

**THESE**

présentée à

**L'UNIVERSITE LUMIERE - LYON 2**

pour obtenir le titre de

**DOCTEUR**

spécialité :

**SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION**

par

**Marie CUTAJAR**

Titre de la thèse :

**Les courtiers en information**

**Membres du jury**

**M. Hubert FONDIN, Professeur à l'Université Bordeaux 3,**

**M. Jean-Michel SALAÜN, Maître de Conférences à l'ENSSIB (Villeurbanne),  
Directeur de thèse,**

**M. Ahmed SILEM, Professeur à l'Université Jean Moulin Lyon 3,**

**M. Jean-François TETU, Professeur à l'Université Lumière/Lyon 2.**

**Septembre 1997**

## REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier, en premier lieu, Monsieur Jean-Michel SALAÛN pour les conseils et les orientations qu'il m'a prodigués tout au long de cette recherche.

J'exprime également ma reconnaissance à Monsieur Hubert FONDIN, Monsieur Ahmed SILEM et Monsieur Jean-François TETU, qui ont accepté d'être membres du jury.

Je remercie, par ailleurs, toutes les personnes que j'ai interrogées dans le cadre de mes entretiens et de mes enquêtes qui ont bien voulu me recevoir malgré leurs emplois du temps chargés, et, en particulier Mesdames Marianne GAZEAU, Gisèle MORAND, Sue RUGGE et Madeleine WOLFF-TERROINE, pour leur aide précieuse, ainsi que tous ceux qui, d'une manière ou d'une autre, ont apporté leur pierre à cet édifice.

Je n'oublierai pas, non plus, d'une part toute ma belle-famille pour sa précieuse collaboration, et d'autre part, Pierrich et mon petit Enguéran, pour leur douce patience.

## **RESUME FRANCAIS**

De nombreuses analyses portant sur le marché de l'information professionnelle font référence aux courtiers en information ou aux "brokers". Or, on fait le plus souvent comme si leur définition allait de soi et comme si leur place sur le marché était évidente. Dans ce cas comme dans l'autre, cette perception est erronée. Aussi, cette thèse répond à trois objectifs. Le premier consiste à mettre au jour les limites de l'analyse de la notion de courtier. Une étude empirique effectuée auprès de courtiers français et de brokers nord-américains révèle les stéréotypes et idées reçues véhiculés par la littérature. De fait, si les analyses semblent peu opératoires et si les acteurs sur le terrain récuse la dénomination, ces derniers existent bel et bien et leur activité mérite d'être étudiée. Il s'agit de notre second objectif dont le but est de délimiter puis de décortiquer cette activité de "courtage en information", proposée par des acteurs tels les bibliothécaires, les documentalistes et plus récemment, les prestataires en veille et en intelligence économique. En nous appuyant sur une enquête postale et une vingtaine d'entretiens approfondis, nous dévoilons l'hétérogénéité du courtage qui prend tout son sens comme activité de service. Enfin, dans un troisième temps, un éclairage économique et stratégique de l'activité souligne la dynamique concurrentielle notable de l'offre, les acteurs agissant sur ce marché n'ayant pas encore adopté des positionnements stratégiques fixes. Un éclairage sociologique, d'autre part, met au jour un étonnant constat : le marché du courtage est en fait un marché sans profession de courtier en information, dans le sens où il n'existe pas de groupe professionnel structuré et légitimé d'un point de vue institutionnel, sous cette dénomination.

## **RESUME ANGLAIS**

Many studies concerned with the market of professional information refer to brokers. Most of the time it is assumed that both the definition of this "profession" and the very place of brokers on the market are obvious. But in both cases the assumption is false. This thesis answers three objectives. The first is to bring to light the limits of the concept of "broker" through a review of literature. Our empirical analysis carried out among a population of French and North-American brokers reveals the stereotypes and generally accepted ideas contained in the literature. The analysis found in the literature does not apply to the reality we observed. Furthermore the French brokers do not agree with their professional designation. Yet, they do exist and their activity needs to be analysed. The second objective is therefore to define what is exactly information brokerage provided by different occupational groups such as librarians, information specialists and competitive intelligence professionals. A quantitative survey shows the variety of brokerage and its inscription as an offer of service. Moreover, significant differences appear between French and American brokers. The third objective is concerned with the economical and strategical aspects. There is strong competitiveness of supply, actors have not yet adopted strategical positions. A surprising observation appears from a sociological point of view : the brokerage market is in actual fact a market without the profession of broker. Indeed, there is no structured and recognised professional group under this designation.

## RESUME LONG

De nombreuses analyses portant sur le marché de l'information professionnelle ne manquent pas de faire référence aux courtiers en information ou "brokers". L'objectif de cette thèse est d'apporter un éclairage sur cette catégorie d'offreurs.

Dans un premier temps, nous proposons une revue de la littérature sur les notions de "courtier" et de "broker", ainsi qu'une première approche des terrains français et américains.

Aux Etats unis, les informations brokers sont, depuis les années soixante-dix, des acteurs à part entière du marché de l'information. Leur genèse est liée à des facteurs macro-économiques (émergence d'une société et d'une industrie de l'information, prise de conscience du rôle de l'information pour les entreprises, développement de nouvelles technologies de l'information...), et leur développement est le résultat du rôle actif des bibliothécaires engagés sur ce créneau. Les banques de données n'ont été qu'un amplificateur de leur essor et non pas le facteur originel de la profession. Malgré certains points encore flous, l'état des lieux de la profession aux Etats-Unis donne un bilan très positif, la synergie entre les organismes publics et privés n'étant pas étrangère à cette réussite (Chapitre 1).

En France, l'apparition des courtiers en information est étroitement liée à l'aspect technique dans l'usage des banques de données. Ils ont toutefois évolué de la position d'intermédiaires techniques à celle de fournisseurs d'information personnalisée pour être aujourd'hui considérés comme sources d'information pour certains acteurs spécialisés. Ils sont dans tous les cas des médiateurs entre les sources et les clients/usagers (Chapitre 2).

L'état des lieux réalisé à travers la littérature française, souligne le faible essor de ces professionnels, résultant en partie de la concurrence déloyale menée par les structures institutionnelles à l'égard des prestataires privés (Chapitre 3).

Or, cet argument n'explique pas à lui seul les difficultés d'une profession spécifique à émerger. Une enquête auprès des courtiers s'est imposée. 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, 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 de courtier, mais l'activité stagne (Chapitre 4).

Dans un second temps, nous présentons les résultats de nos enquêtes de terrain concernant l'activité de courtage en information.

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. Pour ce faire, nous établissons, dans un premier temps, un cadre d'analyse en définissant les contours d'une activité de courtage, puis nous présentons l'offre de courtage telle qu'elle existe aux Etats-Unis en

nous appuyant sur des entretiens menés auprès de brokers. Les distinctions entre professionnels s'effectuent quasiment au cas par cas dans le sens où l'activité de chaque broker est différente de celle des autres (Chapitre 5).

Nous confrontons ensuite notre cadre théorique avec la situation concrète du terrain français afin de vérifier sa pertinence, en nous basant sur une nouvelle série d'entretiens et sur une enquête postale réalisées auprès de prestataires en information professionnelle.

L'analyse de l'activité de courtage en information souligne certaines de ces caractéristiques au niveau de l'offre de service : l'activité est intense et atomisée. Par ailleurs, l'activité est sans nul doute hétérogène concernant la nature des prestations fournies sous une même appellation et souligne par là même la diversité dans la profondeur de l'offre de courtage. La largeur de l'offre est également peu segmentée rendant vaine notre tentative d'analyse des combinaisons de services et la distinction entre les services de base et les services périphériques (Chapitre 6).

Enfin, la troisième partie de cette recherche propose un éclairage économique, stratégique et sociologique de l'activité de courtage.

Après avoir déterminé cette activité de courtage et afin de souligner la façon dont fonctionne ce marché, nous nous sommes attachés à mettre en évidence la dynamique de cette offre du fait des positionnements stratégiques adoptés par les prestataires. De ce point de vue, nous constatons que les positionnements des acteurs sont encore instables, chacun cherchant encore sa place, en se déplaçant d'une association professionnelle vers une autre, ou en faisant évoluer ses champs de compétences. L'offre de courtage est, en ce sens, dynamique. Quant au développement de cette activité, nous mettons en exergue deux grandes tendances d'évolution, malgré son hétérogénéité : l'information-connaissance, qui correspond au besoin de se renseigner et de connaître, se traduit par des prestations généralement ponctuelles, et l'information-action, dans le but de comprendre et de piloter, prend part au processus de prise de décision (Chapitre 7).

Ensuite, nous examinons qui sont les professionnels qui fournissent cette activité, en nous interrogeant sur la place d'une profession de courtier en information et sur ses perspectives d'évolution. Chacun fournit l'activité en fonction de son savoir-faire et du cadre dans lequel il travaille (Chapitre 8).

Enfin, nous montrons que le marché du courtage est, en fait, un marché sans profession de courtier. Il ressort qu'un processus de professionnalisation a bien été enclenché mais qu'il n'aboutira pas : les courtiers, à se reconnaître comme tels sont peu nombreux, peu connus et les concepts de veille et d'intelligence économique semblent les supplanter. Nous assistons aujourd'hui à la construction d'un groupe autour du thème de l'intelligence économique, une tentative qui semble fondée (Chapitre 9).

Cependant, nous pouvons nous interroger sur la réussite de cette professionnalisation dans le sens où certaines des prestations de l'intelligence économique dérivent du courtage (Conclusion générale).

Finalement, dix annexes (66 pages) apportent des compléments d'information sur certains points abordés dans le corps du texte.