DES BORNES INTERACTIVES POUR RÉDUIRE LA FRACTURE NUMÉRIQUE

David De Groote

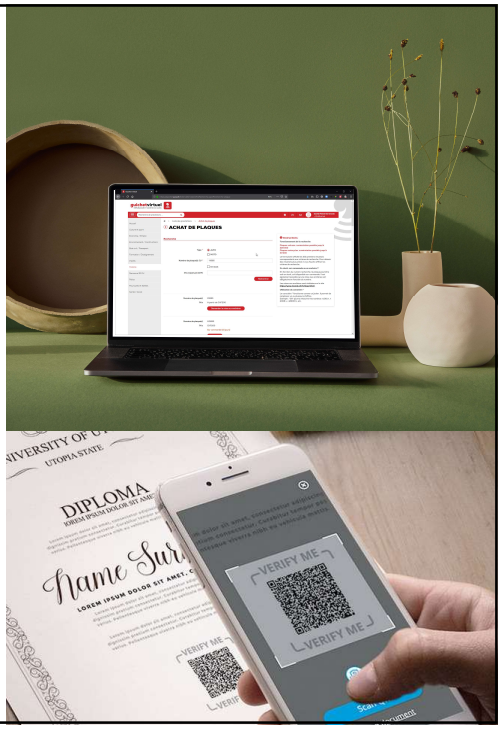
JURA CH
RÉPUBLIQUE ET CANTON DU JURA

CANTON INNOVANT DANS LE DÉVELOPPEMENT DE L'ADMINISTRATION EN LIGNE

- Portail centralisant toutes les prestations de l'Etat
  - Pour les citoyen.ne.s et les entreprises
  - Disponible 24h/7j sur tout type de support
- Près de 10 ans d'expérience
- +90 prestations en ligne totalement dématérialisées
- Solution mis à disposition de plusieurs cantons au travers de l'association iGovPortal.ch
- Intégration de services innovants basés sur la Blockchain
  - Accroitre la confiance dans le numérique
  - Continuer à simplifier les démarches administratives

guichet virtuel
RÉPUBLIQUE ET CANTON DU JURA

iGovPortal.ch



UNE VISION POLITIQUE ORIENTÉE VERS LA DIGITALISATION DE L'ADMINISTRATION

Les contacts numériques sont favorisés

- Objectif visé pour le terme de la législature 2021-2025

  La population s'adresse à l'administration cantonale principalement de manière digitale

- 4 mesures concrètes
  - Poursuivre la numérisation des services de l'Etat selon un cadre de transformation précis
  - Ajouter de nouvelles prestations sur le Guichet virtuel
  - Améliorer la confiance dans les services numériques délivrés par l'Etat
  - Accompagner les citoyen.ne.s afin de limiter la fracture numérique

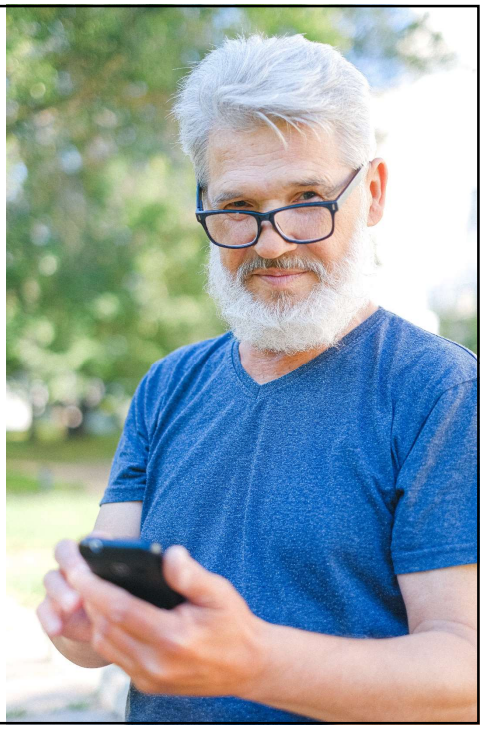
UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ DES CITOYEN.NE.S AFIN DE LIMITER LA FRACTURE NUMÉRIQUE

UNE FRACTURE NUMÉRIQUE CROISSANTE

Etre en mesure de répondre aux nouvelles attentes

- Collaborer avec les communes est essentiel
  - Point de contact privilégié des citoyen.ne.s
  - Offre un seul point d'entrée pour toutes les démarches administratives
- Simplifier l'interaction avec la population
- Faciliter l'accès aux services en ligne à l'ensemble de la population

- **L'accompagnement des citoyen.ne.s est essentiel**
- **La formation numérique des employé.e.s de l'administration doit être soutenue**



DES PRATIQUES DÉJÀ EXISTANTES

Tirer profit de ces nouveaux modèles

- Bornes interactives des compagnies aériennes
- Automates à billets des CFF
- Self check-out dans les supermarchés
- Etc.

- **Une transition vers des citoyen.ne.s autonomes**
- **L'expérience utilisateur et la simplicité sont essentiels**
- **L'accessibilité et l'assistance doivent être constamment améliorées**

DES BORNES INTERACTIVES

Offrir un accompagnement personnalisé

- La mise à disposition d'un environnement adapté dans plusieurs bâtiments et administrations
- Un digital kiosk intuitif et simple d'utilisation
- Une maintenance technique totalement automatisée
- Un accompagnement personnalisé proposé par le personnel administratif dans l'utilisation des prestations en ligne

✓ **Encourager la population à effectuer leurs démarches de manières numériques**

✓ **Garantir une assistance personnalisée à chaque citoyen.ne**

AMÉLIORATION CONTINUE

Des échanges constructifs avec la population

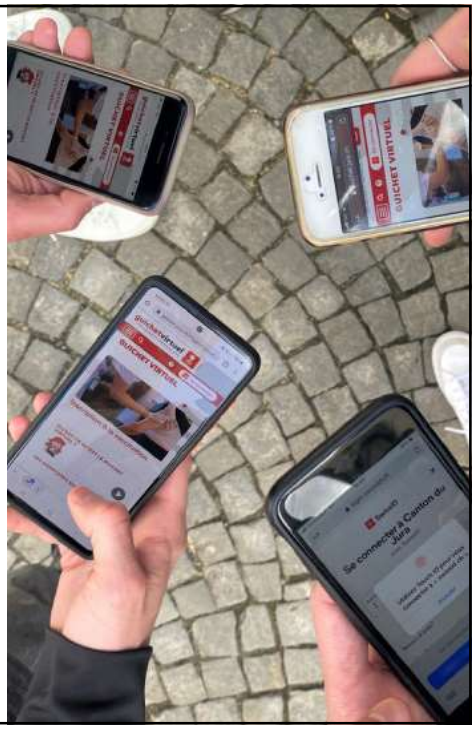
- Instaurer un dialogue permanent avec la population jurassienne
  - Adapter ou proposer de nouvelles prestations en ligne
  - Evaluer l'utilisation des bornes interactives
  - Comprendre les attentes citoyennes dans le domaine du numérique
- Intégrer le feedback du personnel de l'administration

✓ **Amélioration continue des services en ligne**

PARTENARIAT PUBLIC-PRIVÉ

Des échanges constructifs avec la population

- Collaboration étroite avec la société CISCO dans le cadre du programme-accélérateur de la transformation digitale
- Financement facilité de projets innovants
- Profiter d'une large expérience déjà acquise dans d'autres projets internationaux
- Simplifie la réplication du modèle avec d'autres entités publiques suisse



PROCHAINE ÉTAPE

Support personnalisé en visio-conférence

MERCI DE VOTRE ATTENTION

JURA CH
RÉPUBLIQUE ET CANTON DU JURA