

## Table des matières

Introduction .....	3
Chapitre 1 Définitions : intelligence économique, veille, benchmarking : une approche par l'information et le renseignement.....	11
1. Définitions : intelligence économique, veille, benchmarking ..	11
2. L'information : comment s'informer.....	13
2.1. L'information.....	13
2.2. Le renseignement.....	20
2.3. La maîtrise de l'information.....	26
2.4. La nature des affrontements économiques ....	31
Chapitre 2 La veille .....	47
1. Origines de la veille.....	48
2. Le concept de veille .....	49
3. La veille concurrentielle .....	50
3.1. Surveillance des concurrents.....	51
3.2. Les composantes de la veille concurrentielle ..	52
3.3. La mise en place d'une veille concurrentielle .	53
4. La veille technologique.....	59
4.1. La mise en place de la veille technologique ...	61
4.2. Quelques éléments-clés de la veille technologique .....	62

5. Veille sociétale .....	63
6. Veille globale – veille stratégique.....	69
7. Un nouveau poste dans l’entreprise : le veilleur .....	71
Chapitre 3 Le benchmarking .....	75
1. Définitions .....	77
1.1. Le benchmarking .....	77
1.2. Les différents types de benchmarking.....	85
2. Le benchmarking adapté à soi-même .....	95
3. La mise en place d’un benchmarking au travers d’un cas d’entreprise .....	98
3.1. L’entreprise : diagnostic interne .....	100
3.2. Les différentes étapes à respecter .....	102
4. Un nouveau poste dans l’entreprise : manager benchmarking .....	125
5. Les secteurs concernés .....	127
5.1. Les administrations publiques.....	127
5.2. Les services : exemple de l’hôpital et la gestion des urgences .....	129
5.3. Les administrations publiques : exemple des capitales européennes cherchant à réguler la circulation urbaine .....	130
5.4. L’aviation civile .....	131
5.5. Le benchmarking au sein de l’Union européenne.....	133
Chapitre 4 La pratique de la veille et du benchmarking en France et à l’étranger.....	135
1. Le benchmarking des pratiques de veille .....	135
1.1. Des différences culturelles .....	135
1.2. Des qualités nécessaires à la pratique de la veille.....	143
2. Veille des pratiques de benchmarking.....	148

Conclusion La difficulté de mettre en place un benchmarking en tant que partage des connaissances .....	155
Bibliographie.....	157
Annexe Questionnaire .....	159
I. Benchmarking interne.....	159
II. Benchmarking concurrentiel.....	162
III. Benchmarking fonctionnel.....	164
IV. Benchmarking générique .....	165
Index.....	167