

## La confiance, pierre angulaire de la numérisation

Co-auteur: Sébastien Kulling, directeur romand de digitalswitzerland.

Piratage, vol de données, spamming, pas une journée sans qu'un incident lié à la cybersécurité soit rapporté par les médias. La coopération est le meilleur moyen de relever les défis posés par la numérisation et d'affronter leur complexité.

La cybercriminalité touche aussi bien les Etats que les entreprises et les particuliers. Elle est de plus en plus sophistiquée et coûte à l'ensemble de la société. L'interconnexion des réseaux et la multiplication des objets connectés créent en effet de nouvelles vulnérabilités. La question de la cybersécurité, comme celle de la protection des données, illustre bien à quel point la confiance dans les infrastructures numériques et entre les individus, les entreprises et l'Etat est cruciale. On a coutume de dire que les données sont le carburant de la numérisation, mais la confiance en est l'indispensable courroie de transmission. C'est un enjeu croissant pour toutes les parties prenantes à la numérisation.

Les entreprises développent aujourd'hui des produits au plus près des attentes de leurs clients et l'accent est mis sur l'expérience du consommateur. Cela est rendu possible par la collecte, le traitement et le transfert d'importants volumes de données – et notamment de données personnelles. Ces dernières doivent donc être protégées. Car si les entreprises ne sont pas en mesure de garantir cette sécurité, la confiance du consommateur s'érode rapidement. Il en est de même pour la relation entre le citoyen et l'Etat, puisque les administrations sont, elles aussi, de plus en plus numérisées. Les résultats obtenus par la mise en réseau d'acteurs divers et qui n'avaient pas l'habitude de travailler ensemble sont rapides et positifs.

### La voie royale de la coopération

La coopération est le meilleur moyen de relever les défis posés par la numérisation et d'affronter leur complexité. Cela implique que chaque acteur connaisse son rôle et assume sa part de responsabilité. On pense à la collaboration entre entreprises mais aussi à des partenariats public-privé. Il ne faut pas non plus sous-estimer le rôle de la société civile. En coopérant, les acteurs apprennent à se connaître, identifient leurs besoins et définissent ensemble les solutions. Or si la numérisation suscite de nouvelles questions et de nouvelles craintes, elle fait aussi émerger de nouveaux modes de travail en commun, ainsi que des approches plus flexibles. Elle encourage des échanges

entre partenaires et des alliances dites «improbables» mais qui se révèlent robustes.

Plusieurs initiatives voient le jour dans ce sens. Ainsi, l'association digitalswitzerland a mis en place des groupes de travail, les «challenges», permettant à différents acteurs de travailler ensemble, alors que ces derniers n'avaient pas pour habitude de coopérer. Cela favorise le décloisonnement, l'échange des compétences et assure une circulation de l'expertise. C'est particulièrement manifeste dans deux projets. Le premier vise à intégrer la technologie blockchain dans les registres du commerce cantonaux. L'idée de base était de trouver un moyen de faciliter et d'accélérer le processus de constitution d'une entreprise tout en diminuant la bureaucratie et en assurant la sécurité. Pour ce faire, administrations cantonales et entreprises ont uni leurs forces et leur savoir-faire. Le même type d'alliance mène le projet RivaDigital, dans le domaine de la santé. Il s'agit ici de détecter les cas d'hypertension artérielle et d'encourager des modes de vie luttant contre cette pathologie. Les résultats obtenus par la mise en réseau d'acteurs divers et qui n'avaient pas l'habitude de travailler ensemble sont rapides et positifs. Ces exemples montrent que la voie de la coopération est prometteuse et à même de créer de nouvelles relations de confiance.

## **Processus d'apprentissage permanent**

Ces exemples montrent que la coopération est une voie prometteuse et qu'elle permet d'établir des relations de confiance. Coopération et responsabilisation sont donc essentielles pour agir plus efficacement. Il s'agit de processus d'apprentissage graduels et permanents. Dans un environnement de plus en plus numérique, nous avons besoin d'une valeur profondément humaine qui reste la confiance en l'autre. La Suisse a des atouts pour rester à la pointe de l'innovation et opérer le passage au numérique avec succès, à condition de ne pas oublier que l'union fait la force.

Cet article a paru dans Le Temps le 19 mars 2018.