

Interview: Pour retrouver du contenu sur le site Europa, utilisez Google !

Publié: 03 February 2006 | Updated: 29 January 2010

La Commission fait de beaux efforts pour rendre plus accessible la masse d'informations disponible sur le serveur Europa, dit Jean-Bernard **Quicheron**, un ancien de l'équipe qui a développé des parties importantes de ce site. Il trouve néanmoins "étrange" que l'outil le plus efficace permettant de trouver une information soit le moteur de recherche Google.

*Jean-Bernard **Quicheron** a terminé sa carrière à la DG Justice et Affaires Intérieures (JAI) après être passé à la DG 10 (Information, Communication, Culture, audiovisuel) et à la DG Personnel & Administration (ADMIN).*

Avant d'entrer dans le domaine de la création des sites web, il a passé 28 ans au service d'interprétation de la Commission. Il a quitté définitivement la Commission en 2003.

J'aurais voulu vous poser quelques questions au sujet du portail général qu'est Europa et à propos de pages telles que " [The EU at a glance](#) ", " [Europa go!](#) " , [The European Youth Portal](#) et " [Easy Reading Corner](#) " car il me semble qu'elles s'adressent plutôt à des non-spécialistes. Certes, on doit reconnaître que le site est 'convivial', cependant sa structure ne facilite pas la recherche de contenu.

Votre question illustre tout à fait la difficulté de faire côtoyer, sur un seul et même site, le non-spécialiste et le spécialiste. Cette même discussion a eu lieu au sein de l'équipe Europa, lorsque j'en faisais encore partie : Comment faut-il s'adresser à son public ? Ce qui est en fait une fausse question car la vraie question est "comment s'adresser sur un seul et même site à des publics très différents" ?

Et quelle est la réponse ?

Il n'y pas de méthode miracle car je sais que chaque internaute a sa propre méthode de navigation : impossible de standardiser, impossible d'imposer une navigation obligatoire. Chacun recherchera selon ses connaissances, sa patience, l'objectif de sa recherche (pour écrire un article de journal, pour concevoir un texte législatif, simplement pour s'informer, pour envoyer une circulaire aux membres d'une fédération de professionnels, etc.). Personnellement, je suis convaincu - et je crois que c'est ce que l'on trouve sur Europa - que l'on doit fournir l'information de diverses façons et laisser à l'internaute le choix de sa navigation. Toute structure de site fournit un canevas de recherche mais si elle est très diversifiée, l'internaute pourra naviguer à sa façon.

Comment éviter que les internautes à la recherche d'une information générale et non pas très spécialisés ne se perdent dans les masses d'informations fournies par un serveur comme *Europa* ?

Les rubriques que vous avez citées précédemment sont celles des internautes non spécialistes, disons le grand public qui, quelle que soit sa volonté d'apprendre, n'ira jamais bien loin vu la complexité des questions européennes et vu sa patience limitée.

Cependant, cette partie d'Europa est importante à plusieurs degrés.

Les hommes politiques, accusés d'utiliser une langue peu claire à l'égard de l'Europe, (mais les sujets sont complexes par nature!) aiment ce genre de sites qui leur donne l'impression qu'ils s'adressent directement au citoyen et que ce dernier comprend. L'on ne peut négliger les non-spécialistes car ils représentent numériquement la masse. Je pense que ce genre de site, moderne et parfois ludique (Europe is fun!) est bien dans l'air du temps. Il ne règle cependant pas toujours la question de l'information approfondie du citoyen. Personnellement, je n'ai aucune objection à la création de ce type de sites mais il faut savoir que cela augmente fortement la charge de travail des équipes réalisant Europa. Il est faux de croire que ce genre de site ludique permet de faire l'économie de sites plus spécialisés. Et finalement, l'équipe d'Europa s'est vue reprocher pendant fort longtemps de faire des sites ennuyeux, c'est donc une façon de répondre à ce reproche, je le comprends très bien et l'équipe d'Europa a raison.

Peut-être pourrait-on rendre *Europa* un peu plus intéressant s'il y avait plus de prises de position par rapport aux documents très secs.

Il ne faut pas oublier qu'*Europa* est un serveur interinstitutionnel, du moins dans ses couches supérieures d'information, et que les positions des différentes institutions ne sont pas les mêmes sur tous les dossiers, d'où des tiraillements dans la façon de concevoir l'information. En matière de JAI, DG où j'ai terminé ma carrière, les divergences entre Commission, Conseil et Parlement étaient parfois énormes ! La question que vous posez est délicate, car les institutions, tout en prenant tout naturellement position, essaient d'être les plus objectives possible, c'est-à-dire de respecter un maximum d'opinions dans toute l'Union. Dans certains documents la Commission, par exemple, se veut déjà beaucoup plus simple et didactique que dans le temps, mais elle ne veut pas se substituer aux journalistes.

Il y a alors une grande diversité d'intérêts derrière *Europa*...

Tout à fait. Et ce d'autant que l'information européenne est multiple, diversifiée, complexe et pléthorique, les internautes eux-mêmes représentent toutes les catégories de citoyens. Cela va du simple gamin qui veut en apprendre un peu plus ou qui doit faire en classe un petit exposé sur une politique européenne au super-spécialiste qui travaille sur l'information européenne qui est son pain quotidien.

En tant qu'excellent connaisseur du site *Europa*, y a-t-il des sources d'information sur *Europa* que vous recommanderiez aux internautes qui ont des niveaux d'expertise différents ?

Europa fournit diverses sources adaptées aux différents besoins: Les sites génériques grand public - ceux dont on en a parlé plus tôt -, les sites un peu plus spécialisés voir la rubrique "[Activités](#)", et finalement les [sites documentaires pour spécialistes](#).

Mais même pour quelqu'un de spécialisé dans les affaires européennes, il n'est pas toujours simple de trouver une information sur *Europa*.

Oui, vous avez raison. Pourtant, je puis vous assurer que de nombreux efforts sont déployés pour faciliter l'accès à l'information.

De fait, mais ceci s'applique à tous les sites internet, il vaut mieux savoir chercher dans les différentes sources. Paradoxalement, contrairement à ce que des esprits 'modernes' pensent, les nouvelles interfaces internet n'améliorent pas la recherche.

Seul le spécialiste des outils documentaires trouve plus facilement l'information pointue, et je sais de quoi je parle - c'était ma spécialité !

Je m'aperçois que plusieurs bases de données ont été abandonnées ou ne sont plus mises à jour. Ceci ne m'étonne guère car l'on a cru que le spécialiste n'était plus indispensable, grave erreur ! *Europa* fournit énormément d'informations mais l'information est un peu victime de la répartition des compétences selon les DG, certaines responsabilités étant partagées par plusieurs DG à la fois.

Qu'est-ce que les administrateurs d'*Europa* peuvent améliorer pour faciliter la facilité de recherche de l'information sur ce grand site ?

Je suis convaincu qu'il est possible, avec du doigté et de la compétence, de retrouver plein d'informations. Toute personne intéressée par l'information doit investir dans l'étude d'outils de recherche ou dans la structure des sites.

Ma conclusion est donc : 'offrez le maximum de possibilités à l'internaute.' Personnellement, j'estime qu'une bonne table des matières de l'ancien temps est un outil extraordinaire mais peu de gens dans les équipes web en sont convaincus. Je constate néanmoins qu'*Europa* en possède une qui est loin d'être complète mais c'est déjà un début.

Dans des domaines très larges, tel que le marché intérieur ou la concurrence, n'est-ce pas déjà difficile pour les administrateurs de garder une idée d'ensemble ?

Sans aucun doute. Il n'est pas toujours facile, au sein des équipes chargées de la création des sites, de se mettre d'accord sur le découpage de l'information, sur la navigation, voire sur les priorités. Mais l'équipe d'Europa dispose de règles définies dans des lignes directrices qui aident les concepteurs cependant le découpage en unités de sens reste l'apanage de toute équipe.

Pour vous donner un exemple concret, je dirai que lorsque j'ai créé le sous-site "[centre de documentation](#)" de la JAI, j'étais confronté à toute l'information en matière JAI. C'est énorme ! Notre équipe a décidé de faire un site essentiellement en deux parties : un [site générique](#) expliquant le domaine en termes simples fractionné en petites entités et un site spécialisé donnant au spécialiste toute l'information dont il avait besoin, le [centre de documentation](#). Ce fut un redoutable défi que nous n'avons pas pu terminer suite à diverses difficultés internes et externes. Au delà de la présentation qui a vieilli depuis, je pense que c'était une bonne optique mais elle est très lourde en travail. J'avais fait aussi ce qu'aucune DG n'a fait, jusqu'à ce jour : mettre en ligne tout l'acquis communautaire d'un domaine, dans le cas d'espèce, la JAI. Depuis je vois que [la structure](#) n'est plus cohérente. Et j'ai l'impression qu'il n'y a plus de mise à jour!

Confronté à une telle tâche, comment se débrouille-t-on ?

Pour poursuivre sur l'exemple précédent, plutôt que de parler théorie, j'ajouterai que pour réaliser ce centre de documentation, et mettre tout l'acquis communautaire en ligne, j'ai recherché sur Europa mais aussi dans d'autres sources tous les documents disponibles électroniquement - mais en utilisant le module avancé de Google. Étrange, n'est-ce pas ? Le [module de recherche](#) d'Europa ne me donnait pas satisfaction et je viens de voir qu'il est hors service actuellement. Je le regrette mais cela ne m'étonne qu'à moitié. Je ne sais pas pourquoi l'on n'est pas parvenu à en faire un outil fiable et efficace.

Je recommande vivement à tout internaute d'utiliser [le module de recherche avancée de Google](#).

Il faut savoir utiliser les différents opérateurs booléens:

- Page contenant tous les mots suivants = opérateur AND
- Page contenant cette expression exacte = exact matching
- Page contenant au moins un des mots suivants = opérateur OR
- Page contenant aucun des mots suivants = opérateur EXCEPT

Si vous ajoutez <http://europa.eu/> dans la case blanche de la ligne "domaines, seulement afficher les pages du site ou du domaine <http://europa.eu/>", vous ne recherchez que sur Europa avec toutes les fonctionnalités de Google. C'est impressionnant d'efficacité !

Un dernier message à vos anciens collègues d'Europa ?

L'information sur Europa est pléthorique, un choix de présentation a été fait qui vaut ce qu'il vaut mais qui a le mérite d'exister. A l'internaute de faire aussi un effort pour chercher ! Après tout, lorsque vous vous rendez dans une bibliothèque bien achalandée, ce n'est pas parce que vous avez un catalogue parfait que tout est réglé pour autant.

En conclusion, je crois que l'équipe d'Europa a raison de faire ce qu'elle fait car elle fournit une offre multiple et adaptable aux besoins de chacun.

See also *EurActiv.com* [6 February 2006](#)