

Nénuphar SA

Description de l'entreprise

Nénuphar SA emploie 400 personnes. Elle a un CA de 60 millions d'euros en croissance régulière. Elle réalise plus de 30% de son chiffre à l'export
Elle cible dans 2/3 des cas une clientèle de particuliers.

Caractéristique de l'environnement :

- Secteur en phase de concentration ;
- Une pression concurrentielle qui se renforce ;
- Un marché en phase de saturation ;
- Peu de R&D mais de l'innovation marketing.

Facteurs clés de succès de l'activité :

- Proposer un service après-vente de qualité ;
- Opérer un sourcing régulier de nouveaux fournisseurs ;
- Adopter une stratégie de communication efficace.

Les objectifs de la veille.

La veille a été déployée et formalisée il y a une dizaine d'années sous l'impulsion de la direction générale. Nénuphar SA fait de la veille pour suivre les évolutions de son environnement.

▪ Les actions mises en place

Chacune des veilles présentées ci-dessous fait l'objet d'une procédure de restitution standard sous forme de reporting et d'alertes.

Type de veille	Objectifs	Forme de restitution	Destinataire	Acteurs impliqués
▪ Veille marché	- Déterminer la performance et l'évolution des parts de marché par zones géographiques. - Prioriser les investissements.	Bilan et analyses annuels des progressions des marchés (CA, volumes des ventes...).	Direction Générale.	DG, responsable IE, directeur export, directeurs de zone export, directeur marketing.

*Le programme d'intelligence économique COGITO
est une initiative de la DRIRE Alsace, de la Région Alsace et des CCI d'Alsace.*

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veille technologique 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier les nouvelles tendances et les nouveaux produits. 	<p>Focus thématiques ponctuels.</p> <p>Revue mensuelle de brevets axée sur 5 thèmes de veille.</p>	<p>A la carte.</p> <p>Bureau d'étude, marketing, DG, supply chain</p>	<p>Responsable IE + demandeur.</p> <p>Responsable IE, Bureau d'étude, marketing, supply chain, DG.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veille concurrentielle et commerciale 	<ul style="list-style-type: none"> - Surveiller les acteurs les plus marquants de la profession (leaders, innovants...). - Déterminer les attentes des clients, suivre la demande. 	<p>Panorama du marché (CA, volume, offre) + classement des top 15 de la profession.</p> <p>Etude de satisfaction annuelle + suivi des forum sur internet.</p>	<p>Direction commerciale, DG.</p> <p>Direction commerciale, DG.</p>	<p>Réseau commercial.</p> <p>Service client + marketing.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veille réglementaire 	<ul style="list-style-type: none"> - Anticiper les futures contraintes réglementaires. 	<p>Rapport d'étonnement des participants aux comités normatifs</p> <p>Revue mensuelle des normes.</p>	<p>Bureau d'étude, supply chain, DG.</p>	<p>Bureau d'étude, supply chain.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veille TIC 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier de nouveaux outils de travail en interne + optimiser l'utilisation d'internet comme support de communication. 	<p>Alertes.</p>	<p>DG.</p>	<p>Responsable IE.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veille Sociologique 	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier et suivre les grandes tendances de consommation. 	<p>Synthèse quinquennale inspirée d'études et de séminaires sociologiques .</p>	<p>DG.</p>	<p>Responsable IE.</p>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Veille Image 	<ul style="list-style-type: none"> - Suivre la notoriété de l'entreprise sur Internet. 	<p>Compte-rendus et alertes sur le contenu des forums de consommateurs.</p>	<p>DG.</p>	<p>Responsable IE.</p>

- Coût estimé de la veille

Budget annuel : 3000 euros/an.
Temps homme : 1000h/an.

Lobbying

Nénuphar SA est membre actif des fédérations professionnelles des pays où elle est implantée. Elle fait ponctuellement appel à des cabinets de lobbying via ces mêmes fédérations.
En outre, l'entreprise est présente dans les comités normatifs nationaux et européens.

Protection de l'information

Nénuphar est sensible à la protection de l'information même si elle innove peu.
Les accès informatiques sont protégés.

Les apports de l'IE

L'intelligence économique a permis :

- De conquérir de nouveaux marchés et clients ;
- D'identifier de nouveaux produits ;
- D'anticiper les risques liés à la réglementation ;
- De se recentrer sur le métier.

Facteurs clés de succès de la veille

Pour qu'une veille soit réussie, il faut :

- le soutien et l'implication de la direction générale ;
- partir des besoins affichés pour initier la démarche de veille en interne ;
- prioriser la veille en se limitant à 4 ou 5 axes thématiques.

Par ailleurs, le responsable IE a remarqué que plus la pression concurrentielle est forte, plus les employés s'impliquent dans la démarche de veille.

Les points d'amélioration

Les dirigeants de Nénuphar SA souhaitent mettre en place une veille fournisseurs en collaboration avec la Supply Chain. Elle permettra de surveiller la santé financière des fournisseurs critiques et d'augmenter l'activité de sourcing.

Par ailleurs, la DG souhaite enrichir sa connaissance des marchés export.

Enfin, elle envisage de transférer les compétences en IE à tous ses services.