

Congrès IDT, Paris, juin 1997

EUROPAPLUS, INTRANET DE LA COMMISSION EUROPEENNE, PROBLEMES ET DEFIS

EUROPAPLUS, INTRANET OF THE EUROPEAN COMMISSION, PROBLEMS AND CHALLENGES

Jean-Bernard QUICHERON, Commission de l'Union européenne, BRUXELLES

Résumé Outil très convivial, le serveur EUROPAplus de la Commission européenne, permet aux informations les plus diverses de circuler mieux et plus vite entre les fonctionnaires, créant ainsi un esprit de corps. Contenu, problèmes et défis seront passés en revue.

Abstract EUROPAplus, the intranet of the European Commission, is a user friendly tool allowing for an easier and faster information interchange among officials of the Commission. It aims at creating a corporate spirit. Contents, problems and challenges will be presented.

TEXTE

Introduction

En février 1995, à l'occasion de la réunion ministérielle du G7 à Bruxelles consacrée à la société de l'information, la Commission a lancé son serveur Internet intitulé EUROPA. C'est un outil puissant de communication vers l'extérieur. Forte de cette expérience, la Commission a créé en avril 1995 un second serveur intitulé EUROPAplus, intranet destiné aux seuls fonctionnaires et agents de la Commission (près de 17.000 personnes). En réalité, il s'agit d'un intranet étendu puisqu'il est d'ores et déjà accessible dans 23 villes importantes de l'Union européenne où sont établis les bureaux de représentation de la Commission et devrait l'être à terme dans environ 120 villes du monde où sont présentes les délégations extérieures de la Commission.

Définition

EUROPAplus est un serveur intranet étendu, ce qui signifie qu'il doit pouvoir parvenir, outre au personnel de la Commission réparti dans plus de 60 bâtiments à Bruxelles et à Luxembourg, à des entités externes parfois lointaines telles que:

- * des délégations externes ayant le droit d'accéder à l'information interne (EUROPAplus et bases de données)
- * partenaires sectoriels de certaines Directions générales devant accéder à de l'information locale.

Il s'agit avant tout d'un outil de travail, de gestion et d'information conçu par et pour le personnel de la Commission. Il doit permettre un accès rapide et efficace aux principales sources d'information interne et externe, offrir des informations constamment mises à jour et enfin favoriser un gain d'espace de classement et une économie de papier.

Il est rédigé en deux langues - français et anglais - mais pas nécessairement de façon systématique. Certains services sont offerts en de nombreuses autres langues, tout dépend de l'auteur.

EUROPAplus est accessible grâce à Netscape sur l'ordinateur de presque chaque fonctionnaire. Le parc informatique de la Commission est très varié, de l'ordinateur déjà un peu désuet à l'ordinateur le plus performant. Comme tous les fonctionnaires ne disposent pas de l'accès au réseau Internet, une copie miroir d'EUROPA sur EUROPAplus permet à tout un chacun d'accéder au serveur Internet et de voir comment la Commission se présente à l'extérieur.

Contenu

L'intranet comporte essentiellement 4 sections: les actualités, les activités de la Commission, les autres sources d'information et une rubrique plus personnelle relative au serveur, intitulée "EUROPAplus et vous". Par ailleurs, un index alphabétique permet de retrouver toutes les rubriques d'entrée sur le serveur.

Enfin, une barre de navigation symbolisant à la fois la barre d'un bateau et une toile d'araignée permet à tout instant d'accéder à différents services cités plus bas dans ce texte. Le fonctionnaire européen a donc accès à une foule d'informations destinées à l'intérieur mais aussi à l'extérieur de la Commission.

Il est clair que la liste qui suit ne peut être exhaustive pour des raisons à la fois de temps et d'espace.

1) les actualités

Certaines sources d'information émanent directement de la Commission et sont aussi destinées au grand public (Midday Express, rendez-vous de midi entre la presse établie à Bruxelles et le Service du porte-parole, et RAPID, informations du Service du porte-parole accessibles également sur EUROPA), d'autres sont des informations achetées à l'extérieur ou traitées et redistribuées à l'intérieur de l'institution.

2) les activités de la Commission

Ce chapitre contient des bases de données mais aussi des documents importants: CELEX, base multilingue du droit communautaire, le Bulletin de l'Union vendu aussi à l'extérieur, des livres blancs et verts, le traité de Maastricht, les activités des Directions générales, les serveurs CORDIS, ISPO et I'M EUROPE, des informations utiles sur l'intégration européenne, etc.

3) les autres sources d'information

Il s'agit là d'informations de nature pratique, administrative et organisationnelle. On y trouve le site de la bibliothèque centrale de la Commission, sise à Bruxelles et à Luxembourg, les règlements financiers internes, le statut du personnel, toutes les informations administratives courantes (concours, congès, garderies, missions, etc.), des informations sur le taux de l'écu, le site de la direction informatique de la Commission (centre de calcul et centre de télécommunications), un panorama de l'information externe achetée par la Commission pour les besoins de ses fonctionnaires, et bien d'autres choses.

4) EUROPAplus et vous

Cette rubrique contient des informations sur l'histoire d'EUROPAplus, les questions les plus fréquemment posées, une enquête réalisée en 1996 auprès des utilisateurs de l'intranet, des guides de tout type pour conseiller les personnes créant des sites quant à la façon de procéder au plan tant de l'information que de l'informatique. Enfin, un espace d'affichage "Notice Board" est prévu permettant à n'importe quel service de faire afficher la tenue d'une réunion importante, un événement particulier ou toute information de nature éphémère.

5) la barre de navigation

En réalité, la barre de navigation donne accès à plusieurs services:

- * une rubrique "Who is Who" qui contient, le répertoire téléphonique électronique de la Commission, un annuaire interinstitutionnel (IDEA), Docurama qui est le guide des services de documentation des institutions européennes, le "Who is who de l'information" dans les institutions européennes et le répertoire du corps diplomatique accrédité auprès de l'Union européenne.
- * une aide en ligne
- * une boîte à suggestions, celles-ci parviennent directement à l'équipe qui gère l'intranet
- * une rubrique des nouveautés (servant aussi de point d'entrée vers les nouveaux sites)
- * un moteur de recherche permettant d'interroger tout le site de l'intranet. Certains sites sont interrogeables individuellement.

Gestion et responsabilité

Par définition, le serveur EUROPAplus est alimenté par tous les services de la Commission. Cependant, sa coordination centrale a été confiée à une petite équipe de la Direction générale X (Information, communication, culture, audiovisuel) qui travaille en collaboration avec le Secrétariat général et la Direction informatique. Son rôle consiste à inciter les différents services à fournir de l'information à placer sur l'intranet et à gérer ce dernier au jour le jour.

Un comité éditorial - commun aux serveurs internet et intranet et se réunissant une fois par mois - a été mis sur pied. Sa tâche consiste à coordonner les projets et leur développement, à évaluer les nouveaux projets, à assurer la cohérence et la qualité de l'information disponible sur EUROPAplus. En font partie les services déjà cités mais il est aussi ouvert à tous ceux qui le souhaitent (dans la réalité la DG XII et la DG XIII). Des petits comités de réflexion ou de rédaction peuvent se constituer de façon ad hoc.

Le comité éditorial (au total une trentaine de personnes) est prié d'examiner les nouveaux sites qui viennent d'être créés et de donner son avis par courrier électronique dans la semaine qui suit. Selon le cas d'espèce, le service est mis en production immédiatement ou est légèrement adapté pour satisfaire aux critères de qualité et de cohérence. En cas de problème majeur, le service producteur de l'information doit revoir sa copie et se soumettre de nouveau à la procédure du Comité éditorial. Le serveur comporte un site test et un site de production. Tous les nouveaux services sont mis sur le serveur test avant de basculer sur le serveur de production. Les services producteurs d'information peuvent disposer d'un accès direct au serveur test pour les sites en développement ou pour l'actualisation en ligne de leurs données.

Afin de responsabiliser les fournisseurs d'information sur l'intranet, un système de "carte de visite" a été mis en place. Le service producteur se présente sur cette petite carte de visite accessible lors de l'entrée sur son site. Il décrit à quoi sert le site, indique les dates de lancement et la fréquence de mise à jour et désigne une personne de contact vers laquelle seront acheminées les questions adressées à la boîte à suggestions de son site.

Facilités et difficultés d'un intranet

Comme toute entreprise humaine, la gestion d'un intranet offre à sa communauté d'utilisateurs des facilités mais se heurte aussi à de nombreuses difficultés. Les paragraphes qui suivent tenteront de donner un aperçu des avantages en découlant et des défis à surmonter.

a) facilités et avantages

** l'économie de papier peut être substantielle*

la publication électronique d'informations administratives internes permet de faire des économies substantielles de papier (des centaines de tonnes à la Commission), la plupart des informations étant distribuées en grand nombre jusqu'à 40.000 exemplaires.

** l'information circule plus rapidement et est accessible à un plus grand nombre*

le support électronique, surtout celui hérité du World Wide Web, facilite la communication de l'information,

la consultation de l'information se trouve grandement facilitée par des interfaces conviviales et standardisées,

l'information circule rapidement, est mise à jour régulièrement et peut atteindre une communauté très éloignée physiquement,

de nombreuses bases de données au langage d'interrogation un peu hermétique peuvent migrer vers une interface Web (grâce à des passerelles) et être accessibles à un plus grand nombre.

** émulation et aspects psychologiques*

une saine émulation s'instaure entre les services, chacun voulant faire aussi bien que les autres, voire mieux. L'intranet donne à chaque service la possibilité de se présenter et oblige chacun à réfléchir à sa propre présentation (3 niveaux d'activité; au sein de son service, à l'intérieur de la Commission et dans le monde pour le réseau Internet),

l'intranet incite à s'éloigner des seuls découpages administratifs et à se concevoir comme partie d'un ensemble,

les boîtes à suggestions et les forums de discussion sont une source constante d'enrichissement et de remise en cause,

le support électronique contribue à modifier les mentalités et les réflexes.

b) difficultés et défis

** coordination et gestion*

difficulté d'une coordination centrale, faire comprendre que le pouvoir est partagé et non l'apanage exclusif des équipes qui coordonnent, ce qui nécessite une démarche tout en douceur,

difficulté de faire comprendre qu'il est indispensable soit de reconvertir des équipes existantes chargées de l'information soit de renforcer l'équipe centrale, tout en ne la transformant pas en un mammoth centralisateur,

difficulté de la gestion de l'intranet, nécessité de maintenir une certaine simplicité d'utilisation, une cohérence des points d'accès,

difficulté de réserver sur un intranet ouvert à tous quelques sites à des utilisateurs utilisant de l'information externe fort onéreuse.

** adaptation à un nouvel environnement*

responsabiliser les producteurs quant à la fraîcheur de leur information reste un défi considérable,

un certain manque de culture informatique, surtout parmi les dirigeants, reste un handicap important. Une certaine incompréhension vis-à-vis des délais qu'implique le formatage des textes, de la nécessité de repenser l'information dans ce nouveau contexte handicape l'équipe de gestion d'EUROPAplus qui doit consacrer un effort important à la persuasion et à la formation, même si elle forme à cette fin des formateurs qui servent alors de multiplicateurs,

** questions liées à l'informatique*

lire à l'écran reste pénible surtout pour les textes longs. Il importe de savoir concevoir et présenter l'information de façon agréable. Les utilisateurs auront probablement plutôt tendance à télécharger les textes longs et à les lire sur papier,

la communauté informatique interne n'est pas toujours aussi ouverte à la généralisation de ces nouvelles techniques qu'on pourrait s'y attendre. De nombreux obstacles subsistent tels que: la sécurité (passage à travers le "firewall"), nécessité de convaincre les informaticiens gestionnaires de l'intranet que l'information est toute aussi importante que l'informatique, voire plus importante. Lutter contre la prolifération de serveurs locaux, c'est-à-dire spécifiques à un service, vers lesquels un intranet à portée mondiale ne peut pointer pour des raisons techniques et d'intégrité des données,

responsabiliser toute la chaîne d'hommes et de femmes impliqués dans les processus informationnels et informatiques reste le défi majeur.

Conclusions

La gestion d'un intranet implique la participation de nombreux acteurs à de multiples niveaux. Spécialistes de l'information, de l'informatique, graphistes, rédacteurs, décideurs, membres de comités de coordination, documentalistes, utilisateurs de tous horizons, formateurs de tout niveau, vendeurs d'information et de produits informatiques, concepteurs et gestionnaires de bases de données, tous participent à divers degrés à la conception ou à l'utilisation d'un intranet.

Les potentialités d'un serveur intranet sont loin d'être toutes connues, tant il est vrai que chaque jour apporte son lot de nouveautés. Sa gestion ne peut être qu'une oeuvre collective où chacun a son mot à dire mais où une instance aussi neutre que possible mais décidée à ne pas accepter n'importe quoi tente de parvenir au meilleur commun dénominateur.

Cette coordination est un travail fascinant et passionnant mais aussi fort exigeant. Il importe qu'à tous les niveaux chaque point de vue soit respecté, voire intégré, sans écraser celui des autres. Une écoute totale est indispensable de la part de l'équipe qui l'administre.

Il convient de contourner maint écueil pour maintenir le cap décidé par l'ensemble des dirigeants de l'institution.

Saine gestion, professionnalisme et collégialité sont les maîtres mots de la conduite d'un intranet.

L'intranet de la Commission tente de créer un esprit de corps, de faciliter l'échange d'informations. Voilà bientôt deux ans qu'il existe. Il a sans nul doute accompli une partie de sa mission mais il s'agit là d'une tâche incessante. C'est aussi une façon de servir la cause de l'Europe.