

## 10. LE CONTRÔLE

Dans cette phase, l'entreprise précise le type de renseignements qu'elle devrait recueillir de façon continue pour suivre sa performance et sa réussite sur le nouveau marché. Cela peut s'avérer particulièrement utile pour déterminer s'il faut ou non apporter des modifications à l'orientation stratégique ou à la tactique pour améliorer la performance et les résultats. Il est peu probable qu'une entreprise optimise sa performance ou atteigne toutes les possibilités dès le début. Il n'y a qu'un contrôle continu de ses activités qui puisse lui permettre de trouver les domaines dans lesquels il y a place pour l'amélioration. De façon précise, cette phase du processus est destinée à aborder trois questions :

1. L'entreprise peut-elle recueillir suffisamment de renseignements significatifs auprès des sources actuelles? A-t-elle au contraire besoin de trouver d'autres instruments de mesure ou d'acquérir de l'information auprès de sources additionnelles fiables?
2. L'information recueillie est-elle utile à l'entreprise?
3. Est-elle diffusée aux personnes qui en ont besoin et qui l'utilisent?

Cette analyse devrait également déterminer si les évaluations et les points de repère sont raisonnables et réalistes étant donné l'étape de la pénétration du marché à laquelle on se trouve, le calendrier et d'autres facteurs.

### L'OBJET DE LA CUEILLETTE D'INFORMATION

En recueillant de l'information, l'entreprise devrait avoir une idée précise de l'objet de l'information et de la façon de l'utiliser. Une trop grande quantité d'information est une perte de temps, et des renseignements insuffisants empêchent d'exercer un contrôle efficace.

Au niveau le plus fondamental, l'information est recueillie pour mesurer la performance de l'entreprise par rapport à des objectifs ou des points de repère définis à l'avance dans le plan d'affaires. Ceux-ci devraient tenir compte de la phase de développement de l'entreprise, du cycle de vie de ses produits ou de la maturité de son marché. Dans le cas de l'exportation, l'entreprise pourra souhaiter comparer sa performance à ce niveau par rapport à celle d'autres divisions de la société ou par rapport à celle des concurrents.