



HAL
open science

Qu'est-ce qu' "informer" veut dire ?

Bernard Jolibert

► **To cite this version:**

Bernard Jolibert. Qu'est-ce qu' "informer" veut dire?. Travaux & documents, 1994, 05, pp.15–23.
hal-02174238

HAL Id: hal-02174238

<https://hal.univ-reunion.fr/hal-02174238>

Submitted on 20 Jan 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Qu'est-ce qu'« informer » veut dire ?

Bernard JOLIBERT*
I.U.F.M., de La Réunion

La question est téméraire puisqu'il ne s'agit de rien moins que d'informer le lecteur sur la signification même du terme : information. Tâche dangereuse comme celle du serpent qui risque à tout moment de se mordre la queue à force d'autospéculation.

Pourtant il est urgent de se demander ce que signifie la notion d'information, en apparence si banale et si évidente, qu'on la trouve aujourd'hui partout dans le langage de la communication. On entend en effet par communication l'« échange et le transfert d'information », par informatique le « traitement automatique de l'information », par ordinateur « l'appareil servant à traiter automatiquement l'information ». Quant à l'éducation dans son entier, elle ne serait qu'un vaste réseau « d'informations culturelles » transmises avec plus ou moins de bonheur et efficacité le long de puissantes autoroutes.

Un tel engouement risque d'entraîner bien des abus et des confusions. Comment faire pour que cette notion ne se transforme pas en objet d'incantation, en idéal quasi mythologique qui souffre de blocages, circule, s'appauvrit et va jusqu'à se

* Maître de Conférences à l'Institut Universitaire pour la Formation des Maîtres (I.U.F.M.) de La Réunion, Bernard Jolibert dirige la collection « Philosophie de l'éducation » chez Klincksieck, où il a publié une histoire des idées éducatives sous le titre *Raison et Education*, une analyse critique de la pensée éducative du XX^e siècle : *L'Education contemporaine*. Professeur agrégé, Docteur ès Lettres, il est l'auteur de *Trac, timidité, intimidation* chez Privat et de *L'Enfance au XVII^e siècle* chez VRIN. Il vient de faire paraître chez L'HARMATTAN : *Platon, l'ascèse éducative* et la traduction des *Conférences sur l'exécution* de W. James.

pervertir en désinformation curieusement contradictoire ? Quel sens précis est-il possible d'accorder à cette notion si courante si on veut éviter qu'à force d'entropie elle finisse par ne plus vouloir rien dire ?

D'emblée, on rencontre une difficulté : il entre dans l'emploi courant du terme deux dimensions qui, loin de se compléter, risquent de se contrarier au point de rendre la notion incertaine. Informer, en effet, veut dire deux choses : éclairer certes autrui, le renseigner, mais aussi agir sur lui, lui donner une « forme » souhaitable.

Dans le premier cas, on veut simplement dire qu'il existe un transport, un transfert de sens entre deux points. Toute information suppose une source émettrice (informateur) qui code une signification dans un message. Ce dernier est constitué de signaux perceptibles servant de supports matériels transmis au moyen d'un canal, signaux dont le récepteur déchiffre le sens. Apparaissent déjà là un certain nombre de difficultés, toutes liées à la fiabilité du transfert : comment faire pour que l'information circule sans déperdition matérielle ? Autrement dit, comment parvenir à ce que la quantité et la qualité d'information soient identiques au départ et à l'arrivée de l'émission ? On répondra que le meilleur moyen de s'assurer de la qualité de l'information est d'en constater les effets sur le récepteur. L'information est en effet bien comprise lorsqu'elle entraîne, chez l'informé, les comportements souhaités.

Mais alors, force est de reconnaître que cette définition toute moderne et transférentielle de l'information en termes d'échange et de transport renvoie à une signification dynamique plus ancienne : informer c'est agir sur, mettre en forme, modeler une matière préalable en fonction d'une forme souhaitable. Aristote pointe son nez à l'arrière-fond des sciences de l'information. Celui qui informe ne se contente pas de mettre en forme un message et de le transmettre, il prétend agir sur l'informé comme l'usage l'indique assez : « je vous informe ! ». Pour les behavioristes d'ailleurs, on est certain que le message est compris, ce qui est différent de perçu, lorsqu'il induit des comportements conformes à l'attente de l'informateur.

Informé, c'est donc aussi chercher à agir sur celui que l'on informe en vue d'en modifier l'état cognitif, affectif ou moral. Le destinataire du message n'est pas un écran neutre qui se contenterait d'enregistrer une information sans se voir modifié

par l'information même. Informer c'est prétendre influencer l'être visé afin de modifier ses comportements. Toute théorie publicitaire, journalistique, politique, pédagogique, administrative de l'information se trouve confrontée à cette double composante de la définition, double composante qui invite dès lors à une double exigence.

- D'une part l'exigence de clarté, de limpidité, de transparence que réclame l'intégralité du transfert. Il faut que la quantité et la qualité de signification soient les mêmes au départ et à l'arrivée. C'est la conservation de l'intégralité de l'information qui fait la qualité du réseau. La perte et la déformation sont ressenties comme des échecs, l'opacité comme un blocage.
- D'autre part, le fait que tout art de la persuasion, qu'il soit de simple commandement ou d'autorité, implique que celui qui informe possède par devers lui des données que l'informé ne peut saisir. Dans le second sens d'information en effet, j'agis sur autrui en m'appuyant, si besoin est, ailleurs que sur la limpidité du sens. Il n'est pas nécessaire de tout dire, tout livrer. Peut-être même est-ce une condition de l'efficacité de l'information que tout ne soit pas déchiffrable par l'informé dans le message ! De ce point de vue strictement comportemental, le message n'a pas à être transparent, mais efficace.

C'est peut-être sur cette ambiguïté que reposent les problèmes qui surgissent à chaque fois qu'un nouvel instrument apparaît pour rassembler, stocker ou transmettre l'information : livres, téléphone, télévision, banque de données informatisées, « autoroutes », etc. Ces problèmes se répartissent en trois directions.

- Avec quelle fidélité un message peut-il être transmis ? Question purement technique de l'évitement matériel de la déperdition de sens.
- Quels symboles sont les plus adéquats pour véhiculer les significations choisies ? Question de la pertinence et de la discrimination des signes chez l'informant et l'informé.

- Avec quelle efficacité l'information affecte-t-elle la conduite du récepteur dans le sens voulu explicitement par l'émetteur ? Question du rôle psycho-social de l'information.

Examinons ces trois points de plus près ; chacun laisse à sa manière resurgir les deux volets antithétiques qui nous sont apparu dès l'approche liminaire.

La première question est purement matérielle. A ce niveau, il est indéniable que les progrès des supports techniques de l'information ont entraîné une amélioration dans la fiabilité des transferts. Il faudrait être aveugle pour nier les perfectionnements en précision, rapidité et discrimination des outils de l'information.

Si l'information ne peut exister sans support matériel, puisqu'elle vise à être perçue d'une manière ou d'une autre, on doit reconnaître, au niveau matériel, des progrès nets et décisifs.

Mais en contrepoint de cette transparence, l'autre dimension de la définition s'impose aussitôt : toute cette quantité d'information, comment l'utiliser ? Que choisir dans le flot ininterrompu et surabondant d'informations ?

Ces acquis matériels sont comme la langue selon Esope : ils peuvent faciliter la communication ou au contraire en gêner la circulation. N'arrive-t-il pas que l'abus d'information serve parfois à occulter ce que l'on souhaite ne pas voir reconnu par le prétendu informé ? Choisir le bon réseau, le bon code, le meilleur outil suppose que l'on ait quelque chose à dire et il ne suffit pas de manipuler des signes pour comprendre ; il faut d'abord savoir quel renseignement chercher. Surtout, plus l'outil est performant plus le risque de manipulation de l'informé par l'informant est grand. Pourquoi un superbe équipement informatique si c'est pour transmettre une information pour laquelle une simple note de service manuscrite suffit ?

Nous sommes donc renvoyés au problème du sens. A ce second niveau, l'alternative que rencontrent les théories actuelles de l'information n'est pas radicalement différente de celle qu'a rencontrée la logique classique lorsqu'elle est devenue de plus en plus formalisée.

- Soit on s'oriente vers la création de langages parfaitement simples, clairs, rigoureux dans leur

éviterement de toute ambiguïté, mais alors la rigueur du code s'obtient au détriment de la richesse possible du message. Comme le dit Brillouin, une langue et d'autant plus stricte que le contenu informationnel est inexistant. Une langue formalisée à l'extrême n'informe plus sur rien. Forme vide qui n'a, au sens strict, plus rien à dire, elle ne risque plus d'agir sur le moindre récepteur.

- Soit on cherche à garantir et à préserver un contenu de signification le plus proche possible des réalités signifiées ; mais alors les codes perdent d'autant plus leur rigueur que le contenu est riche et ambigu. Plus l'intention sémantique est riche et plus le risque de mésinterprétation est grand. On peut en prendre pour exemple la langue poétique. Suivant l'heureuse expression de R. Jakobson, cette langue ne vit que de « l'attente de sens toujours déçue ». Dans ce cas, on agit bien sur le lecteur, mais aucune certitude n'est jamais acquise quant à la fidélité de l'information. Autrement dit, rien ne permet de dire si le destinataire comprend bien la signification voulue par l'auteur. Le lecteur d'un poème est-il sûr de comprendre ce que l'auteur a indiqué ? Un risque d'erreur, de mésinterprétation subsiste toujours, comme dans le langage de l'amoureux ou du politique.

On a pu voir, peut-être hâtivement, dans l'avènement de l'informatique une solution possible à ce dilemme. Tant que l'informatique s'intéresse aux aspects syntaxiques du message, à l'exclusion des aspects sémantiques, il ne fait aucun doute que le contenu informationnel reste négligé. Le niveau complexe, divers, ambigu, voire contradictoire d'une même signification (comme peut-être celle même d'« information ») n'apparaît jamais comme une richesse possible à l'informaticien, mais plutôt comme un scandale à éviter.

Mais alors se pose la question de l'efficacité de l'information. Agit-elle en fonction directe de son absence d'ambiguïté formelle ? L'aspect formel suffit-il à entraîner l'adhésion ? Agit-on sur les autres en leur fournissant l'intégralité des informations possibles concernant cette action

même ? L'idée d'intégralité des significations est-elle seulement concevable, sinon comme limite jamais atteinte ?

C'est sans doute au niveau de cette troisième dimension de la question que la dualité de l'idée d'information apparaît dans toute sa force.

Au-delà des débats sur la sophistication plus ou moins développée des supports de l'information, au-delà même du choix des logiques et des codes en permettant le transfert et la reconnaissance, c'est la question fondamentale du pouvoir de la communication qui se pose. L'information est une action. Or, pour agir sur l'informé, l'informant ne doit-il pas posséder plus de renseignements que ceux qu'il accepte de livrer à l'informé ? La question de l'univocité et de la transparence du message se trouve englobée dans celle, plus essentielle, des conditions du pouvoir réel de celui qui « donne forme », non seulement à l'information, mais aussi à l'informé lui-même.

Or, de ce point de vue, on se rend compte que celui qui « informe » les autres ne peut parvenir à ses fins qu'à la condition expresse de posséder par devers lui un certain nombre de données qui n'apparaissent ni dans le code ni dans le message. Ce sont des facteurs psychologiques, sociaux, affectifs qui agissent directement à un autre niveau que celui de la transparence affichée du message. Même dans l'information en apparence la plus anonyme, la plus aseptisée, la plus neutralisée par l'informatique, il subsiste des relations de pouvoir et de puissance qui passent par d'autres canaux que ceux de la pure automatisé de l'information.

Cette ultime limite affective à la transparence totale de l'information apparaît dans les recherches modernes touchant aux sciences de la communication lorsque celles-ci s'interrogent sur les facteurs inconscients qui expliquent en partie l'efficacité de l'information. Prenons-en seulement trois exemples très classiques pour les étudiants en techniques de communication.

La découverte par G. Holland et W. Weiss, publiée sous le titre : « The sleeper aspect, experiments on mass and communication » (*Studies on social psychology, in World War 2*, Princeton, 1949), porte sur les causes de la prégnance de l'information. Les auteurs ont constaté que si, avec le temps, le contenu d'une information finit par rester seul actif, au départ, c'est en fonction de sa valeur affective que le message se retient et s'impose.

Or, la prégnance active de l'information est relative à deux choses qui n'ont rien à voir avec la pertinence sémantique, la rigueur syntaxique ou la force répétitive du message. Les deux éléments qui donnent force à l'information sont d'abord le prestige ou la compétence reconnue à celui l'énonce ; ensuite, l'attente affective qui est celle de l'informé. Au demeurant, le contenu même de l'information n'a aucune espèce d'importance. La fixation n'est donc pas liée au contenu matériel ou formel mais à la valorisation plus ou moins consciente de l'émetteur du message par l'informé et à son attente.

Le second exemple est celui qu'il est convenu d'appeler : « Loi de dialogue » (*Harvard*, 1949). Cette loi établit une relation entre la situation dans laquelle l'information est émise et sa force d'impact. Elle montre que l'influence de l'information est plus forte lorsqu'on donne au destinataire l'impression d'un échange dans une situation apparente de dialogue. D'où, peut-être, la profusion des colloques, « symposium », concertations au sein desquels l'action exercée par l'information serait plus efficace et plus discrète.

Plus net encore est ce que Mac Guire appelle la théorie de la vaccination dans un article intitulé : « The affectiveness of supportive and refutal defences in immunising and resoring belief against persuasion ». (*Sociometry*, 1961, t. 24). Mac Guire montre que le comportement des informés est mieux établi lorsque, au lieu d'une présentation brute de l'information, on l'amène indirectement, mêlée à des objections possibles bien dosées. Cela revient à immuniser l'informé contre l'action destructrice des futures informations contradictoires. Cette « vaccination » contre les avis contraires permet une résistance plus grande aux influences critiques extérieures qui risquent d'apparaître par la suite.

Ces quelques exemples montrent qu'il est impossible de séparer l'information, quel que soit le sens particulier qu'on lui donne, des « affects » qui lui sont liés, c'est-à-dire des références affectives de celui qui l'émet, la véhicule ou la reçoit. Interfèrent toujours, pour comprendre l'efficacité de l'information, sa valeur formelle certes, son contenu purement signifiant, mais aussi la charge affective qu'elle ne manque jamais de contenir.

Inutile ici d'en référer aux problèmes, évidents par eux-mêmes et souvent développés, du choix des informations, toujours sélectif et donc arbitraire, du tri de celles qu'il convient

de conserver, de la diffusion plus ou moins confidentielle de certaines informations, enfin de la limite quantitative d'un stock possible. Au-delà de ces questions quantitatives, il existe une limite qualitative à laquelle se heurte l'idée même de circulation de l'information et cette limite est interne à la notion. Cette notion en effet est prise entre deux directions opposées qui traduisent la dualité intentionnelle de son emploi : libérer l'informé en l'éclairant en vue de sa propre liberté ; le manipuler adroitement afin de le couler au moule de la forme, considérée comme souhaitable par l'informateur.

Certes, le traitement automatique de l'information et les sciences de la communication cherchent les moyens permettant l'utilisation optimale des moyens de transmission. Et à les ignorer, on risque d'en être dupe. Il reste néanmoins un problème fondamental qui tient à la tension intérieure de la notion d'information qui vise à deux intentions qui se contrarient.

- Faire, d'un côté, que l'intégralité des significations se transmette sans opacité aucune de l'émetteur vers le récepteur afin de l'éclairer et lui donner de la sorte la maîtrise de ses propres actions.
- De l'autre, et peut-être contradictoirement, faire que l'information se contente d'infléchir les comportements d'autrui, par d'autres biais au besoin que cette transparence même. L'informant ne peut pas alors livrer la totalité des règles d'information sans se voir dans l'impossibilité de rendre le destinataire conforme à ses vœux.

Dès qu'on parle « d'information » il y a donc tension constante entre l'exigence de transparence et l'incontournable opacité qu'exige la manipulation.

Cette incertitude de la notion explique que lors des études universitaires, les départements de recherche hésitent entre deux voies difficilement compatibles, celle des techniques de manipulation où l'opacité est de règle, puisque sous couvert d'information, on peut aboutir à la désinformation systématiquement organisée (voir les « journaux » et autres communiqués dits d'information en temps de guerre par exemple) ; celle, inverse, de la recherche de la transparence et

de l'univocité, discours limite des départements de logique et de mathématique. Mais, après tout, cette ambivalence interne de la notion d'information constitue peut être sa véritable richesse critique.

On comprend mieux alors que le champ de l'éducation, dans son entier, se trouve partagé entre ces deux tentations qui se contrarient l'une l'autre et constituent le côté inconfortable de tout enseignement. « Former à la liberté » : n'est-ce pas une formule qui recèle quelque ambiguïté, sinon, comme le soulignait déjà Kant dans sa *Pédagogie*, une contradiction véritable ! Quand au verbiage qui entoure les toutes récentes « autoroutes de l'information », son affligeante banalité cache des enjeux économiques considérables qui ne sont que l'expression de luttes pour la prise en main d'un pouvoir politique d'autant plus redoutable qu'il devient entièrement caché et anonyme.

