

ENTRETIEN AVEC **Matti Schneider**, « innovateur public nomade »

« Les services publics doivent s'adapter en même temps que la société »

Comment assurer un service public numérique de qualité ? Matti Schneider, passée par la direction de la modernisation de l'action publique, un service rattaché au Premier ministre, est intervenu auprès des professionnels locaux du numérique pour évoquer quelques pistes.

Les Nouvelles calédoniennes : Un service public numérique de qualité, c'est quoi ?

C'est d'abord une démarche qui vise à se placer du point de vue de l'utilisateur. C'est aussi un service qui est guidé par trois grands principes : celui de la continuité du service, l'égalité d'accès et la « mutabilité ». En clair, un service peut exister depuis des décennies mais doit s'adapter en même temps que la société évolue. Ce dernier principe est souvent oublié dans la construction des services publics numériques.

D'autant qu'il y a quasiment autant de besoins que d'utilisateurs...

Un service public numérique doit pouvoir prendre en compte la diversité des usages pour fournir un service constamment adapté. Cela signifie qu'on ne construit pas un service public numérique de la même façon qu'on conçoit un projet informatique : il ne suffit pas de disposer de compétences techniques. Il faut pouvoir être en contact avec les utilisateurs. Il faut donc procéder avec humilité et empathie. Cela passe, par exemple, par des entretiens avec les utilisateurs. On ne peut pas rester dans un bureau à penser comment les choses devraient être.

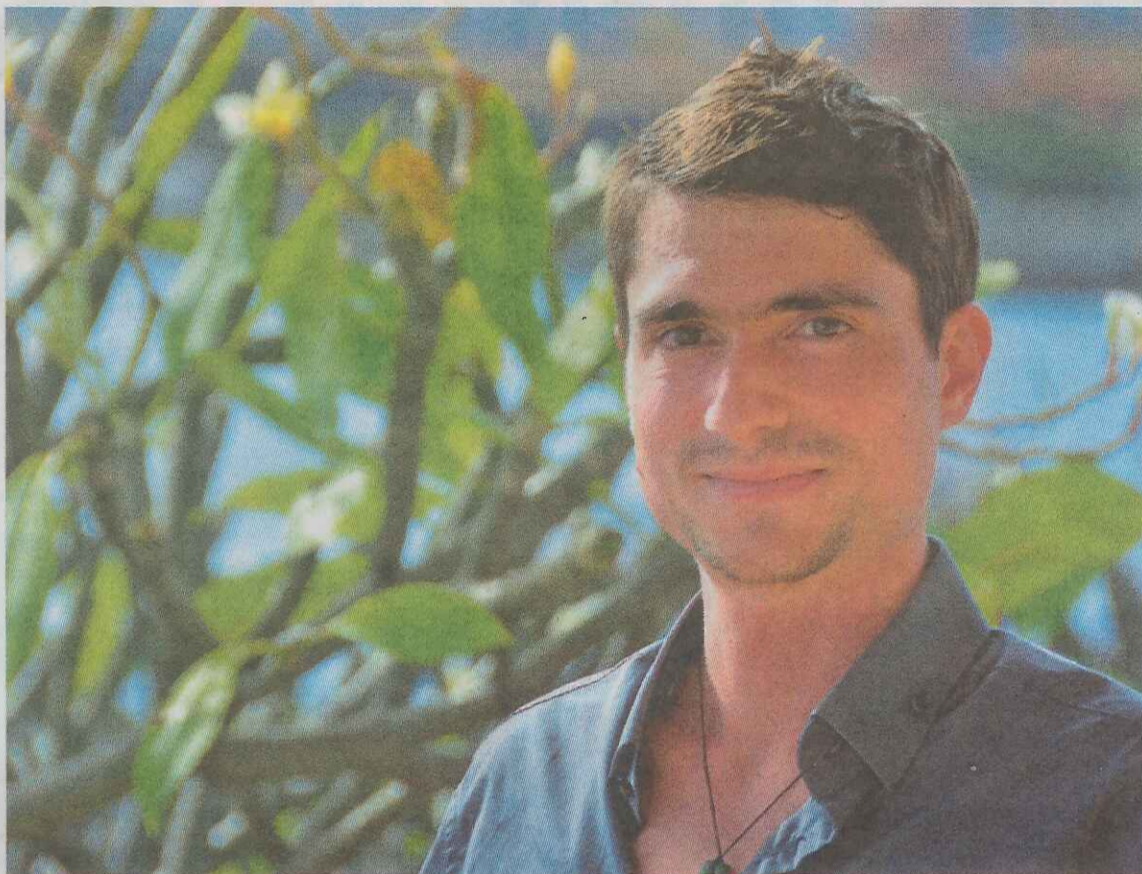
« L'interaction la plus simple entre l'utilisateur et l'administration, c'est celle qui n'existe pas. »

Quelle est la demande en matière de nouveaux types de service ?

Pour avoir le plus d'impact possible, ces services doivent favoriser l'échange de données entre administrations. L'interaction la plus simple entre l'utilisateur et l'administration, c'est celle qui n'existe pas. Personne n'a envie de passer des heures à déclarer ses impôts. Si l'interface permet d'y passer le moins de temps possible, c'est bien, même si c'est toujours trop.

Comment y parvenir ?

Il faut pour cela que les différentes administrations interagissent entre



Matti Schneider est intervenu pour le compte du « government service innovation lab », en Nouvelle-Zélande. Il a également travaillé trois ans à la Direction interministérielle du numérique, un service du Premier ministre. Photo P. Ch.

elles. Prenons l'exemple d'une télé-déclaration : pourquoi faudrait-il que j'aie demandé un justificatif à une administration uniquement pour la renvoyer à une autre ? La solution la plus simple, c'est d'interconnecter directement les différentes administrations. Sauf que généralement, les systèmes d'information des différentes administrations n'ont pas été conçus pour être interconnectés. Cela passe par des API (interfaces de programmations applicatives) sur chaque système d'information. Franceconnect.gouv.fr, par exemple, permet de s'identifier et de transmettre des informations possédées par les impôts auprès d'une autre administration. Chaque administration conserve la gestion de ses données mais peut, à la demande de l'utilisateur, accéder à une information concernant une personne.

D'autres exemples de ce type existent-ils ?

En Métropole, par exemple, mes-aides.gouv.fr est un simulateur de prestations sociales qui permet d'évaluer ses droits à 28 prestations sociales en moins de 7 mi-

nutes. Ces prestations peuvent ensuite être activées. Ce service public numérique est une simplification à la complexité administrative. D'autant que l'utilisateur n'a pas besoin de savoir qu'il existe quinze organismes différents qui fournissent des aides. Autre exemple : un employeur va négocier avec un salarié son salaire brut, qui ne correspond ni à ce que lui va payer (puisque'il est majoré de cotisations sociales) ni à ce que le salarié va toucher puisque'il touchera un salaire net.

« La donnée a beaucoup plus de valeur lorsqu'elle est mise à disposition que gardée secrète. »

Pour un employeur de PME, être capable de déterminer combien cela va réellement lui coûter d'embaucher peut s'avérer compliqué. Ce type de services peut permettre d'évaluer en quelques secondes le

coût réel d'une embauche.

Ici, quelles marges de progression avez-vous identifiées sur l'amélioration de ces services ?

Dans un contexte d'éclatement géographique, de diversité culturelle et parfois de difficulté d'accès au numérique, elle se situe dans une meilleure collaboration entre les différents acteurs, qu'ils soient associatifs ou à but lucratif. J'ai observé beaucoup de fragmentations là où il y a un petit territoire, où tout le monde se connaît, j'observe assez peu de confiance dans la capacité à rendre service. Il y a plutôt une tendance à la contractualisation des échanges. Il faudrait lutter contre cette mentalité « en silo » et plutôt faire en sorte que les données soient ouvertes. Mais l'ouverture des codes sources et les API sont des prérequis nécessaires à l'interconnexion des services. Cela passe aussi par un changement de mentalité : il faut se dire que la donnée a beaucoup plus de valeur lorsqu'elle est ouverte et mise à disposition des autres que lorsqu'elle est contenue et gardée secrète.

De quels types de données parle-t-on ?

De tous les types de données, sauf la donnée personnelle qui n'a pas vocation à être ouverte. On parle donc des données géographiques, sanitaires. Aujourd'hui, on peut suivre l'évolution d'une épidémie sous la forme d'un graphique fourni par un service sanitaire local. Mais ces éléments de suivi épidémiologique sont fournis uniquement à l'intention d'un lecteur : on ne peut pas facilement comparer ces données, ni les retraiter.

« Ouvrir la donnée », à quoi et à qui cela peut-il servir ?

Par exemple à une start-up calédonienne qui pourrait agréger trente ans de données épidémiologiques pour découvrir des corrélations particulières en les croisant avec les données de Météo-France.

Tout cela peut se déterminer avec de l'intelligence artificielle ou avec un algorithme qui va définir des modèles.

Ce type d'innovation ne peut exister uniquement avec de la donnée ouverte. Cette donnée, on ne peut l'ouvrir qu'en sachant ce à quoi elle va servir. Une fois mise à disposition, d'autres acteurs vont pouvoir créer de nouveaux services, de la nouvelle valeur ajoutée à un endroit que personne n'imaginait. Autre exemple : les données concernant les entreprises, dans le respect du droit commercial et des affaires. Ou bien encore la description des dépenses publiques qui demeurent un élément de redevabilité vis-à-vis des citoyens pour savoir combien a coûté la construction d'un bâtiment public, ses délais de construction etc.

Comment être sûr de la véracité de ces données ?

C'est une question de confiance vis-à-vis de l'administration. Mais une base de données est plus facile à auditer qu'un rapport de 400 pages. On peut y détecter les incohérences en y appliquant des scripts.

Si l'administration fiscale ouvre ses données sur le montant de l'impôt collecté et que les autres administrations ouvrent les leurs sur le montant de leurs dépenses, cela devient facile de faire un contrôle pour voir le différentiel...

Propos recueillis par P. Ch.