

Pourquoi donner des instructions alors que donner un URL serait plus simple ?

Stéphane Bortzmeyer
<stephane+blog@bortzmeyer.org>

Première rédaction de cet article le 28 octobre 2012. Dernière mise à jour le 29 octobre 2012

<https://www.bortzmeyer.org/instructions-url.html>

Mais pourquoi voit-on tant de documentations d'un site Web donner des instructions plus ou moins alambiquées pour la navigation (« allez en Aide puis Dépannage »), alors qu'il serait si simple de donner un URL qui est sans ambiguïté, et souvent tout aussi lisible ?

Pour prendre un exemple, la Préfecture de police de Paris (je n'ai rien contre cette organisation, c'est le premier exemple qui m'est tombé sous la main) diffuse des brochures annonçant « [Faites vos démarches] par Internet : www.prefecturedepolice.fr Rubriques vos démarches/Services en ligne/Prise de rendez-vous ». Notons que les instructions singent la syntaxe des URL mais n'en sont pas. Le bon URL est <<http://www.prefecturedepolice.interieur.gouv.fr/Vos-demarches/Services-en-ligne/Prises-de-rendez-vous>>.

Pourquoi n'avoir pas donné simplement cet URL ? Au téléphone, on peut craindre qu'il ne soit pas bien compris. Mais sur des instructions diffusées sur le papier ? Parfois, c'est parce que les URL ne sont pas lisibles (violation du principe des beaux URL <<https://www.bortzmeyer.org/beaux-urls.html>>). Mais, le plus souvent, c'est parce que les gens qui rédigent ces documentations ne connaissent pas les URL (ils ne savent pas qu'on peut indiquer autre chose que la page d'accueil du site) ou ne comprennent pas leur rôle.

Ou bien c'est un phénomène purement français, souvenir de l'époque du Minitel, qui n'avait pas d'équivalent des URL ? Le même phénomène se voit-il dans les autres pays ?

En attendant, voici les remarques justifiant ces instructions que j'ai reçues :

- Par Florian Maury <https://twitter.com/X_Cli> : recopier un URL est de l'écriture, suivre les instructions de la lecture et quelques clics. Or, bien des gens ne tapent pas vite, même en 2012. Comme le note Valentin Lorentz <<https://twitter.com/ProgVal>>, « Une faute de frappe, et c'est foutu ». Pierre Beyssac <<https://twitter.com/pbeyssac>> a un argument analogue, l'URL ci-dessus est long à retaper... Il suggère des raccourcisseurs d'URL locaux, du genre <http://example.com/1149>.
- Par Michel Guillou <<https://twitter.com/michelguillou>>, la suggestion d'utiliser plutôt un code QR sur la documentation papier.
- Par plusieurs personnes : car les URL changent, pas la navigation. Je suis très sceptique : non seulement changer les URL est une très mauvaise pratique <<http://www.w3.org/Provider/Style/URI.html>> mais la navigation change aussi, et sans doute plus souvent.