Les plateformes numériques privées "ont tendance à ringardiser les administrations" (Gilles Jeannot, sociologue)

"En faisant concurrence aux services publics", les plateformes numériques privées ont tendance à réduire le champ d’intervention des administrations, souligne Gilles Jeannot, sociologue à l’école des Ponts ParisTech, co-auteur de l’ouvrage intitulé "la privatisation numérique, déstabilisation et réinvention du service public" (1). Alors que la Dinum n’a plus de directeur depuis bientôt neuf mois, le chercheur revient sur les évolutions de la doctrine informatique de l’État intervenues depuis 2013 avec le lancement des start-up d’État et la priorité donnée aux interfaces de programmation.

AEF info : Dans votre [ouvrage](https://www.raisonsdagir-editions.org/catalogue/la-privatisation-numerique/) paru en début d’année, "la privatisation numérique", coécrit avec Simon Cottin-Marx, vous défendez la thèse selon laquelle l’essor des plateformes numériques dans la sphère privée mais aussi dans le champ public se traduirait par une privatisation qui ne dit pas son nom. Que voulez-vous dire ?

Gilles Jeannot : En faisant concurrence aux services publics, ces entreprises privées ont tendance à ringardiser les administrations et à réduire leur champ d’intervention. Elles utilisent d’autres codes et manières de faire, souvent plus ludiques, et faciles à utiliser, à première vue gratuits et modifient les relations entre État et usagers. Ces plateformes sont en position dominante car elles ont le pouvoir d’imposer leurs normes – qui se traduit par un sentiment de familiarité avec leurs outils. On sait qu’il faut cliquer deux fois là sur leur site car on l’a fait vingt fois ailleurs.

On trouve dans cet écosystème à la fois des multinationales comme Google, Microsoft et des start-up comme Doctolib ou Mes-alloc.fr. Cela pose plusieurs questions comme celle de la protection des données personnelles des citoyens qui sont particulièrement sensibles en matière de santé.

Les administrations, notamment les collectivités locales, ont en effet plus d’obligations que les entreprises en matière d’étanchéité des données entre services (fiscalité, travail et social, santé, transport, urbanisme…). Le principe "dites-le nous une fois", qui s’impose désormais à ces dernières, suppose un consentement explicite des usagers pour que celles-ci puissent réutiliser des informations pour une autre finalité.

Ce phénomène de "privatisation numérique" entraîne aussi un accroissement des inégalités sociales d’accès aux services publics. La plateforme mes-alloc.fr propose par exemple aux usagers – souvent les plus pauvres –, de payer… uniquement pour accéder à leurs droits, la plupart des demandes d’aides sociales devant se faire par internet. Dans les préfectures, la prise de rendez-vous ayant été totalement dématérialisée et les créneaux étaient pris d’assaut, des entreprises se sont aussi mises sur ce marché. Elles proposent des rendez-vous aux étrangers moyennant finance.

AEF info : Ce phénomène de privatisation repose la question du déficit de compétences techniques de l’État. Comment y remédier ?

Gilles Jeannot : La pénurie de compétences n’est pas une nouveauté pour l’État qui a traditionnellement recours à des sous-traitants comme le cabinet de conseil Capgemini pour mener ses grands projets. Mais elle s’accentue, ce qui peut entraîner une remise en question de la souveraineté des administrations dans la santé ou la sûreté.

Il faudrait peut-être créer un "ENA de l’informatique" pour attirer les étudiants qui ne connaissent pas forcément les postes offerts par le secteur public. Cela permettrait aussi de former des cadres de haut niveau dans les filières techniques capables de dialoguer avec des développeurs.

AEF info : Quel est le lien avec le lancement des start-up d’État en 2013 sous le mandat de François Hollande ?

Gilles Jeannot : Ce mouvement de soutien à l’intrapreneuriat des agents publics doit être mis en regard avec la stratégie informatique de l’État construite autour du concept "État plateforme", portée par Henri Verdier, directeur de la mission Etalab puis directeur interministériel du numérique et des systèmes d’information (entre 2015 et 2018) ([lire sur AEF info](https://www.aefinfo.fr/depeche/%20(lire%20sur%20AEF%20info))).

L’idée était de faciliter l’échange de données entre ministères et de construire de nouveaux services pour simplifier la vie des usagers. Pour cela, le gouvernement a choisi de soutenir le développement d’applications légères visant à résoudre un problème précis. Ces interfaces de programmation – ou API en anglais – sont en quelque sorte des raccourcis entre différents systèmes d’information ([lire sur AEF info](https://www.aefinfo.fr/depeche/677358)).

*"Cette démarche de transformation numérique de l’État a créé des conflits avec les directions des systèmes d’information traditionnels des ministères"*

Sur un plan RH, le soutien aux API a permis d’attirer des profils atypiques au sein de la mission d’Etalab, c’est-à-dire des développeurs venus du privé qui n’auraient pas rejoint autrement la fonction publique.

Même succès avec le programme "entrepreneurs d’intérêt général" lancé en 2016 qui recueille chaque année de nombreuses candidatures. L’idée était de proposer un CDD de dix mois pour résoudre un problème dans une administration donnée.

Cette démarche de transformation numérique de l’État a créé des conflits avec les directions des systèmes d’information traditionnels des ministères qui travaillaient habituellement sur des grands chantiers informatiques.

Aujourd’hui, l’État n’est plus au centre du jeu. Il laisse se développer voire sous-traite aux plateformes privées des services en ligne qui auraient pu être élaborés par la mission Etalab en s’appuyant si besoin sur des logiciels libres, comme le fait la gendarmerie nationale depuis plusieurs années. C’est le cas depuis deux ans pour Doctolib à qui le ministère de la Santé a confié la gestion des créneaux de vaccination contre le Covid-19. C’est un concurrent du site public sante.fr.

AEF info : La doctrine de l’État a-t-elle changé après le départ en 2018 du Dinsic Henri Verdier ?

Gilles Jeannot : Effectivement. L’arrivée de Nadi Bou Hanna à la tête de la Dinum (ex-Dinsic) a marqué le retour à une approche traditionnelle de l’informatique de l’État axée sur des projets de long terme portés dans chaque ministère et sur le principe d’urbanisation [ce dernier a quitté son poste mi-janvier, remplacé provisoirement par son adjoint Xavier Albouy ([lire sur AEF info](https://www.aefinfo.fr/depeche/665954))].

L’objectif du programme Tech.gouv lancé en 2019 était de normaliser progressivement les données entre systèmes pour faciliter leur interopérabilité ([lire sur AEF info](https://www.aefinfo.fr/depeche/604953)). Cette stratégie a d’ailleurs fait preuve de son efficacité malgré quelques ratages. La mise en place par le ministère des Finances du prélèvement à la source de l’impôt sur le revenu s’est faite sans heurt début 2019, alors que le défi était important.

La Dinum s’est concentrée sur les efforts d’intégration et de pilotage des grands projets informatiques des services de l’État, suivant les recommandations de la Cour des comptes qui estimait qu’ils n’étaient pas assez encadrés. Les programmes d’entrepreneuriat se sont poursuivis, avec des effets d’apprentissage sur les services d’accueil.

1. "La privatisation numérique", éditions Raisons d’agir, Gilles Jeannot (école des Ponts) et Simon Cottin-Marx (Cergy Paris université), mars 2022.