

## N'ayons pas peur du progrès !

La publication, le 23 février dernier, du [Rapport annuel d'activité du Défenseur des Droits](#), institution de la République au « service de l'effectivité des droits et de la promotion de l'égalité », est venue nous interpeller directement, nous qui œuvrons sans relâche depuis 12 ans à la promotion de la dématérialisation comme source d'innovation et de progrès social.

Nous l'avons souvent abordé dans nos décryptages, et notamment en novembre dernier lorsque nous commentions les propos d'Axelle Lemaire en rappelant que [l'innovation doit rester source de progrès, pas d'exclusion](#), la dématérialisation censée moderniser, fluidifier et sécuriser de façon positive et pérenne les transactions entre organisations et individus, se heurte à de nombreux obstacles au nombre desquels on cite souvent la fracture numérique.

Si nous évoquons son rapport d'activité, c'est que le Défenseur des Droits aborde la dématérialisation à de très nombreuses reprises. S'il ne nie pas l'espoir d'un progrès, il présente surtout la dématérialisation comme une menace plutôt qu'une opportunité.

Dans son propos introductif, il pose les bases de son raisonnement : « *Dans une société en crise, de plus en plus conflictuelle, la multiplication des procédures administratives, leur complexité, voire leur instabilité, ainsi que leur dématérialisation progressive, créent des risques pour un accès aux droits égal* ». Le ton est donné.

Alors que les professionnels insistent toujours sur la facilité d'accès aux données dématérialisées, le Défenseur



François Devoret  
Fondateur & Dirigeant

## ACTUALITÉS

Tous les mois, retrouvez un décryptage lié aux grandes questions du marché de la dématérialisation à valeur probatoire ainsi que les actualités technologiques, clients et partenaires de Lex Persona.



Sunnysign Connect API  
disponible pour les puces  
IDPrime MD 840

## Dimension 4

Dimension 4  
dématérialise la relation  
client avec Sunnystamp  
API

des Droits objecte en rappelant que « *Les délégués sont unanimes à dénoncer l'amplification de l'inaccessibilité des services en raison de la suppression des services d'accueil, de la dématérialisation et de l'absence de réponse téléphonique* ».

S'agissant des services publics, si le rapport consent à rappeler que « *Le développement de l'administration électronique est une étape majeure de la redéfinition du rôle des services publics et du sens donné à leurs relations avec les usagers* », il s'empresse d'affirmer qu'il « *constate que la dématérialisation des procédures par les services publics exclut nombre d'usagers qui se retrouvent dans l'incapacité de procéder aux démarches requises* » avant de regretter « *qu'une partie des gains procurés par la dématérialisation des services publics ne soit pas redéployée vers le financement d'un accompagnement des usagers au numérique ou à un dispositif alternatif* ».

S'il est évidemment dans le rôle d'une institution telle que celle-ci de veiller à défendre les plus marginalisés dans l'accès aux technologies, il est néanmoins regrettable de s'obstiner à présenter la dématérialisation sous cet angle anxiogène et négatif. L'objectif de 100% de population connectée et agile sur Internet est inatteignable presque par nature.

Plutôt que de rappeler les risques somme toute marginaux de tels progrès en faisant sciemment l'impasse sur d'autres avancées considérables issues elles aussi de la dématérialisation (sécurité renforcée, pérennité, gains de temps...), les institutions de la République feraient mieux de prévoir des processus d'accompagnement humains et non financiers à destination de ceux qui ne seront jamais à l'aise pour effectuer la moindre transaction en ligne.

Un peu à l'image du héros de film de Ken Loach, [Moi, Daniel Blake](#), les personnes ignorantes des ressources du Net doivent pouvoir être accompagnées par ceux qui savent dans une démarche altruiste intergénérationnelle. Ainsi pourrait-on imaginer de jeunes demandeurs d'emploi aider les plus marginalisés dans leurs démarches en ligne, au terme d'une sorte de service civique.

Mais cet accompagnement doit être un acte déterminé,

---

## AGENDA

---

Mardi 28 mars à 16h00  
Webinaire : tout savoir sur  
la signature électronique  
de fichiers PDF

promu par les pouvoirs publics dans leur ambition d'accélérer la numérisation de la société à tous les niveaux. Car il n'est pas responsable de la freiner le temps que des conditions irréalistes soient remplies. Il est temps de cesser d'agiter ce chiffon rouge qui nous éloigne de l'innovation et du progrès.

---



**LinkedIn Twitter Facebook Website**

*Copyright © 2017 Lex Persona, All rights reserved.*

Want to change how you receive these emails?  
You can [update your preferences](#) or [unsubscribe from this list](#)