



Daniel Battu

est consultant ECTI. Retraité des télécommunications et membre de la SEE, il a publié une quinzaine de livres techniques sur les réseaux.

Il est également auteur de ressources documentaires chez Techniques de l'ingénieur, dont plusieurs portant sur la médecine électronique. Il s'est penché également sur les difficultés des seniors et personnes atteintes d'un handicap à l'accès aux applications numériques.

Repenser l'approche numérique pour le bénéfice des citoyens

Le monde évolue sans cesse sous le fait des tensions économiques, sociales et humaines qui l'accablent et les outils qui sont mis à sa disposition pour agir changent progressivement d'objectifs ou de finalité. Ainsi, les réseaux de communication, établis pour la plupart pour des raisons commerciales, ont été extrêmement efficaces dans la recherche de solutions et de collaboration à l'occasion de la récente crise sanitaire. Un premier contingent d'observations a été formulé eu égard aux progressions de trafic relatives à certaines applications majeures¹. D'autres propositions d'adaptation de l'usage du numérique peuvent également être énoncées à cette occasion afin d'enrichir les usages de cette technologie auprès des différentes classes de population et de métiers.

La boîte à lettres numérique ou « Le progrès est en retard »

Créée en 1477 par Louis XI, la boîte à lettres personnelle est placée en limite de propriété privée afin de pouvoir y

recevoir les correspondances privées et les messages officiels issus des autorités locales. Aujourd'hui, la norme NF D 27-404 définit les caractéristiques des boîtes à lettres à ouverture totale pour l'équipement extérieur des habitations pour la remise des articles postaux à domicile. Cependant, votre boîte de messages numériques d'aujourd'hui n'est pas encore accessible à tous les élus et aux administrations qui souhaiteraient vous informer ou entrer en contact avec vous en cas d'urgence. La réglementation freine l'usage de la technique au nom des grands principes et des bons sentiments et, récemment, la réserve civique, qui recherchait des bénévoles pour faire face aux mesures de confinement, en a fait la douloureuse expérience. L'accès numérique vers tous les citoyens n'existe pas encore alors que la diffusion de tracts est permise !

“ L'accès numérique vers tous les citoyens n'existe pas encore alors que la diffusion de tracts est permise ! ”

¹ Voir Covid-19 : les réseaux de communication ont démontré leur résilience – REE N°3/2020, Page19.

... Une multiplicité des normes que personne ne peut respecter

En 2020, la moitié de l'humanité est connectée au réseau mondial Internet, riche de milliers d'applications différentes. Mais 20 à 30 % seulement des connectés peinent à tirer bénéfice de ce développement technique délirant. D'abord, parce que la concurrence a mis sur le marché des systèmes d'exploitation et des logiciels de communication, complexes et trop nombreux pour respecter une ergonomie minimum. Ensuite, il apparaît qu'aucune réglementation ne peut parvenir à éliminer du réseau mondial ceux d'entre eux qui n'observent ni les règles de bon sens, ni les normes techniques recommandées par les instituts techniques autorisés (W3C, ETSI, ISO, etc.). Près de 20 % des messages publicitaires diffusés en France s'affranchissent de la mention obligatoire du droit à désinscription.

Le prodigieux succès commercial de Windows ne peut faire oublier la regrettable diversité de ses neuf versions diffusées dans le monde et la carence de la synchronisation de leur mise à jour. Le prix à payer est lourd, ne serait-ce que pour le monde médical qui ne peut guère dépasser les 20 % de terminaux compatibles en Windows 10, en France comme aux Etats-Unis. En effet, tout transfert de documents ou d'images d'une machine à une autre machine

“ Le prodigieux succès commercial de Windows ne peut faire oublier la regrettable diversité de ses neuf versions diffusées dans le monde et la carence de la synchronisation de leur mise à jour. ”

fait courir le risque soit de la perte de l'information, soit de la dégradation des balises liées à l'information. Le bon sens recommande donc de garder les vieilles machines le plus longtemps possible et d'éviter les risques inhérents à une mise en réseau hasardeuse de terminaux différents.

Qu'importe si les obstacles les plus fréquemment rencontrés proviennent des paramétrages nébuleux de ces fameux « cookies », que chacun des fournisseurs de logiciels agrmente à sa guise avec un vocabulaire original. Plus les jours passent, plus l'informatique citoyenne s'obscurcit ! Il n'y a qu'à Tallinn en Estonie où l'informatique s'est simplifiée en un seul jour, avec le départ des colons russes qui ont tout emporté avec eux. La mise en place d'un nouveau système d'information s'est effectuée en une semaine sur les bases d'une norme unique, laquelle comme d'autres d'ailleurs, commence à s'enrichir de compléments !

Offreurs de services frileux et distanciation

La gestion d'une plate-forme informatique, qui offre en permanence des services numériques à des milliers de clients à la fois, est un exercice délicat et difficile. Le gestionnaire souhaite ne pas perdre trop d'argent dans une gestion trop complexe. Il souhaite rentabiliser ses investissements dès que les paramètres de gestion sont en accord avec la nébuleuse du marché. Aussi, le responsable financier impose de nombreux freins à son équipe de maintenance, sans souci des risques infligés à la qualité de service des prestations offertes. Sous cet aspect, se placent l'aide à la connexion du nouveau client, la réponse aux questions les plus fréquentes (FAQ), l'assistance en ligne, etc.

A ce sujet, IBM, d'abord, puis Microsoft et bien d'autres magnats de la technologie informatique ont fixé le cadre de l'assistance en ligne, régie par la notion de qualité d'expérience : le client doit se débrouiller par lui-même ou demander

à ses amis, ou revenir à la page d'accueil, s'il ne s'est pas trop endormi. Les services téléphoniques d'assistance à quatre chiffres (36xx, etc.) obéissent aux mêmes critères d'aide en ligne, qui consistent à taper 1, ou 2, ou 8, avant de couper net la communication au bout de six à dix minutes de musique entraînante. Le principe majeur de la rentabilité signifie donc en réalité la mort de la convivialité avec la clientèle.

Les services de vente en ligne sont probablement parmi les services numériques les mieux développés en ce qui concerne l'assistance à la clientèle. S'ils mémorisent très bien toutes vos données personnelles, y compris les seize plus trois chiffres de votre carte bancaire et le détail de vos achats effectués il y a 10 ans, il n'y a aucun espoir de les voir s'attacher à vos préoccupations ou à votre problème de vue. Ces services ne semblent pas connaître le W3C, l'ETSI et les cercles de normalisation qui rédigent des recommandations afin de faciliter la vie de tous les jours aux personnes souffrant d'un handicap, ou qui confondent les couleurs (métamérisme), etc.

Après de nombreux efforts déployés en interne depuis des années par les grands quotidiens nationaux, il semble que la grande presse française ait effectué ses choix. L'accès à la lecture des versions numériques des pages est offert aux lecteurs. Mais il semble ne plus en être de même pour l'accès illimité ou limité à ses bases de données pendant la durée de l'abonnement (ou au-delà ?), la possibilité d'ouvrir des commentaires à la parution des textes, le droit (limité) à la reproduction, etc. Les abonnements sont négociés dans un flou juridique remarquable. Si vous ne parvenez pas à lire votre journal faute d'un paramétrage adéquat de vos logiciels, vous ne devez-vous en prendre qu'à vous-même et l'employée du journal confirmera elle-même le fait au téléphone « *Avec le nombre de plaintes analogues à la vôtre qui me reste à résoudre, je ne pourrai pas traiter votre demande de la semaine dernière avant mercredi !* ».

“ Malheur à celui qui ne dispose pas à la fois d’un ordinateur avec imprimante et d’un smartphone ! Car il faut ces trois outils de communication pour prendre connaissance, après l’authentification salvatrice, de ses résultats d’analyse ! ”

Car, aujourd’hui – et c’est un progrès social notable ! – l’information en ligne ne travaille pas entre le vendredi après-midi et le lundi matin. Et, hélas, l’automate de dépannage en WebRTC n’est pas encore très connu ! En bref, le numérique éloigne le lecteur de son journal préféré et cette distanciation semble préjudiciable à tous.

Le miracle de l’informatique médicale

Au cours de ces quinze dernières années, la pratique de l’aide aux seniors à l’accès informatique a témoigné d’une évolution lente mais positive, dans la mesure, où, effectivement, des autorités sectorielles ont accepté de prendre en main la coordination des logiciels applicatifs.

Récemment, l’informatique s’est développée de façon spectaculaire à l’intérieur des différentes sphères médicales françaises pour la gestion des dossiers et pour l’information du patient ². Pourtant, malheur à celui qui ne dispose pas

² Néanmoins le surplus d’un à deux millions entre le nombre de cartes Vitale et le nombre possible de bénéficiaires nécessiterait une meilleure approche entre les organismes sociaux impliqués.

à la fois d’un ordinateur avec imprimante et d’un smartphone ! Car il faut ces trois outils de communication pour prendre connaissance, après l’authentification salvatrice, de ses résultats d’analyse ! Ceci expliquerait sans doute la plus grande longévité des seniors experts en technologie numérique. Encore de l’inégalité, hélas !

Un médecin et chercheur clinicien français d’origine polonaise, le docteur Tadeusz Nawrocki, a fait récemment remarquer que des diagnostics médicaux sensibles pourraient être formulés plus facilement si la documentation médicale référente (probablement équivalente aux revues Lancet ou Prescrire) était mise à jour et diffusée en temps utile³. Il cite à cette occasion l’occurrence observée de plusieurs maladies en liaison avec certains allèles spécifiques au sein de la classification HLA des tissus humains (*human leukocyte antigen*) démontrée par le professeur Jean Dausset (prix Nobel). De même, il regrette le cloisonnement entre l’art dentaire et l’hématologie, certaines attaques du tissu parodontal étant aujourd’hui reconnues comme signes annonciateurs de l’installation de certains lymphomes. Si l’intelligence artificielle est annoncée aujourd’hui comme un outil majeur de la médecine de demain, encore faudrait-il aujourd’hui une petite armée de compétences médicales internationales pour mettre à jour la documentation afférente dans les bases de données accessibles à tous les professionnels de santé. Avec en résultat, la certitude d’un meilleur dépistage, de traitements plus rapides et moins coûteux, etc.

Cependant, de grands progrès ont été accomplis récemment. Aux Etats-Unis, plus de deux cents sociétés de télémédecine complètent le dispositif des cabinets médicaux. Plusieurs d’entre elles déploient leurs activités avec succès en France. A signaler une innovation heureuse, le HonCode, qui, ajouté au logiciel

butineur Mozilla, permet de sélectionner les « bons » sites d’information médicale fiable sur Internet. Quant aux autres, il vaut mieux s’en détourner !

En conclusion

Au total, face à la multitude des offres informatiques disponibles, il est clair que la réglementation administrative ne suffit pas et que bien souvent les pouvoirs publics diluent leurs crédits dans des montages inutiles. Une autorité sectorielle devrait émerger pour discipliner la concurrence au sein des offres d’applications informatiques et faciliter l’accès à l’information vers un plus grand nombre de citoyens. Si la voix des internautes récalcitrants ou désorientés semble souvent étouffée par l’insuffisance de l’ergonomie du numérique, l’intérêt général réapparaît spontanément et, avec le temps, devrait renaître alors le souffle démocratique tant attendu. ■

³ <https://www.acmeditions.com/nawrocki>