

Le syndrome du Box-Ticking

Les exemples où certains suivent bêtement des procédures administratives ne manquent pas.

PATRICK THIÉBAUD*

Je ne sais pas si vous l'avez vous aussi constaté, mais depuis quelques temps, le personnel de nombre d'entreprise et notamment des banques, ne réfléchit plus. Il se contente de faire du «Box-Ticking», c'est-à-dire de suivre bêtement des listes énumérant un certain nombre de tâches à effectuer, de documents à collecter, d'informations à rechercher, de questions à poser, etc, sans s'interroger une seule fois sur la raison de ces tâches, documents, informations, questions. A cet effet, j'ai des exemples à foison. Le dernier en date, une banque cantonale genevoise demande de recevoir une copie certifiée conforme et apostillée de documents concernant une entreprise étrangère.

Il se trouve que les documents originaux sont en ma possession. Je propose donc à la banque en question de venir leur présenter les documents originaux pour que ceux-ci puissent en faire directement une copie. Réponse de la banque: «Non, il nous faut une copie certifiée conforme et apostillée». Je leur propose alors d'obtenir une copie d'un notaire de la place et de leur apporter le document. Réponse de la banque: «Non, il nous faut une copie certifiée conforme et apostillée. L'apostille est essentielle». Qu'est-ce que cela prouve? Cela prouve que le personnel suit des directives qu'il ne comprend pas. Il ne sait pas ce que c'est qu'une apostille et à quoi cela sert. Manque de formation me direz-vous. Je vous répondrais, manque de curiosité et désresponsabilisation totale. Avoir des check-lists c'est bien. Les suivre aveuglément, c'est mal. On ne réfléchit plus, on exécute. On ne prend plus d'initiative, la créativité est étouffée dans l'oeuf, le compliance a pris la main sur le commercial. On a peur. Peur de l'inconnu, peur de se retrouver licencié, peur de faire la une des journaux, peur de tout. Je ne suis pas sûr que cela soit bon pour la place financière suisse, mais plus grave, je suis sûr que ce n'est pas bon pour la place économique suisse. La peur entraîne une perte de productivité et de créativité considérable. Chaque fois qu'elle surgit, nous régressons, nous perdons une part de nos capacités, une part essentielle pour notre contribution à l'entreprise, celle qui est liée à notre créativité. Dans un monde globalisé, il est certain que la croissance reposera désormais moins sur les gains de productivité mais davantage sur les capacités d'innovation. Or, la peur est un obstacle important au développement de l'innovation parce que l'une des conditions essentielles pour un bon déploiement de la créativité, c'est la libération de l'imagination et donc l'établissement d'un climat de confiance. La peur, c'est en définitive le contraire de la confiance, confiance en nous-mêmes, confiance dans les autres et confiance dans l'avenir.

* Wealthings

Les grands enjeux du secret digital

La Suisse a un rôle important à jouer dans la protection des données privées numériques des individus. Face au totalitarisme de certains pays.

JEAN-CHRISTOPHE NOTHIAS*

Et si la Suisse devenait le nouvel eldorado des données non plus bancaires mais digitales? Le secret bancaire suisse fut originellement conçu par le législateur comme un outil de protection de la sphère privée au moment même où devait triompher les grands totalitarismes. De facto, cet engagement pris par les banques suisses s'inscrivait dans une logique respectueuse de l'individu et de son intimité. Aujourd'hui la menace a changé de nature mais n'est en rien anodine puisque l'on doit une nouvelle forme de totalitarisme électronique, à la manière Prism. Cette «globale» affaire met très sérieusement à mal la protection et le respect des données personnelles ou professionnelles de tout citoyen du monde. Quel qu'en soit l'auteur, l'intrusion, la pénétration et l'analyse des espaces privés ou protégés ne sont pas acceptables.

Détecter les actions ou projets terroristes – devant naturellement être déjoués –, par la mise en place d'une inquisition générale et indifférenciée de tous les citoyens ou entités ayant une intimité digitale, cela ne ressemble pas à un conte de fées. Beaucoup se reconforment en pensant que leurs données n'ont rien d'intéressant, ou qu'ils n'ont rien à cacher. Dans la dénon-

son ordinateur, cible du programme Prism? Nous sommes dans une guerre économique et parler de terrorisme, dès lors que l'on se fait prendre par la patrouille, n'est pas digne. Tout récemment, le président Obama a clairement reconnu que la NSA avait pour double tâche d'agir contre le terrorisme et de soutenir l'action du Département d'état

d'outre Atlantique –, nos amis Américains font dans la mascarade et nous forcent à nous interroger: où sont donc les gardiens du temple digital? La réponse est connue: nulle part. Aujourd'hui, malgré les appels lancés depuis Genève par l'Union Internationale des Télécommunications en vue de doter la planète d'un traité international de lutte contre la cy-

droit non pas du détenteur de l'information mais du détenteur du serveur. On sait aujourd'hui que beaucoup des grandes «fermes» de données se trouvent aux USA, telles celles d'Amazon et autres géants du net, et que, de facto, la justice américaine peut user à bon droit de toute sa force pour contraindre le récipiendaire et de facto le propriétaire de la donnée stockée. Il se peut aussi, que sous d'amicales contraintes, d'autres pays donnent suite par voie de justice locale (nationale) aux demandes insistantes de leur allié nord-américain. Imaginons que la Suisse, pays neutre, s'engage à devenir l'un des nouveaux refuges des données digitales, elle disposerait de facto d'un avantage majeur à l'échelle mondiale. Car le monde de demain est un monde de la donnée, de sa protection et de sa préservation.

Fort de ses avancées sur la vitesse de transmission, sur la sécurité quantique, sur le déploiement de la fibre optique, et de son attachement au respect de la sphère privée, la Suisse pourrait remplacer quelques-unes de ses fermes laitières ou bancaires par des fermes digitales. Si l'on en croit les rapports des grands cabinets américains, les enjeux économiques de l'Internet sont colossaux et se chiffrent en «billions». Mieux, aux Etats-Unis, les premiers chiffres publiés par la «Information Technology and Innovation Foundation» font état d'une possible perte économique pour la seule industrie du «Cloud» (fermage digital) de 35 milliards de dollars au cours des trois prochaines années. Un prix lourd à payer pour le non respect des données du fait du programme Prism. Notons que ces chiffres sont sortis quelques jours après que la commissaire européenne en charge de l'agenda digital européen, Neelie Kroes ait indiqué que les sociétés européennes seraient tentées, en toute logique, de retirer leurs données des serveurs US. Le cloud va donc se déplacer. Reste à savoir chez qui. Bien évidemment, une telle opportunité historique et géographique ne se présenterait pas si un traité international avait été signé pour imposer les minima de régulation et autres garanties que le grand frère américain refuse d'envoyer, Prism oblige. Il faut se rappeler son obstruction lors du dernier sommet de Dubaï, le WCIT 2012, dont l'imposante délégation avait claqué la porte au motif que le projet de nouveau traité menaçait la liberté de parole et d'expression sur la toile (rires dans la salle!) Le courroux américain était quelque peu talibanesque: imaginez donc, le mot «Internet» était apparu dans le projet de révision du traité. L'essentiel des arrières pensées étaient hautement économiques, cela va sans dire. En attendant, la Suisse, ses politiques et ses banquiers n'ont qu'à se baisser pour ramasser les bénéfices d'une telle situation de crise digitale et internationale et soutenir son industrie naissante du Cloud en lui conférant – pour quoi pas? – un appui législatif doublé d'une nouvelle éthique industrielle.

* Directeur du Global Journal, Genève



DÉTECTER LES ACTIONS OU PROJETS TERRORISTES PAR LA MISE EN PLACE D'UNE INQUISITION GÉNÉRALE ET SANS DIFFÉRENCIATION DES CITOYENS NE RESSEMBLE VRAIMENT PAS À UN CONTE DE FÉES. LA PROTECTION DEVIENT NÉCESSAIRE.

ciation courageuse faite par Edouard Snowden, la réalité de ces intrusions ne semble guère en relation avec une opération terroriste. Quel serait donc le complot anti-américain ourdi par la représentation diplomatique européenne basée à Washington ou par la présidente du Brésil depuis

américain. A contrario, le tout récent attentat de Boston n'a pu être évité et l'accord de libre échange avec l'Europe est loin d'être signé, malgré l'usage de Prism. Venant de la part de ceux qui se présentent comme les plus acharnés défenseurs des droits de l'homme digitaux – un concept flou venu

ber-surveillance et la cyber-criminalité, les plus fermes opposants restent encore et toujours les Etats-Unis. Et nous restons sans recours face à Prism ou ses équivalents. Paradoxalement, Washington rejette un tel accord international au motif que des régimes non démocratiques pourraient profiter de ce traité pour mettre en place des mesures qu'ils retourneraient contre leurs propres citoyens. Difficile de se fier à nos soi-disant champions de la «digital freedom of expression». Ne sont-ils pas eux-mêmes dans l'incapacité de nous dire la vérité sur ce qu'ils font, dépouillés qu'ils sont de la moindre autorité suprême et internationale, susceptible de garantir la véracité de leurs dires et le bien fondé de leur démarche. Pour les spécialistes, l'affaire est d'autant plus grave que les US contrôlent pleinement la racine de l'Internet et la gouvernance de son système d'adressage (IP, URL...). Pour les «geeks» et autres techniciens basés aux Etats-Unis, les esprits sont agités puisque le très renommé fil de discussion de Nanog (North American Network Operators' Group) ne cesse de rebondir sur le sujet «The US government has betrayed the Internet. We need to take it back», semblant marquer un début de prise de conscience.

Le secret bancaire (données bancaires) et le secret digital (données digitalisées) ont beaucoup en commun, à commencer par la territorialité qui demeure à la racine du droit pour s'appliquer dans chacune des parties souveraines du monde. Le droit qui régit les informations n'est pas hors sol; les données digitales, aussi volatiles soient-elles, non plus. Rappelons-nous cette affaire de données bancaires entre l'Australie et le Vanuatu, petit paradis bancaire austral. Des données relatives à des clients d'une banque immatriculée au Vanuatu - filiale d'une banque australienne, l'ANZ -, mais répondant aux obligations légales du Vanuatu - ont été transmises au fisc australien au motif que les données bancaires de ces clients étaient localisées sur les serveurs de l'ANZ installés en Australie. La localisation du serveur était donc un enjeu de taille pour déterminer l'application du droit, qu'il s'agisse du serveur lui-même ou des données sises sur ces serveurs.

De facto, les «cloud» et leurs serveurs entreposés dans de gigantesques hangars climatisés rendent les données hébergées dépendantes prioritairement du

Perception des risques

L'enquête commandée par Swiss Re met en exergue ce que pensent les hommes et les femmes des risques économiques.

HENRI SCHWAMM*

Pour marquer le cent cinquantième anniversaire de sa création, le réassureur Swiss Re a chargé l'Institut Gallup d'enquêter sur la perception du risque par des hommes et des femmes âgés de 15 ans et plus dans le monde. Les résultats viennent d'être rendus publics. Ils sont intéressants à plus d'un titre, y compris pour le donneur d'ordre lui-même.

Septante pourcent des répondants (quelque 22.000 personnes dans 19 pays des cinq continents) sont prêts à prendre leur part de responsabilité dans le financement de leur retraite professionnelle. Quatre-vingt-quatre estiment que le changement climatique provoquera plus de catastrophes naturelles à l'avenir. Huit personnes sur 10 redoutent les conséquences d'un tremblement de terre, d'une inondation ou d'une autre catastrophe naturelle au cours des 20 prochaines années. Septante-cinq pourcent utiliseraient l'énergie renouvelable si elle était disponible. Nonante et un pourcent souhaitent que les gouvernements fassent plus pour promouvoir l'efficacité énergétique. La faim est une préoccupation majeure, pas seulement dans le monde en voie de développement.

Gallup a demandé aux personnes consultées ce qui les préoccupe le plus: le vieillissement, le changement climatique, les catastrophes naturelles, l'approvisionnement en nourriture et en énergie? Ce qui frappe, c'est que 49% des personnes interrogées dans le monde s'inquiètent surtout de l'avenir de l'économie. Le risque économique est sans doute le plus répandu à travers la planète. Le réchauffement climatique et les catastro-

phes naturelles sont également des risques très présents dans l'esprit des gens. La plupart des personnes interrogées disent être conscientes des risques auxquels elles pourraient être confrontées à l'avenir et sont décidées à les affronter - même si c'est au détriment de leurs propres intérêts financiers. Mais nombreuses sont celles qui pensent que les gouvernements ne font pas assez pour prévenir les risques courus par les futures générations. Ces résultats montrent, a estimé David Cole, Chief Risk Officer du groupe Swiss Re, dans sa présentation publique, que les individus sont prêts à prendre leur part de responsabilité au même titre que leurs dirigeants. Ils sont aussi un encouragement à une meilleure collaboration entre les pouvoirs publics et le secteur privé. Il faut absolument préparer systématiquement l'avenir et rendre les sociétés plus résilientes.

L'autosuffisance (self-reliance) est essentielle pour aborder les risques du futur. Nombreux sont ceux qui préféreraient financer un plan de retraite privé pour joindre les deux bouts pendant la retraite (29%), prendre leur retraite plus tard (19%) ou réduire leur train de vie pendant la retraite (22%) plutôt que de dépendre de l'Etat (13%). Pour ce qui est de l'aide à long terme à apporter à des parents âgés, 30 à 50% à travers tous les marchés et groupes d'âge se disent prêts à souscrire une assurance pour contribuer à en couvrir le coût. Mais environ 43% des répondants attendent toujours du gouvernement qu'il paie pour les dépenses de santé. Nonante pourcent des personnes interrogées estiment que trop de leurs congénères dans le monde

n'ont pas assez à manger et 88% d'entre elles sont d'avis qu'il convient de produire plus de nourriture pour pouvoir nourrir tout le monde. Quatre-vingt un pourcent sont convaincus que le gaspillage d'aliments est la principale cause de la pénurie d'alimentation dans leur pays. Soixante-six pourcent considèrent que cette pénurie d'alimentation est due à des prix trop élevés et suggèrent que les secteurs public et privé fassent plus pour que tout le monde ait de quoi manger. Et David Cole de se féliciter que jeunes et vieux perçoivent les risques de la même façon et soient d'accord sur la façon la meilleure de les aborder. Malgré toutes les difficultés, cette alliance des générations permet d'augurer d'une société plus résiliente.

Une fois encore, les Suisses interrogés se distinguent. Seuls 41% d'entre eux (contre 74% de Français, 64% d'Américains ou 61% de Britanniques) voient dans l'économie le risque majeur. Malgré une prévoyance-vieillesse bien organisée, la sécurisation financière de leurs vieux jours les préoccupe beaucoup. Leur confiance dans un financement public du secteur de la santé est très limitée. Vingt-huit pourcent seulement d'entre eux (contre 43% en moyenne ailleurs dans le monde) sont d'avis que l'Etat jouera un rôle prépondérant dans ce domaine. Il s'agit du pourcentage le plus faible dans le monde et en même temps d'une demande forte de financement privé du coût de la santé. Ce qu'explique peut-être la frustration croissante provoquée en Suisse par les primes toujours plus lourdes de l'assurance-maladie.

* Université de Genève

L'AUTOSUFFISANCE EST ESSENTIELLE POUR ABORDER LES RISQUES DU FUTUR. NOMBREUX SONT CEUX QUI PRÉFÉRERAIENT FINANCER UN PLAN DE RETRAITE PRIVÉ POUR JOINDRE LES DEUX BOUTS.