

Le prix de l'information

par

Georges Chappaz

Equipe Hermès, Université de Provence

SINGULIÈREMENT, au moment où je termine cet article, un conflit important vient d'éclater entre le personnel et la direction de la première agence de presse française, l'AFP. Par delà les aspects particuliers d'un conflit « classique » entre des travailleurs et leur direction, celui-ci éclaire d'une lueur crue l'essentiel des propos que je viens d'écrire.

En effet, cette agence d'information est largement déficitaire, et l'origine du conflit trouve, pour l'essentiel, sa source en ce lieu. Mauvaise gestion ? Avantages trop importants pour le personnel ? Structure vétuste ? Modernisation (câble et supports spécialisés) mal engagée ? Chacun s'interroge et/ou se renvoie la balle, chacun met l'accent sur un point particulier qui étaye son explication particulière, mais peu s'interrogent sur le prix de l'information. Qui regarde l'information comme une vraie valeur marchande ? Qui est prêt à la payer son vrai prix ?

Les coûts de l' (in)formation

Dans le récent colloque organisé par la DBMIST*, dont le but était de faire un bilan/recensement des formations actuelles sur et à propos de l'information scientifique et technique, bien peu se sont posés cette question. En effet, si chacun pouvait s'accorder sur l'importance à donner à de telles formations et sur le fait qu'il fallait, dans l'ensemble des cursus, introduire des initiations/formations à la prise, à la gestion et au traitement de l'information et si, également, l'unanimité se faisait pour dire que ces formations manquaient considérablement de moyens, bien peu des responsables de formation

présents dans la salle auraient pu répondre à la question du coût horaire de leur cursus.

Enseignant-chercheur à l'Université, co-responsable et concepteur d'une formation de Diplôme d'études universitaires des Sciences et des techniques (DEUST), spécialisé en information scientifique et technique, mais aussi créateur d'une entreprise de télématique (création de logiciels spécifiques et d'applications particulières, support de services et montages de serveurs « clefs en mains »), je me trouve au confluent de pratiques qui ont souvent tendance à s'ignorer.

Dans le public du Colloque, des chercheurs, des enseignants, des bibliothécaires universitaires, des conservateurs, des responsables de centres de documentation et d'information, des responsables de centres de lecture publique ; quels points communs entre ces personnes ? Ils gèrent de l'information déjà mise en forme par d'autres, sont rarement producteurs de celle-ci, et encore moins fournisseurs (éditeurs de presse, producteurs de banques de données).

En dehors du coût — que chacun, une fois de plus, s'accorde à trouver trop élevé — de l'heure de consultation des banques de données, qui sait que la plupart de celles-ci sont totalement déficitaires ! Sans d'énormes subventions de l'Etat, point de PASCAL, ni de PASCALINE.

Les mutations technologiques qui sont à l'œuvre reposent d'une manière cruciale un vieux débat : celui de la presse et du livre. Prix bloqués ? Subventions et contrôle de l'Etat ? Protectionnisme ? Libéralisme ? Economie de marché ? Préservation du patrimoine ? Quelle solution pour quel type de produit ?

Quels rapports peut-il y avoir entre des banques de données bibliographiques, des banques de données factuelles, des banques de données spécialisées, des banques de données professionnelles, des banques de données grand public ?

Des chiffres révélateurs

Dans ce dernier domaine, seules les messageries dites « conviviales » sont actuellement bénéficiaires (leur mise en œuvre ne nécessite que des logiciels peu élaborés, des machines sans encombrement mémoire).

Ainsi, et pour exemple, 80 % des temps de consultation sur les serveurs des journaux *Libération*, *Le Parisien libéré* et *Les dernières nouvelles d'Alsace* sont consacrés à la messagerie conviviale et aux petites annonces.

Les bénéficiaires sont souvent réinvestis pour mettre en œuvre et développer des services « tests » à vocation plus utilitaire, livrant des informations bancaires, journalistiques, judiciaires qui, eux, sont très largement déficitaires.

N'oublions pas que l'essentiel (73 %) des heures de connexion se fait actuellement sur Télétel 3 — fonction kiosque — à un tarif unique d'une taxe de base toutes les 20 secondes, soit, au prix actuel de la taxe, environ 60 F de l'heure. Sur cette somme, prélevée directement sur la note téléphonique, la DGT reverse 36,60 F au serveur télématique. Donc l'information à servir est (tout compris = recherche, stockage, conception, mise en forme, mise à jour, entretien et amortissement des machines, location des lignes Transpac à la même DGT) payée 36,60 F de l'heure ! On comprend donc qu'à ce prix les informations vendues soient particulièrement « pauvres », à moins qu'elles ne soient payées par d'autres supports, ou subventionnées.

Certes, l'accès par Télétel 1 permet de payer l'information (outre 7,40 F retenus sur la note téléphonique) via un abonnement à des banques de données, mais ce mode d'accès présente des lourdeurs auxquelles de nombreux utilisateurs (actuels et potentiels) s'accommodent mal. Personnellement, dans le cadre d'une enquête « marketing », j'ai interrogé de nombreuses personnes du secteur de la santé. Toutes ont été formelles : après une période d'essai (pour ceux qui avaient été sélectionnés)

* Colloque organisé par la Direction des bibliothèques, des musées et de l'information scientifique et technique, les 10 et 11 décembre 1986 à l'ENSE, Villeurbanne : *Formation à l'information scientifique et technique dans les établissements d'enseignement supérieur.*

tionnés par des producteurs de banques de données pour des actions de publicité), elles ont massivement abandonné, devant l'attitude volontariste que suppose l'abonnement.

En effet, si l'intérêt — voire la satisfaction — est certain, le mode d'accès est souvent un obstacle. Si le besoin de connexion n'est pas journalier, mais reste occasionnel (sans être pour cela peu ou pas fréquent), la démarche qui consiste à demander un abonnement et à le gérer est trop lourde, trop contraignante. Cette attitude se retrouve également chez les petites et moyennes entreprises qui se refusent à engager des sommes fixes et permanentes pour avoir accès à l'information, mais sont en revanche prêtes à payer le prix d'une information nécessaire et bien ciblée.

On est donc amené à se poser les questions suivantes :

- Quel type de services ?
- Pour quel type de produits ?
- Pour quels utilisateurs ?
- Sur quels supports ?
- À quel prix ?

Dans *La télématique grand public*, rapport de la Commission de la télématique au ministère des PTT, publié en janvier 1986 à la Documentation française, les auteurs se posent ces mêmes questions.

Les têtes de chapitre sont éloquentes : « le marché fermé des terminaux » ; « la lente évolution des réseaux » ; « le rôle majeur de l'administration dans l'économie des services » ; « de nombreux points d'interrogation » ; « la transformation sociologique » ; « la transformation de la nature et du rôle de la Presse » ; « des conditions défavorables à l'apparition de nouveaux éditeurs télématiques » ; « un pari audacieux et quelques facteurs favorables », etc.

La télématique se partage-t-elle ?

Quels rapports peut-il y avoir entre cette télématique grand public et les informations professionnelles évoquées plus haut ? Un chiffre peut-être ? 60 % des appels Transpac-Téléétel sont des appels « professionnels » ! 4 776 milliers d'heures de connexion bimestrielle ont été atteints en mai-juin 1986 sur les supports Téléétel (1 500 milliers d'heures le même bimestre 1985).

Cela signifie donc un marché de

l'information télématique en pleine expansion qui concerne autant les ménages que l'entreprise (ici aussi il est à remarquer que ce sont les petites ou moyennes entreprises qui sont paradoxalement les plus équipées et les plus grandes consommatrices, *La lettre de Téléétel*, 2^e semestre 1986).

Cette forte augmentation du trafic (donc de la consommation) n'empêche pas les usagers de déclarer à une forte majorité (66 %) que les coûts sont trop élevés, tout en manifestant de manière tout aussi paradoxale leur degré de satisfaction (85 % de satisfaits dans l'utilisation), en invoquant le gain de temps et la facilité d'utilisation.

Pour être, il faut d'abord naître

Ce paradoxe ne fait qu'éclairer une nouvelle fois les résistances que rencontre la formation du concept d'information.

Au cours du Colloque mentionné plus haut, nous avons essayé de montrer que l'information relève de trois paradigmes** :

- l'information est un secret,
- l'information est un réservoir,
- l'information est le prix d'un ordre.

Ces trois paradigmes sont étroitement liés aux trois âges de la science (classique, industriel, moderne). Mais, en ce qui concerne l'information, ces paradigmes, au lieu de se succéder, coexistent ; les deux premiers faisant obstacle à l'émergence complète du troisième. En d'autres termes, l'information reste aujourd'hui mesurée à l'aune de l'énergie, c'est-à-dire qu'elle est toujours quantité négligeable ! Elle est toujours, de fait, mesurée

** Communication au Colloque : *La Difficulté de naître ou le conflit des générations*, France et Georges Chappaz.

quantitativement, rarement qualitativement. Cette approche est bien l'obstacle à la mise en place du concept d'information comme étant le prix d'un ordre, ce dernier n'ayant pas encore fait l'objet d'une commission des Poids et Mesures.

Pour l'heure, donc, nous nous trouvons réduits à parler de l'information en « nombre d'appels », en « heures de connexion », en nombre de « terminaux installés », en d'autres termes, on consomme peut-être de l'information, mais ce que l'on mesure pour le prix à payer est l'usure du tuyau qui la transporte ! Cette usure (l'usage !) est-elle objective ?

On accepte (plus ou moins) de la payer ; mais que vaut donc l'information que l'on a obtenue ? Le mystère reste grand, puisque l'appréciation reste subjective, personnelle, contextuelle.

Les informations que l'on trouve dans une banque de données dont le coût est de 1 600 F/heure sont-elles vraiment 10 fois plus valables que celles d'une banque de données à 160 F/heure ? On voit bien que la question posée en ces termes n'a pas de sens... Comment alors la formuler ?

Si chacun répond à la question à sa propre manière, il n'en est pas de même dans un processus de formation qui, par essence même, est collectif, et concerne la société dans son entier. Pour notre part, le problème qui se pose est donc bien celui d'un changement de système de représentation, qui doit porter à la fois sur :

- le concept même d'information,
- le/les postes de travail,
- les entreprises et plus généralement les consommateurs,
- les changements techniques et les innovations,
- la compétitivité (vue en termes d'efficacité, et non de rapport social).

Sur quelles bases et à quel coût peut-on, doit-on, former à la gestion, à la production de l'IST ? Sur quelles pratiques s'appuyer ?