

Pourquoi est-on, ou n'est-on pas, pertinent ?

jean louis Dessalles
Ecole Nationale Supérieure des Télécommunications
Département Informatique - Groupe MILC
46 rue Barrault - 75634 PARIS Cedex 13
Tel.: (1) 45 81 75 29 - Fax: (1) 45 81 31 19
E-✉: dessalles@enst.fr -- <http://www.enst.fr/~jld>

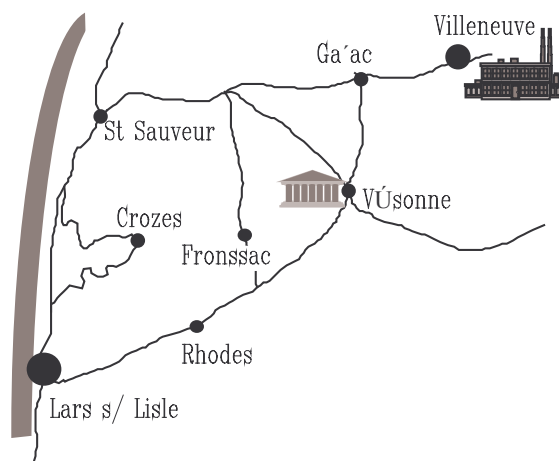
Disposons-nous d'une grande liberté lorsque nous choisissons de communiquer ? Non, bien sûr, pas toujours, mais dans les situations sociales décontractées comme la conversation entre amis, personne ne pourrait prétendre que notre comportement est fortement contraint. Quoique... Il semble que nous soyons soumis, sans en avoir conscience la plupart du temps, à une contrainte extrêmement sévère : la contrainte de *pertinence*. Lors d'une conversation spontanée, une réplique non pertinente provoque un rejet systématique (« Pourquoi dis-tu cela ? ») plus ou moins agressif. Plus généralement, tout acte de communication se doit d'être pertinent. Un être humain qui ne produit plus d'énoncés pertinents est vite considéré comme un malade mental. D'où vient cette contrainte, comment fonctionne-t-elle, quel est son rôle ? A tout moment, certaines choses peuvent être dites, d'autres non. Même si l'éventail des interventions pertinentes qu'il est possible de faire à un moment donné est large, il est négligeable par rapport au nombre gigantesque des interventions imaginables. Comment les interlocuteurs parviennent-ils *quasi* instantanément à concevoir des paroles pertinentes et à juger de la pertinence des paroles d'autrui ? Cette question revêt une importance accrue à l'heure où il s'agit d'améliorer l'efficacité de la communication et de l'assister à l'aide de machines. Un ordinateur pourra-t-il un jour communiquer de manière pertinente ?

1. LES THÉORIES PRAGMATIQUES FACE À LA QUESTION DE LA PERTINENCE

De manière assez étonnante, les sciences du langage se sont assez peu préoccupées dans le passé des lois de *l'utilisation* du langage en situation. On peut y voir deux raisons. Soit les chercheurs ont pensé que de telles lois n'existaient pratiquement pas, soit ils pensaient que notre liberté communicationnelle est limitée par des lois d'une complexité extrême. L'étude des aspects pragmatiques du langage a tout de même été abordée par quelques scientifiques aux motivations diverses (sociologues, linguistes, psychologues, philosophes). Le langage en situation a été présenté tour à tour comme une manière d'effectuer des actes sociaux, comme une coopération, comme une activité orientée vers un but, et comme un moyen d'évoquer des connaissances chez l'interlocuteur. Examinons brièvement ces paradigmes en les confrontant à la question de la pertinence.

La théorie des Actes de Langage, introduite par Austin et Searle dans les années soixante⁽¹⁾, analyse les prises de paroles comme autant d'actes de nature sociale. Certains actes sociaux ne peuvent être réalisés que par le truchement du langage : par exemple une promesse, ou encore de l'ouverture officielle d'une séance publique. La question de la pertinence n'est pas centrale dans ces travaux. Le fait qu'une intervention soit effectuée sous la forme d'une question, d'un ordre ou d'une insinuation (« Peux-tu fermer la porte ? », « Ferme la porte ! », « J'ai froid. ») importe au plus haut point dans cette théorie, car il s'agira de trois actes radicalement différents. En revanche, cette distinction est de peu d'importance du point de vue de la pertinence. Inversement, si l'on considère que l'étude de la pertinence se préoccupe de *la conformité du contenu des énoncés en situation*, alors la théorie des Actes de Langage nous offre peu de renseignements à cet égard, si ce n'est en prescrivant que ce contenu doit être conforme aux conditions sociales de réalisation de l'acte. Par exemple, je ne peux pas déclarer la séance du tribunal ouverte si je ne suis pas le juge chargé de conduire le procès.

Loin de ces considérations sur les liens entre le langage et une théorie de l'action, H.P. Grice a plutôt vu dans la communication une activité de coopération⁽²⁾. La conversation serait impossible si les participants ne prenaient pas toute une série de précautions pour se rendre mutuellement intelligibles. Prenons un exemple (voir figure). Supposons que, revenant d'une promenade en vélo chez mon ami de Lars, je veuille lui expliquer où je suis allé. Je lui dirai simplement que je suis allé à St Sauveur puis à Vésonne. Je ne lui préciserai sans doute pas que je suis passé par Rhodes, ou que je ne suis *pas* passé à Crozes ni à Gaïac. En revanche je dirai peut-être que je ne suis pas passé par Fronssac. Pourquoi ? Pour Grice, la raison



vient de ce que je cherche à coopérer et que par conséquent je m'impose un certain nombre de règles : je ne dis que des choses que je tiens pour vraies, je ne donne pas de détails inutiles, je ne donne que des informations reliées au sujet et je tâche d'être *pertinent*. Par exemple « Je suis passé par Rhodes » est inutile, car cette information est automatiquement reconstruite par l'auditeur. En revanche, il est pertinent de préciser que je suis passé par Vésonne. Parce qu'il sait que je coopère, l'auditeur comprend que je ne suis pas passé à Crozes ni à Gaïac, car autrement il eût été important de le préciser. Le fait de considérer la conversation comme une coopération a apporté un éclairage nouveau qui a permis de comprendre bien des phénomènes liés à l'interaction. La théorie Gricéenne se préoccupe bien du contenu des énoncés et de leur pertinence. Malheureusement, elle ne précise pas par quels moyens le locuteur parvient à être pertinent, pas plus qu'elle ne nous donne de critères formels permettant de décider si un énoncé est pertinent ou non.

Certains courants de recherche voient dans la conversation une activité de planification, orientée vers un objectif : résoudre en commun une tâche concrète, ou amener l'interlocuteur à modifier ses croyances. Dans ce cas, la pertinence d'un énoncé vient de sa contribution au

¹ John R. Searle, *Les actes de langage - Essai de philosophie du langage*. Hermann 1972

² H.P. Grice, *Logic and Conversation*. In Peter Cole, Jerry L. Morgan, *Syntax and Semantics volume 3: Speech Acts*, Academic Press, 1975, pp. 41-58

plan poursuivi⁽³⁾. Cette approche a toutefois ses limites lorsqu'on l'applique aux conversations quotidiennes. Dans beaucoup de cas, il n'est pas évident de déterminer le plan adopté par les interlocuteurs. Quel est mon plan lorsque j'explique mon itinéraire ? Pourquoi le fait de dire que je ne suis pas allé à Villeneuve est-il non pertinent, alors qu'il est pertinent de préciser que je ne suis pas passé par Fronsac ?

Si la pertinence n'est pas la préoccupation principale de ces théories pragmatiques, elle est en revanche au centre de la théorie de Sperber et Wilson⁽⁴⁾. La « Théorie de la Pertinence » de ces auteurs repose sur un principe simple : vos interlocuteurs supposent toujours que les paroles que vous prononcez sont nécessaires et suffisantes pour qu'ils puissent reconstituer l'information que vous voulez communiquer. La pertinence ne résulte donc pas d'une bonne volonté à l'égard des auditeurs, comme le postulait Grice, mais elle est inhérente à la situation de communication. Sperber et Wilson ne se contentent pas de reformuler ainsi la théorie de Grice. Ils se risquent à donner des critères de pertinence. Pour eux, une information est pertinente, et donc digne de figurer dans un message, si elle permet à l'auditeur d'établir de nouvelles connaissances avec un coût cognitif acceptable. Dans notre exemple, l'information « Je ne suis pas passé par Villeneuve » ne permet d'inférer aucune connaissance nouvelle, et n'est donc pas pertinente. En revanche, l'information « Je n'ai pas pris la route de Fronsac » permet d'inférer le fait que j'ai pris la route de Vésonne, et elle est par là-même pertinente.

Chacune de ces théories a son intérêt propre. En ce qui concerne la question de la pertinence, la théorie de Sperber et Wilson est assez séduisante. Malheureusement, le problème de savoir ce qu'il est bon de dire (ou ce qu'il est opportun de taire) reste en grande partie non résolu. Je peux expliquer mon itinéraire à mon ami de Lars avec qui, avant de partir, j'avais envisagé plusieurs possibilités de promenade. En revanche, JE NE PEUX PAS m'adresser à un passant de Lars et lui donner les mêmes informations. Il ouvrirait de grands yeux, en se demandant où je veux en venir. Pourquoi ? Après tout, il peut faire exactement les mêmes inférences que mon ami. De manière évidente, certaines choses sont bonnes à dire *dans un certain contexte* et ne le sont pas dans un autre. Or le contexte apparaît comme le grand absent des théories pragmatiques que nous avons mentionnées. Cela est d'autant plus regrettable que, selon nous, seule la prise en compte du contexte permet de prévoir quelles informations j'ai le droit, voire le devoir, de donner et quelles informations je dois taire. Tant que cette prévision restera impossible, le fonctionnement du langage en situation demeurera opaque. Nous nous proposons d'aborder ici cette question du lien entre contexte et pertinence, en suggérant que la communication spontanée se situe toujours dans le cadre d'un contexte *problématique*.

2. LA CONTRAINTE DE PERTINENCE DANS LA CONVERSATION SPONTANÉE

Un excellent moyen de comprendre les lois de la pertinence est sans doute de s'intéresser aux situations dans lesquelles l'une de ces lois est violée. Nous utiliserons comme indice la *réaction de rejet* que l'on peut observer parfois dans les conversations spontanées, comme l'illustre l'extrait suivant :

³ Barbara J. Grosz, Martha E. Pollack, Candace Sidner. *Discourse*. In Posner M.I., *Foundations of Cognitive Science*, Bradford Book, the MIT Press, 1989, pp. 437-468

Anneke Scholtens, *Planning in ordinary conversation*. *Journal of Pragmatics* 16, 1991, pp. 31-58

R. Michael Young, Johanna D. Moore., M.E. Pollack, *Towards a principled representation of discourse plans*. In Ashwin Ram, Kurt Eiselt, *Proceedings of the Sixteenth Annual Conference of the Cognitive Science Society*, Lawrence Erlbaum Associates, 1994, pp. 946-951

⁴ Dan Sperber, Deirdre Wilson. *La pertinence*. Les Editions de Minuit, 1989

contexte : A a bénéficié d'un repas amélioré sur son lieu de travail, comme le veut la coutume juste avant Noël. Il pensait qu'il en était de même pour B, mais ce n'était pas le cas.

A1- *Et toi, ça va ? Tu as bien mangé, à midi ?*

B1- *Pourquoi tu me demandes ça ?*

La réplique de B fut émise comme une protestation. Une question comme A1 est inadmissible pour B qui n'a pas accès au contexte approprié (repas de Noël). Chaque fois que nous observons une réaction comme "Pourquoi tu me demandes ça ?" ou quelque réaction agressive montrant une incapacité à comprendre la motivation de la réplique précédente, nous pouvons conclure qu'une règle conversationnelle a été violée. Dans l'extrait suivant, qui a été provoqué volontairement, la protestation est exprimée tout d'abord à travers une grimace, puis par une question sarcastique :

contexte : A rentre chez lui en train chaque jour. Il énonce A1 intentionnellement comme une expérience, pour observer la réaction de B.

A1- *J'ai pris le train.*

B1- *[grimace]... c'est un exploit ?...*

Dans ces exemples, le problème conversationnel qui apparaît entre les deux interlocuteurs ne peut pas être la conséquence d'un quelconque malentendu. Dans le premier extrait, il aurait été facile pour B de coopérer en donnant l'information requise. B ne l'a finalement jamais fait pendant le reste de la conversation. Dans le deuxième, B aurait pu simplement "accuser réception" de l'assertion toute simple A1. Ceci indique, si nécessaire, que la conversation *n'est pas un simple échange d'informations*, mais une autre sorte de jeu plus complexe qui possède des règles précises et contraignantes.

Ces exemples, et d'autres qui vont suivre, montrent que le *contexte* intervient dès le début de l'interaction pour limiter de ce qui peut être dit. L'observation de conversations quotidiennes pour lesquelles le contexte est parfaitement connu va nous permettre de montrer qu'un nouveau sujet doit apparaître comme problématique dans ce contexte.

3. DES INTERVENTIONS REJETÉES À CAUSE DU CONTEXTE

Le contexte est compris ici comme la partie de la connaissance partagée qui est nécessaire pour déterminer la pertinence de ce qui est dit. Cette définition du contexte pourrait sembler non opératoire. Comment décider ce qui, dans la connaissance partagée, doit ou ne doit pas faire partie du contexte, quand ce contexte n'est pas explicité par les interlocuteurs ? Heureusement on peut imaginer une procédure qui donne un moyen expérimental pour l'exhiber. Il suffit de provoquer un rejet : "Et alors ?", "Pourquoi me demandez-vous ça ?", "Pourquoi dites-vous ça", ou "Où voulez-vous en venir ?", et le premier locuteur se met spontanément à expliciter certains éléments du contexte qui rendent son intervention pertinente. Chacun peut aisément réaliser ce type d'expérience. Pour notre propos ici, il est peut-être encore plus convaincant d'étudier des cas spontanés de rejet. Nous disposons de quelques exemples de ce genre. Considérons par exemple l'extrait suivant :

contexte : Sur l'autoroute de Paris vers l'Allemagne. Les grosses Mercedes (chères) sont chose courante. B ne remarque pas que la Mercedes qui vient de doubler était immatriculée en Hongrie. A cette époque, la Hongrie était communiste et les individus étaient supposés ne pas pouvoir être riches.

A1- *T'as vu la Mercedes ?*

B1- *Hé bien quoi ?*

A2- *Tu savais que les hongrois, ils avaient des voitures comme ça ?*

Les éléments donnés en A2 (les hongrois ne sont pas supposés posséder des voitures chères) nous permettent d'isoler sans ambiguïté le contexte logique de la connaissance partagée :

- Quelqu'un qui possède une voiture chère doit être riche
- Etre à la fois riche et Hongrois (en 1987) est *a priori* **impossible**

Nous verrons pourquoi l'intervention A1 est pertinente lorsque cette connaissance est disponible, et pourquoi *elle n'est pas pertinente* lorsque, comme B, nous ignorons que la voiture est immatriculée en Hongrie. Dans l'extrait qui suit, le rejet prend la forme d'une réplique ironique, provoquée encore une fois par un malentendu à propos du contexte. Celui-ci va être ensuite partiellement explicité par l'interlocutrice.

contexte : en 1987 près de Paris, les antennes T.V. paraboliques sont rares sur les maisons privées, alors que chaque maison a son antenne "râteau".

A1- Tu sais, j'ai vu une antenne sur une maison de la rue des Roissys

B1- Dis donc, quel événement !

A2- Mais non, une antenne comme ... une antenne parabolique

Il se produit quelque chose d'intéressant ici. Des deux contextes : "A a vu une antenne râteau dans le voisinage", et "A a vu une antenne parabolique dans le voisinage", seul le second rend A1 pertinent, alors que le premier, qui est ce que B a compris, provoque le rejet ironique B1. La pertinence de A1 vient clairement du fait suivant :

- voir une antenne parabolique dans le voisinage (en 1987) est *a priori* très **improbable**

Nous avons rencontré un autre exemple de rejet spontané pour cause de contexte non partagé. C'était dans l'exemple concernant le repas : B ne pouvait détecter aucune pertinence dans la question de son interlocuteur parce qu'une partie de la connaissance lui faisait défaut. A pensait que B avait eu un repas amélioré sur son lieu de travail, comme c'est la coutume juste avant Noël. A testait donc l'occurrence d'un fait désirable :

- Avoir un repas de Noël sur son lieu de travail est *a priori* **désirable**

C'est ce contexte qui rendait la question de A pertinente, mais malheureusement pour lui cette connaissance était inaccessible à B (dans la mesure où le repas de B avait été un repas normal).

Nous voyons clairement, à la lumière de ces exemples, que ces rejets ne sont pas causés par une quelconque difficulté au niveau sémantique. Dans chaque cas, la signification de l'intervention précédente apparaît clairement et de manière non ambiguë. La difficulté est d'un autre ordre : elle est de nature *logique*. La définition de la pertinence que nous allons donner maintenant parvient à expliquer ce type de rejet de manière très naturelle.

4. QU'EST-CE QUI, DANS LE CONTEXTE, REND LE SUJET PERTINENT ?

C'est grâce à la connaissance contextuelle que les interlocuteurs sont capables de percevoir la pertinence de ce qu'il entendent. Dans le cas où cette connaissance ne leur est pas accessible⁽⁵⁾, l'intervention leur apparaît comme non pertinente et ils la rejettent systématiquement. Mais selon quels principes décidons nous qu'une intervention est ou n'est

⁵ Dans la plupart des exemples que nous avons donnés, les interlocuteurs n'avaient précisément pas accès à la totalité de cette connaissance, mais il s'agit là d'exceptions, extrêmement rares dans nos corpus.

pas pertinente ? Comme nous allons le voir, seules les mentions d'événements problématiques sont seules considérées comme pertinentes.

Les sujets improbables

De nombreuses conversations débutent par la mention d'un événement inhabituel. Ce peut être un fait actuel, comme la présence d'une antenne parabolique dans le voisinage en 1987, ou une histoire « incroyable » passée. Tous ces faits ont en commun la propriété d'être *a priori* improbables⁽⁶⁾. Nous avons là une première condition suffisante de pertinence pour un sujet de conversation :

Un événement qui sera considéré comme improbable par les interlocuteurs constitue une information pertinente.

Les sujets paradoxaux

Toutes les conversations ne fonctionnent pas sur le mode improbable⁽⁷⁾. On rencontre quotidiennement des conversations commençant par un étonnement : "C'est bizarre..." ou "C'est marrant...". Nous avons rencontré un exemple de type de conversation dans le cas de la Mercedes hongroise. Le premier locuteur fait part d'un fait qui lui semble paradoxal, d'une contradiction entre ce qu'il voit et ce qu'il sait⁽⁸⁾. Le contexte logique permet *a priori* de déduire la négation du fait mentionné : les Hongrois n'auraient pas dû posséder de voitures chères parce qu'ils ne sont pas riches. Voilà pourquoi nous parlons de contradictions, ou de paradoxes. Nous avons là une deuxième condition suffisante de pertinence :

Un événement qui sera considéré comme paradoxal par les interlocuteurs constitue une information pertinente.

Les sujets (in)désirables

L'introduction d'un sujet comportant un fait (ou une éventualité) présenté comme désirable ou indésirable est un phénomène très fréquent. Nous en avons vu un exemple avec l'extrait relatif au repas, dans lequel l'agréable éventualité d'avoir eu un repas de Noël avait été anticipée par A. Voici un autre exemple dans lequel le sujet, la peinture de portes anciennes, est présenté comme indésirable.

contexte : A raconte qu'il est en train de repeindre les portes chez lui, et qu'il a décidé de commencer par décaper la vieille peinture, ce qui se révèle être un travail difficile.

A1- *Ben moi, j'en bave actuellement parce qu'il faut que je refasse mes portes, la peinture. Alors j'ai décapé à la chaleur. Ca part bien. Mais pas partout. C'est un travail dingue, hein ?*

[. . .]

B2- *Quelle chaleur ? La lampe à souder ?*

A3- *Ouais, avec un truc spécial.*

⁶ Ce phénomène est en accord avec ce que prédirait la Théorie de l'Information (C.E. Shannon, *Mathematical Theory of Communication*. Bell Systems Technical Journal 27, 1948) si on l'appliquait aux conversations spontanées. La quantité d'information contenue dans un symbole parvenant de la source du message est donnée par $\log(1/p)$, où p mesure la probabilité *a priori* du symbole. Un événement très improbable (réception d'un symbole rare) procure une grande information lorsqu'il se produit.

⁷ En particulier, on ne saurait considérer que toute réplique initiale apporte une information, dans le sens de Shannon. Il suffit de considérer l'exclamation « Hé, tu es là, toi ! ».

⁸ Les fait paradoxaux ne sont pas des faits rarissimes. Certains faits présentés comme paradoxaux peuvent même être des faits fréquents.

- || B3- *Faut une brosse, dure, une brosse métallique.*
 || A4- *Oui, mais j'attaque le bois.*

Nous pouvons exprimer la connaissance contextuelle au niveau de A1 de la manière suivante :

- le décapage des portes entraîne un travail fastidieux
- un travail fastidieux est *a priori* **indésirable**

Ces introductions sur le mode (in)désirable ressemblent au cas de l'improbabilité. On peut supposer que les interlocuteurs sont capables d'assigner *a priori* une valeur positive ou négative de désirabilité à chaque événement imaginable. On peut même voir dans ce paramètre une nouvelle dimension de l'information⁹. Par exemple, "X a été élu" n'apporte qu'une information minimale au sens de Shannon si les deux candidats avaient des chances identiques *a priori*, et pourtant cet événement peut avoir pour vous une grande valeur de désirabilité ou d'indésirabilité, selon que votre favori est élu ou non, si vous êtes très concerné(e) par l'élection.

Nous disposons d'une troisième condition suffisante de pertinence :

Un événement qui sera considéré comme désirable ou indésirable par les interlocuteurs constitue une information pertinente.

Nous pouvons reconnaître ces conversations en remarquant que le sujet dont elles traitent représente un enjeu. La conversation imaginaire sur l'itinéraire pouvait très bien être sur ce mode. Une chose est sûre, décrire correctement le chemin que vous avez finalement parcouru ne peut être une fin en soi. Avant de partir, vous aviez peut-être discuté avec votre ami de la meilleure opportunité de promenade. Votre narration sert alors à régler le sort de différentes problématiques qui étaient restées en suspens : « Alors tu as vu les ruines romaines ? - A Véronne ? Oui c'est super » ; « Et finalement tu n'es pas allé à Crozes ? - Non, cela montait trop. » ; etc.

Ce qu'un sujet de conversation ne peut pas être

Nous avons illustré trois modes différents d'introduction d'un sujet dans une conversation. Il est bien sûr essentiel de connaître la gamme complète des introductions admissibles. La principale prédiction du modèle exposé ici indique que l'un des trois effets évoqués (improbabilité, paradoxe, (in)désirabilité) est obligatoire.

Principe de pertinence conversationnelle :

*Toute conversation est construite autour d'une problématique (improbabilité, paradoxe, (in)désirabilité).
 Un sujet non problématique sera non pertinent.*

Ce principe affirme qu'un sujet non problématique, au sens retenu ici, sera explicitement rejeté, ou au mieux donnera lieu à un accusé de réception minimal. Une telle limitation a de quoi surprendre. Ne peut-on imaginer d'autres manières d'introduire un sujet

⁹ Jean-Louis Dessalles, *Modèle cognitif de la communication spontanée, appliqué à l'apprentissage des concepts*. Thèse de doctorat, ENST 93E022, 1993

de conversation ? Ne pourrait-on pas, par exemple, voir une conversation commencer par la simple assertion d'un fait vrai (le degré d'hygrométrie est de 55%), ou par l'expression d'une opinion (je pense que cet homme pèse 70 kg), sans la moindre allusion à un caractère improbable, paradoxal ou (in)désirable du fait en question ? Ceci est peut-être possible pour d'autres types d'interactions (dans des situations expérimentales ou institutionnelles). Ce n'est pas possible dans la plupart des situations de communication spontanée.

5. DES MACHINES PERTINENTES

Si les critères de pertinence que nous avons donnés sont corrects, alors une information n'est pertinente que si elle s'inscrit dans une problématique. Outre les retombées potentielles qu'un tel principe peut avoir dans l'étude des différentes situations de communication, on peut imaginer plusieurs applications dans le domaine de la technologie de l'information. La première concerne l'aiguillage de l'information. En effet, de plus en plus de messages n'ont pas de destinataires désignés à l'avance. C'est le cas par exemple des informations disponibles sur le Minitel ou sur les inforoutes. Par ailleurs, de plus en plus d'utilisateurs communicants cherchent une information, mais ne savent pas où, ni comment, la trouver. Un aiguillage correct de l'information suppose que la *pertinence* de l'information soit assurée. Pour cela, seules une analyse du problème de l'utilisateur et une analyse du contenu de l'information disponible permettent d'espérer que l'adéquation voulue sera réalisée : l'information sera pertinente dans la mesure où elle traitera du problème de l'utilisateur, soit pour en illustrer les aspects, soit pour mentionner des solutions. Cette mise en correspondance est techniquement possible, mais elle suppose que l'utilisateur puisse exprimer sa problématique (l'enjeu de la situation dans laquelle il se trouve, ou son étonnement) et que l'information soit enregistrée sous une forme « vivante », exploitable, analysable en termes logiques.

Au-delà de la mode actuelle de l'information préconçue et préenregistrée (Minitel, cd-rom, Web) il faut donc imaginer une information dynamique, c'est-à-dire assemblée ou calculée pendant l'interaction. Si j'ai besoin de connaître rapidement mes droits en cas de litige à propos d'un mur mitoyen, je veux un système qui, en dialoguant avec moi, serait capable d'illustrer et de résoudre ma problématique de manière pertinente. La conception d'un tel système n'est plus du domaine de l'utopie.

Enfin, il faudra toujours être capable d'intéresser l'utilisateur qui n'a pas de problème. Lorsque l'on entre dans un musée, que l'on allume son poste de T.V. ou que l'on se connecte sur le Web, il est fréquent que l'on ne cherche rien d'autre qu'une stimulation informationnelle. Encore faut-il que celle-ci soit satisfaite. Elle le sera peut-être, mais cela n'est pas sûr, si l'on permet à l'utilisateur de « butiner », d'aller ça et là au hasard jusqu'à ce que quelque chose retienne son intérêt. Il est certainement beaucoup plus efficace de *créer la pertinence* en accrochant l'utilisateur par une problématique qui le concerne : un drame, un heureux événement, un scoop ou un mystère. Les bons communicateurs ont toujours su faire ainsi (consciemment ou non). Si ces critères de pertinence, tels que nous les avons explicités, sont les bons, on peut imaginer que la création de pertinence soit accessible à des programmes informatiques. Un tel futur me semble bien plus attirant que l'abondance d'informations indistinctes que l'on nous dessine actuellement.