

Démarche méthodologique

1. Une méthodologie à multi-entrées

Notre problématique est étroitement liée à la démarche méthodologique suivie : en fonction de son avancée, les questions que nous nous posions se sont peu à peu modifiées.

1.1. A l'origine de notre recherche

Après avoir passé près d'une année à consulter la littérature pour examiner le contenu des discours portant sur le thème des courtiers en information en France et sur celui des brokers aux Etats-Unis, nous avons, au cours des mois de novembre et décembre 1994, posé les bases de notre problématique. Cette dernière, envisagée à partir de la littérature, et donc a priori de ce qui se passe concrètement sur le terrain, comportait trois objectifs principaux.

Cerner une profession de courtier en information

S'il est vrai qu'il existe une multitude d'organismes qui sont appelés courtiers, nous avançons l'hypothèse qu'au-delà de ce terme générique il existait une profession de courtier en information que la littérature révèle par des indices tels que :

- la création d'une association professionnelle spécifique,
- l'existence récente -janvier 1994- d'un code de déontologie,
- le dessein de structurer et limiter un territoire professionnel.

Il était par conséquent nécessaire de construire une définition rigoureuse comportant des critères précis afin de mettre en relief la profession de courtier par rapport à l'ensemble hétérogène d'organismes regroupés sous cette dénomination. C'est pourquoi une distinction semblait pouvoir être opérée entre des courtiers en information professionnels et des prestataires de services en courtage d'information.

Etablir une typologie de tous les autres prestataires qui étaient répertoriés derrière ce terme, mais qui, selon nos critères, ne faisaient pas partie de la profession de courtier en tant que telle. L'objectif était de les positionner, par le biais de certains critères de différenciation, par rapport aux courtiers.

Enfin, dans un troisième temps, après avoir identifié cette profession et les acteurs environnants, nous souhaitons expliquer les raisons de son faible essor en France, au regard

de leur situation aux Etats-Unis, où, semble t-il, les brokers connaissent un développement considérable. Notre hypothèse principale était relative à la notion de prescription, qui, à notre avis, apportait des éléments nouveaux, dépassant les perpétuels arguments consistant à indiquer qu'il s'agit d'un secteur où règne une "concurrence déloyale" engendrée par les pouvoirs publics. Notre hypothèse pour expliquer le faible essor des courtiers en France était d'avancer que ces derniers, étant peu connus et reconnus par les acteurs proches de leur environnement, ne sont pas prescrits, ce qui ne leur permet pas de se développer. Cette hypothèse principale était la résultante de trois hypothèses sous-jacentes.

- Les courtiers en information sont peu connus des entreprises,
- Les courtiers sont peu connus d'autres prestataires de services intellectuels,
- Les courtiers ont un environnement plus concurrentiel que complémentaire.

Ces hypothèses nous ont conduit à élaborer une grille d'entretien afin de mener, dès le mois de janvier 1995, une dizaine d'entretiens de nature exploratoire, dans le but de s'assurer de leur pertinence. Cette première étape n'aura pas été inutile, dans le sens où cela a mis en évidence que notre vision des courtiers en information n'était en réalité que parcellaire. Nos hypothèses, basées sur la littérature, ne reflétaient pas, en effet, la réalité du terrain, d'où la nécessité de réorienter notre recherche.

1.2. Les nouvelles orientations

Dès le mois d'avril 1995, nous avons dû progresser dans notre recherche en mettant en doute l'idée de l'existence d'une profession de courtier en information, malgré les discours de la littérature. Cela n'a pas été très facile, dans le sens où cette appellation de "courtier en information" restait au centre de nos préoccupations. Ce retournement catégorique de la question d'origine a entraîné une relecture plus critique de la littérature traitant des courtiers. Aussi, l'image relativement claire que nous avions s'est obscurcie : la notion s'est avérée au contraire extrêmement floue, révélant un éventail de dénominations, une variété de définitions, ainsi qu'une mosaïque d'activités et de prestations fournies.

Après cette étape, les questions d'ordre lexical relatives à la dénomination de "courtier en information" et l'idée d'une profession en émergence ont dû être dépassées. La recherche ayant pour objet de départ la délimitation d'une profession de courtier suivie de la détermination de leurs activités spécifiques a été, pour ainsi dire, infructueuse. C'est pourquoi nous avons inversé notre questionnement. En effet, nous avons pu noter qu'un noyau dur de prestations documentaires était généralement associé aux courtiers. Si l'on dépasse la dénomination de courtier en information -la majorité des acteurs publics ou

privés la récusant- on peut dire qu'il existe une activité, des prestations documentaires, que l'on pourrait nommer "courtage en information" fournies par des organismes divers et variés, qui méritent d'être étudiées. A une logique centrée autour d'une profession qui n'existe peut-être pas, a succédé une logique centrée autour d'une activité semblable, de prestations communes.

L'analyse de ce que nous appelons "courtage en information" représente ainsi la dernière étape de cette recherche. L'analyse de cette activité s'est effectuée sur la base d'un matériau essentiellement empirique, issu d'une enquête postale et d'entretiens plus approfondis réalisés auprès de prestataires en information. Cette étape nous a permis d'affiner nos hypothèses quant aux perspectives de cette activité de courtage et au rôle des courtiers en tant que profession au sein du marché de l'information professionnelle.

2. Les différentes techniques du recueil d'informations utilisées

Afin de recueillir la "matière première" essentielle pour faire connaissance avec le marché de l'information professionnelle et des acteurs qui le composent, plusieurs étapes successives ont été nécessaires.

2.1. La recherche documentaire

La recherche documentaire a constitué la première étape du recueil d'informations. L'exploration de la littérature a permis de construire un cadre théorique, et d'élaborer notre problématique, ainsi que nos premières hypothèses.

Au commencement de cette recherche, nous avons été surprise par le faible volume d'articles français traitant des courtiers. Or, au fur et à mesure, un nombre relativement important d'articles sur le sujet a pu être récolté. Il est vrai qu'à l'origine, la littérature professionnelle spécifique (*Documentaliste*, *Infotection* notamment) constituait le principal vivier d'articles. Or, le thème des courtiers se situe au carrefour de nombreux autres domaines, même si la notion est rarement le sujet central évoqué dans les différents articles ou travaux. Parmi ces différents domaines qui se recoupent figurent :

- la documentation (l'activité documentaire, les professions du secteur de l'information et de la documentation, etc.),

- l'information (les pratiques informationnelles des entreprises, les besoins d'information des PME, l'information service / l'information marchandise, etc.),
- l'industrie de l'information (les banques de données, etc.)
- les agents du transfert et de la diffusion de l'information,
- les politiques relatives à l'information scientifique et technique,
- la veille technologique, commerciale et concurrentielle,
- l'intelligence économique plus récemment.

Aussi, nos analyses bibliographiques portent sur trois sources principales.

- Les articles relevant du domaine des sciences de l'information, du champ de la documentation et de l'informatique. Ainsi, les principaux périodiques que nous avons consultés sont *Documentaliste*, *Archimag* et *Infotecture*.

- Les ouvrages et articles, beaucoup plus nombreux, concernant le thème plus large de l'information et de l'entreprise, qui relèvent principalement des sciences de la gestion et du management. Les thèmes sur lesquels nous nous sommes davantage penchés concernent la veille, l'intelligence économique, les politiques relatives à l'information scientifique et technique.

- La littérature grise, c'est-à-dire certains rapports, études et monographies relatifs au domaine de l'information.

Pour avoir une vision plus large et plus complète de ce que sont les courtiers, un détour par la littérature anglo-saxonne s'imposait. Les brokers suscitent un intérêt très prononcé au vu des nombreux articles et ouvrages dans lesquels il en est question, et ce, depuis une vingtaine d'années. Les principaux périodiques consultés sont rattachés au champ des sciences de l'information, mais aussi au domaine des bibliothèques et des bibliothécaires, à savoir principalement : *Infomediary*, *Information World Review*, *Business Information Review*, *Bulletin of the American Society for Information Science* et *Public Library Quarterly*.

Parallèlement à cette recherche documentaire, des recherches par le biais de CD-ROM ont été effectuées sur :

- LISA. L'interrogation de ce CD-ROM avec l'utilisation du mot-clé "broker", a permis de dénombrier 127 articles, dont une large majorité de provenance anglo-saxonne.

- CD-THESES, qui nous a permis de repérer certains travaux intéressants dans le domaine de la sociologie ou encore celui des sciences de l'information et de la gestion.

Le serveur Echo (Commission of the European Communities - Impact (IM Guide)¹ a également été interrogé, afin de consulter le Brokersguide (Directory of European Information Brokers : Brokersguide) qui répertorie tous les courtiers en information à l'échelle européenne.

La banque de données Dialindex a été consultée en dernier recours, afin de vérifier si nous avons récupéré la plus grande partie de tous les travaux traitant des courtiers et des brokers.

2.2. Les entretiens de nature exploratoire

Alain Blanchet et Anna Gotman (1992, p 42-43) identifient trois phases différentes du processus de recherche au cours desquelles peut-être utilisée l'enquête par entretien.

- "- Explorer et préparer une enquête par questionnaire ;
- Analyser un problème et constituer la source d'information principale ;
- Compléter une enquête ou replacer dans leur contexte des résultats obtenus préalablement par des questionnaires ou par des sources documentaires".

Nos entretiens se situent au carrefour entre le premier et le troisième point. Selon la définition de ces mêmes auteurs (1992, p 43), les entretiens exploratoires "ont pour fonction de mettre en lumière les aspects du phénomène auxquels le chercheur ne peut penser spontanément, et de compléter les pistes de travail suggérées par ses lectures". Cette étape a été essentielle pour une raison principale, nous l'avons vu : nos hypothèses ayant été construites à partir de la littérature, il était nécessaire de vérifier leur pertinence pour déterminer si nos réflexions étaient bien adaptées à la réalité du terrain. De même, elles ont permis de déceler d'autres éventualités en recensant des aspects imprévus de la situation étudiée.

Pour ces entretiens, une dizaine d'organismes présentés comme étant courtiers en information au sein de différentes sources a constitué notre échantillon. Le critère de choix principal de la population à étudier était donc basé sur la dénomination, l'appellation utilisée par les auteurs. Cinq sources principales répertorient des courtiers en information².

- L'Association Française des Intermédiaires en Information (af2i),

¹ Juillet 1994 et Décembre 1995 (1ère et 2ème version).

² Il s'agit d'une approche schématique car nous reviendrons sur ces sources au cours de la première et de la deuxième partie.

- La littérature consultée, dont un certain nombre de travaux de recherche (mémoires d'étudiants, synthèses bibliographiques sur le sujet),
- Le Brokersguide,
- Le *Burwell Word Directory of information brokers*, annuaire recensant les courtiers à l'échelle mondiale,
- L'association Eirene (European Information Researchers Network), qui regroupe près de 50 courtiers à l'échelle européenne.

Dans le choix de nos interlocuteurs, nous avons respecté le plus justement possible la diversité des organismes présentés comme courtiers. Ces entretiens exploratoires, de nature qualitative, nous ont ainsi permis de rencontrer des personnes travaillant au sein d'organismes publics et parapublics, de bibliothèques universitaires ainsi que des prestataires privés³. Cette étape a permis de réorienter notre recherche par les indications que nos entretiens ont amenées.

2.3. L'enquête téléphonique

Cette enquête avait pour but de confirmer certains aspects abordés lors de la phase exploratoire des entretiens. Le même questionnaire a été utilisé, en insistant toutefois sur de nouveaux questionnements (les services commercialisés et leurs définitions). Les résultats n'ont pas été aussi convaincants qu'espéré, mais cela reste tout de même assez révélateur de la situation de ce type de service d'information. Pour la constitution de l'échantillonnage, les mêmes critères d'appartenance aux cinq sources d'information citées auparavant ont été repris. Pour ces entretiens téléphoniques, l'échantillon comprenait une quinzaine d'organismes, respectant, dans ce cas aussi, la diversité des structures présentées comme ayant une activité de courtage.

2.4. Le voyage d'étude aux Etats-Unis

Afin de répondre à certaines questions que la littérature consultée n'abordait pas, nous avons eu la possibilité de faire un voyage d'étude aux Etats-Unis, par le biais du programme Aires Culturelles. Ce programme a pour ambition de "former des spécialistes dans des domaines relevant d'une double priorité scientifique et géographique, en contribuant au financement de séjours d'études de courte durée à l'étranger nécessaires aux travaux de

³ Nous offrirons davantage de détail quant à notre démarche au cours du Chapitre 4.

recherche de jeunes doctorants". Après avoir rempli un dossier durant le mois de mai 1994, nous avons obtenu une bourse, afin d'aller sur le terrain, au cours du mois de juin 1996.

Les raisons qui ont motivé ce voyage aux Etats-Unis sont de deux types.

- En premier lieu, pour arriver à bien cerner une profession et son évolution, il est nécessaire d'en connaître l'origine et la constitution. Les brokers étant, a priori, les précurseurs de ce que sont les courtiers en information en France, il semblait logique de voir, dans ce contexte précis, comment ils évoluent et comment ils sont perçus.

- Par ailleurs, la littérature américaine sur le sujet, bien qu'abondante, ne suffisait pas à répondre à certaines interrogations.

. Vérifier si les brokers sont bien connus et identifiés des acteurs qui les entourent - particulièrement des entreprises-, et mettre en évidence les diverses configurations de mises en relation marchande,

. Connaître l'historique de l'évolution des champs de compétences, à savoir comment les brokers sont partis de la "simple" prestation de fourniture d'information à partir des banques de données pour parvenir, à l'heure actuelle, à fournir un très large panel de prestations,

. Quant à la problématique plus générale qui sous-tendait ses diverses interrogations, il s'agissait en fait de répondre à la question : les courtiers en information et les information brokers représentent-ils une même réalité ?

C'est pourquoi nous avons souhaité rencontrer des brokers bien implantés, représentatifs et relativement anciens dans la profession, en d'autres termes des personnes "mémoire".

Pour cibler les brokers à interviewer, la littérature américaine nous a servi de base. Ainsi, des professionnels opérant depuis une vingtaine d'années dans ce domaine ont pu être repérés. Par le biais d'Internet, il a été possible d'obtenir davantage de détails quant aux personnes ciblées. Un broker professionnel s'est avéré incontournable : il s'agit de Madame Sue Rugge.

- Son activité de broker remonte à 1971 au sein de la société "Information Unlimited",
- Elle dirige à présent "The RUGGE Group",
- Elle est associée dans une société de courtage "COOPER, HYDOCK & RUGGE",
- Elle gère un institut de formation pour les professionnels de l'information, l'"IPI, Information Professionals Institute"⁴,
- Elle a écrit un manuel pour les personnes souhaitant exercer cette profession *The Information Broker's Handbook*,

⁴ La présentation de l'IPI figure en annexe n°8.

- Elle a été présidente de l'association américaine des professionnels de l'information indépendants, l'AIP.

Bref, un palmarès très impressionnant qui nous a poussés à rencontrer cette "personne ressource" en premier lieu. La Californie étant le lieu où s'opèrent ses multiples activités, cet Etat a donc été ciblé pour les autres interviews. En croisant le nom des auteurs -et donc des professionnels- des articles sur les brokers avec les noms des anciens présidents de l'AIP obtenus par le biais d'Internet, une dizaine de brokers privés localisés dans la même région que celle de Sue Rugge (la région de San Francisco) ont été ciblés.

La prise de rendez-vous s'est effectuée par la messagerie électronique. Sur quinze brokers ciblés, douze ont accepté une interview, les trois autres n'ayant pas donné suite à notre message. Dans les alentours de San Francisco se trouve l'Université de Berkeley. Internet a permis de repérer un certain nombre d'étudiants dont les centres d'intérêts semblaient identiques aux nôtres, à savoir la recherche d'information -"information retrieval"-. Ainsi, trois étudiants ont été contactés et ont accepté de nous rencontrer.

2.5. L'enquête par questionnaire et les derniers entretiens approfondis

Cette enquête tourne autour des questions relatives à la notion de courtage en information. Son objectif a été de déterminer ce que recouvre exactement cette notion, de décortiquer le contenu de certaines prestations ainsi que la nature des prestataires qui les commercialise, afin d'évaluer son importance et ses perspectives de développement. Notre échantillon s'est construit sur la base de deux critères principaux : la nature des prestations fournies et leur caractère payant. Nous avons envoyé ce questionnaire par voie postale à 120 prestataires au cours du mois d'octobre 1996, et avons obtenu un taux de réponse de près de 50 %⁵. Cette enquête n'a cependant pas la prétention d'être exhaustive mais illustrative, du fait du nombre restreint de répondants.

En parallèle de cette enquête, nous avons réalisé, au cours des mois de novembre et de décembre 1996, vingt-cinq entretiens approfondis auprès de prestataires fournissant une activité de courtage, ciblés en fonction des mêmes critères que ceux utilisés pour notre enquête. L'objectif était d'approfondir certaines questions qui ne pouvaient pas être abordées au sein de notre enquête telles que les processus de mise en relation marchande client-prestataire, le détail des prestations fournies et leurs tarifs et les notions de valeur ajoutée et d'information brute.

⁵ La démarche précise est détaillée dans notre deuxième partie.

3. Les difficultés méthodologiques

Ces difficultés résultent principalement de ce qui a constitué le cœur de cette recherche, à savoir des problèmes relatifs à la population à cerner exactement, que ce soit pour les courtiers, à l'origine de notre recherche, ou pour les organismes pratiquant le courtage en information, au stade final.

3.1. La délimitation du domaine

La difficulté principale provient du fait que nous n'avions aucun terrain ou groupe de personnes parfaitement limité sur lesquels baser notre étude. De fait, nous avons dû construire notre objet de recherche en déterminant, au coup par coup, nos propres limites, que ce soit en ce qui concerne la population de courtiers en information ou celle des organismes pratiquant le courtage en information.

3.2. La représentativité de l'échantillon

Cette difficulté découle de la précédente. Au départ, nos principales interrogations étaient fondées sur des organismes identifiés comme étant courtiers par la littérature. Or, il devait en exister sûrement d'autres, encore non identifiés. Définir un échantillon exhaustif et représentatif du type de courtiers choisi était impossible sans connaître, auparavant, tous les organismes susceptibles d'être répertoriés dans cette catégorie. Une difficulté similaire a été rencontrée lors de la constitution de notre échantillonnage des organismes pratiquant le courtage en information. Les prestations et leur caractère payant étaient notre seul critère de choix, nous avons dû identifier, petit à petit, des organismes le pratiquant essentiellement par le biais d'Internet. Car il est vrai qu'il n'existe aucun répertoire qui présente les organismes faisant du courtage, étant donné que cette dénomination est loin d'être utilisée par de nombreux prestataires.

En conclusion, nous pouvons reproduire la méthodologie suivie, de manière chronologique.

