout instant au personnel pour afin atteindre les objectifs fixés par l'entreprise.

Références bibliographiques

- Accart J-P. et Rethy M-P. (2015), Le métier de Documentaliste .Paris : Edition du cercle de la librairie de Paris.
- Afolabi B.S. (2007). La conception et l'adaptation de la structure d'un système d'intelligence économique par l'observation des comportements de l'utilisateur, France. Université de Nancy. Archives ouvertes.
- Akoka J. et Comyn-Wattiau I. (2006), Encyclopédie de l'information et des systèmes informatiques .Paris, Vuibert.
- Any-Gbayere S. (2012), La communication interne dans les organisations, Abidjan, Edilivre.
- Bekaddour H. (2013). Veille stratégique et Intelligence Economique : Cas des entreprises algériennes.
- Bernard B. et Possin J.-C. (1996), Du renseignement à l'intelligence économique, Paris, DUNOD.
- Bournois F. et Romani P. (2000), L'Intelligence économique et stratégique dans les entreprises, Paris, Economica.



Soumission : 14/03/2025 Acceptation : 22/05/2025 Publication : 15/07/2025

- Cacaly S. (1997), Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation, Paris, Nathan.
- Cacaly, S. (2006), Dictionnaire de l'information. 2e. Paris : Armand Colin.
- Campenhoudt, L.V. ; Quivy, R. (2011). Manuel de recherche en sciences sociales (4^e éd. rev et aug). Paris, France : DUNOD.
- Carayon B. (2003). Intelligence économique, compétitivité et cohésion sociale : Rapport au premier ministre.
- Chaumier, J. (2007), Travail et méthodes du documentaliste : éd. ESF EDITEUR
- Cigref, (2005). L'intelligence économique appliquée à la Direction des Système d'Information, Paris, Cigref, Disponible en ligne sur le site <https://www.cigref.fr>, Consulté le 14/04/2022 à 17h07
- Clavier, V. et PAGANELLI C., (2013). L'information professionnelle dans les discours: le parent pauvre de l'information spécialisée. Paris : Lavoisier, pp.47-69
- Comberousse, M, (1999). Histoire de l'information scientifique et technique. Paris : Ed. Nathan.
- comment collecter, analyser, diffuser et protéger l'information. Paris : Dunod.
- Courtney H. J. et Kirkland P. (1997). Viguerie, Strategy under uncertainty, Harvard Business Review. Cambridge, p. 67-79.
- Coutenceau C. et Barbara F. (2014). L'Intelligence économique au service de l'innovation, Paris : Eyrolles.

- Delbecque E. et Pardini G. (2008). Les politiques d'intelligence économique, Paris : Puf.
- Demont-Lugol L. (2006). Communication d'entreprise, Paris : Armand Colin.
- Deschamps C. (2011). La Boîte à outils de l'Intelligence économique, Paris : Dunod.
- Dhaoui C., (2008). Les critères de réussite d'un système d'intelligence économique pour un meilleur pilotage stratégique : Proposition d'un modèle d'Evaluation de la réussite d'un Système d'Intelligence Economique, Nancy, MERSIE, Disponible en ligne sur le site <https://hal.univ-lorraine.fr>, Consulté le 16/04/2022 à 08h43
- Durkheim, E. (1900). Les règles de la méthode sociologique. Paris, France : Puf.
- Etienne L., Galas F. Pilaud C. et al, (2003). Intelligence Economique et Stratégique, Les systèmes d'information au cœur de la démarche, Paris, Cigref, Disponible en ligne sur le site <https://www.bdc.aege.fr>, Consulté le 19/04/2022 à 13h50
- Fondin H. (1995). L'information documentaire, théorie et pratique : Introduction aux sciences de l'information et de la documentation, Paris, Editions d'Organisation, pp 281-3250
- Goria S., Knauf A. et al. , (2005). Le processus d'intelligence économique : une étude selon le point de vue infomédiaire et des problématiques de recherches d'informations, Nancy, Université de Nancy, Disponible en ligne sur le site <https://archivesic.ccsd.cnrs.fr>; Consulté le 16/04/2022 à 14h36



Soumission : 14/03/2025 Acceptation : 22/05/2025 Publication : 15/07/2025

- Guinchat C. et Soukouri Y. (1996). Guide pratiques des techniques Documentaires, Paris, Educef.
- Guinchat, C. et Skouri Y., (1989). Guide pratique des techniques documentaires, vol 2. Paris : EDICEF/AUPELF.
- Hachette, 4 vol.
- Hermel L. (2010). Veille informationnelle et intelligence économique comme stratégie de gestion de l'entreprise. Paris :Afnor.
- Jakobiak F. (2001). L'Intelligence économique en pratique avec l'apport d'internet et des NTIC : comment bâtir son propre système d'intelligence économique. Paris : Editions d'Organisation.
- Jakobiak F. (2006). L'intelligence économique la comprendre, l'implanter, l'utiliser, Paris, Editions d'Organisation.
- Jakobiak F. (2009). L'Intelligence économique : techniques et outils. Paris : Groupes Eyrolles.
- Juillet A. et Dou H. (2018). L'intelligence économique du futur : une nouvelle approche stratégique et opérationnelle. Paris : Iste Editions.
- Juillet A. et PAILLARD C-A. (2011). Les nouvelles guerres économiques. Paris : Librairie Eyrolles.
- Kalika, M. Mouricou, P. ; Garreau, L. (2018). Le mémoire de master (5^e éd.). Paris, France : DUNOD.
- La veille stratégique au service de l'innovation et de l'intelligence collective, (2018) : Paris, Standup.
<https://www.ambitieusepourentreprise.com>,
Consulté le 16/06/2020 à 13h44
- Le Coadic et Y. F (1994). La science de l'information, QSJ ?. Paris : PUF.

- Legoherel P. et CALLOT. (1999). Prise de décision et perception du risque : influence du profil psychologique du décideur , in le Capital Humain : dimensions économiques et Managériales, Université d'Angers.
- Lescop Y.,, La sécurité informatique, Paris, Disponible en ligne sur le site <https://www.ylescop.free.fr>, Consulté le 02/04/2022
- Levet J-L. (2008). Les pratiques de l'intelligence économique : dix cas d'entreprises. Paris : Economica.
- Linge F. (2014). Maîtriser l'information stratégique : Méthodes et techniques d'analyse. Paris : Louvain-la-Neuve.
- Littre P-E. (2007). Dictionnaire de la langue française : Les Ateliers Babouot. Paris :
- Luis G. (2015). Comment se préserver de l'intelligence économique et de la concurrence ? Lyon.
- Manga, Insa, (2004). De l'écrit à l'écran : l'information géographique à l'épreuve des NTIC.
- Marchat H. (2012). Le kit du chef de projet .Paris : Editions d'Organisation.
- Mongin P. et Tognini F. (2006). Petit Manuel d'intelligence économique au quotidien :
- Mongneau, P. (2008). Réaliser son mémoire ou sa thèse : coté jeans et côté tenue de soirée. Québec, Canada : Presse de l'Université du Québec.
- Mulocho S., (2016). Mise en place d'une entité dans la Gouvernance de l'Information au sein du Groupe Orange : étude des besoins et proposition pour piloter le changement. Archives-ouvertes.fr [en ligne], Paris, CNAM, Disponible sur le site



Soumission : 14/03/2025 Acceptation : 22/05/2025 Publication : 15/07/2025

<https://memsic.ccsd.cnrs.fr/mem-01308995>,

consulté le 15/04/2022 à 16h14.

- N'da P., (2006), *Méthodologie de la recherche : De la problématiques à la discussion des résultats, comment réaliser un mémoire, une thèse en science sociale et en éducation.* Abidjan :EDUCI.
- N'da, P. (2015), *Recherche et méthodologie en science sociale et humain : Réussir sa thèse, son mémoire de master ou professionnel et son article.* Paris :L'Harmattan.
- N'guessan, Lakpo Avi Tatiana Glwladys. (2016). *informations scientifique et technique(IST) et productivité dans le monde agricole: cas du C.N.R.A., INSAAC, sous la direction de Mr. TANOHI Zakary, enseignant à l'ESTAAC.*
- Poter M. (1985). *L'avantage concurrentiel.* Paris : Dunod.
- Rouach D. (2010). *La veille technologique et l'intelligence économique.* Paris : Puf.
- Thibault D. (2007). *Droit de l'Intelligence Economique.* Paris : Litec.
- YEO, L. (2012). *Guide pratique de rédaction et de présentation d'un travail de recherche.* Paris, France : L'Harmattan.