

La transformation numérique, entre usages et données

La transformation numérique est aujourd'hui sur toutes les lèvres et elle est pratiquement confondue avec la révolution digitale.

Désormais le « numérique » s'applique aussi bien aux nouveaux devices (ordinateurs portables, tablettes, smartphones, IOT...), qu'aux nouveaux services (logiciels, applications ...) et semble se construire essentiellement autour d'internet et du web social.

Cette extension du sens permet de donner toute sa place à la logique des usages. Le numérique devient synonyme d'accès immédiat à l'information, y compris en mobilité, de partage et de personnalisation.

L'économie est devenue « collaborative » et l'Etat lui-même devient une « plateforme » permettant d'accéder en ligne à un nombre grandissant de services publics.

Pour autant, la pertinence et l'efficacité de la transformation numérique requièrent d'aller plus loin que la mode du « tout digital ». En intégrant certes la logique des usages afin de donner du sens aux processus de dématérialisation et d'automatisation du traitement de l'information. Mais aussi en plaçant la donnée et sa construction au cœur de cette intégration. Ce qui nous permet d'ailleurs de revenir au sens propre du terme « numérique » à savoir la traduction en termes binaires (0 et 1) de l'information. Cette traduction numériquement exploitable de l'information doit permettre à des données stabilisées d'être communiquées de bout en bout.

La véritable transformation numérique ne consiste donc ni à s'éblouir du digital, en oubliant la réalité des données et de leur construction, ni à dématérialiser et à automatiser à tout va en oubliant le sens, c'est-à-dire l'usage.

A ce titre, la transformation numérique des organismes de protection sociale peut être citée en exemple. La conception et la mise en œuvre du portail net-entreprises.fr permet aux entreprises d'effectuer leurs déclarations sociales en ligne de manière gratuite et sécurisée. La dématérialisation des données facilite ainsi la vie des entreprises en même temps qu'elle permet d'optimiser la performance des organismes.

L'automatisation du traitement des données dématérialisées engendre un gain de temps synonyme d'un redéploiement des moyens. Allégées d'une partie de leurs contraintes administratives, les entreprises peuvent se concentrer sur leur activité, source de création de richesse et d'emplois. Et les organismes de protection sociale peuvent concentrer leurs ressources sur les publics défavorisés. Dans les deux cas, une transformation numérique bien conduite est source de nouvelles valeurs ajoutées.

La mise en œuvre de la Déclaration Sociale Nominative (DSN) a été effectuée dans le même esprit et a permis des gains comparables. La transmission des déclarations sociales de l'entreprise via la paie participe pleinement aux processus de simplification rendus possibles par la dématérialisation des données et l'automatisation de leur traitement.

Avec, en ce qui concerne la DSN, des bénéfices étendus puisqu'au-delà des services RH, ce sont aussi les experts-comptables qui peuvent redéployer leurs moyens vers leurs activités de conseil et les salariés qui bénéficient d'une nouvelle traçabilité de leurs droits.

Qu'il s'agisse de net-entreprises.fr ou de la DSN, le succès de la numérisation des informations réside dans la capacité des acteurs à partir d'abord des besoins et des usages. En d'autres termes, la donnée doit avoir un sens pour celui qui la gère au quotidien et elle doit, dématérialisée et automatisée dans son traitement, générer un bénéfice d'usage. Il importe ensuite de produire des données consolidées et normalisées qui permettront une transmission efficace de l'information de bout en bout du processus. Enfin, il est essentiel de garantir la sécurité des échanges, ce qui suppose de garantir l'intégrité des données notamment à travers l'authentification des déclarants.

Avec à l'horizon un nouvel enjeu : ne pas seulement permettre aux entreprises d'accéder à l'information, mais aussi rendre possible le « retour » d'une information enrichie et personnalisée, de l'administration en direction des entreprises. Il s'agit, autrement dit, de passer d'une logique de portail à la mise en œuvre d'un « nœud » de services impliquant une gestion intégralement numérique de la relation.

La DSN ouvre déjà ce chemin puisque les données sont optimisées à travers les retours des organismes de protection sociale.

La donnée n'existe donc pas a priori et de manière unilatérale. Elle est plutôt co-constituée étape par étape à travers un processus d'amélioration continue. Ce sont donc les échanges qui créent au fur et à mesure l'unification, la simplification et donc l'optimisation de la donnée.

Pour être réellement efficiente, la transformation numérique requiert donc une utile modestie bien éloignée de la digitalisation à tout crin. Afin de délivrer tous ses bénéfices aux différents acteurs et usagers, elle suppose de croiser la parfaite maîtrise technique des systèmes d'information et de la production des données avec le recueil attentif des besoins et des usages. A ces conditions, les données révéleront toute leur valeur et les processus de numérisation délivreront tous leurs bénéfices économiques et sociaux.

ELISABETH HUMBERT-BOTTIN

Directeur général du Groupement d'intérêt public Modernisation des déclarations sociales (GIP-MDS)