

Le Mémo – Épisode 4

Services publics : peut-on tout dématérialiser ?

— Germain :

Josiane a 66 ans. Quand Internet s'est déployé en France elle n'avait même pas passé la soixantaine... et pourtant, ça ne lui a jamais rien dit. « Ça l'inquiète même un peu... » avoue-t-elle.

Envoyer un mail, chercher une information sur un moteur de recherche... tout ça lui est parfaitement étranger.

C'est un journaliste du Monde est allé à la rencontre de Josiane. Et il nous explique qu'elle fait partie des 17 % de Français qui souffrent d'illectronisme... C'est comme ça qu'on appelle l'incapacité à utiliser les outils électroniques.

Depuis que le paiement des impôts en ligne est devenu obligatoire, c'est un peu la panique pour Josiane. « Trop compliqué, trop de chiffres. » Pour faire face tous les mercredis matin elle apprend les bases... avec une association qui lui propose des ateliers.

Parce qu'en fait elle n'a pas vraiment le choix : de Pôle emploi à la Caisse d'allocations familiales, en passant par l'assurance maladie... la plupart des démarches administratives se font aujourd'hui en ligne... elles sont dématérialisées.

Et c'est le cas partout dans le monde et dans tous les domaines.

On dit souvent que c'est la solution pour simplifier, moderniser les rapports entre nous et les institutions. Mais finalement est-ce que tout le monde a les moyens de suivre ?

[Identité sonore]

— Germain :

Bonjour Marine !

— Marine :

Bonjour Germain !

— Germain :

Bienvenue dans ce nouveau numéro du Mémo. Aujourd'hui, on vous parle de transformation numérique des services publics. Et si je vous parlais de la France à l'instant il y a tout de même un pays qui sort un peu du lot en la matière... c'est l'Estonie. Marine, comment en trente ans ce tout petit pays est-il passé de la ruine de la chute du bloc soviétique au paradis des start-ups ?

— Marine :

Le New Yorker est justement allé à la rencontre de Taavi Kotka. Dans sa maison pleine de robots au bord de la Baltique... Entre 2012 et 2017 il était le « chief information officer » de l'Estonie. Et le père du projet e-Estonia. C'est un peu grâce

à lui que désormais on peut devenir « e-citoyen » estonien. C'est aussi à son époque que les estoniens ont pu à peu près tout faire en ligne, voter par exemple. À peu près tout... sauf se marier... quand même. Et pour Kotka, c'est pas juste un projet de numérisation des services. Pour lui son pays a « repensé radicalement la manière d'envisager la société. »

— Germain :

Et techniquement, ça fonctionne comment ?

— Marine :

L'invention qui a permis tout ça, c'est la solution d'identification unique. En gros, les utilisateurs n'ont jamais besoin d'entrer plus d'une fois des informations. Exemple. Si quelqu'un veut souscrire un crédit immobilier, pas besoin de saisir ses informations financières, elles sont déjà dans le système. Chez le médecin, le dossier médical complet est déjà là. Pas besoin de remplir un formulaire avant son rendez-vous. Bref, ils ont su inventer une expérience hyper simple et hyper intuitive. Chacun peut se connecter au système grâce à sa carte d'identité munie d'une puce électronique. Et d'après le gouvernement estonien, ça leur a permis de gagner 2 % de PIB.

— Germain :

Là on parle de l'Estonie, c'est un cas vraiment très particulier... Est-ce qu'on a des exemples de ce que la transformation numérique peut faire dans des pays moins développés peut-être ?

— Marine :

Oui, tous les deux ans les Nations Unies mènent une enquête sur l'état de la transformation numérique des pays. En gros, ce qu'ils expliquent, c'est que la dématérialisation de l'État et des services permet de les rendre plus résilients. Mais surtout, on s'aperçoit que parfois, le numérique peut combler le manque d'infrastructures ou de services existants.

— Germain :

Par exemple ?

— Marine :

Exemple, au Mexique, il existe un programme d'envoi de SMS pour suivre les femmes enceintes et post-partum. Elles reçoivent des conseils, des rappels de leurs rendez-vous. Au Rwanda, des drones font des livraisons médicales dans les zones isolées. Du sang par exemple. Là où il fallait parfois 4 heures pour livrer, maintenant, c'est seulement 15 minutes.

— Germain :

Mais est-ce que tous ces services sont bien accessibles à tout le monde ? Comment ça se passe pour ceux qui n'ont pas accès au numérique ?

— Marine :

Deux chercheurs australiens ont étudié cette question, on lit ça dans The Conversation, c'est un site web qui donne la parole à des universitaires. Ce qu'ils expliquent, c'est que dans leur pays, comme dans beaucoup de pays développés, les habitants sont de plus en plus contraints à utiliser ces services parce qu'il n'y a pas d'alternative physique.

— Germain :

... Bon courage à celui qui n'a pas de connexion alors...

— Marine :

C'est sûr... ils sont quasiment exclus socialement. Ce sont les + de 65 ans, les personnes aux revenus modestes, les aborigènes, les personnes handicapées, ceux qui ont un faible niveau de diplôme, etc... En plus, les services en ligne peuvent être excluants dans leur conception. Par exemple, les formulaires de sécurité. Souvent la question c'est : le nom de la rue où vous avez grandi ou votre premier animal domestique... Deux questions qui n'ont aucun sens pour les aborigènes.

— Germain :

Et en France c'est pareil ? Le numérique exclut ?

— Marine :

Oui, aussi mais ce qui est intéressant, c'est que la fracture numérique n'est pas toujours là où on le croit. C'est le résultat du projet de recherche Capacity. Des chercheurs de l'université de Rennes 2, de l'école d'ingénieur IMT atlantique et de la fondation internet Nouvelle génération se sont penchés sur la question. Ce qu'ils ont constaté, c'est qu'une personne sur 10 est mal à l'aise avec le numérique... et parmi eux 12 % de jeunes. C'est ce que je lis dans un article d'Internet Actu... et en gros la conclusion, c'est que le design des applications laisse souvent à désirer... s'inscrire à Parcoursup, à Pôle emploi... C'est compliqué. Et ça pourrait être amélioré si on pensait un peu plus à l'utilisateur quand on les conçoit.

— Germain :

Donc la réponse, c'est l'expérience utilisateur ?

— Marine :

Oui, l'UX, ce savoir-faire qui mêle les disciplines pour créer des services qui n'ont pas besoin de mode d'emploi compliqué pour être utilisés. Et le Royaume-Uni a sans doute un temps d'avance sur le sujet. Le pays a une direction numérique depuis 2010, qui a fixé des guidelines pour la conception des applications de service public... Il y en a 7. Parmi elles 1) revenir au besoin de l'utilisateur, 2) simplifier et 3) proposer régulièrement des améliorations.

— Germain :

Et concrètement, qu'est-ce que ça donne quand on repense l'expérience utilisateur ?

— Marine :

Prenons par exemple le site d'un organisme qui distribue des allocations chômage. À l'origine, ces sites étaient constitués de pages et de pages d'informations, que l'utilisateur devait lire pour savoir s'il était éligible... sans jamais vraiment être certain qu'il n'avait rien raté. Maintenant, sur la page d'accueil, il lui suffit de remplir un formulaire, d'indiquer par exemple ses sources de revenu, son taux d'imposition, son statut familial... Et il obtient une réponse à sa question. En fait on passe de sites qui proposent de l'information à des sites qui proposent un service.

— Germain :

Et la méthode fait des émules.

— Marine :

Oui, ils ont été repris dans le Digital services playbook aux États-Unis... et la France vient de lancer un programme qui s'appelle Designers d'intérêt général.

— Germain :

Bon, enfin il faut se demander s'il est souhaitable de supprimer toutes les interactions humaines...

— Marine :

C'est vrai j'ai lu des témoignages dans un article du New York Times... et le titre laisse un peu songeur. « Est-ce que les contacts humains vont devenir un luxe ? ». Par exemple, dans un hôpital américain, des robots assurent des visites aux malades. En Californie, le médecin d'Ernest Quintana, un patient de 78 ans, lui a même appris qu'il allait mourir en vidéo. À Wichita, au Kansas, la plupart des journées des enfants à l'école se passent devant un écran, dans le silence... avant, les outils numériques étaient réservés à l'élite... Maintenant, les élites essaient de s'en passer.

— Germain :

Merci Marine ! Et merci à tous de nous avoir écoutés. On se retrouve très vite pour un nouvel épisode du Mémo, en attendant, retrouvez tous les articles dans la description.

Sources :

- [Start-up-Paradies Estland](#) (Frankfurter Allgemeine)
- [Estonia, the Digital Republic](#) (The New Yorker)
- [E-government Survey 2018](#) (United Nations)
- [Digitising social services could further exclude people already on the margins](#) (The Conversation)
- [Médiation numérique : le point aveugle de la conception ?](#) (InternetActu)

- la chaîne vidéo Government Digital Services (YouTube)
- Human Contact Is Now a Luxury Good (New York Times)