

**RÉPONSE DU GOUVERNEMENT A LA QUESTION ÉCRITE DE MONSIEUR GABRIEL VOIROL, DÉPUTÉ (PLR), INTITULÉE "ETAT DE SITUATION ET PERSPECTIVES EN MATIERE DE GUICHET VIRTUEL" (N° 2863)**

Le Gouvernement a pris connaissance du contenu de la question écrite et il y répond ainsi. En préambule, il rappelle que le Programme de législature 2016-2020 se veut volontariste dans son approche numérique dont un des objectifs (axe 6) est d'accroître les relations entre l'Etat et les citoyens par l'intermédiaire du guichet virtuel.

**La commande préalable de la clé SwissID, avant de pouvoir utiliser les services du guichet virtuel, n'est-il pas un frein à son développement ?**

- La mise à disposition de prestations en ligne par l'intermédiaire du Guichet virtuel permet d'effectuer des transactions en direct avec les services de l'Etat, mais donne également accès à des données personnelles ou d'entreprises sensibles. Au même titre que des systèmes bancaires, il convient d'adapter le niveau de sécurité afin d'éviter tout problème lié à des utilisations frauduleuses ou malveillantes.

La SwissID, qui fait office de preuve d'identité numérique sur Internet, reste pour l'instant le seul moyen technique proposant le service de signature numérique reconnue juridiquement en Suisse, ainsi qu'une connexion hautement sécurisée aux applications Web. C'est le service de signature numérique qui apporte le plus de contraintes dans l'obtention de la SwissID, car la signature électronique est régie par différentes lois et ordonnances fédérales, obligeant le demandeur à se déplacer dans un office postal, au bureau communal ou dans certains services de l'Etat, afin que l'on soit en mesure de vérifier physiquement son identité.

Conscients de ces éléments bloquants, en collaboration avec la Poste, le Service de l'informatique cantonal (SDI) a travaillé sur différents axes afin d'améliorer l'accès au Guichet virtuel. Une nouvelle version de la SwissID verra le jour dans le courant du premier trimestre de cette année. Ce nouvel outil aura l'avantage de disposer de différents niveaux de sécurité et surtout la possibilité de l'activer en ligne.

Comme les prestations en ligne n'exigent pas toute une signature électronique, il sera dès lors possible d'effectuer un nombre important de prestations de manière simplifiée et sans l'obligation de devoir se déplacer.

**La population utilise aujourd'hui fréquemment des tablettes et des téléphones mobiles pour accéder aux services en ligne. Le système de clé « USB » n'étant pas directement utilisable sur de tels appareils, est-il prévu une nouvelle technologie ?**

- Depuis 2015, les possesseurs de SwissID peuvent activer gratuitement les services mobiles. Ceci permet une utilisation du portail cantonal sur des tablettes ou des téléphones mobiles sans clé physique. La nouvelle version de la SwissID ne nécessitera plus aucune clé physique et son fonctionnement sera encore simplifié.

**Après bientôt 5 ans, on constate qu'il reste encore quelques clés gratuites sur les 5000 mises à disposition au départ. Considérant qu'un grand nombre a été commandé au lancement de l'opération, comment le Gouvernement juge-t-il l'évolution des demandes et quelle stratégie envisage-t-il pour régulièrement améliorer le recours à ce service utile ?**

- Depuis son ouverture, le nombre de transactions effectuées par le biais du Guichet virtuel augmente en moyenne de 30% annuellement. Pour 2016, ce n'est pas loin de 300'000 transactions qui ont été réalisées par ce nouveau canal électronique, confirmant ainsi son intérêt.

Dans le cadre de son programme de législature, le Gouvernement désire que le Canton du Jura soit un acteur de la transition numérique. Afin de répondre à cet objectif ambitieux, différentes mesures ont été décidées, dont celle de développer en priorité les prestations informatisées de l'Etat en faveur des citoyens, notamment entre l'Etat et l'économie. Cela se traduit par un élargissement des prestations offertes sur le Guichet virtuel.

Une commission interne a également été nommée avec comme objectif de prioriser le développement de nouvelles prestations offrant un retour sur investissement mesurable et répondant également aux attentes de la population ainsi que des entreprises. Ces éléments seront communiqués de manière plus régulière à la population.

La mutualisation du Guichet virtuel jurassien avec d'autres cantons doit également faciliter le développement de l'administration en ligne et de son financement.

**Pour être attractif, le guichet virtuel devrait également assurer la mise en ligne de l'ensemble des documents téléchargeables sur le site [www.jura.ch](http://www.jura.ch). Quelle est la situation actuelle ?**

- Un référencement des différents documents téléchargeables sur le site internet cantonal a été réalisé courant 2016. Différents travaux ont déjà été entrepris afin de consolider ces documents sous la forme de prestations électroniques dans le Guichet virtuel, à l'instar de ce qui a déjà été réalisé pour les Offices des poursuites et faillites. Dans certains cas, on parle de formulaires intelligents dont les données peuvent être exploitées directement par les applications informatiques de l'Etat.

Delémont, le 7 février 2017

AU NOM DU GOUVERNEMENT DE LA  
RÉPUBLIQUE ET CANTON DU JURA

Certifié conforme  
le Chancelier

  
Jean-Christophe Kübler