



STRATÉGIE PRESTATIONS ET PROCESSUS

de la République et Canton du Jura

18.08.2026

SOMMAIRE

CONSTRUIRE LE SERVICE PUBLIC DE DEMAIN	4
VISION ET OBJECTIF STRATÉGIQUE	8
AXES STRATÉGIQUES	10
AXE N° 1 Délivrer les prestations de l'État de manière essentiellement numérique	12
AXE N° 2 Centraliser la délivrance physique des prestations dans les districts tout en soutenant la transition vers une administration numérique	18
AXE N° 3 Assurer l'amélioration continue des prestations, processus et structures de l'État	24
MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE PRESTATIONS ET PROCESSUS	30
CONCLUSION	31
IMPRESSUM	32

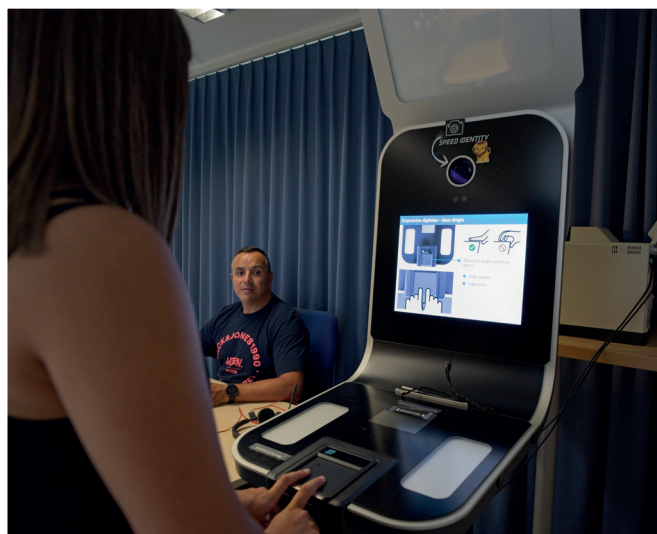
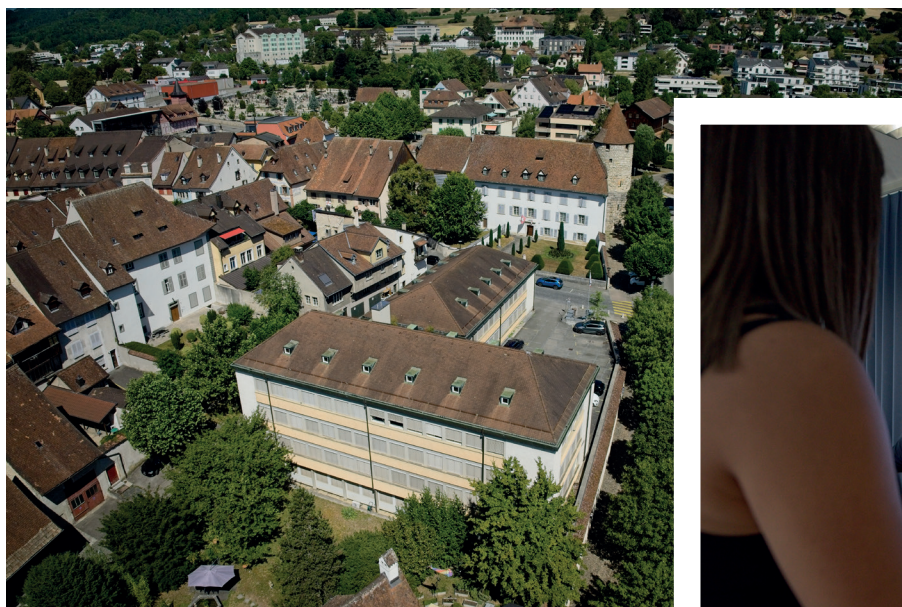
CONSTRUIRE LE SERVICE PUBLIC DE DEMAIN

Le service public jurassien est appelé à évoluer afin de répondre aux transformations rapides de la société, aux attentes croissantes de la population et aux exigences d'efficacité de l'action publique. Dans ce contexte, la République et Canton du Jura s'engage à faire évoluer ses prestations, ses processus et ses structures, afin de garantir un service public moderne, fiable, transparent et accessible, tout en restant fidèle aux valeurs fondamentales de proximité, d'équité et de qualité.

La présente *Stratégie prestations et processus* fixe un cadre commun pour repenser la manière dont les prestations publiques sont conçues, délivrées et améliorées. Elle vise à placer les besoins des utilisateurs – citoyens, entreprises et partenaires institutionnels – au cœur de l'action administrative, en simplifiant les démarches, en renforçant la cohérence des processus et en favorisant une collaboration transversale entre les services de l'État.

Dans cette dynamique, le Canton du Jura fait le choix affirmé de privilégier une délivrance des prestations prioritairement de manière numérique. Cette approche vise à réduire les délais de traitement et à offrir une expérience cohérente et fluide, accessible à tout moment, quel que soit le lieu.

La transformation des prestations s'accompagne d'une modernisation des processus administratifs. La simplification, la standardisation et l'automatisation des processus constituent des leviers essentiels pour améliorer l'efficacité de l'administration, renforcer la qualité des prestations et permettre une utilisation optimale des ressources publiques en réduisant les charges administratives.





Conscient des risques liés à la fracture numérique, le Canton du Jura accompagne le développement des différents canaux et prestations numériques par la mise en place de Guichets uniques sur son territoire. Véritable porte d'entrée de l'administration jurassienne, ces lieux d'accueil visent à offrir un accompagnement personnalisé aux personnes qui en ont besoin, à faciliter l'accès aux prestations de l'État et à maintenir une relation de proximité avec l'administration. Complémentaires aux services numériques, ces guichets constituent un élément essentiel d'un service public inclusif, garantissant que la transformation numérique bénéficie à tous.

À travers cette stratégie, le service public jurassien souhaite être un acteur moderne, dynamique et à l'écoute, capable d'anticiper les besoins et de s'adapter aux réalités futures. Le numérique n'est pas une fin en soi, mais un moyen stratégique permettant de promouvoir une administration plus accessible, plus transparente et plus efficace, au bénéfice de l'ensemble de la population et des partenaires du Canton.

La *Stratégie prestations et processus* s'articule autour de trois axes majeurs, déclinés en buts concrets, afin de porter la modernisation de l'État. Chaque but se concrétise à travers des plans d'action et des portefeuilles d'initiatives assurant une mise en œuvre cohérente et structurée.

ENJEUX STRATÉGIQUES

L'État propose aujourd'hui un large éventail de prestations aux citoyens, aux entreprises et aux partenaires institutionnels. Plus d'une centaine d'entre elles sont à disposition sur le Guichet virtuel jurassien. Les autres prestations sont généralement délivrées de manière physique, aux guichets des différents services ou par courrier postal. Les enjeux de la présente stratégie résident dans la capacité de la République et Canton du Jura à adapter durablement et de manière constante son service public aux évolutions des besoins, des usages et des ressources de l'État.

La transformation numérique constitue un levier central pour simplifier les démarches, améliorer l'expérience des utilisateurs et renforcer la transparence de l'action publique. En ce sens, la présente stratégie est totalement complémentaire à la *Stratégie numérique cantonale*. Cette évolution s'accompagne d'une attention particulière portée à l'inclusion numérique, notamment par des dispositifs d'accompagnement et des points d'accueil physiques.

Enfin, la stratégie vise à renforcer la transversalité, la standardisation et l'amélioration continue des prestations et des processus, afin de soutenir un État jurassien réactif, capable d'anticiper les évolutions futures et de répondre de manière coordonnée aux défis économiques, sociaux et technologiques.

CIBLES

La *Stratégie prestations et processus* s'adresse en priorité aux citoyennes et citoyens du canton du Jura, aux entreprises et aux partenaires institutionnels, qui bénéficient de prestations publiques simples, accessibles et de qualité.

Elle vise également les collaborateurs de l'administration cantonale, pour lesquels des processus clairs, harmonisés et soutenus par des outils numériques performants constituent un facteur clé d'efficacité et de qualité du service rendu.

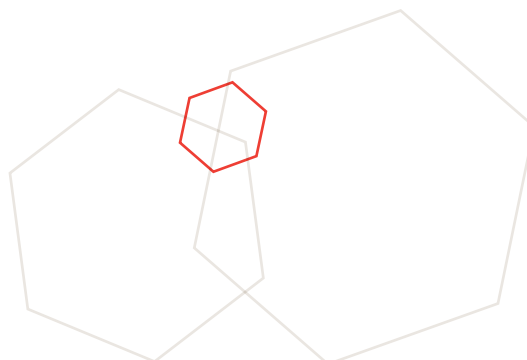
Elle concerne l'ensemble des services de l'État et s'applique de manière transversale à toutes les prestations publiques, indépendamment de leur domaine. Elle s'inscrit dans une logique de collaboration renforcée entre les unités administratives sans omettre les partenaires paraétatiques, afin de garantir une mise en œuvre cohérente, coordonnée et axée sur la satisfaction des usagers.





TRANSVERSALITÉ

La transversalité constitue un levier essentiel de la *Stratégie prestations et processus*. Elle vise à dépasser les logiques organisationnelles cloisonnées afin de favoriser une collaboration plus étroite entre les services de l'État. En adoptant une approche transversale, le Canton du Jura encourage le partage des compétences, l'harmonisation des pratiques et la cohérence des processus, dans le but d'offrir des prestations publiques plus lisibles, plus efficaces et centrées sur les besoins des utilisateurs.



VISION ET OBJECTIF STRATÉGIQUE



VISION

Le Canton du Jura offre des prestations publiques accessibles et efficaces, centrées sur les besoins de la population et des entreprises. Grâce à des processus harmonisés, une organisation dynamique et une utilisation maîtrisée des technologies numériques, l'État garantit une expérience utilisateur fluide et cohérente, indépendamment de sa structure interne.

L'administration cantonale évolue en permanence pour s'adapter aux attentes de la société, en combinant services numériques performants et proximité territoriale. Elle s'appuie sur une culture d'amélioration continue, de collaboration et d'innovation, afin de délivrer des prestations de qualité, accessibles à tous.

OBJECTIF STRATÉGIQUE

Le Canton du Jura souhaite transformer durablement la délivrance de ses prestations en développant une administration orientée citoyens, fondée sur des processus simplifiés, harmonisés et numérisés, et soutenue par une organisation efficiente et adaptable.

À cet effet, il s'engage à :

- accroître la part des prestations accessibles et réalisées en ligne, tout en garantissant un accompagnement adapté à l'ensemble de la population ;
- structurer des points d'accès physiques et numériques complémentaires, facilitant l'accès aux prestations indépendamment de l'organisation interne de l'État ;
- simplifier et optimiser les processus administratifs en favorisant leur harmonisation et, lorsque cela est pertinent, leur centralisation ;
- piloter les prestations publiques par des données et des indicateurs dans une logique d'amélioration continue.



Par cet objectif stratégique et les engagements qui en découlent, le Canton du Jura se donne les moyens de **renforcer** la qualité de ses services, **d'améliorer** l'efficiencia de son administration et de **répondre de manière proactive** aux évolutions des besoins de la société.

AXES STRATÉGIQUES

La *Stratégie prestations et processus* s'articule autour de trois axes majeurs, déclinés en buts concrets, afin de soutenir le programme de modernisation de l'État. Chaque but se concrétise à travers des plans d'action et des portefeuilles d'initiatives (transversales ou métiers) assurant une mise en œuvre cohérente et structurée.

AXE N° 1

DÉLIVRER LES PRESTATIONS DE L'ÉTAT DE MANIÈRE ESSENTIELLEMENT NUMÉRIQUE

BUTS

1.1

Identifier et prioriser les prestations délivrables numériquement

1.2

Développer le *nombre d'utilisateurs* et accroître l'intensité *d'utilisation* du Guichet virtuel jurassien

1.3

Déterminer les prestations disponibles *exclusivement en ligne* selon des critères d'usage et d'acceptabilité

1.4

Structurer l'information publique pour les usages numériques

AXE N° 2

CENTRALISER LA DÉLIVRANCE PHYSIQUE DES PRESTATIONS DANS LES DISTRICTS TOUT EN SOUTENANT LA TRANSITION VERS UNE ADMINISTRATION NUMÉRIQUE

BUTS

2.1

Développer des *Guichets uniques* pour orienter et accompagner la population dans ses démarches administratives, indépendamment de l'organisation interne de l'État

2.2

Décharger les unités administratives en assurant *l'accueil et la délivrance centralisés* des prestations de base

2.3

Soutenir la transition vers l'administration numérique en faisant des guichets physiques des lieux d'appui, de sensibilisation et d'apprentissage aux services en ligne

2.4

Optimiser la délivrance des prestations publiques et parapubliques par *la mutualisation* des infrastructures, compétences et ressources

AXE N° 3

ASSURER L'AMÉLIORATION CONTINUE DES PRESTATIONS, PROCESSUS ET STRUCTURES DE L'ÉTAT

BUTS

3.1

Évaluer régulièrement les prestations de l'État au regard des stratégies définies et des besoins de la société

3.2

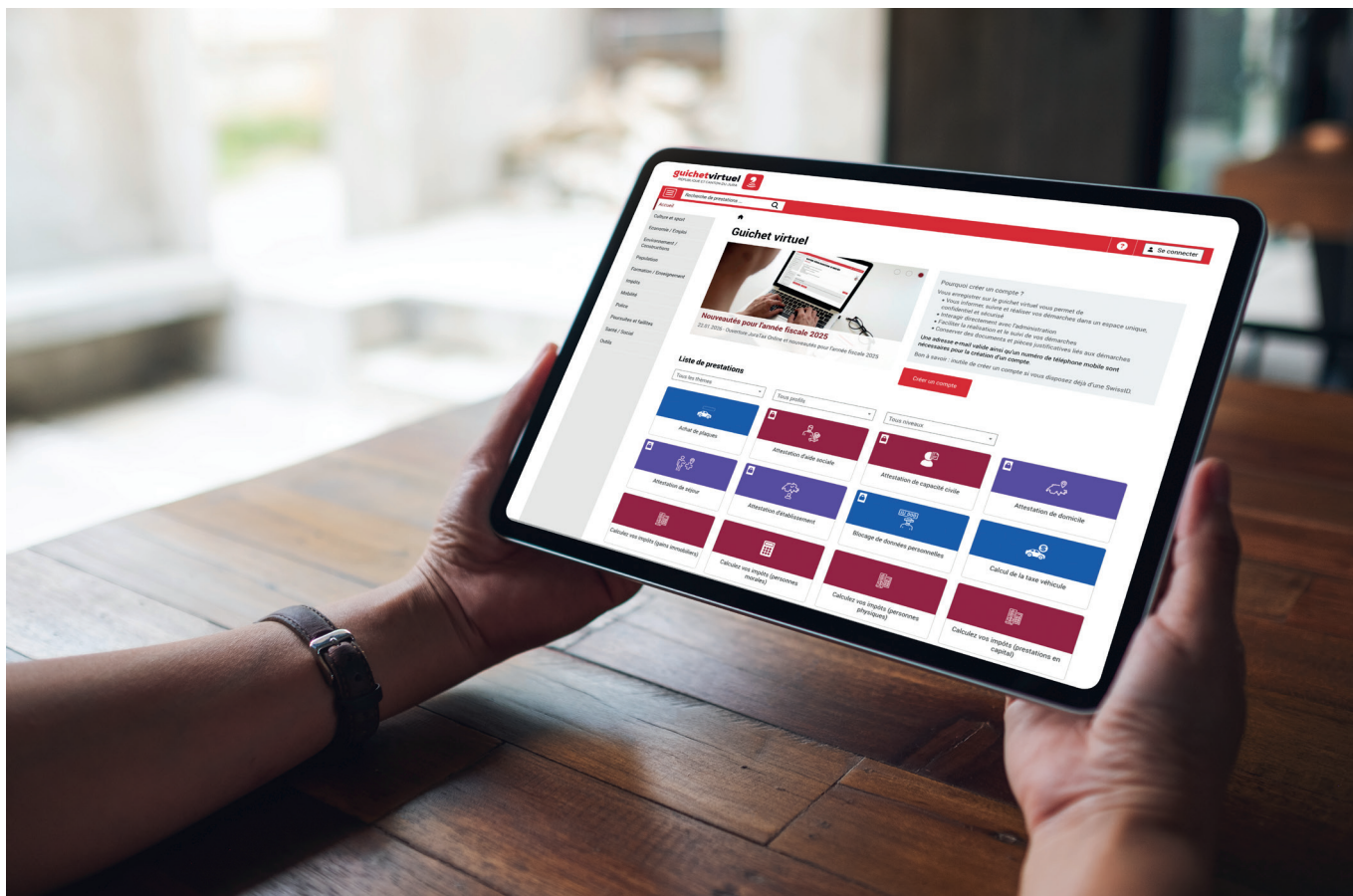
Analyser et optimiser les processus au sein de l'État en les harmonisant et si possible en les centralisant

3.3

Adapter continuellement la structure organisationnelle de l'État en fonction des prestations et des processus

3.4

Développer *des indicateurs* de suivi et des outils de mesures pour l'amélioration continue



AXE N° 1

DÉLIVRER LES PRESTATIONS DE L'ÉTAT DE MANIÈRE ESSENTIELLEMENT NUMÉRIQUE

Depuis 2012, le Canton du Jura s'engage à offrir à la population, aux entreprises et aux partenaires institutionnels un accès simple, rapide et sécurisé aux prestations de l'État, en tout temps. Le Guichet virtuel s'impose progressivement comme le canal privilégié, avec une offre de services en constante évolution, pensée pour répondre aux besoins concrets des utilisateurs.

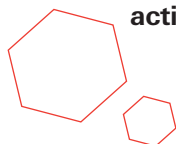
La transformation numérique de l'administration publique constitue aujourd'hui un levier central d'amélioration de l'accès aux prestations de l'État. Les indicateurs européens, tels que l'eGovernment Benchmark de la Commission européenne, montrent un niveau élevé de disponibilité des services publics en ligne, bien que variable selon les pays. En Suisse, l'étude nationale sur la cyberadministration 2025¹ a démontré que plus de 70 % des citoyens déclarent utiliser régulièrement les services administratifs en ligne. Dans le canton du Jura, plus de 80 % des déclarations d'impôts sont déjà effectuées via le Guichet virtuel.

Toutefois, cette évolution ne saurait être envisagée sans une attention particulière portée aux inégalités d'accès et de compétences numériques. Environ 20 à 25 % de la population rencontre des difficultés significatives face au numérique, qu'il s'agisse d'un manque de compétences de base, d'un accès limité aux équipements ou d'une faible confiance dans les outils technologiques.

Ces disparités touchent plus particulièrement les personnes âgées et les publics précarisés et constituent un risque de fracture dans un contexte de numérisation croissante des services publics.

Dès lors, l'enjeu ne réside pas uniquement dans la numérisation des prestations, mais dans la mise en place d'une offre véritablement inclusive, combinant services en ligne performants, alternatives non numériques et dispositifs d'accompagnement (voir également Axe N° 2). Cette approche garantit une modernisation inclusive de l'État, au bénéfice de l'ensemble des citoyens, en veillant à atténuer les fractures existantes, dans un contexte où près d'un usager sur cinq pourrait alors se retrouver en situation d'exclusion numérique.

→ **Par cet axe stratégique, le Canton du Jura transforme la relation entre l'administration et la population. Il élève le niveau du service attendu, anticipe les évolutions sociétales et renforce durablement l'efficacité de son action publique à l'aide du numérique.**



¹ Étude nationale sur la cyberadministration 2025, Administration numérique suisse (ANS) et Secrétariat d'État à l'économie (SECO)

BUT 1.1**IDENTIFIER ET PRIORISER
LES PRESTATIONS DÉLIVRABLES
NUMÉRIQUEMENT**

Le Canton du Jura poursuit la transformation de ses services afin d'augmenter la part des prestations pouvant être réalisées entièrement en ligne. L'objectif est de permettre aux citoyens, aux entreprises et aux partenaires institutionnels d'effectuer leurs démarches administratives en ligne de manière simple, rapide et sécurisée, indépendamment des contraintes de temps ou de lieu.

Dans cette perspective, la Chancellerie d'État, en étroite collaboration avec les services métiers et le Service de l'informatique, identifie en priorité les prestations présentant un fort potentiel de numérisation afin de procéder à leur dématérialisation progressive. Cette évolution ne se limite pas à la transposition numérique de procédures existantes : elle s'accompagne d'une volonté de simplification des processus administratifs, d'une réduction des étapes inutiles et d'une meilleure coordination entre les services concernés afin d'en réduire les coûts.

Conformément à la *Stratégie numérique*, une attention particulière est portée à l'expérience utilisateur. Les services numériques sont conçus selon une approche centrée sur les besoins des usagers, en veillant à leur simplicité d'utilisation, à leur accessibilité et à leur cohérence. Les interfaces sont développées de manière intuitive et harmonisées afin de faciliter la compréhension des démarches et de limiter les risques d'erreur.

Lorsque cela est possible, les informations déjà détenues par l'administration sont réutilisées afin d'éviter aux usagers de devoir les saisir à nouveau.

Le Canton veille également à garantir un niveau élevé de confiance dans les services numériques, notamment en matière de protection des données personnelles, de sécurité de l'information et de transparence des traitements. Les solutions déployées s'inscrivent dans les standards et les bonnes pratiques en matière d'administration numérique.

Enfin, l'amélioration continue de l'expérience utilisateur constitue un principe central. Les retours des usagers sont régulièrement pris en compte afin d'adapter les services, d'identifier les points de friction et d'améliorer la qualité globale des prestations numériques (cf. axe stratégique N°3).

→ **Dans cette optique, le Canton du Jura offre des services publics modernes, accessibles en tout temps et performants, en adéquation avec les attentes croissantes de la population et des acteurs économiques régionaux.**

BUT 1.2

DÉVELOPPER LE NOMBRE D'UTILISATEURS ET ACCROÎTRE L'INTENSITÉ D'UTILISATION DU GUICHET VIRTUEL JURASSIEN

Le Canton du Jura encourage l'adoption du Guichet virtuel jurassien comme point d'accès privilégié aux prestations de l'administration. Cette plateforme constitue depuis plusieurs années une porte d'entrée centralisée permettant aux citoyens, aux entreprises et aux partenaires institutionnels d'effectuer leurs démarches administratives en tout temps, de manière simple, sécurisée et efficace.

Afin d'accroître le nombre d'utilisateurs ainsi que son intensité d'utilisation, le Canton veille à poursuivre l'élargissement de l'offre de prestations accessibles via le Guichet virtuel. Les démarches les plus fréquemment sollicitées sont prioritairement intégrées à la plateforme, permettant aux usagers de réaliser un nombre croissant d'opérations sans devoir recourir à des démarches papier ou à des déplacements physiques auprès de l'administration.

La poursuite du développement de l'usage du Guichet virtuel repose également sur l'amélioration continue de l'expérience utilisateur. L'accès aux services est conçu pour être clair, intuitif et cohérent, avec une navigation facilitée et des processus simplifiés. L'authentification sécurisée, la gestion centralisée des démarches et la possibilité de suivre l'avancement des demandes contribuent à renforcer la confiance des utilisateurs et à encourager l'utilisation régulière de la plateforme (cf. Stratégie numérique).

Par ailleurs, des actions d'information, de sensibilisation et de promotion sont menées afin d'augmenter la notoriété du Guichet virtuel et des avantages qu'il offre. Le Canton accompagne également les usagers dans l'appropriation des services numériques, notamment en veillant à leur accessibilité et en proposant des solutions adaptées aux différents profils d'utilisateurs.

→ **À travers ce but, le Canton du Jura positionne le Guichet virtuel comme un outil central de la relation entre l'administration et les citoyens, afin de simplifier les démarches administratives, d'améliorer la qualité des services publics et de soutenir la transformation numérique de l'État.**

BUT 1.3**DÉTERMINER LES PRESTATIONS DISPONIBLES EXCLUSIVEMENT EN LIGNE SELON DES CRITÈRES D'USAGE ET D'ACCEPTABILITÉ**

Le Canton du Jura vise à renforcer progressivement le nombre de prestations administratives disponibles exclusivement en ligne via le Guichet virtuel jurassien, afin d'encourager l'adoption des services numériques par la population.

Dans l'objectif de garantir une transition équilibrée et adaptée aux besoins des usagers, le Canton adopte une approche différenciée selon la nature des prestations concernées. Les démarches initiées par les citoyens ou les entreprises, telles que les demandes de subventions, de bourses ou de permis, présentent un fort potentiel de numérisation et peuvent, lorsque les conditions techniques et organisationnelles sont réunies, être proposées prioritairement sous forme de prestations exclusivement en ligne. Certaines prestations sont d'ores et déjà soumises à l'obligation d'utiliser le Guichet virtuel sécurisé².

En revanche, lorsque l'administration sollicite une action de la part du citoyen, par exemple dans le cadre d'obligations administratives ou déclaratives, le maintien de canaux alternatifs est privilégié dans un premier temps afin de garantir l'accessibilité des démarches pour l'ensemble des usagers. Dans ces situations, le passage à une prestation exclusivement numérique peut être envisagé de manière progressive, notamment lorsque l'utilisation du canal en ligne atteint un niveau élevé d'adoption au sein de la population.

Cette approche permet d'accompagner la transition vers le numérique de manière pragmatique et proportionnée, en tenant compte à la fois des bénéfices attendus en matière d'efficacité administrative et du degré d'appropriation des services numériques par les usagers.

→ **À travers ce but, le Canton du Jura développe une administration numérique moderne et performante, tout en veillant à maintenir un accès équitable aux prestations publiques.**

² Article 21 de l'ordonnance concernant le guichet virtuel sécurisé (OGVS, RSJU 170.421).

BUT 1.4

STRUCTURER L'INFORMATION PUBLIQUE POUR LES USAGES NUMÉRIQUES

Le Canton du Jura fait évoluer la manière dont l'information publique est produite, structurée, gouvernée et diffusée afin de faciliter l'accès aux prestations et aux démarches administratives. L'enjeu ne se limite plus à la gestion d'un site internet institutionnel : l'information administrative est aujourd'hui recherchée et consultée par une diversité de canaux, tels que les moteurs de recherche, les assistants conversationnels, les systèmes de réponse fondés sur l'intelligence artificielle, les plateformes tierces ou encore le Guichet virtuel. Le site internet cantonal est le vecteur d'information et d'orientation privilégié de l'État.

Pour répondre à cette évolution, le Canton constitue progressivement un référentiel d'information publique, c'est-à-dire une base d'information structurée, fiable, à jour et réutilisable décrivant les prestations de l'État, les démarches associées, les conditions, les délais et les points de contact. Ce référentiel a également vocation à intégrer, lorsque cela est pertinent, des informations provenant d'autres autorités et partenaires institutionnels, notamment de la Confédération, d'autres cantons, des communes ou d'organismes mandatés, afin d'offrir aux usagers une information complète et cohérente, indépendamment de l'autorité compétente.

Plutôt que de produire des contenus distincts pour chaque canal de diffusion, l'État développe ainsi une source d'information commune, à partir de laquelle les différents canaux sont alimentés de manière cohérente et maîtrisée.

Cette démarche permet de réutiliser une même information de confiance pour plusieurs usages selon une approche utilisateur et orientée citoyen. Elle permet aussi d'apporter du contexte aux prestations du Guichet virtuel et de faciliter l'accomplissement des démarches ou encore de fournir des données structurées exploitables par des systèmes d'intelligence artificielle, tels que JurassIA, afin que les réponses apportées à la population reposent sur des informations officielles, vérifiées et maintenues à jour.

L'information est rédigée dans un langage clair et compréhensible, organisée autour des besoins concrets des usagers et structurée de manière à être interprétable aussi bien par une personne que par une machine. Sa qualité, sa cohérence et son actualisation reposent sur une gouvernance définie, précisant les responsabilités en matière de production, d'intégration, de validation et de mise à jour des contenus, qu'ils soient produits par le Canton ou issus de sources externes faisant autorité. Cette maintenance s'inscrit dans la gestion courante des prestations et des politiques publiques.

Dans une logique d'amélioration continue, l'organisation de l'information, les modalités d'intégration de nouvelles sources et les canaux de diffusion évoluent sur la base des retours des usagers et de l'analyse des usages. Cela afin d'adapter en permanence l'offre d'information aux attentes de la population, des entreprises et des partenaires institutionnels.

Le site internet cantonal est la vitrine de l'État. Il est le principal vecteur de l'information cantonale et le point d'accès central pour le public. Il offre également une orientation vers les prestations de l'État.

→ **Par cette démarche, le Canton du Jura affirme le rôle stratégique de son site internet. Au-delà de la simple diffusion de contenus, il se dote d'un référentiel d'information publique fiable, structuré, mutualisable et réutilisable. Cette évolution renforce la transparence et la lisibilité de l'action publique, facilite l'accès aux prestations et prépare l'intégration de nouveaux usages numériques, notamment ceux fondés sur l'intelligence artificielle.**



AXE N° 2

**CENTRALISER LA DÉLIVRANCE
PHYSIQUE DES PRESTATIONS
DANS LES DISTRICTS TOUT EN
SOUTENANT LA TRANSITION
VERS UNE ADMINISTRATION
NUMÉRIQUE**

Le Canton du Jura structure la délivrance des prestations publiques selon un modèle équilibré combinant proximité territoriale et développement des services numériques. Dans cette perspective, la délivrance physique des prestations est progressivement structurée et centralisée sous forme de Guichets uniques au niveau des districts afin de garantir un accès clair, cohérent et transversal aux services de l'administration.

Cette organisation territoriale permet de regrouper certains points de contact avec l'administration et d'offrir aux usagers des lieux d'accueil identifiés où ils peuvent obtenir des informations, effectuer leurs démarches administratives ou bénéficier d'un accompagnement. Elle contribue également à renforcer la lisibilité de l'offre de services publics et à optimiser l'utilisation des ressources administratives.

Parallèlement, ces points d'accueil jouent un rôle important dans l'accompagnement de la transition vers les services numériques. Ils constituent des lieux de soutien où les citoyens et les entreprises peuvent être orientés, informés et accompagnés dans l'utilisation des prestations en ligne. Cette approche permet de favoriser l'adoption progressive des solutions numériques tout en maintenant un accès inclusif aux services publics.

Le Canton veille ainsi à maintenir une offre de prestations accessible à l'ensemble de la population, en tenant compte des différents besoins et niveaux de familiarité avec les outils numériques. Les solutions physiques et numériques sont conçues de manière complémentaire, dans l'objectif d'améliorer l'expérience des usagers et de simplifier leurs démarches.



→ **Par cet axe stratégique, le Canton du Jura affirme une vision claire: rapprocher l'administration des citoyens, renforcer l'efficacité de ses organisations et accélérer sa transformation numérique. Cette ambition s'accompagne d'une volonté concrète de garantir un accès simple, équitable et adapté aux prestations de l'État, quels que soient la situation ou les besoins du citoyen.**

BUT 2.1

DÉVELOPPER DES GUICHETS UNIQUES POUR ORIENTER ET ACCOMPAGNER LA POPULATION DANS SES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES, INDÉPENDAMMENT DE L'ORGANISATION INTERNE DE L'ÉTAT

Le Canton du Jura facilite l'accès aux prestations publiques en mettant à la disposition de la population des portes d'entrée physiques uniques au sein des districts. Ces points de contact ont pour objectif d'offrir un accueil clair et identifiable permettant aux citoyens, aux entreprises et aux partenaires institutionnels d'obtenir des informations, d'être orientés vers les prestations appropriées et d'être accompagnés dans leurs démarches administratives.

Cette approche vise à simplifier la relation entre la population et l'administration en dépassant la logique organisationnelle interne de l'État. L'accès aux prestations doit être fluide et intuitif : il n'appartient pas aux usagers de maîtriser la structure des services ni la répartition des compétences administratives. Les portes d'entrée physiques assurent ainsi une fonction d'accueil, de conseil et d'orientation, en facilitant l'identification des démarches à entreprendre et des services compétents.

Ces espaces d'accueil contribuent également à renforcer la qualité de l'accompagnement offert aux usagers. Ils permettent de répondre aux questions, d'apporter un soutien personnalisé dans la compréhension des procédures et, lorsque cela est nécessaire, d'accompagner la réalisation de certaines démarches administratives.

Dans une logique complémentaire à la transformation numérique de l'administration, ces points d'accueil jouent aussi un rôle d'appui dans l'utilisation des services en ligne. Ils permettent notamment de soutenir les personnes moins à l'aise avec les outils numériques, en leur proposant un accompagnement adapté pour accéder aux prestations dématérialisées.

→ À travers ce but, le Canton du Jura renforce la lisibilité et l'accessibilité de son action administrative, tout en offrant à la population un service de proximité qui facilite les interactions avec l'État et simplifie les démarches, pour une expérience plus fluide et centrée sur ses besoins.

BUT 2.2

DÉCHARGER LES UNITÉS ADMINISTRATIVES EN ASSURANT L'ACCUEIL ET LA DÉLIVRANCE CENTRALISÉS DES PRESTATIONS DE BASE

Dans le cadre de l'organisation de Guichets uniques au sein des districts, le Canton du Jura souhaite également renforcer l'efficacité globale de son administration tout en améliorant l'expérience de la population en centralisant les tâches d'accueil et les prestations de base.

Ces points d'accueil assurent ainsi une fonction de premier contact avec la population. Ils prennent en charge l'accueil initial des usagers, proposent les prestations de base de l'État, répondent aux demandes générales d'information et, si nécessaire, dirigent les personnes vers les prestations ou les services compétents en fonction de leurs besoins. Cette organisation permet de filtrer et de clarifier les demandes dès leur arrivée, contribuant à simplifier les interactions entre les usagers et l'administration. Elle garantit aussi une prise en charge cohérente et homogène sur l'ensemble du territoire.

Parallèlement à l'offre en ligne, ces structures assurent également la coordination et la gestion des prises de rendez-vous avec les services métiers ou spécialisés. La centralisation de cette tâche permet d'optimiser la planification des entretiens, d'améliorer la préparation des dossiers et de garantir que les usagers soient dirigés vers les interlocuteurs appropriés.

Cette répartition des rôles permet aux unités administratives de se concentrer davantage sur le traitement des dossiers et la délivrance des prestations, tout en assurant à la population un accueil structuré et un accompagnement adapté dès le premier contact.

→ **À travers ce but, le Canton du Jura renforce l'efficacité globale de son administration, améliore la qualité de la relation avec les citoyens et facilite un accès plus direct, lisible et fluide aux prestations publiques.**

BUT 2.3

SOUTENIR LA TRANSITION VERS L'ADMINISTRATION NUMÉRIQUE EN FAISANT DES GUICHETS UNIQUES DES LIEUX D'APPUI, DE SENSIBILISATION ET D'APPRENTISSAGE AUX SERVICES EN LIGNE

Dans le cadre de la transformation numérique de l'administration cantonale, le Canton du Jura accompagne l'ensemble de la population dans l'évolution des modes d'accès aux prestations publiques. Les guichets physiques constituent à cet égard des lieux privilégiés pour soutenir l'adoption progressive des services numériques et plus particulièrement du Guichet virtuel.

Au-delà de leur rôle d'accueil et d'orientation, ces points de contact sont conçus comme des espaces d'appui permettant d'informer et de sensibiliser les usagers aux possibilités offertes par les prestations en ligne. Les collaborateurs présents peuvent présenter les services numériques disponibles, expliquer leur fonctionnement et orienter les usagers vers les solutions les plus adaptées à leurs besoins.

Les guichets uniques offrent également un accompagnement pratique dans l'utilisation des outils numériques. Ils permettent aux personnes qui le souhaitent d'être guidées dans la réalisation de leurs démarches en ligne, que ce soit par exemple pour créer un compte, accéder au Guichet virtuel, compléter un formulaire électronique ou suivre l'avancement d'une demande. Cette approche favorise l'apprentissage progressif et renforce la confiance des usagers dans l'utilisation des services numériques.

En s'appuyant sur cette complémentarité entre accueil physique et service en ligne, le Canton contribue à réduire les obstacles liés à l'usage du numérique et à prévenir les situations d'exclusion. Les guichets physiques deviennent ainsi des points de soutien à la transition numérique, permettant à chacun de se familiariser avec les nouvelles modalités d'accès aux prestations publiques.

→ À travers ce but, le Canton du Jura favorise une transition numérique inclusive, dans laquelle les technologies numériques simplifient les démarches administratives tout en restant accessibles pour l'ensemble de la population.

BUT 2.4

OPTIMISER LA DÉLIVRANCE DES PRESTATIONS PUBLIQUES ET PARAPUBLIQUES PAR LA MUTUALISATION DES INFRASTRUCTURES, COMPÉTENCES ET RESSOURCES

Le Canton du Jura renforce l'efficacité de la délivrance des prestations publiques en développant une organisation territoriale fondée sur la mutualisation des infrastructures, des compétences et des ressources au niveau des districts. Cette approche permet de regrouper certaines fonctions d'accueil et de délivrance de prestations dans des structures partagées, favorisant ainsi une utilisation plus cohérente et plus efficace des moyens à disposition de l'administration.

La mutualisation des infrastructures contribue à optimiser l'usage des espaces d'accueil et des équipements nécessaires à la délivrance des prestations. Elle permet également de proposer à la population des points de contact clairement identifiés, offrant un accès facilité à plusieurs services administratifs cantonaux et parapublics au sein d'une même entité.

Parallèlement, la mise en commun de certaines compétences et ressources humaines permet de renforcer la qualité du service offert aux usagers. Les collaborateurs peuvent intervenir dans un cadre organisationnel coordonné, favorisant le partage des connaissances, la polyvalence et la continuité du service dans le respect du cadre juridique encadrant la protection des données. Cette organisation contribue également à mieux absorber les variations de la demande et à améliorer la disponibilité des prestations.

La mutualisation favorise enfin une meilleure coordination entre les services et une rationalisation des processus liés à l'accueil et à l'orientation des usagers. Elle permet de réduire les redondances, de simplifier les circuits administratifs et de concentrer les ressources spécialisées sur les activités à plus forte valeur ajoutée.

→ **Par ce but, le Canton du Jura renforce l'accessibilité et la lisibilité de son action publique, tout en rendant les prestations administratives et les services numériques plus simples d'accès pour la population.**



AXE N° 3

ASSURER L'AMÉLIORATION CONTINUE DES PRESTATIONS, PROCESSUS ET STRUCTURES DE L'ÉTAT

Le Canton du Jura inscrit son action dans une dynamique d'amélioration continue visant à adapter en permanence ses prestations, ses processus et ses structures organisationnelles aux besoins de la population, aux évolutions technologiques et aux exigences d'efficacité de l'action publique.

Cette démarche repose sur une évaluation régulière de la qualité, de la pertinence et de la performance des prestations délivrées. Les processus administratifs sont analysés et optimisés de manière continue afin de réduire les délais de traitement, de simplifier les démarches et de renforcer la cohérence de l'action de l'État, tout en contribuant à la maîtrise des coûts. L'organisation des services évolue également pour mieux répondre aux enjeux transversaux et favoriser une collaboration accrue entre les unités administratives.

L'amélioration continue s'appuie sur une approche centrée sur les usagers. Les retours d'expérience des citoyens, des entreprises et des partenaires institutionnels sont pris en compte afin d'identifier les axes de progrès et d'adapter les prestations en conséquence. L'exploitation des données d'usage et des indicateurs permet également d'orienter les décisions politiques et de mesurer les effets des actions mises en œuvre.

En adéquation avec la *Stratégie ressources humaines*, le Canton encourage par ailleurs une culture de l'innovation et de l'apprentissage au sein de l'administration. Les collaborateurs sont impliqués dans les démarches d'amélioration, notamment par la remontée d'idées, l'expérimentation de nouvelles pratiques et le partage des bonnes expériences. Des approches itératives et pragmatiques sous forme de projets pilotes sont privilégiées afin de tester, d'ajuster et de déployer progressivement les évolutions.

Enfin, cette dynamique s'inscrit dans une logique de gouvernance structurée, garantissant la coordination des initiatives, la priorisation des projets et l'alignement avec les objectifs des différentes stratégies cantonales.

→ **À travers cet axe stratégique, le Canton du Jura se dote des moyens de faire évoluer durablement son fonctionnement, tout en maintenant une offre adéquate et une qualité élevée de son action publique au service de la population.**



BUT 3.1

ÉVALUER RÉGULIÈREMENT LES PRESTATIONS DE L'ÉTAT AU REGARD DES STRATÉGIES DÉFINIES ET DES BESOINS DE LA SOCIÉTÉ

Le Canton du Jura met en place une démarche structurée d'évaluation régulière de ses prestations afin de garantir leur adéquation avec l'adaptation du cadre normatif, les objectifs stratégiques définis ainsi qu'avec l'évolution des besoins de la société. Cette approche vise à assurer la pertinence, la qualité et l'efficacité des services publics dans un environnement en constante mutation.

L'évaluation repose sur la mise en place d'indicateurs permettant de mesurer l'utilisation, la performance et la satisfaction des usagers. Ces éléments d'analyse offrent une vision objective du fonctionnement des prestations et permettent d'identifier les points forts ainsi que les axes d'amélioration. Ils contribuent également à poursuivre les objectifs fixés dans le cadre de la présente stratégie.

Cette démarche intègre une écoute active des besoins et des attentes de la population, des entreprises et des partenaires institutionnels. Les retours d'expérience, les enquêtes de satisfaction et l'analyse des usages permettent d'anticiper les évolutions sociétales et d'adapter les prestations en conséquence.

Les résultats de ces évaluations sont utilisés pour orienter les décisions en matière d'évolution, de simplification ou, le cas échéant, de suppression de certaines prestations. Ils permettent également d'ajuster les priorités et de renforcer la cohérence de l'action publique.

→ **À travers ce but, le Canton du Jura s'inscrit dans une logique d'amélioration continue fondée sur des données objectives et sur l'écoute des usagers, afin de garantir des prestations publiques adaptées, efficaces et en phase avec les besoins de la société.**

BUT 3.2

ANALYSER ET OPTIMISER LES PROCESSUS AU SEIN DE L'ÉTAT EN LES HARMONISANT ET SI POSSIBLE EN LES CENTRALISANT

Le Canton du Jura renforce l'efficacité et la cohérence de son action administrative en menant une démarche d'analyse et d'optimisation de ses processus internes. Cette approche a pour objectif de simplifier les modes de fonctionnement, de réduire les redondances et d'améliorer la qualité ainsi que la rapidité de la délivrance des prestations.

Dans cette perspective, les processus existants sont examinés de manière transversale afin d'identifier les étapes pouvant être simplifiées, supprimées ou automatisées. Une attention particulière est portée à l'harmonisation des pratiques entre les différentes unités administratives, de manière à garantir une application cohérente et homogène des règles et des procédures à l'échelle de l'ensemble de l'administration cantonale.

Lorsque cela est pertinent, la centralisation de certaines activités ou fonctions est privilégiée. Elle permet de mutualiser les ressources, de renforcer l'expertise, d'améliorer la qualité du traitement des dossiers et de réaliser des gains d'efficacité. Cette approche contribue également à réduire la complexité organisationnelle et à faciliter la coordination entre les services.

L'optimisation des processus s'inscrit en étroite articulation avec la *Stratégie numérique cantonale*. La numérisation et l'automatisation des tâches répétitives permettent de fluidifier les flux de traitement, de diminuer les délais et de limiter les risques d'erreur, tout en générant des gains d'efficacité.

→ **À travers ce but, le Canton du Jura renforce la performance de ses processus et de son organisation en y intégrant les nouvelles technologies. Il favorise ainsi une utilisation efficiente des ressources publiques.**

BUT 3.3

ADAPTER CONTINUELLEMENT LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE DE L'ÉTAT EN FONCTION DES PRESTATIONS ET DES PROCESSUS

Le Canton du Jura fait évoluer son organisation de manière continue afin de garantir une adéquation optimale entre ses structures administratives, les prestations délivrées et les processus mis en œuvre. Cette approche vise à renforcer la cohérence, l'efficacité et l'agilité de l'action publique dans un environnement en constante évolution.

Dans cette perspective, l'organisation de l'administration est analysée au regard des prestations offertes et des processus associés. Cette analyse permet d'identifier les ajustements nécessaires pour mieux aligner les responsabilités, clarifier les rôles et optimiser la répartition des tâches entre les différentes unités administratives.

L'adaptation de la structure organisationnelle privilégie une approche transversale, orientée sur les prestations et les parcours des usagers plutôt que sur les seules logiques hiérarchiques ou sectorielles. Elle favorise le décloisonnement des services, renforce la collaboration interdisciplinaire et soutient la mise en place de modes de fonctionnement plus flexibles, coordonnés et modernes.

Lorsque cela est pertinent, des regroupements de compétences, des redéfinitions de périmètres ou la création de fonctions transversales peuvent être envisagés afin d'améliorer la qualité et l'efficacité de la délivrance des prestations. Cette évolution s'inscrit également en cohérence avec les démarches de numérisation des processus administratifs et le déploiement des autres stratégies cantonales.

→ **À travers ce but, le Canton du Jura se dote d'une organisation capable de s'adapter aux exigences légales, aux besoins de la population et aux évolutions technologiques, tout en garantissant une action publique cohérente, lisible et orientée vers les usagers.**

BUT 3.4

DÉVELOPPER DES INDICATEURS DE SUIVI ET DES OUTILS DE MESURE POUR L'AMÉLIORATION CONTINUE

Le Canton du Jura met en place un dispositif structuré de suivi et de pilotage de ses prestations, de ses processus et de son organisation, fondé sur des indicateurs pertinents et des outils de mesure adaptés. Cette démarche vise à soutenir l'amélioration continue de l'action publique en s'appuyant sur des données fiables, objectivées et régulièrement actualisées.

Les indicateurs développés permettent de mesurer différents aspects de la performance, tels que l'utilisation des prestations, les délais de traitement, la satisfaction des usagers ou encore l'efficacité des processus. Ils sont définis en cohérence avec les objectifs stratégiques du Canton et adaptés aux spécificités des différentes prestations et domaines d'activité.

Le Canton se dote d'outils de mesure et de tableaux de bord facilitant la collecte, l'analyse et la visualisation des données. Ces outils permettent aux chefs de service de suivre l'évolution des prestations, d'identifier rapidement les écarts ou les dysfonctionnements et de prendre des décisions éclairées.

Dans une logique de pilotage partagé, les résultats des indicateurs sont utilisés à différents niveaux de l'administration afin de soutenir la gestion opérationnelle, d'alimenter les processus décisionnels et de favoriser la transparence. Ils contribuent également à renforcer la culture de l'amélioration continue et de la responsabilité au sein des services.

→ **À travers ce but, le Canton du Jura se dote des moyens nécessaires pour évaluer l'impact de ses actions, ajuster ses priorités et améliorer en continu la qualité, l'efficacité et la pertinence des prestations publiques.**

MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE PRESTATIONS ET PROCESSUS

Afin de garantir une traduction concrète des axes stratégiques en actions opérationnelles, chaque but est décliné en plan d'action spécifique qui regroupe les différentes initiatives et projets.

Cette approche permet de relier les orientations stratégiques arrêtées par le Gouvernement aux activités quotidiennes de l'administration, de clarifier les responsabilités, de prioriser les ressources et d'assurer un suivi régulier des progrès réalisés.

Pour chaque but, le plan d'action comprend notamment :

- les objectifs opérationnels à atteindre;
- les initiatives et projets à mettre en œuvre;
- les responsabilités de pilotage et d'exécution;
- les échéances et jalons principaux;
- les ressources nécessaires;
- les indicateurs de suivi et d'évaluation permettant de mesurer les résultats obtenus.



Les plans d'action sont élaborés par la Chancellerie d'État, en collaboration avec les services concernés afin de garantir leur pertinence, leur faisabilité et leur appropriation par les acteurs impliqués. Ils tiennent compte des priorités du Gouvernement, des besoins des usagers, des contraintes légales ainsi que des opportunités offertes par la transformation numérique et l'amélioration continue des processus.

La gouvernance de la mise en œuvre repose sur un suivi périodique réalisé par la Chancellerie d'État et permet de garantir un alignement entre stratégie et plans d'action, d'évaluer l'avancement des mesures, d'identifier les éventuels obstacles et d'adapter les actions lorsque cela s'avère nécessaire.

Cette démarche favorise une gestion dynamique de la stratégie et contribue à l'atteinte des résultats attendus.

Ainsi, les plans d'action constituent les instruments centraux de mise en œuvre et de pilotage de la stratégie. Ils assurent la cohérence entre les ambitions stratégiques et les réalisations concrètes.

Une fois élaborés, les plans d'action font l'objet d'une confirmation par le Gouvernement pour la législature en cours. Dès leur validation, les initiatives et projets sont mis en œuvre par les services concernés, en collaboration avec la Chancellerie d'État.

RÉVISION DE STRATÉGIE PRESTATIONS ET PROCESSUS

Tout en s'inscrivant dans la durée et la continuité, la *Stratégie prestations et processus* fait l'objet d'une révision périodique, en général une fois par législature, afin de tenir compte de l'évolution des besoins, des priorités gouvernementales, des exigences légales et des opportunités technologiques.

L'ensemble des services de l'administration cantonale est appelé à contribuer activement à l'amélioration continue des prestations et des processus dans une logique de service public performant, transparent et orienté vers les usagers.

CONCLUSION

La *Stratégie prestations et processus* constitue un levier essentiel pour renforcer la qualité, l'efficacité et l'adaptabilité de l'action de l'administration cantonale. Sa réussite repose sur l'engagement de l'ensemble des acteurs concernés, sur une gouvernance claire et sur une mise en œuvre rigoureuse des plans d'action définis pour chaque objectif.

En plaçant les prestations et les processus au cœur de son action, la République et Canton du Jura affirme sa volonté de construire une administration efficace et proche des besoins des citoyens. La mise en œuvre des plans d'action associés à chaque but permettra de transformer cette ambition en réalisations concrètes et mesurables, au bénéfice de la population, des entreprises et de l'ensemble des partenaires institutionnels du Canton. Cette stratégie constitue ainsi une étape importante vers une administration publique moderne, agile et résolument tournée vers l'avenir.

IMPRESSUM

Éditeur	République et Canton du Jura
Conception	Chancellerie d'État
Photographies	Lei-cas Production