

**Conclusion générale**

La notion de "courtier en information", traduction littérale de l'expression anglo-saxonne "information broker" est évoquée dans de nombreuses thématiques de la littérature professionnelle et scientifique française. Cependant, force a été de constater, lors de notre revue de la littérature, que les dénominations et les définitions sont variées et que certains stéréotypes et d'idées reçues sont véhiculés sur les courtiers. Ils sont présentés comme :

- des prestataires externes dans l'optique de les différencier des documentalistes "maison",
- de simples interrogateurs de banques de données,
- des professionnels relevant d'un exercice indépendant et privé,
- des acteurs analogues et similaires à leurs "confrères" nord-américains.

En interrogeant des prestataires relevant de différents statuts (publics, parapublics et privés), nous avons observé que :

- les courtiers peuvent travailler aussi bien en externe qu'en interne,
- ils relèvent d'une économie de services multiples dont l'interrogation des banques de données ne constitue qu'une prestation parmi d'autres,
- la relation au marché est moins directe qu'il n'est avancé habituellement, dans le sens où les acteurs relèvent aussi bien du domaine public que du domaine privé,
- l'"évidence" de l'homologie entre courtier et broker doit être rediscutée, car les origines professionnelles ne sont pas identiques, la relation aux banques de données est très peu soulignée et les activités commercialisées diffèrent.

Courtiers et brokers ont au moins un point en commun : les dénominations ne font pas l'unanimité chez les prestataires et leurs définitions ne vont pas de soi. En effet, nous avons constaté sur les terrains français et nord-américain que les notions sont floues et que cela résulte d'une source d'ambiguïté principale : la valeur ajoutée apportée par ces offreurs lors de leurs recherches d'information. Il est ressorti de nos entretiens que tous les cas de figure existent et que la distinction entre les professionnels se fait quasiment au cas par cas. Certains courtiers/brokers fournissent de l'information brute, d'autres de l'information élaborée et d'autres encore, les deux types d'information en fonction de la demande des clients.

La spécificité française de leur définition révèle une autre source d'ambiguïté relative aux sources d'information utilisées. Pour certains, les courtiers ne fournissent de l'information qu'au travers de la consultation des banques de données, alors que pour d'autres, les courtiers fournissent de l'information à partir de toutes les sources existantes. Ces derniers se basent généralement sur la définition américaine des brokers qui stipule que les brokers utilisent effectivement toutes les sources disponibles.

Il est vrai que les contextes d'apparition de ces professionnels au sein de leur terrain respectif expliquent ces divergences : aux Etats-Unis, lorsque les premiers brokers ont fait leur apparition au sein du marché de l'information au cours des années soixante-dix, les banques de données publiques n'existaient pas encore. L'essentiel de leurs recherches s'effectuait, de fait, par le biais des bibliothèques qui, aux Etats-Unis, sont extrêmement bien fournies et pourvues. En France, on l'a vu au cours de notre première partie, la notion de courtier est contemporaine des banques de données et c'est pourquoi, les courtiers et les banques de données sont comme inextricablement liés.

Si les dénominations sont récusées, il n'en reste pas moins qu'aux Etats-Unis les brokers prospèrent alors qu'en France, les courtiers "vivotent". Deux principales explications sont fournies. La littérature, d'une part, les considère, depuis près de vingt ans comme une profession émergente ce qui expliquerait leur difficulté à se structurer, et les prestataires privés sur le terrain, d'autre part, soulignent qu'ils sont victimes de concurrence déloyale voire même de dumping, engendrés par les structures institutionnelles, constituant un frein à leur développement.

Les problèmes d'ordre lexical constituant un obstacle à notre analyse, nous avons cherché à étudier l'activité proposée par ces prestataires qui, elle, existait bel et bien. A cette fin, notre première démarche a été de définir précisément la teneur et les contours de cette activité, en nous basant sur trois sources principales : la littérature (particulièrement des travaux d'étudiants fondés sur des analyses de terrain), une quarantaine de plaquettes commerciales et de présentation des organismes et les entretiens que nous avons réalisés. A partir de ce matériau, nous avons déterminé les cinq caractéristiques essentielles de cette activité que nous avons nommée, logiquement, "courtage en information".

- Le courtage est une activité de service répondant à une logique de demande,
- Le courtage implique un échange marchand d'information,
- Le courtage se situe dans la sphère de l'information professionnelle,
- Le courtage engage une médiation entre client et prestataire,
- Le courtage recouvre la fourniture d'une ou de plusieurs prestations suivantes :
  - . l'interrogation de banques de données,
  - . le service questions-réponses,
  - . l'élaboration de dossiers et de synthèses documentaires,
  - . la veille et la diffusion sélective de l'information.

A partir de ce cadre, nous avons élargi notre champ d'analyse des organismes ciblés. En effet, bibliothécaires, documentalistes, consultants, et plus récemment veilleurs et prestataires en intelligence économique commercialisent les prestations de courtage dans les conditions énoncées auparavant. Une enquête postale et la réalisation d'entretiens

approfondis auprès de prestataires relevant de différents statuts et de diverses professions, ont révélé les constats suivants.

- L'offre est atomisée. Très nombreux sur le marché, trois-quarts des structures ont un effectif inférieur à cinq salariés,
- Les prestataires relèvent sans nul doute d'une économie de services multiples fournissant en moyenne dix prestations et services,
- Le courtage est une activité hétérogène dans le sens où sous une même appellation les prestations prennent des formes différentes d'un prestataire à l'autre.

Nos différentes approches du terrain soulignent le fait que le courtage prend tout son sens comme activité de service. Les prestations se distinguent au cas par cas, en fonction du statut, de l'exercice salarié ou indépendant, des origines professionnelles, des compétences et savoir-faire de chaque prestataire, mais aussi et surtout, en fonction des segments de clientèle et des besoins spécifiques de chaque client. Le courtage répond à une logique de demande, les prestations fournies étant personnalisées et sur-mesure. Si certains prestataires tentent de formaliser leur méthodologie de la recherche d'information, il n'en reste pas moins que c'est l'interaction client-prestataire qui détermine la teneur exacte de la prestation et c'est là le caractère essentiel du courtage. Cette capacité d'adaptation mais aussi le fait que les services commercialisés ne sont pas rigoureusement définis et délimités, s'est également traduit par deux principales difficultés : la première a été de mettre en évidence le degré de spécialisation des services d'information et, par là même, de distinguer le service de base offert des services occasionnels, et la seconde, a été de préciser des logiques dans les combinaisons de services.

Dans l'optique de dégager les perspectives de développement d'une activité hétérogène, deux éclairages ont été apportés. Un éclairage économique et stratégique en premier lieu, qui nous a permis d'observer que le marché du courtage relève de la concurrence imparfaite du fait de son manque de transparence sur les prix et la qualité des services vendus. Toutefois, en dépit de ses imperfections, le marché fonctionne, des échanges marchands s'établissant entre offreurs et demandeurs d'information.

Par ailleurs, nous avons montré que le développement du marché du courtage se réalise suivant deux axes : la fourniture d'information-connaissance, dont l'objectif est de se renseigner et de connaître et la fourniture d'information-action dont le but est de comprendre et de piloter. Les prestataires se positionnent d'emblée ou évoluent vers l'un de ces axes, l'un n'excluant toutefois pas l'autre, dans le sens où les prestataires n'hésitent pas à osciller de l'un à l'autre, en fonction de la demande.

En second lieu, nous avons tenté d'apporter un éclairage sociologique visant à proposer des éléments de réponse quant aux professions qui agissent sur le marché du courtage et sur

leur évolution. En effet, si nous avons souligné que les gens nommés courtiers n'ont pas l'apanage de cette activité, nous avons souhaité déterminer la place de ces acteurs sur le marché, d'un point de vue professionnel. La littérature sociologique relative à la notion de profession nous a procuré des clés pour en comprendre les critères constitutifs et les spécificités au regard des occupations. Ces analyses ont révélé que le processus de professionnalisation engagé par les "courtiers", qui se retrouvent essentiellement au sein de l'association professionnelle af2i, n'a pas encore porté ses fruits. Malgré les démarches déjà effectuées (la constitution d'une association professionnelle, l'adoption du code de déontologie européen des courtiers, les discours visant à structurer un territoire professionnel propre aux sociétés privées), nous en avons conclu que ce processus de professionnalisation risque de ne pas aboutir, du moins sous cette dénomination de "courtier en information", pour trois raisons principales.

- Le rejet de la dénomination par les prestataires susceptibles de se l'approprier provient des connotations négatives que véhicule la dénomination mais aussi de son caractère flou. Aucun consensus n'existe dans une définition univoque de la notion.

- Aucune association professionnelle n'a réussi à trouver un argumentaire structurant un groupe dont le champ de compétences n'est pas clos.

- Le courtage est une activité transversale. Il n'a en soi aucune spécificité, reposant sur les compétences et savoir-faire de différents domaines : il n'existe pas de frontières clairement établies entre les courtiers et les professions du secteur de l'information et de la documentation. Le courtage complète et prolonge les activités traditionnelles des documentalistes et des bibliothécaires. Certains prestataires vont également jusqu'aux recommandations ce qui les rapproche du domaine du conseil en révélant une fois de plus l'existence de frontières ténues. Chacun pratique l'activité en fonction de la structure qui l'emploie, de sa compétence et de son savoir-faire. En ce sens, une étude plus approfondie sur les notions de compétences et de savoir-faire propres à ce domaine serait intéressante.

Cet éclairage sociologique a souligné, par ailleurs, une tendance qui se dessine concernant la professionnalisation d'un nouveau domaine, celui de l'intelligence économique, pour lequel nous avons constaté que de nombreux éléments laissent entrevoir l'existence d'une future profession : institutionnalisation extrêmement rapide de formations, création d'associations professionnelles, visibilité sociale et travail d'argumentation visant à démontrer la légitimité de cette activité fondée sur un savoir théorique, etc. Or, nous savons que certaines prestations d'intelligence économique dérivent du courtage qui traduisent, par conséquent, une activité aussi transversale que celle-ci. De plus, les entreprises françaises n'ont pas toutes, loin s'en faut, le réflexe "information", et ce que ce soit dans le cadre des notions d'IST, d'information économique et commerciale, d'information professionnelle et spécialisée, bref autant de notions mises au jour qui ne semblent concerner que de très loin les entreprises. En effet, de nombreuses monographies réalisées sur les pratiques

informationnelles des entreprises ne cessent de démontrer depuis au moins vingt ans que malgré les discours, la réalité est toute autre.

C'est pourquoi on peut justement s'interroger sur le devenir et les perspectives de développement de l'intelligence économique du point de vue du marché de l'information, dans le sens où si les prestataires en intelligence économique réussissent à structurer rapidement leur profession et à la faire reconnaître, est-ce que la demande suivra ? Adopteront-ils une dénomination qui fera l'unanimité ? Les prestations seront-elles clairement définies ? En d'autres termes, si il y a une profession , y aura-t-il un marché ?