

CHAPITRE 4. PREMIERES APPROCHES DU TERRAIN

Les éléments recueillis lors de nos premiers entretiens réalisés auprès de prestataires en services d'information¹ présentés comme étant courtiers en information à travers la littérature sont au coeur de ce chapitre. Nous présenterons également, dans un second temps, les résultats de nos entretiens menés auprès de brokers aux Etats-Unis afin d'en comparer la teneur.

L'analyse de la littérature nous a permis de baliser le terrain et de nous familiariser avec ces prestataires à travers les écrits qui portent sur eux, tant en France qu'aux Etats-Unis. Les deux premières parties concerneront le terrain français que nous avons davantage étudié dans le sens où il s'agit de l'objet principal de notre recherche, le troisième point traitant quant à lui, des brokers américains.

1. Méthodologie des entretiens

Notre échantillonnage a été construit en fonction du critère relatif à la dénomination utilisée. Toutes les personnes interrogées lors des entretiens et de l'enquête téléphonique ont ainsi été répertoriées sous la dénomination de "courtier en information".

- Dans la littérature scientifique et professionnelle,
- Par l'appartenance à des associations professionnelles (af2i, Eirene),
- La présence dans le Brokersguide.

Notre échantillon est constitué par une trentaine d'organismes qui représentent au mieux la diversité des gens nommés "courtier en information", à savoir :

- 15 prestataires publics,
- 9 prestataires consulaires,
- 12 prestataires privés.

Nous avons également interrogé une personne (française) qui a monté sa propre société de courtage aux Etats-Unis et qui y a travaillé durant quinze ans.

¹ Les extraits de ces entretiens seront transcrits en italique.

L'objectif premier de ces entretiens était de tenter d'expliquer le faible essor des courtiers en termes d'une pratique commerciale peu efficace a priori dans ce milieu : la prescription. Ces premiers contacts avec le terrain se sont déroulés en trois phases successives.

- La première (juin 1994) s'est déroulée de manière relativement informelle dans le cadre du congrès IDT 94, où nous avons rencontré un peu moins d'une dizaine de courtiers, principalement des prestataires privés.

- La seconde (de janvier à mars 1995) a consisté en la réalisation d'entretiens, de manière cette fois plus formelle, auprès d'une dizaine de prestataires publics, consulaires et privés, localisés à Paris, Lyon, Dijon et Mâcon.

- Enfin, dans un troisième temps (de juin à juillet 1995), une enquête téléphonique a été menée auprès d'une vingtaine de prestataires. On a pu ainsi toucher des prestataires localisés sur tout le territoire national.

Notre questionnaire s'est affiné au fil des entretiens, et a pris sa tournure quasi-définitive après le cinquième interlocuteur (lors du congrès IDT 1994). A l'origine, les questions principales tournaient autour des aspects commerciaux et concurrentiels et des pratiques utilisées pour se faire connaître et trouver des clients. Cinq entretiens ont réorienté nos hypothèses. La consultation de la littérature française ne nous avait pas préparés aux réactions des prestataires envers la dénomination même de courtier en information. En effet, c'est ce terme, et plus précisément le fait que nous l'avions associé à leurs structures, qui a révélé certains problèmes. Les prestataires récusait cette dénomination qui pourtant, d'une manière ou d'une autre, figurait dans la littérature consultée, accolée à leurs noms. Par voie de conséquence, ces premières réactions ont focalisé notre attention, et plus que les problèmes commerciaux, nous avons tenté de savoir ce qui motivait ces attitudes, si des discours différents existaient, bref de savoir ce qui se cachait derrière ce refus de s'appeler "courtier en information".

Ainsi, nous allons voir que les principaux apports de nos entretiens sont axés autour de ce qui semble être un problème de vocabulaire, mais qui est loin d'être anodin car lourd de conséquences. Mais commençons par présenter les profils de ces prestataires et les prestations qu'ils fournissent².

² Il s'agit d'une présentation schématique car nous aborderons ces deux aspects de manière plus approfondie au cours de la deuxième partie.

2. Les apports des entretiens

2.1. L'origine professionnelle des courtiers

L'origine des courtiers rencontrés est multiple.

- Au sein des organismes publics, les prestataires possèdent un diplôme de bibliothécaire ou de documentaliste, mais certains ont également suivi un cursus universitaire (en général niveau licence ou maîtrise) en langue, en chimie ou encore en sciences de l'information.

- Au sein des organismes consulaires, et notamment des ARIST, les professionnels sont en grande partie des ingénieurs qui ont reçu une formation complémentaire relative à la méthodologie de la recherche d'information ou qui l'ont appris "sur le tas".

- Au sein des structures privées, les spécialistes de l'information possèdent des diplômes d'université (doctorat en médecine et en sciences de l'information, 3ème cycle en chimie), d'écoles de commerce ou de grandes écoles.

Globalement, donc, les courtiers ont un niveau de formation élevée dont les sciences de l'information ne représentent qu'une faible proportion.

2.2. Les prestations proposées

Les services et les prestations commercialisés par les courtiers sont nombreux et variés. Il s'agit notamment de :

- la RDI (recherche documentaire informatisée), à savoir l'interrogation de banques de données en ligne et/ou la consultation de CD ROM,
- la DSI (diffusion sélective de l'information), qui consiste à fournir régulièrement à un client/usager des informations spécifiques en fonction d'un profil d'intérêt,
- la veille,
- la fourniture de documents primaires,
- le prêt-inter,
- les études et synthèses documentaires,
- le service questions-réponses,

- les recherches d'information ponctuelles,
- les dossiers documentaires ou d'information,
- la formation à l'interrogation de banques de données, et à la méthodologie de la recherche d'information,
- Les recherches d'information rétrospectives.

Derrière l'hétérogénéité des prestations fournies et de leurs appellations, nous avons observé que certaines d'entre elles étaient récurrentes lorsque les courtiers nous décrivaient leur activité. Il s'agit principalement du service questions-réponses, de l'interrogation de banques de données, de la veille, de la DSI ainsi que de l'élaboration de dossiers et de synthèses documentaires. Ces prestations sont toutefois fournies selon des méthodologies extrêmement différentes d'un prestataire à l'autre.

2.3. Etre ou ne pas être courtier en information : les dénominations

2.3.1. "Courtier en information" : Une dénomination contestée...

L'une des questions posées aux personnes interrogées concernait le fait de savoir comment elles définissaient le terme "courtier en information", et, dans un deuxième temps, si elles se considéraient comme telles. Nous avons présenté les réponses de manière homogène en les classant en trois groupes.

- Le premier rassemble les prestataires publics,
- Le deuxième est constitué par les prestataires privés,
- Le troisième regroupe les prestataires consulaires.

2.3.1.1. Les prestataires publics

Le terme de courtier en information véhicule une connotation liée à la notion de bénéfice, qui ne correspond pas à la conception de leur activité, à savoir une activité régie par une mission de service public sans recherche de profit. C'est pourquoi, les personnes interrogées ont associé cette dénomination aux offreurs privés.

Les prestataires publics et la notion de courtier en information

"Oui, nous sommes courtiers, au sens large, comme tous les producteurs d'information qui rapprochent les sources documentaires de l'utilisateur final. Mais malgré tout, ce terme renvoie avant tout à une profession de type libéral".

"Nous sommes des intermédiaires mais pas forcément des intermédiaires payants. Le terme de courtier en information a une consonance financière qui, pour un service public, me gêne".

"Le terme de courtier ne me dit pas grand chose. On pourrait l'être parce que l'on fournit de l'information, mais cela fait référence à des gens qui font payer leurs services. Nous on est un service public".

"Nous sommes des brokers car nous fournissons des recherches d'information, sur banques de données et fonds documentaire".

"Les courtiers font du bénéfice, pas nous vu que l'on est même déficitaire. On fait payer le service du serveur, pas le nôtre".

"Les courtiers facturent leurs services chaque fois. Ils sont dans une logique de rentabilité, pas nous. Ils fournissent de l'information brute".

"Les courtiers ce sont des gens qui en font leur métier. Notre activité de base, c'est la recherche, alors que la diffusion de l'information, que je cherche à développer, représente environ 10 % de l'activité".

2.3.1.2. Les prestataires privés

Deux discours parallèles sont identifiables : celui des membres de l'af2i et celui des membres du Synapi. Ces derniers, sont réticents à l'utilisation du terme de courtier en information. "Déjà le mot courtier, je ne sais pas ce que cela signifie, qui ils sont" a précisé d'emblée un prestataire qui faisait partie, il y a de cela quelque temps, de l'af2i. Ce type de réaction résume, en réalité, l'attitude plus générale des prestataires privés envers le terme de courtier en information. Ainsi, la grande majorité d'entre eux ne se reconnaissent pas derrière ce terme. Différentes raisons motivent ce choix.

- D'une part, selon nos interlocuteurs, le terme de courtier fait référence, au premier abord, au domaine de la finance et de l'immobilier, et il existe également des courtiers en vin et en assurance. La notion de "commerce", et celle de "bénéfice" est beaucoup trop explicite au travers de ce terme.

- D'autre part, le terme de courtier renvoie une image "bas de gamme", qui évoque le fait de prendre de l'information d'un côté et de la revendre de l'autre, et n'évoque pas la valeur ajoutée. *"Tous nos membres ne rendent pratiquement pas l'information telle quelle, brute. Il y a toujours un travail de valeur ajoutée, soit une analyse, soit une synthèse. C'est pour cela que nous ne nous reconnaissons pas dans le métier de "courtier"."*

Selon ces propos, le terme de courtier en information renvoie donc au fournisseur d'information sans valeur ajoutée. Pour la plupart des prestataires privés en services d'information, cette notion de valeur ajoutée est essentielle : ces prestataires -ne se reconnaissant pas derrière la dénomination de courtier- fournissent, quant à eux, une information élaborée, à forte valeur ajoutée, et qui s'adresse en priorité à l'entreprise.

Ces spécialistes n'admettent pas cette image de "conduit passif par lequel passe l'information" car eux, construisent l'information. Ceci rejoint, en fait, l'approche d'un prestataire ayant travaillé en Outre-Atlantique en tant que broker : *"un information broker est censé retrouver l'information qui existe, il n'est pas censé la retravailler. L'objectif d'un broker est de rechercher tout ce qui a été publié dans un endroit et de le fournir au client"*.

D'autres réactions renchérissent ces divers points de vue.

Les prestataires privés et la notion de courtier en information

"Le courtier ? C'est juste un intermédiaire qui ne traite pas l'information".

"Le terme de courtier est très réducteur car limité au fournisseur d'information à partir des banques de données, et à la fourniture d'information brute".

"Le terme de courtier est trop ciblé sur les banques de données et peu connu des entreprises. On est courtier dans le sens où l'on retransmet le document tel qu'on l'a trouvé, sans modifier le contenu. Mais nous, on ajoute de la valeur ajoutée dans le travail de tri et de sélection que l'on fait".

"Courtier, c'est aller chercher l'information et la revendre sans trop rien faire. Il y a une connotation de bas de gamme, d'échange d'information, point".

Les membres de l'af2i tiennent un autre discours. Bien que très peu d'entre eux (on doit les compter aisément sur les doigts d'une main) se présentent comme courtiers en information auprès de leurs clients, une réponse nous est apportée : certains prestataires se présentent en fonction des interlocuteurs. Ainsi, lorsqu'il s'agit, par exemple, de documents formels¹, la dénomination de "courtier en information" est utilisée, *"parce que dans ce cas, ces personnes savent nous identifier. C'est tout simplement une question d'interlocuteur"*. Le terme est en fait fédérateur pour obtenir une reconnaissance des pouvoirs publics.

2.3.1.3. Les prestataires parapublics

Les ARIST seraient en fait les organismes qui avoueraient le plus se rapprocher des courtiers en information, sans pour autant employer ce terme.

¹ Tels que la lettre de réaction au Rapport Henri Martre, par exemple, réalisée par l'af2i, pour signaler l'absence des courtiers privés à l'instar des publics. Les titres sont évocateurs : "Note concernant les problèmes rencontrés par les courtiers privés en information avec les courtiers publics, les ARIST en particulier" ou encore, "Rapport du Plan sur l'intelligence économique. Les courtiers privés en information réagissent".

Les prestataires consulaires et la notion de courtier en information

"Il y a des différences liées à nos relations privilégiées par exemple avec l'Inpi et avec l'Afnor, mais sur le fond c'est le même métier. J'ai pris souvent l'habitude de définir notre métier en disant qu'il repose sur 3 axes : la recherche, l'analyse, et la synthèse d'information à caractère essentiellement technologique, mais aussi technico-juridique ou technico-économique. Que font les courtiers en information ? Ils vont rechercher, analyser, et produire une information qui correspond à la demande de leurs clients. Donc, leur métier de base c'est la bonne connaissance des sources, la bonne compréhension du problème posé par l'entreprise de manière à lui fournir quelque chose qui correspond à ses attentes. Si c'est le même métier, je dirais que c'est aussi la même profession car les courtiers privés et les Arist sont des structures qui sont assez voisines en termes de compétences et de profils professionnels". (ARIST)

"On peut d'une certaine façon en être un. Mais je trouve que le terme n'est pas joli en tout cas". (ARIST)

"Nous ne sommes pas des courtiers, car on ne vend pas de l'information seule, elle est toujours accompagnée d'une part de conseil. Le noyau, c'est l'information mais pas seule. De même, on s'insère dans le projet des entreprises, et on n'intervient pas ponctuellement. Les courtiers, c'est de la fourniture d'information brute et ponctuellement aux entreprises, je pense". (ARIST)

"Oui, on est courtier car on fournit des informations brutes et des informations retravaillées. Mais comme le terme n'est pas clair, on ne l'emploie pas". (ARIST)

"Les courtiers en information sont des professionnels de l'information qui réunissent de l'information pour un client, brute ou retraitée". (CCI)

"On n'est pas des courtiers car c'est un métier plus pointu que la recherche bibliographique. Ils vont au-delà de la recherche d'information". (EPIC)²

Quel constat peut on faire au sujet de ces réponses aussi diverses que variées ? Qu'il y a un réel problème d'identification et de délimitation de ces offreurs que sont les courtiers, mais aussi une diversité dans l'approche du rôle d'intermédiaire, ainsi qu'un a priori vis à vis de l'information brute obtenue à partir des banques de données.

² Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial.

2.3.2. ... D'où les dénominations employées par les prestataires

La majorité des prestataires ne se reconnaît donc pas derrière la dénomination de courtier pour des raisons variées et cela transparaît dans les tournures choisies pour se présenter aux clients. A défaut de courtier en information, voici quelles ont été leurs réponses.

Un aperçu des dénominations utilisées par les prestataires en information

"Spécialiste en information. Pas courtier en information, on n'utilise pas cette terminologie. On se présente aussi comme structure d'appui aux entreprises. Ce sont des termes qui reviennent très souvent dans nos documents écrits". (ARIST)

"Je dis que l'on fait des études ponctuelles, étant donné que l'on se présente généralement à des directions marketing au sein des sociétés. Sinon, on dit que l'on fait de la veille. C'est un terme qui est rentré à présent dans les moeurs". (Prestataire privé)

"Je suis spécialiste en information. Courtier, je n'aime pas, je trouve que ce n'est pas beau. Cela fait "courtier", c'est-à-dire commercial : il y a des courtiers en vin, des courtiers en assurance, donc j'utilise assez peu ce terme. En plus, les gens comprendront "spécialiste en information", alors que "courtier", ils vous regardent avec de gros yeux, en se demandant ce que cela peut être!". (Prestataire privé)

"Je ne me suis jamais présenté comme courtier en information. C'est un mot que je n'aime pas, tout comme intermédiaire en information. Je trouve que ce sont trop des traductions de l'anglais. Et puis, ce sont des termes un peu dépréciés : intermédiaire, ce n'est pas génial et courtier, cela fait penser à courtier en assurance. C'est l'aspect commercial qui est mis en avant. Mais bon, parfois je dis que je suis conseil en information ou alors spécialiste de la veille technologique. On se présente en fait selon l'interlocuteur : si c'est une petite société, relativement modeste, ils vont avoir peur si vous dites que vous êtes conseil ou consultant, par contre, si vous allez à l'institut Mérieux, vous n'allez pas dire que vous êtes documentaliste indépendant, par exemple". (Prestataire privé)

"J'ai beaucoup de mal à expliquer à mes voisins le métier que je fais, alors je dis, je suis ingénieur en information, et je travaille dans un service de la Chambre de Commerce; je fais aussi du conseil pour les entreprises, et par exemple, je les aide à surveiller leurs concurrents, parce que ça c'est quelque chose que le français moyen comprend !". (ARIST)

.../...

.../...

"Je dirais prestataire en information professionnelle". (Prestataire privé)

"Je dirais spécialiste en information pouvant fournir une aide pour la recherche et l'interprétation de l'information. Parce que si vous mettez quelque chose de très pointu au départ, les clients ne comprennent pas, c'est-à-dire que si l'on se présente aux entreprises d'emblée comme courtier en information, on va nous dire "qu'est-ce que c'est que ce truc là, je n'ai jamais vu ça". Dans la majorité des cas, les gens ne comprennent pas ce que c'est". (Prestataire privé)

"Je me présente surtout comme un prestataire de services en information". (Prestataire privé)

"Société de conseil et d'informations technologiques". (Prestataire privé)

"Le numéro un du conseil et de l'information par téléphone". (Prestataire privé)

"Représentant de STN International". (Prestataire privé)

"Spécialiste en banques de données". (Prestataire privé)

2.4. Récapitulatif des différents types de discours sur la notion de courtier

En reprenant l'essentiel des approches sur les dénominations et les définitions de "courtier en information" trois constats peuvent être faits.

Les prestataires appréhendent les courtiers en information selon deux points de vue

- . Comme simple interrogateur de banques de données,
- . Comme fournisseurs d'information à partir de différentes sources.

Ils peuvent être aussi perçus comme

- . Des prestataires fournissant de l'information sans valeur ajoutée (c'est-à-dire sans travail de l'information comme la synthèse et l'analyse),

. Des prestataires fournissant de l'information avec de la valeur ajoutée (à savoir choisir les bonnes banques de données, poser la bonne question, faire un travail de synthèse, analyser l'information ...).

□ Il existe quatre types de réaction face à la dénomination de courtier en information

. Certains prestataires ne se reconnaissent pas comme courtier en information, dans le sens où ils considèrent fournir de l'information à valeur ajoutée, et rejettent donc cette dénomination.

. D'autres ne se reconnaissent pas comme courtier en information dans le sens de simple interrogateur de banques de données, et n'utilisent pas cette dénomination pour se présenter à leurs clients .

. Quelques-uns considèrent leurs activités comme étant celles de courtiers mais ne se présentent pas comme tels du fait de la connotation "financière" du terme ou parce que le terme n'est pas "beau" .

. D'autres encore identifient plus difficilement ce terme et donc ne l'utilisent pas.

En fait, on peut schématiser ces diverses attitudes en distinguant deux grands groupes.

- Le premier est constitué par les organismes publics et parapublics : la notion de rentabilité prévaut et la dénomination de courtier en information renvoie donc vers les sociétés privées.

- Le second rassemble les sociétés privées : la notion d'information brute est prédominante, et la dénomination de courtier en information renvoie donc vers les organismes publics et parapublics.

2.5. Les critères de définition proposés par les personnes interrogées

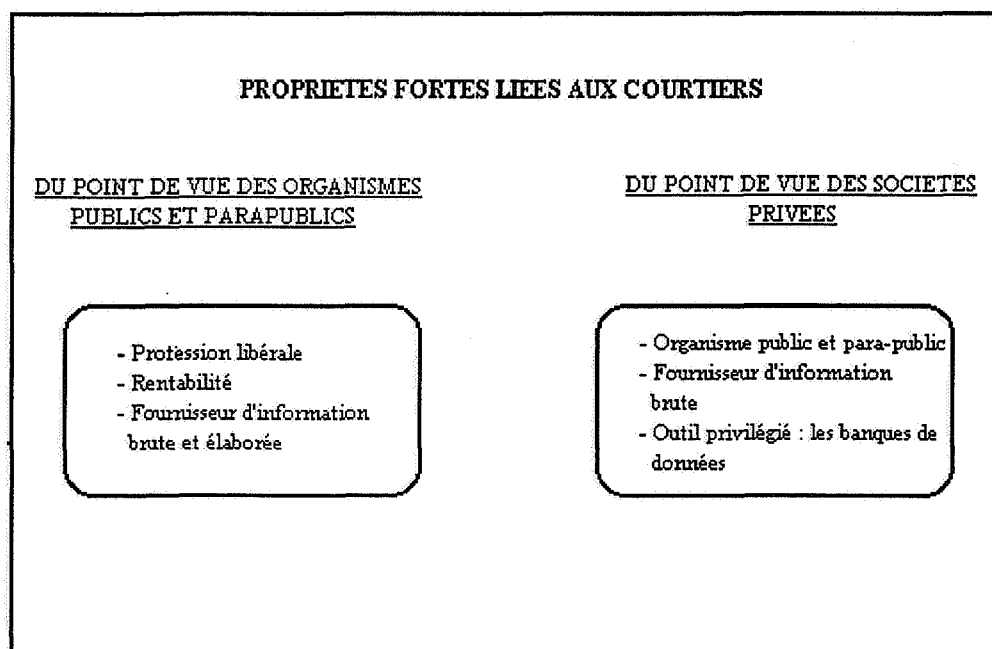
Les critères mis en avant par les divers interlocuteurs pour définir les courtiers peuvent être regroupés en plusieurs catégories. Les trois principales caractéristiques utilisées sont :

- la notion de rentabilité,
- la notion de valeur ajoutée à l'information : information brute /information élaborée,
- les sources d'information utilisées : uniquement les banques de données/autres sources.

D'autres critères sont aussi utilisés :

- la position de médiateur entre les sources d'information et l'utilisateur final,
- la diffusion de l'information en tant que métier de base,
- le dépassement de la simple recherche d'information,
- la fourniture d'informations brutes et retravaillées,
- une profession de type libéral.

Les critères utilisés par les spécialistes pour définir les courtiers reprennent, en partie, ceux utilisés par les auteurs, présentés au cours du chapitre 2.



Il est intéressant de noter que chaque prestataire possède en fait, sa propre façon de se positionner par rapport aux courtiers selon un trait caractéristique qui lui paraît plus prégnant que d'autres. C'est pourquoi, il ne semble exister que des approches subjectives de la notion, chaque réaction étant unique, traduisant une absence d'homogénéité flagrante dans les réponses. On relève, de fait, deux sources d'ambiguïté principales dans les définitions des courtiers par les prestataires.

□ Les sources et outils utilisés

- Ce sont des gens qui travaillent uniquement avec les banques de données,

vs

- Ce sont des prestataires qui utilisent d'autres sources d'information.

□ La notion de valeur ajoutée à l'information

- "*C'est un intermédiaire qui ne traite pas l'information*",
- "*C'est aller chercher de l'information et la rendre telle quelle, brute*",
- "*Ils fournissent de l'information brute, ponctuellement*",
- "*Ils retransmettent le document sans modifier le contenu*".

vs

- "*Ils fournissent des informations brutes et retravaillées*",
- "*Ils réunissent des informations brutes et/ou retraitées pour un client*".

En fait, les discours des prestataires interrogés mettent en évidence deux façons extrêmes, voire même manichéennes, de définir les courtiers.

- Premier type de discours : les courtiers fournissent de l'information publiée (par la consultation des banques de données essentiellement voire uniquement) et brute, et ils sont focalisés sur le créneau de la recherche d'information.
- Second type de discours : les courtiers ont recours à toutes les sources d'information, fournissent de l'information élaborée et sont focalisés sur le créneau de la recherche mais aussi de l'analyse de l'information.

Entre ces deux types de discours extrêmes, des variantes existent (la fourniture d'une information brute et élaborée par exemple).

Pour les auteurs, il ne fait aucun doute qu'il existe une profession de courtier dont les acteurs sont localisés à tel ou tel endroit, dont les activités consistent dans la fourniture de tel ou tel service, etc. Il existe même des typologies regroupant les courtiers en fonction de leur statut public, privé ou encore associatif. Or, lorsque l'on interroge les personnes concernées au premier abord, à savoir celles qui pratiquent ce type d'activité et recensées de ce fait comme courtiers, un nombre conséquent d'entre elles ne se considère pas comme courtier et tous ne se présentent pas comme tels.

Aussi, cela soulève des contradictions entre les discours et le terrain.

- Les auteurs semblent avoir parfaitement cerné et identifié ceux que eux-mêmes nomment "courtier en information". Il n'y a pas d'auteur qui, à notre connaissance, remette en cause des frontières et des limites apparemment bien définies,

- Les acteurs et professionnels, quant à eux, sont conscients des problèmes de définition, de délimitation du domaine et de dénomination qui en découlent. L'un des prestataires privés résume justement cette situation en affirmant que *"je pense que ce problème de nom est très lié au problème de définition. Le jour où nous allons vraiment trouver notre identité et notre définition, je pense que le nom on le trouvera tout seul"*.

D'autres exemples illustrent, de même, la divergence entre les discours de la littérature et du terrain. Le cas de la société SVP est en ce sens intéressant. Cette société est en effet présentée au travers de la littérature française mais aussi anglo-saxonne, comme le précurseur des courtiers en information et même des brokers en général. Or, l'interlocuteur rencontré lors du colloque IDT 94 avait un discours très différent. Selon ce consultant, SVP n'est pas un courtier en information *"car il fournit une information adaptée aux besoins du client"*. Un deuxième intervenant a également rajouté qu'*"un courtier fait de la recherche d'information pour un tiers, avec comme outil principal les banques de données. Or, SVP, utilise beaucoup d'autres sources d'information en plus de banques de données"*.

C'est pourquoi, SVP souligne son positionnement sur un créneau unique en France, celui de l'information et du conseil par téléphone, et non sur celui du courtage en information. SVP n'est pas l'unique exemple de société identifiée par les auteurs comme étant courtier et qui réproouve cette position. Des discordances identiques ont été relevées lors des interviews d'autres prestataires de services, le discours des professionnels n'étant pas, de même, très précis.

Aussi, la notion de courtier en information n'est pas claire, que ce soit dans la littérature ou sur le terrain français, et nous avons relevé une absence de consensus terminologique incontestable. Le voyage d'étude que nous avons réalisé près d'une année après ces entretiens, en juin 1996, nous a permis de confronter les brokers aux mêmes types de questions, afin de déterminer si leur situation était identique ou non.

3. Les brokers nord-américains : des constats identiques

Jusqu'ici nous n'avons évoqué que les premiers éléments d'enquête récoltés sur le terrain français. Or, les Etats-Unis sont riches de renseignements sur les brokers considérés comme les précurseurs dans ce domaine et dont l'essor n'est plus à démontrer. Cependant, le voyage d'étude que nous avons effectué nous a apporté des éléments nouveaux par rapport à ceux que nous avons pu analyser par le biais de la littérature anglo-saxonne. C'est pourquoi, nous nous devons de faire un état des lieux de la situation des brokers, afin de

discerner quelles sont les similitudes et les différences avec les courtiers français. Nous allons brosser à grands traits un tableau de ces professionnels de l'information en abordant les aspects relatifs à la dénomination de broker à l'image de la démarche suivie précédemment pour les courtiers, en précisant les définitions qu'ils donnent d'eux-mêmes. Bien que nous ayons évoqué au cours de la partie qui retrace notre démarche méthodologique les bases de la constitution de notre échantillon, nous rappelons que nous avons rencontré, durant le mois de juin 1996 une dizaine de brokers, tous indépendants, situés sur la Côte Ouest des Etats-Unis, et plus précisément dans la région de San Francisco considérée comme le berceau sinon de leur apparition, de celui de leur développement. Ce sont majoritairement de toutes petites structures avec un effectif de l'ordre de deux à cinq personnes, sauf une société rencontrée dont l'effectif est de vingt-six personnes, proposant une activité spécialisée autour de la fourniture de documents primaires. Ce sont également des professionnels qui exercent dans le milieu du courtage depuis une dizaine d'années voire même une vingtaine d'années pour l'un d'entre eux. Les éléments que nous allons présenter sont avant tout illustratifs du fait de l'échantillon réduit de brokers rencontrés et par le fait que nous n'avons pu couvrir tous les prestataires présentés comme "brokers" à l'inverse du terrain français. Ils apportent tout de même un éclairage intéressant de leur profession.

3.1. Les brokers : dénomination et définitions

Nous avons relevé, lors de notre étude de la littérature anglo-saxonne sur les brokers une grande diversité parmi les dénominations que ces prestataires utilisent pour se présenter et nous avons constaté, par là même, par le biais de nombreuses enquêtes effectuées sur le terrain américain, que les brokers semblent récuser ce terme. C'est pourquoi, l'une des raisons qui a motivé ce voyage d'étude était de découvrir ce qui justifie cette attitude, alors même que des articles et ouvrages portent sur le thème des "brokers" et qu'ils sont des milliers à se reconnaître comme tels. Ce souci était, à vrai dire, loin d'être anodin, dans le sens où en juin 1996 nous possédions déjà les tendances qui existaient sur le terrain français. Qu'en est-il donc aux Etats-Unis ?

Notre premier constat a été effectivement d'observer que les brokers n'utilisent pas ou peu ce terme. Cela est d'autant plus paradoxal qu'ils admettent que c'est sous ce terme que les gens savent les identifier, alors que l'un des prestataires rencontrés souligne qu'il faut surtout éviter de mettre sur sa carte de visite "information broker" car "*les prospects ne savent pas ce que cela signifie*"³. C'est pourquoi on relève des intitulés tels que "database searching and information consulting", "document retrieval specialist", "information consultant" ou

³ "*Prospects don't know what it means*".

même encore "information consolidator". De fait, nous retrouvons quelque peu les observations réalisées en France. Concernant les définitions de "broker", la diversité est également de mise.

Définitions de la notion de broker

"Typiquement, un "broker" achète l'information de différentes sources, la reconditionne simplement et la revend, alors qu'un "spécialiste" ou un "consultant" construit l'information à partir de rien".⁴

"Un broker est quelqu'un qui vend des produits d'information "pré-constitués" sans valeur ajoutée".⁵

"Je distingue les brokers, qui n'apportent pas de valeur ajoutée à l'information mais qui délivrent principalement l'information telle qu'ils l'ont trouvée, et les consultants, qui apportent un contenu intellectuel à ce qu'ils ont trouvé, soit en l'organisant soit en l'analysant. Ils aident le client à analyser et à utiliser ce qu'ils ont trouvé".⁶

"Je n'utilise pas le terme de "broker" pour décrire ce que je fais car ce terme n'exprime pas l'implication intellectuelle et l'énergie engagée pour élaborer un produit d'information utile pour le client".⁷

"Un spécialiste de l'information est un expert professionnel de l'information qui peut recouvrir les bibliothécaires, les brokers, les "market researchers", les "competitive intelligence researchers", et autres "knowledge workers".⁸

Nous avons, de fait, constaté que les spécialistes de l'information définissent les brokers en les positionnant par rapport aux consultants en information. Le broker cherche l'information et le consultant indique au client comment l'utiliser. L'un des brokers rencontrés illustre d'ailleurs cette distinction en soulignant qu'*"habituellement aux Etats-Unis la distinction entre un broker et un consultant réside dans le fait qu'un broker rassemble l'information, fait le travail de recherche pour rassembler toutes les données importantes mais ne fait pas de recommandations/suggestions quant à la manière de prendre une décision. Un*

⁴ "A "broker" typically purchase information from another source, and simply re-packages and resell it, while a "specialist" or a "consultant" develops the information from scratch".

⁵ "An information broker is one who sells pre-created information products off the shelf with no-added feature".

⁶ "I distinguish between brokers, who do not value to info, but merely deliver it in the same state as which they have retrieved it, and consultants who add intellectual content to what is found, either by organizing it or by analysing it. They further help the client analyze and use what has been found".

⁷ "I do not use the term "information broker" to describe what I do because that term does not express the intellectual involvement or energy involved in sculting a useful information product for a client".

⁸ "An information specialist is an expert information professional, may include librarians, information brokers, market researchers, competitive intelligence researchers, and other knowledge workers".

consultant va plus loin en disant "en fonction de ma connaissance de votre problème, j'ai rassemblé des informations qui me permettent de décider de ce que vous devriez faire". Les consultants sont mieux payés car ils sont juridiquement responsables en cas de fausses analyses. Quand un broker donne l'information aux clients, il pourrait dire "voici les données sur le marché des ordinateurs en 2010. Vous remarquerez que le Wall Street Journal, Information World et PC magazines citent tous des chiffres très différents. Comme vous connaissez votre secteur mieux que moi, c'est à vous de décider quels chiffres vous voulez croire"⁹.

Alors qu'en France nous avons vu que les courtiers se situent sur un continuum reliant la recherche d'information et le conseil, le positionnement des brokers semble d'ores et déjà plus clair : le broker recherche l'information en utilisant toutes les sources qui existent et la revend telle quelle alors que le consultant opère des recommandations aux clients après avoir analysé l'information. En ce sens, le broker est un fournisseur d'information brute, sans valeur ajoutée alors que le consultant en information fournit de l'information élaborée, avec de la valeur ajoutée. Or, cela n'est pas aussi tranché. A la question "selon vous, un broker fournit-il de l'information avec ou sans valeur ajoutée ?", les réponses suivantes nous ont été données.

Les brokers : fournisseurs d'information avec ou sans valeur ajoutée ?

"Les brokers fournissent de l'information sans valeur ajoutée".¹⁰

"Cela dépend des brokers et de la manière dont ils voient leur métier. Des projets d'envergure à faibles coûts où vous ne faites qu'améliorer correspond à un type de broker. Des projets de peu d'envergure avec des coûts élevés où vous fournissez "consolidation" et interprétation de l'information correspond à un autre type de broker".¹¹

"Les brokers fournissent de l'information avec de la valeur ajoutée".¹²

"Un broker fournit les deux, comme demandé".¹³

"La fourniture d'information à valeur ajoutée, les bons brokers le font !".¹⁴

⁹ "Usually in the US, the distinction between a broker and a consultant/analyst is that the broker gathers the information, does the legwork to collect the all relevant data but does not make recommendations/suggestion as to how to form the decision. A consultant will take the next big step of saying, "based on my knowledge of your problem, I have gathered info that makes me decide this is what you should do". Consultants get paid much more because they or much liable for making wrong analyses. When a broker gives their clients the information they may say "here is the data on the market for PC Computers in the year 2010. You will note that the Wall Street Journal, Information World and PC Magazines all quote very different numbers. Since you know your industry better than I, you will have to decide which numbers you want to believe".

¹⁰ "Brokers provide no value-added information".

¹¹ "Depends on the broker, and how they view their business. High volume, low cost projects where you just look things up is one kind of broker. Low volume, high cost projects where you provide consolidation of the information and interpretation are another kind of broker".

¹² "Information brokers provide value-added information".

¹³ "An information broker provides both, as required".

¹⁴ "Value-added information, good brokers do !"

Si tous les cas de figure existent quant à savoir si les brokers fournissent de l'information avec de la valeur ajoutée, il est vrai qu'ils appréhendent cette notion différemment.

L'information à valeur ajoutée selon les brokers

"L'interprétation et les analyses, l'évaluation des sources et n'en faire qu'un bloc".¹⁵

"Une information "reconfigurée" ou une mise en valeur de l'information afin de correspondre aux besoins spécifiques des clients".¹⁶

"Précise, haute valeur (prix/qualité), pertinente et utile pour la question traitée, et également "reformulée" ou analysée par un expert pour en faire une synthèse et rendre l'information pratique et utile".¹⁷

"L'information à valeur ajoutée est le jugement que j'ajoute à la série de données qui la rend plus utile pour mes clients que ne le sont les données brutes".¹⁸

"Une information qui est organisée et analysée d'une manière ou d'une autre pour fournir un point de vue, la rendre accessible et compréhensible".¹⁹

Comme le résume l'un des brokers, la valeur ajoutée apportée est principalement axée autour de la synthèse de l'information, à savoir un travail intellectuel sur le contenu de l'information. Il s'agit en d'autres termes de *"mettre toutes les informations que vous avez rassemblées dans un format qui permet aux clients d'assimiler l'information aussi facilement et aussi distinctement que possible. C'est ce que nous entendons par valeur ajoutée"*²⁰.

¹⁵ *"Interpretation and analyses, evaluate the sources and put it all together in one place".*

¹⁶ *"Information reconfigured or enhanced in such a way as to meet the specific needs of the client-base".*

¹⁷ *"Accurate, high value (price/quality), pertinent and useful for the question at hand. Also reformatted or analyzed by expert to synthesize and make more convenient or useful".*

¹⁸ *"The value-added information is the judgement that I add to the data-set that makes the data-set more useful to my clients than the raw data are".*

¹⁹ *"Information which is in some way organized or analyzed to provide a point of view, make it accessible and understandable".*

²⁰ *"Synthesis is putting all the information you have gathered into a format that allows the client to assimilate the information as easily and as distinctly as possible. This is what we mean by value added".*

3.2. Les sources d'information utilisées

A l'image des questions posées aux courtiers, nous avons souhaité préciser si aux Etats-Unis la nature des sources utilisées par les brokers est également source d'ambiguïté. A la question "A votre avis, quelles sont les sources principalement utilisées par les brokers : banques de données, recherche manuelle (bibliothèques, téléphone), interviews, autres ?", les brokers ont apporté les réponses suivantes.

Les principales sources d'information utilisées par les brokers

"Toutes celles-ci. C'est la combinaison de sources variées qui fait notre valeur".²¹

"Un bon professionnel de l'information utilisera tout ce qui est nécessaire pour satisfaire les besoins du client".²²

"Les banques de données". ("database")

"En fait, je procède par trois étapes successives : 1- La consultation des banques de données, 2- je réalise des interviews en fonction de la consultation initiale des banques de données et 3- je fais une dernière consultation des banques de données en rapport avec les pistes dégagées lors des interviews".²³

"Les bibliothèques". ("the libraries")

Là encore, la variété est de mise et correspond de fait avec la définition de l'ASIS, car toutes les sources sont utilisées, selon des méthodologies propres à chaque prestataire.

Cette présentation des résultats de notre enquête met en évidence la diversité du travail des brokers et par là même, l'hétérogénéité des définitions et des approches les concernant. En effet, malgré la distinction qui est faite entre les brokers et les consultants en information, on relève que les premiers empiètent sur les "plates-bandes" des seconds, par l'analyse qu'ils font de l'information, même s'ils ne vont pas jusqu'à donner des recommandations. Par voie de conséquence, chaque broker aux Etats-Unis est, en soi, spécifique et unique : même si on relève de grandes tendances, force est de constater que de multiples discours existent sur la profession, chaque professionnel possédant sa propre approche de son activité.

²¹ *"All of above. It's the amalgamation of varied sources which makes us valuable".*

²² *"A good information professional will use whatever is necessary to satisfy the client's want and need".*

²³ *"Actually, a three step process : 1- Database investigation, 2- interviews guided by the initial database investigation and 3- final database investigation in connection with leads developed during the interviews".*

Les notions de courtiers et de brokers sont par conséquent, au vu de ces résultats, confrontées à la même diversité qui révèle une opacité certaine concernant les dénominations et les définitions. Par ailleurs, alors qu'il nous semblait que la situation des brokers allait de soi aux Etats-Unis, il en ressort le même aspect paradoxal qu'en France : le terme est utilisé dans des articles et ouvrages, et pourtant, sur le terrain les prestataires le récusent.

CONCLUSION DE LA PARTIE - Les limites de l'analyse de la notion de courtier en information

Un état des lieux de la notion de courtier et de broker a été réalisé essentiellement à travers la littérature au cours de cette première partie. Les premières approches du terrain ont révélé des aspects problématiques concrets auxquels les courtiers sont confrontés et que l'on ne pouvait soupçonner au préalable : le problème de vocabulaire est primordial et cela a constitué un frein à notre analyse en remettant en cause nos hypothèses de départ. Si les entretiens menés ont permis de mettre en exergue les problèmes de dénomination, ils ont également révélé des points communs entre les prestataires nommés "courtiers en information", que ceux-ci admettent ou non ce terme. En effet, ils ont confirmé la version de la littérature concernant le dénominateur commun à ces organismes aussi différents pour être présentés sous la dénomination identique de courtier. Il apparaît, effectivement, que la notion de courtier est généralement appréhendée dans le contexte de l'information électronique et des banques de données et plus précisément en rapport avec la fourniture d'information à partir des banques de données. Car au-delà des questions de dénomination et donc des obstacles d'ordre lexical, une réalité existe : celle de pratiques, d'activités et de compétences qui se révèlent communes à différents types de professionnels et d'organismes.

Si l'on fait le parallèle entre l'étude de terrain et l'analyse de la littérature, nous constatons que cette dernière véhicule, en fait, un certain nombre de stéréotypes et d'idées reçues relatifs aux courtiers.

□ Un usage vague et indéfini de la dénomination

On a déjà noté que différents termes existent pour aborder le sujet des courtiers en information : intermédiaire de l'information, opérateur de l'information, relais de l'information, broker, etc. Certaines de ces dénominations sont, certes, plus usitées que d'autres, mais nous souhaitons ici examiner la façon dont les auteurs les utilisent. En reprenant notre corpus d'articles comprenant des définitions sur les courtiers, certaines associations de mots -pour la plupart des titres d'articles -ont été relevées.

- "Le métier de courtier en information : "broker"" (Debrun et alii, 1983),
- "Les brokers : courtiers en information" (Maître, Miquel, 1992),
- "Carte Expert est dirigé par des courtiers en information appelés brokers...",
(Archimag, mai 1992)
- "un code de déontologie pour les intermédiaires en information, plus communément appelés brokers..." (Infotection, 1993),

- "Les courtiers ("information brokers") forment une profession d'intermédiaires entre les utilisateurs et les sources information" (Fondin, 1992).

Par ailleurs, et toujours selon la littérature, il est possible de constater que les courtiers en information peuvent aussi être présentés comme :

- des "organismes fournisseurs de synthèses documentaires" (Villain, 1990),
- l'un des 14 "canaux de transfert de l'information entre les entreprises et leur environnement (Rapport Germon, 1985),
- des "sociétés de service documentaire" ou des "documentalistes libéraux" (APEC, 1993),
- une des composantes de "l'activité documentaire" (Sutter, 1992).

Ce ne sont que quelques exemples qui illustrent que la dénomination même de courtier pose problème.

Une relation au marché simpliste

Les acteurs de ce domaine relèvent aussi bien du domaine public que du domaine privé. La relation au marché est plus délicate qu'il n'est avancé habituellement. Traiter des courtiers de manière générale est trompeur et réducteur étant donné que les logiques économiques et les modes de gestion des prestataires sont totalement différents dans la manière de concevoir et de pratiquer leur activité.

Une relation forte aux banques de données

La notion est, il est vrai contemporaine des banques de données en France, et on a pu observer que le thème des courtiers est rarement évoqué en dehors de ce contexte. Il semble, d'après la littérature, que ces dernières soient les sources d'information exclusives utilisées par les courtiers et que leur activité réside toujours dans l'unique fonction d'interrogateur. A l'inverse, les courtiers élargissent leurs champs de compétences pour répondre à une demande plus large. Du service questions/réponses à la mise en place d'une cellule de veille au sein d'entreprises clientes, tout un éventail de prestations est proposé. Les courtiers proposent ainsi de prestations relatives à des domaines aussi divers que l'édition, le conseil ou encore la formation. Ils relèvent, du fait, d'une économie de services multiples dont les banques de données ne sont qu'un outil en amont parmi d'autres.

□ La liaison triviale courtier = broker

Les auteurs associent courtier et broker. Or, est-ce que ces deux notions recouvrent la même réalité ? L'analyse de la littérature souligne quelques différences dans leur conception et dans leur définition.

- Les origines professionnelles diffèrent : aux Etats-Unis, la grande majorité des brokers ont une formation initiale en sciences de l'information alors qu'elles sont peu représentées dans le cursus des courtiers français.

- Les définitions ne mettent pas l'accent sur les mêmes éléments. La relation aux banques de données est nettement moins soulignée par les auteurs américains, qui ne manquent pas de signaler que cet outil est loin d'être suffisant : "aujourd'hui, les résultats d'une interrogation de banque de données représentent quelque chose d'infime. Aujourd'hui, les gens ont besoin -à savoir la demande- de plus que de l'information brute (...) Réussir une recherche en ligne nécessite des connaissances et des compétences (...) mais n'importe quelle personne peut apprendre à le faire. Un broker a besoin de faire autre chose"¹ (Rugge & Glossbrenner, 1994, p 22-23).

Cependant, il est vrai que les éléments recueillis sur le terrain mettent en évidence certaines similitudes entre les courtiers et les brokers, concernant les questions de dénomination et de définition de ces termes. Or, nous avons vu qu'aux Etats-Unis l'activité de courtage prospère alors qu'en France, elle n'en est qu'à ses balbutiements. C'est pourquoi, il convient de s'interroger sur cette observation : malgré un problème de vocabulaire et des approches variées de la notion de broker, force est de constater que l'activité se développe aux Etats-Unis, alors qu'en France, certes, on relève un problème de dénomination similaire et des approches aussi disparates de la notion, mais l'activité stagne. Aussi, hormis des difficultés lexicales certaines, il n'en reste pas moins qu'une activité existe en dehors de ces appellations, activité qui mérite d'être étudiée et analysée.

Le problème de vocabulaire constituant un frein à notre analyse, nous allons, au cours de la partie suivante, porter notre attention non pas sur les acteurs présentés comme "courtiers en information", mais sur l'activité de recherche d'information à la demande ; car si les analyses semblent peu opératoires et si les acteurs sur le terrain paraissent récuser la dénomination, leur activité existe bel et bien.

¹ "Today, the results of an online database search are more like a third a loaf. Today, people need -indeed, demand- more than just raw information (...) Performing an online search requires a good deal of knowledge and skill (...) but any person can learn how to do it. An information broker needs something more".

Deuxième partie - De la notion de courtier en information à l'activité de courtage en information : enquêtes de terrain

Au cours de la partie précédente, les premières approches empiriques des notions de courtiers/brokers se sont essentiellement focalisées sur les questions de dénomination et de définition. Or, nous avons constaté qu'en dépit de ces obstacles, l'activité de courtage existe tant aux Etats-Unis qu'en France. Le point commun à ces divers organismes serait la fourniture d'un certain type de produits et de services documentaires découlant, en partie, de l'interrogation de banques de données, pour des tiers.

En fait, on ne raisonne plus ici selon une logique professionnelle, mais selon une logique centrée autour de prestations semblables, d'une activité commune. L'analyse ayant pour point de départ "qui sont les courtiers ?" puis "quelles sont les prestations qu'ils fournissent ?" ayant été infructueuse, la suite logique de notre démarche, du fait des constats réalisés sur le terrain, a été de retourner notre questionnement : "quelles sont les prestations fournies ?" pour en déduire "quels types d'organismes les fournissent ?".

On tâchera, au cours de cette partie de répondre à deux principales questions.

- Qu'est-ce que le courtage en information ? Que recouvre exactement ce terme ?
- Comment cette activité, cette pratique se traduit-elle au sein d'organismes aux logiques économiques extrêmement différentes ?

Cette deuxième partie est axée autour de la notion de courtage en information et l'offre sera l'angle d'approche adopté pour l'analyse de l'activité. Nous commencerons par définir et délimiter l'activité de courtage en information en France, puis nous présenterons l'offre de courtage telle qu'elle existe aux Etats-Unis en nous appuyant sur des entretiens menés auprès de brokers (Chapitre 5). Nous confronterons ensuite notre cadre théorique avec la situation concrète du terrain français afin de vérifier sa pertinence. Pour ce faire, nous nous baserons sur des entretiens plus approfondis que les précédents et sur une enquête postale¹, réalisés auprès de prestataires en information professionnelle français (Chapitre 6).

¹ Les extraits de ces divers entretiens et de l'enquête (questions ouvertes) seront transcrits en italique.