



Cabinet de conseil en architecture et organisation des systèmes

Web 2.0, mythes et réalités

Novembre 2006

Collection : les cahiers d'Infhotep

Cabinet Infhotep

6, rue d'Antin - 75002 Paris

tél. +33 (0)1 55 35 36 36

fax.+33 (0)1 55 35 36 40

www.infhotep.com

formation@infhotep.com

Web 2.0, mythes et réalités

Internet a acquis ces dernières années une maturité qu'il lui a valu un nom : le Web 2.0

Dans un contexte où l'accessibilité du web est dans tous les esprits, quels sont les principes à connaître pour profiter pleinement de ces évolutions ?

Sylvain Mazaleyrat, Architecte technique

Cet article est paru dans la presse au mois de novembre 2006 - www.o-tan.fr

A en croire la quantité d'articles écrit sur le sujet, Internet semble vivre une révolution qui a déjà un nom : le Web 2.0. Pourtant, ce n'est ni un concept révolutionnaire ni une nouvelle technologie. Inventé par une grande société d'édition, ce terme désigne seulement les évolutions que le Web connaît ces dernières années. Ces améliorations s'imposent logiquement dans le monde des collectivités territoriales.

Force est de constater qu'Internet évolue vite. En inventant le World Wide Web il y a seulement une dizaine d'années, Tim Berners-Lee imaginait déjà les multiples services qui pourraient être proposés. A l'époque, il était cependant trop tôt pour envisager des sites complexes. Les langages ainsi que le matériel à disposition ne le permettaient pas. La maturité des technologies Web et l'arrivée du haut débit nous offrent de nouvelles perspectives.

Le Web 2.0 repose sur un ensemble de principes.

Avec le Web 2.0 l'internaute peut donner son avis, enrichir le contenu. Il quitte sa place de simple consommateur pour devenir un acteur du Web. Le plus spectaculaire est sans aucun doute l'apparition du *crowdsourcing*. Littéralement, cet « approvisionnement par la foule » est une force sans précédent. Ainsi l'encyclopédie en ligne Wikipedia.org est devenu en 3 ans d'existence la plus grande encyclopédie au monde et surtout celle qui grandit la plus vite. Nous pouvons donc imaginer des interfaces qui s'enrichissent progressivement grâce aux agents pour créer de véritables bases de connaissances métier, mutualisées entre les différentes administrations. Par exemple, le SIT, outil de travail collaboratif pour les organismes d'état, peut exploiter ce principe pour créer des bases de connaissances communes inter organisme. Ces intranets s'appuieront sur des outils comme les Wikis et vivront au travers de communautés travaillant en synergie.

L'internaute est au centre des préoccupations. Cela se traduit par un contenu rationalisé ainsi que des échanges standardisés. L'objectif est de rendre le contenu d'un site accessible par le plus grand nombre et sur différents supports (ordinateur, téléphone, PDA, etc.). La loi sur l'égalité des chances a été revue récemment pour que l'accessibilité soit une obligation. Le Web 2.0 démocratise l'accessibilité que beaucoup de collectivités ont des difficultés à implémenter. Les prochaines versions de sites web intégreront nativement ces critères, ce qui rendra l'accessibilité réelle.

Le Web devient personnel, adaptable, décentralisé. A l'instar de Netvibes.com, agrégateur de contenu que l'utilisateur peut paramétrer, il s'adapte aux besoins des agents. Ainsi des portails riches, personnalisables, apparaissent et finissent d'enterrer les portails Intranet peu interactifs. Un site, un service ou une fonctionnalité qui ne rencontre pas le succès attendu en subira plus rapidement les conséquences. L'internaute se sent impliqué et profite immédiatement des nouvelles fonctionnalités, elles-mêmes toujours plus proches des attentes des utilisateurs. Ainsi les agents des collectivités disposent d'un outil convivial et adapté à leurs besoins. Ils peuvent voter et donc valoriser les publications, ou les procédures les plus utiles ou les plus pratiques. Dans notre société individualiste, notons également l'apparition des réseaux sociaux et communautaires qui sont destinés à prendre de plus en plus d'importance. Les échanges deviennent de plus en plus virtuels et ont besoin d'être rationalisés. C'est ce qu'offre des réseaux comme Peuplade qui propose à tout un quartier de s'entraider. Ce concept peut être facilement étendu à d'autres collectivités, favorisant ainsi les réseaux de proximité. Grâce au Web 2.0, les échanges au sein d'une communauté profitent des dernières technologies et sont de ce fait plus rationnels.

Pour mener à bien ces principes, la technologie a suivi. Ainsi, les applications sont plus intelligentes : l'inscription à des services est souvent automatisée et minimaliste. Elle prend rarement plus de quelques secondes à l'utilisateur. L'interface est devenue par ailleurs plus intuitive : le *design* est épuré, le respect des standards internationaux est mis en avant. La navigation par « tags » remplace dorénavant la taxonomie : la tendance n'est plus de classer les informations mais plutôt d'attribuer des mots clefs (tags) à chaque notion dans l'optique d'utiliser un moteur de recherche. Ainsi l'indexation en entreprise ou dans les collectivités sera grandement facilitée. Voilà autant d'utilisation possible sur les site internet de collectivité : inscription en deux clics à une téléprocédure, interface intuitive de processus dématérialisés loin des formulaires cerfa... Bref, démocratiser pour tous les internautes (même néophytes) l'utilisation des interfaces Web en se centrant sur l'aptitude d'usage plus que sur les règles métiers.

Avec l'apparition d'AJAX¹, les sites sont plus dynamiques, plus rapides. Cette technologie lisse les temps d'attente et offre des possibilités nouvelles : glisser-déposer, modifier la page sans la rafraîchir, clic droit disponible. Un ensemble d'outils qui peu être mis en oeuvre dans une application de travail collaboratif en temps réel. Le client riche est né et combine les avantages du client léger et du client lourd : le gain de productivité est garanti !

Le Web 2.0 a su se focaliser sur l'accès au contenu, grandement facilité grâce à la Syndication². Cette nouvelle façon d'accéder à l'information nous permet de nous abonner aux sites que l'on souhaite et ainsi de filtrer le contenu disponible sur Internet. Un agent peut obtenir en temps réel les dernières brèves concernant son activité, s'abonner simplement à une rubrique.

Enfin, de grandes applications sont nées. C'est le cas du wiki, socle technologique de Wikipedia, qui permet à chaque utilisateur d'éditer à la volée le contenu du site, ce qui implique une relation de confiance formidable entre les internautes. Nous pouvons aussi citer les blogs, qui sont devenus en quelques mois un outil de communication prisé des hommes politiques et de différents experts. Pourquoi le blog ne serait-il pas un outil de communication interne pour le Directeur Général des Services ?

Malgré les doutes de certains concernant la trop grande liberté offerte et le mécontentement des professionnels qui dénoncent une soit disante baisse de la qualité de l'offre, les résultats sont bien présents: grâce à la contribution désintéressée des internautes, des projets colossaux sont mis sur pied. On retrouve ici les grandes forces du monde Open Source qui a bien prouvé avec des projets comme Linux ou Open Office que l'ouverture au plus grand monde n'était pas synonyme de médiocrité. Le Web 2.0 et les logiciels Open Source vont souvent de pair.

Le Web 2.0 est certainement un terme mal choisi. Il est bien évident que l'évolution du Web est progressive. Au delà de ce terme marketing, l'accessibilité doit rester le mot d'ordre du Web. En effet l'accessibilité, la pérennité ainsi que la cohérence du contenu sont des priorités absolues. En attendant le Web sémantique, force est d'admettre que le Web 2.0 met en avant l'accessibilité et n'aura donc pas été un mot inventé en vain.

Sylvain Mazaleyrat - Architecte Technique

1 Asynchronous Javascript et Xml, mélange de technologies permettant des fonctionnalités nouvelles

2 Syndication, système permettant de diffuser du contenu sans se rendre sur le site