

Le facteur humain reste en première ligne

► Le guichet virtuel sécurisé n'a pas pour but de minimiser la dimension humaine, a assuré le ministre Philippe Receveur. C'est plutôt le contraire. D'une part le guichet virtuel est accessible à chacun en tout temps, ce qui est une facilité incontestable. D'autre part, cette manière de régler certaines formalités devrait laisser davantage de temps au personnel de l'Etat pour répondre aux demandes. «Les guichets de l'administration resteront d'autant plus disponibles

pour les discussions nécessaires avec les administrés. Cela donnera plus de champ à l'expression de la dimension humaine entre administration et administrés.»

► Il ne s'agit donc pas non plus de chercher des économies de personnel. «A priori, ce n'est pas fait pour ça, c'est un service offert au public, un outil de modernisation. Mais on devra en quantifier les effets dans les services», a dit Philippe Receveur. GM