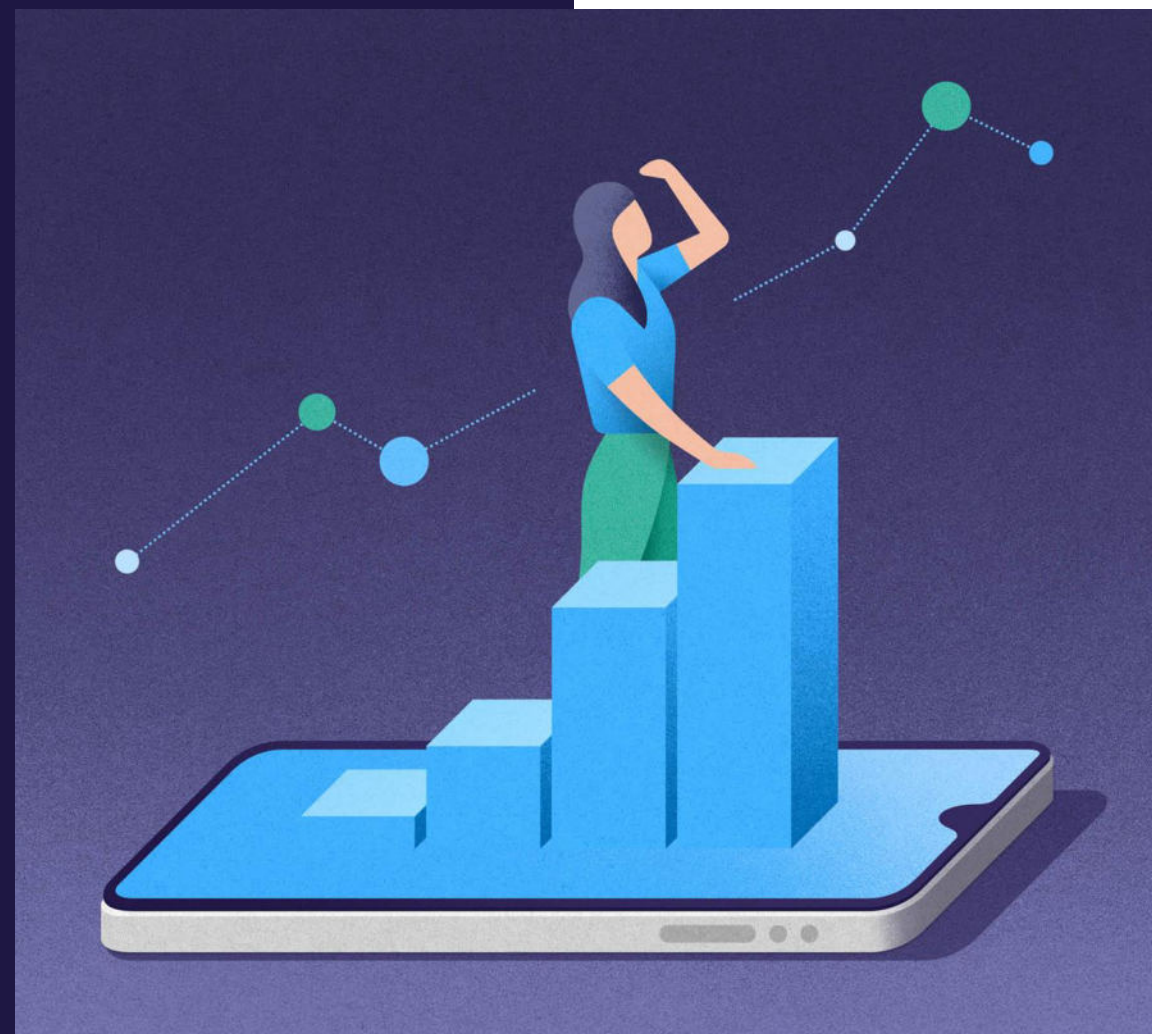


Développements futurs de l'ANS

Peppino Giarritta
Chargé de mission de la Confédération et des
cantons auprès de l'Administration numérique suisse
Delémont, 11 mai 2022

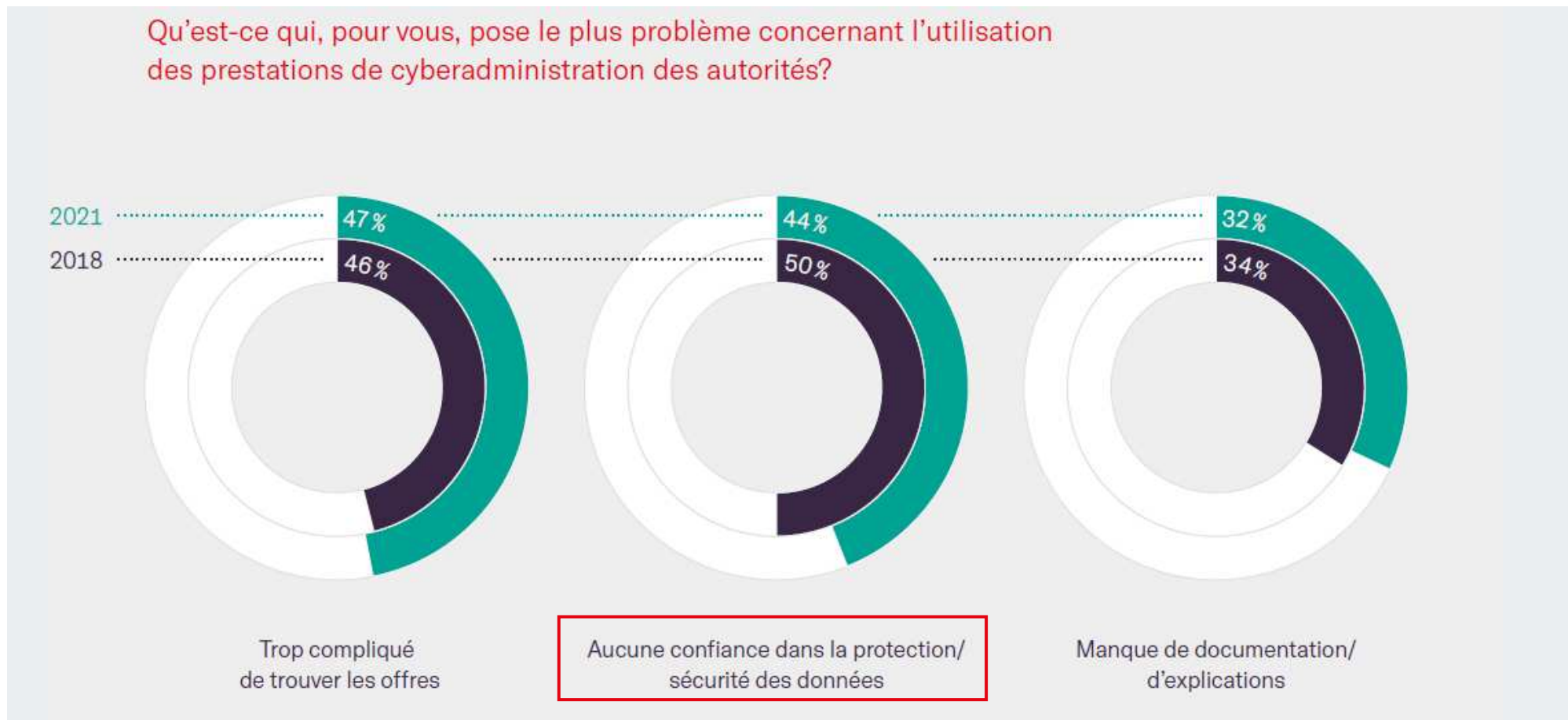


La confiance croît par

- Expertise
- Coopération
- Prévisibilité



Défi national : confiance dans les prestations électroniques des autorités

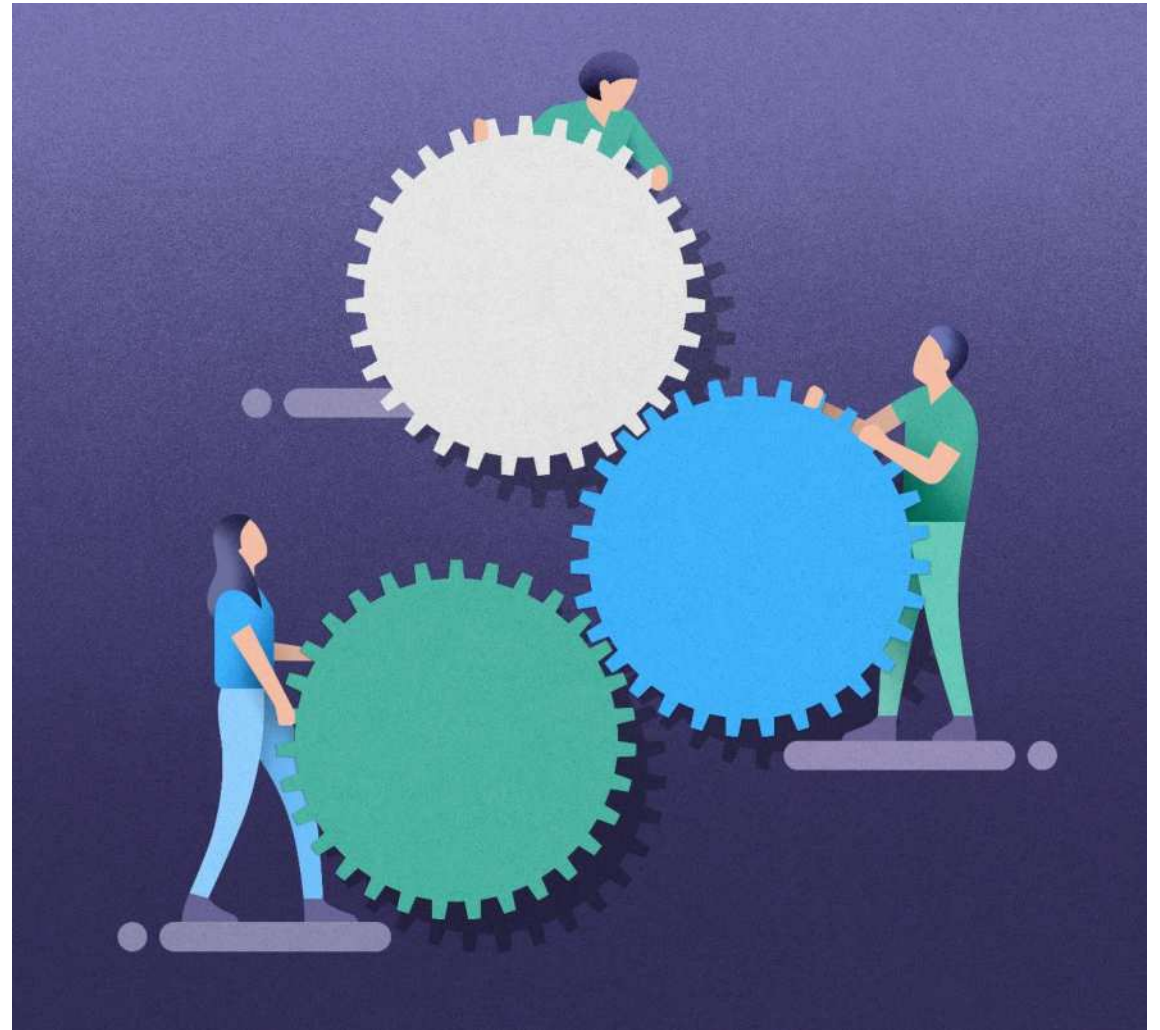


Source: Étude nationale sur la cyberadministration 2022, publiée le 10 mai 2022

L'Administration numérique suisse: À propos de nous (1/2)

L'Administration numérique suisse vise à assurer l'efficacité du pilotage et de la coordination stratégiques des activités menées par la Confédération, les cantons et les communes en lien avec la transformation numérique.

- L'organisation de collaboration est opérationnelle depuis le 1^{er} janvier 2022.
- Les objectifs et tâches sont énoncés dans la convention-cadre de droit public concernant l'Administration numérique suisse conclue par la Confédération et les cantons.

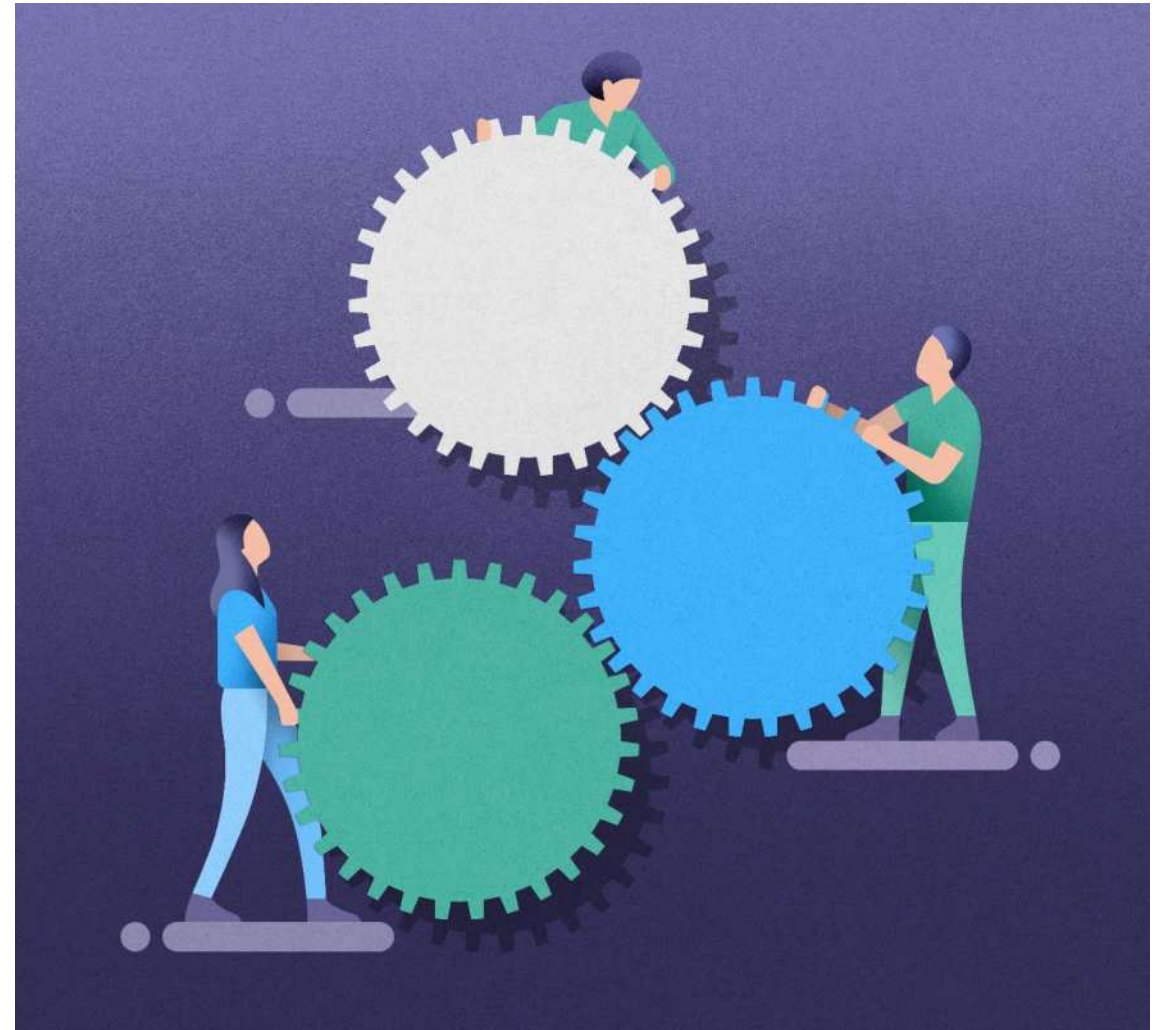


L'Administration numérique suisse: À propos de nous (2/2)

La Confédération et les cantons sont coresponsables de l'ANS, à égalité de droits et devoirs. Les décisions sont prises par consensus. L' Union des villes suisses (UVS) et l'Association des Communes Suisses (ACS) soutiennent l'ANS en tant que partenaires.

Les organes de décision sont:

- l'organe de direction politique
- l'organe de direction opérationnelle
- l'assemblée des délégués



Chargé de mission de la Confédération et des cantons et Secrétariat de l'Administration numérique suisse



- Peppino Giarritta, chargé de mission
- Greg Hernan, Coordinateur TIC
- Sibel Simsek, Assistante (actuellement en congé de maternité), depuis mai 2022 représentée par Marianne Luginbühl
- Andreas Burren, Coordinateur TIC
- Irem Kaynarca, Cheffe de projet monitoring
- Vanessa Eugster, Responsable de la communication
- Marcel Kessler, Responsable soutien / coordination de programme

Situé dans la maison des cantons, Berne



- La Maison des cantons est un symbole pour la collaboration et le dialogue entre les cantons et la Confédération.
- Elle est le siège des conférences des gouvernements cantonaux et des directeurs cantonaux ainsi que d'autres institutions intercantionales.

Source de l'image: © Maison des cantons, lanelli

Atteindre des objectifs communs - réussir ensemble



La stratégie suisse de cyberadministration 2020-2023:

1. offres numériques en matière d'interaction et de participation à l'échelle nationale;
2. services de base nationaux pour la cyberadministration;
3. collaboration nationale en matière de transformation numérique;
4. connaissance du numérique par l'administration et la confiance.

5 défis communs que nous abordons auprès de l'agenda ANS



Établir un canal numérique entre la population et l'administration



Exploiter pleinement le potentiel d'automatisation et de simplification au profit de l'économie



Établir une identification numérique transversale reconnue par toutes les autorités

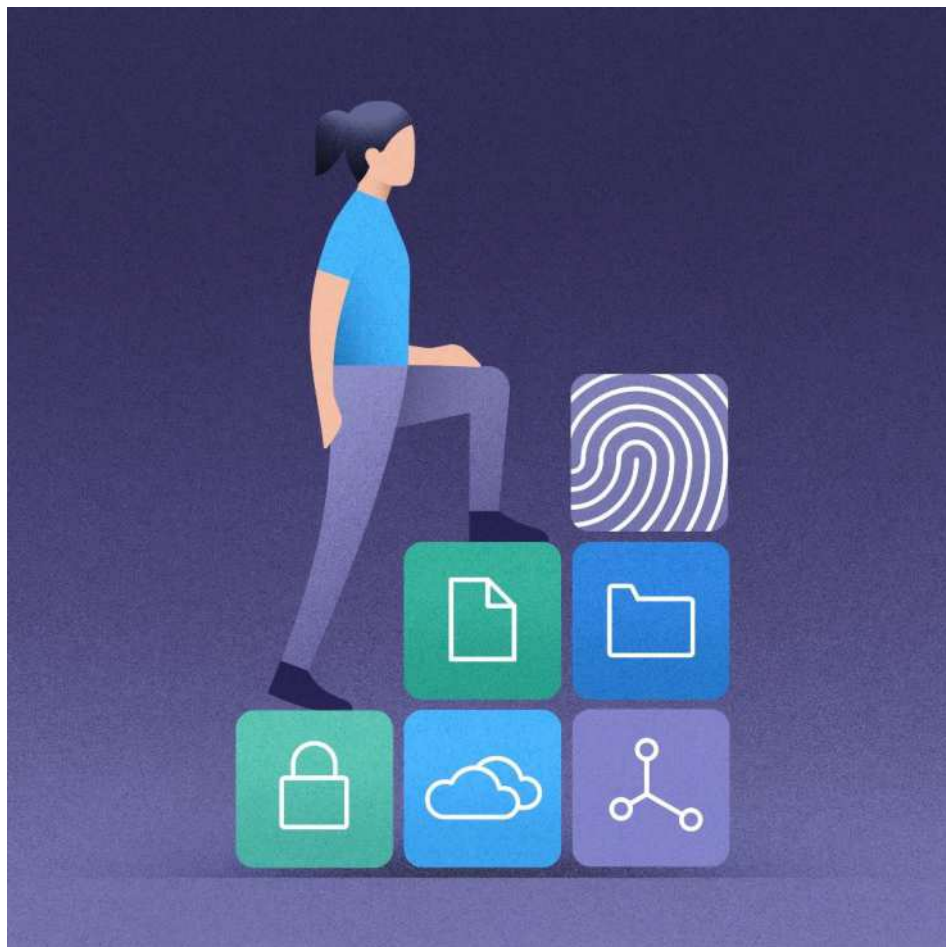


Mettre en place un modèle fédéral pour la gestion des données



Mettre en place les bases institutionnelles des services en nuage

Vision de l'objectif - Un canal numérique entre la population et l'administration est établi



- Les cantons disposent de portails de services complets pour accéder aux prestations numériques.
- Les portails de services disposent des **fonctions de base** nécessaires pour simplifier le dialogue avec l'administration.
- Les principales **prestations des communes** sont intégrées.
- L'offre de services couvre un catalogue de services commun en Suisse.
- La réutilisation de composants de base et d'éléments de service développés en commun.

catalogue de services

Projets pilotes

Architecture standardisée

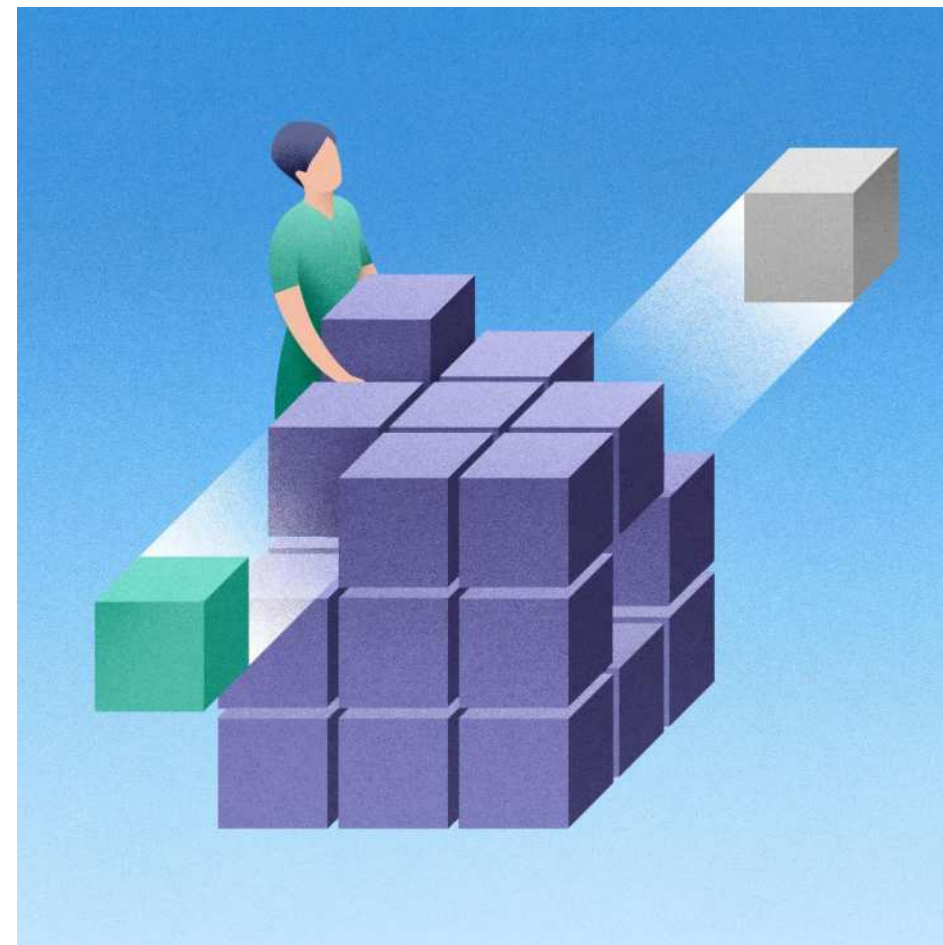
Vision de l'objectif – Le potentiel d'automatisation et de simplification au profit de l'économie est exploité

- Un écosystème autorégulé (économie, fournisseurs de services, administration) pour l'utilisation des API (interfaces) est établi.
- Un répertoire API ouvert et intersectoriel est disponible.
- Les questions juridiques et organisationnelles relatives à la mise à disposition d'API par l'administration sont résolues.
- 2-3 applications évolutives sont réalisées avec l'approche écosystémique.

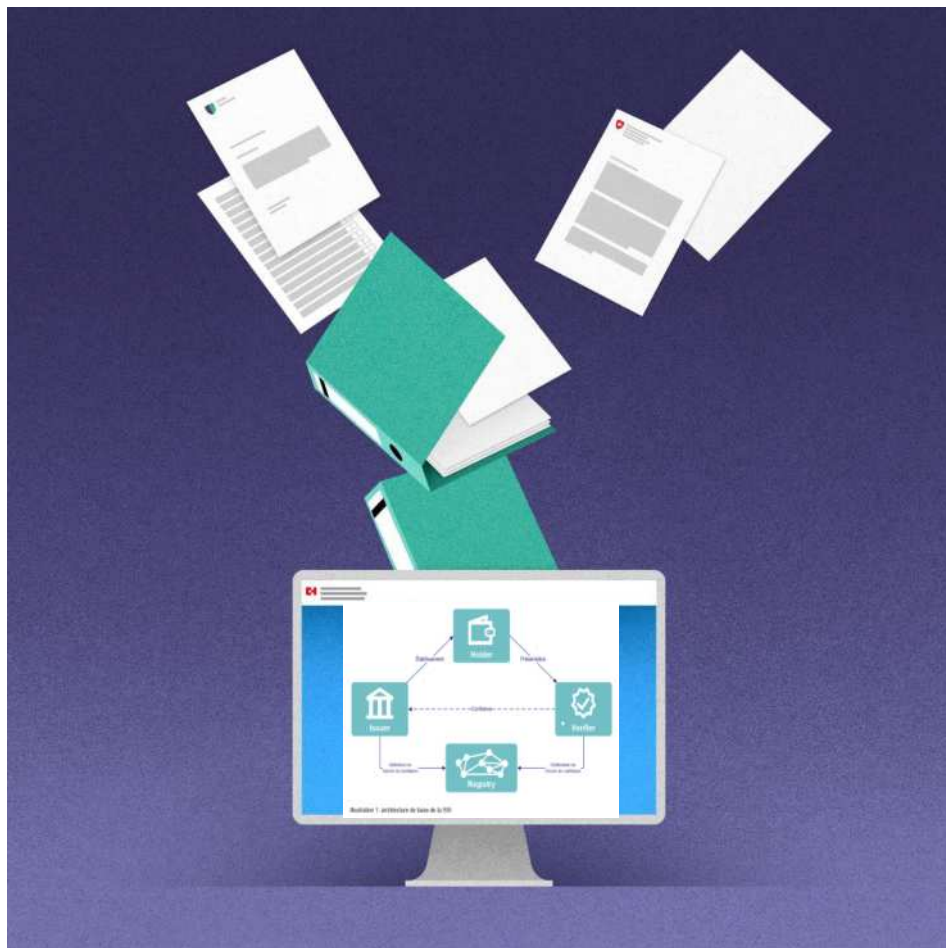
eCH standards

Projets pilotes

Bases juridiques



Vision de l'objectif – Une identification numérique transversale reconnue par toutes les autorités est établie



- Un moyen d'identification électronique (e-ID) reconnu par l'État permettrait à la population suisse de prouver son identité en ligne par un instrument numérique.
- Les bases légales sont créées et les mesures de coordination pour la phase de transition portent leurs fruits.
- En raison de l'état d'avancement des préparatifs, l'introduction sur l'ensemble du territoire sera rapide.

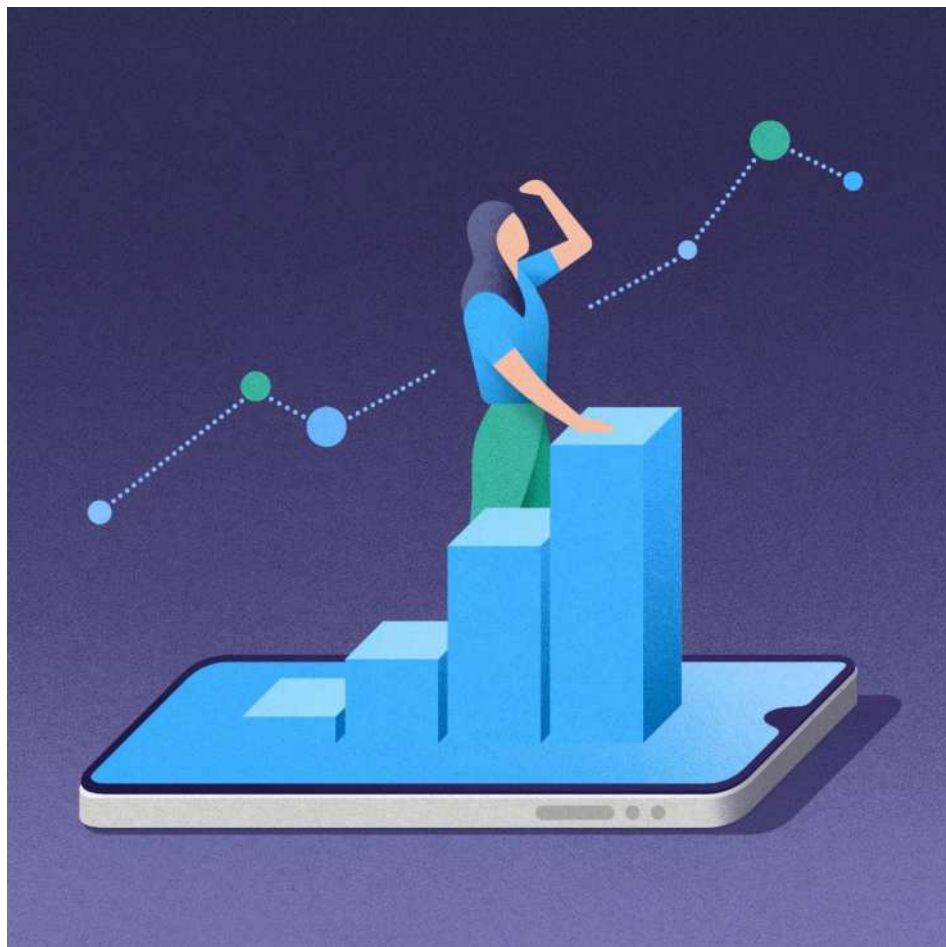
Projets pilotes

Bases légales

MVP E-ID

préparation IAM national

Vision de l'objectif – Un modèle fédéral pour la gestion des données est mis en place



- Les conditions essentielles (juridiques, organisationnelles et culturelles) pour la gestion des données au niveau fédéral dans le respect des compétences souveraines
- Une gestion systématique des données est ainsi établie à tous niveaux fédéraux, selon des principes uniformes et «once-only».
- projets montrent l'utilité concrète de la gestion des données au niveau fédéral.

Service national des adresses

API répertoire pour des services données

Coordination de la gestion des données

Analyse sedex future

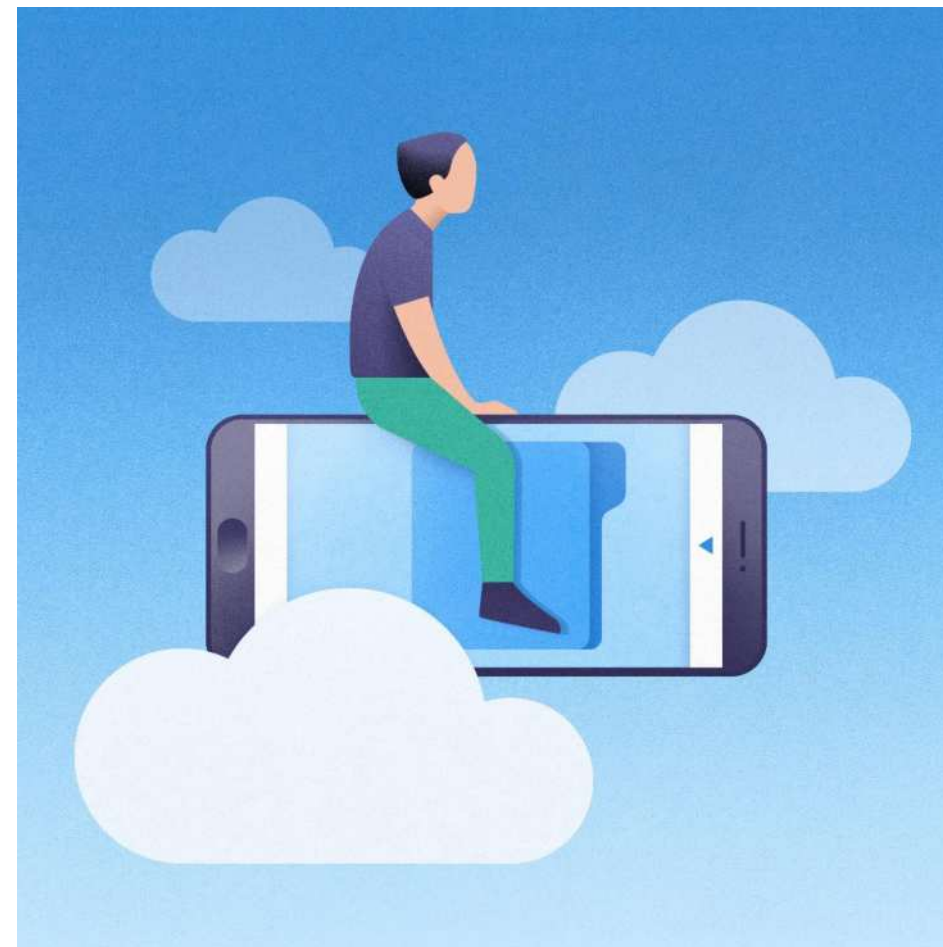
plateforme d'interopérabilité

Vision de l'objectif – Les bases institutionnelles des services en nuage sont mis en place

- Les principales bases institutionnelles et juridiques pour l'utilisation de la technologie cloud dans l'environnement administratif sont clarifiées.
- L'utilisation de la technologie cloud suit un objectif clair et peut être planifiée de manière systématique (bonne pratique).
- Le besoin d'un développement commun des compétences et de prestations de cloud computing communes par les administrations des trois niveaux de l'État est adressé.

Renforcer l'échange de
bonnes pratiques

études thématiques



Nous créons la confiance par la coopération



Merci pour votre attention!

Merci



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Bundesamt für Statistik BFS
Office fédéral de la statistique OFS
Ufficio federale di statistica UST
Uffizi federal da statistica UST

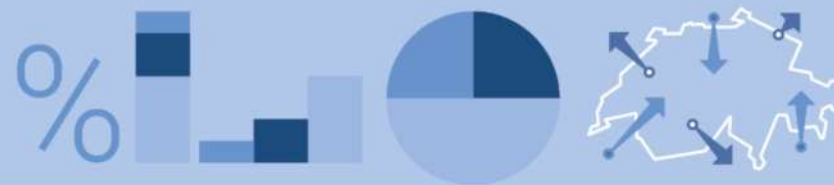


Standardisation et harmonisation des données via le programme de gestion national des données (NaDB)

10ème eGovernment Symposium Romand

11 mai 2022

Max Zurkinden - Leiter Interoperabilitätsstelle (BFS)



NaDB et la confiance à l'ère numérique

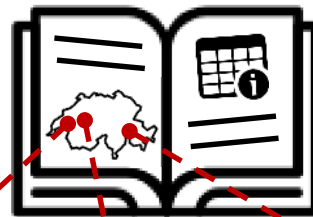
- Gestion nationale des données (court: «**NaDB**»)
- Mise en œuvre du principe **Once Only**
- Plus de **transparence** pour plus de **confiance**
- Programme national mandaté par le **conseil fédéral**
- **Harmonisation** des données et **data stewardship** sont au premier plan dès le début
- Réalisation technique de la **plateforme d'interopérabilité**



Principe de base NaDB

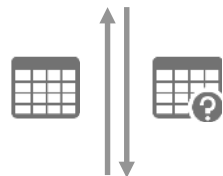
Office fédéral de la statistique

Rôle de leader dans NaDB.
Mais aussi: organisation
participante.



Plateforme d'interopérabilité

Catalogue de données national suisse.
Vue d'ensemble des données et des interfaces.



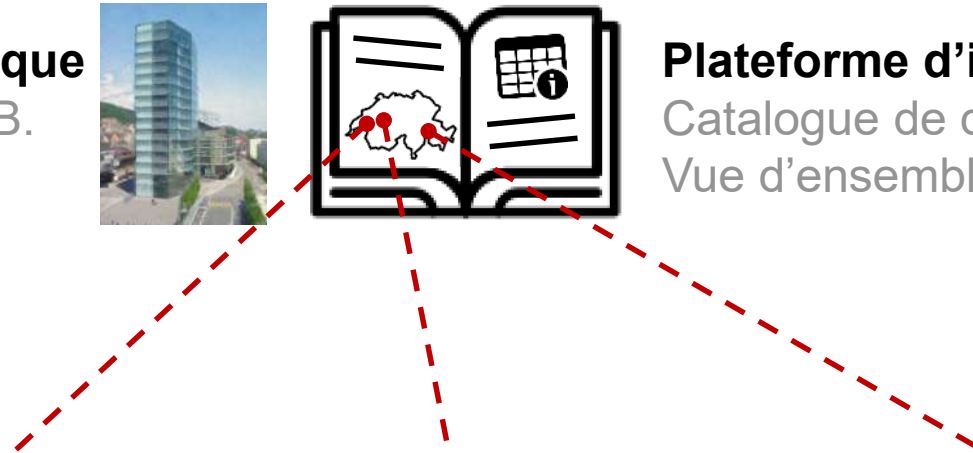
Confédération



Cantons



Entreprises





Principes FAIR pour améliorer la réutilisation des données

F
Findable



A
Accessible

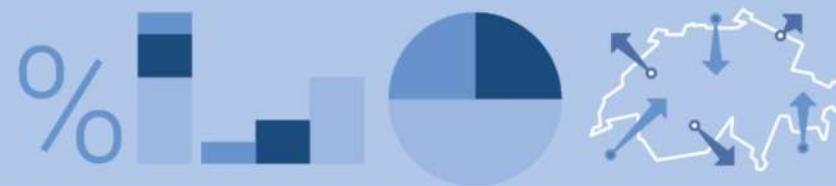


I
Interoperable



R
Reusable





Once-only a FAIRytale?

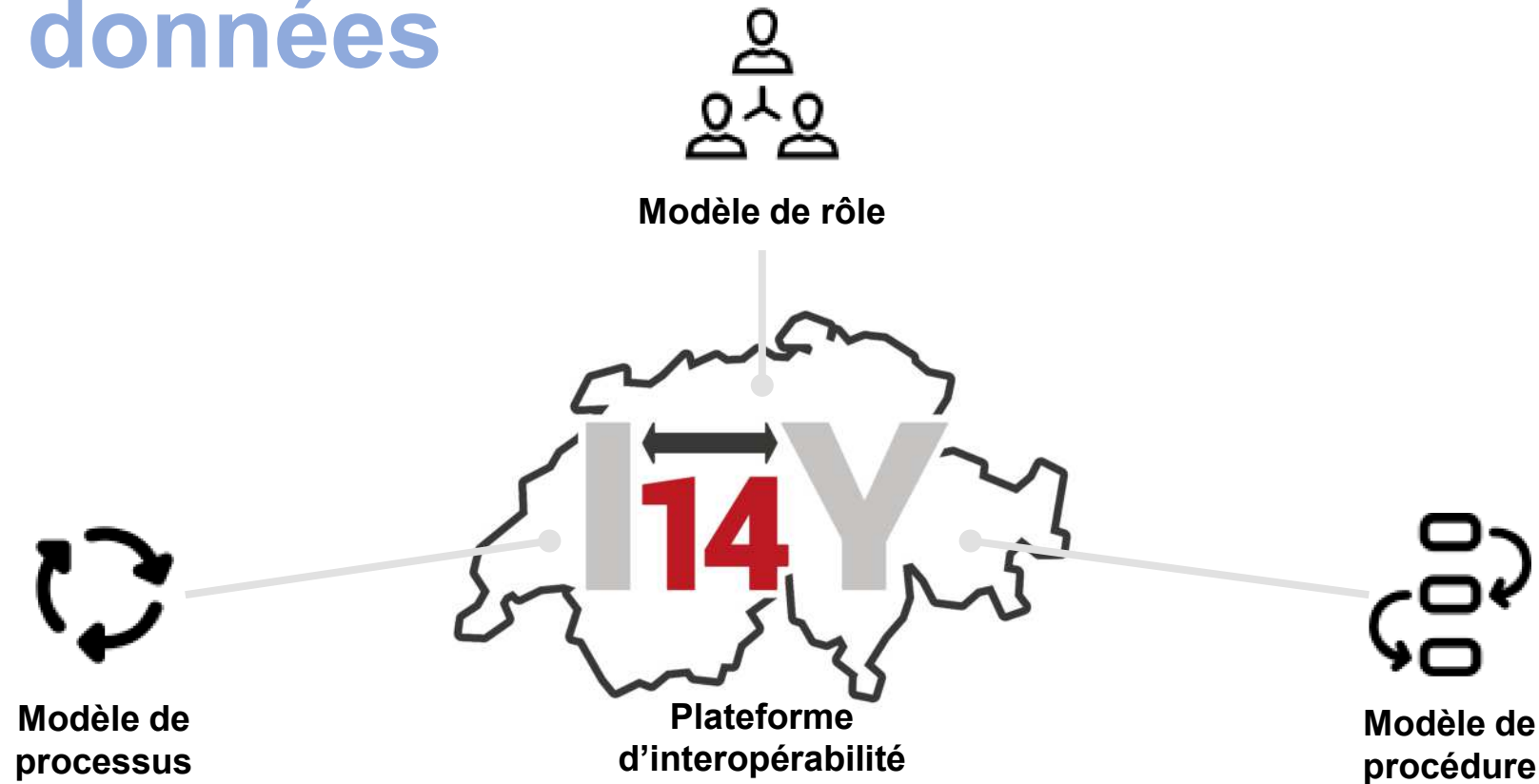
Les données ne deviendront ni ne resteront FAIR par magie.

Nous avons besoin de **personnes** compétentes, de **processus** transparents, de **technologies** interopérables et de **collaboration** pour construire, exploiter et maintenir des infrastructures de **données FAIR**.





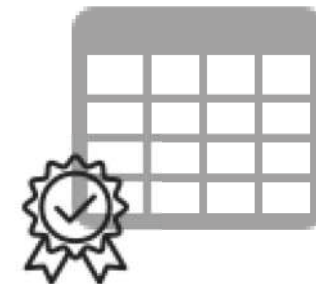
Éléments de base pour l'harmonisation des données

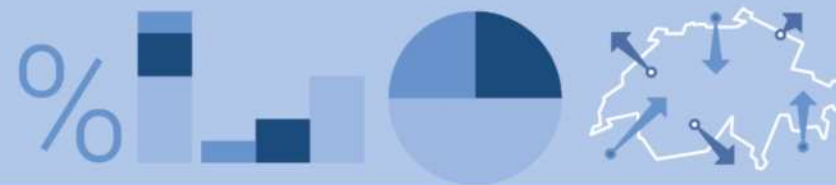




Qu'est-ce que sont des standards?

- Définissent comment les données doivent se présenter de manière pertinente
- Principe: les concepts identiques doivent être codés de la même manière
- Exemple trivial : (f = féminin, m = masculin) vs (0 = féminin, 1 = masculin)
- **Sans standards, pas d'interopérabilité!**
- Les standards sont publiés sur la plateforme d'interopérabilité I14Y





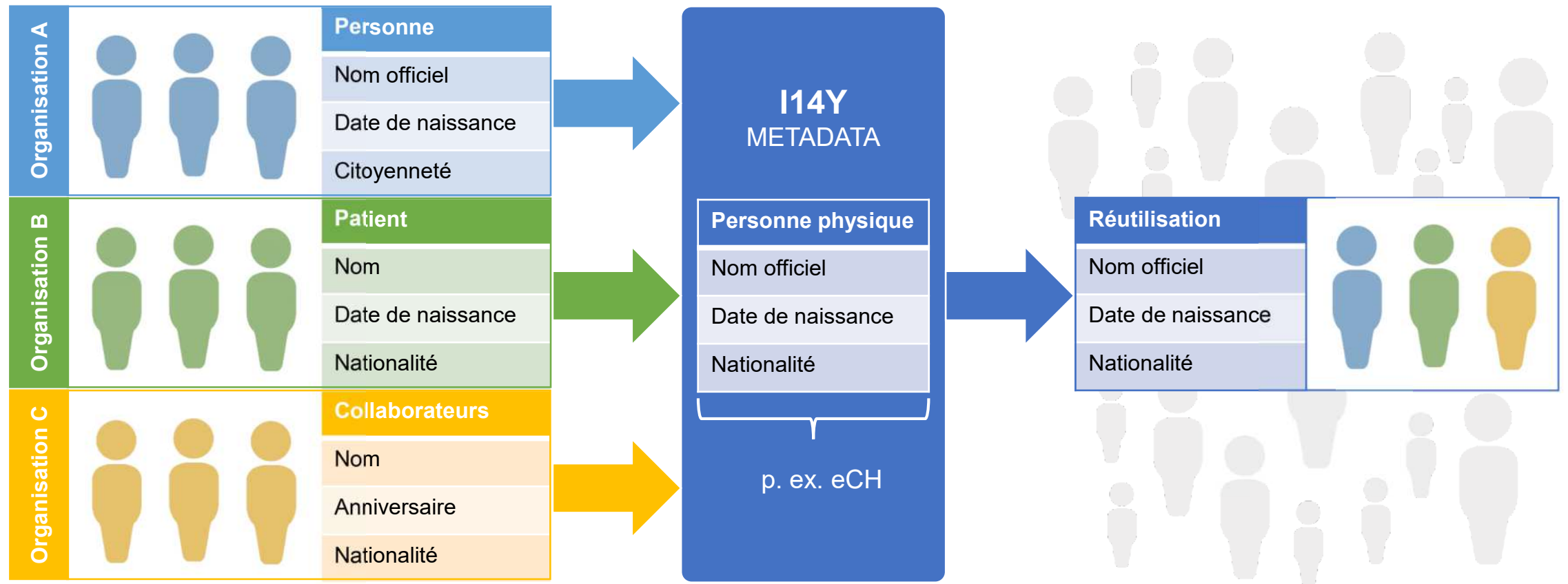
Modèle de rôle NaDB

- NaDB définit différents rôles avec différentes responsabilités.
- Les «**Data Owners**» sont les propriétaires des données et peuvent les manipuler.
- Ainsi, les Data Owner sont les **responsables de l'harmonisation et prennent les décisions qui s'imposent**.
- Les «**Data Stewards**», par contre, **coordonnent** l'harmonisation
- "Dans les set de données X et Y, le sexe doit être codé de la même manière".





Modèle de procédure NaDB

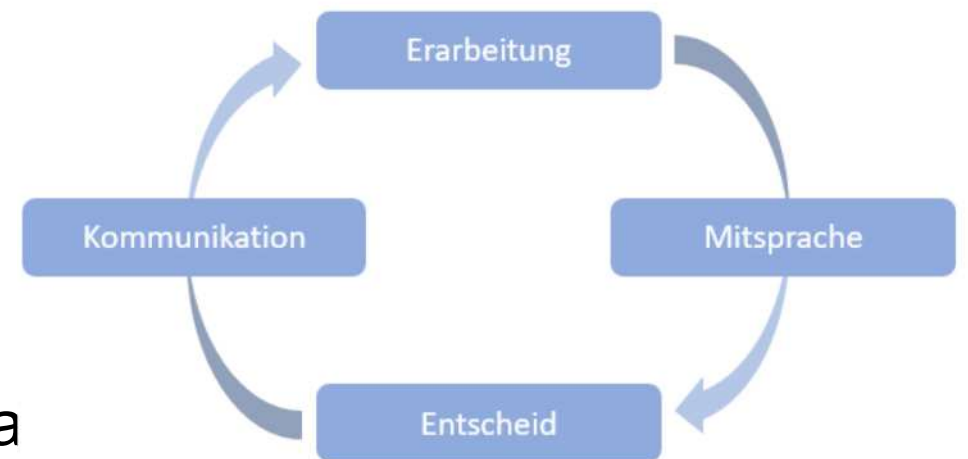


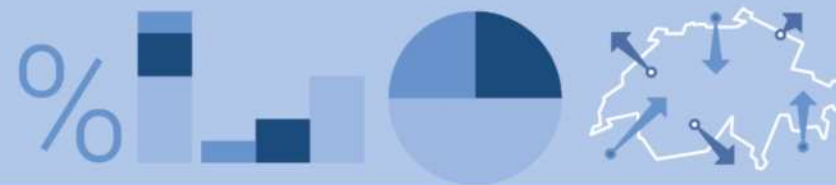


Modèle de processus NaDB

Le processus comporte différentes phases:

- Phase I: **Élaboration** du standard
- Phase II: Obtention de **feedback**
- Phase III: **Décision** par les Data Owner
- Phase IV: **Communication** par Swiss Data Steward



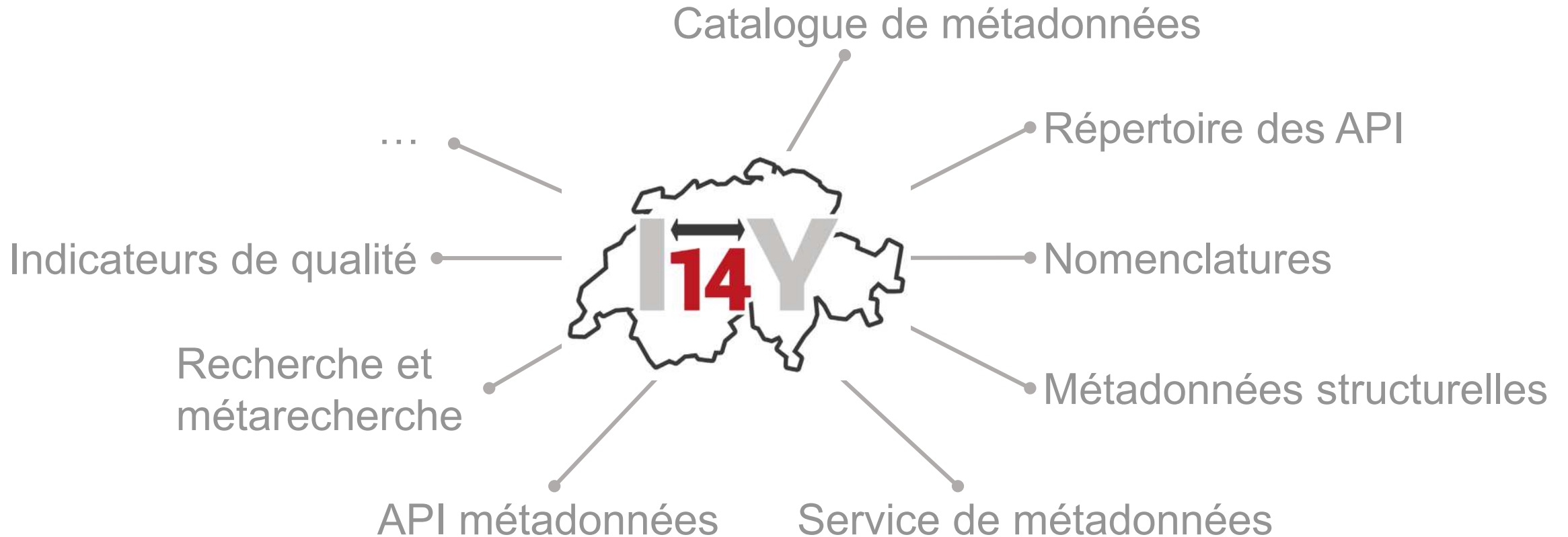


Plateforme d'interopérabilité I14Y

- Quelles sont les données disponibles dans **l'administration publique**?
- À quoi ressemblent exactement ces **données**?
- Comment **accéder** à ces données et quelles sont les interfaces électroniques disponibles?



Aperçu des services I14Y



www.i14y.admin.ch

- **Catalogue de métadonnées** en ligne **depuis le 30.6.2021**
- **Publication** des premières **nomenclatures** (CH-ISCO-19 et NOGA) **et métadonnées** (structurelles) relatives aux données de base des entreprises
- **Service de métadonnées** pour les offices de la confédération disponible **à partir du 30.6.2022**



www.i14y.admin.ch



| anibis.ch

Comment se positionner comme
un intermédiaire de confiance?

SMG - Swiss market place group

Immobilier

 homegate.ch

 Acheter-Louer.ch

 IMMO
SCOUT24

 IAZI
CIFI

 ImmoStreet.ch

 CASASOFT

 home.ch

 PUBLIMMO

Automobile

 CAR FOR YOU

 AUTO
SCOUT24

 MOTO
SCOUT24

Petites annonces

 tutti.ch

 anibis.ch

 Ricardo

Finances et assurances

 FINANCE
SCOUT24

**Nous simplifions la vie des gens, en repoussant les frontières digitales,
marché par marché**



anibis.ch

2'200'000 membres

1'900'000 visiteurs / mois



anibis.ch

+ 1'000'000 annonces en ligne

+ 2'000'000 messages / mois

+ de 100'000 articles vendus /
mois





Validation des annonces

En 2021: 6'000'000 annonces
modérées (dont 600'000 manuelles)

350 règles ont permis de bloquer
150'000 annonces

Exemples:

Paléo

Corona



Echange cont



Remotely-refused 1 year ago 29 Mar 2021 17:14

Kleider Pullover grosse L . Neue nie gebraucht

Kleider grosse L. Pullover neue nie gebraucht



Remotely-refused 1 year ago 29 Mar 2021 17:14

Jogging grosse m und L neues nie gebraucht

Jogging grosse m und L. Neues nie gebraucht 120 fr. schal neue nie gebraucht 80 fr.



Remotely-refused 1 year ago 29 Mar 2021 17:14

Kleider grosse L neue nie gebraucht

Kleider neue nie gebraucht taille L.



Remotely-refused 1 year ago 29 Mar 2021 17:14

Tasche

Tasche nie neue



Remotely-refused 1 year ago 29 Mar 2021 17:14

Rucksack neue nie gebraucht

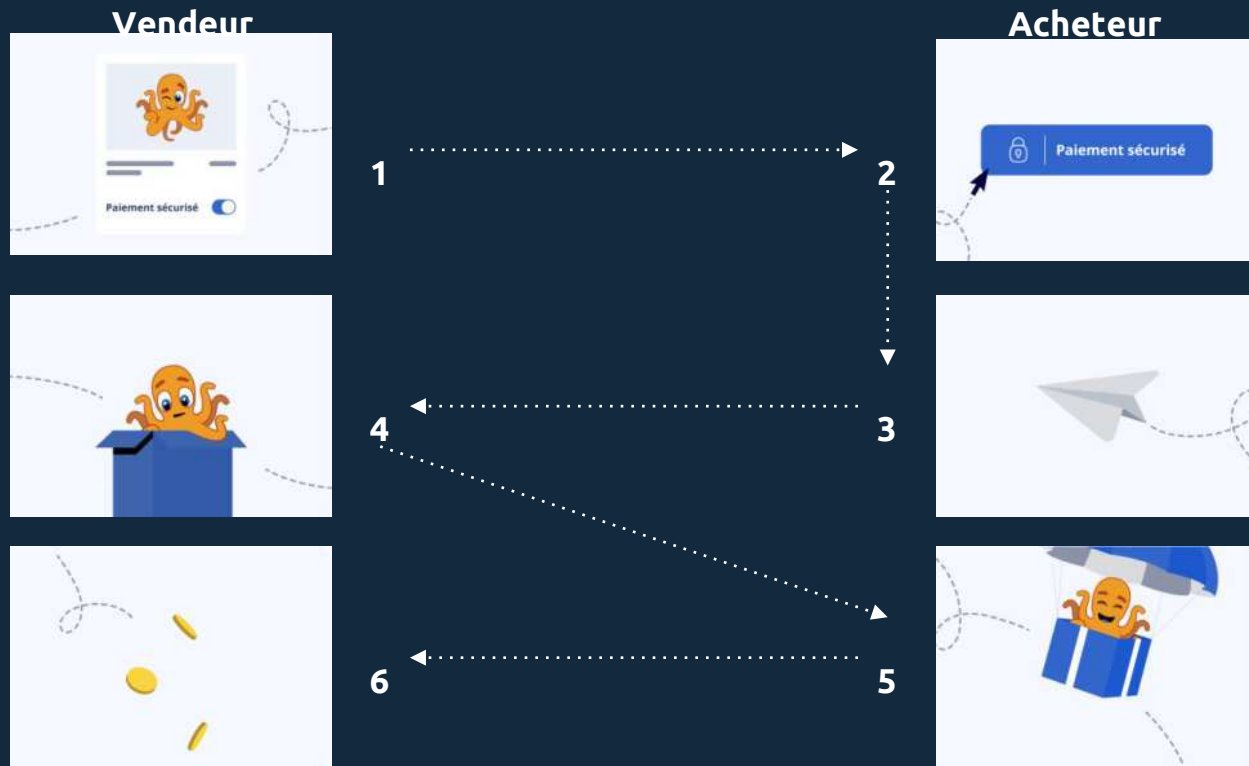
Rucksack neue nie gebraucht

solen > Playstation 4

J'échange ma copine li

Elle est jolie,
, un peu dangereuse m

Paiement sécurisé



VeriPet - ami

- Vérification des p
- anibis.ch enregist
- annonces de chie
- Lutte contre le tr
- Marché des chier
- 1'500'000CHF



IP quality Score

Vérification de la qualité du visiteur grâce à différentes informations:

- Utilisation d'un VPN
- Comptes multiples
- Geolocalisation
- Comportement
- Détection de bots

+ 1'000'000 d'IP contrôlées / mois
20% d'IP bloquées

Autres moyens mis en place

- Validation de comptes par SMS
- Accès à anibis.ch restreint géographiquement
- Modération des messages
- Blocage d'utilisateurs
- Signalement d'utilisateurs suspects
- Prévention / communication

Résultats

Plaintes de police:

2019: 930

2020: 1009

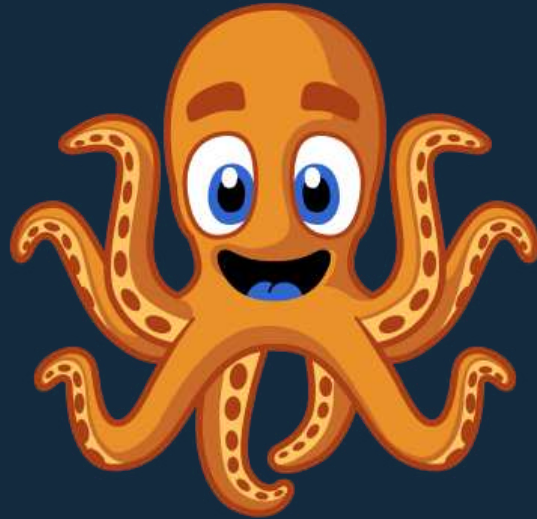
2021: 372



Et la suite?

- Marché de la seconde main
- Transactions / E-commerce
- Sécurité

Merci



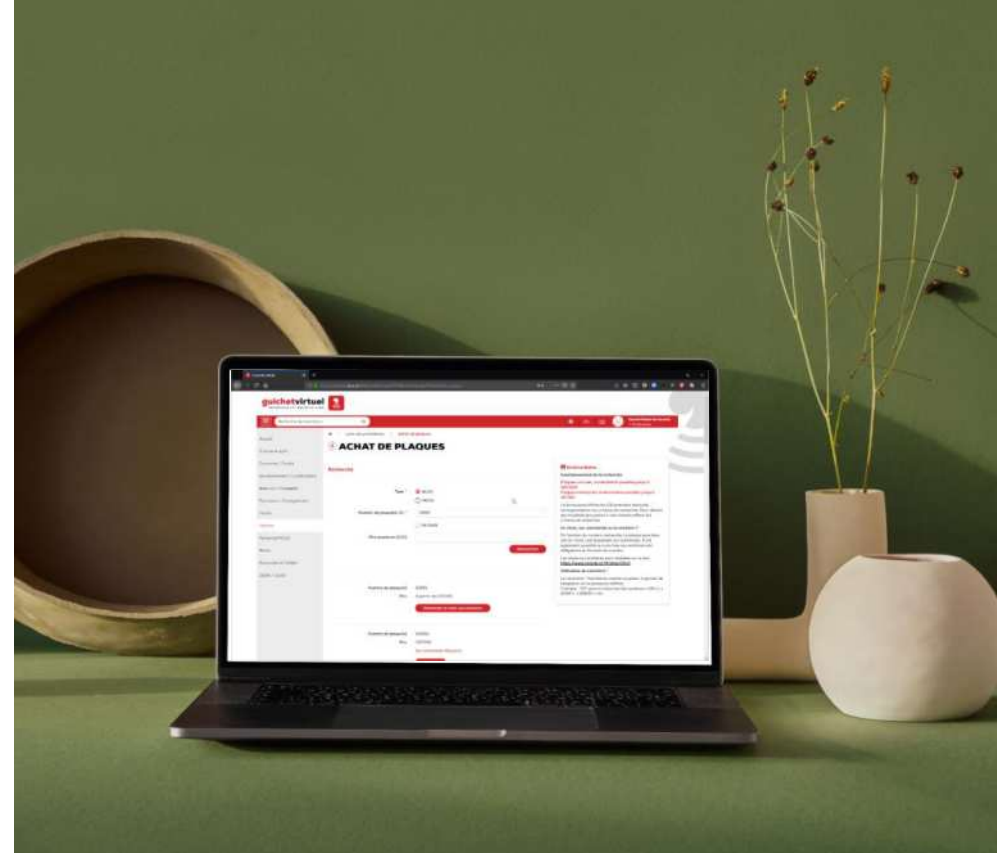
UNE COLLABORATION INÉDITE ENTRE LE CANTON DU JURA ET LA POSTE POUR FACILITER LA TRANSITION VERS LES PRESTATIONS NUMÉRIQUES

DAVID DE GROOTE, Responsable cyberadministration, République et Canton du Jura
JEAN-LUC PAYOT, Responsable Région Arc jurassien-Genève, RéseauPostal, Poste Suisse



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
- +100 prestations en ligne totalement dématérialisées
- Solution mise à disposition de plusieurs cantons au travers de l'association iGovPortal.ch
- Intégration de services innovants basés sur la Blockchain
 - Accroître la confiance dans le numérique
 - Continuer à simplifier les démarches administratives



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 citoyens afin de limiter la fracture numérique



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



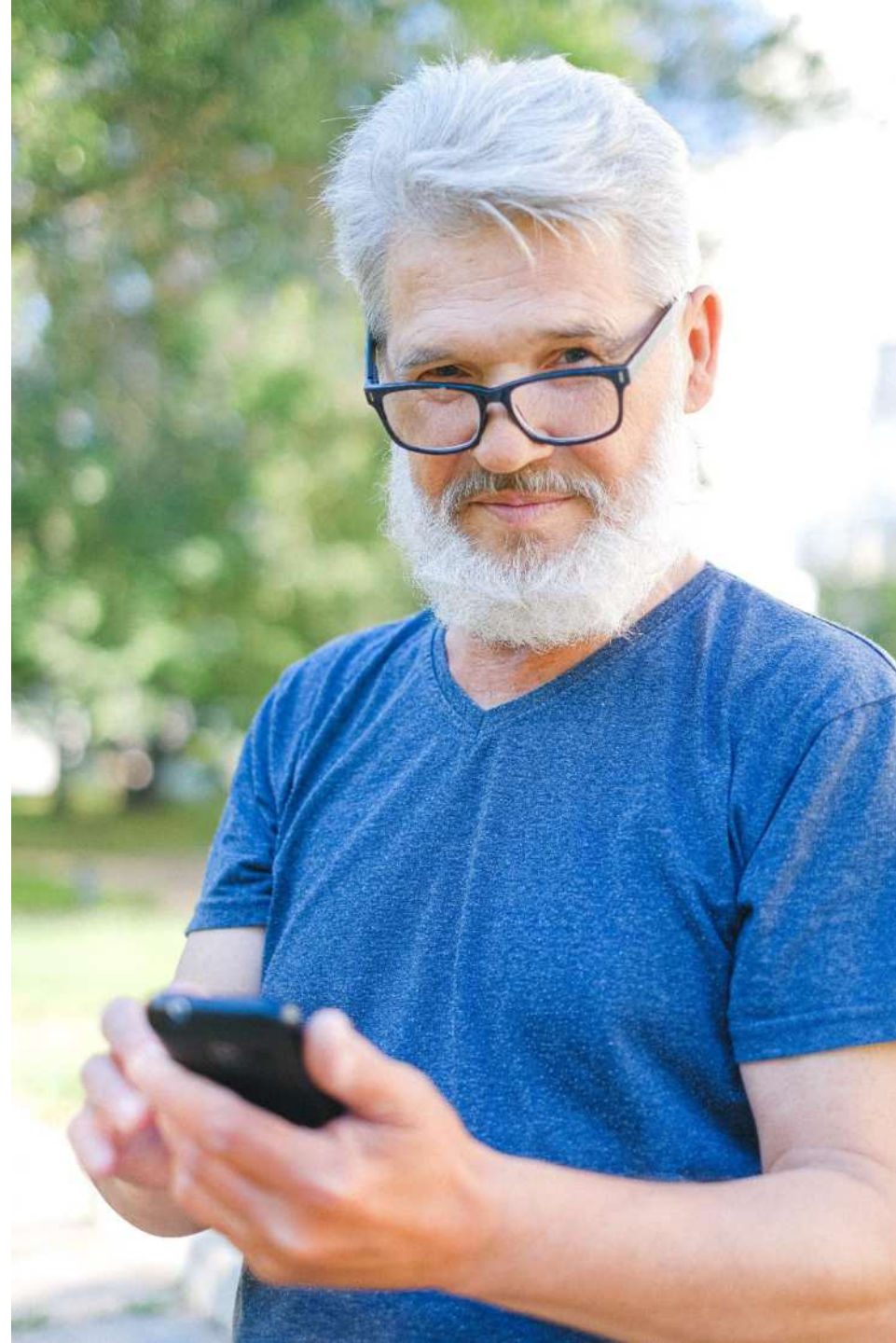
UNE FRACTURE NUMÉRIQUE CROISSANTE

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 et des filiales postales



Amélioration continue des services en ligne



PROCHAINE ÉTAPE



Support personnalisé en visio-conférence

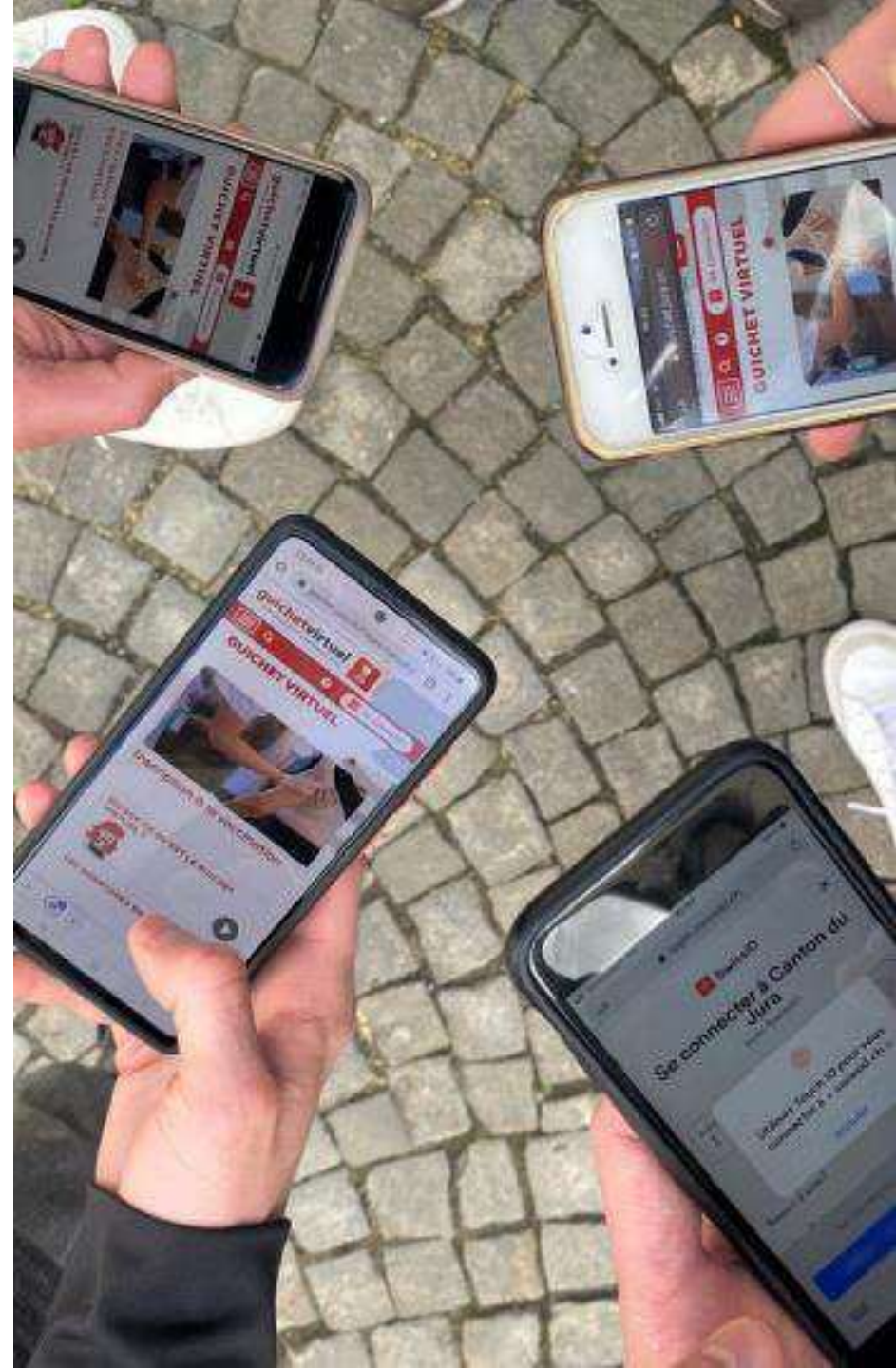


PARTENARIAT PUBLIC-PRIVÉ

Des échanges constructifs avec la population

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

✓ **Extension du concept de bornes interactives en dehors de l'administration**



Collaboration inédite entre le Canton du Jura et la Poste pour faciliter la transition vers les prestations numériques

Jean-Luc Payot,
Responsable Région Arc jurassien-Genève, RéseauPostal

10e eGovernment Symposium romand, 11 mai 2022, Delémont, Haute Ecole Arc

LA POSTE 

Nous, la Poste



Efficienc

202 millions de colis traités en 2021, record absolu

Fiabilité

Service universel quotidien même en période de pandémie

Dimension

Le réseau postal le plus dense d'Europe

Continuité

Depuis 1848

Numéro 1











Meilleure poste du monde pour la 5e année consécutive

Stratégie «Poste de demain» pour le réseau postal

Stabilisation du nombre de filiales et ouverture du réseau aux tiers

Stratégie de réseau

Objectif – Présence des partenaires

	Transactions	Banques	Assurances	Caisses-maladie	Santé	Autorités
Poste						
		Retrait d'espèces, versement, identification, ouverture de compte, explication d'une solution mobile	Identification, onboarding nouveau contrat, mutations, explication d'une solution mobile, prestations de back office	Changement assurance de base (pour toutes les caisses), explication d'une solution mobile pour la remise de justificatifs, prestations de back office	Ouverture et mutation dossier du patient et directives anticipées du patient	Extraits, mutations, explication de solutions numériques
		Digital Enabling				
	Transmission	Transmission d'adresses ou de rendez-vous au partenaire, le cas échéant directement sur place				
Partenaire		Pas de préférence pour le conseiller	Conseiller présent dans la filiale selon accord	Conseiller toujours présent dans la filiale	Centre de services	
	Conseil et vente	Identification des besoins spécifiques, conseil et conclusion de contrat				

La Poste de demain

Rejoignez nos centres de services régionaux et développez-vous avec nous



Nous ouvrons nos filiales aux prestataires de services et aux administrations et leur permettons ainsi de conserver ou de créer des liens avec leurs clients.

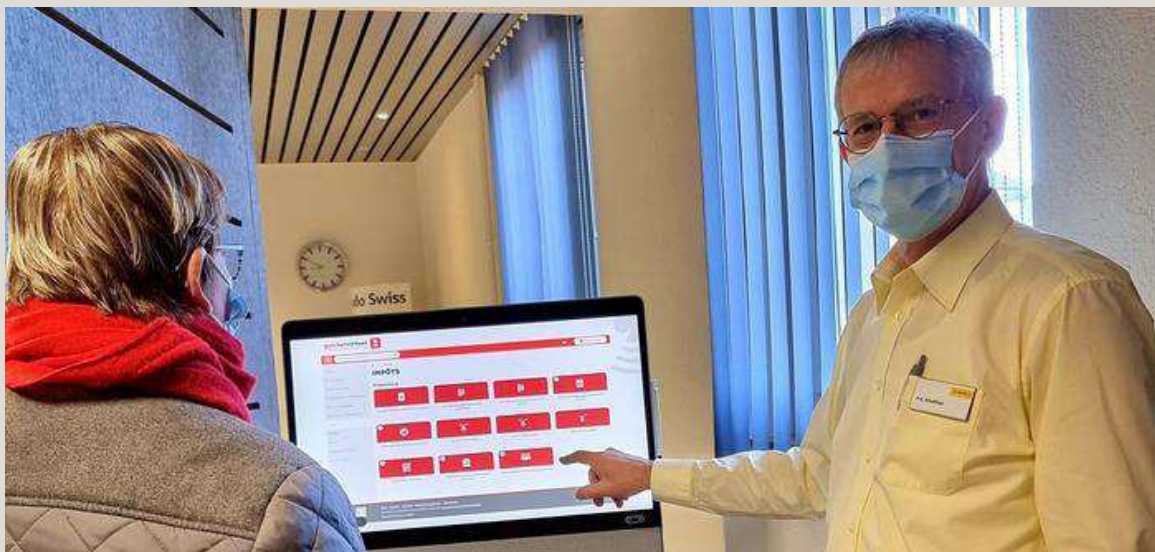
- ✓ Nous créons des **centres de services** dans toutes les régions de Suisse
- ✓ Nous proposons à la population **des offres adaptées à la vie quotidienne**
- ✓ Nous offrons à notre clientèle privée et commerciale la possibilité de profiter de **diverses prestations sur un seul site**
- ✓ Nous proposons aux habitants des points de contact personnels permettant **de les conseiller et de leur porter assistance dans le domaine des offres numériques**

Projet pilote mené en collaboration avec le Canton du Jura

Digital Enabling «Guichet virtuel»

Test du marché dans le district des Franches-Montagnes

guichetvirtuel
RÉPUBLIQUE ET CANTON DU JURA



Test du marché dans les filiales de Saignelégier, Le Noirmont et Les Breuleux
10.02.2022 – 30.04.2022

1160

Approches actives clients

10% de soutien direct
aux clients

Guichet virtuel

Digital Enabling dans les filiales de la Poste

- ✓ **Approches actives** et **positionnement** du Guichet virtuel
- ✓ **Onboarding**-conseil pour l'aide à l'inscription au Guichet virtuel et soutien dans l'installation de la Swiss ID
- ✓ Aide et **vérification** de l'accout Swiss ID (échelon de sécurité 1)
- ✓ Sensibilisation et **mise en confiance** de la population à l'égard de la nouvelle solution digitale
- ✓ **Assistance réactive** et conseil à la population lors de l'utilisation du guichet virtuel
- ✓ **Communication** de l'offre de conseil via PromoPost, communiqués de presse et via le site internet du canton du Jura (QR-Code)
- ✓ **Prises de rendez-vous** pour des conseils plus conséquents, également en dehors des horaires d'ouverture des filiales
- ✓ **Borne à Saignelégier** et tablettes dans les autres filiales

Digital Enabling «Guichet virtuel»

Grande résonnance dans les médias nationaux

LE COURRIER

JURA

COLLABORATION INÉDITE

C'est une première suisse, la **Poste** et le canton du Jura collaborent pour accompagner les citoyens dans l'utilisation des prestations numériques de l'Etat. Dès aujourd'hui, des bornes interactives pour accéder au guichet virtuel cantonal sont à disposition du public dans les trois filiales **postales** des Franches-Montagnes. Ce projet pilote d'une durée de trois mois pourra être étendu à d'autres filiales **postales** du Jura, voire ailleurs en Suisse. ATS



Le Jura collabore avec La Poste pour la mise en place de bornes numériques

FRACTURE NUMÉRIQUE La **Poste** suisse et le canton du Jura ont conclu un partenariat visant à accompagner les citoyens dans l'utilisation des prestations numériques de l'Etat. Dès aujourd'hui, des bornes interactives permettent d'accéder au Guichet virtuel cantonal par le personnel de la filiale **postale** moudonaise de Saignelégier, ainsi que de celles du Noirmont et des Breuleux dans l'utilisation des services en ligne de l'administration cantonale jurassienne. Il s'agit d'un projet pilote limité sur le territoire national qui pourra ensuite être étendu à d'autres filiales **postales** du Jura, voire ailleurs en Suisse.

Deux bornes déjà opérationnelles Dans le canton du Jura, deux bornes interactives aux fonctions identiques sont déjà actives depuis avril 2021 dans un bâtiment cantonal et au sein de l'administration communale de Porrentruy. Six nouvelles bornes supplémentaires seront déployées prochainement dans le canton, indique Mathias Lachat, le chef du Service informatique.

« Développement jurassien » s'intègre parfaitement dans la nouvelle stratégie de La Poste suisse, qui stabilise son réseau à environ 800 filiales en exploitation propre et qui, dans le même temps, ouvre ses filiales aux prestations sectorielles (banques, assurances, caisses maladie), mais aussi aux autorités. La Poste entend ainsi maintenir un bon niveau de fréquentation dans ses filiales, malgré le recul des opérations au guichet.



Une borne interactive est présente dans les locaux de La Poste à Saignelégier, dans un partenariat avec le canton du Jura. Un essai-pilote de trois mois débute dans les trois filiales de La Poste dans les Franches-Montagnes.

Une première suisse pour La Poste Le partenariat conclu concerne la promotion et l'utilisation des bornes interactives et du Guichet virtuel cantonal dans les trois filiales **postales** du district des Franches-Montagnes. Ce partenariat signé avec une autorité publique en matière de « Digital Enabling » est une première au niveau suisse pour La Poste. Pour le

canton du Jura, cela permet de diversifier son offre en matière d'accompagnement et de réduction de la fracture numérique. Dès jeudi, une borne interactive en libre-service est accessible dans la filiale de Saignelégier, qui se présente dans un environnement modernisé et un design plein de fraîcheur. Des tablettes sont en outre mises en place dans les filiales du Noirmont et des Breuleux. Les clientes et clients pourront ainsi bénéficier de soutien et conseils sur les services en ligne de l'administration cantonale jurassienne et bénéficier de l'expertise des collaborateurs des trois filiales **postales** concernées ont été formés à cet effet par le Service de l'Informatique du canton du Jura.

Prestations et services offerts Il sera donc bientôt possible d'être accompagné, notamment pour commander son permis de pêche, prendre rendez-vous pour expertiser son véhicule ou demander un certificat de guérison du Covid-19 dans l'une des trois filiales **postales** concernées. La population jurassienne y sera conseillée sur les prestations et services du Guichet virtuel ainsi que sur l'accompagnement à l'inscription, se verra fournir des explications sur les fonctionnalités de base et les services en ligne qui y sont liés et sur l'utilisation du Guichet. Il s'agit d'un projet pilote qui durera trois mois. Au terme de cette période, une analyse sera menée entre les parties prenantes et le projet pourra, le cas échéant, être étendu à d'autres filiales **postales** du canton du Jura, voire ailleurs en Suisse.



La Poste et le canton du Jura partenaires



C'est une première au niveau suisse, La Poste et le canton du Jura collaborent pour accompagner les citoyens dans l'utilisation des prestations numériques de l'Etat. Dès aujourd'hui, des bornes interactives pour accéder au guichet virtuel cantonal sont à disposition du public dans les trois filiales **postales** du district des Franches-Montagnes, à savoir celles de Saignelégier, du Noirmont et des Breuleux.

Pendant trois mois déjà Pour La Poste, ce partenariat signé avec une autorité publique dans le domaine de la promotion et l'utilisation de bornes interactives constitue une première au niveau suisse. Ce projet pilote d'une durée de trois mois pourra être étendu à d'autres filiales **postales** du Jura, voire ailleurs en Suisse, ont annoncé hier le guichet virtuel et le canton du Jura.

Les collaborateurs des trois filiales **postales** pourront accompagner la personne qui souhaite par exemple commander son permis de pêche ou prendre rendez-vous pour expertiser son véhicule.

Le partenariat permet au Jura de diversifier son offre en matière d'accompagnement et de réduction de la fracture numérique. ATS



Le Jura collabore avec La Poste pour faciliter l'accès au guichet virtuel cantonal



C'est une première au niveau suisse, La Poste et le canton du Jura annoncent une



La Poste et le Canton main dans la main

JURA C'est une première au niveau suisse, la **Poste** et le Canton collaborent pour accompagner les citoyens dans l'utilisation des prestations numériques de l'Etat.

Dès jeudi, des bornes interactives pour accéder au guichet virtuel cantonal seront à disposition du public dans les trois filiales **postales** du district des Franches-Montagnes, ce partenariat permet de diversifier son offre en matière d'accompagnement et de réduction de la fracture numérique.

La population des Franches-Montagnes pourra donc bénéficier de soutien et de conseils auprès du personnel de la filiale **postale** de Saignelégier, ainsi que de celles du Noirmont et des Breuleux dans l'utilisation de services en ligne de l'administration communale de Porrentruy. Six nouvelles bornes supplémentaires seront déployées prochainement. Ce projet jurassien s'intègre parfaitement dans la nouvelle stratégie de La Poste suisse, qui stabilise son réseau à environ 800 filiales en exploitation propre et qui, dans le même temps, ouvre ses filiales aux prestations sectorielles (banques, assurances, caisses maladie), mais aussi aux autorités. La Poste entend ainsi maintenir un bon niveau de fréquentation dans ses filiales, malgré le recul des opérations au guichet. Elle développe ainsi ses filiales pour en faire des centres

Des centres de services Dans le canton du Jura, deux bornes interactives sont déjà actives depuis avril 2021 dans un bâtiment cantonal et au sein de l'administration communale de Porrentruy. Six nouvelles bornes supplémentaires seront déployées prochainement. Ce projet jurassien s'intègre parfaitement dans la nouvelle stratégie de La Poste suisse, qui stabilise son réseau à environ 800 filiales en exploitation propre et qui, dans le même temps, ouvre ses filiales aux prestations sectorielles (banques, assurances, caisses maladie), mais aussi aux autorités. La Poste entend ainsi maintenir un bon niveau de fréquentation dans ses filiales, malgré le recul des opérations au guichet. Elle développe ainsi ses filiales pour en faire des centres

Personnel formé Des le 10 février, une borne interactive en libre-service sera installée dans la filiale de Saignelégier, qui se présente dès cette date dans un environnement modernisé. Des tablettes seront en outre mises en place dans les filiales du Noirmont et des Breuleux. Les clientes et clients pourront bénéficier de soutien et conseils sur les services en li-

Enseignements

- Durées moyennes de l'approche / du conseil / du suivi plus longues qu'estimées au début
 - ✓ Approche: de 0.5 à 1.5 minutes
 - ✓ Aide à l'inscription: de 7.5 à 17 minutes
 - ✓ Suivi: de 2 à 9.5 minutes
- Réactions positives de la part des clients qui considèrent que ce service correspond à la Poste
- Processus de mise en place rapide et efficace (Canton-Poste)
- Compensation partielle de la diminution des transactions sur la période du test. Encore peu de nouveaux clients
- L'approche et le « onboarding » se font en général en deux étapes
- Une « cabine conseil » n'est pas obligatoirement nécessaire



Les raisons du succès

- Compétences et enthousiasme des collaborateurs
- Valeur ajoutée pour le citoyen (gain de temps, moins de déplacements, contact physique, reconnaissance)
- Lutte contre la fracture numérique pour une clientèle cible tout public
- Capital confiance de la Poste
- Modèle simple et efficace
- Un vrai partenariat (Canton-Poste) à tous les niveaux
 - ✓ Communication conjointe efficace et réussie
 - ✓ Investissement et engagement des partenaires dans la formation de base et continue

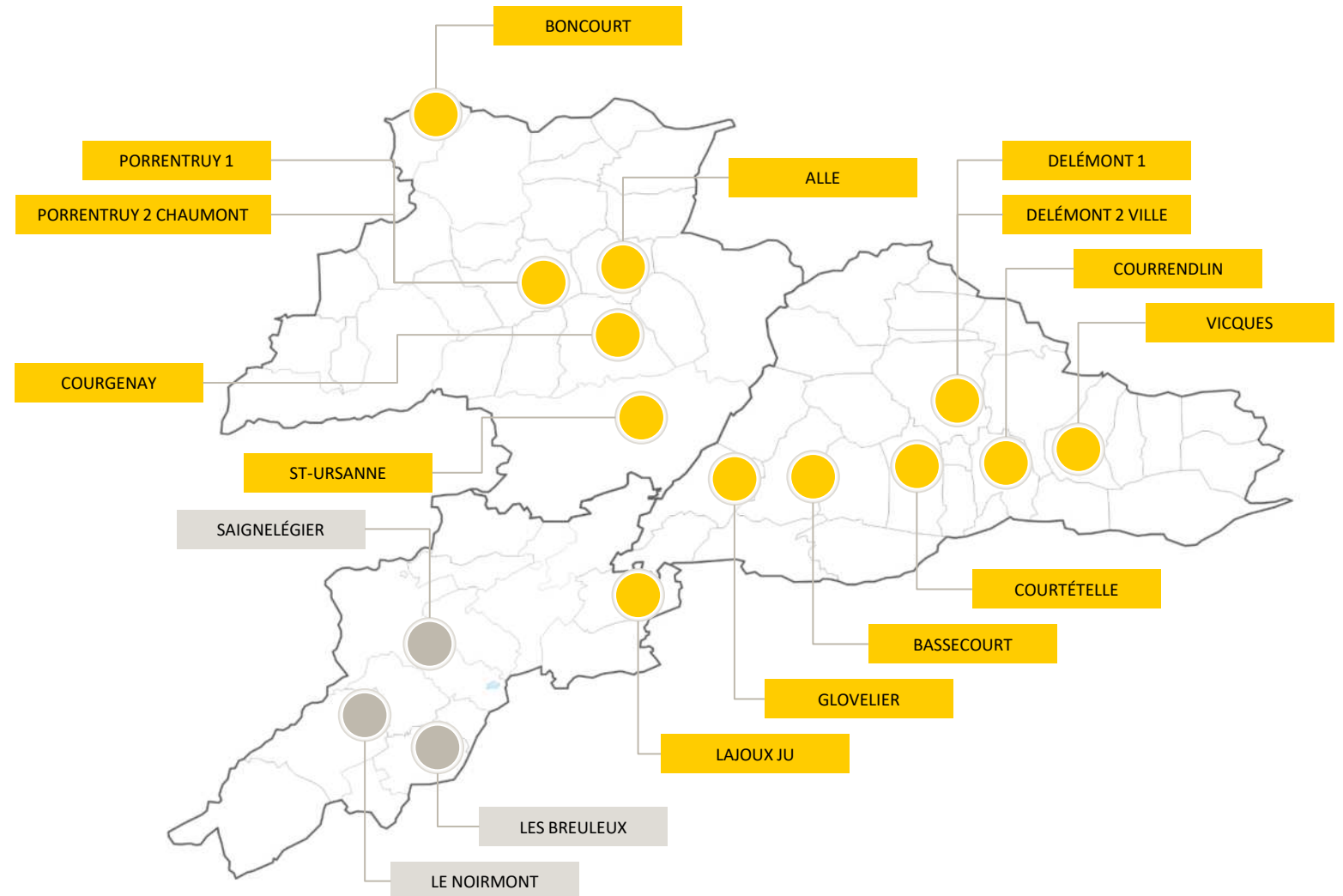


Digital Enabling «Guichet virtuel»

Poursuite de la coopération

Bilan très positif suite au pilote de la part des deux partenaires

- Décision de continuer dans les Franches-Montagnes après la fin du pilote
- Souhait commun d'étendre les services dans tout le canton du Jura dès l'été 2022
- Discussions et préparatifs en cours



**La Poste est un partenaire pour
la transition numérique
à tous les niveaux!**

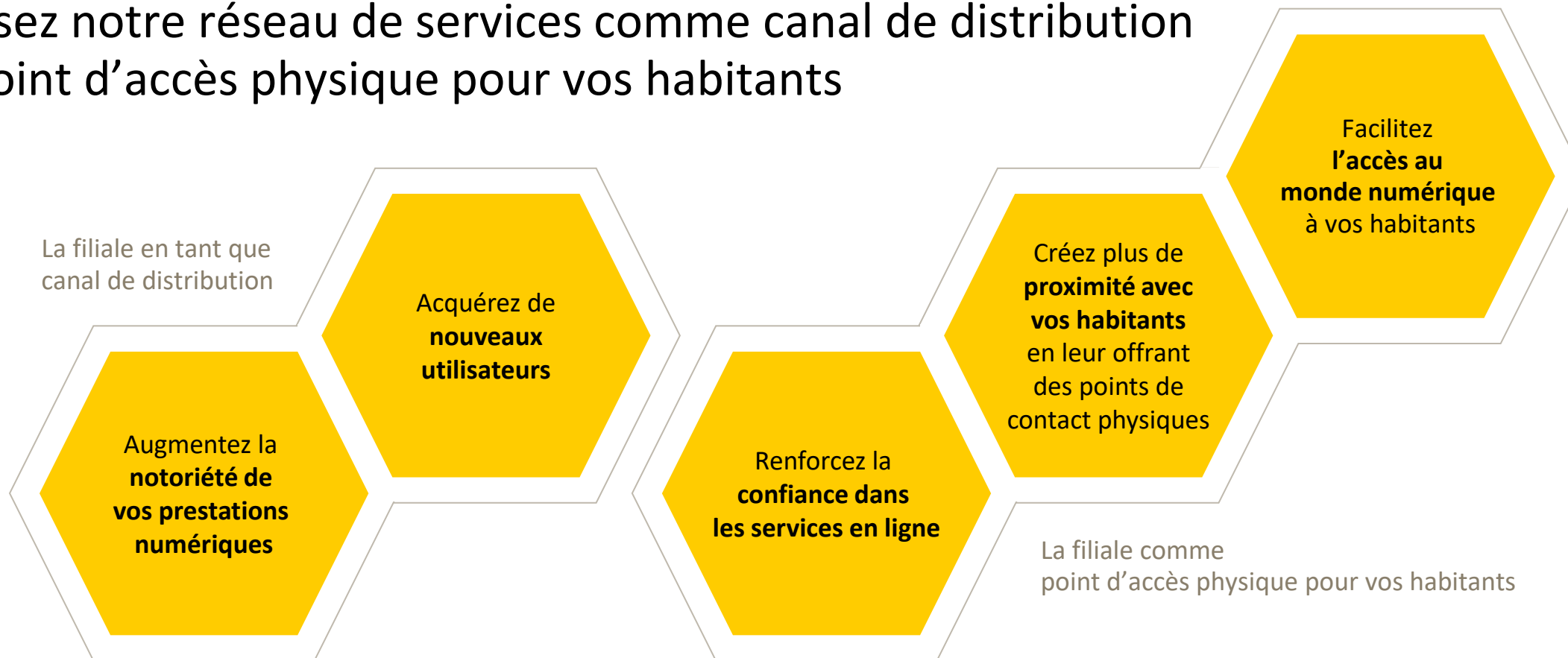
Lien physique et numérique

QUESTIONS ?

Back up/réserve

Vos avantages

Utilisez notre réseau de services comme canal de distribution et point d'accès physique pour vos habitants

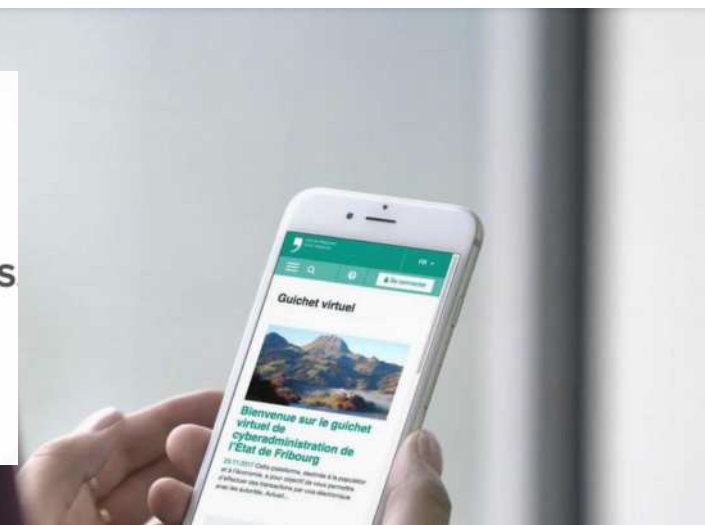


Grâce à nos 350 000 contacts client quotidiens dans 800 filiales en exploitation propre, nous offrons aux entreprises et aux autorités **l'accès et la proximité à une clientèle nouvelle et existante, dans les régions urbaines comme périphériques**

Digitalisation de l'administration au travers de la cyberadministration

S'unir pour simplifier la vie de la population

avec DIGI-FR pour le canton, les villes et les communes!




S'unir pour simplifier la vie de la population

Agenda

- 1. Une démarche, des acteurs et de nombreuses interactions**
2. Le guichet virtuel et les services de base
3. Le programme DIGI-FR
4. Les prestations
5. Questions

Les principaux acteurs et leurs interactions en 2022

 Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



DRB – Délégation du Conseil fédéral en matière de numérisation

Chancelier fédéral

TNI – Transformation numérique et gouvernance de l'informatique

Comité consultatif Suisse numérique

Conférence des opérateurs informatiques

Cantons




KdK
Cdc
KONFERENZ DER KANTONSREGIERUNGEN
CONFÉRENCE DES GOUVERNEMENTS CANTONAUX
CONFEDERAZIUN DEI GOVERN CANTONAI
CONFEDERAZIUN DA LAS REGENZAS CHANTUNALAS

SSK - Schweizerische Staatsschreiberkonferenz
CCE - Conférence suisse des Chanceliers d'Etat
CCS - Conferenza svizzera dei Cancellieri di Stato

- Spécialistes eGovernment CCE
Soundingboard, comparaison de portefeuilles de projets, groupe d'échanges, aide à la décision.

Programmes cantonaux (DIGI-FR, ...)

Communes et villes

 Schweizerischer Gemeindeverband
Association des Communes Suisses
Associazione dei Comuni Svizzeri
Associazion da las Vischnancas Svizras

acf-fgv
association des communes fribourgeoises
freiburger gemeindeverband

Associations cantonales/régionales

Schweizerischer Städteverband
Union des villes suisses
Unione delle città svizzere



in Partnerschaft mit
Schweizerischer Gemeindeverband
Association des Communes Suisses
Associazione dei Comuni Svizzeri
Associazion da las Vischnancas Svizras

Economie



 **iGovPortal.ch**

 Digitale Verwaltung Schweiz
Administration numérique suisse
Amministrazione digitale Svizzera

Bureau de l'ANS

Organe de direction politique

Organe de direction opérationnelle



iGovPortal – les échanges d'expérience, un atout pour l'harmonisation



Consultation: Confédération et CdC



Connaissances du métier eGovernment



Architecture eGovernment/Digitalisation



Retours d'expériences avec la population



SCAN ME



S'unir pour simplifier la vie de la population

Agenda

1. Une démarche, des acteurs et de nombreuses interactions
- 2. Le guichet virtuel et les services de base**
3. Le programme DIGI-FR
4. Les prestations
5. Questions

Le guichet virtuel et les services de base

Standardiser et harmoniser le fonctionnement des prestations

- Portail **transactionnel** sécurisé et **accessible** centralisant toutes les prestations des communes et de l'Etat à l'attention de la population (PP) et des entreprises (PM)
- **Disponibilité 24h/7j** sur tout type d'appareil
- Transactions **totalemment dématérialisées et statistiques intégrées**
- **Identifiant numérique et accès sécurisé gratuit**
- **Services de base**
 - ePay: paiement en ligne
 - eAuth: contrôle d'authenticité des documents
 - eScan: scan de pièces justificatives via Smartphone
 - eSign: Signature électronique qualifiée, cachet règlementé
- Suivi centralisé de l'**état de mes démarches en cours et des consentements**



Le guichet virtuel et les services de base

Standardiser et harmoniser le fonctionnement des prestations

Pour la population

Login 



Identité 



ePay 




eScan 



eSign 



eConsent 



Pour l'état, les communes, la Suisse

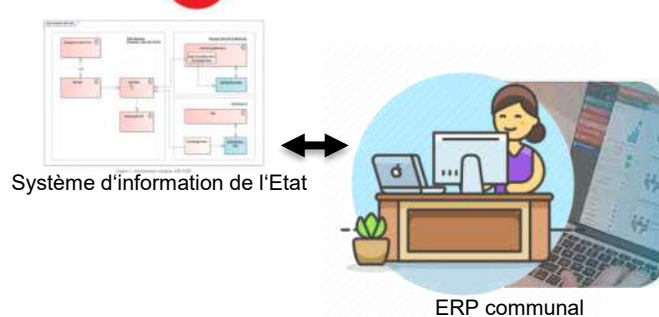
eAuth 



ePub 



eInt 



ePayback 



eMore 



Complément d'information

Le guichet virtuel et les services de base: une brique essentielle

Un référentiel cantonal (once only)

Une base de données des personnes physiques (schéma) et des entreprises et établissements

Une brique essentielle du processus de digitalisation

Avec des nomenclatures applicables par tous



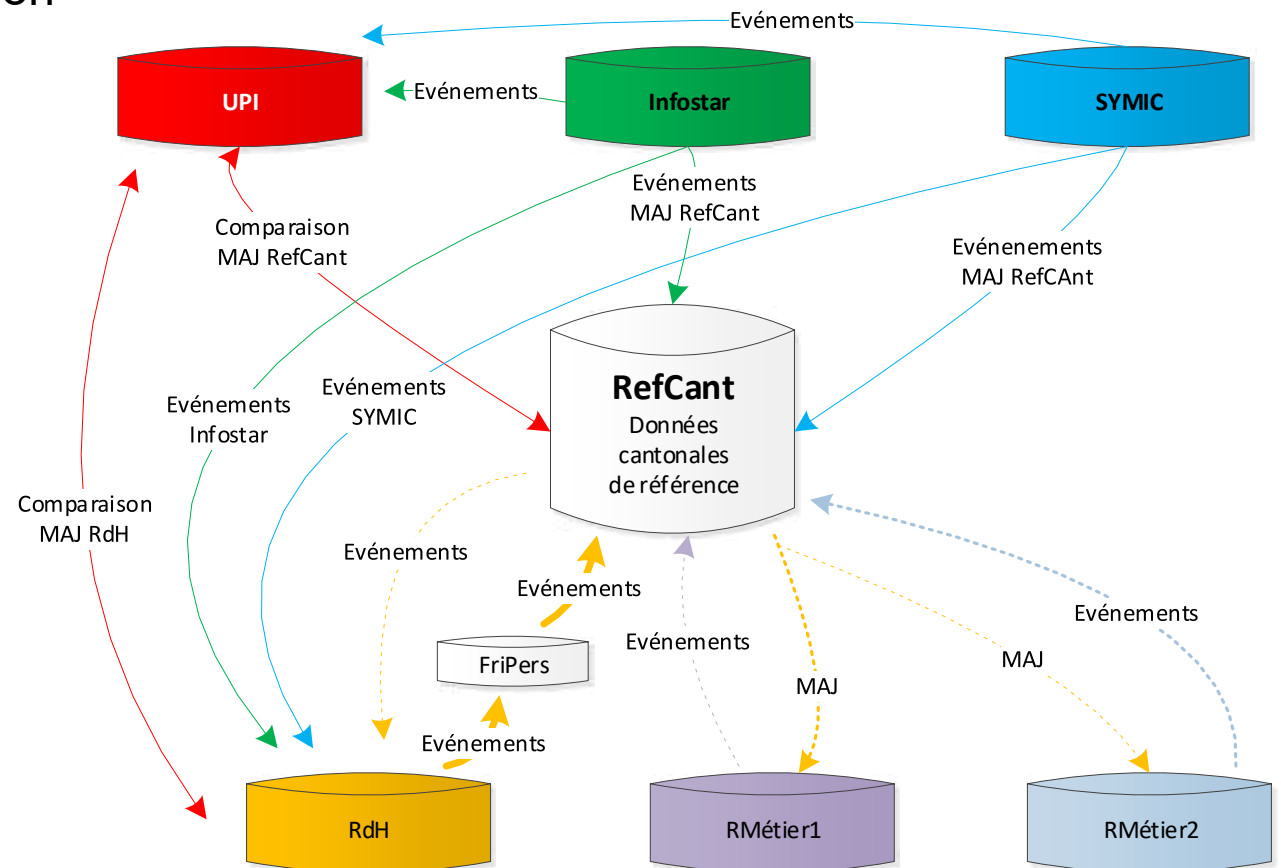
Données fiables



Données sûres

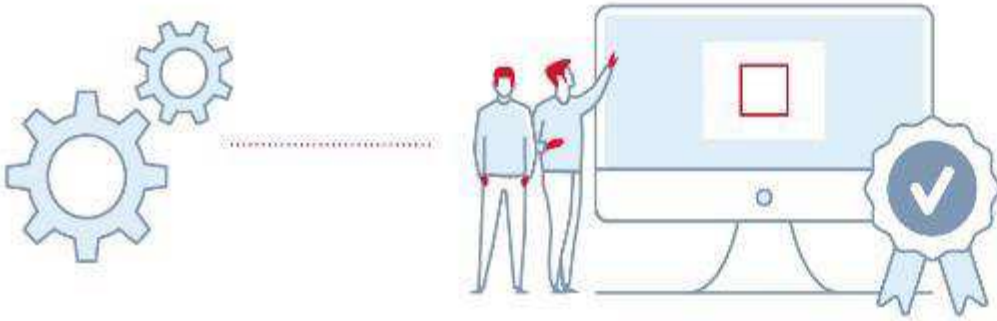


Données protégées

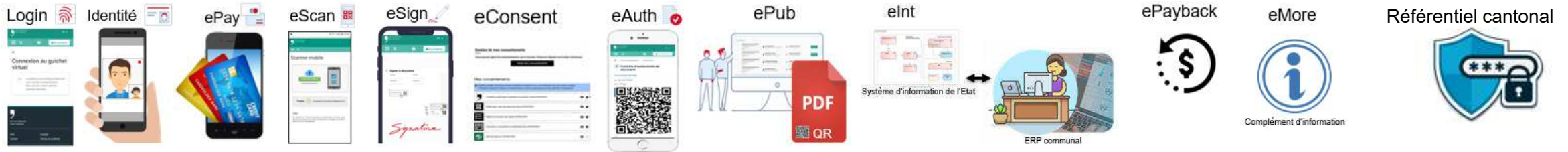


Le guichet virtuel et les services de base: le couteau suisse pour les communes

Un point de contact unique



Des services de base



Composants standards d'iGovPortal.ch
(APIs, services de base communs, Composants Web Frontend, ...)



Solutions standard du marché et intégrateurs 1 bis n



S'unir pour simplifier la vie de la population

Agenda

1. Une démarche, des acteurs et de nombreuses interactions
2. Le guichet virtuel et les services de base
- 3. Le programme DIGI-FR**
4. Les prestations
5. Questions

Le programme DIGI-FR

S'unir pour simplifier la vie de la population



1 expérience utilisateur

1 guichet unique reconnu

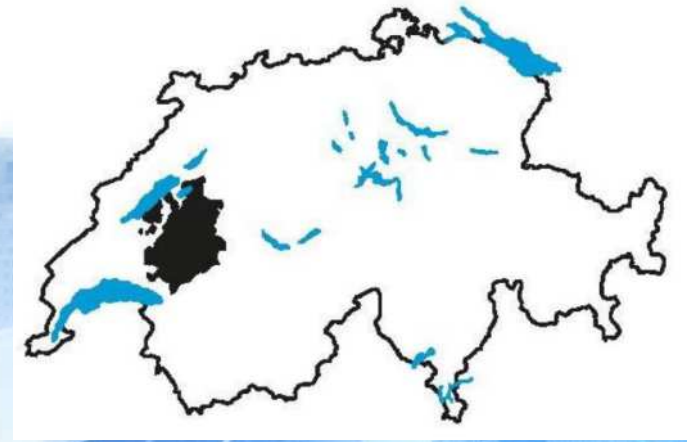


Des services de base communs



Des communes qui se concentrent sur leur cœur de métier, les prestations communales. Mutualisables même dans d'autres cantons.

Le programme DIGI-FR



Convention entre l'Etat de Fribourg et l'association des communes fribourgeoises (ACF)

Le programme DIGI-FR

Convention entre l'Etat de Fribourg et l'ACF

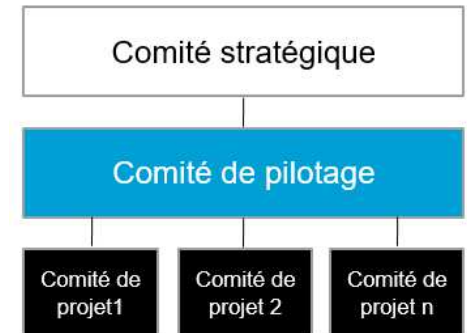
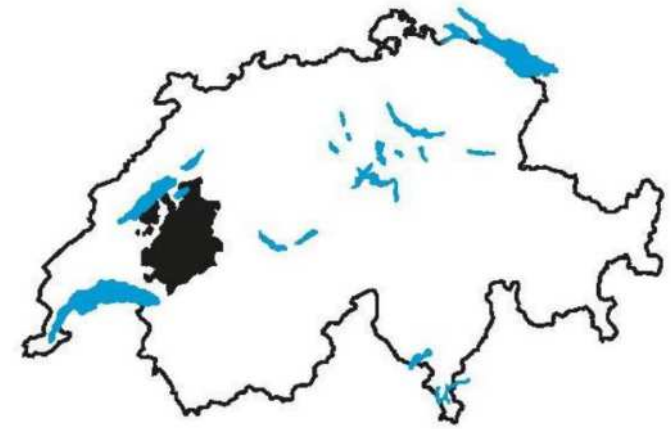
Une collaboration

- Proactive
- Agile
- Efficiente

Chapeauté par une **gouvernance équilibrée et participative**

- Au niveau stratégique (comité stratégique)
- Au niveau du pilotage (comité de pilotage)
- Au niveau opérationnel (COCYB / DIGI-COM)

Organisation **pragmatique** à court, moyen et long terme

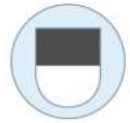


5 ans

Le programme DIGI-FR

Convention entre l'Etat de Fribourg et l'ACF

Types des prestations:



cantonaux



communales







pour tous

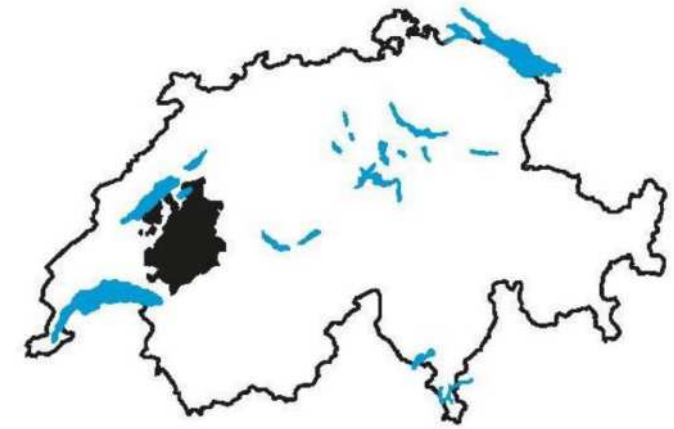


spécifiques

Projets et portefeuille de projets → feuille de route

Principes de financement

Prestations	à la charge de l'Etat	à la charge de l'ACF et/ou des Communes
 cantonales	100 %	0 %
 pour tous	50 %	50 %
 communales	0 %	100 %
 spécifiques	0 %	100 % (sur le périmètre des communes concernées)



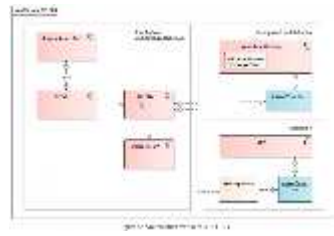
Le programme DIGI-FR

Types de prestations et leurs modèles d'intégration

1. Prestation simple au travers de l'**outil de publication** (ePub) – rapide et efficace



2. Prestation avec intégration directe de l'**ERP communal** (eInt) – sans rupture de média



3. Prestation **nationale** au travers du guichet virtuel via sedex/eCH std (ex. eDéménagement)



sedex



Le programme DIGI-FR: les prestations – le principe de la phase pilote



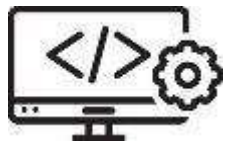
Méthode de gestion de projets et définition des Stakeholders

SPOC ACF, SPOC canton, communes pilotes, Key Users DE/FR



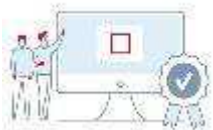
Analyse des processus métier

Protection des données (SIPD), etc...



Développement de la prestation (étapes std)

Mockups, visuel presta selon std (styleguide), développement, tests avec les communes pilotes, préparation du support



Prestation en production (pilote)

Récolter les expériences des communes pilotes, améliorations suite aux retours des communes pilotes, préparation pour l'Onboarding de toutes les communes



Prestation standard dans le catalogue des prestations (Onboarding)

Commande au travers du portail des prestations

- Fiche produit pour informer les communes
- Conditions d'utilisation
- Configuration, formation et tests
- Communication
- Mise en service et lien mis à disposition de la commune
- Publication de la description de la prestation sur le site de la commune avec un lien et confirmation de la date

Le programme DIGI-FR: organisation du support transverse

Simplifier la vie de la population



Permet de se **coordonner et assurer la qualité de service à la population** dans une organisation décentralisée avec des acteurs différents en fonction du domaine métier.

Assistance à la population unifiée

126 communes

- n prestations
- 1 logique d'assistance eGov
- 1 outil de support
- 1 base de données des connaissances
- - Vidéos et articles de formation

1 organisation standardisée avec l'ACF

- Utilisateurs clé par métier
- PMO
- Gestion des changements

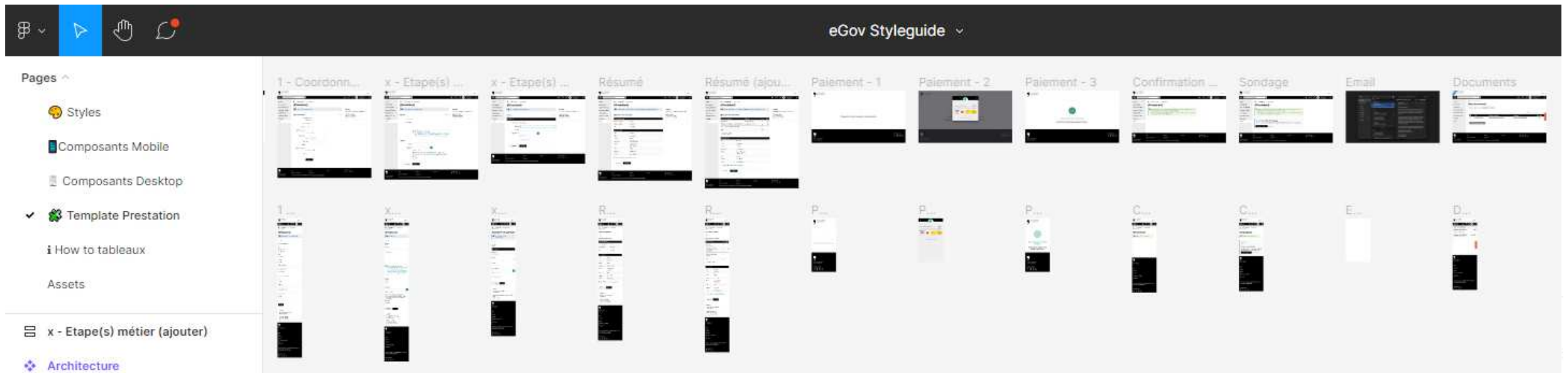
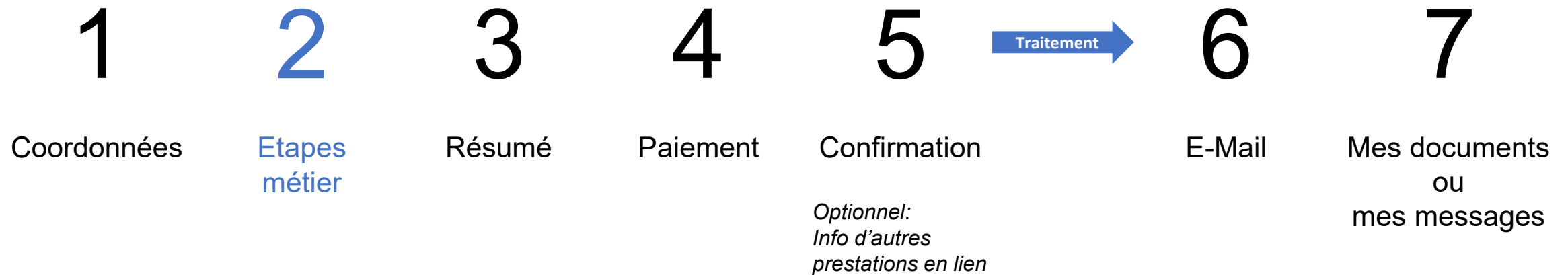
S'unir pour simplifier la vie de la population

Agenda

1. Une démarche, des acteurs et de nombreuses interactions
2. Le guichet virtuel et les services de base
3. Le programme DIGI-FR
- 4. Les prestations**
5. Questions

Les prestations: user centric

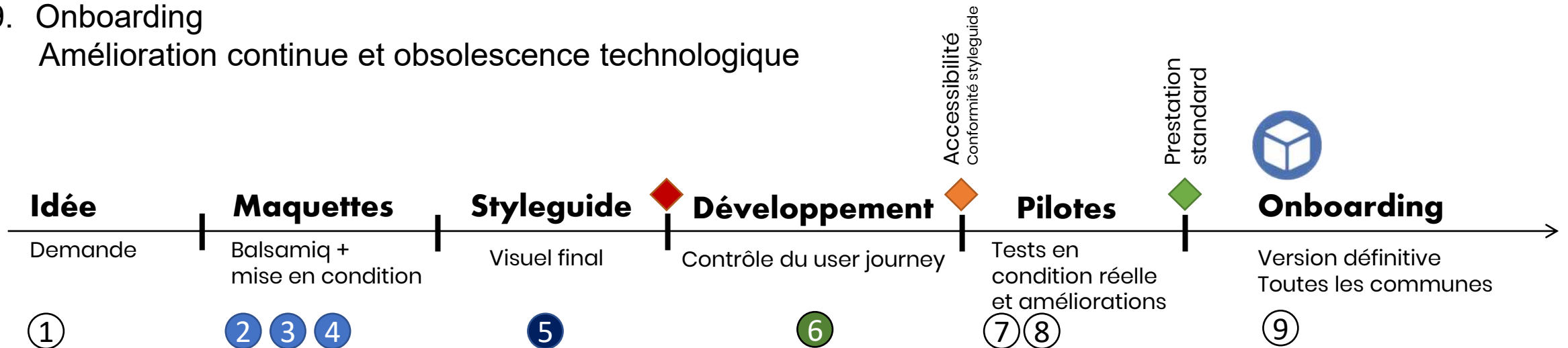
Des **étapes standardisées** qui fonctionnent **pour les communes et l'Etat** concrétisées dans un styleguide
User Journey - «Objectif» de design: **90 secondes** pour l'utilisateur de la prestation



Les prestations: avec les services de l'Etat et les communes

L'approche avec les métiers pour développer des prestations conformes au standard

1. Présenter la cyberadministration, les conditions cadres et les opportunités
2. Récolter les besoins du métier et de la population (2-3 séances)
3. **Modélisation visuelle** (faire tester la prestation «sur le papier» par les gens du terrain)
4. Correction(s)
5. Expérience utilisateur et user journey (entreprise UX)
6. Développement de la prestation
7. Tests avec utilisateurs ou communes pilotes
8. Feedbacks et changements sur la base de l'expérience du terrain
9. Onboarding
Amélioration continue et obsolescence technologique



Les prestations: l'attestation de domicile de ma commune sur le guichet via ePub



attestation domicile châtel-st-denis



Tous

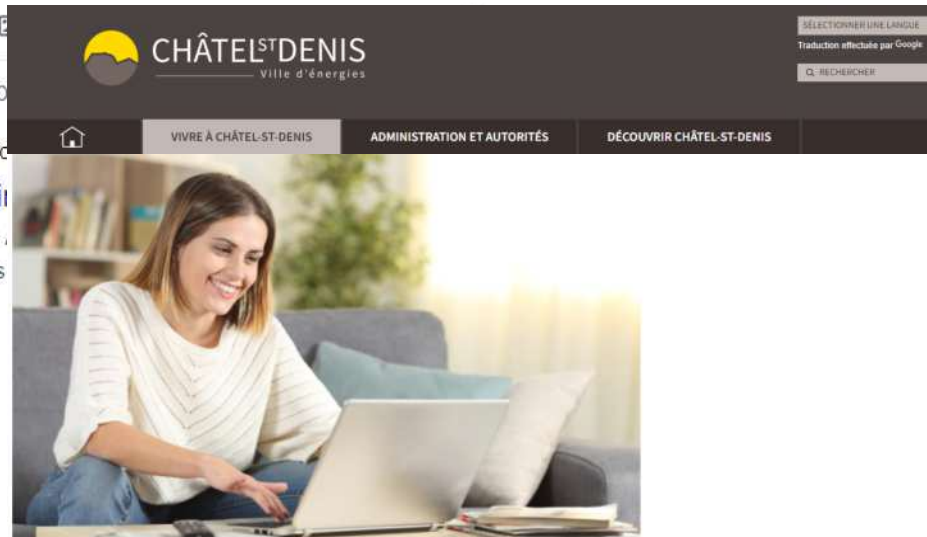
Environ 102 0

https://www.c

Formulai

Formulaire -

Contrôle des



06.05.2022 - Population

COMMANDER UNE ATTESTATION DE DOMICILE DEPUIS CHEZ SOI

Dès le 9 mai, possibilité de commander une attestation de domicile en ligne

Vous devez attester de votre domicile pour une démarche officielle ou dans un autre but ? Nous vous délivrons volontiers une attestation de domicile qui confirme votre adresse et la durée de votre résidence dans notre commune. Dès à présent, vous pouvez également le faire sans devoir vous déplacer au guichet de l'Administration communale.

Comment procéder ?

1. Aller sur le site internet communal www.chatel-st-denis.ch à la page du [Contrôle des habitants](#).
2. Sélectionner le menu attestation de domicile et prendre connaissance de sa description.
3. Se connecter au guichet virtuel, créer votre compte au besoin.
4. Compléter le formulaire sur le guichet virtuel.

Dans le Canton de Fribourg, la phase pilote regroupe les communes de Bulle, Châtel-St-Denis, Estavayer-le-Lac, Fribourg, Kerzers, Riaz, Romont, Wünnewil-Flamatt. Les autres communes fribourgeoises pourront rejoindre cette solution à l'issue de la phase pilote en 2022.

Recherche de prestations

Accueil

Prestations Etat de Fribourg

Environnement

Informations

Travail et entreprises

Poursuites et faillites

Population

Outils

Commande d'une attestation de domicile

1 / 3

Veuillez compléter vos coordonnées.

Vos coordonnées

Titre Monsieur

Nom Schwab

Prénom Stéphane

Date de naissance 01.01.1990

Exemple: 30.12.1970

Adresse Chemin des Crêts 8, 1618 Châtel-St-Denis

Téléphone +41 78 1234567

Exemple: +41 32 765 43 21

E-mail stephane.schwab@egov.fr.ch

Suivant

Contact

Une question, un problème? Contactez-nous.

Contrôle des habitants de la commune de Châtel-St-Denis

<https://www.chatel-st-denis.ch/fr/administration-et-autorites/administration/services/communaux/controle-des-habitants>

Aide

Termes et conditions

Cookies

Impressum

Contact

Suivez-nous sur :

ETAT DE FRIBOURG STAAT FREIBURG

FR

Diéphanne Schwab - Profil privé

Le site est conforme à l'accessibilité niveau AA. En savoir plus sur l'accessibilité

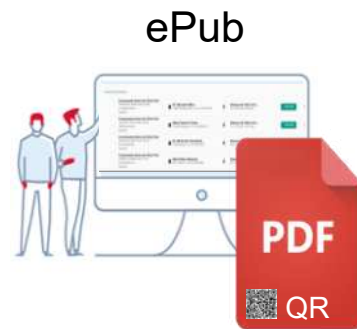
Les prestations: l'attestation de domicile de ma commune sur le guichet via ePub

Simple



Demande sur le GV

Rapide



- Traitement de la demande par la commune grâce à l'outil de publication
- Envoi de l'attestation pour la population

Efficace

Notification GV



Document/
attestation



Réception de
l'attestation sur le GV

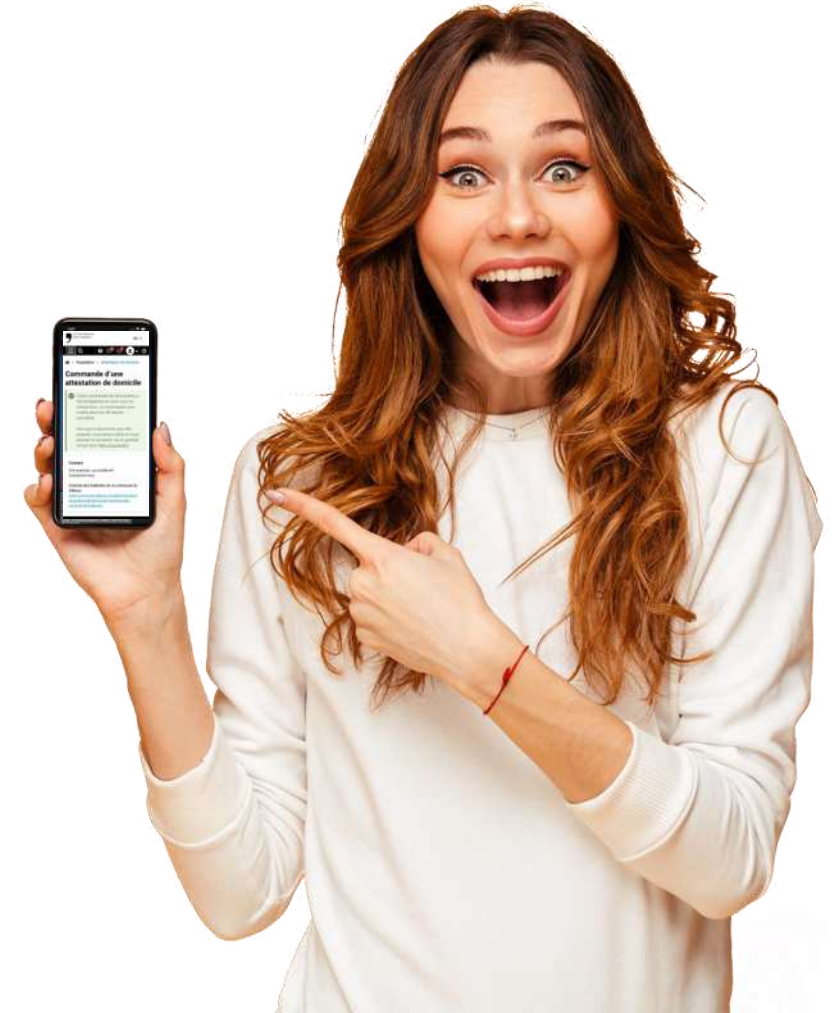
Que faire pour améliorer le «user journey»?

Court terme

- Accompagner la population en lui proposant les **prestations apparentées** en fin de processus

Moyen terme

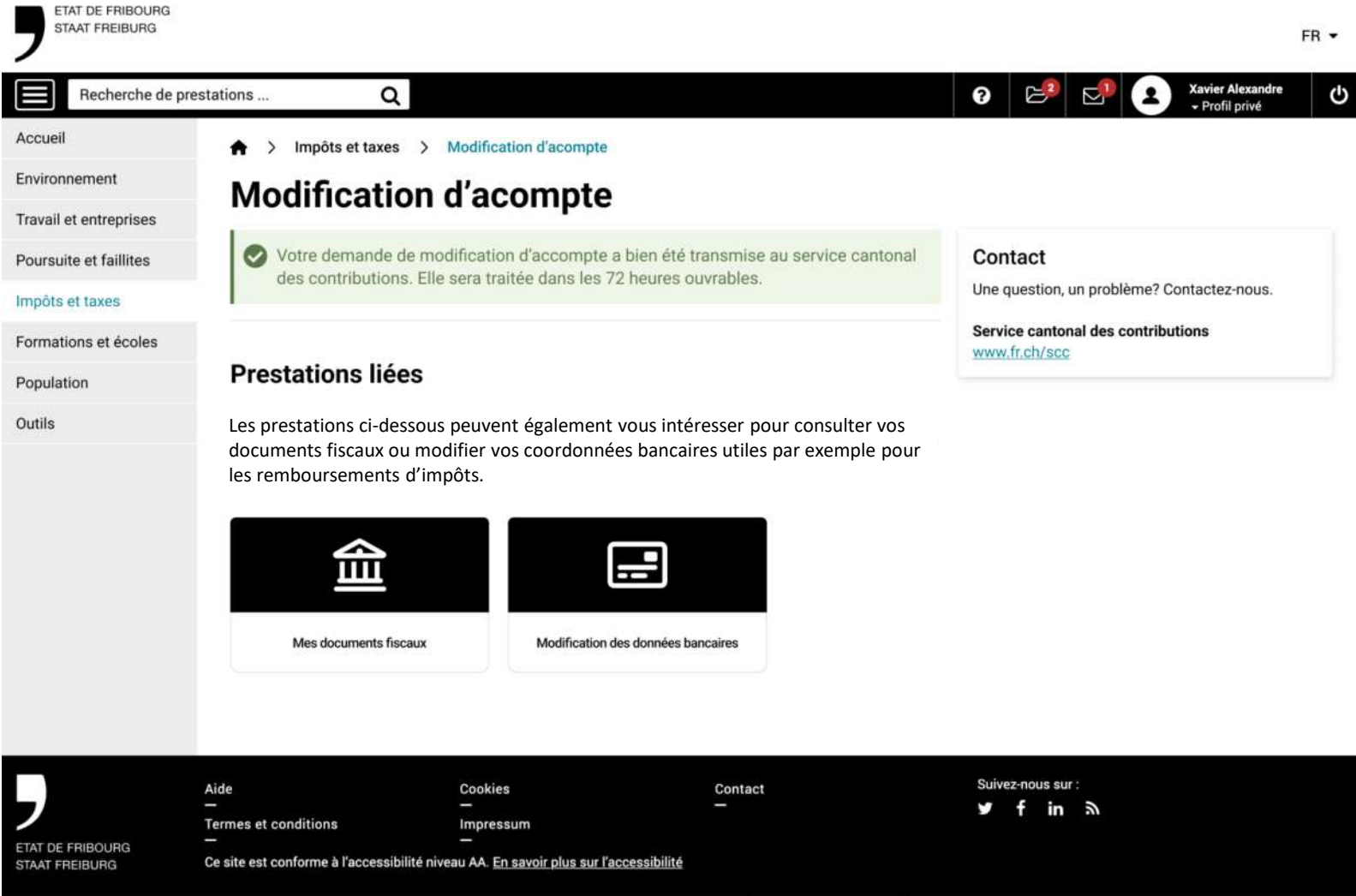
- Intégrer le **design** communal (entête et pied de page)
- **Contextualiser les notifications** e-mail (contenu et design)
- Réfléchir à l'origine de la demande et proposer une **démarche dans l'ordre logique des choses**
 - Attestation d'établissement → attestation de séjour
 - Démarche logique entre les différents niveaux du fédéralisme
- **Harmoniser** le fonctionnement au travers de l'Administration numérique suisse grâce aux retours d'expérience d'iGovPortal et des autres cantons



Que faire pour améliorer le «user journey»?

Court terme: en cours d'étude

- Accompagner la population en lui proposant les **prestations apparentées** en fin de processus



ETAT DE FRIBOURG
STAAT FREIBURG

FR

Recherche de prestations ...

Accueil

Environnement

Travail et entreprises

Poursuite et faillites

Impôts et taxes

Formations et écoles

Population

Outils

Impôts et taxes > Modification d'acompte

Modification d'acompte

✓ Votre demande de modification d'acompte a bien été transmise au service cantonal des contributions. Elle sera traitée dans les 72 heures ouvrables.

Contact

Une question, un problème? Contactez-nous.

Service cantonal des contributions
www.fr.ch/scc

Prestations liées

Les prestations ci-dessous peuvent également vous intéresser pour consulter vos documents fiscaux ou modifier vos coordonnées bancaires utiles par exemple pour les remboursements d'impôts.

Mes documents fiscaux

Modification des données bancaires

Aide

Termes et conditions

Cookies

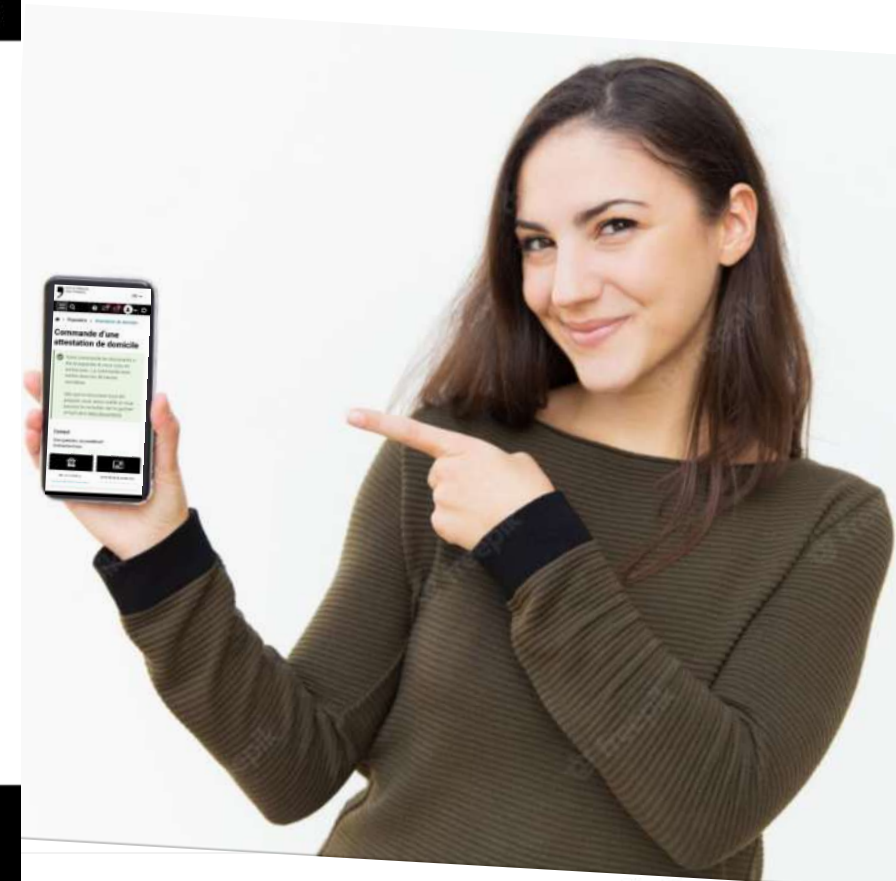
Impressum

Contact

Suivez-nous sur :

ETAT DE FRIBOURG
STAAT FREIBURG

Ce site est conforme à l'accessibilité niveau AA. [En savoir plus sur l'accessibilité](#)



Avec quoi démarrer en premier dans ma commune?

Une proposition de démarche :

1. Etat de situation
(quelles sont les tâches importantes que nous voulons digitaliser?)
2. Définir des priorités utiles au terrain/aux personnes concernées:
 - I. Politique: Quels sont les besoins de nos politiques? (eSéances, suivi budgétaire, autres...)
 - II. Opérationnel: Tâches journalières, simplification de la relation avec les chef-fe-s de secteurs/sections, l'assemblée/le Conseil général, le conseil communal, les fournisseurs, ...
3. Définir une feuille de route: Planifier et identifier les synergies avec d'autres communes qui ont des besoins similaires (ACF)
4. Lever les fonds
5. Choisir les fournisseurs: quand cela est nécessaire faire un AOP
6. Feedbacks et „Lessons Learned“
7. Suite du processus de manière itérative

S'unir pour simplifier la vie de la population

Agenda

1. Une démarche, des acteurs et de nombreuses interactions
2. Le guichet virtuel et les services de base
3. Le programme DIGI-FR
4. Les prestations
- 5. Questions**

Questions

