



« L'écriture ne peut saisir le savoir, car le savoir, contrairement à l'information, n'existe pas en dehors de l'homme. »

*Socrates*

## L'utopie de l'information 100% correcte et complète

### Introduction

Souvent on entend, de la part de personnes qui sont spécialistes en la matière, la suivante argumentation : « Nous ne diffusons que des informations, précises, validées et correctes ! ».

Mais peut-on garantir qu'une information est 100% correcte ? Est-ce vraiment toujours nécessaire ? Ne pas publier une information sous prétexte qu'elle peut être erronée est-ce la meilleure posture ?

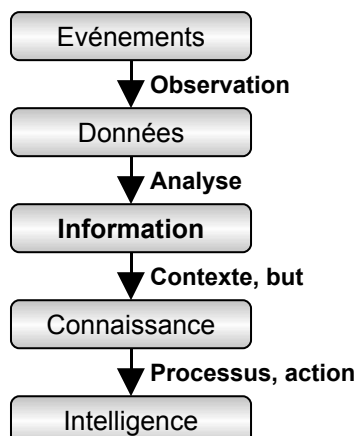
Dans ce petit texte, nous essayerons de démontrer qu'une information garantie 100% correcte est une utopie et que souvent il est meilleur avoir une information comportant un risque d'erreur que pas d'information.

### Information : un pas vers l'intelligence

Bien que ce sujet remonte aux philosophes grecs, les années 1990 à 2000 ont été particulièrement riches en études et définitions sur les parcours du simple événement à l'intelligence, de son interprétation à son utilisation dans certaines actions. Parmi les schémas les plus traditionnels nous trouvons le suivant tracé :

Les événements sont perçus ou observés, puis transcrits en simples données, totalement (en principe) dénuées de sens.

C'est alors qu'intervient l'analyse, en fonction de vagues objectifs pour transformer des données brutes en information.



Cependant, l'observation en elle-même ne sert absolument à rien. C'est pourquoi on la plonge dans un contexte, on lui donne un but, on l'internalise dans les personnes et elle se métamorphose en connaissance.

Quant à l'intelligence, on peut la voir sous plusieurs aspects, que ce soit une capacité militaire à obtenir des informations, un processus d'utilisation de la connaissance pour des actions spécifiques ou encore le résultat de ce processus.

Bref, rien n'est trop objectif, ni précis !

Thomas Davenport, un des gourous de la ré-ingénierie et des grandes réflexions sur l'administration dans les organisations, nous a fait cadeau, en 1997, dans son livre « Information Ecology », d'un tableau synthétisant la question de l'évolution des données à la connaissance, passant par l'information.

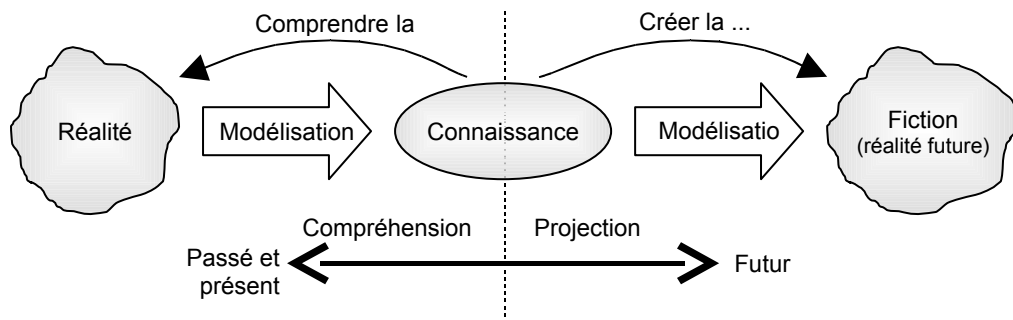
Données	Information	Connaissance
Simples observations sur l'état du monde <ul style="list-style-type: none"> <li>• Facilement structurées</li> <li>• Facilement obtenues par des machines</li> <li>• Fréquemment quantifiées</li> <li>• Facilement transférables</li> </ul>	Données dotées de sens et propos <ul style="list-style-type: none"> <li>• Demande une unité d'analyse</li> <li>• Exige un consensus sur sa signification</li> <li>• Exige nécessairement une médiation humaine</li> </ul>	Information utile pour l'esprit humain <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comprend de la réflexion, synthèse et un contexte</li> <li>• Difficilement structurée</li> <li>• Difficilement obtenue par des machines</li> <li>• Fréquemment tacite</li> <li>• Difficilement transférée</li> </ul>

A la vue de ce tableau, une première et importante observation peut alors être faite : plus les données évoluent vers la connaissance, plus elles sont chargées de subjectivité humaine.

### A quoi sert l'information ?

Avant de nous demander si nous avons absolument besoin d'informations 100% correctes, il faut se demander à quoi elles servent et là, nous retombons dans des questions plus philosophiques concernant la nature humaine, son angoisse naturelle devant l'inconnu ainsi que son désir légitime de modifier le présent pour améliorer son futur.

Comme le montre la figure suivante, l'être humain utilise des modèles, qu'ils soient intuitifs ou d'une grande complexité mathématique, pour comprendre la réalité, transformant de simples informations en connaissance et projetant ces dernières dans le futur pour créer de nouvelles réalités:



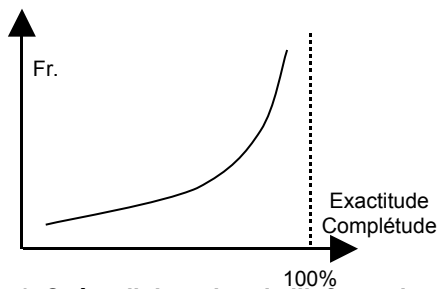
**La double fonction de la connaissance et des modèles**

## Informations, coûts d'acquisition et risques

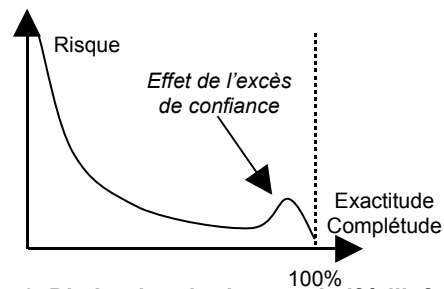
C'est alors dans ce contexte d'utilisation de l'information pour créer le futur, par le biais de la connaissance, que l'on perçoit clairement l'association des notions d'exactitude, complétude, risques et relations coûts x bénéfices.

Obtenir une information de haute qualité et complète implique des dépenses plus élevées, cela semble indéniable. Plus l'information est précise et complète, plus le risque théorique diminue, cela semble aussi évident.

Mais lorsque la subjectivité humaine intervient, c'est là où les choses se compliquent. Plus le risque théorique est petit, plus la confiance augmente et le risque de ne pas analyser le risque suit le mouvement.



1. Coûts d'obtention de l'information



2. Diminution du risque relatif à l'information

Le phénomène le plus aggravant est tout simplement le facteur temps : plus il passe, plus de nouveaux événements génèrent de nouvelles données qui peuvent être ou ne pas être capturées et générer de nouvelles informations, ou encore transformer les existantes.

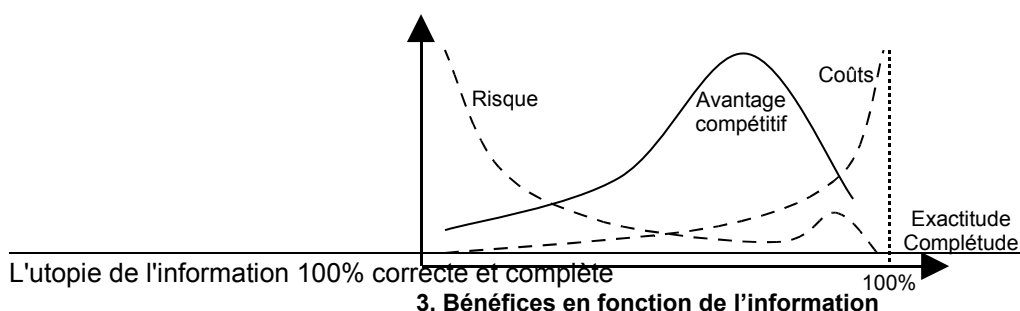
## Le bon équilibre ?

L'être humain est un animal paradoxal, en même temps qu'il cherche le confort, proportionné par la sécurité et la diminution du risque, il montre un attrait évident pour l'aventure et pour le risque. Dans pratiquement toutes les sociétés, existent le jeu, le risque, la recherche des opportunités et une certaine compétition.

Et c'est justement là que les choses se compliquent pour de vrai, où le bénéfice n'est plus directement proportionnel à l'exactitude et la complétude des informations.

Si toutes les personnes qui jouent à la loterie sportive avaient exactement la même qualité et quantité d'informations, un nombre considérable de joueurs seraient également vainqueurs et le retour financier de leur « investissement » serait tellement minime qu'il perdrait tout attrait.

De même, une entreprise qui attend d'avoir en ses mains absolument toutes les informations exactes sur son marché potentiel, se fera certainement devancer par des concurrents, qui auraient simplement pris le risque de se lancer. De même, un demandeur d'emploi, attendant d'avoir toutes les informations sur une entreprise verra certainement la place qu'il convoitait occupée par un autre.



3. Bénéfices en fonction de l'information

Quelle est la « bonne mesure » d'exactitude et de complétude de l'information ? Il est impossible de le déterminer avec précision, étant donné que pour cela, il faudrait trop d'informations sur chacun des cas présenté !

Cependant, le bon sens nous montre que les deux extrêmes sont à éviter ; l'absence totale d'information mènerait à un risque démesuré alors que la recherche de l'absolu de la qualité de cette dernière impliquerait des coûts impraticables. Le bon équilibre est quelque part entre les deux.

### **De possibles conclusions ?**

Quelques premières conclusions peuvent être retirées de cette analyse succincte :

- a) Obtenir toutes les informations (ou presque) peut coûter très cher ;
- b) Garantir l'exactitude des informations après un certain laps de temps est une chimère ;
- c) Trop attendre pour avoir des informations précises peut impliquer la perte de l'opportunité ;

Quelques recommandations pourraient être aussi faites, aux vues des conclusions antérieures :

- a) Le bon sens : l'être humain a une faculté d'analyse intuitive, ou non formulée, étroitement liée à ses connaissances accumulées, mais, malheureusement, souvent négligée par la rigueur scientifique ;
- b) L'honnêteté : avertir que les informations fournies ne sont pas absolument complètes et garanties exactes est faire preuve de franchise et pondération, aidant ceux qui utilisent ces dernières à calculer leurs propres risques. Certaines organisations, telles le Gartner Group ou la Météo Suisse fournissent même la probabilité d'exactitude de leurs prévisions, tenant compte de leurs propres informations ;
- c) La rétro alimentation (ou le feedback) : un principe tout simple d'observation, analyse et correction, faisant appel aux deux qualités antérieures ;
- d) Finalement, couronnant le tout, nous avons l'apprentissage, chemin naturel entre la connaissance et l'intelligence.

« La connaissance s'acquiert par l'expérience, tout le reste n'est que de l'information. »

*Albert Einstein*

Claude Michaud – Juin 2006

L'utopie de l'information 100% correcte et complète – Copyleft Claude Michaud, juin 2006

Copyleft : ce texte est libre, vous pouvez le redistribuer et/ou le modifier selon les termes de la Licence Art Libre. Vous trouverez un exemplaire de cette Licence sur le site Copyleft Attitude <http://www.artlibre.org> ainsi que sur d'autres sites.