

Vers une meilleure caractérisation des rôles et compétences de l'infomédiaire dans le processus d'intelligence économique

Audrey KNAUF

NAN.C.I.E. Centre International de l'Eau

LORIA – Campus Scientifique

BP 239 54506 Vandoeuvre - lès - Nancy, France

Audrey.Knauf@loria.fr

et

Amos DAVID

LORIA – Campus Scientifique

BP 239 54506 Vandoeuvre - lès - Nancy, France

Amos.David@loria.fr

Thème : ingénierie des systèmes de veille

Résumé

Les demandeurs d'information et plus particulièrement les décideurs se trouvent confrontés à un environnement de plus en plus complexe caractérisé par la globalisation et la mondialisation des échanges et par l'émergence de technologies innovantes, les obligeant ainsi à prendre des décisions rapidement et à innover. Aussi, l'accessibilité grandissante des informations (partout, à tout moment et sous n'importe quelle forme) se trouve être un atout considérable pour pouvoir répondre aux exigences du marché. De ce constat, l'anticipation et la surveillance de l'environnement pour un décideur sont devenues une nécessité, voire même un enjeu.

Afin de répondre aux besoins des décideurs « victimes » de ces mutations, divers métiers dans les Sciences de l'Information et de la Documentation ont évolué au fil du temps, de part l'apparition de nouveaux moyens d'accès et d'appropriation des informations. Ces métiers sont apparus avec la chaîne documentaire : collecteur de données, analyste, indexeur, archiviste, informateur...et ont été perçus comme des intermédiaires entre le monde de l'information (producteur, fournisseur) et l'utilisateur final, que l'on désignera dans cette communication comme le décideur. Dans une dimension stratégique que l'on connaît des entreprises, ces métiers ont été repensés afin de les attribuer au processus d'intelligence économique (IE) intégré de plus en plus au sein des entreprises. Sont alors apparus des métiers tels que veilleur, chargé d'étude, chargé de l'intelligence économique, chargé de veille, consultant en management de l'information, consultant en organisation de système d'information, etc...

Aussi, aujourd'hui un nouveau métier est apparu, celui d'infomédiaire. Ce terme formé de la fusion des mots « information » et « intermédiaire » le définirait comme un intermédiaire entre le monde de l'information et le demandeur d'information. Nous avons cependant explicité plus haut que la plupart des métiers de l'information remplissent déjà cette mission d'intermédiation ou de médiation. Que désigne donc ce nouveau métier ?

L'objectif de notre étude menée dans le cadre d'un contrat CIFRE avec le Centre International de l'Eau (NAN.C.I.E.) est de permettre de mieux identifier les compétences employées actuellement dans un processus d'IE et d'en identifier celles qui seraient nécessaires pour une meilleure mise en application du processus.

Nous proposerons différentes pistes permettant la caractérisation des activités de l'infomédiaire. De quelles compétences, savoir-faire et aptitudes doit-il disposer ? Quels vont être ses missions au sein d'un processus d'IE?

Dans notre étude nous commencerons par une définition du processus d'IE en associant à chaque phase du processus les acteurs concernés avec leur fonction et les compétences requises. Nous ferons ensuite une analyse de l'existant sur la notion d'infomédiaire vu par les auteurs européens et par les auteurs nord américains. A la suite de notre comparatif des rôles intégrés au processus d'IE d'une part et de l'état de l'art d'autre part, nous proposerons notre perspective sur ce que devrait être un infomédiaire, à savoir, quel rôle joue t-il au sein du processus d'IE : quel est son statut, ses missions, sa place et son influence sur les autres acteurs du processus

Mots – clés : infomédiaire, processus d'intelligence économique, veilleur, décideur, modèle utilisateur

Key words : infomediary, process of economic intelligence, watcher, decision maker, user model

Palabras clave : infomediare, Proceso inteligencia « económica », vigilante, responsable, Modelo de usuario

Introduction

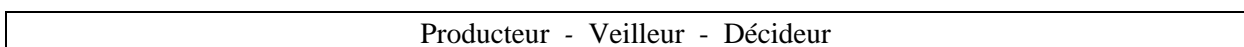
L'intelligence économique (IE) est un processus à caractère stratégique ayant pour ultime objectif de mener à une prise de décision, à un moment opportun. Ce processus se concrétise par un ensemble d'actions coordonnées entre elles, mettant en oeuvre des moyens humains et matériels. De nombreux travaux de recherche et d'études « sur le terrain » ont permis de le clarifier en rendant compte des rôles et fonctions indispensables pour la bonne marche de chaque phase du processus et en caractérisant les compétences, aptitudes et savoirs – faire des individus intégrés au processus. Il est utile dans un premier temps de clarifier les notions d'aptitude, de compétence et de savoir – faire qui nous seront utiles pour notre étude¹

- Nous entendons par **compétence**, un ensemble de *capacités* nécessaires pour l'exercice d'une activité professionnelle et la maîtrise des comportements requis.
- Le **savoir – faire** se définit par la maîtrise des *méthodes* et *outils* assurant la réussite d'une activité définie. Habilité acquise par l'expérience dans l'exercice d'une profession²
- **L'aptitude** est un dispositif *naturel* ou *acquis* induisant un *comportement*

Depuis, de nouveaux métiers (par métier, il faut comprendre un ensemble de *compétences*) sont apparus sans trouver leur place au sein du processus. A ce jour, nous pouvons en effet admettre que trois composantes intègrent le processus d'IE :

- Le monde de l'information (il peut être producteur d'information ou fournisseur : un organisme, une personne, un site Web)
- L'intermédiaire (le veilleur chargé de la chaîne du renseignement : analyse des besoins, identification des sources, recueil d'information, traitement et diffusion)
- L'utilisateur final (en d'autres termes, le demandeur que l'on représentera par le décideur : une personne morale ou juridique)

Nous schématisons ainsi cette chaîne :



¹ Euroréférentiel I&D, ADDBS Editions

² Dictionnaire Larousse

Parmi les nouveaux métiers qui sont apparus ces dernières années, il y a eu l'infomédiaire. Ce néologisme formé des mots intermédiaire et information désignerait le maillon entre le monde de l'information et l'utilisateur final. Pourtant, nous avons fait remarqué plus haut que ce rôle est déjà détenu par le veilleur. L'objectif de notre étude est donc de clarifier le rôle majeur de l'infomédiaire : ses fonctions et ses compétences.

Dans un premier temps, nous reprendrons chaque phase du processus d'IE, en déterminant pour chacune d'entre elles la ou les personnes associées et leurs fonctions. Suite à ce comparatif nous ferons tout d'abord une analyse de l'existant sur ce sujet et tenterons de comprendre où et comment intervient l'infomédiaire dans le processus d'IE. Enfin, nous proposerons une description de ce nouveau métier indiquant son statut, ses missions et sa position par rapport au processus d'IE.

Le processus d'IE

Afin de déterminer qui est l'infomédiaire, quels sont ses rôles et ses compétences, nous décrivons, d'une façon schématisée dans le tableau ci – dessous, toutes les phases indispensables du processus d'intelligence économique, réunissant les personnes intégrées au processus et les compétences requises pour mener à bien leurs fonctions. Suite à cette évaluation, l'objectif de notre étude est de comprendre où se place l'infomédiaire. Dans le processus ? Et dans ce cas, à quel moment ? En dehors du processus ? Et dans ce cas, quelles seraient son utilité et son influence sur le processus d'intelligence économique ?

Phases du processus d'IE	Rôle	Compétence	fonction
1	Définition du problème décisionnel	Il connaît l'environnement dans lequel il travaille – Maîtrise son secteur - Détecte les risques et menaces pour son entreprise ou son service. Connaît les enjeux	Manager - Décideur ³
2	Transformation du problème décisionnel en un problème de recherche d'information	Stratégie méthodologique - Mise en place d'indicateurs / Tache analytique (compréhension de la demande, de l'enjeu et du contexte) / Tache opérationnelle / Tache méthodologique	Veilleur ⁴
3	Identification des sources pertinentes	Identifie et évalue les sources d'information et en assure le suivi – Sélectionne les sources les plus adaptées à la demande	Veilleur
4	Recherche des informations pertinentes	Extrait ponctuellement ou périodiquement les informations – Contrôle les informations collectées	Veilleur
5	Traitement - analyse des informations	Traitement intellectuel des informations : analyse du contenu – Mise en forme plus élaborée des informations sous forme de synthèse, bibliographie, panorama de presse...	Veilleur
6	Interprétation	Relative à la description du problème initial	Manager - Décideur
7	Décision	Elle doit être basée sur les indicateurs mis en place avec le veilleur	Manager - Décideur

³ Modèle N. Bouaka, MEPD

⁴ Modèle P. Kislin, WISP

Nous constatons que deux acteurs majeurs interviennent dans le processus d'IE.

- Le **décideur** : *Amos David* donne une définition basée sur le rôle du décideur dans l'environnement interne et externe de l'entreprise « celui qui est apte à identifier et à poser le problème à résoudre en terme d'enjeu, de risque ou de menace qui pèse sur l'entreprise » [David A. et al 2001]. En d'autres termes, il connaît les besoins de son entreprise, les enjeux⁵ et éventuellement les risques et menaces⁶ qu'elle peut subir.
Najoua Bouaka propose un modèle permettant d'explicitier le problème décisionnel (MEPD). Celui – ci prend en compte trois classes d'information : la classe décideur (ses caractéristiques individuelles), la classe organisation (les paramètres liés à l'organisation) et la classe environnement (les paramètres liés à l'environnement immédiat (clients, fournisseurs, concurrents...) et global (social, économique, politique...) du décideur. Cette phase est très importante pour le veilleur. Elle permet en effet, la reformulation du problème et une représentation explicite du but à atteindre, pour que le veilleur puisse entamer son processus de recherche d'information [Bouaka N. et al 2003].
En aval du processus, c'est le décideur – même qui saura quelle décision prendre pour le bon déroulement des opérations (réagir au bon moment pour innover ou s'adapter au marché). Selon *Patrick Simier*, « Le processus d'interprétation se distingue à la fois du système conçu, matériels et logiciels, et de l'ensemble des besoins formalisés explicitement. Il n'est déterminé rationnellement ni par l'un ni par l'autre, mais interagit avec les deux » [Simier P. et al 2002].
- Le **veilleur** est celui qui se spécialise dans la méthodologie de collecte et d'analyse de l'information. Son objectif est d'obtenir des indicateurs ou des informations à valeur ajoutée sur lesquels s'appuieront les décideurs. Après avoir reçu le problème à résoudre exprimé par le décideur, le veilleur doit le traduire en terme des attributs des informations à collecter qui sont nécessaires pour le calcul des indicateurs. Le veilleur doit identifier également les sources pertinentes d'informations et employer son expertise pour obtenir de ces sources des informations pertinentes car la totalité des informations dans une source pertinente d'informations n'est pas forcément pertinente. Cette dernière remarque peut être illustrée par le filtrage nécessaire sur une base de données d'organisation considérée sûre et valide mais dont toutes les informations ne sont pas nécessaires pour le problème à traiter.

Le veilleur intervient dans les cinq phases du processus qui constituent la chaîne du renseignement

- Afin de traiter le problème du décideur, il est indispensable de le traduire en un problème de recherche d'information (PRI) afin de le rendre lisible par un système de recherche d'information (SRI). Cette première phase a pour objectif de caractériser, d'une part les enjeux du problème décisionnel et d'autre part la traduction de ces enjeux en indicateurs et en problèmes informationnels associés. Cette phase s'appuie donc en grande partie sur la recherche d'indicateurs. « Les indicateurs vont être les garants d'une bonne orientation des axes de recherche et des domaines à circonscrire mais vont surtout permettre de quantifier et qualifier l'état de l'« Existant » tel qu'il est perçu par le veilleur en adéquation avec ce qui est 'projeté', imaginé et conceptualisé par le décideur, c'est-à-dire de mesurer l'écart entre le souhaitable et le possible dans l'environnement du problème décisionnel » [Kislin P. et al 2003].
- Après avoir analysé et compris le besoin du demandeur du décideur, le veilleur dresse une liste de sources informationnelles pour le recueil d'information. Il est donc capable de repérer, de capter des sources nouvelles ou ignorées, pour être par la suite surveillées. Ces

⁵ Nous entendons par enjeu, ce que l'on risque de gagner ou de perdre dans une entreprise

⁶ Le risque est un danger que l'on peut plus ou moins prévoir / une menace laisse prévoir quelque chose de fâcheux

sources peuvent être à la fois formelles (toutes informations publiées disponibles par libre accès) ou informelles (à travers des réseaux humains, groupes de discussions, conférences, etc...).

- L'étape de recherche d'informations pertinentes s'effectue à partir de requête via des SRI, ou par entretiens ou questionnaires. Elles sont ensuite validées à l'aide de différents indicateurs (paramètre d'utilisation, auteur, mise à jour, etc...).
- La phase finale pour le veilleur est le traitement de l'information qui se fera selon la demande du décideur. Désire t-il une information brute ? dans ce cas, le veilleur restitue directement le document primaire ; ou dans le cas contraire, le décideur souhaite une information élaborée sous forme d'une synthèse, d'un rapport détaillé, d'une bibliographie...
Cette phase prend également en compte le stockage des informations collectées. Il peut se faire sur plusieurs supports selon la stratégie adoptée par le veilleur. Et enfin, le calcul d'indicateurs qui pourront servir à suivre l'évolution des phénomènes.

Ce bilan des fonctions et compétences de chaque acteur intervenant dans le processus revient à se demander où un infomédiaire pourrait trouver sa place.

La notion d'utilisateur - intermédiaire via Internet

Dans la littérature actuelle, le terme infomédiaire est très mal défini, voire quasiment absent des communications dans les SIC⁷. En revanche, nous retrouvons fréquemment la notion d'intermédiation, de médiateur informationnel ou d'utilisateur – intermédiaire.

En France, différents auteurs abordent la question de l'infomédiaire, dont en voici une définition que l'on peut trouver sur Internet : « Néologisme formé de la fusion des mots information et intermédiaire. Désigne un site d'information ou de communauté qui, à partir d'information produite, propose un lien direct pour passer commande auprès d'un fournisseur agréé. L'infomédiaire jouant donc à la fois le rôle de prescripteur et celui d'intermédiaire » [Afnet 2003]. Nous verrons à travers notre étude si cette idée de l'infomédiaire ainsi présentée est bien justifiée.

Dans les lignes suivantes nous allons présenter le concept d'infomédiaire sous deux aspects : celui vu par les auteurs européens et celui vu par les auteurs nord américains

* Point de vue des auteurs européens

- *Kocergin* présente l'infomédiaire comme un prescripteur d'information, chargé de dynamiser son réseau et de retenir l'attention en « éduquant » les divers membres de ce réseau à l'utilisation des outils d'SRI mis à leur disposition. Ce qui revient à le représenter comme un médiateur, « facilitateur » du processus informationnel [Kocergin S. 2002].
- *Montculier* le représente tel un « orchestreur » : apportant un service d'organisation et de suivi [Montculier, C. 2003].
- *Berquier – Ghérolde* évoque l'infomédiaire comme un spécialiste ayant la capacité à anticiper l'évolution du tissu économique qu'il couvre, à influencer la prise de décision et à fidéliser ses demandeurs d'information [Berquier – Ghérolde V. 2003]
- *Nabarette et Beaumelle* considèrent l'infomédiaire comme un intermédiaire sur Internet introduisant la réduction des coûts de transaction (chercher l'information, coordonner, surveiller...) [Nabarette H. et al 2002]. Cette notion sera reprise plus bas par un auteur anglo-saxon
- *Zwick* l'aborde sous un aspect marketing : « Parmi les nouveaux modèles de commerce inventés par et pour Internet, celui des "infomédiaires" est des plus prometteurs. Ce terme, concocté par John Hagel de McKinsey, décrit des intermédiaires qui vendent de l'information

⁷ Sciences de l'Information et de la Communication

sur un type d'industrie et créent ainsi un lieu où acheteurs et vendeurs peuvent se rencontrer et traiter. C'est l'équivalent de l'organisateur du marché sur la place du village... mais pour un village global » [Zwick J.C. 2002].

* Point de vue des auteurs nord américains

- *Belkin* désigne un intermédiaire de recherche, représentant un type de médiateur ayant pour fonction [Belkin N.J. et al 1987] :
 1. Comprendre la problématique de l'utilisateur
 2. Déterminer où et comment obtenir les informations
 3. Produire un modèle général de l'utilisateur
 4. Créer un descriptif du problème d'information de l'utilisateur
 5. Déterminer comment le SRI devrait « entretenir » un dialogue avec l'utilisateur
 6. Développer une stratégie de recherche
 7. Construire des réponses aux questions des utilisateurs
 8. Expliquer à l'utilisateur les caractéristiques du système
 9. Traduire la requête de l'utilisateur en données lisibles par le système
 10. Rendre les réponses du système en un format accessible pour l'utilisateur

Nous constatons dans ce schéma que le type d'utilisateur n'est pas explicité. A-t-on à faire dans chaque phase au décideur (l'utilisateur final) ou au veilleur ou aux deux ? En effet, nous estimons que dans les phases 4, 5, 8, 9, l'utilisateur ainsi nommé serait, dans notre étude, le **veilleur**, quant aux autres phases, l'utilisateur correspondrait au décideur.

Phase 4 : le veilleur tente de décrire le problème d'information.

Phase 5 : le but de l'utilisation d'un SRI est de le rendre accessible par un veilleur qui sera un des seuls à l'utiliser

Phase 8 : cette étape permet de familiariser le veilleur aux caractéristiques d'un SRI

Phase 9 : le veilleur traduit sa requête afin qu'elle soit lisible par le SRI

Les autres phases (1, 3, 7) correspondent aux « services » rendu par le veilleur au **décideur**

Phase 1 : il s'agit bien de la problématique du décideur

Phase 3 : production d'un modèle sur le décideur (son profil, ses recherches, etc...)

Phase 7 : le veilleur se pose un certains nombre de questions par rapport à la problématique du décideur

La dernière phase est à déterminer en fonction des besoins exprimés par le décideur, sur le mode de restitution de l'information :

Le veilleur utilisera le SRI pour mener à bien sa veille et restituer en phase finale la bonne réponse au décideur ou peut, dans le cas échéant, proposer au décideur d'utiliser le SRI (de visualiser sa ou ses résultats de recherche en ligne)

- *David Robins* travaille sur l'intervention humaine dans les SRI et principalement sur l'interaction, d'une part homme – machine, d'autre part intermédiaire de recherche – utilisateur final. Il définit l'intermédiaire de recherche comme une personne assistant l'utilisateur final dans sa recherche d'information [Robins D. 2000]. Pour se faire, il doit prendre en compte l'environnement de l'utilisateur final, sa situation, l'état de ses connaissances, ses objectifs, ses croyances, ses activités et ses intentions [Saracevic T. et al 1997]. Il étudie les compétences que doit détenir ce professionnel pour mener l'utilisateur à un résultat pertinent⁸.

⁸ Nous entendons par pertinence (du terme anglo-saxon : relevance) la capacité d'optimiser le calcul d'une distance entre le thème exprimé dans une question et le thème traité dans les documents. Elle est peut être absolue, mais ne peut être mesurée qu'en fonction de l'utilisateur.

Toutefois, nous avons rencontré le terme agent - infomédiaire dans une communication de *Phillipp Neie* qui observe le rôle de l'infomédiaire à l'ère Internet en le présentant comme un agent intermédiaire dans le monde de la publication électronique. En effet, avec l'apparition de l'Internet (induisant de nouveaux accès à l'information, de partout et à tout moment, sous de multiples supports), le rôle des distributeurs et producteurs d'information ont évolué : plus de fournisseurs, plus de formats, plus de types de relation, de plate – formes, de nouveaux modes d'achat et de ventes d'information. Ces modes d'acquisition incluent une demande croissante d'articles, dans différents supports...Il représente l'infomédiaire au cœur de la chaîne électronique de l'information qu'il consolide et apporte une valeur ajoutée, pouvant faciliter les spécialistes de l'information et les bibliothécaires à la gestion des nouveaux modes d'environnement électronique. Pour conclure, il pense que « ces agents développeront de nouvelles fonctions et services en renforçant leur rôle d'intermédiaire entre les producteurs d'informations, les intégrateurs de service, les bibliothèques et les utilisateurs finaux » [Neie P. et al 2002].

Nous remarquons suite aux éléments cités ci –dessus que l'utilisateur - intermédiaire n'est autre qu'un veilleur de part les différentes fonctions qui lui sont attribuées.

Nous allons, dans la partie suivante repenser le processus d'IE, en soumettant l'idée d'un acteur supplémentaire qui intégrerait le processus et en tentant de définir les fonctions qu'il occuperait.

Perspectives sur l'idée d'un acteur supplémentaire au sein du processus : l'infomédiaire

Suite à nos réflexions sur les acteurs intervenant au sein du processus, nous pensons que certaines fonctions relatives à l'IE ne relèveraient pas des compétences du veilleur de part le temps qu'il consacre à une gestion efficace de son travail défini plus haut. De ce constat, nous imaginons un nouvel acteur que nous nommons pour l'instant « infomédiaire ». Il s'inscrirait comme un relais de l'information, une personne pivot que l'on considérerait comme l'interlocuteur privilégié entre les différents acteurs du processus d'intelligence économique. Il articulerait et fluidifierait les relations entre les différentes phases du processus. Outre son rôle de superviseur, il serait chargé de dynamiser son réseau.

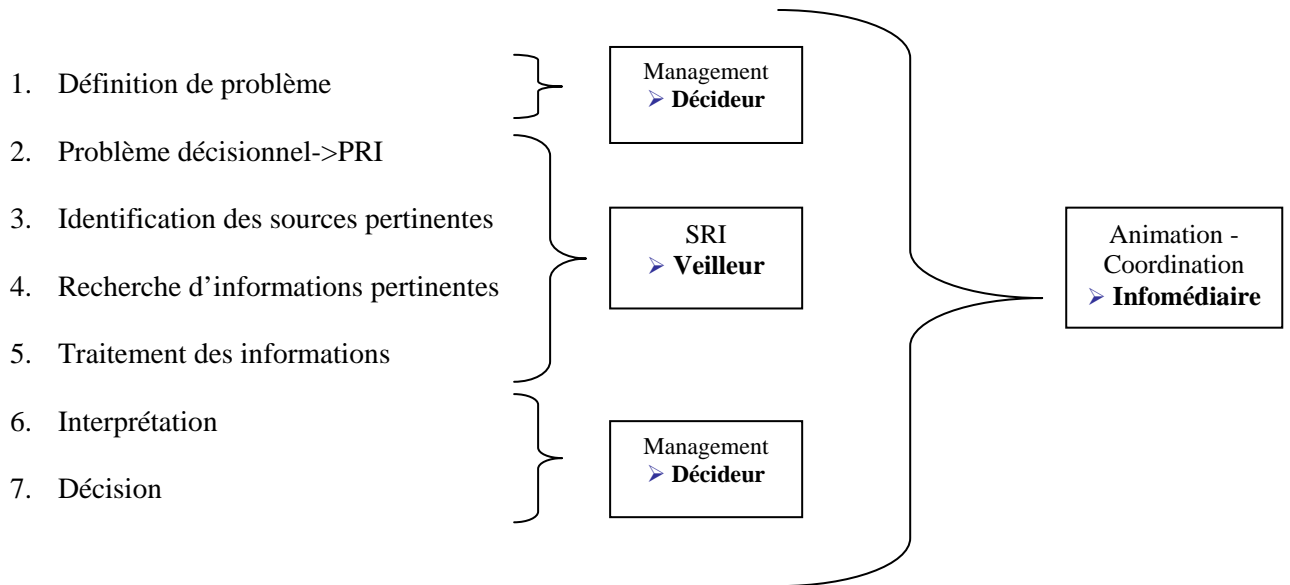
Pour résumer, nous l'imaginerions tel

- un **superviseur**,
- chargé d'assurer la **cohérence** du dispositif,
- d'**animer** les ressources humaines,
- de **coordonner** les actions menées via le processus d'IE

De ce constat, il serait indispensable pour l'infomédiaire d'avoir une vision globale et une connaissance parfaite du processus d'IE, car s'il y a une faille dans le processus, il doit savoir à quel niveau elle se trouve, qui peut en être le responsable et comment y remédier.

Outre son rôle de coordinateur, nous l'imaginerions tel un animateur qui proposerait des actions d'IE : actions de communications, animation d'un réseau, actions de sensibilisation, etc...

Notre processus se schématise de cette façon :



Ce schéma démontre que l'infomédiaire superviserait toutes les étapes du processus d'IE.

De ce fait, il devrait :

- Connaître le décideur (ses caractéristiques individuelles et son environnement) et comprendre parfaitement son problème décisionnel
- Connaître le veilleur : ses compétences et ses connaissances
- Maîtriser à tous les niveaux la chaîne du renseignement (identification des sources, recherche et traitement de l'information).

Conclusions

Notre travail a été d'analyser les rôles et les compétences des acteurs implémentant le processus d'IE, afin de comprendre si d'une part chaque étape est bien prise en charge par des acteurs disposant des compétences appropriées et d'autre part, s'il y aurait un manque en terme de compétence ou de rôle dans le processus.

En état actuel, le terme infomédiaire n'est pas utilisé pour désigner un acteur intervenant dans le processus d'IE. Nous nous interrogeons sur ce qu'un acteur -infomédiaire pourrait apporter pour améliorer l'implémentation du processus d'IE. Dans cette hypothèse, comme nous avons essayé de démontrer dans ce papier, il serait nécessaire de bien clarifier les rôles et les compétences de cet acteur d'une part par rapport au processus d'IE et également par rapport aux acteurs déjà relativement bien identifiés comme le veilleur et le décideur.

Notre perspective est d'une part de poursuivre l'étude de l'existant par rapport aux rôles et aux compétences des acteurs dans le processus d'IE et d'autre part, d'identifier les bases scientifiques pour clarifier le rôle de l'infomédiaire. Par exemple, nous nous interrogeons sur le lien des compétences de l'infomédiaire et les études en psychologie cognitive, en particulier les bases scientifiques en interaction entre des interlocuteurs.

Références

- Afnet** (2003), glossaire. [On line]. Available from Internet : http://www.afnet.fr/afnet/glossaire/thesaurus/get_glossaire_l?la_lettre=I, (2003).
- Belkin N.J.** et al. (1987), *Knowledge elicitation using discourse analysis*. In International Journal of Man – Machine Studies, vol.27, p.127 – 144.
- Berquier – Ghérolid V.** (2003), *De l'infomédiaire au portail communautaire*. [On Line]. Available from Internet : <http://asmp.fr>.
- Bouaka N.** et **David A.** (2003), *Modèle pour l'Explicitation d'un Problème Décisionnel : Un outil d'aide à la décision dans un contexte d'intelligence économique*. In IERA 2003 – Intelligence économique, Recherches et applications, p.124-133.
- David A.** et **Thierry O.** (2001), *Prise en compte du profil de l'utilisateur dans un Système d'Information Stratégique*, Congrès VSST'01, Barcelone, Octobre.
- Kislin P.** et **David A.** (2003), *De la caractérisation de l'espace – problème décisionnel à l'élaboration des éléments de solution en recherche d'information dans un contexte d'intelligence économique : le modèle WISP*. In IERA 2003 – Intelligence économique, Recherches et applications, p.134-149.
- Kocergin S.** (2002), « *Le guichet unique* » : son rôle dans la structuration du media Internet, colloque 2001 Bogues, globalisme et pluralisme.
- Montculier C.** (2003), *Comprendre le rôle de l'infomédiaire*. [On Line]. Available from Internet : <http://www.01net.com/article/136665.html>.
- Nabarette H.** et **Beaumelle D.** (2002), *Les infomédiaires, de nouveaux intermédiaires sur l'Internet*. [On Line]. Available from Internet : http://www.medcost.fr/html/internet_medical_si/si_051099c.htm.
- Neie P.** et al. (2002), *Infomediaries in the Internet era : subscription agents as intermediaries and aggregators in the electronic publishing world – agents of change and tradition*. In The Serials librarian, vol.42, n°1-2, p.59-77.
- Robins D.** (2000), *Shifts of focus on various aspects of user information problems during interactive information retrieval*. In Journal of the American Society for Information Science, vol.51, n°10, p 913 -928.
- Saracevic T.** et **Kantor, P.** (1997), *Studying the value of library and information services. II. Methodology and Taxonomy*. In journal of the American Society for Information Science, 48 (6), 543-563.
- Simier P., Thierry O., David A.** (2002), *L'Intelligence Economique et l'utilisateur - acteur au centre du processus de management*.
- Zwick J.C.** (2002), *Qu'Internet peut-il réellement apporter aux entreprises : un nouveau métier : l'infomédiaire*. [On line]. Available from Internet : <http://www.catalyznet.com/fr/presse/refagefi10-99.htm#artt>