

Abo Traçage des contacts

La drôle de communication de l'OFSP pour relancer SwissCovid

L'application de la Confédération est en perte de vitesse. Berne prévoit plusieurs pistes pour gagner de nouveaux utilisateurs. Mais peine à communiquer.



Emmanuel Borloz
Publié: 16.07.2020, 20h24

26 commentaires



l'OFSP pour relancer SwissCovid Emmanuel Borloz Publié: 16.07.2020,

L'application de la Confédération est en perte de vitesse. Berne prévoit plusieurs pistes pour gagner de nouveaux utilisateurs. Mais peine à communiquer.

Conçue à l'EPFL pour endiguer l'épidémie, l'application est accessible depuis trois semaines.
KEYSTONE/Jean-Christophe Bott

L'Office fédéral de la santé publique (OFSP) s'est livré à un exercice plutôt insolite jeudi matin. Pour répondre aux nombreuses questions sur son application de traçage des contacts SwissCovid, l'OFSP a convié une vingtaine de journalistes. À une traditionnelle conférence de presse? «Non, à une discussion de fond», rectifie Marco Stücheli, porte-parole.

SUITE APRÈS LA PUBLICITÉ

Cette séance un peu particulière, uniquement en allemand (les Latins, qui ont pu poser des questions... en anglais, ont apprécié), n'a pas accouché d'annonces spectaculaires. Opération de communication visiblement décidée à la hâte (les invitations ont été envoyées la veille), la «discussion de fond» a tout d'une tentative pour tenter de reprendre la main dans un dossier qui piétine un peu. Car après un départ canon, l'application SwissCovid est en perte de vitesse.

Forte de plus d'un million d'utilisateurs actifs début juillet, l'application recule. Entre mardi et mercredi, SwissCovid a vu s'évaporer près de 20'000 utilisateurs. Ce jour-là, 946'368 personnes l'avaient activée, contre 965'832 la veille, selon l'Office fédéral de la statistique (OFS). Dans le même temps, avec plus de 140 nouveaux cas en vingt-quatre heures, le nombre de contaminations est en légère augmentation. La situation est donc délicate. Pour relancer son application, l'OFSP prévoit plusieurs pistes. Présentation.

- **La méthode Coué**

«Nous ne sommes pas inquiets.» Comme un mantra, Sang-Il Kim, responsable de la section transformation numérique de l'OFSP, a souvent assuré qu'il était serein. «Il y a encore beaucoup de chemin à parcourir. L'application va nous tenir compagnie encore plusieurs semaines ou plusieurs mois. Des gens désinstallent l'application mais nous espérons qu'ils y reviendront.»

En effet, plusieurs utilisateurs, frustrés par des bugs de l'application, ont décidé de s'en passer. Une prochaine mise à jour devrait corriger les défauts constatés.

«Les chiffres ne diminuent pas, on observe des fluctuations, qui ne doivent pas être interprétées comme une désinstallation de l'application», lance de son côté le porte-parole de l'OFSP.

«L'application va nous tenir compagnie encore plusieurs semaines ou plusieurs mois. Des gens désinstallent l'application mais nous espérons qu'ils y reviendront»

Sang-Il Kim, responsable de la section transformation numérique de l'OFSP

- **Mesurer l'efficacité**

[Protection des données oblige, le nombre d'utilisateurs prévenus par l'application d'avoir côtoyé une personne infectée ne peut pas être connu.](#) «Contrairement à notre souhait, plusieurs personnes qui ont appris qu'elles avaient été en contact rapproché avec un porteur du virus n'ont pas contacté la hotline et se sont fait tester directement», indique le responsable pour expliquer pourquoi des gens passent sous le radar. Dans le détail, quelque 80 personnes ont contacté les autorités sanitaires, alors que près de 140 personnes ont accepté d'indiquer à SwissCovid qu'elles étaient infectées. Mais combien de personnes se sont fait tester en raison d'une alerte? Mystère. L'OFSP annonce qu'un «concept pour mesurer l'efficacité est en cours d'élaboration». On n'en saura pas plus.

Source: EPFL

- **Gagner de nouveaux utilisateurs**

Les premiers SMS ont déjà été envoyés. Les opérateurs Swisscom, Sunrise et Salt ont accepté d'inviter leurs millions d'abonnés à télécharger SwissCovid et précisent même qu'ils assument «les coûts liés au trafic de données». La Poste est également mise à contribution: ses clients pourront poser des questions au sujet de l'application aux guichets du géant jaune. Ces initiatives, de même qu'une campagne d'information qui va s'intensifier, visent à gagner rapidement de nouveaux utilisateurs.

SUITE APRÈS LA PUBLICITÉ

- **Revoir le système de mesures**

L'application a été téléchargée 1,85 million de fois mais compte moins de 946'000 utilisateurs actifs. Or, un utilisateur n'est pas comptabilisé lorsque son téléphone est éteint ou se trouve en mode «avion». Sans compter les vacances à l'étranger, durant lesquelles les utilisateurs ne sont plus considérés comme actifs, ou encore ceux qui n'ont pas terminé l'installation de l'application. Avec de telles disparités, difficile de s'y retrouver. Une méthode de mesure des utilisateurs actifs plus précise va être introduite ces prochains jours, annonce Sang-Il Kim.

- **Faire fonctionner SwissCovid à l'étranger**

Dès le mois prochain, dix pays européens pourront s'échanger des données liées à leurs applications respectives. Mais, faute de base légale, la Suisse n'est pas concernée. L'Angleterre et la Norvège non plus. Or à l'heure de la réouverture des frontières, de la reprise du trafic aérien et des vacances, cette restriction de l'application à notre pays n'aide pas. «Il faudrait entre un et deux ans pour nous doter d'une base légale. C'est beaucoup trop. Nous espérons pouvoir y arriver avant.»