

### **CHAPITRE 3. LA SITUATION DES COURTIER EN FRANCE DECRITE PAR LA LITTERATURE**

Après avoir retracé l'historique de l'apparition des courtiers sur le marché de l'information professionnelle, nous allons, au cours de ce troisième chapitre, faire un état des lieux de cette profession en France. Combien peut-on dénombrer de courtiers ? Quel poids cette activité représente-t-elle au sein du marché et de l'industrie de l'information ? A quelles difficultés sont-ils confrontés ? Les réponses à ces questions nous permettront d'établir un sommaire comparatif avec la situation des courtiers/brokers au niveau européen. Mais avant tout, il convient de passer en revue la nature réelle de ces courtiers. Si nous avons évoqué au cours des chapitres précédents l'identité de quelques courtiers (SVP, ARIST ...), il est à présent essentiel de déterminer précisément qui ils sont.

#### **1. Les organismes présentés derrière la dénomination de courtier en information et les structures de travail**

L'éventail des prestataires dénommés "courtier en information" est extrêmement large. En reprenant nos diverses sources (littérature scientifique et professionnelle, monographies, répertoires de l'af2i et d'Eirene, le Burwell World Directory of Information Brokers et le Brokersguide), nous avons obtenu une kyrielle d'organismes. Nous allons maintenant les inventorier tout en les présentant sommairement.

##### **□ Les CCI (Chambres de Commerce et d'Industrie)**

Elles représentent l'une des plus anciennes institutions françaises, la première d'entre elle ayant été créée à Marseille en 1599. Disséminées sur tout le territoire national<sup>1</sup>, on dénombre 183 CCI, placées sous la tutelle du Ministère de l'Industrie. Leurs recettes proviennent à près de 30% de fonds publics (impôts et subventions<sup>2</sup>), d'emprunts (plus de 20%), et de ressources propres (près de 40%).

---

<sup>1</sup> Dans un article paru dans *Capital*, Philippe Eliakim (1994, p 95) dénonce que leur implantation n'est pas adaptée à la vie économique actuelle car "elle dessine une assez fidèle représentation de ce qu'était l'économie française il y a ...150 ans. Le département du Nord, par exemple, abrite 7 CCI (Lille, Valenciennes, Douai, Lens, Béthune, Avesnes-sur-Helpe, Armentières), le Tarn, trois (Albi, Mazamet, Castres) (...) Pas l'ombre d'une, en revanche, à la Défense, à Marne-La-Vallée ou à Evry".

<sup>2</sup> Dont l'Impôt Additionnel à la Taxe Professionnelle (IATP) versé par les entreprises qui en représente plus de 20%.

Leurs missions s'articulent autour de deux axes :

- d'une part, "elles mènent des actions à la demande de l'Etat (toutes hébergent par exemple un "centre de formalités des entreprises") et assurent une mission de représentation et de consultation auprès des pouvoirs publics" (Eliakim, 1997, p 95),
- d'autre part, elles s'occupent de la promotion de leur région, gèrent des équipements collectifs, soutiennent les entreprises à l'export, et les aident à s'informer.

La mission des CCI est, en d'autres termes, de conseiller, de former, d'aménager et d'informer. C'est dans cette dernière optique que les CCI, et plus particulièrement les services d'information et de documentation qui ont été créés en leur sein et qui vendent de l'information aux entreprises, sont présentées comme étant courtiers en information. Hormis ces services d'information, il ne faut pas oublier que le même rôle est confié aux CRCI (Chambres Régionales de Commerce et d'Industrie) et aux CRDI (Centres Régionaux de Documentation Internationale). D'autres structures, présentées comme courtiers, sont implantées dans les CCI ou sont placées sous leurs tutelles : c'est le cas des ARIST et des EIC (Euro Info Centres).

□ Les ARIST (Agences Régionales d'Information Scientifique et Technique)<sup>3</sup>

Ces structures parapubliques ont été créées, pour les premières, au début des années soixante-dix et ont été très rapidement étendues à l'ensemble du territoire. Leur objectif est double : diffuser l'information scientifique et technique et stimuler l'innovation des entreprises, essentiellement des PME (petites et moyennes entreprises) et des PMI (petites et moyennes industries). Les ARIST forment un réseau de vingt-cinq agences<sup>4</sup> dont deux sont situées dans les Départements et Territoires d'Outre-Mer (Martinique et Réunion).

□ Les EIC (Euro Info Centres)

Ce sont des structures parapubliques qui ont été créées à la fin des années quatre-vingt par appel d'offres de la DG XIII à la Commission Européenne, dans le but d'informer les entreprises sur les modalités de passage au Marché Unique. Leur mission s'est depuis quelques années élargies en aidant et en conseillant les entreprises (principalement des PME-PMI) "dans tous les domaines relevant de la compétence communautaire (...) Les EIC vous proposent en effet une information actualisée en permanence et adaptée à votre

---

<sup>3</sup> L'acronyme "ARIST" possède cependant une autre signification pour certaines ARIST (dont l'ARIST Bourgogne) qui ont choisi de se présenter comme Agences Régionales d'Information Stratégique sur les Technologies, qui correspond davantage à leur activité et au tissu industriel de leurs régions.

<sup>4</sup> Le BRIST (Bureau Régional de l'Information Scientifique et Technique) fait également partie de ce réseau et est rattaché à la Chambre de Commerce et d'Industrie de Paris.

activité sur le marché européen : réglementation adoptée et en projet, harmonisation technique et normes, programmes de financement, marchés publics..."<sup>5</sup>. Il existe plus de 200 EIC implantées dans toutes les régions de l'Europe, dont 32 en France situées au sein de différentes structures économiques existantes comme les CCI, les banques, les Agences de Développement Régionales, etc.

#### □ Les CTI (Centres Techniques Industriels)

Les Centres Techniques dépendent du Ministère de l'Industrie et sont régis par la loi du 27 juillet 1948 "pour participer à l'effort de reconstruction (...) Si leur compétence est nationale, leur compétence "technique" se limite à la connaissance d'un secteur d'activité" (Nicot, 1994, p 35). En 1991, le réseau CTI a été créé sous la forme d'une Association Loi de 1901 qui réunit dix-huit membres parmi lesquels le CERIB (Centre d'Etudes et de Recherches de l'Industrie du Béton), le CETIH (Centre d'Etudes Techniques des Industries de l'Habillement), le CETIM (Centre Technique des Industries Mécaniques), le CTC (Centre Technique du Cuir Chaussure Maroquinerie), le CT.DEC (Centre Technique de l'Industrie du Décolletage), le CTP (Centre Technique du Papier), l'IFP (l'Institut Français du pétrole).

Chaque CTI est spécifique, car chacun répond aux besoins de secteurs d'activité différents et possède, du fait de leur financement<sup>6</sup>, de moyens financiers inégaux. 95% de leurs ressortissants et clients sont des PMI pour lesquelles ils mènent<sup>7</sup> des activités d'intérêt général (recherches technologiques, réalisation d'études pour l'ensemble de leur secteur, veille technologique etc.), des prestations contractuelles collectives (essais, analyses, formation, banques de données, documentation), des prestations spécifiques à une entreprise (recherche et développement, expertise et assistance technique, conception de procédés ou de produits nouveaux).

#### □ Les bibliothèques

Les bibliothèques, présentées comme étant courtier en information, relèvent de différents statuts. Il s'agit principalement des bibliothèques universitaires qui proposent un service d'interrogation de banques de données<sup>8</sup>, mais aussi de certaines bibliothèques des grands

---

<sup>5</sup> in *Entreprendre l'Europe*, document de présentation des EIC et d'autres organismes communautaires.

<sup>6</sup> La majeure partie provient de la taxe parafiscale prélevée sur le chiffre d'affaires des entreprises du secteur d'activité, et le reste résulte des prestations propres vendues et de contrats publics. A titre illustratif, le bilan de l'un de ces Centres Techniques indique, pour l'année 1995, la répartition des ressources suivante : 61% cotisations, 32% prestations et contrats privés, 6% contrats publics, 1% autres.

<sup>7</sup> Présentation des CTI relevée sur Internet (<http://www.argia.fr/evariste/cti>), qui indique par ailleurs que le réseau CTI "représente aujourd'hui 36 établissements et laboratoires, 60 délégations, antennes régionales et centres de formation, 4000 personnes et un budget de 2,5 milliards de francs. Leurs ressortissants représentent 115 000 entreprises et 1 750 000 employés".

<sup>8</sup> Certaines bibliothèques universitaires proposent également des prestations plus élaborées pour une clientèle d'entreprises, la BUTC (la bibliothèque de l'université de Compiègne en est le principal exemple), ainsi que le SEDAC (Service d'Etudes et de Documentation de la bibliothèque Cujas), spécialisé en Droit.

établissements littéraires et scientifiques (le Muséum National d'Histoire Naturelle), de quelques bibliothèques spécialisées (le Bureau de Recherches Géologiques et Minières) et de bibliothèques publiques (la BPI).

□ Les associations professionnelles

La littérature fait principalement référence à deux structures qui proposent des services d'interrogation de banques de données à leurs adhérents.

- Le CEDIA (Centre de Documentation et d'Informatique pour les Avocats). Cet organisme a été créé en 1981 et appartient à l'Ordre des Avocats. Son fonctionnement est principalement assuré par les cotisations des avocats inscrits aux différents Barreaux, mais également par les prestations en recherche d'information qui sont payantes.

- Le CRIDON, quant à lui, s'adresse aux seuls notaires et à leurs clercs appartenant aux Chambres de Notaires départementales<sup>9</sup>. Les notaires bénéficient des services du CRIDON en fonction du produit brut de leurs études : si la prestation désirée dépasse ce quota, ils doivent payer un surplus.

□ Les sociétés privées<sup>10</sup>

Dans la sphère privée, les sociétés suivantes ont été identifiées à travers la littérature comme étant courtiers. Il s'agit de : SVP (1935), Briam International (1950), Bureau Van Dijk (1959), CGB Technologies (1974), FLA Consultants (1977), Innovation 128 (1978), Histén Riller (1979<sup>11</sup>), le CCCF (Chaos Computer Club France, 1984), Pégasos (1986), Documentation et Finance (1987), Interrogation Plus (1987), Diagram (1988), ICC (1988), Cabinet Marianne Gazeau (1989), Capadoc (1989), Hélène Steinberg (1990), ISKHIV (1993), RLC (1993). D'autres sociétés sont également présentées comme étant courtiers : Sinfoni, Frost & Sullivan, Jacqueline Hetch.

□ D'autres structures

Le Centre Droit et Médias, Carte Expert (créé en 1990, filiale de France Télécom), l'INIST Institut de l'Information Scientifique et Technique), les CRITT (Centres Régionaux d'Innovation et de Transfert de Technologies, créés au milieu des années quatre-vingt et au nombre de 150 en France), les URFIST (Unités Régionales de Formation à l'Information

---

<sup>9</sup> Les informations recueillies à son sujet résultent d'une documentation extrêmement "pauvre".

<sup>10</sup> Nous nous bornerons, ici, à citer les noms des sociétés dénommées "courtiers en information" à travers la littérature. La présentation de certaines de ces sociétés figure en annexes n°3 et 6.

<sup>11</sup> Concernant cette société, Anne Capel et alii. (1994, p 22) signalent que l'activité de courtage n'est apparue qu'en 1990.

Scientifique et Technique créées à la fin des années soixante-dix), le CEDOCAR (Centre de Documentation de l'Armement), l'Observatoire de Meudon.

Ce sont des structures aux logiques économiques très hétéroclites, mais avec une très nette prédominance de prestataires institutionnels. Jean Michel<sup>12</sup> note que "les courtiers en information peuvent être internes ou externes, publics, parapublics ou privés, généralistes ou spécialisés (secteur juridique, secteur santé-pharmacie, secteur économie-finances, etc.)". On trouve en effet des organismes publics avec une fonction d'intérêt général, des organismes à but non lucratif, des opérateurs privés... Devant des organismes aux profils aussi disparates, quelques tentatives de typologies ont été réalisées.

Hubert Fondin (1992, p 55) distingue, en se basant sur un répertoire de la British Library, trois grandes catégories d'organismes sous le terme de courtier.

- Des organisations professionnelles qui proposent à leurs adhérents des services d'interrogation des banques de données,
- Des courtiers institutionnels, en particulier des organismes comme les ARIST, les URFIST et les bibliothèques universitaires,
- Des courtiers privés qui agissent comme des sociétés de services informationnels.

Abdel H. Chnaifi (1987, p 50) précise également que "la situation des courtiers en information est actuellement assez proche dans les différents pays occidentaux. On retrouve les mêmes types d'organismes : indépendants, sociétés privées, bibliothèques universitaires, Chambres de Commerce et d'Industrie (CCI), associations professionnelles, Agences régionales pour l'Information Scientifique et Technique (en France uniquement)".

Les structures de travail se divisent en deux groupes principaux, soulignant un exercice salarié ou indépendant de la profession.

- Les courtiers en information indépendants - ou privés-, dont la source principale de revenus est assurée par la vente de produits d'information,
- Les services payants, dépendants d'un organisme public ou privé

Marie-France Blanquet (1992, p 40) évoque également cette différenciation des structures de travail en divisant les intermédiaires de l'information en deux catégories.

- Les courtiers ou brokers faisant de la recherche d'information une activité privée et commerciale,

---

<sup>12</sup> Communication lors des Journées d'étude AIDA-ADBS, Turin le 10 octobre 1994, et portant sur "Les professionnels de l'information et de la documentation. Pratiques d'aujourd'hui, opportunités pour demain".

- Les structures publiques mises en place dans le cadre d'une politique d'IST.

Ces distinctions soulignent en fait le caractère entrepreneurial et commercial du courtier indépendant. C'est d'ailleurs dans cette optique que la typologie des professions de l'information élaborée par Yves Le Coadic (1994, p 116) classe les courtiers dans la catégorie "les entrepreneurs de l'information"<sup>13</sup>, c'est-à-dire un groupe "constitué de professionnels de l'information qui créent des entreprises de fabrication et de vente de produits ou de services d'information". La littérature anglo-saxonne sur le sujet, alimentée principalement par des praticiens indépendants fait particulièrement écho de l'initiative privée, de son rôle central et moteur par rapport aux brokers dépendants, salariés.

Concernant l'implantation géographique de ces structures, nous avons pu constater leur concentration essentiellement parisienne, principalement en ce qui concerne les structures privées<sup>14</sup>. La plupart des structures publiques et parapubliques bénéficient, quant à elles, du fait de leur emplacement régional et de proximité, d'une infrastructure délocalisée, étendue sur tout le territoire national.

Comme nous l'avons indiqué au cours du chapitre précédent, la première tentative de regroupement (et la seule à ce jour) des courtiers en information privés s'est concrétisée par la création de l'af2i (Association Française des Intermédiaires de l'Information) en 1992. Cette association accueille "les sociétés privées indépendantes<sup>15</sup> et les professionnels libéraux qui fournissent à la demande des informations à caractère professionnel". Huit principaux objectifs sont au centre de ses préoccupations<sup>16</sup>.

- Favoriser l'émergence d'un réseau d'intermédiaires en France,
- Développer une approche théorique des métiers d'intermédiation,
- Mettre en place des relations commerciales privilégiées avec les fournisseurs d'information (serveurs et producteurs),
- Clarifier les relations entre les prestataires publics et les prestataires privés,
- Réagir et défendre la profession,
- Etablir et maintenir une présence à l'échelle internationale,

---

<sup>13</sup> Aux côtés de cette catégorie figurent les "spécialistes de l'information" (analystes de l'information, gestionnaires de l'information, concepteurs de systèmes d'information etc.) et les "scientifiques de l'information" (chercheurs, enseignants, etc.).

<sup>14</sup> On en relève tout de même quelques unes à Lyon et à Toulouse, notamment.

<sup>15</sup> Sociétés dont le capital n'est pas majoritairement détenu par une ou plusieurs autres sociétés (Brochure de l'af2i).

<sup>16</sup> Ces renseignements sont extraits de la brochure de présentation de l'association située dans l'annexe n°1.

- Mener des actions de sensibilisation auprès du marché potentiel,
- Participer à la promotion et à la représentation de ses membres auprès de la presse, d'organismes institutionnels et lors de colloques.

Le Synapi (Syndicat National des Prestataires et Conseils en Information)<sup>17</sup> a été créé, sous la forme d'une association régie par la Loi de 1901, en 1994 par des membres dissidents de l'af2i. Il ne s'agit pas d'un clone de la première association, mais au contraire un profond désir de la part de ses membres de s'en différencier.

Les observations que nous venons de faire indiquent que les courtiers en information sont des organismes extrêmement hétérogènes. Il convient à présent de tenter de dénombrer ces prestataires.

## **2. Le nombre de courtiers en France : un problème d'identification et de quantification**

La diversité parmi les organismes regroupés derrière la dénomination de courtier en information n'est pas sans incidence sur la difficulté à les dénombrer et renvoie à la question de l'existence de critères pertinents pour les répertorier. Cela s'avère être une tâche d'autant plus ardue que le marché de l'information lui-même est mal cerné. L'étude réalisée par Thierry Ribault (1991) met en évidence les trois principales difficultés auxquelles se heurte un observateur de ce marché : une difficulté de délimitation, une difficulté de segmentation et une difficulté de quantification et d'interprétation.

Les courtiers en information sont donc loin d'être les seuls à être confrontés à ces difficultés. Parmi les professions de l'information, les documentalistes, notamment, n'y échappent pas. "Le nombre des professionnels de l'information et de la documentation s'accroît : c'est une donnée incontestable. Le chiffre de 1800 documentalistes qui seraient formés chaque année en France est souvent cité, avec une certaine vraisemblance. Mais notre connaissance sur le sujet semble s'arrêter là. Combien sommes-nous ? 20 000 ? 30 000 ? 40 000 ? Nul ne le sait vraiment. Quelle est la structure de cet ensemble professionnel, son âge moyen, les formations prépondérantes, la répartition géographique et sectorielle, l'évolution dans la période récente ? Autant d'incertitudes qui rendent difficile l'élaboration d'une véritable politique documentaire".

---

<sup>17</sup> Voir l'annexe n°4.

Cette réflexion de Paul-Dominique Pomart (1991, p 15)<sup>18</sup> illustre tout à fait nos propos, même si dans ce cas certaines indications sont apportées par les diverses formations professionnelles qui existent débouchant sur un diplôme de "documentaliste" comme celles proposées par l'Institut National des Techniques Documentaires (INTD) ou encore par les Instituts Universitaires et Techniques, option Documentation.

Concernant les courtiers en information, il n'existe pas, en France, de formation spécifique débouchant sur un titre de "courtier en information", nous y reviendrons d'ailleurs ultérieurement. Aussi, de tels éléments ne sont pas disponibles pour tenter de les dénombrer. Par ailleurs, il n'existe pas de catégorie spécifique aux courtiers au sein des nomenclatures statistiques. Ces derniers sont en effet répertoriés au sein de deux principaux groupes à savoir :

- 741.G, qui rassemble les professions du domaine du conseil,
- 724.Z, qui regroupe les professions relatives au secteur des banques de données.

Tous ces éléments concourent au fait que les quelques annuaires ou répertoires qui tentent au niveau national ou européen de les identifier et de les répertorier n'aboutissent pas, loin s'en faut, aux mêmes résultats, du fait que les critères de sélection varient et que les modalités pour y figurer diffèrent.

□ Le Brokersguide, tout d'abord, répertorie 172 courtiers en information. Cette banque de données a été constituée par la Commission des Communautés Européennes dans le but d'aider les clients potentiels à les localiser, à connaître les serveurs qu'ils interrogent ainsi que les services annexes qu'ils proposent. Elle est réalisée à l'échelle européenne et nous apportera de fait, des éléments comparatifs de la France en regard aux courtiers/brokers européens. Le chiffre important de 172 courtiers mérite que l'on répartisse les prestataires cités, ainsi que les structures de travail. On dénombre donc : 106 bibliothèques universitaires réparties sur toute la France toutes sections confondues, 21 sociétés privées, 17 ARIST, 15 Euro Info Centres, 6 CCI et CRCI et 7 autres prestataires publics (BPI, Cité des Sciences et de l'Industrie, Bureau de recherches Géologiques et Minières, Muséum d'Histoire Naturelle, Observatoire de Meudon, INIST/CNRS, CEDOCAR).

□ Le répertoire de l'af2i, comptabilisait en 1994 huit courtiers : Capadoc, Diagram, FLA Consultants, Cabinet Marianne Gazeau, Histen Riller, Information et Communication Consultants, Innovation 128, Pégasos. Pour en faire partie, les prestataires doivent être privés et indépendants, et l'activité de courtage doit représenter une part significative de leur activité.

---

<sup>18</sup> Il s'agit de l'introduction de l'étude présidée par J. Treffel et coordonnée par A. Vuillemin sur *Les marchés de l'information documentaire* (1991).

□ Les membres de l'association Eirene, The European Information Researchers Network, Directory of members. Ce répertoire regroupe les institutions ou cabinets de courtiers en information de 16 pays différents, principalement de la communauté européenne. Le nom des responsables, la date de création, les langues utilisées, les tarifs, les serveurs interrogés et les domaines de compétences sont mentionnés.

Six courtiers français en font partie : Cabinet Marianne Gazeau, FLA Consultants, Pégasos, Jacqueline Hetch, Catherine Cordonnier, Documentation et Finance.

□ Le *Burwell World Directory of Information Brokers* répertorie les brokers/courtiers à l'échelle mondiale en couvrant 46 pays. Cependant, il convient de préciser que cet annuaire recense sous le terme générique de "information brokers" les brokers et courtiers donc, mais aussi les entreprises fournissant des documents primaires (document delivery firms), les bibliothécaires indépendants (freelance librarians), les spécialistes de l'information indépendants (independent information specialists), les bibliothèques publiques et académiques (public and academic libraries) et "les autres professionnels fournissant des services payants liés à l'information et aux bibliothèques"<sup>19</sup>. Cet annuaire indique les caractéristiques suivantes sur les organismes répertoriés : la localisation par Etat (pour les Etats-Unis), pays et ville, le nom de l'organisme, les coordonnées de la personne à contacter, l'expertise concernant les langues étrangères, les banques de données interrogées, les domaines d'information couverts (information juridique, économique, etc.), les services d'information proposés et quelques phrases de présentation de l'organisme. L'annuaire répertoriait en 1994 dix-sept courtiers en France, certains étant des succursales de sociétés étrangères : ARIST Limousin-Poitou-Charentes, Books & Research France, Bureau Van Dijk, Chaos Computer Club France (CCCF), Disclosure Info Centers (une division de Disclosure Incorporated), le Centre de Documentation des Industries Utilisatrices de Produits Agricoles (C.D.I.U.P.A.), FLA Consultants, Frost & Sullivan, GAPHYOR Data Center, Global Info-Centre, INIST-CNRS, International Research KL, IRM Europe, Management Horizons, INPI (Institut National de la Propriété Industrielle), et enfin, SVP France.

Tous ces éléments offrent quelques tendances quant au nombre de courtiers français, mais nous n'avons relevé aucune source qui propose une quantification exhaustive. Par ailleurs, figurer dans ces différentes sources nécessite, de la part des prestataires, des démarches différentes. Pour figurer dans les répertoires de l'af2i et de Eirene, par exemple, qui sont des associations, il faut en être membre, c'est-à-dire remplir certaines conditions et payer une adhésion. Une démarche active et personnelle est nécessaire pour y être inscrit. Les

---

<sup>19</sup> "...and others professionals providing library and information services for-a-fee" (Burwell, 1994, introduction p IV).

formalités pour être présent dans le Brokersguide<sup>20</sup> et le Burwell Directory, sont plus simples et gratuites : les prestataires doivent uniquement remplir un questionnaire de présentation de leur activité.

Les chiffres parfois élevés que nous avons cité (notamment celui du Brokersguide) contrastent avec les estimations que l'on trouve par ailleurs. Selon Madeleine Wolff-Terroine (1991, p 271), "le nombre de courtiers/consultants en information en France ne dépasse pas la quinzaine". Ce constat souligne que les critères de définition retenus pour délimiter la population de courtier restent centraux et problématiques.

### **3 . Un constat général : le faible poids des courtiers en information au sein du marché de l'information professionnelle**

En 1994, une étude du marché européen de l'information électronique professionnelle coordonnée par la DG XII de la Commission européenne confiée au GFII (Groupement Français de l'Industrie de l'Information) la partie de l'enquête portant sur le marché français. Le marché de l'information électronique professionnelle a pu être évalué de la façon suivante<sup>21</sup>.

- La consommation du marché français a pu être évalué à 4,577 milliards de francs (marchés des services commerciaux accessibles en ligne ou hors ligne),
- La France était située au second rang (détenant 17,3 % du marché des 17 pays analysés parmi la CEE et les pays scandinaves) derrière la Grande-Bretagne (28,8 %) et devant l'Allemagne (14,6 %),
- Près de la moitié du marché était constitué par l'information économique (information financière, crédit et bilans ...),
- Sur une période de deux années, ce marché s'est accru de plus de 30 %.

Malgré les difficultés relatives à l'identification et à la quantification précise des courtiers en information, les auteurs tentent d'évaluer leur importance par rapport à d'autres acteurs du marché de l'information professionnelle. Madeleine Wolff-Terroine (1991, p 269) indique, dans l'un de ses articles, une tendance quant à l'importance des courtiers français. En effet,

---

<sup>20</sup> Madeleine Wolff-Terroine (1991, p 271) précise que les bibliothèques universitaires ou de grands établissements y ont été inscrits de manière arbitraire dans le sens où le Ministère de l'Education Nationale a directement transmis leurs noms à la Commission sans vérifier si ces organismes fournissaient réellement une activité de courtage en information et si c'était le cas, dans quelle proportion.

<sup>21</sup> "L'information électronique. Constantes et évolution de 1992 à 1994. Perspectives 1996-1998", *La Tribune des Industries de la Langue et de l'Information Electronique*, n° 20-21-22, novembre 1995-juillet 1996, p 13-17.

elle va jusqu'à se poser la question de savoir si les courtiers en information existent réellement en France ?

Anne Mayère (1993, p 115) propose quelques évaluations sur certaines composantes de l'offre marchande d'information professionnelle. Ainsi, de façon globale, le marché de l'information professionnelle en France a pu être évalué entre 10 et 15 milliards de francs. L'auteur distingue cinq composantes principales de l'offre privée.

- L'édition professionnelle,
- L'information économique et financière en temps réel,
- L'information commerciale et financière sur les entreprises,
- Les serveurs d'information professionnelle,
- L'ingénierie documentaire, "chacun de ces marchés dépassant le milliard de francs."

En ce qui concerne les offreurs publics, dans la partie relevant de leurs recettes directes, on peut évaluer le marché à 750 millions de francs "en cumulant l'IGN, la Documentation Française, Météo France, l'INSEE, l'INPI et les ARIST, les deux premiers étant de loin les plus importants en terme de recettes produites". En fonction de ces chiffres, Anne Mayère (1993, p 115) note que "face à ces grandes composantes, l'importance quantitative d'une offre souvent évoquée, celle des brokers, apparaît bien limitée : entre 30 et 50 millions de francs".

Une enquête réalisée spécifiquement sur les courtiers en information privés (Capel et alii, 1994) a tenté d'évaluer leur poids économique. Cependant, les prestataires rencontrés par ces auteurs ayant été extrêmement discrets à propos de statistiques ou d'analyses quantifiées de leurs activités<sup>22</sup>, les tendances présentées concernent la société SVP qui s'est révélée plus ouverte.

- Des sociétés clientes au nombre de 9500,
- 5000 conseils aux entreprises par jour,
- Réponses à 500 000 questions chaque année,
- Un chiffre d'affaires évalué à 230 millions<sup>23</sup>.

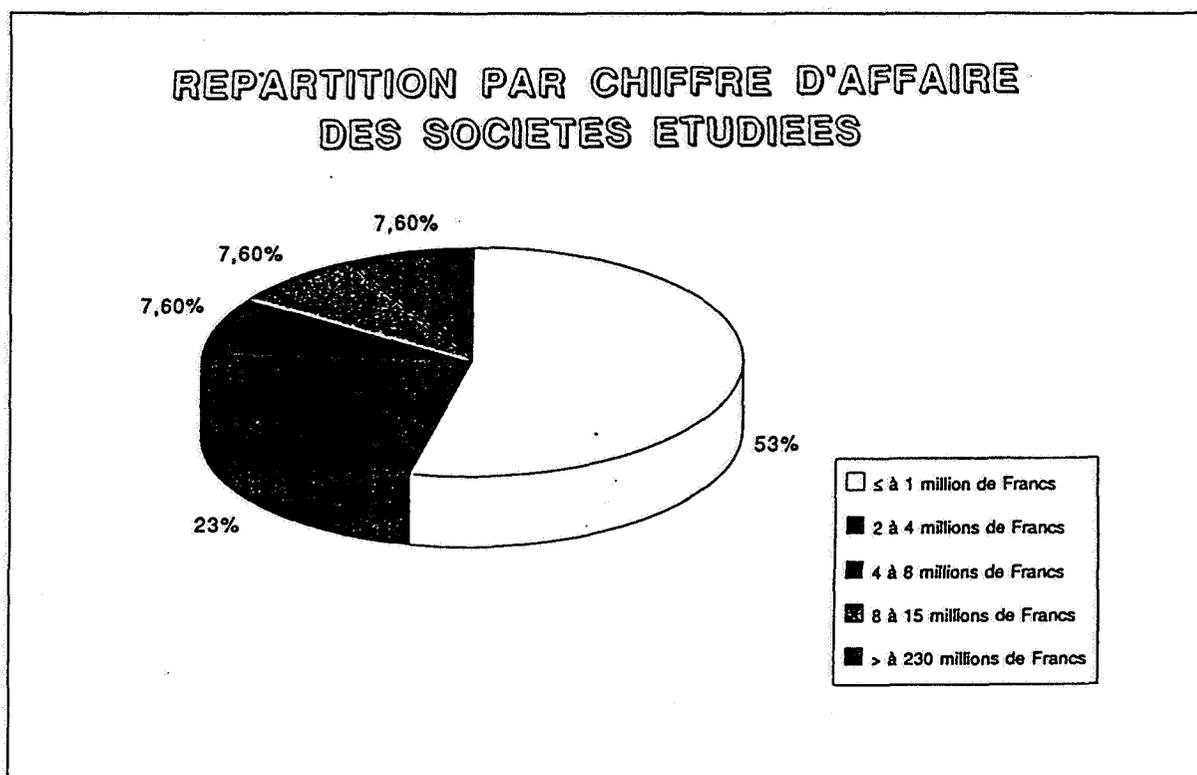
A partir des chiffres d'affaires de 14 sociétés figurant dans Infogreffe, Téléfirm et le Bottin des entreprises (sociétés dont "le statut juridique rend obligatoire le dépôt de leur bilan au Greffe des Tribunaux de Commerce"), les auteurs de cette synthèse sur les courtiers privés

---

<sup>22</sup> Une partie d'une enquête réalisée par la DG XIII-E, *The Market for Electronic Information Service in the European Economic Area. Supply, Demand and Information Infrastructure* (1996), portant sur le courtage en information en Europe, souligne également qu'il est extrêmement difficile de quantifier l'activité des courtiers en France du fait qu'aucun ne ressemble à un autre, et que par conséquent, les enquêtes quantitatives ne peuvent être satisfaisantes.

<sup>23</sup> Nous pouvons observer le contraste entre l'évaluation proposée par Anne Mayère (les brokers représentent un poids de 30 à 50 millions de francs) et la situation exceptionnelle de la société SVP qui, à elle seule, réalise un chiffre d'affaires de 230 millions de francs !

mettent en évidence la disparité des chiffres d'affaires. Hormis celui de SVP qui s'élève, donc à 230 millions de francs, celui des autres sociétés se situe dans une fourchette allant de 171.765 francs<sup>24</sup> à 15 659 000 francs.



Source : Capel (et alii., 1994, p 39)

Deux remarques principales sont faites par les auteurs (Capel et alii, 1994, p 39).

- Les sociétés qui réalisent le chiffre d'affaires le plus important sont les premières à s'être installées sur le marché, emploient le plus grand nombre de collaborateurs et ont élargi leur activité à des domaines autres que le courtage.

- Les sociétés dont le chiffre d'affaires est inférieur à un million de francs ont été créées plus récemment, sont de petites tailles et représentent un pourcentage plus important en nombre.

Un article extrait d'*Archimag* (1992, p 10) fait un constat identique : "si le nombre des courtiers est estimé à plusieurs centaines en Grande Bretagne et à plusieurs milliers aux Etats-Unis, le métier perce plus difficilement en France". Le nombre de courtiers privés en France se situerait autour d'une vingtaine, bien que les chiffres ne concordent pas, comme

<sup>24</sup> Un chiffre d'affaires annuel d'un montant de 6.800 francs est également recensé, mais un "point d'interrogation" signale que ce montant semble curieux.

nous l'avons vu, selon les sources, c'est-à-dire selon ce que chacun range dans la catégorie des courtiers en information.

Par ailleurs, si l'on adopte le point de vue de la demande d'information, nous pouvons constater que les courtiers constituent un recours faiblement utilisé par les demandeurs d'information. Une enquête réalisée par A Jour (Collier, 1993) auprès de 2000 centres de documentation (148 répondants dont 66 % sont d'origine privée) révèle que les brokers sont méconnus ou inutilisés. Seul 2 % des professionnels de la documentation ont recours régulièrement aux services d'un broker pour interroger les banques de données, et 17 % d'entre eux y font appel occasionnellement. Une enquête réalisée par la BUTC (Bibliothèque de l'Université de Technologie de Compiègne) sous la direction de Liliane Veziér (et alii, 1990) auprès d'entreprises<sup>25</sup>, met en évidence qu'elles font extrêmement peu appel aux courtiers en information lors de leurs recherches d'information. A la question "Où recueillez-vous l'information ?", le tableau suivant souligne que les courtiers<sup>26</sup> n'ont quasiment pas été cités dans les trois premières positions.



---

<sup>25</sup> Le questionnaire a été envoyé à 5000 d'entre elles, le taux de réponse fut de 7,1%, soit 356 répondants.

<sup>26</sup> Nous pouvons remarquer que les sources proposées dans le cadre de cette enquête distinguent la catégorie "courtiers en information" d'autres catégories ("ARIST", "services d'information de type SVP", "CCI"), alors que nous avons vu que ces dernières sont généralement regroupées sous le terme générique de courtier en information.

**Q7 : Total des entreprises ayant répondu**

Où recueillez-vous l'information ?	Pourcentage de citations en		
	1ère	2ème	3ème position.
Bibliothèques municipales, départementales	0	0.2	0.5
Courtiers en information	0	0.5	0
ARIST	0.2	0.8	0
Autres	2.5	1.4	1.1
Bibliothèques Universitaires	0	0.2	0.2
Banque de données sur terminal spécialisé	1.6	1.9	1.1
Média audiovisuels	0	0	0
Bibliothèques spécialisées	0.8	0.5	0.2
Universités	0.8	0.8	1.9
Centres de recherche	1.4	1.1	1.1
Services d'inf. (SVP)	1.6	1.1	3
Banque de données sur Minitel	0.2	1.6	2.2
Centres techniques	1.9	1.9	1.1
Centre de doc. spécialisés	1.6	4.2	3
Journal officiel	1.4	3	1.9
Sociétés de Conseil	2.2	3.3	4.4
Banques et organismes financiers	1.4	2.5	1.9
CCI	0.8	2.2	2.2
Relations personnelles	5.9	4.7	6.7
Annuaire, répertoires	1.4	3.6	1.9
Publicité commerciale et industrielle	1.4	6.5	3.6
Catalogues fiches techniques, doc. commer.	2.5	4.2	10.1
Manifestations économiques, commerciales, ind.	10.1	9.2	11.8
Vos partenaires	17.7	10.6	12
Syndicats professionnels	17.8	12.6	7.5
Revue professionnelle	19.6	16.5	15.7

Source : Vezier (et alii, 1990, p 68)

Au vu de tous ces éléments, nous pouvons dire que les courtiers en information sont des acteurs relativement discrets du marché de l'information professionnelle : discrets d'une part par rapport aux autres acteurs (les auteurs sont unanimes pour constater le faible poids des courtiers en information), et discrets d'autre part, en fonction des demandeurs d'information pour lesquels ils ne constituent qu'un recours exceptionnel. Nous allons, au cours de la partie suivante, tenter de mettre en évidence les raisons qui justifient ces constats.

#### **4. Les facteurs entravant l'essor des courtiers en France : les raisons principalement avancées**

Le développement de nouvelles technologies donnant accès à l'information, la multiplication des sources d'information, la prise de conscience de la nécessité de l'information pour

assurer la pérennité de l'entreprise, et qui plus est, d'une information adaptée en vue de répondre à un besoin précis, offrant par là même un gain de temps et d'argent : tous ces facteurs concourent au fait que l'on peut avancer que les courtiers en information possèdent en France, semble-t-il, un terrain favorable et fertile pour leur développement. Or, nous venons de constater que l'offre est peu volumineuse et peu fructifiante, alors qu'elle pourrait avoir la possibilité et les moyens de peser plus lourd dans le secteur de l'information professionnelle.

Les utilisateurs des services des courtiers sont d'ailleurs unanimes pour constater (Chnaifi, 1988, p 50) qu'ils :

- "mettent à la disposition des ressources ignorées des clients,
- évitent de nombreuses recherches et démarches inutiles,
- ont un "savoir-faire" permettant de trouver l'information plus rapidement réalisant ainsi l'économie de temps et d'argent pour l'utilisateur,
- répondent à des questions ponctuelles très diversifiées ou très spécialisées nécessitant des investissements d'infrastructure (en personnel, en matériel...) qui ne se justifient pas chez l'utilisateur du type PME, par exemple,
- savent comprendre le vrai besoin en information des clients grâce à une expérience toujours plus riche,
- connaissent les nombreux logiciels d'accès à ces nouveaux moyens révolutionnaires que sont les BDD".

Paul Maître et Jacques-Didier Michel (1992, p 42) soulignent également que le service fourni par les courtiers répond à trois objectifs.

- Apporter la réponse la plus pertinente dans le délai le plus court possible,
- Minimiser le coût de cette information,
- Contrôler et vérifier l'information.

Comment, alors que leur intérêt semble être évident pour les entreprises, expliquer le peu d'essor de la profession en France ?

## 4.1. Des raisons relatives à l'offre de courtage en information

### 4.1.1. La confrontation public/privé

Le principal argument dénoncé par la littérature professionnelle -et particulièrement celle émanant des membres de l'af2i- concerne la concurrence déloyale du secteur public.

Selon Madeleine Wolff-Terroine (1991, p 271) "il nous faut reconnaître que les organismes publics ou parapublics qu'ils s'appellent ARIST, grands organismes de recherche ou bibliothèques universitaires, effectuent un travail de broker dans des conditions financières que ne peuvent pratiquer des consultants privés : il faudra pourtant bien un jour, après plus de dix ans de sensibilisation, que nos entreprises s'habituent à la vérité des prix".

Dans un article du Monde<sup>27</sup>, François Libmann renchérit : "j'ai renoncé à me battre sur le créneau des PMI, car on ne peut rien faire contre le dumping des Chambres de commerce ; les ARIST avaient été constituées pour ouvrir le marché de l'information technique mais aujourd'hui elles l'ont pris ! L'ARIST d'Aquitaine vient de passer une convention avec l'ANVAR pour proposer aux entreprises régionales des prestations d'études de 50 000 francs HT, financées à 70 %, qui ne coûteront que 15 000 francs au client . Mais les ARIST sont subventionnées, contrairement aux cabinets privés, qui doivent, eux, payer des charges et dégager des bénéficiaires pour investir. Je devrais donc facturer le même service 150 000 francs!". Dans le même article, Madeleine Wolff-Terroine rajoute que "l'idée initiale de sensibilisation des PME était excellente. Mais en fait, les organismes d'Etat se sont constitués un marché captif. En vendant des services en dessous de leurs prix on déprécie l'information technique et l'on contribue pas à pas à une prise de conscience de sa valeur pour les entreprises".

Si l'on s'en tient à ces discours, le faible nombre de courtiers privés en France s'explique par le dumping des structures publiques, et particulièrement des ARIST : non seulement ces dernières proposent des services beaucoup moins onéreux que les courtiers privés, mais en plus, cela conduit à ce que les entreprises s'habituent à obtenir des informations à des prix très bas.

Des arguments contradictoires existent à travers la littérature, défendant le positionnement et la justification de l'existence des ARIST, qui exercent un rôle de relais "en ayant des contacts directs avec les entreprises, aboutissant pour la plupart au rendu d'un service concret et personnalisé à même de sensibiliser les responsables du secteur industriel à deux

---

<sup>27</sup> "La concurrence "déloyale du secteur public", *Le Monde*, 25 avril 1990.

traits majeurs : il existe des sources d'information utiles à leurs activités et l'information à un coût<sup>28</sup>.

#### 4.1.2. D'autres raisons évoquées

##### □ L'information, enjeu de pouvoir et la relative pénurie des sources d'information en langue française

"En France, l'information est un enjeu de pouvoir. Culturellement, les gens n'ont pas l'habitude de rechercher de l'information ; ils essaient plutôt de rechercher par leur propre créativité. On ne cherche pas l'information ailleurs, en langue étrangère par exemple. De plus, en France, l'information est retenue. Peu d'annuaires, de lettres d'informations scientifiques existent".

Par ailleurs, la faible quantité de sources documentaires de types annuaires professionnels, newsletters et études spécialisées<sup>29</sup> est également mise en cause.

##### □ Un environnement plus concurrentiel que complémentaire

Une autre explication figure au coeur d'un article d'Anne Mayère (1993, p 117) : "la difficulté que des services d'information ont pu trouver à s'imposer peut s'expliquer en partie par le fait que se développaient à côté d'eux des offreurs de service qui à la fois étaient parfois leurs clients, plus souvent leurs concurrents, et qui dans le même temps occultaient ou ne valorisaient pas l'activité de production d'information qu'ils étaient amenés à réaliser". Outre des raisons relatives à l'offre et à la demande d'information, un autre aspect est pris en compte par la littérature pour expliquer le faible essor des courtiers : celui de l'environnement de la profession. Les courtiers ne se développeraient pas, parce que les professions avoisinantes "court-circuiteraient" leurs prestations.

##### □ Une politique focalisée sur les producteurs et les serveurs

Le rôle de la politique menée par les pouvoirs publics a, semble-t-il, eu des répercussions sur le faible développement des courtiers. La synthèse élaborée par Bipe et Topiques (1989, p 172) présentant les monographies nationales fait ressortir les éléments suivants.

- "Le moyen d'action adopté le plus fréquemment, et de loin, est financier. Les modalités d'action correspondantes sont des incitations directes",

---

<sup>28</sup> *Archimag* n° 50, dec. janv. 91-92, p 42-43.

<sup>29</sup> "L'AF2i défend les courtiers en BBD", *Archimag*, n° 58, octobre 1992, p 10.

- "Les acteurs et fonctions de la filière visés le plus souvent sont les serveurs-diffuseurs et à peu près à la même position, les producteurs-éditeurs",
- "Les acteurs publics sont plus fréquemment concernés par les actions publiques que les acteurs privés",
- "L'objectif "stimuler l'offre" se détache nettement des autres" (à savoir, entre autres, favoriser la demande et son expression, en régulant ou dérégulant le marché).

Concernant les acteurs visés par les actions des pouvoirs publics français, nous pouvons constater que les courtiers et relais externes de diffusion sont absents, ce qui justifierait, effectivement, leur faible essor.

#### ACTEURS VISES ET OBJECTIFS RECHERCHES

	DEVELOPPEMENT DU MARCHÉ			INFORMATION PUBLIQUE			POLITIQUES GÉNÉRALES		
	STIMULER L'OFFRE	STIMULER LA DEMANDE	STIMULER LE MARCHÉ	MODERNISER SYST. INFO.	VALORISER INFO. PUBL.	MELLEUR ACCÈS	SOUVERAIN. NATIONALE	EQUILIBRE ECHANGES	AIDE AUX PME
OUTILS LOGICIELS	FRA RFA UK USA CEE	FRA RFA CEE	RFA  CEE				FRA		RFA  CEE
PRODUCT.	FRA RFA UK USA CEE	FRA RFA UK CEE	FRA UK CEE	FRA RFA UK USA	FRA RFA UK USA CEE	FRA UK USA CEE	FRA UK USA CEE		FRA UK CEE
SERVEURS	FRA RFA UK USA CEE	FRA RFA UK CEE	UK RFA UK USA CEE	FRA RFA UK USA CEE	FRA UK USA CEE	FRA UK USA CEE	FRA UK USA CEE		CEE
TRANSPORT	FRA RFA UK	RFA	FRA UK USA CEE						CEE
COURTIERS		RFA RFA CEE	UK						RFA RFA CEE
UTILISATEURS		FRA RFA UK CEE	FRA RFA UK						FRA RFA UK CEE

Source : Bipe et Topiques (1989, p 191)

#### □ Les prestataires externes et les services internes

Nous rejoignons ici l'un des aspects abordés lors du premier chapitre portant sur les brokers, concernant la controverse qui existe entre les brokers et les bibliothécaires. En France, c'est également un professionnel de l'information privé (Stiller, 1994) qui témoigne des a priori négatifs des services de documentation au sein d'entreprises et d'organisations à l'égard des structures externes. La méfiance et l'inquiétude engendrées à l'égard des prestataires externes proviennent principalement du fait qu'ils sont perçus comme des concurrents, qui fournissent des prestations onéreuses, et qui remettent en cause leur professionnalisme. Or, Henri Stiller met en évidence la complémentarité et la collaboration qui peut se créer entre ces deux types de structures, au bénéfice de ces deux types d'offreurs.

## 4.2. Des raisons relatives à la demande

A l'image de certaines réflexions effectuées concernant les Etats-Unis, les auteurs français mettent bien en avant le rôle essentiel de l'information pour l'entreprise. Cependant, les entreprises françaises ne semblent pas encore avoir le "réflexe information". Les résultats de certaines recherches menées dans le cadre d'enquêtes<sup>30</sup> sur les pratiques informationnelles des entreprises permettent de constater qu'il existe une grande différence entre la théorie et le terrain. Jean Michel (1990, p 211) corrobore ce point de vue dans l'un de ses articles, en constatant qu'"il n'est pas nécessaire de revenir sur quelques chiffres qui montrent à l'évidence le poids croissant de l'information dans le coût des produits industriels et dans le coût de fonctionnement de l'entreprise. Il n'est pas nécessaire de reprendre les arguments qui démontrent l'influence de l'information sur le succès et la compétitivité des produits et des entreprises. Il est toutefois paradoxal de constater que si chacun est bien conscient des enjeux que représente l'information aujourd'hui, cela ne modifie pas pour autant les comportements traditionnels face à la gestion ou à la maîtrise de l'information". Norbert Paquel<sup>31</sup> fait d'ailleurs le même constat concernant l'importance économique de l'information en précisant qu' "il y a loin entre ce vague consensus intellectuel et théorique et une prise de conscience quotidienne".

Aussi, la mentalité des chefs d'entreprises français ne semblent pas être orientée vers le recours à l'information. Bien sûr, il ne s'agit pas d'un constat généralisable car il est indéniable que de nombreuses entreprises ont recours à l'information, notamment les plus grandes et les PME-PMI innovantes. Cependant, certaines remarques peuvent être faites sur le rôle joué par la demande d'information sur le faible essor des courtiers en France.

- Les grandes entreprises sont dorénavant conscientes du rôle de l'information dans leur développement. C'est pourquoi la majorité de ces grands organismes est dotée d'une structure documentaire interne, entraînant un recours désormais exceptionnel à des prestataires externes (grosse charge de travail, recherches sur un domaine très pointu, etc.). Ces entreprises qui disposent de la disponibilité financière nécessaire pour le recours à des prestataires privés externes, n'en ont donc que très peu besoin.

- Les PME, quant à elles, devraient constituer le principal facteur de développement des services externes d'information. En effet, ces petites structures n'abritent pas, dans la plupart des cas, de structures documentaires internes. Cependant, si le recours vers des prestataires externes semblent être l'une des solutions pour leurs recherches d'information, ces entreprises s'adressent rarement aux privés pour des raisons essentiellement financières

---

<sup>30</sup> Nous y reviendrons au cours de la troisième partie.

<sup>31</sup> Norbert Paquel, Conclusion de l'étude *Les marchés de l'information documentaire*, ADBS, 1991, 313 p.

et s'orientent alors vers des relais de l'information, comme les ARIST ou les CCI. Cela n'encourage pas, de même, le développement des organismes privés.

### **5. Un détour par la situation des courtiers/brokers au niveau européen**

Si le Brokersguide répertorie un peu plus de 1000 courtiers/brokers en Europe, leur répartition est cependant très inégale d'un pays à l'autre : c'est en Allemagne où ils sont les plus nombreux (plus de 250) et sont à l'inverse relativement absents dans des pays tels que la Suisse (une dizaine) ou encore les le Portugal (moins de 10).

Madeleine Wolff-Terroine (1991) souligne les différences au niveau européen entre l'Espagne, l'Italie, le Portugal et la France où l'activité se développe peu et l'Angleterre et l'Allemagne, pays bien pourvus en termes de brokers. En Angleterre, d'ailleurs, où devant leur nombre croissant, Marshall Crawford et Mary Moody ont ressenti la nécessité de créer un répertoire<sup>32</sup> afin d'aider les utilisateurs à les localiser. Leur premier répertoire paraît en juin 1986, et les chiffres dont nous disposons jusqu'en 1991 témoignent de l'évolution constante du nombre de brokers et particulièrement de ceux appartenant à la sphère privée.

	1986	1987	1988	1989	1991
<b>Brokers indépendants ou consultants</b>	78	112	129	136	134
<b>Services d'information payants dépendants d'une institution ou d'une organisation</b>	30	38	38	36	48
<b>TOTAL</b>	108	150	167	172	182

Nous avons ici un parfait exemple de la complémentarité qui peut exister entre secteur public et secteur privé. Madeleine Wolff-Terroine (1991, p 271) note à cet égard que "pour des raisons politiques et économiques, vers 1980, de nombreux organismes publics ou semi-publics se sont mis à commercialiser leurs services en information, la Warwick University comme la BBC ou le Financial Times business research center. Avec un léger décalage dans le temps, mais en parfait parallélisme, les courtiers privés ont amorcé un fort développement. Le résultat est frappant : on dénombre actuellement en Angleterre environ 200 courtiers/consultants en information pour une population de 55 millions d'habitants, soit une proportion voisine de celle observée aux Etats-Unis, 1000 pour 200 millions".

La situation européenne contraste avec le cas anglais. Une étude réalisée par la DG XII-E en 1996<sup>33</sup> portant sur la situation du courtage en information dans huit pays (Allemagne,

<sup>32</sup> Il s'agit du *Directory of information brokers and consultants*, Effective Technology Marketing, London.

<sup>33</sup> *The Market for Electronic Information Service in the European Economic Area. Supply, Demand and Information Infrastructure*, (1996).

Danemark, Finlande, France, Grèce, Italie, Pays-Bas et Portugal)<sup>34</sup> met en évidence les éléments suivants.

- Par rapport au nombre total d'habitants en Europe, soit 372 millions, les courtiers/brokers européens constituent un groupe si réduit que l'on peut le qualifier d'"exotique"<sup>35</sup>.
- Les courtiers/brokers privés sont une espèce en voie d'extinction ("endangered species") en Europe.
- Dans tous les pays examinés, la part des courtiers/brokers représente moins de 1% du marché des services d'information électronique.
- En conséquence, les courtiers/brokers qui réussiront seront ceux qui déplaceront leur activité de la simple recherche en ligne à l'analyse de l'information et au conseil, activités qui sont beaucoup plus rentables. C'est d'ailleurs cette tendance que l'étude a observé en soulignant que c'est la raison pour laquelle aucun des courtiers/brokers "ne vit seulement de l'interrogation des banques de données"<sup>36</sup>.

Aussi, à l'échelle européenne, les courtiers français ne constituent pas, loin s'en faut, un cas particulier et exceptionnel quant à leur poids insignifiant et à leur essor très modéré. Cependant, nous nous bornerons à ces constats comparatifs d'ordre général car, quoi qu'il en soit, la situation des courtiers/brokers dans chaque pays reste singulière du fait du contexte économique, politique, culturel et social de chacun.

## **CONCLUSION DU CHAPITRE**

Au cours de ce chapitre, nous avons dressé un panorama des différents discours sur la situation des courtiers qui jalonnent la littérature française. Les arguments mettant en cause les services publics ne suffisent pas pour étudier leur situation. En effet, nous avons constaté, avec les exemples de l'Angleterre et des Etats-Unis, qu'une synergie entre organismes publics et privés est possible et peut être fructueuse pour les uns comme pour les autres. C'est pourquoi, il nous faut aller plus loin dans l'analyse pour expliquer leur faible essor, en dépassant les arguments liés à cet aspect conflictuel public/privé.

---

<sup>34</sup> L'étude porte sur un échantillon de 118 courtiers/brokers répartis entre ces huit pays.

<sup>35</sup> "'Exotic" user group", p 102.

<sup>36</sup> "This is also the reason why none of them -as the different case studies revealed- is living merely on on-line database searches".

Une enquête auprès des courtiers s'impose : comment perçoivent-ils leur difficulté à se structurer ? Comment expliquent-ils leur développement qui fonctionne au ralenti depuis près de vingt ans pour les structures les plus anciennes ? Bref, autant de questions auxquelles les réponses apportées par les professionnels seraient susceptibles d'apporter une plus-value aux analyses traditionnelles. Une hypothèse était sous-jacente à ces premières approches du terrain, issue de l'étude que nous avons réalisée en 1993, dans le cadre de notre mémoire de DEA (Cutajar, 1993) qui portait sur la prescription dans le milieu du conseil aux PME. Nous avons constaté que les services d'information étaient très peu prescrits par rapport à d'autres types de services intellectuels suscitant l'élaboration de notre hypothèse pour expliquer le faible essor des courtiers en France. Ces derniers apparaissant comme peu connus et reconnus par les acteurs proches de leur environnement (pour lesquels ils peuvent être perçus comme des concurrents), ils ne sont pas prescrits, ce qui ne leur permet pas de se développer. Cette hypothèse principale était la résultante de trois hypothèses sous-jacentes.

- Les courtiers en information sont peu connus des entreprises

Si les entreprises connaissent peu -voire pas du tout- les courtiers en information, cela induit l'existence d'autres pratiques informationnelles (recherche d'information de manière informelle, pratiques au coup par coup, consultation de la presse professionnelle, etc.) qui ne rendent pas nécessaire le recours à ce type d'offreur.

- Les courtiers sont peu connus d'autres prestataires de services intellectuels

Les courtiers semblent encore être mal identifiés par d'autres services intellectuels, d'autant plus les prestataires privés qui dispensent moins d'informations que les organismes publics. Leur caractère flou pourrait être une raison du manque de motivation des services intellectuels à les prescrire à leurs clients, dans le sens où une mauvaise prescription peut entraîner la perte du client non satisfait par la recommandation.

- Les courtiers ont un environnement plus concurrentiel que complémentaire

Certains services intellectuels auraient tendance à intégrer dans leurs prestations celles des courtiers. Or, pour prescrire un autre prestataire, les champs de compétences doivent être bien distincts.

Aussi, dès 1994 une série d'entretiens a été programmée auprès de courtiers en information.