

CHAPITRE 8. LES TENDANCES PROFESSIONNELLES IDENTIFIABLES AU SEIN DU MARCHÉ DU COURTAGÉ : LA PLACE D'UNE PROFESSION DE COURTIER ET SES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION

Nous avons constaté, au cours de la première partie, que l'analyse de la notion de courtier à travers la littérature présente des limites par rapport à ce que nous avons observé sur le terrain, résultant essentiellement d'un problème de définition et de vocabulaire : aucun prestataire ne se présente comme tel à ses clients et les définitions varient. Mais malgré tout, nous venons d'examiner que l'activité de courtage en information existe, que les acteurs qui interviennent sur ce marché ont des positionnements stratégiques différents qui mettent l'accent sur le développement d'un double marché, lié notamment à deux principaux types de demande.

La question qui se doit d'être posée, à ce stade de réflexion, est la suivante : peut-on repérer une tendance qui ferait du regroupement de l'activité de courtage (prestations) un métier cohérent (savoir-faire spécifique) et qui conduirait ceux qui le possèdent à se regrouper et à s'organiser en profession (groupe social) ? En d'autres termes, nous avons identifié les acteurs d'un marché, et l'on se doit de s'interroger sur la structuration de ce marché, professionnellement parlant. Si l'on s'en tient à la littérature traitant des courtiers en information, on peut noter qu'elle renvoie essentiellement à une petite fraction de ce vaste marché lorsqu'il s'agit de parler en terme de profession sous la dénomination spécifique de "courtier en information" : celle constituée par les seuls membres de l'af2i, ce qui correspond à une analyse somme toute restrictive.

Les éléments et indices laissant augurer l'existence d'une profession spécifique de courtier en information sont, notamment :

- la création d'une association professionnelle (en l'occurrence l'af2i),
- l'élaboration d'un code de déontologie,
- la volonté de structurer un territoire professionnel, à l'égard des organismes institutionnels.

Si ces indications peuvent conduire à penser que cette parcelle de prestataires s'est professionnalisée ou s'est engagée dans un processus de professionnalisation, il convient cependant d'adopter une optique plus large, en fonction des éléments que nous avons mis à jour au cours des parties précédentes. En effet, les courtiers, membres de l'af2i, sont loin d'être les seuls acteurs sur le marché de l'information professionnelle à fournir une activité de courtage en information.

Par voie de conséquence, il est nécessaire de traiter de la question de la professionnalisation en fonction de l'ensemble des offreurs, afin de déterminer les stratégies identitaires et

professionnelles qui se jouent. Il s'agit, en d'autres termes, de déterminer si, dans le vaste marché du courtage en information des logiques professionnelles existent ou émergent, dans un premier temps sous le nom de courtier (car, de manière tautologique, c'est le courtier qui fait du courtage), et, dans un second temps, sous d'éventuelles autres appellations, et, inversement, si les logiques professionnelles n'orientent pas le marché.

De tels éléments impliquent un détour vers la sociologie des professions afin de déterminer les éléments constitutifs d'une profession, ainsi que les processus d'émergence des nouvelles professions [Chapoulie (1973), Dubar (1994), Paradeise (1985), etc.]. Nous entamerons ce chapitre par une mise en relief de quelques éléments théoriques relatifs aux notions de profession et de professionnalisation, puis nous examinerons, dans un premier temps le cas particulier de l'af2i dans un processus de professionnalisation avec ses limites et, dans un second temps, nous adopterons une optique plus large afin de déterminer les logiques professionnelles qui se jouent ou vont se jouer concernant les grandes catégories d'offreurs de courtage (Chapitre 8). Enfin, nous concluons en tentant de mettre en lumière les forces et les mécanismes qui expliquent les transformations et la redéfinition de la dénomination de courtier en information intervenues ces dernières années et les perspectives qui en découlent quant à l'existence des courtiers comme groupe professionnel (Chapitre 9).

1. Quelques éléments théoriques sur la notion de profession

Nous n'avons pas, ici, l'ambition de fournir une synthèse des travaux en sociologie des professions (qui dépasserait largement le cadre de notre problématique) mais plutôt de procurer et de mettre en évidence des clés permettant l'analyse de notre champ d'étude d'un point de vue sociologique. Nous nous baserons essentiellement sur des relectures critiques des courants de base, et nous nous appuierons, également, sur un matériau constitué de diverses monographies et d'études empiriques portant sur la genèse ou l'évolution de professions spécifiques¹².

Il existe différentes acceptions du terme "profession", selon le langage courant bien entendu, mais aussi, selon trois champs distincts de la sociologie.

- La sociologie du travail,
- La sociologie des organisations,
- La sociologie de la formation.

¹² Il est question, notamment, de L. Karpik sur la profession d'avocat (1985), de I. Baszanger sur les médecins de la douleur (1990), de G. Morand sur les assistantes sociales (1992) ou encore de D. Ruellan sur les journalistes (1993).

Il est par conséquent difficile de parvenir à "une définition sociologiquement univoque du terme profession" (Ferreol et alii., 1991, p 204) du fait de son caractère polysémique. Ces auteurs indiquent les trois sens que possède le terme dans la langue française (idem, p 203).

- Le genre de travail habituel d'une personne (on parle d'exercer une profession). Le terme est alors proche de celui d'activité ou d'occupation.
- L'ensemble des intérêts d'une collectivité donnée au sein de laquelle chaque participant exerce un même métier. Le terme évoque alors celui d'emploi spécialisé, reconnu et organisé.
- Le groupe des professions libérales, occupations à caractère intellectuel dont la rémunération exclut l'idée de profit, l'exemple type étant celui de la profession médicale. C'est d'ailleurs dans cette seule acception que le terme profession est généralement utilisé dans les pays anglo-saxons.

Un métier ou une activité n'accède pas toujours au rang de profession, et c'est pourquoi, une opposition a été établie entre une occupation, qui se caractérise par l'exercice d'un métier et une profession, qui relève, quant à elle, d'un statut social. Cette opposition a été définie par une approche sociologique de type fonctionnaliste, d'inspiration parsonnienne, appuyée par des recherches menées dans les années quarante par Parsons donc (Parsons, 1939), dont l'ambition était de mettre au jour les caractéristiques permettant d'identifier précisément le statut professionnel. La théorie fonctionnaliste et structuro-fonctionnaliste "stipule que les occupations sont des activités répondant à une demande sociale, certes, mais qui se différencient des professions détentrices d'un ensemble d'attributs dont le rassemblement confère, précisément à une occupation, le statut de profession (...) En d'autres mots, une profession est une occupation qui a acquis un statut lui conférant une autonomie reposant sur un pouvoir d'autocontrôle explicitement reconnu par la société" (Morand, 1992, p 25).

J.M Chapoulie (1973) résume la littérature de type fonctionnaliste sur les professions en dégagant des propriétés généralement retenues pour définir le type idéal des professions.

- "- Le droit d'exercer suppose une formation professionnelle longue, délivrée dans des établissements spécialisés ;
- "- Le contrôle des activités professionnelles est effectué par l'ensemble des collègues, seuls compétents pour effectuer un contrôle technique et éthique. La profession règle donc à la fois la formation professionnelle, l'entrée dans le métier et l'exercice de celui-ci ;
- "- Le contrôle est généralement reconnu légalement et organisé sous des formes qui font l'objet d'un accord entre la profession et les autorités légales ;
- "- Les professions constituent des communautés réelles dans la mesure où, exerçant leur activité à plein temps, n'abandonnant leur métier qu'exceptionnellement au cours de leur existence active, leurs membres partagent des "identités" et des intérêts spécifiques ;

"- Les revenus, le prestige, le pouvoir des membres des professions sont élevés : en un mot, ils appartiennent aux fractions supérieures des classes moyennes".

A partir de cet idéal-type (modèle inspiré par la médecine libérale), les chercheurs appartenant à ce courant ont établi des classifications distinguant des quasi-professions, des semi-professions et des professions marginales, en attendant de posséder toutes les caractéristiques énumérées ci dessus.

Dans le cadre de notre problématique, nous entendrons "profession" dans le sens d'une occupation qui est parvenue peu à peu à mettre en place les conditions de son institutionnalisation. Nous nous situons, de fait, dans une approche dite fonctionnaliste de la sociologie des professions, qui se caractérise essentiellement par "une formation spécialisée prolongée, un exercice de la responsabilité grâce aux compétences acquises et des formes d'association visant à maintenir des normes techniques éthiques" (Grawitz, 1994, p 205). Il peut s'agir, en d'autres termes, "d'une activité institutionnalisée dont l'individu tire sa substance" (idem, p 314).

Cependant, comme le souligne Catherine Paradeise (1985, p 18), si les candidats à la professionnalisation sont nombreux, "leur succès dépend de la valeur de leur *argumentation* en vue de la conquête d'un *statut*". Ce travail d'argumentation "consiste à *faire entendre* les valeurs créées ou appropriées par les candidats à la professionnalisation, et sans lesquelles la profession ne pourrait se justifier. Faire entendre par des auditoires variés, dont chacun a une fonction propre dans le travail de construction du statut : clientèle, communauté scientifique comme points d'appui, public interne comme porteur de l'image en actes de la profession, dans ses dimensions scientifiques et éthiques, Etat comme seul dépositaire du pouvoir d'octroyer le statut" (idem, p 22). L'argumentation peut être considérée comme un acte de communication, mettant en jeu trois éléments fondamentaux : un émetteur, un message et un récepteur. En ce sens, "argumenter s'inscrit bien dans le triangle traditionnel "émetteur-message-récepteur" qu'étudient, sous toutes ses formes, les sciences de la communication" (Breton, 1996, p 7).

Aussi, définir un processus de professionnalisation dans la théorie sociologique, c'est souligner qu'il ne suffit pas d'être un métier pour constituer une profession. En fait, le statut professionnel, peut être considéré comme l'accès à une position avantageuse, étant donné que le groupe de métier qui a une vocation professionnelle vise à obtenir une position d'autonomie dans l'exercice de son métier : le contrôle de l'activité est le fait des pairs. Une profession est un groupe qui est parvenu à clôturer son marché, en défendant un territoire, et la défense de ce territoire implique des stratégies, car il ne suffit pas de demander l'autonomie professionnelle pour l'obtenir. Il faut en effet s'engager dans une transaction avec l'Etat, la communauté scientifique, l'opinion publique, les usagers, pour argumenter sur

le fait que pour investir ce territoire professionnel, il faut remplir un certain nombre de conditions. Pour être une profession, il doit y avoir, au-delà de la résolution de problèmes concrets, une envergure intellectuelle, théorique, qui s'appuie principalement sur un savoir théorique élaboré par le groupe lui-même. Le savoir professionnel est abstrait, voire même ésotérique. Il y a, de fait, une clôture pratique (parce qu'il faut le diplôme pour exercer) et symbolique.

Métier¹³, activité et profession ont en ce sens des significations distinctes, même si ces trois termes sont souvent utilisés de manière indifférenciée. "L'opposition la plus marquée entre profession et métier (du latin *ministerium* : charges et devoirs associés à la fonction de serviteur) est celle qui oppose la tête et les mains, les activités nobles sur le modèle du médecin ou de l'avocat et les activités manuelles" (Ferreol et alii, 1991, p 204).

Le Robert définit le "métier" comme "tout genre de travail déterminé, reconnu ou toléré par la société et dont on peut tirer ces moyens d'existence" et la "profession" comme "métier qui a un certain prestige par son caractère intellectuel ou artistique, par la position sociale de ceux qui l'exercent". La définition de l'Adbs (1995, p 13) offre une autre perspective de la notion de métier présentée comme "ensemble de toutes les activités concourant à un but commun et regroupées selon les caractéristiques techniques communes qu'elles présentent. Une même profession peut regrouper plusieurs métiers".

L'approche du management stratégique offre des clés permettant l'identification des activités nouvelles et en croissance. Thietard¹⁴ (1990) propose certains éléments permettant de les identifier.

- L'incertitude stratégique, due à des règles concurrentielles peu claires,
- Le nombre important de petites structures nouvellement créées lié au manque de barrières à l'entrée,
- La rapidité des gains de productivité ou de la diminution des coûts au cours de la phase initiale de constitution d'une expérience,
- L'information limitée de la clientèle.

Dans la littérature issue du domaine stratégique, les notions de "métier" et de "domaine d'activité" sont employées indifféremment, souvent sous la dénomination de "segment stratégique". Le *Stratégor* (1993, p 196-198) apporte les différenciations suivantes : "le métier met l'accent sur les compétences, les savoir-faire qui sont l'apanage de ceux qui travaillent dans l'entreprise, alors que "domaine" ou "segment" se définissent par rapport au marché, à la technologie, aux produits. Il y a dans ce mot la perception que l'on a à

¹³ Au terme de métier, certains préfèrent utiliser celui d'"emploi-type".

¹⁴ Cité par Gadrey et alii. (1992, p 146).

l'intérieur de l'entreprise de ce que l'on sait faire (...) Un métier n'est pas un concept analytique. Ce n'est pas le résultat d'une étude détaillée du contexte concurrentiel. Un métier, cela se vit. C'est la pratique quotidienne de milliers d'individus de toutes compétences qui ont la même activité. La spécificité d'un métier est donc directement liée à la façon dont l'entreprise le vit (...) C'est à partir d'une perception subjective des savoir-faire spécifiques de l'entreprise que l'on peut définir son ou ses métiers. A ce titre, le métier est un concept qui fait le lien entre la stratégie et l'identité de l'entreprise".

Après cette mise au point, tentons de confronter les éléments de théories mis au jour au cadre de l'offre de courtage en information.

2. Les tendances professionnelles identifiables sur le marché du courtage en information

Nous avons vu que le vaste marché du courtage en information est constitué par une multitude d'acteurs et d'organismes hétéroclite, dont les statuts, les origines professionnelles et les prestations commercialisées diffèrent. D'après les éléments relevés précédemment et qui constituent les caractéristiques fondamentales déterminant une profession, on peut justement s'interroger sur l'existence d'une profession de courtier en information. L'analyse de la littérature sur le sujet fait apparaître certains indices qui pourraient indiquer son existence, indices que nous avons auparavant évoqués.

- La création d'une association professionnelle,
- La constitution d'un code de déontologie,
- La volonté de structuration d'un territoire professionnel.

Cependant, à l'heure actuelle, la littérature renvoie essentiellement à une petite fraction de ce vaste marché du courtage en information que nous avons défini précédemment, en terme de profession de courtier (ou de profession en émergence) : celle constituée par les membres de l'af2i. Cette vision est par conséquent extrêmement réductrice par rapport à l'ensemble des acteurs agissant sur ce marché. C'est pourquoi, nous allons, dans un premier temps nous focaliser sur les éléments dont nous disposons sur la professionnalisation de cette fraction d'acteurs, nous en montrerons ensuite les limites, puis nous adopterons une optique plus générale afin de prendre en considération toutes les grandes catégories d'offreurs définies précédemment afin d'analyser les positionnements identitaires de chacun et déterminer si l'on va ou non vers une généralisation d'une profession de courtier ou au contraire, si l'on tend vers l'apparition et la structuration d'autres types de profession. Il s'agit en fait de déterminer si le processus de professionnalisation des courtiers va s'étendre

ou non, si les éléments dont on dispose concernant la petite parcelle de l'af2i correspondent à ce qui se passe de manière plus générale pour les offreurs de courtage ou si chacun possède ses propres logiques sans volonté de cohésion, ne tendant pas vers un élargissement d'une profession spécifique sous la dénomination de courtier en information mais vers une ou des professions, sous d'autres vocables.

2.1. Le processus de professionnalisation des courtiers sous l'angle de l'af2i

2.1.1. Les démarches déjà effectuées

□ La première forme de reconnaissance sociale : l'af2i

Le rôle joué par les associations dans le processus de reconnaissance sociale d'une profession est essentiel : elles sont "à la fois le produit et le moteur de l'aspiration à la professionnalisation (et sont) créées et constituées par des personnes ayant en commun des activités et des conditions de travail, mues par la volonté plus ou moins explicite de former un corps qui puisse en faire reconnaître la validité et la légitimité (...) Toutes les activités des associations sont des moyens d'atteindre l'un ou l'autre de deux objectifs différents qui, plus ou moins explicitement, sont ceux de toutes les associations. L'un est de servir les intérêts de leurs membres ; l'autre, de promouvoir la profession en tant que telle" (Meyriat, 1988, p 94-99)

L'af2i a été créée en 1992. Son but premier était bien sûr la reconnaissance de la profession de courtier en information, mais aussi et surtout, la volonté de se démarquer des prestataires publics et parapublics caractérisés par le faible coût de leurs services. L'af2i est une association qui "accueille les sociétés privées indépendantes¹⁵ et les professionnels libéraux qui fournissent, à la demande des tiers des informations à caractère professionnel. Les prestations d'intermédiaire en information doivent représenter une part significative de l'activité de chaque membre". L'intérêt de l'association provient du fait que "compte tenu du volume et de la permanence des investissements nécessaires, un nombre grandissant d'entreprises et d'organismes confient tout ou partie de la recherche et du traitement de l'information à des prestataires spécialisés. Conscients du rôle croissant qu'ils sont amenés à jouer, les intermédiaires en information indépendants se sont regroupés au sein de l'af2i". Ce noyau dur de courtiers¹⁶ représenté par l'af2i, a permis de donner une représentation unique

15 Le document de l'af2i apporte la précision suivante : "sociétés dont le capital n'est pas majoritairement détenu par une ou plusieurs autres sociétés" (voir l'annexe n°1).

16 Relativisons en précisant qu'il ne représentait qu'une dizaine de membres.

de ces prestataires au niveau privé, en étant leur seul représentant jusqu'en avril 1994, date à laquelle le Synapi¹⁷ a été fondé. Une scission s'est en effet produite au sein de l'af2i, "sanglante", selon les propos de certains adhérents. Chacun des deux "partis" possède ses propres arguments pour expliquer cet épisode. Pour certains, l'af2i était plus axée sur le monde de la documentation que sur celui de l'entreprise, et pour d'autres, l'af2i ne souhaitait pas parmi ses adhérents, d'organismes dont l'activité de courtage n'était pas significative. Ainsi le Synapi s'est créé, regroupant donc des membres dissidents de l'af2i ainsi que d'autres prestataires couvrant un champ plus large (le conseil et le management de l'information). Ce syndicat, dont l'objectif est *"de réunir des acteurs privés de l'information professionnelle intervenant régulièrement auprès des entreprises, en vue de participer à une reconnaissance de leur profession"*¹⁸, oeuvre sur plusieurs points.

- Cibler les acteurs susceptibles d'être intéressés par ce syndicat (les "veilleurs", les consultants, etc.),
- Créer un code de déontologie français, car selon un de nos interlocuteurs *"le code qui existe n'est pas bon. Il est très "américain", et nous, nous pensons qu'il ne s'agit pas de faire de la morale, mais de définir des règles. C'est pour cela que l'on voudrait un code propre à notre association"*¹⁹,
- Déterminer, définir, mettre en oeuvre des outils de reconnaissance et de promotion de la profession,
- Résoudre, principalement, les questions de définition et de dénomination de leur profession.

L'ambition première de ce syndicat est de se différencier, de se démarquer de l'af2i, et en ce sens les questions de dénomination sont centrales. Reconnaître le terme de courtier en information serait se positionner comme une copie, un clone de l'af2i du fait de la création antérieure de cette association, mais aussi par le fait que les positionnements stratégiques divergent. Il y a donc une nette volonté de différenciation, de reconnaissance au-delà des prestataires de l'af2i, et c'est pourquoi le Synapi recherche une autre approche du marché et du métier, et c'est en ce sens que le champ des adhérents potentiels s'est élargi.

La création d'un code de déontologie

Parmi les éléments révélateurs de l'existence d'une profession de courtier en information, le code de déontologie n'est pas le moins significatif. Elaboré en Janvier 1994, ce code

¹⁷ Synapi : Syndicat National des Prestataires et Conseil en Information. Selon l'une des personnes interrogées, l'information professionnelle *"c'est un métier qui n'est absolument pas cerné par les entreprises, et notre idée est, par le biais du Synapi, de pouvoir communiquer clairement aux entreprises qui nous sommes et ce que nous faisons, et de nous différencier par rapport à d'autres professions(conseil, cabinet d'études de marchés...)"*.

¹⁸ Extrait d'un entretien auprès de l'un des membres fondateurs.

¹⁹ Ce code est à présent élaboré (voir l'annexe n°5).

d'éthique a pour but, à l'image des codes de déontologie traditionnels, de fixer des barrières morales et éthiques à cette profession en garantissant la qualité des prestations. Le code de déontologie représente également une forme de légitimité professionnelle en constituant l'une des phases du processus de professionnalisation. Le Code Européen d'éthique professionnelle pour les Courtiers en Information a été conçu dans le cadre du programme IMPACT²⁰ par les membres de trois associations, on l'a vu, EUSIDIC (l'association européenne des services d'information), EEIA (l'association européenne de l'industrie de l'information) et EIRENE (le réseau européen des chercheurs en information).

□ Le travail d'argumentation développé

Le travail d'argumentation développé par les membres de l'af2i a une principale ambition : la volonté de structurer un territoire professionnel propre aux courtiers privés en tentant de se différencier des structures publiques et consulaires de type ARIST et CCI. Ces discours émanent en particulier de Madeleine Wolff-Terroine (Pegasos) et de François Libmann (FLA Consultants), qui apparaissent depuis quelques années comme les porte-parole officiels de l'association.

La rhétorique utilisée dans ces discours revendicatifs est relativement similaire : il s'agit de souligner le faible nombre de courtiers privés en France à l'instar de ce qui se passe dans des pays européens comme l'Angleterre et mettre en évidence que les pouvoirs publics ne sont pas étrangers à cette situation. A titre illustratif nous pouvons citer, un peu longuement, quelques extraits d'une note destinée aux pouvoirs publics²¹, qui résume l'essentiel des discours.

"Différentes structures publiques ou para-publiques ont été mises en place, il y a 15 ou 20 ans, pour sensibiliser les utilisateurs potentiels à l'importance de l'information dans leur vie professionnelle. Ces actions visaient les entreprises, les organismes publics, les membres des universités ou les organismes de recherche, quel que soit le cadre de leur action (...) En particulier, ces créations devaient permettre de faire émerger une demande qui par une meilleure irrigation en information, devait améliorer la performance des entreprises et des autres structures visées. Elle devait aussi susciter le développement d'un tissu de prestataires privés qui dynamiserait le marché de façon durable. Ces initiatives, parfaitement louables, ont malheureusement été plus ou moins détournées de leur objectif initial. Aujourd'hui, on peut dire que les conséquences stérilisent le développement de cette branche de l'industrie de l'information que sont les courtiers en information (...) Par rapport au dessein initial, qui était la sensibilisation des PME-PMI de leurs régions respectives, de nombreux dérapages ont été observés dans leur fonctionnement [concernant les ARIST].

20 Information Market Policy.

21 Document émanant de l'af2i et qui date de 1994.

- Réalisation de prestations lourdes : ce n'est donc plus de la sensibilisation,
- Collaboration sur plusieurs années avec les mêmes entreprises : c'est la marque de constitution d'une clientèle,
- Travail pour les grandes entreprises de leur région : c'est plus facile puisqu'elles sont déjà sensibilisées. Les ARIST deviennent alors un opérateur de proximité,
- Travail en dehors de leur région : la notion de sensibilisation est perdue ainsi que la justification d'un financement pour partie régional.

Ces modes de fonctionnement conduisent à des situations de concurrence frontale avec des cabinets privés et l'on peut parler de détournement de clientèle, de concurrence déloyale ou de dumping".

2.1.2. Une tentative intéressante mais avec des limites

Nous venons d'évoquer les caractéristiques laissant augurer l'existence d'une profession sous la dénomination de courtier, ou du moins, les différentes étapes déjà entreprises sur le chemin de la professionnalisation. Par ailleurs, si l'on recoupe ces éléments avec un angle d'approche stratégique, nous pouvons également qualifier l'activité comme nouvelle et en croissance. Cependant, en reprenant les éléments mis au jour précédemment sur la sociologie des professions, il est indéniable que des caractéristiques essentielles constitutives des professions ne transparaissent pas dans le cas des courtiers. En effet, nous pouvons noter l'absence de différents éléments.

- Il n'existe pas de formation spécifique débouchant sur un titre de courtier en information et pas de contrôle dans les processus de recrutement (pas d'autonomie),
- Leur visibilité sociale est moindre et par conséquent leur reconnaissance sociale imperceptible,
- Le travail d'argumentation comporte des thématiques réductrices : on ne perçoit pas la légitimité de leur existence.

Par ailleurs, nos enquêtes et nos entretiens confrontés aux éléments issus de la littérature nous ont permis d'observer qu'il n'existe pas un phénomène d'ampleur des courtiers en termes économique et social et que l'on ne décèle pas une réelle volonté de cohésion autour de valeurs communes qui fondent un groupe en le structurant "de l'intérieur".

□ Absence de formation, pas de contrôle de l'activité en amont

La formation permet aux groupes de contrôler leur activité en amont, en participant au processus de recrutement des futurs membres. Pour être une profession, il doit y avoir, au-delà de la résolution de problèmes concrets, une envergure intellectuelle, qui s'appuie principalement sur un savoir théorique élaboré par le groupe lui-même. Parmi les nombreuses formations professionnelles qui existent débouchant sur des diplômes permettant d'exercer dans les milieux de la documentation et des bibliothèques, on ne relève pas de diplômes ou de formations initiales spécifiques offrant la possibilité de devenir "courtier en information". Le diplôme n'est donc pas exigé pour la raison triviale qu'il n'en existe pas de spécifique. Aussi, il n'y a pas de contrôle qui régule l'accès au marché et pas de formalisation des savoirs au travers d'une formation longue : l'accès à cette activité est par conséquent ouvert, car aucune formation spécifique n'est requise pour exercer cette activité. Mais cela ne remet pas en cause l'activité, car une compétence peut exister sans forcément être consacrée par un examen ou un titre²².

Notre enquête et nos entretiens ont effectivement souligné que les offreurs agissant sur le marché du courtage proviennent d'horizons divers.

□ Visibilité et reconnaissance sociale peu perceptibles

- Pas d'ouvrages spécifiques, absence des dictionnaires sur les métiers, peu de communications sur le sujet lors des Congrès IDT

Au cours de la première partie de cette recherche, nous avons souligné que si les courtiers sont pris à partie dans des problématiques différentes, l'intérêt qu'il leur est porté reste faible, pour preuve, le fait qu'il n'existe aucun ouvrage de référence portant spécifiquement sur eux. Par ailleurs, dans le cadre des différents Congrès IDT, il en a rarement été question (les communications à leur sujet se comptent sur les doigts d'une main), et les recherches que nous avons effectuées dans des dictionnaires récents portant sur les métiers et les professions ont révélé qu'ils étaient méconnus²³. Cela n'est pas dénué de signification dans le sens où ces divers ouvrages présentent métiers et professions en fonction des filières universitaires et professionnelles à suivre pour y déboucher. Or, nous avons vu qu'il s'agit d'un aspect somme toute problématique pour les courtiers car il n'existe justement pas de

22 Gisèle Morand cite, à ce propos, l'exemple, dans le milieu social, de certains éducateurs qui peuvent être en fonction éducative, exercer un emploi éducatif et qui peuvent dans un même établissement cohabiter avec des éducateurs diplômés, sans qu'ils aient, eux-mêmes, un diplôme. (Entretien mené en mars 1996)

23 Notamment, *Guide des métiers 1996. 600 professions passées au crible*, L'Étudiant (1996); *Entreprises et métiers de demain*, ONISEP (1993) ; R. Miller, *Inventaire d'intérêts professionnels. Banque de métiers* (1994) ; *Info-métiers*, Guide Jeune Larousse (1995) ; Bournel A., *100 métiers pionniers pour tous* (1990) ; *Guide NERET des Carrières* (1992) ; *Le guide pratique des métiers d'avenir 1997* ; *Des emplois pour aujourd'hui et pour demain. Les 180 métiers qui recrutent*, L'Étudiant (1995) ; Y. Renaud et T. Guitton, *700 métiers selon vos goûts* (1990) ; Y. Renaud, *700 métiers. Mieux s'informer pour mieux trouver* (1994).

filière spécifique pour y parvenir. Pour toutefois nuancer ces propos, les courtiers en information figurent dans le Répertoire Opérationnel des Métiers et Emplois (ROME).

- Absence dans les nomenclatures statistiques

Les courtiers correspondent à plusieurs secteurs ou sous-secteurs des nomenclatures statistiques. On les retrouve de façon disparate dans les catégories :

- 74.1G qui correspond à l'activité de *conseil pour les affaires et la gestion* classée dans la catégorie 74, intitulée *Services fournis principalement aux entreprises*.

- 72.4Z, à savoir *activités des banques de données*, elles-mêmes répertoriées au sein de la catégorie 72, intitulée *Activités informatiques*.

Comme le remarque Geneviève Latreille (1980, p 27) "le resserrement des catégories procède aussi du souci de *supprimer les "petites catégories"* sur lesquelles les risques d'erreur sont beaucoup plus grands". Une personne de l'INSEE nous a d'ailleurs précisé que si les courtiers en information ne figurent pas dans la nomenclature des professions et des catégories socioprofessionnelles (PCS)²⁴, c'est sûrement parce qu'il s'agit "*d'une entité imparfaite, non délimitée, et qu'elle a par conséquent été noyée dans d'autres catégories*". Cela révèle un faible accroissement numérique de ces acteurs.

- Pas d'offres ou de demandes d'emplois

On ne décèle pas d'offres ou de demandes d'emploi relatives aux courtiers. Hélène Soenen (1987, p 178) avait déjà fait ce constat : "des métiers nouveaux, appelés semble-t-il à se développer, ne sont presque pas apparus au travers des offres d'emplois". Parmi ces derniers, les courtiers en information sont cités en référence. Il est vrai, cependant, que l'analyse des petites annonces laisse hors du champ d'exploration les professions indépendantes et libérales, comme les emplois du secteur public (Latreille, 1980).

Outre ces éléments, nos entretiens ont révélé qu'il n'existe aucun consensus dans une perception univoque des courtiers : des approches subjectives prédominent aux dépens d'une identité professionnelle forte même au sein de l'association. Or, comme le souligne Hubert Fondin, "une profession organisée a généralement une représentation unique" (1992, p 67). En fait, à défaut de groupe professionnel, on ne trouve que des individus. Il ne ressort aucun travail de légitimation qui devrait porter à la fois sur l'extérieur du groupe, mais aussi sur lui-même, à l'intérieur. L'un de nos entretiens a d'ailleurs souligné une "mainmise" de ces

24 Cette nomenclature remplace les diverses nomenclatures appliquées jusque là pour la description de la population comme le Code des métiers, le Code des catégories socioprofessionnelles, etc.

deux porte-parole sur l'association. Il semble donc qu'aucun travail identitaire de groupe ne soit effectué.

A l'heure actuelle, nous pouvons affirmer qu'il n'existe pas de profession de courtier en information, si l'on s'en tient aux critères distinctifs dont est pourvu un groupe professionnel selon la théorie fonctionnaliste. On n'observe qu'une poignée d'"irréductibles" qui continue à faire valoir les courtiers comme groupe professionnel, mais qui n'est ni reconnu, ni structuré, ni légitimé institutionnellement. Peut-être que les courtiers n'ont pas (encore) réussi car ils ne sont pas suffisamment engagés dans un travail d'argumentation sur la spécificité de leur savoir, propre au groupe, et que, par voie de conséquence, leur savoir-faire s'est rapidement banalisé.

Les questions que nous nous posons concernant les courtiers sont en certains points similaires à l'objet de travaux portant sur d'autres professions du milieu de l'information et de la documentation telles que les documentalistes. Pour Hubert Fondin (1987, p 8) "un métier est l'ensemble des savoirs, pratiques, techniques auquel un individu consacre son activité avec plus ou moins d'habileté et d'où il tire ses moyens d'existence. En ce sens, il y a des métiers de l'information, entre autres celui de son traitement documentaire. Le concept de profession exprime l'idée de la classe à laquelle on appartient par son activité, et se caractérise par les connaissances spécialisées qu'elle requiert, donc par une formation, par l'autonomie d'exercice, par l'identification à un groupe professionnel plutôt qu'à l'entreprise ou à l'organisme, par la responsabilité-vis à vis de la société pour la qualité de ses services. C'est un phénomène social beaucoup plus que juridique. Il y a d'évidence une pratique documentaire (tout le monde ou presque a besoin aujourd'hui de rechercher des informations et de rassembler des documents). Il y a des techniques documentaires (identification, classement, recherche entre autres). Mais sont-elles spécifiques aux documentalistes, autrement dit, peut-on justement parler de profession pour les documentalistes ?". De même, dans son ouvrage *Rechercher et traiter l'information*, Hubert Fondin (1992, p 67) estime qu'"une profession sans critères distinctifs -formation, recrutement, techniques - a du mal à se faire reconnaître".

On le voit, les courtiers ne sont pas les seuls acteurs à être confrontés à ce manque de reconnaissance, et en ce sens les documentalistes en sont un exemple, à tel point que concernant ces derniers, Jean-Michel Salaün (1990, p 100) souligne que "le centre de documentation est à la fois nécessaire et toujours remis en cause. Le malaise des documentalistes n'est pas anecdotique, c'est l'état normal d'une fonction continuellement contestée et toujours appréciée".

Il n'existe pas donc pas, actuellement, une profession de courtier en information. Mais peut-être est-ce parce que nous avons affaire à une profession en émergence, ce qui

justifierait leur situation actuelle. Avant de déterminer si c'est le cas, nous allons nous pencher sur les autres types de professionnels qui fournissent cette activité.

2.2. Les autres tendances professionnelles identifiables sur le marché du courtage

Dans cette optique, nous allons dépasser le cadre des professionnels nommés "courtiers" pour nous interroger sur la nature des autres acteurs, sur les professionnels qui fournissent l'activité de courtage. Quatre types d'acteurs professionnels ont été relevés, à savoir, les bibliothécaires, les documentalistes, les consultants et certains prestataires spécialisés dans des activités de veille et d'intelligence économique.

2.2.1. Les bibliothécaires

Un nombre relativement important de bibliothécaires fournit une activité de courtage en information. Ces bibliothécaires et conservateurs, qui se présentent comme tels, sont caractérisés par un exercice salarié au sein de bibliothèques universitaires, spécialisées ou publiques, et travaillent également au sein de services de documentation et d'information de certains Centres Techniques Industriels. Dans la sphère privée et dans le cadre des entretiens que nous avons réalisés, nous n'avons rencontré aucun prestataire issu d'une formation de bibliothécaire exerçant en libéral. L'activité de courtage fournie par les bibliothécaires concerne essentiellement l'interrogation de banques de données à la demande et plus largement la recherche documentaire informatisée (RDI) qui allie la consultation des banques de données et des CD ROM. Parfois, à cette activité, les prestataires peuvent proposer un service de diffusion sélective de l'information, mais nous avons constaté que cela était relativement exceptionnel. Les bibliothécaires travaillant au sein de Centres Techniques ont des activités plus étendues, la consultation des banques de données n'étant qu'un outil parmi tant d'autres pour fournir l'information utile au client. Par ailleurs, l'activité de courtage est centrale pour ces derniers dans le sens où le service de documentation participe à son autofinancement, et c'est en ce sens que l'un d'entre eux nous a signalé que *"tout ce que je peux facturer, je facture"*.

Le courtage en information est pour les bibliothécaires une nécessité, car il faut s'adapter aux nouvelles technologies, mais aussi une activité périphérique, leur activité de base étant la conservation et la gestion de collections.

2.2.2. Les documentalistes

Les documentalistes fournissant une activité de courtage font partie d'une entité plus vaste, publique ou privée et vendent leurs prestations en recherche d'information à la demande à une clientèle interne mais aussi externe. Ce sont les centres de documentation de grands organismes de recherche, d'écoles, de sociétés de conseil ou de groupes de presse. L'identité de ces offreurs est avant tout celle de leur organisme de tutelle, car, d'un point de vue général, la logique professionnelle du service d'information est calquée sur celle de l'organisme de rattachement. D'un point de vue particulier, c'est-à-dire si l'on s'attache aux personnes qui y travaillent, les documentalistes possèdent soit une formation initiale en la matière, soit une formation complémentaire de documentaliste. Dans ce second cas, les documentalistes sont issus principalement de formations scientifiques. Le courtage en information fait partie de l'activité du documentaliste, les prestations de courtage étant des prestations documentaires payantes. Certains prestataires nous ont parlé, par ouï-dire de documentalistes qui se seraient lancés en free-lance, mais sans réel succès. C'est là l'une des grandes différences avec les Etats-Unis où les bibliothécaires-documentalistes (librarians) sont à l'origine du courtage et en constituent encore aujourd'hui le cœur.

2.2.3. Les consultants

Nous avons également identifié un certain nombre de consultants fournisseurs d'information. Ces professionnels, qui se présentent comme tels, sont issus de formations universitaires, d'Ecoles de Commerce et de formations spécialisées en marketing et en stratégie. Cependant, mis à part la société SVP qui se positionne sur ce créneau, les consultants en information ou en système d'information n'ont pas été pris en compte dans le cadre de notre étude dans le sens où les prestations fournies ne sont pas du courtage mais notamment du conseil en stratégie et la mise en place de système de veille et d'information au sein des entreprises.

2.2.4. Les veilleurs et prestataires en intelligence économique

Les veilleurs, en tant que professionnels, sont vus dans l'optique d'une spécialisation sur cette seule prestation, par rapport à l'éventail des prestations de courtage. En effet, leur activité est uniquement constituée par la veille. Par ailleurs, des formations spécifiques du

niveau ingénieur existent depuis quelques années, même si les documentalistes, au sein des entreprises peuvent proposer un tel service²⁵. Dans l'optique du courtage, le veilleur est donc un spécialiste.

Depuis quelques années, on voit également apparaître sur le marché de l'information des prestataires nommés "prestataires en intelligence économique" qui exercent de manière indépendante, mais on relève également des structures publiques qui orientent leurs activités dans ce sens (par exemple les CCI, les ARIST et l'ADIT) ou se positionnent d'emblée comme tels (Intelco notamment). L'intelligence économique peut faire partie du cadre du courtage dans la mesure où les prestations fournies concernent l'élaboration de synthèses, la veille stratégique, mais elle sort de son cadre lorsqu'il s'agit de prestations telles que l'élaboration de stratégies de diversification, le lobbying ou encore la préparation d'OPA (Offre Publique d'Achat).

Aussi, l'activité de courtage est fournie par des professionnels divers, sous des appellations variées. Chacun fournit l'activité en fonction de son savoir-faire et du cadre dans lequel il travaille : en ce sens, l'exercice indépendant ou salarié joue sur le contenu des prestations. Dans le cadre de notre enquête et de nos entretiens, ce sont les divers professionnels que l'on vient de présenter qui prédominent dans la fourniture du courtage. Cela nous conduit à nous interroger sur la place des courtiers en information.

²⁵ De nombreux débats existent à ce propos entre les partisans d'une profession autonome de veilleur et les documentalistes, qui soulignent qu'il s'agit d'une activité qu'ils proposent depuis toujours.