

Applications informatiques en ligne, ombres et lumières

Après avoir connu son heure de gloire en 2015, la Suisse peine à consolider ses efforts. Selon une étude internationale, la proportion de Suisses qui ont profité des services d'applications informatiques a baissé de 5% depuis lors.

Même si elle capture l'attitude présente des citoyens à un moment donné, l'étude eGovernment Monitor 2016 démontre bien combien elle peut être fugace. Les réticences des citoyens sont en recul dans les trois pays englobés dans cette étude, à savoir l'Allemagne, l'Autriche et la Suisse. Ce sont les Helvètes qui sont les plus satisfaits des services proposés en ligne par les administrations publiques, relève cette étude. Trois quarts des citoyens font part de leur satisfaction pour les offres en ligne, même si, en raison de sa structure fédéraliste, les expériences – parfois très innovantes – réalisées dans les cantons ne sont pas toujours reconnues à leur juste valeur sur le plan fédéral.

Des échecs retentissants

L'exemple du projet Simap illustre bien le manque de volonté de certaines administrations d'exploiter à leur juste valeur les compétences de certains informaticiens et chefs de projets, parfois un peu perdus dans l'antichambre des bureaux d'étude. Une meilleure coordination et collaboration entre les services informatiques de la Confédération, des cantons et des entreprises parapubliques aurait débouché sur un réel succès de la Suisse en matière d'informatique. Dans le cas du système de publication des appels d'offre et d'adjudication Simap, on constate bien que des querelles intestines ont eu la peau d'un système conçu à l'origine dans les bureaux des informaticiens de l'Etat de Genève, l'une des premières plateformes de marchés publics en Europe opérationnelle en 2004, d'abord en phase d'exploitation par plusieurs cantons romands.

La version développée à l'échelon supérieur par la Confédération et Swisscom pour la remplacer a débouché sur une aventure risquée et avec deux ans de retard. Elle a capoté en 2007 par décision de la Confédération et de l'ancienne régie fédérale et a provoqué une perte financière de 2 millions de francs. Le rapport publié par Frank Minya et Jean-Paul De Blasis à la suite de l'abandon de la



version 2 de Simap est éloquent à ce sujet: «Les éléments de réponse sont sans doute à rechercher, bien au-delà d'éventuelles défaillances techniques, dans des différences au sein même du management de projet et de la gestion du changement et de l'innovation dans les deux plateformes», peut-on y lire.

Les tâches des cantons et de la Confédération sont intimement imbriquées à une époque qui exploite les atouts de la numérisation des administrations publiques. Parmi les exemples de missions publiques d'envergure, on peut mentionner la gestion du cadastre qui nécessite de coordonner les efforts financiers de développement. Là aussi, les déve-

loppements technologiques méritent de s'y attarder, compte tenu de l'assiette financière que cela implique. Il en va aussi des autres tâches régaliennes des autorités.

Un pourcentage d'utilisation élevé, mais quand même en baisse

C'est pourtant le vote électronique qui divise le pays et ses habitants, car il recèle un aspect émotionnel incontestable. Il est surtout apprécié par la Suisse de l'étranger car, dans certains pays, les bulletins de vote envoyé par la poste arrivent après que la consultation a eu lieu. Ce sont les jeunes qui sont plus ouverts à ces nouveaux mo-

En Suisse, le taux d'utilisation des services en ligne atteint 65 pourcent.

Photo: Shutterstock



des d'expression. Mais à court ou moyen terme, ce seront ces applications qui s'imposeront.

En Suisse, selon cette étude sur la cyberadministration, les internautes connaissent bien les possibilités offertes par les solutions proposées, mais leur intérêt semble s'altérer quelque peu, comme si l'offre marquait le pas. Quoi qu'il en soit, la Suisse devance l'Allemagne dans cette enquête avec un taux d'utilisation de 65% contre 45% outre-Rhin, mais se retrouve deuxième du classement devant l'Autriche (74%). A noter qu'en Suisse, ce pourcentage est en baisse, car il atteignait 70% en 2015.

Genève planche sur un registre du commerce en mode blockchain

S'il y a bien une application en ligne qui fonctionne très bien sous forme de portail informatique, c'est bien celle du registre du commerce, connue sous le nom de Zefix. Le Canton de Genève entend se jeter sur ce créneau avec une nouvelle application basée sur une technologie originale, la blockchain. Ce terme (chaîne de blocs) est un néologisme qui est aujourd'hui sur toutes les lèvres des responsables informatiques des entreprises et administrations. Il semble émerger dans un monde qui veut réduire ses coûts, automatiser et accélérer ses procédures. Un triple défi dont l'avantage vise à se passer du tiers de confiance dans les transactions entre individus, explique Philippe Dugerdil, professeur d'informatique et responsable de recherche à la Haute école de gestion (HEG) de Genève. Il cite un rapport du cabinet d'audit Forrester qui met bien en évidence ce rôle et relève que pour chaque transaction, il faut se demander quelle est la raison finale qui nous pousse à faire appel à une telle procédure.

Le principe de la blockchain est que la personne qui s'insinue dans une transaction de ce type peut suivre tout le cheminement de la procédure et savoir quelle est l'origine des transactions (stockées dans des «blocs») sur lesquelles elle entend opérer dans la chaîne. On obtient ainsi la traçabilité des opérations depuis leur départ. C'est quand une communauté ne se fait pas confiance qu'elle utilise généralement un tiers garant, ce qui n'est plus nécessaire avec la chaîne des blocs. Une personne malveillante ne peut pas introduire une transaction frauduleuse dans la chaîne, car elle est immédiatement repérée. «Cela permet de savoir si quelqu'un vous propose quelque chose qui ne lui appartient pas et veut vous escroquer», note Philippe Dugerdil. C'est ce principe qui permet de restaurer la confiance dans le système. Il est donc très bien adapté à des processus engagés entre des personnes qui ne se

connaissent pas, par exemple comme le commerce de biens et de marchandises sur le plan international.

Dans le cas du canton de Genève qui planche sur un registre du commerce conçu sur ce principe, Philippe Dugerdil se montre très perplexe. «Avec ce projet, le tiers de confiance est l'Etat. Vouloir le faire dans les processus administratifs basés sur la technique du blockchain me semble superflu», explique-t-il. «Certes, la blockchain représente également une forme de standard d'échange informatique, mais ce n'est pas le seul».

Berne relance la balle

Face à toutes ces interrogations et pour s'offrir des services dignes d'une nation novatrice dans le secteur informatique, la Confédération a décidé de réagir. Forte de l'étude comparative intitulée «Initiative 21» sur la cyberadministration publiée à fin août 2015 et bientôt avec de nouveaux résultats à la fin octobre, près de deux tiers des citoyens suisses interrogés accordent une grande importance au nomadisme pour ce qui est des contacts avec les autorités et approuvent les efforts de ces dernières en matière de développement de services de cyberadministration utilisables sur toutes sortes d'appareils.

En comparaison internationale, la Suisse atteint largement les meilleurs scores pour ce qui est du libre accès aux données publiques. Pas moins de 70% des personnes interrogées y ont eu au moins recours une fois dans leur vie. Pour les citoyens suisses, le principal avantage du libre accès aux données publiques est qu'ils peuvent savoir ce que font les autorités des données collectées par ce biais. Nombreux sont ceux qui comptent bien que cette transparence permette à l'administration d'accroître son efficacité. Il ne reste plus qu'à espérer que les développements prévus dans ce domaine ne retombent pas dans les travers d'une mauvaise gestion de leurs projets.

Pierre-Henri Badel