



# Chances et risques de la digitalisation pour le Service public

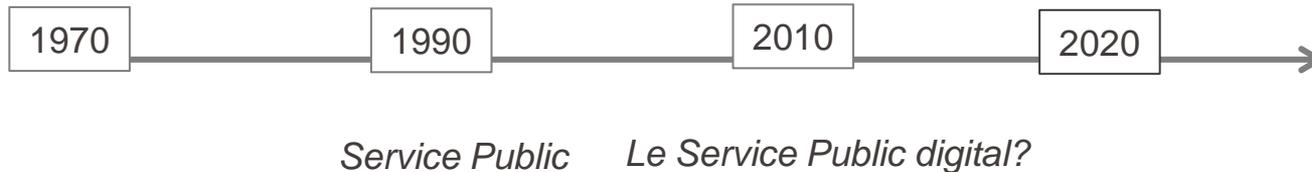
Prof. Em. Matthias  
FINGER

Politique et  
régulation, C4DT

29 janvier 2025

# Arguments

- Approche historique
- La question du Service Public est devenue d'actualité avec la libéralisation des industries de réseaux
- La question du Service Public digital est devenue d'actualité avec la généralisation des plateformes digitales
- Que peut/doit faire l'État?
- Perspectives: quelle sera la suite?
- Qu'est-ce que tout cela signifie pour les retraités ?



# 1970 : Société de l'information

- Les technologies de l'information et de la communication (TICs) créent une "société de l'information et de la connaissance" dans laquelle la production, la distribution, la manipulation et l'intégration des connaissances deviennent une activité sociale et économique centrale de toute société
- Cela génère une nouvelle société, notamment dans les domaines de l'éducation, de l'économie, de la santé, du **gouvernement**, etc.
- La société de l'information succède à société industrielle (société post-industrielle); fondamentalement elle est une société de services (le savoir plutôt que l'énergie fossile)
- L'État et le Service Public ne sont pas encore touchés
- L'État doit rester en dehors de tout ça



1970

*Considérations  
sociologiques*

# 1990 : La libéralisation touche le service public

■ Chances et risques de la digitalisation pour le Service Public, Syndicom, 29.1.2025

Service Public = prestations physiques pour les citoyens sur la base de considérations politico-étatiques ("intérêt national"), fourni par l'administration et les entreprises (généralement dans les infrastructures)

- sécurité d'approvisionnement (accès)
- développement territorial (accès)
- développement social (équité, etc.)

Globalisation → Nouveaux défis

- focalisation sur la performance
- focalisation sur le client
- "make or buy" (externalisation)
- restructuration (G2G)

Parallèlement à cela: libéralisation des secteurs des infrastructures

- le „Service Universel"
- le "service de base",

e-gov = „digitalisation de l'existant" :

- des services encore plus efficaces
- interface digital avec le client (one-stop-shop)
- administration toujours "make, not buy" (faire, pas acheter)
- l'État est maintenant entré dans la société de l'information
- technologies TICs: PC et Internet
- restructuration (silos) = toujours un flop
- Service Public / Service Universel pas encore affecté



# Qu'est-ce que la digitalisation?

Analyse de données (et visualisation ; ... de plus en plus de données, de plus en plus vite, de moins en moins cher, avec des algorithmes de plus en plus "performants" (intelligence artificielle))

Génération de données (toujours plus de données à des coûts toujours plus bas; auto-génération (smartphone); internet des objets)

Echange de données (toujours plus de données, toujours moins cher, toujours plus rapide, jusqu'au temps réel)

Stockage des données (toujours plus de données à des coûts toujours plus bas dans un espace toujours plus petit)



Plateformes digitales (commerciales, mondiales, monopolistiques))

# Digitalisation - quid du Service Public ?

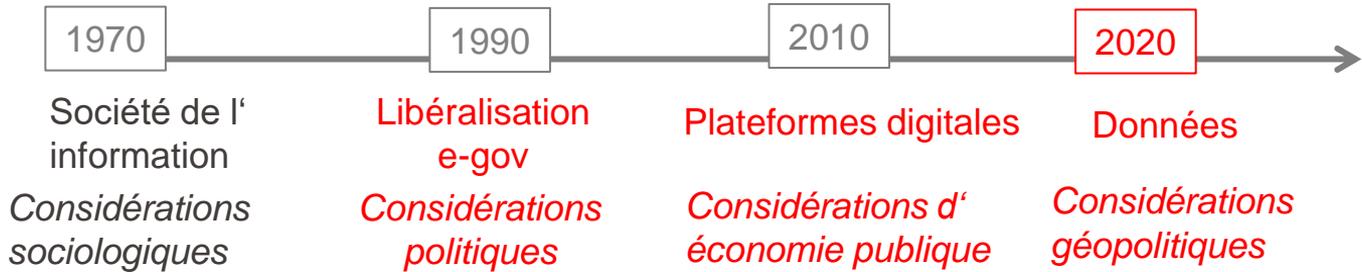
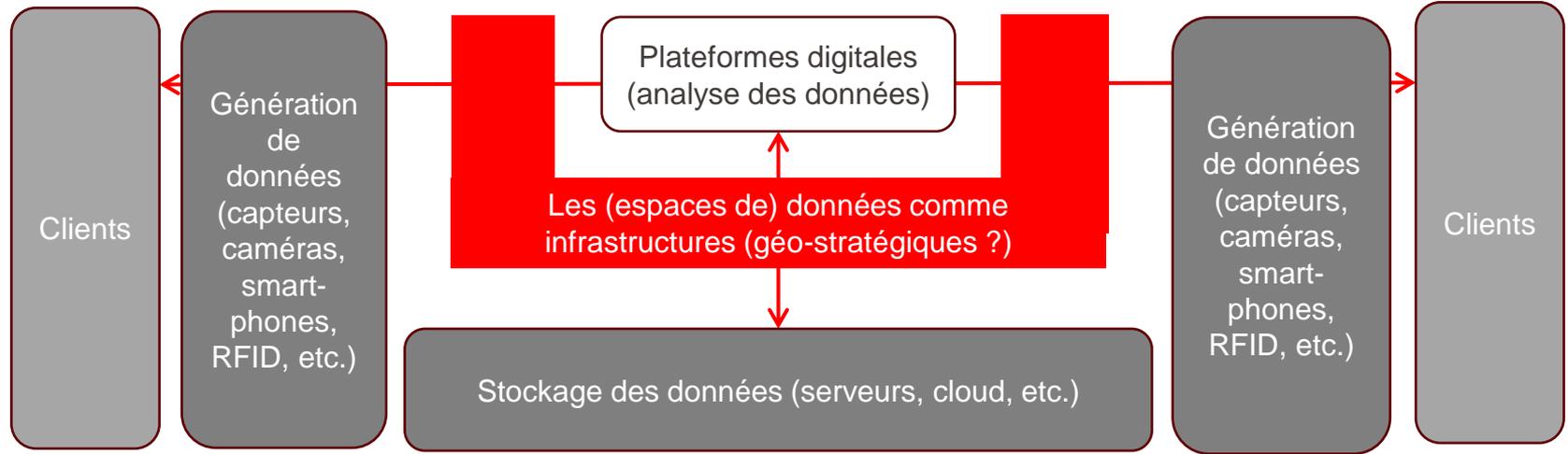


# Digitalisation - réaction de l'État

Service public	Platformisation	Obligations plateforme	Obligations fournisseur SP
<i>Continuité</i>	Accès au Service Public physique ?	???	Doit proposer une interface numérique (en tant que SP)
<i>Accessibilité</i>	Plateforme=SP?	Évtl. "Must carry".	???
<i>Équité</i>	Personnalisation de la prestation, accès ?	???	Doit proposer une interface numérique (en tant que SP)
<i>Abordabilité</i>	Disposition à payer, pricing intransparent	Partager les bénéfices avec les fournisseurs SP	Doit évtl. fournir données et accès aux plateformes
<i>Mutabilité</i>	Le prestataire SP ne connaît pas ses clients	Partager les données clients en temps réel	Doit développer sa propre offre digitale

Problèmes économiques (défaillance du marché)	Réponse
Substitution du SP (p. ex. médias, poste, administration, santé, etc.)	"government-favored platform" (PSO numérique) Plateformes appartenant à l'État
Domination du marché (GAFAM, "gatekeeper") Dépendance vis-à-vis des plateformes globales	UE : unbundling, modèle de régulation des infrastructures (données comme infrastructures)

# Perspectives d'avenir: données



# Qu'est-ce que cela signifie pour les retraités ? (rôle de l'État)

- Protection des données (données personnelles) et sécurité des données comme condition de base
- Accès au Service Public physique exclusivement par voie digitale
  - Réduire la "fracture numérique" (formation initiale et continue)
  - Obligation pour le Service Public digital
- Protection des consommateurs
- En plus et nouvellement: protection contre la manipulation (va au-delà de l'idée du Service Public)