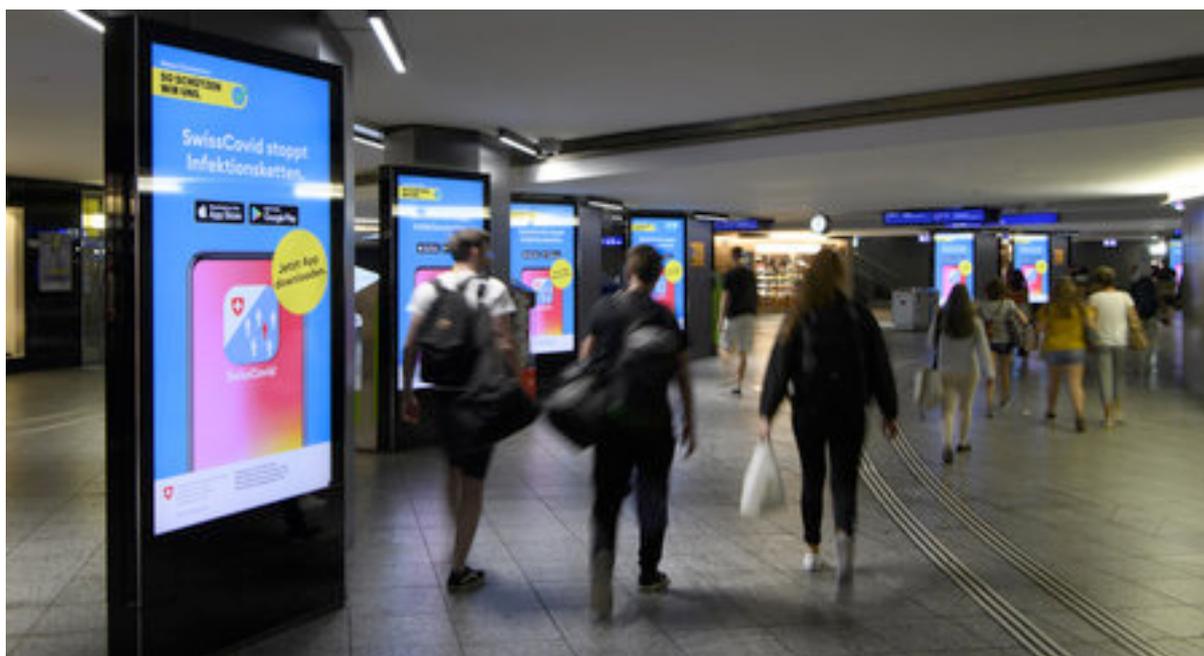


## **SB-378-LT-17072020-SwissCovid, zéro en communication**

ANALYSE. Swisscom, Sunrise et Salt ont envoyé dès jeudi des centaines de milliers de SMS pour exhorter leurs clients à installer SwissCovid. Ces messages ont été mal rédigés par l'OFSP, qui accumule les erreurs de communication, décourageant des utilisateurs



Une publicité pour SwissCovid à Berne, le 2 juillet 2020. — © KEYSTONE/  
Anthony Anex

Anouch Seydtaghia Publié jeudi 16 juillet 2020 à 18:41

«Au secours! Aidez-nous.» Ce n'est pas l'expression utilisée par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Mais c'est bien la tonalité du message adressé par les autorités à Swisscom, Sunrise et Salt. Inquiet du nombre d'utilisateurs de l'application SwissCovid, l'OFSP les a exhortés d'envoyer à leurs clients des SMS pour les inciter à télécharger l'app. Dès jeudi matin, les trois opérateurs se sont exécutés, envoyant des messages à leurs quelque 10 millions de clients. Cela suffira-t-il à augmenter le taux d'adoption de SwissCovid? Possible. Mais pas certain. Car depuis le lancement de l'app, le 25 juin, l'OFSP multiplie les erreurs de communication. L'application a été téléchargée 1,85 million de fois, pour un nombre d'utilisateurs considérés comme actifs moitié moins grand.

Aucune de ces erreurs n'est majeure. Mais leur succession a pour conséquence de décourager certains utilisateurs, voire de les braquer. Et c'est regrettable, car l'application de traçage des contacts est un outil utile pour lutter contre la pandémie. Ainsi, depuis le 1er juillet, 135 personnes, testées positives, ont d'ores et déjà entré un code dans l'app pour prévenir les personnes croisées les jours précédents. Ce chiffre est-il élevé ou faible, alors qu'il y a eu plus de

1000 contaminations avérées durant cette période? C'est une question de point de vue. Mais chaque personne alertée – on ne connaît pas leur nombre, vu que le système est décentralisé – compte.

**Lire aussi:** [SwissCovid: les autorités «heureuses» avec 20% d'utilisateurs](#)

## SMS imparfaits

Vu la méfiance d'une partie de la population, la communication de l'OFSP doit être exemplaire. C'est loin d'être le cas. Il y a deux semaines, Swisscom envoyait à environ 1,5 million de ses clients un SMS signé «OFSP-Info» les appelant à utiliser l'app. Le SMS se concluait avec l'ordre: «Téléchargez maintenant!» Jeudi, l'opérateur a envoyé à environ 1,9 million de clients un SMS au ton tout aussi directif («Téléchargez l'application sans attendre!»), agrémenté d'une phrase ne voulant rien dire: «La sphère privée conserve la priorité absolue.» Sans parler de trois fautes de français dans ce SMS.

**Lire encore:** [SwissCovid: je télécharge, oui ou non? Huit questions et une réponse](#)

# Messages incompréhensibles

Un autre problème de communication tient aux messages d'erreur incompréhensibles affichés par l'application. Il y a par exemple: «Synchronisez l'application. Ouvrez l'application afin de comparer la liste des ID aléatoires déclarés.» Il y a aussi: «Les notifications d'exposition au Covid-19 ne sont peut-être pas prises en charge par SwissCovid dans cette région. Confirmez l'app que vous utilisez dans Réglages.»

Là aussi, cela ne veut rien dire et incite certains utilisateurs à désinstaller l'app, croyant qu'elle ne fonctionne pas. «Nous sommes au courant de ces bugs, entièrement dûs à la nouvelle version d'iOS. Ils seront réglés via la version 13.6 du système iOS, disponible depuis peu», a affirmé jeudi Mathias Wellig, directeur d'Ubique, lors d'un point de presse organisé par l'OFSP. Ubique est la société suisse qui a développé l'app avec l'EPFL.

Des bugs sont inhérents à toute application. Mais ceux-ci sèment le doute chez les utilisateurs. L'app a subi une mise à jour depuis son lancement le 25 juin. Les développeurs

ont documenté ces modifications sur la plateforme GitHub, mais mais ne les précisent pas dans l'App Store.

## Décomptes opaques

Ce n'est pas tout. L'OFSP n'est pas assez clair sur le nombre d'utilisateurs. Certes, l'office indique, chaque jour, le nombre d'applications actives – aucun autre pays ne communique si intensément. Mais il est très difficile de comprendre comment ces utilisateurs actifs sont comptabilisés.

Jeudi, Mathias Wellig a dit qu'un serveur communiquait toutes les six heures avec chaque téléphone sur lequel l'app est activée. Il suffit apparemment qu'un téléphone soit par exemple sur «mode avion» la nuit pour qu'il ne soit plus compté comme actif. «La semaine prochaine, nous utiliserons un autre mode de calcul», a poursuivi le directeur d'Ubique. Mais sans dire clairement comment le décompte sera fait, assurant juste que le calcul «demeurera conservateur».

Il faut donc s'attendre à un changement important du nombre d'utilisateurs actifs. Ils étaient 946 368 selon le

décompte de jeudi, en recul de 19 000 par rapport à la veille. «Nous n'avons pas autant d'utilisateurs qu'attendu, nous devons améliorer ce chiffre, a reconnu mardi Sang-Il Kim, chef de la division transformation numérique à l'OFSP. Nous avons un trop gros différentiel avec le nombre de téléchargements, qui s'élève à 1,85 million.»

**Lire également:** [Pourquoi SwissCovid recule: des pistes pour comprendre](#)

## Pas d'interopérabilité

Ce qui signifie qu'actuellement la moitié des personnes qui ont téléchargé l'app ne sont pas considérées comme des utilisateurs actifs: soit elles l'ont désinstallée, soit elles ne l'ont pas activée, soit elles l'ont activée mais ont désactivé Bluetooth ou sont parfois en «mode avion». «Mais comparé à la France et à l'Autriche, nous avons de très bons chiffres», a poursuivi Sang-Il Kim.

Un autre souci apparaît, sans que l'OFSP n'en soit responsable: l'absence d'interopérabilité à l'étranger. Pour les habitants de la majorité des pays de l'Union européenne, il y aura normalement une interopérabilité d'ici à fin août. Mais pour les Suisses se rendant à l'étranger, SwissCovid

ne sera compatible avec aucune autre app. La cause:  
l'absence d'accord-cadre entre Berne et Bruxelles, absence  
qui durera plusieurs mois, voire plusieurs années.