

<https://larcenciel.be/spip.php?article1287>



Arrêtons de parler de "digitalisation"

- TRACES DU FUTUR - TRAVAIL, BOULOT, EMPLOI, METIER... : TRACES DE TRANSITION -



Date de mise en ligne : vendredi 25 juin 2021

Copyright © LARCENCIEL - site de Michel Simonis - Tous droits réservés

Ce n'est pas parce que l'on peut remplir un formulaire en ligne qu'il devient plus utile. Dans un monde numérique, les administrations, comme la société, ont besoin de nouveaux projets, de nouvelles pratiques. Pas seulement de nouveaux outils informatiques.

Le point de départ d'une transformation digitale réussie n'est pas le secteur public tel qu'il est actuellement, mais bien une remise en question des hypothèses et des principes qui ont conduit à son organisation actuelle.

Luc De Brabandère

[Publié dans La Libre le 25-03-21](#)

Équation fatale

L'équation fatale, c'est celle qui consiste à croire qu'on construit l'avenir en plaquant de nouvelles technologies sur le présent. Dans son roman *Le Guépard*, Lampedusa raconte l'histoire d'un aristocrate sicilien du XIXe siècle qui assiste inquiet aux révolutions en marche. Lors d'une discussion avec son neveu, il lui dit : *"Si tu veux que les choses restent comme avant, alors il va falloir tout changer."*

Avec la transformation digitale, nous sommes dans une situation comparable. Le changement est tel que si nous voulons qu'un professeur puisse encore bien enseigner, si nous voulons qu'un dirigeant puisse encore entreprendre, si nous voulons qu'un médecin continue à pouvoir soigner, si nous souhaitons que la culture garde son rôle indispensable, si nous voulons que les magistrats puissent encore garantir un État de droit, eh bien, alors il va falloir tout changer !

Car l'enjeu ne consiste pas à "digitaliser" tous ces métiers essentiels, mais bien à les réinventer dans un monde où des outils inédits sont désormais disponibles.

Des pieds qui vont plus vite

Cette équation fatale fait des dégâts depuis longtemps. Les exemples abondent où l'on a "mécanisé" ou "électrifié" sans assez réfléchir. Prenons en trois dans l'histoire des moyens de transport :

- En fait, personne n'a jamais inventé le vélo. Le premier engin du genre équipé d'un cadre, de roues et d'un guidon n'avait ni chaînes, ni pédales. Il s'appelait "vélocipède" et, le mot le dit bien, était conçu pour permettre aux pieds d'aller plus vite...
- Regardez les premiers wagons de chemin de fer, pourquoi donc avaient-ils autant de portes que de compartiments ? Tout simplement parce qu'ils ont été pensés comme une série de diligences mises côte à côte.
- Dans les années 1960, certaines voitures étaient équipées de flèches mécaniques latérales pour indiquer une intention de tourner au chauffeur qui suit. Les ingénieurs qui ont "mécanisé" le bras du conducteur me font penser à ceux qui aujourd'hui disent vouloir "digitaliser" les administrations.

On invente le clignoteur quand on se repose la question de départ, pas quand on "modernise" une vieille réponse.

L'expression de "chemin de fer" n'est-elle pas le plus bel exemple de cette habitude de penser à demain avec les mots d'aujourd'hui ou d'hier ? De même, n'est-il pas incroyable que l'on mesure encore de nos jours la puissance des voitures en... chevaux ?

Le futur n'est pas le résultat d'une addition d'idées anciennes et de nouveaux outils. Le futur, c'est se poser la question : "Aujourd'hui que de nouveaux outils existent, que vais-je faire, et comment ?"

Cryptomonnayeurs et cybercriminels

Deux groupes ont très bien compris le message. D'abord les entrepreneurs américains de l'Internet qui ont profité d'un vide juridique, du manque d'ambition et de la naïveté de l'Europe pour, en vingt ans, nous rendre tous dépendants et captifs. Mais au moins ces entreprises sont identifiées, et à défaut de connaître les secrets de leurs algorithmes, on sait qui en sont les gestionnaires et les actionnaires.

Avec les cryptomonnaies, ce n'est plus le cas. On ne sait pas qui se cache vraiment derrière le bitcoin.

Les Gafa [les géants du numérique, NdlR] sont au-dessus des États, les cryptomonnaies sont au-dessus des Gafa. C'est tout dire.

Mais ceux qui ont sans doute le mieux compris le nouveau cadre numérique planétaire, ce sont les criminels et les maffias en tout genre. Ils ont renoncé aux kidnappings et autres attaques à mains armées et ont inventé la cybercriminalité. Piratage des données, faux e-mails, virus paralysant les systèmes informatiques, chantage et rançon à payer, leur cynisme semble sans limite car ils ont même profité de la crise sanitaire pour arnaquer les hôpitaux !

Ce n'est pas en digitalisant les procédures et les lois telles qu'elles sont aujourd'hui que l'on pourra taxer les géants de l'Internet, réduire les inégalités, lutter à armes égales contre le cybercrime, ou encore réconcilier économie et écologie.

Les douze derniers mois nous ont bien rappelé à quel point les services publics sont essentiels. Pour que la Belgique puisse réaffirmer ses valeurs dans un monde devenu digital, les administrations ont besoin de nouvelles idées, de nouvelles structures, de nouveaux projets, de nouvelles règles, de nouvelles pratiques managériales.

Et pas seulement de nouveaux outils informatiques.

Voir d'autres réflexions de Luc De Brabandère, [ICI](#).