

2, rue des Moulins
CH-2800 Delémont
t +41 32 420 53 03
f +41 32 420 53 01
secr.den@jura.ch

Delémont, le 25 mai 2022

RAPPORT EXPLICATIF A L'APPUI DE L'AVANT-PROJET DE REVISION PARTIELLE DE LA LOI CONCERNANT LE GUICHET VIRTUEL SECURISE¹

I. Contexte

Terminologie

Qu'est-ce que la cyberadministration ?

La cyberadministration a pour objectif de permettre à la population et à l'économie de traiter leurs affaires importantes avec les autorités par voie électronique, grâce aux technologies de l'information et de la communication. La cyberadministration apporte également une contribution précieuse à la modernisation de l'administration ainsi qu'aux échanges entre la Confédération, les cantons et les communes.

Le Guichet virtuel

Le Guichet virtuel², qui compte actuellement près de 35'000 utilisateurs, est la plateforme de base utilisée pour la mise en ligne des prestations cantonales et communales. Le citoyen ne doit ainsi pas se poser la question de savoir qui lui fournit la prestation lorsqu'il doit interagir avec l'Etat ou les communes. De récentes enquêtes auprès des citoyens montrent d'ailleurs qu'ils ne distinguent pas toujours, voire rarement, la différence entre les prestations communales et cantonales.

Le Guichet virtuel, en développement depuis plus de 10 ans dans le canton du Jura a notamment été mutualisé avec les cantons de Fribourg, Soleure, St-Gall, Grisons et Lucerne dans le cadre de l'association iGovPortal.ch³. Le Guichet virtuel est ainsi une base solide qui évolue constamment sous la supervision de cette association intercantonale.

Une réponse aux enjeux importants autour de la digitalisation de nos sociétés

La présente révision partielle de la loi sur le guichet virtuel sécurisé a pour objectif principal de soutenir les communes jurassiennes dans la transformation numérique et de répondre ensemble aux enjeux autour de la digitalisation de nos sociétés. Une collaboration accrue entre l'Etat et les communes doit permettre d'améliorer l'efficacité globale de l'administration publique par une

¹ Les termes utilisés dans ce rapport pour désigner des personnes s'appliquent indifféremment aux femmes et aux hommes.

² Le Guichet virtuel jurassien est accessible via l'url <https://guichet.jura.ch>

³ L'association intercantonale [iGovPortal.ch](https://www.igovportal.ch) a été créée par les cantons du Jura et de Fribourg en 2018.

optimisation et une uniformisation autour des processus communaux et des processus canton-communes. Cette première étape doit déboucher sur d'autres thèmes de collaboration touchant différents domaines en lien avec les enjeux du numérique, comme l'exploitation mutualisée de solutions informatiques, le renforcement de la cybersécurité, le développement du haut débit sur le territoire cantonal, etc.

La digitalisation de nos sociétés est en marche, nous en sommes témoins au quotidien, tant dans l'espace privé que public. Il s'agit d'une tendance générale sur laquelle nous n'avons pas véritablement d'emprise. En 2021, 96% des personnes entre 15 et 88 ans ont utilisé Internet en Suisse. Plus de la moitié des personnes de 75 ans et plus y recourent quotidiennement. La comparaison avec les résultats de 2019 montre que l'effet de la pandémie s'avère contrasté. L'accélération de la numérisation n'est évidente que pour certaines activités spécifiques, notamment la cyberadministration. Tels sont les principaux résultats de la dernière enquête de l'Office fédéral de la statistique (OFS) sur l'utilisation d'Internet par la population⁴.

Si 96% de la population étudiée utilise Internet, la fréquence varie fortement en fonction de l'âge. Avant 45 ans, plus de 90% de la population utilise Internet plusieurs fois par jour. Même si cette proportion diminue progressivement avec l'âge, les aînés sont aujourd'hui aussi actifs en ligne : plus de la moitié des personnes âgées de 75 ans et plus utilisent quotidiennement Internet (53%) et les trois quarts des 65-74 ans (76%) en font de même.

Des attentes à la hausse en matière de cyberadministration

L'accélération de l'utilisation de services administratifs en ligne au cours des 12 derniers mois est frappante. Si l'augmentation générale des utilisateurs (de 71% à 80%) est déjà remarquable, celle des personnes qui ont rempli des formulaires en ligne est considérable ; elle passe de 43% à 68% de la population. Parmi les formulaires administratifs remplis durant la période d'enquête, outre les demandes et justificatifs liés aux aides ou indemnités (RHT, APG, ...), il faut signaler les formulaires pour la vaccination, qui ont pu être considérés par les répondants dans la mesure où ils émanaient des services cantonaux de santé.

La digitalisation impose bien sûr de relever des défis. A commencer par le risque d'une fracture numérique entre générations, mais également entre régions. La digitalisation signifie toutefois aussi de saisir des opportunités pour le canton du Jura et les communes jurassiennes, pour qu'elles restent, voire deviennent plus attractives pour le citoyen.

Selon la dernière étude nationale sur la cyberadministration 2019⁵, les citoyens qui utilisent les prestations en ligne fournies par les collectivités souhaitent bénéficier de davantage de prestations. Près de la moitié des personnes interrogées estiment ainsi que l'offre en ligne des administrations communales devrait être élargie.

Refonte de l'organisation au niveau national

Le Conseil fédéral et les gouvernements cantonaux ont approuvé au printemps 2020 la mise en œuvre de la nouvelle organisation « Administration numérique suisse (ANS) ». Dans le même temps, ils ont demandé au Département fédéral des finances (DFF) et à la Conférence des gouvernements

⁴ [OFS - L'utilisation d'Internet dans les ménages en 2021](#)

⁵ [Etude nationale sur la cyberadministration 2019](#)

cantonaux (CdC) d'examiner le cadre juridique et constitutionnel requis en vue d'un éventuel développement ultérieur de l'ANS conformément au rapport final DFF/CdC paru à l'automne 2019. Le rapport, qui sera mis en consultation à l'été 2022, évoquera les possibilités de rendre contraignants les services numériques et la collaboration de la Confédération, des cantons et des communes dans ce contexte.

Le Gouvernement souhaite profiter de ces opportunités et faire de la cyberadministration et la digitalisation des priorités stratégiques du canton. Le Programme de législature 2021-2025 ambitionne d'ailleurs qu'au terme de la législature, la population s'adresse à l'administration cantonale principalement de manière digitale.

Le Gouvernement tient évidemment à associer les communes à ce mouvement, conscient de leur rôle indispensable. Ce sont elles qui sont les plus proches des citoyens ; elles font aussi souvent œuvre de trait d'union entre l'Etat et le citoyen. La collaboration digitale entre ces deux niveaux institutionnels est un enjeu majeur pour que les nouveaux outils digitaux permettent véritablement de gagner du temps puis, à terme, de l'argent. Cela doit évidemment permettre de simplifier la vie des citoyens.

S'appuyer sur les travaux de réflexion réalisés

En janvier 2019, un arrêté du Gouvernement nommait les membres du comité de pilotage et du groupe de travail cyberadministration entre le canton et les communes jurassiennes pour la période 2019 - 2020.

La mission donnée au comité de pilotage et au groupe de travail était la suivante :

- Créer une dynamique de collaboration intercommunale et cantonale autour de la cyberadministration ;
- Mettre en place les projets nationaux de cyberadministration ;
- Développer des services mutualisés pour les communes ;
- Améliorer et promouvoir l'échange automatique d'informations entre les communes et l'Etat en rationalisant les efforts de chacun ;
- Diminuer les charges financières des services en ligne par des économies d'échelle ;
- Définir une convention permettant de répartir les charges liées au développement de la cyberadministration entre l'Etat et les communes.

Une attention particulière a été portée à ce qu'autant de petites que de grandes communes soient représentées dans le comité de pilotage et le groupe de travail. Tous les fournisseurs informatiques de gestion communale (NEST, Urbanus, Solution Informatique et Dubois Informatique) étaient également représentés par au moins une commune dans chaque groupe.

Le comité de pilotage comptait 4 représentants des communes et 4 représentants de l'Etat. Le ministre des finances, la chancelière, le délégué aux affaires communales ainsi que le responsable cyberadministration formaient la délégation cantonale. Le responsable cyberadministration assurait la coordination entre le groupe de travail et le comité de pilotage.

Le comité de pilotage et le groupe de travail, qui ne sont actuellement plus actifs, partageaient également la vision du Gouvernement au sujet de cette collaboration, qui permettra notamment d'accroître l'attractivité du canton et des communes jurassiennes.

Uniformiser la collaboration canton-communes

La loi concernant le guichet virtuel sécurisé⁶ actuellement en vigueur permet une collaboration entre les communes et le canton en matière de cyberadministration. Cette dernière prévoit néanmoins une collaboration sur la base de conventions à signer entre l'Etat et les communes. A l'issue des discussions menées en 2020 et 2021 entre l'Etat, l'Association jurassienne des communes (AJC) et le comité de pilotage cyberadministration canton-communes, il a été conclu qu'une révision de la loi sur le guichet virtuel sécurisé permettrait d'optimiser la collaboration de l'Etat et des communes en matière de cyberadministration notamment afin d'assurer une mutualisation globale et afin d'éviter une cyberadministration à deux vitesses dans le canton. Ces conclusions étaient également basées sur le fait que la structure de l'AJC ne permettait pas de s'engager dans un tel projet pour l'ensemble des communes. L'objectif est notamment que les communes fournissent l'essentiel de leurs prestations via le guichet virtuel.

Interventions parlementaires en lien avec la cyberadministration des communes

La motion 1337 « Cyberadministration : un défi Canton-communes essentiel pour l'avenir », acceptée par le Parlement le 3 mars 2021, sera réalisée par le présent avant-projet dans la mesure où les coûts des années 2023 et 2024 seront intégralement pris en charge par l'Etat selon la disposition transitoire prévue à l'article 23a.

Pour autant que ce dernier soit accepté par le Parlement, le postulat 441 « Pour une communication directe avec la population » du député Gabriel Voirol pourrait être réalisé dans le cadre des premiers projets menés en 2023 par le nouveau chef de projet en charge des projets de cyberadministration des communes.

II. Exposé de l'avant-projet

La révision partielle de la loi sur le guichet virtuel sécurisé présentée dans cet avant-projet permet d'entériner la collaboration entre l'Etat et toutes les communes en matière de cyberadministration. Basée sur l'expérience acquise entre 2019 et 2021 de la collaboration qui avait été mise en place, la nouvelle teneur de la loi sur le guichet virtuel sécurisé cadre la gouvernance, le financement ainsi que les ressources humaines à disposition de la cyberadministration des communes. Cette révision de loi est également l'opportunité de cadrer l'utilisation de solutions « cloud » en lien avec le guichet virtuel et d'ajouter un article relatif à l'encouragement de la numérisation. D'autres ajustements mineurs sont également proposés.

Les changements concernant la cyberadministration des communes se résument comme il suit :

- Art. 2 : application de la loi à toutes les communes sans signature d'une convention ;
- Art. 4 et 12 : adaptations liées à la disparition de la convention pour les communes ;
- Art. 12a : nouvel article relatif à l'utilisation du guichet virtuel par les communes et son financement ;
- Art. 12b : nouvel article relatif au budget et à la facturation des coûts liés aux communes ;
- Art. 12c : nouvel article relatif aux ressources humaines à disposition des communes ;

⁶ [RSJU 170.42 – Loi concernant le guichet virtuel sécurisé](#)

- Art. 23a : nouvel article relatif à la prise en charge des coûts pendant les deux premières années conformément à la motion 1337 du député Gabriel Voirol.

Les changements suivants concernent les autres sujets :

- L'abréviation « LGV » est ajoutée dans le titre de la loi ;
- Art. 3 et 14 : précisions quant à la forme de passation du contrat ;
- Art. 3a : nouvel article relatif à l'encouragement de la numérisation ;
- Art. 8 : accès aux bases de données cantonales relatives aux personnes et entreprises pour le Service de l'informatique ;
- Art. 17 : ajout d'un alinéa relatif au stockage des données ;
- Art. 17a : nouvel article relatif à l'hébergement et l'utilisation de solutions cloud.

Pour le surplus, il est renvoyé au tableau comparatif en annexe qui contient des commentaires détaillés pour chaque modification.

Au-delà des modifications légales proposées, la gouvernance, la communication et la formation étaient des éléments essentiels auxquels le comité de pilotage avait porté une attention particulière. Ces éléments resteront valables dans le cadre de la collaboration établie dans la révision de la loi sur le guichet virtuel sécurisé.

Gouvernance

Conformément à l'article 7 de la loi sur le guichet virtuel sécurisé en vigueur, la commission du guichet virtuel sécurisée (dénommée ci-après : « la commission ») est nommée par le Gouvernement. Elle se compose notamment de représentants de la Chancellerie d'Etat, du Service de l'informatique et d'administrations publiques offrant des prestations par le guichet virtuel sécurisé. Dans le cadre du présent avant-projet, le délégué aux affaires communales ainsi que plusieurs représentants des communes font partie de la commission. La commission peut également nommer des groupes de travail afin de préparer les décisions dans certains domaines de prestations. Un groupe de travail avec des employés des administrations communales pourrait par exemple être créé.

La gouvernance des projets et du budget alloué à la cyberadministration des communes devra être arrêtée par le Gouvernement sur la base du budget triennal proposé par la commission (art. 12b).

Dans les grandes lignes, les projets concernant les communes peuvent être priorités comme il suit :

- Sur proposition des représentants des communes, la commission priorise le développement des prestations communales sur le guichet virtuel en accord avec les ressources financières prévues dans le budget triennal des coûts d'investissement et de fonctionnement qui incombent aux communes (art. 12b) ;
- Les communes s'organisent entre elles pour s'accorder sur les propositions faites par les représentants des communes dans la commission. L'AJC pourrait par exemple permettre de s'accorder sur les prestations qu'elles souhaitent voir développer.

Le Gouvernement porte une attention particulière à l'autonomie des communes dans le choix des prestations communales mises en ligne.

Communication

Afin d'assurer une communication efficace, la commission du guichet virtuel mettra en place un concept de communication qui devra assurer un relais pour la cyberadministration dans toutes les communes jurassiennes. De plus, une communication régulière à l'attention du Gouvernement et du comité de l'AJC sera établie.

Un « correspondant cyberadministration » par commune ou pour plusieurs communes pourrait par exemple être désigné pour assurer la coordination des différents projets.

Formation

Conscient des enjeux d'un tel projet, le Gouvernement souhaite éviter la fracture numérique et faire adhérer les citoyens et les collaborateurs des administrations publiques en offrant notamment des formations.

La formation « Acquérir les bases pour renseigner et aider les utilisateurs » est ouverte à l'ensemble du personnel de l'administration cantonale et des communes. Deux sessions de cours ont ainsi eu lieu en automne 2020 et au printemps 2021. La formation sera à nouveau proposée en 2023.

Les objectifs du cours sont les suivants :

- Les participants peuvent assister les citoyens dans leurs démarches administratives en ligne ;
- Les participants connaissent les services en ligne existants (nationaux, cantonaux et communaux) ;
- Les participants connaissent le fonctionnement et les normes appliquées aux processus de cyberadministration au sein de l'administration.

Une formation à l'intention des citoyens devrait également voir le jour prochainement.

Procédures devant les autorités judiciaires (art. 2, al. 2, LGV)

Dans le cadre du projet Justitia 4.0, la Confédération a mis en consultation en 2021, un avant-projet de loi fédérale sur la plateforme de communication électronique dans le domaine judiciaire – LPCJ. A son entrée en vigueur, cette législation réglerait les échanges relatifs aux procédures devant les autorités judiciaires. L'article 2, alinéa 2, de la LGV n'a donc pas été modifié.

III. Effets de l'avant-projet

Effets financiers

Les estimations financières réalisées par le comité de pilotage prévoient le développement de trois prestations par année pour les communes jurassiennes. L'engagement à temps partiel d'un chef de projet dédié au développement des projets de cyberadministration permettra d'assurer la gestion des projets, l'analyse ainsi que le suivi des tests. De plus, la personne engagée pourra assurer la maintenance évolutive et corrective des prestations communales.

Le comité de pilotage a également étudié les variantes qui confient la gestion de projet, l'analyse métier et le suivi des tests à des prestataires externes ou à des communes. La solution proposée par le comité de pilotage est la variante la plus intéressante autant en termes financiers, d'organisation ou encore de soutien apporté aux communes dans la digitalisation. De plus, ce mode de fonctionnement éprouvé à St-Gall et dans d'autres cantons est promu par la Confédération.

Les coûts estimés à environ 300'000 francs par année couvrent le salaire du chef de projet, le développement de trois prestations ainsi que la maintenance des prestations existantes.

La répartition proposée entre l'Etat et les communes est de 50/50, soit une moyenne de 2 francs par habitant à charge des communes et 2 francs par habitant à charge du canton. **Le canton prendra en charge la part des communes pour les deux premières années conformément à la demande formulée dans la motion no 1337.**

Les coûts de ce projet ont été calculés sur 5 ans. La première phase de 2 ans doit permettre également d'affiner ces chiffres afin de mettre à jour le budget triennal suivant. Par les différentes évolutions du Guichet virtuel, le Service de l'informatique travaille actuellement à la réduction des coûts de développement des prestations. Dès 2028, les investissements devraient ainsi diminuer et les coûts de maintenance se stabiliser afin de viser un total de 300'000 francs de charges annuelles maximum.

	2023		2024		2025		2026		2027		Totaux sur 5 ans
	Chef de projet à 60%		Chef de projet à 60%		Chef de projet à 80%		Chef de projet à 80%		Chef de projet à 80%		Total
	Montant		Montant		Montant		Montant		Montant		
Charge de personnel (3010.00 et suivants)	90'000		90'000		120'000		120'000		120'000		540'000
Investissement (5060.00)	164'000		164'000		164'000		164'000		164'000		820'000
Frais de la commission du Guichet virtuel (3170.00)	1'000		1'000		1'000		1'000		1'000		5'000
Indemnisation des membres de la commission (3000.00)	3'000		3'000		3'000		3'000		3'000		15'000
Fonctionnement (3130.00 et 3158.00) 10%	12'000		28'400		44'800		61'200		77'600		224'000
maintenance évolutive et corrective = ~10% invest. en développement de l'année précédente + 12'000 pour eDéménagement)											
Total	270'000		286'400		332'800		349'200		365'600		1'604'000
Coût total pour le canton	100%	270'000	100%	286'400	50%	166'400	50%	174'600	50%	182'800	1'080'200
Coût total pour les communes	0%	0	0%	0	50%	166'400	50%	174'600	50%	182'800	523'800
											Part. des communes
Coût par habitant 73'584		3.67		3.89		4.52		4.75		4.97	
Canton	100%	3.67	100%	3.89	50%	2.26	50%	2.37	50%	2.48	
Communes	0%	0.00	0%	0.00	50%	2.26	50%	2.37	50%	2.48	

Figure 1 : Estimations financières pour les projets de cyberadministration des communes

Les charges annuelles liées au fonctionnement du Guichet virtuel ainsi que les investissements annuels réalisés avec l'association iGovPortal.ch restent à charge du canton. Cela représente environ 200'000 francs de coûts de fonctionnement et environ 80'000 francs d'investissements annuels.

A noter que les coûts liés au projet « Jurac » ne sont pas inclus dans le budget ci-dessus. Le décret concernant les permis de construire règle actuellement la répartition financière liée à « Jurac ». Ces coûts pourraient néanmoins être inclus dès l'année 2028 si cela s'avère nécessaire.

Tableau 1 : Répartition des charges par communes entre 2025 et 2027 selon population résidante permanente au 31.12.2021 et selon estimations financières initiales

Commune	Nb. Hab.*	2025	2026	2027	Total
Alle	1'890	4'263	4'473	4'683	13'419
Basse-Allaine	1'224	2'761	2'897	3'033	8'690
Beurnevésin	117	264	277	290	831
Boécourt	947	2'136	2'241	2'346	6'724
Boncourt	1'185	2'673	2'804	2'936	8'413
Bonfol	642	1'448	1'519	1'591	4'558
Bourrignon	265	598	627	657	1'881
Bure	633	1'428	1'498	1'568	4'494
Châtilion	469	1'058	1'110	1'162	3'330
Clos du Doubs	1'284	2'896	3'039	3'181	9'116
Coeuve	731	1'649	1'730	1'811	5'190
Cornol	1'016	2'292	2'404	2'517	7'213
Courchapoix	439	990	1'039	1'088	3'117
Courchavon	304	686	719	753	2'158
Courgenay	2'412	5'440	5'708	5'976	17'125
Courrendlin	3'726	8'404	8'818	9'232	26'454
Courroux	3'344	7'542	7'914	8'286	23'742
Courtedoux	735	1'658	1'739	1'821	5'218
Courtételle	2'649	5'975	6'269	6'564	18'808
Dampheux	185	417	438	458	1'313
Delémont	12'479	28'146	29'533	30'920	88'599
Develier	1'358	3'063	3'214	3'365	9'642
Ederswiler	117	264	277	290	831
Fahy	340	767	805	842	2'414
Fontenais	1'697	3'828	4'016	4'205	12'048
Grandfontaine	389	877	921	964	2'762
Haute-Ajoie	1'073	2'420	2'539	2'659	7'618
Haute-Sorne	7'257	16'368	17'175	17'981	51'524
La Baroche	1'126	2'540	2'665	2'790	7'994
La Chaux-des-Breuleux	96	217	227	238	682
Lajoux	701	1'581	1'659	1'737	4'977
Le Bémont	310	699	734	768	2'201
Le Noirmont	1'909	4'306	4'518	4'730	13'554
Les Bois	1'269	2'862	3'003	3'144	9'010
Les Breuleux	1'506	3'397	3'564	3'732	10'692
Les Enfers	148	334	350	367	1'051
Les Genevez	518	1'168	1'226	1'283	3'678
Lugnez	184	415	435	456	1'306
Mervelier	538	1'213	1'273	1'333	3'820
Mettembert	111	250	263	275	788
Montfaucon	564	1'272	1'335	1'397	4'004
Movelier	421	950	996	1'043	2'989
Muriaux	525	1'184	1'242	1'301	3'727
Pleigne	346	780	819	857	2'457
Porrentruy	6'464	14'579	15'298	16'016	45'894
Rossemaison	710	1'601	1'680	1'759	5'041
Saignelégier	2'579	5'817	6'104	6'390	18'311
Saint-Brais	222	501	525	550	1'576
Saulcy	266	600	630	659	1'889
Soubey	129	291	305	320	916
Soyhières	440	992	1'041	1'090	3'124
Val Terbi	3'228	7'281	7'639	7'998	22'918
Vendlincourt	559	1'261	1'323	1'385	3'969
Total	73'776	166'400	174'600	182'800	523'800

Projets déjà lancés depuis 2019

Dès la constitution du comité de pilotage et du groupe de travail cyberadministration canton-communes en 2019, trois projets ont démarré en lien avec la cyberadministration des communes. Voici un bref état de situation pour ces 3 projets :

Déménagement électronique

Le projet national eDéménagement⁷ permet à un citoyen d'annoncer son déménagement en ligne. Il est possible d'annoncer un déménagement dans les trois communes pilotes (Courroux, Delémont et Porrentruy) depuis le début du mois de février 2020. Les communes pilotes ont fait un retour d'expérience à l'ensemble des communes en avril 2020. Les déménagements électroniques ont depuis été activés dans les communes de Develier, Haute-Sorne, Clos du Doubs, Courgenay, Courtedoux, Val Terbi, Courrendlin et Haute-Ajoie. Ils seront activés progressivement dans toutes les communes jurassiennes en 2023 dès l'engagement du chef de projet dédié à la cyberadministration des communes. Pas loin de 50 déménagements par mois sont déjà annoncés en ligne pour ces huit communes.

Inscription des élèves en ligne

En collaboration avec le Service de l'enseignement, une nouvelle prestation a été mise en place en 2020 sur le Guichet virtuel. Elle permet aux parents des élèves qui entrent à l'école obligatoire

⁷ Plus d'informations sur le [projet national eDéménagement](https://www.edemenagement.swiss). La plateforme eDéménagement est accessible via l'url <https://www.edemenagement.swiss>

d'inscrire leur enfant directement en ligne. L'élève est alors ajouté automatiquement dans le logiciel de gestion des écoles CLOEE2.

Ce projet a également permis de standardiser le formulaire d'inscription pour toutes les écoles du canton. 350 élèves ont été inscrits via ce canal en début d'année 2022 soit environ la moitié des élèves.

Avis de mutations au Service des contributions et état des contribuables

Ce projet vise à améliorer la transmission d'informations entre les teneurs de registre d'impôt et le Service des contributions, notamment concernant la mise à jour du registre des contribuables. L'automatisation du transfert d'informations entre le registre cantonal des habitants, les teneurs de registre d'impôt et le registre des contribuables doit permettre un gain de temps important autant pour les communes que pour le Service des contributions. Une première étape a déjà été mise en place en 2021 par le nouvel état des contribuables. La prochaine étape devrait aboutir en 2022.

Bornes interactives dans les communes pour accompagner les citoyens⁸

Soucieux de garantir l'accès aux prestations en ligne à toute la population, le canton du Jura, en collaboration avec la Municipalité de Porrentruy, a développé un projet de bornes interactives. La diminution de la fracture digitale et une meilleure prise en compte des besoins des administrés dans le développement des prestations en ligne sont deux objectifs de cette innovation. Les huit premières bornes interactives ont été installées dont deux dans les communes de Porrentruy et Courgenay. Les autres sont actuellement installées dans des bureaux de l'administration cantonale ou des offices postaux.

Projets futurs

Afin d'amener un maximum d'éléments concrets au projet, le comité de pilotage et le groupe de travail ont travaillé ensemble à une première priorisation de six prestations à réaliser pour les deux premières années. Cette priorisation prend en compte le besoin pour les administrations communales, la demande des citoyens, le coût des prestations et une répartition équitable entre prestations pour le citoyen et l'optimisation des processus canton-communes.

Cette première priorisation est évidemment ouverte à la discussion lors de la constitution de la commission du guichet virtuel avec les représentants des communes.

Projets envisagés pour la première année

- Attestations de domicile, de bonnes mœurs, de vie, etc. (y c. paiement en ligne) ;
- Transmission de factures et documents via le Guichet virtuel par les communes (y compris processus standard d'enregistrement à eFacture/eBill) ;
- Disponibilité et commande des cartes journalières CFF des communes (si l'offre est maintenue par les CFF) ;

⁸ [Communiqué de presse du 19 avril 2021](#)

- Réalisation du Postulat 441 « Pour une communication directe avec la population » en cas d'acceptation de ce dernier par le Parlement.

Projets envisagés pour la deuxième année

- Optimisation du processus de facturation de la taxe des pompes ;
- Processus de location de salles et de cabanes ;
- Optimisation du processus des paiements de l'aide sociale (préavis communaux, transmission des factures, décisions de budgets, etc.) en collaboration avec le Service de l'action sociale, dans le cadre du projet Cohésion.JU.

Apports au-delà des projets concrets et des prestations offertes aux citoyens

Au-delà des projets concrets imaginés et des prestations offertes aux citoyens, les réponses aux enjeux majeurs suivants bénéficieront aussi à l'ensemble du canton :

- Optimisation et uniformisation des processus communaux ;
- Optimisation des processus canton-communes ;
- Harmonisation du stockage et de l'accès aux données ;
- Augmentation de la sécurité des données et des systèmes d'information ;
- Hébergement centralisé et mutualisation des ressources informatiques ;
- Professionnalisation des activités autour de la numérisation dans les communes ;
- Préparation aux enjeux nationaux en matière d'administration numérique qui semblent devenir contraignants dans un avenir proche.

Retour sur investissement

Les investissements importants dans des prestations communales en ligne doivent permettre aux institutions publiques de pouvoir se concentrer sur les prestations plutôt que sur les processus et les formulaires, avec à la clé un gain de temps et d'efficacité ainsi qu'un retour sur investissement financier.

Le citoyen doit être au cœur des préoccupations car la digitalisation répond à une demande des citoyens. Aujourd'hui, une personne veut accéder à une prestation quand elle le souhaite et où elle le souhaite. La digitalisation doit donc permettre au citoyen situé par exemple dans une ferme isolée d'avoir accès à la même prestation que quelqu'un vivant au centre de Zurich. C'est aussi une opportunité pour les communes dont les secrétariats ne sont parfois ouverts que quelques heures durant la semaine.

L'accompagnement au changement, également dans les administrations publiques, constitue un enjeu de taille. Le travail quotidien des employés changera. Ces personnes doivent être formées à leurs nouvelles activités afin d'amener une vraie plus-value au citoyen et à la commune.

Finalement, ce projet permettra aux communes de s'appuyer sur des spécialistes en cyberadministration qui pourront également les épauler dans les projets de digitalisation. La complexité des systèmes d'information ne doit pas être négligée.

Annexe : tableau comparatif avec commentaires.