

FR

FR

FR



COMMISSION DES COMMUNAUTÉS EUROPÉENNES

Bruxelles, le 21 déc. 07
SEC(2007)1742

COMMUNICATION À LA COMMISSION

**Communiquer sur l'Europe par l'internet
Faire participer les citoyens**

SEC/2007/1742

COMMUNICATION À LA COMMISSION

Communiquer sur l'Europe par l'internet Faire participer les citoyens

1. Introduction

2. L'internet: un outil de participation

2.1. Les tendances

2.2. Un outil politique et démocratique

3. Une stratégie pour l'amélioration d'EUROPA

3.1 État des lieux et enjeux

3.2 Réalisations récentes et propositions de modification

3.2.1. Gestion

3.2.2. Contenu rédactionnel

3.2.3. Aspects techniques

4. Au-delà d'EUROPA

5. Ressources

ANNEXES

1. Introduction

La Commission européenne s'est impliquée dans l'internet dès les débuts de cette technologie. Le site EUROPA a été lancé en février 1995, lors de la réunion ministérielle du G7 sur la société de l'information organisée par la Commission à Bruxelles, et il est rapidement devenu la principale référence pour les informations sur l'Union européenne, ses activités et ses politiques. En 2001, la Commission a adopté la communication sur EUROPA II¹, qui a placé l'internet au centre des activités de communication dans le contexte du programme Commission en ligne.

Depuis, le rôle de l'internet n'a cessé de croître dans la vie quotidienne des citoyens de l'Union. Avec plus de la moitié de la population connectée aujourd'hui, l'internet est devenu un moyen de plus en plus important de communication et d'échange d'idées. Cette évolution a ouvert de nouvelles perspectives aux gouvernements, aux organes publics et aux responsables politiques pour communiquer avec les citoyens et renforcer le processus démocratique: s'agissant d'aller à la rencontre du public, le potentiel de l'internet est quasiment illimité. Elle a également créé de nouvelles possibilités, pour les citoyens, d'exprimer leurs opinions et de contribuer au processus démocratique.

Le moment est venu pour la Commission de lancer une nouvelle stratégie concernant l'internet, de répondre à ces changements, d'intégrer la culture Internet et d'exploiter les possibilités de la communication en ligne. Le défi est double: d'une part, la Commission doit réorganiser le site EUROPA; d'autre part, elle doit susciter l'intérêt pour les affaires européennes sur d'autres sites web en vue d'élargir le débat sur l'Union européenne.

La présente stratégie fait suite à la récente communication de la Commission intitulée «Communiquer sur l'Europe en partenariat»². Elle fait partie des nombreux moyens destinés à garantir que le droit des citoyens d'être informés sur l'Union se concrétise.

L'internet peut aider les institutions communautaires à comprendre l'opinion publique en favorisant un débat public véritablement européen sur des thèmes communs, discutés ouvertement et en temps réel par des personnes de différents pays se reconnaissant mutuellement comme citoyens de l'Union ayant un intérêt légitime dans le débat. La Commission doit se familiariser plus rapidement avec les problématiques qui se posent et réagir si nécessaire.

¹ Communication du président à la Commission en accord avec M. Neil Kinnock, vice-président de la Commission et M. Erkki Liikanen: Vers la Commission en ligne (EUROPA 2^e génération), C(2001) 1753, 6.7.2001.

² «Communiquer sur l'Europe en partenariat», adoptée par la Commission le 3 octobre 2007 (COM(2007) 568).

2. L'internet: un outil de participation

2.1. Les tendances

Les internautes participent aujourd'hui à une large palette d'activités: partage d'informations, de nouvelles et d'opinions, collaboration au développement d'outils et de logiciels Internet, essai de nouveaux concepts, téléchargement de musique et de films, etc. Selon une récente étude de Nielsen Net Ratings³, une société spécialisée dans les médias en ligne et les études de marché, les internautes britanniques consacrent la majeure partie de leur temps de connexion aux messageries instantanées, aux communautés en ligne et au courrier électronique. Une autre étude récente⁴ indique que 60 % des internautes de l'Union lisent ou écrivent des blogs, utilisent la balladodiffusion (*podcasting*) et les fils RSS⁵ ou participent à des débats en ligne.

Ces études montrent comment l'internet est passé du statut de simple source d'informations à celui d'outil de communication et d'interaction bidirectionnelles. Internet à le pouvoir de rapprocher les gens. Les sites exclusivement consacrés à l'information et les outils de courrier électronique ont perdu de leur attrait parce que trop statiques. Les sites qui connaissent le plus de succès sont généralement ceux qui maximisent la participation et l'interactivité, également appelés Web 2.0. Parmi les caractéristiques les plus courantes des sites Web 2.0, on peut citer les blogs, les «wikis», la balladodiffusion, le partage de fichiers, la vidéo à la demande (VOD), les logiciels ouverts et les fils RSS.

Mais l'internet ne devrait pas être une zone de non-droit. Les utilisateurs sont responsables des données et des contenus qu'ils mettent en ligne. En s'appuyant sur l'«intelligence collective», le Web 2.0 contient un élément d'autorégulation: plus le nombre des internautes qui visitent un site donné est important, plus ce site est examiné de près, corrigé et amélioré, et plus il devient populaire.

2.2. Un outil politique et démocratique

Les pouvoirs publics commencent à s'engager dans une communication réellement réciproque sur Internet, qui devient l'expression d'une forme plus directe de la démocratie. Le dernier rapport de la Commission sur l'initiative e-participation⁶ montre que plusieurs États membres ont pris des mesures pour faire participer directement les citoyens aux prises de décision. Au niveau local notamment, les citoyens peuvent, de plus en plus, s'exprimer dans le cadre de consultations et d'interactions en ligne.

³ Nielsen//NetRatings, NetView UK, home and work data, including applications, juin 2007.

⁴ «Europeans Have Adopted Social Computing Differently», par Mary Beth Kemp et Jaap Favier, Josh Bernoff, Michèle Bouquet, Olesia Klevchuk, pour Forrester.com, 11/06/2007.

⁵ Wikipedia définit le format RSS comme une famille de formats web utilisés pour la mise en ligne de contenus fréquemment mis à jour comme les rubriques de blog, les titres de l'actualité ou la balladodiffusion, ce qui permet à l'internaute de suivre l'évolution de ses sites favoris de manière automatique sans avoir à les consulter manuellement.

⁶ http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/policy/eparticipation/docs/national_eparticipation_initiatives.pdf.

L'internet peut être le moteur de la transition d'une bureaucratie pesante vers une démarche véritablement tournée vers les citoyens. Les portails citoyens qui existent au Danemark, en Estonie, en France, en Irlande, en Suède et au Royaume-Uni⁷ en sont une bonne illustration.

L'internet modifie également l'environnement social et médiatique dans lequel s'inscrit l'action des pouvoirs publics. Il est un moyen puissant, pour les citoyens et les groupements d'intérêt, de diffusion d'informations et d'opinions, de sensibilisation, d'organisation d'événements et de pression sur les décideurs. À cet égard, il sera plus facile, grâce à Internet, de mobiliser l'intérêt autour des nouvelles «initiatives citoyennes» prévues par le traité de Lisbonne.

Ces développements traduisent l'importance croissante des réseaux sociaux sur l'internet. Des études menées en France sur la campagne en ligne à la veille du référendum sur le traité constitutionnel en 2005, par exemple, indiquent que le fait que les classes dirigeantes étaient absentes du débat en ligne pourrait avoir contribué à la victoire du «non»⁸. Nombre de partis politiques ont compris que l'internet ne pouvait plus être négligé dans le contexte de leurs relations publiques et de leurs activités de campagne, ainsi que de l'élaboration de leur programme politique et de l'influence sur l'opinion publique. Certains responsables politiques ont leur propre blog et sont en contact direct avec leur «communauté». Dans l'actuelle campagne présidentielle aux États-Unis, les candidats sont présents sur tous les grands sites Web 2.0: YouTube (avec le site YouChoose⁹, spécialement dédié à la campagne) et MySpace, par exemple, sont devenus des instruments importants de collecte de fonds et de publicité.

L'internet est également un autre moyen d'expression pour les journalistes, qui peuvent s'adresser à un public plus large à l'abri de la censure éditoriale. Pour de nombreux journalistes basés à Bruxelles qui travaillent pour des journaux qui n'accordent qu'une place limitée aux questions européennes, par exemple, l'internet constitue un outil d'expression supplémentaire. Leurs blogs et leurs sites consacrés à l'information politique peuvent contribuer au pluralisme des médias. On assiste aujourd'hui à l'émergence de «journalistes-citoyens». Il est possible, par exemple, d'enregistrer les contributions de commissaires européens aux débats locaux puis de les mettre en ligne (au format audio ou audiovisuel) pour les diffuser à l'échelle européenne ou mondiale.

3. Une stratégie pour l'amélioration d'EUROPA

3.1. État des lieux et enjeux

Le site EUROPA

Le site EUROPA de l'Union est, avec plus de six millions de documents, l'une des plus grandes bases d'information au monde. Il est consulté quotidiennement par 500 000 internautes, parmi lesquels des juristes, des universitaires, des journalistes, des étudiants, des chercheurs, des ONG, des entrepreneurs, des organisations professionnelles, des fonctionnaires et d'autres citoyens intéressés. EUROPA couvre toutes les institutions, agences et autres entités communautaires. Le site de la Commission est un sous-site d'EUROPA.

7 <http://www.borger.dk/>; <http://www.service-public.fr/>; <http://www.citizensinformation.ie/categories>
<http://www.sverige.se/>; <http://www.direct.gov.uk/>; <http://www.neti.ee>

8 Service d'information du Gouvernement, Veille Internet, présentation.

9 <http://www.youtube.com/youchoose>.

La Commission gère le site EUROPA pour le compte de toutes les institutions et agences communautaires. Le premier niveau du site comprend des informations générales sur l'Union (histoire, politiques et institutions) dans ses 23 langues officielles. Il abrite également des sites interinstitutionnels comme Eur-Lex (législation), TED (marchés publics), un «Who's Who» de l'administration communautaire, et la librairie en ligne EU Bookshop (publications).

La grande majorité des contenus mis en ligne par la Commission s'adresse au public européen, mais l'internet a une portée mondiale et les débats s'inscrivent dans de nombreux contextes culturels et linguistiques différents. La quasi-totalité des 130 délégations de la Commission dans le monde a son propre site web contenant au moins des informations de base sur l'Union dans les langues locales (les délégations plus importantes fournissent généralement des informations plus complètes).

Objectifs

En termes généraux, les objectifs du site EUROPA sont les suivants:

- répondre aux besoins des personnes portant un intérêt d'ordre général et/ou professionnel aux affaires européennes;
- aider les personnes à la recherche d'un service particulier ou d'une information sur leurs droits ou sur les politiques de l'Union;
- faire connaître les positions de la Commission à un public le plus large possible;
- permettre aux gens de s'exprimer et d'échanger leur points de vue à travers l'Europe;
- contribuer à la création d'un sentiment d'appartenance à la communauté européenne complétant l'appartenance nationale.

Enjeux et perspectives

La concurrence pour l'attention sur Internet est farouche, et les sites consacrés à des thèmes spécifiques ne sont généralement consultés que par les internautes qui y portent un intérêt *a priori*. EUROPA reste encore méconnu de la majorité des citoyens de l'Union.

La Commission propose déjà un nombre limité de services véritablement interactifs. Le site *Interactive Policy Making* (élaboration interactive des politiques), par exemple, joue un rôle précurseur depuis 2002; d'autres exemples concrets de la communication réciproque sont le forum de discussion en ligne «Debate Europe» et les blogs tenus par plusieurs commissaires et chefs de représentations de la Commission. En outre, la Commission a récemment créé le site «EUTube» sur YouTube. En tout état de cause, ces projets ont eu pour effet d'attirer un nouveau public désireux de participer à un débat interactif.

Le lancement imminent (en 2008) du projet sur les réseaux d'information pilotes (RIP) rapprochera le débat européen des parlements nationaux et permettra de créer des communautés de parlementaires européens, nationaux et régionaux, de journalistes et autres guides d'opinion pour échanger des informations et des connaissances sur l'Union et ses politiques.

Toutefois, en dépit de ses succès, le site EUROPA reste trop cantonné dans la diffusion unidirectionnelle et à grande échelle d'informations. Il n'y a que peu d'interaction, de

coopération ou de collaboration entre les utilisateurs, qui trouvent la navigation sur le site difficile, du fait notamment de la masse de documents disponibles, de la présentation des informations, qui adopte souvent un point de vue organisationnel plutôt que celui de l'utilisateur, et du nombre considérable de sites et sous-sites des services de la Commission.

Le principal enjeu consiste à restructurer et améliorer EUROPA de manière à attirer plus de visiteurs et à en faire un carrefour de l'internet, où les internautes puissent explorer facilement de gros volumes de contenus liés et/ou thématiques, créer du contenu, et participer à des discussions et des débats. Dans ce contexte, la Commission doit se pencher sur les questions de gestion, de contenu rédactionnel, de qualité, d'assistance technique et de développement.

3.2. Réalisations récentes et propositions de modification

3.2.1. Gestion

Principales questions à traiter

La structure de gestion datant de 2001, telle qu'établie par la communication EUROPA II¹⁰, est confrontée à un certain nombre de problèmes, notamment:

- le comité directeur et le comité de rédaction ne sont pas habilités à décider de la ligne rédactionnelle d'EUROPA et à l'imposer à tous les services de la Commission;
- les objectifs fixés par la communication EUROPA II, notamment ceux concernant les portails web, n'ont été que partiellement atteints;
- les comités prévus par EUROPA II¹¹ sont dissociés du Réseau de communication externe (ECN)¹².

Ces problèmes ont entraîné, au fil des années, une prolifération de sites et de sous-sites sans cohérence rédactionnelle claire ni identité visuelle commune.

L'absence de pouvoir décisionnel du comité directeur et du comité de rédaction a été reconnue dans le plan d'action publié par la Commission en 2005, qui propose de nommer un rédacteur pour le site EUROPA. Après plusieurs réunions préparatoires entre le comité directeur d'EUROPA, l'ECN et un groupe *ad hoc* composé de directeurs généraux, une nouvelle structure de gestion a été convenue qui confirme la nécessité de nommer un rédacteur et prévoit la création d'un réseau de correspondants Internet.

Une étape importante sur la voie de la création d'une identité institutionnelle unique (identité visuelle et cohérence rédactionnelle) a récemment été franchie avec l'accord de toutes les directions générales (DG) de la Commission en faveur d'un graphisme commun pour leur bannière web. Cet accord fait désormais partie du nouveau guide pour les producteurs d'information (*Information Providers guide – IPG*), qui devrait être publié prochainement. Ce

¹⁰ Communication du président à la Commission en accord avec M. Neil Kinnock, vice-président de la Commission, et M. Erkki Liikanen: Vers la Commission en ligne (EUROPA 2^e génération), C(2001) 1753, 6.7.2001.

¹¹ Le comité directeur, chargé de la coordination générale, le comité de rédaction, chargé de la coordination rédactionnelle, et le comité chargé de l'infrastructure et des services, responsable de la coordination technique.

¹² Réseau réunissant les chefs des unités chargées de la communication dans les DG.

guide contient les règles relatives à la rédaction, la présentation et les aspects techniques auxquelles un site doit se conformer (et qui incluent les orientations de l'initiative «Accessibilité du web» pour rendre les sites accessibles aux personnes handicapées). Il décrit en détail le processus de création d'un site, ainsi que les outils et les services disponibles. L'IPG sera amélioré à mesure que seront prises de nouvelles décisions d'ordre rédactionnel ou technique.

Autres propositions de changement

La structure de gestion doit permettre une prise de décision transparente et efficace.

- Le réseau de communication externe (ECN), présidé par la DG COMM, supervisera les services Internet centraux fournis aux DG responsables pour en maximiser la valeur ajoutée.
- Un «rédacteur EUROPA» sera chargé de la gestion d'EUROPA (c'est-à-dire du portail interinstitutionnel, ainsi que des sites et pages de la Commission) au quotidien du point de vue rédactionnel. Il veillera à la cohérence rédactionnelle, linguistique et graphique, ainsi qu'à la cohérence de l'image/de l'identité politique projetée. Il sera choisi au sein de la DG COMM.
- Le rédacteur sera assisté par un comité de rédaction EUROPA. Ce dernier formulera également des orientations à l'intention des DG responsables sur la façon de présenter efficacement leur contenu sur Internet, ainsi que des conseils sur des dispositifs multimédias exhaustifs. Il sera présidé par le rédacteur et sera composé d'experts permanents du SPP, du SG, de la DGT, et des DG INFSO, RELEX¹³, DIGIT et de l'OPOCE. Il s'ajoutera les services de membres de DG et de représentations et/ou de représentants d'équipes de projet si cela s'avère nécessaire ou si les rédacteurs Internet en font la demande.
- Toutes les DG et les représentations désigneront un rédacteur Internet permanent, qui sera le point de contact direct et unique entre le rédacteur EUROPA, le comité de rédaction et les unités de communication des différentes DG et représentations.
- Un comité technique présidé par la DIGIT suivra l'évolution des technologies Internet et formulera des solutions techniques pour répondre aux besoins fonctionnels d'une plateforme Internet moderne et puissante. Il sera composé de membres permanents des DG COMM, OPOCE, INFSO, SCIC et DGT, auxquels viendront s'ajouter un ou plusieurs représentants des webmestres.

Le mandat et les responsabilités du rédacteur EUROPA, du comité de rédaction, des rédacteurs Internet et du comité technique sont détaillés à l'annexe III.

<p>Cette nouvelle structure de gestion d'EUROPA sera mise en place en janvier 2008. Le respect du nouveau guide pour les producteurs d'information sera obligatoire pour tous les nouveaux sites sur EUROPA à compter du</p>
--

¹³ Les DG INFSO et RELEX sont des membres permanents compte tenu du fait qu'elles sont responsables de portails inter-DG.

3.2.2. Contenu rédactionnel

Initiatives et réalisations récentes

La Commission a déjà commencé à revoir la conception de sa page d'accueil, sur laquelle figurent désormais quotidiennement des articles sur les affaires courantes dans un style clair et simple, dans les 23 langues de l'Union. Le menu de navigation principal du site a été modifié pour moins mettre l'accent sur des questions d'organisation interne au profit de thèmes intéressant les citoyens de l'Union (selon les indications ressortant des résultats d'enquêtes d'opinion, d'études et de recherches). Plusieurs DG ont également amélioré le contenu proposé en ligne.

Parallèlement, une approche plus structurée des stratégies de communication sur Internet des représentations de la Commission a été mise en place en vue d'harmoniser leur démarche et de proposer une palette de services commune. Cette évolution a commencé en 2005 et devrait s'achever fin 2007. Les représentations devront désormais intégrer pleinement l'internet dans leur manière de traduire, filtrer, compléter et adapter les messages de l'institution centrale aux spécificités et réalités locales. Dans cette optique de communication au niveau local, les partenariats avec des relais d'information sont importants.

Les sites des délégations de la Commission dans le monde sont également améliorés grâce à la limitation au minimum du contenu centralisé et l'introduction d'un système d'hébergement central combinées avec une importante adaptation de l'information au contexte local.

Enfin, pour assurer que les informations des niveaux supérieurs du site EUROPA destinées au grand public soient disponibles en 23 langues et proposer un site qui fournisse au citoyen des services dans une langue qu'il comprend, la DG Traduction a créé une unité de traduction web.

Autres propositions de changement

1. Restructuration du site EUROPA

Premièrement, il convient de restructurer le contenu d'EUROPA et des sites de la Commission de manière à ce que les internautes trouvent plus facilement ce qu'ils cherchent. L'accent sera mis davantage sur un agencement thématique de l'information et sur le point de vue de l'utilisateur, plutôt que sur celui des institutions. Le contenu devra être structuré selon la méthode de la pyramide inversée¹⁴. EUROPA et les sites de la Commission seront donc axés sur le grand public et articulés autour de rubriques thématiques pour répondre aux questions qui intéressent les citoyens, indépendamment de la structure organisationnelle des institutions. Les niveaux inférieurs contiendront des informations spécialisées et s'adresseront à un public spécifique¹⁵. Cette nouvelle structure doit être conçue de manière à assurer à chaque type d'utilisateur l'accès le plus rapide possible à l'information la plus pertinente possible.

¹⁴ Voir annexe II.

¹⁵ Une enquête a récemment été lancée auprès des utilisateurs pour évaluer la facilité d'utilisation, la pertinence, l'efficacité et l'utilité du site EUROPA. Elle donnera des précisions supplémentaires sur la façon dont il convient de restructurer le contenu du site et dont les internautes souhaitent interagir avec

2. Multilinguisme et traduction

Deuxièmement, les pages seront traduites conformément aux priorités de la Commission en matière de communication et l'emploi des langues pour chaque site impliquera une approche cohérente, basée sur le type de public ciblé et qui sera décrite dans une «déclaration concernant la politique linguistique» (clause de non-responsabilité concernant les langues). Les ressources étant limitées, les arbitrages entre le volume d'informations mis en ligne, le nombre de langues dans lesquelles les informations sont disponibles, l'élargissement du public et le maintien à jour des informations, sont inévitables et exigeront une démarche cohérente.

3. Renforcement de l'interactivité

Troisièmement, la gestion et le suivi des forums de discussion seront améliorés. La nouvelle version du forum Debate Europe, qui sera lancée au début de 2008, sera la première concrétisation de cet objectif: les débats seront davantage axés sur les priorités de la Commission en matière de communication, et une véritable interactivité sera réalisée avec la participation régulière de commissaires et de hauts fonctionnaires de la Commission.

Un projet pilote permettra de tester les nouvelles applications interactives (des pratiques actuellement très répandues sur l'internet sont l'évaluation¹⁶ et les contributions directes des internautes aux sites et aux textes, connues sous le nom de «wikis»¹⁷) sur un nombre limité de pages web. Les internautes pourront évaluer ces pages au regard de critères comme la lisibilité et l'absence de jargon, et formuler des suggestions. Cette démarche pourrait ouvrir de nouvelles voies pour un processus de consultation dynamique, qui pourrait s'avérer particulièrement pertinent dans les premières phases de l'élaboration de nouvelles politiques communautaires. Une clause de non-responsabilité appropriée et la description de la politique de modération seront insérées afin d'éclairer le citoyen sur le type et le degré de révision éditoriale qui sera appliquée.

Le potentiel d'une communication multimédia – combinant l'internet, la radio, la télévision, les publications, la vidéo, la musique et les services mobiles – sera exploré et exploité lorsque cela sera pertinent, à travers une politique éditoriale cohérente.

La nouvelle structure sera mise en place d'ici la fin de 2008 ou le début de 2009 en tenant compte des résultats de l'enquête menée auprès des utilisateurs.

Des projets pilotes destinés à tester de nouvelles applications interactives seront lancés au début de 2008 sur un nombre limité de pages et de sites.

L'animation et le suivi des forums de discussion seront améliorés, à commencer

la Commission. Les premiers résultats seront disponibles à la mi-novembre 2007, les résultats définitifs en janvier 2008. Un plan détaillé de restructuration du site de la Commission sera alors élaboré et mis en œuvre dans le cadre de la nouvelle structure de gestion. (Évaluation du site EUROPA réalisée sous contrat par Ernst & Young (BUDGET/06/PO/01/lot003/contrat spéc. n°1))

¹⁶ Les utilisateurs contribuent à déterminer le contenu d'un site et à le populariser en explorant, en choisissant, en partageant et en discutant les nouvelles, les vidéos et les podcasts qui suscitent leur intérêt.

¹⁷ Le «wiki» est un système d'écriture en collaboration par un grand nombre de bénévoles. Certains wikis sont supervisés par un rédacteur en chef ou une équipe de rédaction, mais ils ne font généralement pas l'objet d'un contrôle éditorial.

par le site Debate Europe, dont une nouvelle version sera lancée début 2008.

3.2.3. Aspects techniques

Initiatives et réalisations récentes

Le site EUROPA nécessite les meilleurs services techniques possibles. Plusieurs initiatives ont été lancées à cet égard.

Premièrement, un système de gestion de contenu (*Corporate Web Content Management System*) a été élaboré afin de mieux organiser et structurer le contenu d'EUROPA, de faciliter la réutilisation de contenu, de faciliter la gestion multilingue et d'améliorer le processus de publication en simplifiant la création de contenu par des non-spécialistes.

Bien que ce système de gestion de contenu (SGC) ait rempli les trois premiers objectifs, il n'a pas réellement réussi à améliorer le processus de publication. Cet échec est notamment dû à la complexité de l'interface utilisateur, au fait qu'il se limite à la création de pages statiques, ainsi qu'à un manque de formation. Les webmestres ont réexaminé la situation concernant le SGC et produit un rapport¹⁸ décrivant leurs exigences pour la gestion de contenu web.

Deuxièmement, malgré les améliorations apportées au moteur de recherche d'EUROPA, l'expérience et des études ont montré qu'il sera difficile, voire impossible, de mettre en place, dans le cadre de la structure existante du site, un dispositif de recherche susceptible de rivaliser avec les technologies de recherche sur Internet les plus répandues telles que celles utilisées par Google ou Yahoo. Les technologies classiques utilisées par le site EUROPA fonctionnent bien dans un environnement très structuré, mais leurs performances sont mauvaises dans un environnement déstructuré comme l'internet, où les recherches sont souvent vagues et limitées à des termes simples et courts. EUROPA n'est pas le seul site institutionnel qui connaisse des problèmes de moteur de recherche¹⁹. La taille du site EUROPA et la complexité de sa structure nécessitent une fonction de recherche capable de traiter les recherches imprécises et générales que les internautes ont tendance à utiliser lorsqu'ils font des recherches sur Internet. DIGIT cherche actuellement un moteur de recherche adapté à EUROPA.

Troisièmement, en 2006, une première mesure a été prise pour accélérer l'adoption des nouvelles technologies Internet avec la création de la «plateforme flexible», un service pilote élaboré et géré par la DIGIT (en plus de ses attributions et fonctions principales). Ce service est actuellement utilisé pour l'hébergement de blogs, de sondages en ligne et de forums de discussion.

Autres propositions de changement

La Commission doit être mieux équipée pour faire face aux difficultés techniques que posent Internet. Une série d'outils et de services seront élaborés pour faciliter la création, la gestion et

¹⁸ Corporate Web Content Management (CWCM) User Group - Summary of the discussions held during the meetings of 22/02, 09/03, 29/03, 19/04, 02/05, 11/05, 23/05 and 08/06/2007 (document dated 12/06/2007).

¹⁹ C'est le cas également au Royaume-Uni: voir «*Government on the Internet: progress in delivering information and services online*», report by the Comptroller and Auditor General, HC 529 Session 2006-2007, 13 July 2007.

la maintenance d'un site internet moderne et attrayant. Cette «boîte à outils Internet» comprendra:

- un système de gestion de contenu pour la création et la gestion des sites et pages de la Commission, au moins, selon les spécifications formulées dans le rapport du groupe d'utilisateurs du SGC. Il sera doté de toutes les fonctionnalités nécessaires pour la publication sur différentes plateformes logicielles;
- une structure flexible pour l'adoption rapide de nouveaux services interactifs utilisant des logiciels ouverts largement répandus et/ou des logiciels développés par la Commission en interne;
- un ensemble de services complet pour la diffusion en flux et la vidéoconférence²⁰. Il sera notamment composé d'une structure puissante disposant de suffisamment de capacité de stockage et de bande passante pour répondre à la demande toujours plus forte dans ce domaine, ainsi que du support logistique pour l'organisation d'événements en ligne;
- un ensemble d'outils à la pointe de la technologie qui seront installés sur les postes de travail des webmestres;
- une assistance de spécialistes externes, si nécessaire, par l'intermédiaire de contrats cadre spécialisés;
- le meilleur outil de recherche possible pour les utilisateurs d'EUROPA. Des accords seront passés avec les leaders du marché des outils de recherche sur Internet. Les internautes bénéficieront d'une aide supplémentaire grâce au service d'assistance en ligne actuellement utilisé par Europe Direct, qui sera rendu accessible depuis tous les niveaux du site EUROPA.

Le comité technique sera chargé de la réalisation des modifications techniques, dont la gestion opérationnelle quotidienne devrait être confiée à une équipe web spécialisée de la DG DIGIT. Les projets d'élaboration de nouveaux outils par les équipes web des DG devront être communiqués au comité technique pour déterminer les synergies susceptibles de stimuler la création de nouveaux outils pour l'ensemble de la Commission qui pourront être intégrés à la boîte à outils Internet. Une telle démarche permettra de garantir une utilisation optimale des ressources disponibles pour le développement technique.

La boîte à outil Internet est décrite en détail à l'annexe IV.

La boîte à outils Internet sera constituée progressivement pendant l'année 2008 et finalisée en janvier 2009. Elle sera mise à jour en permanence pour tenir compte de l'évolution des technologies.
--

4. Au-delà d'EUROPA

²⁰ Le projet de «plateforme technologique avancée de communication multilingue» a été lancé par la DG SCIC afin de mettre en place les outils et les infrastructures nécessaires pour proposer un service professionnel dans ce domaine. Un rapport intermédiaire a été présenté au commissaire Orban en juillet 2007.

Au quotidien, Internet est le lieu d'un nombre considérable de discussions, avec des forums et des blogs sur des thèmes divers et variés, ainsi que des versions en ligne de journaux et de programmes télévisés, qui permettent aujourd'hui à l'internaute de commenter en ligne des nouvelles, des tribunes, des articles et des éditoriaux.

De nombreux thèmes discutés sur Internet présentent un intérêt pour la Commission: le changement climatique, l'énergie, la recherche, la science, les technologies de l'information, l'immigration, les affaires sociales, l'économie et la mondialisation, pour n'en citer que quelques-uns. L'Union elle-même fait souvent l'objet de discussions, quelquefois sous l'impulsion d'euroceptiques.

Alors que la Commission participe souvent à des conférences et des débats dans le monde physique, elle est comparativement absente de la toile, ses activités en ligne se limitant dans une large mesure au site EUROPA. Le niveau d'interactivité de ce site est très faible, et les consultations en ligne de la Commission tendent à être statiques et ne suscitent pas suffisamment l'attention des internautes.

Initiatives et réalisations récentes

La récente création du site spécialisé EUTube sur YouTube²¹ est une première étape, franchie avec succès, vers une meilleure visibilité de la Commission sur Internet. EUTube a permis d'aller à la rencontre d'un nouveau public et a suscité des débats animés sur l'Union, ainsi que sur les politiques et les activités de la Commission.

Une autre mesure a été d'établir des contacts avec quelques-uns des sites les plus actifs traitant de questions européennes, afin d'examiner la possibilité de créer des partenariats web et un réseau de sites de la société civile, du secteur privé et du secteur public pour favoriser le contact avec ou entre les citoyens européens et stimuler le débat sur les questions de politique communautaire.

Autres propositions de changement

Premièrement, la Commission lancera une étude pour déterminer les principaux sites axés sur les affaires européennes et, en vue de conclure des accords de mise en réseau, organisera des réunions régulières entre les parties prenantes et ajoutera des liens sur EUROPA (avec des clauses de non-responsabilité) vers d'autres sites susceptibles d'intéresser les internautes.

Deuxièmement, la Commission renforcera le suivi des débats sur Internet afin de déterminer les principaux guides d'opinion et questions d'intérêt public. En écoutant et en apprenant, elle sera en mesure de définir les tendances émergentes et existantes, et de mieux communiquer. Ce suivi pourrait, par exemple, s'appuyer sur l'opération *European Media Monitoring* gérée par le CCR.

Troisièmement, la récente modification des règles et procédures de la Commission concernant les prises de parole publiques de son personnel sur des questions professionnelles sera étendue à la participation à des blogs et des débats en ligne. Eu égard au principe de loyauté et d'impartialité, le personnel – et notamment les porte-parole de la Commission et les unités chargées de la communication des différentes DG – pourra désormais contribuer à expliquer des politiques communautaires et à corriger des erreurs, ainsi qu'à rectifier la publicité

²¹ <http://www.youtube.com/EUTube>.

négative et les spéculations concernant l'Union et ses activités (avec les clauses de non-responsabilité adéquates). Des formations sur les compétences en matière de communication sur l'internet seront élaborées pour tenir compte de cette évolution.

Avant la fin du premier semestre 2008, une étude sera lancée pour répertorier les principaux sites axés sur les affaires européennes et des réunions seront régulièrement organisées entre les parties prenantes.

Pour permettre à la Commission de déterminer les principaux thèmes d'intérêt public et les tendances émergentes, un système de veille Internet à long terme sera mis en place en 2008.

5. Ressources

L'internet semble jouer un rôle de plus en plus important en tant que moyen rentable de communication avec les citoyens d'Europe et au-delà, notamment avec des groupes cibles spécifiques.

Le principal enjeu pour la Commission dans son ensemble est de garantir que ses activités et ses communication liées à l'internet reposent sur un contenu attrayant et une technologie de pointe. Pour atteindre cet objectif sur une base financièrement neutre, tel que demandé dans les conclusions du rapport de criblage SEC(2007)560, il convient de maximiser les synergies en combinant et en partageant les compétences et les développements en matière d'internet.

De nombreuses DG ont déjà commencé à redistribuer leurs ressources de communication. Le budget alloué aux publications papier essentiellement a diminué, bien qu'il demeure ordinairement le poste le plus important des dépenses de communication de certaines DG. Les dépenses pour la communication sur Internet restent modestes, mais elles ont augmenté d'une manière générale ces dernières années.

Les DG doivent continuer d'encourager ce transfert des ressources de communication en faveur de l'internet, en se concentrant sur le contenu rédactionnel (en désignant des rédacteurs Internet) plutôt que sur les fonctionnalités techniques. L'élaboration de solutions techniques par des équipes d'experts du web dans les DG doit par conséquent être encouragée. Il convient de traduire cet objectif dans les descriptions de poste et de mission, ainsi que dans les plans de gestion de l'ensemble de la Commission. Les DG doivent également encourager les membres du personnel autres que les spécialistes de l'internet, y compris les porte-parole, à s'impliquer davantage dans la communication sur Internet.

La Commission assurera des formations adéquates à tout le personnel participant à plein temps ou régulièrement à des projets de communication sur Internet. Ces formations seront axées sur les compétences techniques ou rédactionnels, mais aussi et surtout sur l'analyse de contenu et l'analyse statistique de l'opinion publique sur la toile. La Commission veillera également à ce que les concours de recrutement contribuent à soutenir ses efforts visant à faire de la communication sur Internet une priorité.

Les décisions d'allocation de ressources respecteront les procédures en vigueur au sein de la Commission européenne (telles que l'exercice de planification et programmation stratégique), en tenant compte des contributions de l'ECN, le cas échéant.

La présente proposition sera mise en œuvre dans le cadre du programme existant de dépenses multi-annuel (décrit dans le document SEC(2007)500)

Produire du contenu attrayant et rester à la pointe de la technologie nécessite un renforcement du transfert des ressources de communication en faveur du développement de contenu, ainsi que d'outils Internet et de savoirs collectifs partagés par toutes les DG.

6. Conclusions

Un site EUROPA moderne et performant constituera une avancée sensible s'agissant de tenir les citoyens au courant des activités et des politiques de l'Union, et de leur permettre de participer et de partager leurs opinions sur ces questions. Bien que l'internet ne soit pas la panacée pour accroître la participation à la démocratie communautaire – du fait notamment de la fracture numérique et des barrières linguistiques – une stratégie Internet bien définie et bien exécutée peut y apporter une contribution majeure.

EUROPA sera d'abord et avant tout doté d'une structure de gestion rationalisée, ainsi que de contenus et d'outils améliorés, qui doivent lui permettre de s'adapter aux nouveaux enjeux et opportunités de la toile.

- La structure de gestion permettra de garantir une cohérence rédactionnelle, linguistique et graphique, ainsi que la projection d'une image/identité politique cohérente.
- La structure et le contenu du site EUROPA et des sites et pages de la Commission seront axés davantage sur le point de vue de l'utilisateur que sur celui des institutions. Les résultats de l'enquête menée auprès des internautes seront pris en compte.
- Le rôle que les utilisateurs sont susceptibles de jouer dans l'amélioration du contenu du site EUROPA et dans les premières phases de l'élaboration des politiques de l'Union sera examiné.
- Le degré de multilinguisme de chaque site, fera l'objet d'une grande attention. L'emploi des langues pour chaque site impliquera une approche cohérente, basée sur le type de public ciblé et qui sera décrite dans une «déclaration concernant la politique linguistique» (clause de non-responsabilité concernant les langues).
- Le potentiel d'une communication multimédia sera exploré, et exploité s'il y a lieu à travers une politique éditoriale cohérente.
- Une boîte à outils Internet contenant une série d'outils et de services fiables pour créer un site moderne et attrayant sera élaborée et mise à la disposition des équipes web. Elle sera mise à jour en permanence pour s'adapter aux progrès technologiques.

Au-delà d'EUROPA, la Commission doit renforcer son influence sur la manière dont les affaires européennes sont traitées sur d'autres sites.

- Une étude sera lancée pour répertorier les principaux sites traitant de questions européennes, et des réunions seront régulièrement organisées entre les parties prenantes.

- Un système de veille Internet à long terme sera mis en place pour permettre à la Commission de déterminer les principaux thèmes d'intérêt public et les tendances émergentes.

Toutes ces mesures visant à produire du contenu attrayant et à rester à la pointe de la technologie nécessitent un renforcement du transfert des ressources de communication en faveur du développement de contenu, d'outils Internet collectifs, ainsi que de formations adaptées sur la communication sur Internet.

Des plans annuels de mise en œuvre seront établis et présentés devant l'ECN.

ANNEXE I: GLOSSAIRE ET CARACTÉRISTIQUES DU WEB 2.0

GLOSSAIRE

EUROPA: *stricto sensu*, EUROPA est le portail de l'Union européenne, accessible à l'adresse <http://europa.eu>. Il est géré par la Commission européenne (DG COMM) en coordination avec toutes les institutions communautaires. Il est constitué d'une page d'accueil et d'un certain nombre de sites d'information générale directement accessibles par cette dernière. Il permet d'accéder aux sites des différentes institutions communautaires.

L'adresse du site de la Commission est <http://ec.europa.eu>. Il contient:

- les sites généraux: la page d'accueil de la Commission, ainsi que des sites et pages d'information générale ou sur des questions et politiques horizontales/transversales. Ils orientent les différents types d'utilisateurs par la voie la plus rapide possible vers les informations détaillées les plus pertinentes pour eux. La DG COMM est directement responsable de ces pages.
- les sites et portails spécialisés, qui relèvent de la responsabilité des DG et qui s'adressent spécifiquement aux parties prenantes concernées. Les DG responsables doivent respecter la forme et l'esprit communs des pages de la Commission.

Gestion de contenu web (GCW): on entend par système de gestion de contenu web tout système qui gère de façon structurée les contenus qui seront disponibles sur des dispositifs compatibles avec le Web (PC, assistants électroniques de poche, téléphones mobiles, etc.). Pour ce faire, le système de gestion de contenu sépare clairement la présentation du contenu. Il permet aux fournisseurs d'informations de produire des pages web sans se soucier des détails techniques concernant le format. Un tel système permet d'assembler, de façon dynamique et automatique, des éléments de contenu de base pour en faire des pages web correctement formatées.

CWCMS: *Corporate Web Content Management System*. Système de gestion de contenu utilisé dans toute l'institution.

CARACTÉRISTIQUES DU WEB 2.0

L'image ci-dessous illustre les principales caractéristiques du Web 2.0.²²



Le tableau ci-dessous synthétise les différences entre le Web 1.0 et le Web 2.0.

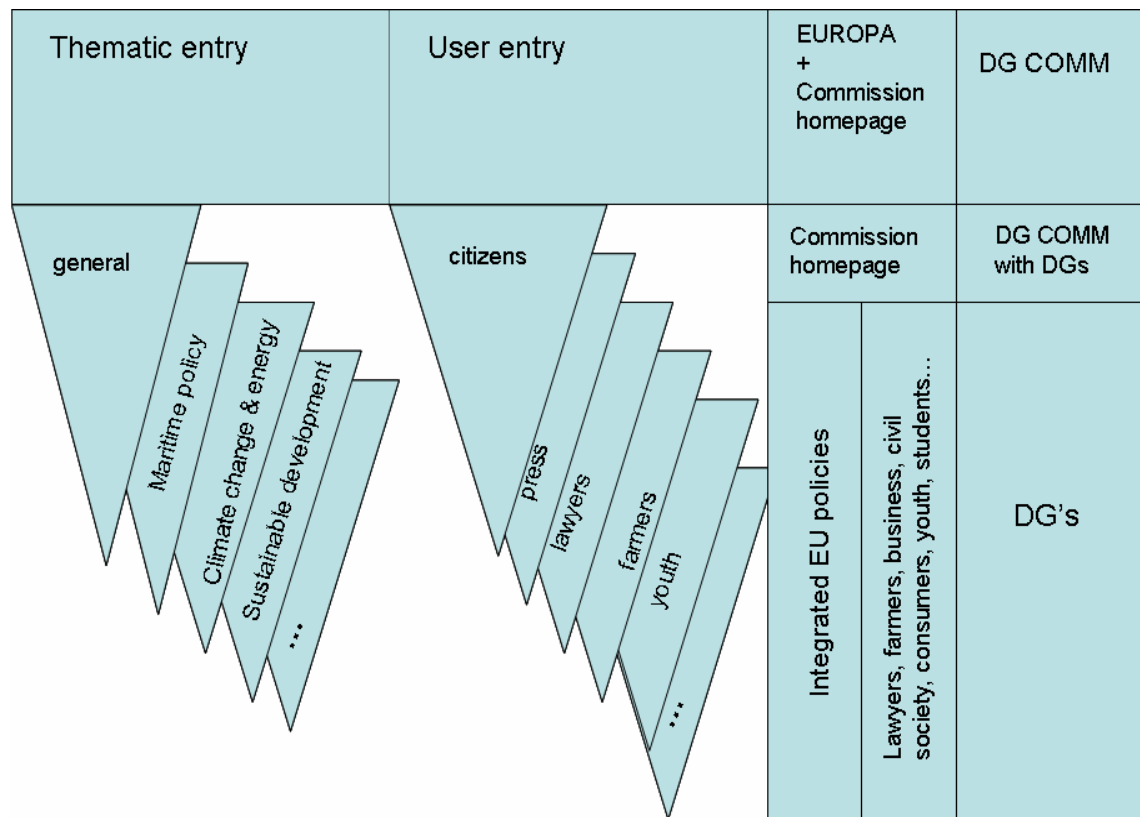
Web 1.0		Web 2.0
Téléchargement unidirectionnel d'informations (<i>download</i>)	-- >	Téléchargement bidirectionnel d'informations (<i>download</i> et <i>upload</i>)
Britannica Online	-->	Wikipedia
Sites personnels	-->	Blogging
Spéculation sur les noms de domaine	-->	Optimisation des moteurs de recherche
Nombre d'impressions (=affichages)	-->	Coût par clic
Systèmes de gestion de contenu	-->	Wikis
Répertoires (taxonomie)	-->	Étiquetage (« <i>folksonomy</i> »)
Dispositif logiciel statique	-- >	Logiciel s'améliorant à mesure qu'il est utilisé
Règles strictes concernant les droits d'auteur	-- >	«droits partiellement réservés»=droit de modification
Technologie	-- >	Attitude

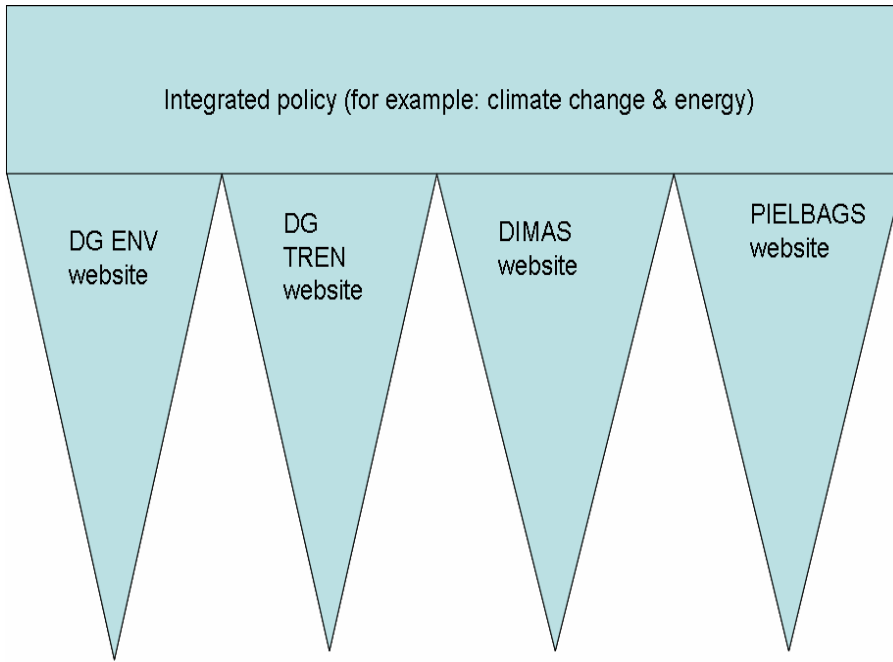
²²

Carte cognitive conçue par Markus Angermeier le 11 novembre 2005.

ANNEXE II

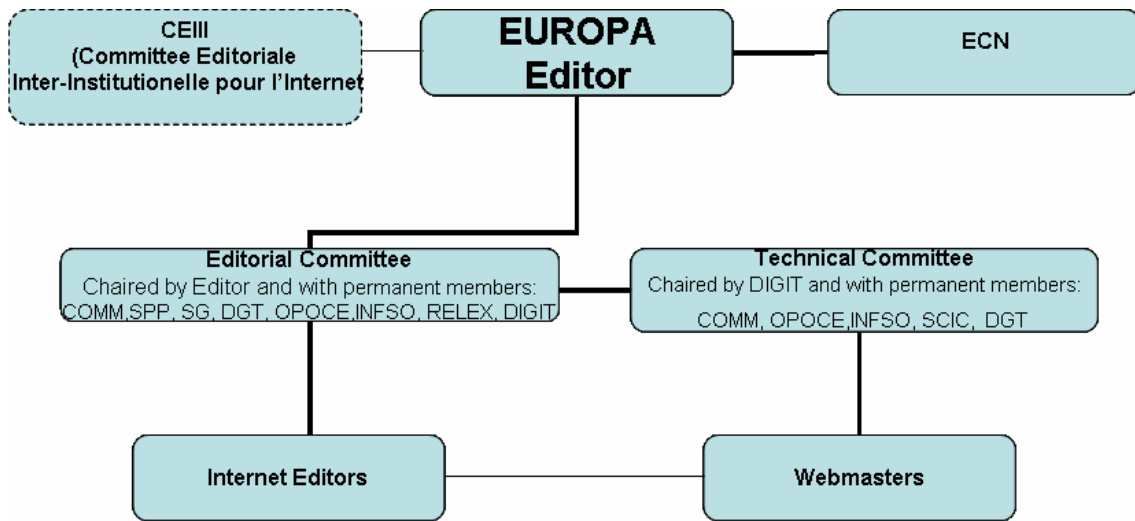
REPRÉSENTATION SCHEMATIQUE DE LA STRUCTURE EN PYRAMIDE INVERSEE.





ANNEXE III

STRUCTURE DE GESTION REDACTIONNELLE MANDATS ET RESPONSABILITES RELATIFS AU SITE EUROPA



Mandat et responsabilités RCE (ECN)

- Avaliser la conception et les orientations générales proposées par le rédacteur pour Europa et les sites de la Commission.
- Assurer le suivi des services Internet centraux fournis aux DG responsables et un retour d'informations sur l'efficacité et la valeur ajoutée.
- Proposer des options/solutions pour la structure des sites et, plus généralement, pour les développements et les outils technologiques.
- Sensibiliser durablement l'encadrement supérieur à l'importance de la communication sur Internet.
- Superviser la prestation de formations sur la communication sur Internet (compétences rédactionnelles et techniques, recherche).

Mandat et responsabilités du rédacteur EUROPA

- Définir un concept pour EUROPA et les sites de la Commission.
- Assurer au quotidien la gestion opérationnelle d'EUROPA et des sites de la Commission, pour garantir la cohérence rédactionnelle, linguistique et graphique des sites et pages de la Commission, ainsi que la projection d'une image/identité cohérente.
- Assurer la planification stratégique et opérationnelle (à court, moyen et long terme) et identifier les ressources annuelles nécessaires à partir des données communiquées par les DG et après consultation de la DG DIGIT.
- Assurer la conformité et le contrôle de la qualité au regard de l'IPG.

- Réaliser la communication et le marketing des activités Internet et de leur incidence sur le développement d'un espace public européen.
- Assurer la médiation et la coopération entre les DG.

Mandat et responsabilités du comité de rédaction

Le comité de rédaction, présidé par le rédacteur d'EUROPA, est composé de membres permanents issus du SPP, du SG, de la DGT, et des DG INFSO, RELEX, DIGIT et de l'OPOCE, complétés (au besoin et/ou sur demande du comité) par les rédacteurs Internet des DG et des représentations, ou par les représentants des équipes de projet concernées.

- Assister et soutenir le rédacteur d'EUROPA pour assurer la cohérence rédactionnelle et graphique des sites et pages de la Commission.
- Fournir aux DG responsables des lignes directrices sur la manière de présenter efficacement leur contenu en ligne, ainsi que des conseils sur des dispositifs multimédias exhaustifs.
- Définir les besoins fonctionnels pour l'élaboration/la fourniture d'outils Internet.
- Formuler des recommandations concernant le degré de multilinguisme des différents sites et sous-sites.

Mandat et responsabilités des rédacteurs Internet

- Coopérer avec le rédacteur d'EUROPA et le comité de rédaction pour assurer la cohérence rédactionnelle et graphique des pages et sites grâce, notamment, au respect de l'IPG.
- Produire et gérer le contenu rédactionnel des pages des DG et des représentations, notamment celles qui s'adressent aux citoyens.
- Participer à des blogs et des débats en ligne, y compris pour répondre à des questions et réfuter des affirmations erronées si nécessaire.

Mandat et responsabilités du comité technique

Le comité technique, présidé par la DIGIT, est composé de membres permanents issus des DG COMM, INFSO, SCIC, DGT et de l'OPOCE, ainsi que du président du forum des webmestres.

- Assurer le suivi de l'évolution des technologies Internet et formuler des solutions techniques pour répondre aux besoins fonctionnels tels que définis par le comité de rédaction, dont la transition du Web 1.0 au Web 2.0 (et autres tendances sur le Web) et l'utilisation de logiciels ouverts.
- Superviser la prestation de solutions techniques par les experts web des DG (coordonnée et gérée par DIGIT).
- Inventorier tous les outils et applications web existants élaborés par les équipes web des différentes DG et qui sont susceptibles d'être réutilisés par tous les webmestres.
- Mettre à jour les rubriques techniques de l'IPG.

Mandat et responsabilités des webmestres

- Assister les rédacteurs Internet dans toutes les questions techniques.
- Créer et gérer des sites conformes au guide pour les producteurs de contenu (IPG).
- Formuler des propositions à l'intention du comité technique concernant l'acquisition et/ou l'élaboration de nouveaux outils; notifier au comité technique tous les développements prévus; contribuer à l'élaboration et l'intégration d'outils pour l'ensemble de l'institution.

ANNEXE IV

BOÎTE À OUTILS INTERNET

Une boîte à outil internet sera mise à la disposition des webmasters pour la création de sites web à la pointe de la technologie. Le tableau suivant présente succinctement les outils nécessaires et un calendrier de réalisation. Cette liste n'est pas exhaustive et sera régulièrement mise à jour, parallèlement aux progrès techniques.

Catégorie	Description	Disponibilité
Gestion de contenu et collaboration	Système de gestion de contenu convivial	2009 - T2
	Moteur de recherche puissant	2008 – T2
	Wiki	2008 – T1
	Espace de collaboration	disponible
Multi-média	Diffusion en flux compatible avec des plateformes multiples	2008 – T2
	Système de vidéoconférence compatible avec des plateformes multiples	2008 – T2
	Visionneur vidéo compatible avec des plateformes multiples	2008 – T2
	Interface géographique (cartes cliquables)	2008 – T3
	Base de stockage d'images et de vidéos	2008 – T3
Services inter-actifs	Formulaire de retour d'informations	2008 – T1
	Blog	disponible
	Forum de discussion	disponible
	Vote en ligne	disponible
	Enquête en ligne	disponible
Outils de syndication	Liste de diffusion conviviale	2008 – T1
	Points d'actualité et notifications	2009 - T2
	Fils RSS	disponible
	Publication utilisant des dispositifs multiples	2009 – T2
Services de transaction	Inscription à des événements	2008 – T4
	Soumission d'offres en ligne	2009

Catégorie	Description	Disponibilité
	Passation de marchés en ligne	2009
Outils du poste de travail	Éditeur HTML	disponible
	Éditeur XML/XSL	disponible
	Outil de conception graphique	disponible
	Éditeur audio	2008 – T1
	Éditeur vidéo	2008 – T1
	Outil d'animation Flash	2008 – T1
	Outils de contrôle de la qualité	2008 – T1