



Paris le 30 janvier 2006

AG Edisanté du 31 janvier 2006

Le consommateur et la dématérialisation des flux.

Vous imaginez ma perplexité quant Norbert Paquel m'a demandé d'aborder ce sujet aujourd'hui ! Déjà, le CISS ne connaît pas de consommateurs mais des usagers. Seulement voilà ! L'Usager est sans aucun doute l'incarnation d'une idée marketing aussi peu palpable qu'un dieu païen ! Il n'y a pas plus d'Usager, qu'il n'y a de Patient, au centre forcément, comme chacun sait, d'un cercle dont la circonférence est nulle part !

En quoi donc cet Usager Idéal, cet archétype consumériste est-il concerné par la dématérialisation des flux ? De très loin, en première approche. Encore que... Notre usager, tel monsieur Jourdain dématérialise à tout va sans le savoir. Il a commencé à payer avec sa carte bancaire, dont la couleur bleue ou dorée le catégorise déjà du reste. Et si le rectangle magique règle courses et essence, notre usager aime bien quand même le « matériel » : ainsi fut popularisé la borne de re matérialisation magique, le distributeur de billets !

C'était cousu de fil blanc, l'usager a dématérialisé encore un peu plus... en dématérialisant les boutiques : l'achat en ligne a progressé de +53% en 2005 nous dit on ! Certes notre usager prototype ne s'intéresse pas aux conséquences sociales et sociétales induites par la disparition des pompistes jadis et des boutiques peut être demain. A t'il conscience qu'Ebay, en le propulsant d'acheteur à vendeur rend le vide-grenier mondialisé ? Probablement pas, par contre de nouvelles peurs, parfois fantasmées ont accompagné son évolution : piratage, usurpation d'identité, phishing etc... entraînant des angoisses sur son identité numérique, et peut être demain quelques migraines électroniques.

Et dans le domaine de la Santé, car c'est ce qui nous intéresse plus ici ? La carte verte succède à la carte bleue. Vitale, sésame magique du tiers payant ! Dans cette assemblée, nous savons que Vitale n'est pas cela, en tout cas pas que cela. Mais pour notre usager en voie de virtualisation ? Car l'usager, ce malappris, nous renvoie vite à des questions sur l'usage. Ainsi le texto, né SMS, protocole primaire de message de services, devenu un moyen de communication à part entière avec sa syntaxe particulière (faudra t il un jour se pencher sur l'ontologie du texto ?) et par parenthèse, poule aux œufs d'or des opérateurs.

Quant à Vitale, des usages dérivés sont, en fait, de véritables dérives... non sanctionnées ! Notamment coté agences immobilières, Vitale est devenu une carte d'identité bis et parions que la future version avec photo ne va rien arranger !

Le CISS - 28 place St Georges – 75009 PARIS

contact@leciss.org

Coté usages et dématérialisation, saluons la merveilleuse, et exemplaire, fausse bonne idée de la déclaration de revenus en ligne. Fausse bonne idée car l'Usager sait bien que le ministère des prélèvements connaît ses revenus à l'euro près. Il y a belle lurette que Bercy a dématérialisé son accès inconditionnel aux comptes bancaires de notre cher Usager. Alors à quoi sert vraiment de déclarer, sinon à justifier l'emploi de nombre de fonctionnaires ? C'est si vrai qu'il paraît que cette année la déclaration sera pré-remplie ! Au royaume d'Ubu...

Donc, notre chère télé déclaration demande le même temps de préparation que le remplissage du document papier, notre Usager a peut être du reste intérêt à remplir au préalable le dit papier pour être bien certain de ce qu'il écrit dans la case CWZ. A l'heure des forfaits d'accès à Internet, peut être que le coût est transparent pour l'Usager, mais il faut parier que le coût réel, entre deux déconnexions et plantages, est bien supérieur aux frais postaux, même en envoyant les pièces justificatives. Aussi faut-il s'interroger sur la logique de « simplification » qui guide l'Administration Electronique et sur l'étrange logique qui vise à dématérialiser des échanges qui n'auraient pas lieu d'être. Ainsi en est-il probablement des requêtes de consultation de l'Etat Civil. Si l'Usager n'a plus de fiches à fournir, est-il réellement fondé de créer ces usines à gaz interrogeant les services des Mairies ?

D'autant que la maîtrise de l'Usager sur ces flux électroniques qui se multiplient est plus qu'incertaine. Entre les échanges de données de santé vers les complémentaires (expérimentations Babusiaux) fondés sur un consentement en trompe l'œil, un Institut National des Données de Santé toujours en projet, des mentions CNIL en petits caractères en bas des formulaires, l'Usager est quelque peu perplexe !

Aussi n'est ce guère étonnant si cet Usager s'interroge parfois sur l'utilité directe qu'il aura du DMP. Si l'on dépasse la tarte à la crème de la meilleure prise en charge et de la continuité des soins, ce nouvel outil va-t'il lui apporter, au moins, quelques services directs ? Ne serait ce qu'un rappel des vaccinations, service basique s'il en est qu'aucun médecin, fut-il traitant, n'est à même de fournir.

Car c'est bien là où le bat blesse : les services à l'Usager manquent cruellement, que ce soit directement où non d'ailleurs. Qui aura passé 15mn dans une ambulance du Samu attendant que le médecin, pendu au téléphone, trouve un lit dans un service d'urgence comprendra l'intérêt de flux électroniques faisant une cartographie en temps réel des disponibilités.

Qui a déjà cherché un centre de convalescence post opératoire aussi. Certes, ce sont peut être là des exemples un peu poussés mais il s'agit quand même du quotidien du domaine médical.

En attendant, notre Usager peut toujours patienter en téléchargeant le dernier tube à la mode. Ah non ! Là encore, la dématérialisation, le P2P, ne met pas usages et pratiques en phase avec la réalité !!

En conclusion, la dématérialisation des flux s'opère actuellement de manière totalement anarchique. Les services offerts sont rarement en adéquation avec les besoins de l'Usager et l'encadrement juridique est plus qu'incertain...

Jean-Luc Bernard, Président du CISS

Le CISS - 28 place St Georges – 75009 PARIS

contact@leciss.org