

RÉPONSE DU GOUVERNEMENT A LA QUESTION ÉCRITE DE MONSIEUR NICOLAS MAITRE, DÉPUTÉ (PS), INTITULÉE "COVID-19 ACCENTUE ENCORE DAVANTAGE LA FRACTURE NUMÉRIQUE" (N°3316)

Le Gouvernement a pris connaissance du contenu de la question écrite et répond ainsi aux questions posées :

Ces dernières années, un effort important a été consenti par les principaux opérateurs en Suisse pour développer le réseau haut débit. De nouveaux services comme la FTTH (fibre optique jusqu'au domicile des particuliers) ont également vu le jour et permettent d'offrir à la population, ainsi qu'aux entreprises, un service de qualité avec des débits en nette augmentation. Comme l'a annoncé dernièrement Swisscom, d'ici 2021, chacune des 2202 communes de Suisse sera équipée avec les dernières technologies de fibre optique. Les sociétés UPC et EBL Telecom déploient également des moyens importants dans notre région. Pour les zones plus reculées, des solutions de raccordement ont pu être proposées grâce à l'essor des technologies sans fil.

La forte concurrence sur le marché des télécommunications ainsi que l'évolution technologique ont donc permis de réduire de manière drastique la fracture numérique en lien avec l'accès au réseau haut débit. La vitesse moyenne des raccordements a également nettement augmenté, dans le but premier d'accéder à des contenus multimédias toujours plus gourmands en bandes passantes, c'est-à-dire en volume de données qui transitent par Internet. Le modèle de consommation des usagers a également changé avec une utilisation plus massive des services de téléphonie mobile.

La couverture du territoire jurassien peut être qualifiée de bonne et les perspectives d'évolution sont réjouissantes.

Le Gouvernement jurassien reste naturellement attentif à la situation, afin de s'assurer qu'un service de qualité puisse être garanti à l'ensemble de la population de notre canton.

La fracture numérique ne semble donc plus se situer au niveau de l'accès à Internet en haut débit, mais plutôt sur les nouvelles pratiques liées à la digitalisation des services à la population (cyberadministration, e-banking, ventes en ligne, etc.). Différentes initiatives sont actuellement mises en œuvre par l'administration cantonale dans le but d'accompagner les citoyens dans ces nouvelles pratiques numériques.

1. Mis à part le message fait aux communes d'être attentives à ce problème lors de fouilles et des travaux de génie civil, quelles mesures cantonales concrètes ont été prises depuis nos dernières interventions afin de diminuer de manière significative cette fracture numérique ?

Le Gouvernement rappelle que l'aménagement des infrastructures de base sur le territoire communal est de la responsabilité de chaque commune. Une réponse à la problématique de la fracture numérique est toutefois proposée dans le cadre du projet de cyberadministration canton-communes. Ce projet, dans lequel l'Etat collabore avec les communes depuis mars 2018 par l'intermédiaire d'un comité de pilotage et d'un groupe de travail, vise non seulement à offrir aux citoyen-ne-s des prestations communales sur le guichet virtuel, mais encore à identifier les besoins en vue de déployer les moyens nécessaires à la digitalisation des relations entre les citoyens et les collectivités publiques. Une stratégie Etat-communes, en collaboration étroite avec l'Association jurassienne des communes, est encore à définir puis à valider.

2. Le plan de législature faisant la part belle à la transition numérique : le Gouvernement ne pense-t-il pas que le moment est tout indiqué de s'en donner les moyens ?

(Ex. Aide financière aux communes, Soutien à la mutualisation et l'interconnexion communale de réseaux, Pression sur les principaux opérateurs, etc.)

Comme indiqué au point suivant, la couverture actuelle en haut-débit de notre territoire n'est pas préoccupante et les perspectives de développement à court terme vont permettre de répondre aux attentes de la population.

La pandémie et le semi-confinement ont surtout provoqué une forte croissance des services digitaux, impliquant de nouvelles pratiques pour les citoyens. Les services en ligne sont fortement sollicités durant cette période de crise et tant les administrations publiques que les entreprises ont dû s'adapter à ce nouveau mode de consommation. Le projet de réforme de l'Etat initié par le Gouvernement, qui comprend un volet important de digitalisation des services de l'administration, doit répondre à ces nouveaux enjeux, avec comme corollaire, de nouvelles prestations en ligne offertes à la population au travers du Guichet virtuel sécurisé. L'adaptation des pratiques imposées par l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) crée un changement important dans notre société, provoquant inéluctablement une fracture numérique chez les citoyens. Il s'agit donc d'être en mesure de les accompagner pour compenser les inégalités dans les connaissances et des moyens matériels pour accéder à ces nouveaux services. Dans ce cadre, plusieurs projets soutenus par le Gouvernement sont menés, également en étroite collaboration avec les communes jurassiennes.

3. Alors qu'en 2010, les nœuds de fibres optiques sur le territoire cantonal avaient été cartographiés, existe-t-il, dix ans plus tard, une vision actualisée et globale de la situation qui indiquerait clairement, en termes de débit, les disparités dans certaines régions, communes et localités du Jura ?

Depuis quelques années, des cartes interactives sont mises à disposition directement par les opérateurs via leurs sites internet respectifs et indiquent le niveau de couverture en haut débit pour chaque commune suisse. La planification des travaux de modernisation est également disponible. Chaque commune peut donc librement se renseigner sur le niveau de couverture en haut débit de son territoire et des technologies disponibles (fibre optique, mobile, hotspots, etc.),

Exemple : <https://www.swisscom.ch/fr/about/entreprise/portrait/reseau/cartes-reseau.html>

Si l'on additionne les services de haut débit proposés par les différents opérateurs ainsi que les travaux planifiés d'ici à 2021, on pourra constater que le niveau de couverture de notre région peut être qualifié de bon.

4. S'est-il déjà soucié de l'après Covid-19, où l'on peut prévoir un maintien, voire une augmentation du travail ou de réunions à distance, tels que décrits en préambule de notre intervention ?

Depuis quelques années, dans le cadre de projets pilotes, l'administration évalue et teste de nouvelles pratiques en lien avec le télétravail et le coworking. La crise sanitaire que nous traversons actuellement a amplifié le phénomène, obligeant les différents services de l'administration à adapter certaines de leurs pratiques. Les infrastructures techniques ont dû être adaptées en conséquence pour garantir l'accès aux ressources informatiques de l'administration et assurer la continuité de l'activité administrative.

De nouveaux services numériques ont été diffusés à plus large échelle, comme la visioconférence. La majeure partie des employé-e-s de l'administration cantonale ont pu recourir au télétravail, prouvant le bon niveau actuel de numérisation de l'administration cantonale jurassienne, en rapport avec la moyenne suisse. En effet, selon une enquête récente de Deloitte Suisse, les trois quarts (75%) du personnel administratif en Suisse n'ont pas du tout pu travailler à domicile ou seulement partiellement pendant le confinement. L'enquête montre également que la crise du coronavirus a changé la relation de nombreux citoyens aux services numériques. Près d'un tiers (31%) de la population a changé d'avis sur les services numériques de manière positive en raison de la crise du coronavirus. On a donc pu constater une nette progression de l'utilisation des services en ligne proposés au travers du Guichet virtuel sécurisé.

En même temps, la crise du coronavirus a montré qu'il est possible de mettre en œuvre des changements très rapidement. Pour le Gouvernement, il est maintenant essentiel de profiter de cette dynamique et d'investir durablement dans la numérisation.

5. A toutes fins utiles, a-t-il pris langue avec ses différents services cantonaux (ex. SDI, SEE, etc.) afin d'évaluer en pourcentage l'augmentation de flux de données pré et post-Covid-19 ?

En ce qui concerne l'administration cantonale, il n'a pas été constaté une augmentation significative du flux de données lié au télétravail. Les nouvelles technologies mises en œuvre depuis plusieurs années au sein de l'administration cantonale, comme les postes de travail informatiques virtuels (VDI), ont permis de proposer rapidement aux collaboratrice-teur-s de l'Etat des solutions de télétravail sans que cela exige un besoin important en bande passante.

6. Idem avec les principaux opérateurs actifs dans le canton du Jura ?

En début de pandémie, l'activité sur internet a connu un pic important en Suisse, y compris dans notre région. Les mesures de semi-confinement ont fait exploser l'usage du télétravail, mais surtout l'utilisation des plateformes de streaming très gourmande en bande passante. Les lignes de communication se sont retrouvées fréquemment saturées. Des sociétés de diffusion de contenu en ligne ont accepté de proposer temporairement la définition standard plutôt que la HD, dans le but de favoriser les services prioritaires comme la santé et l'enseignement en ligne. Les principaux opérateurs nationaux ont par la suite confirmé ce phénomène en lien avec une consommation importante des services de streaming. Il a été également confirmé que l'augmentation du télétravail a eu beaucoup moins d'incidence sur les performances des réseaux Internet. Depuis, des mesures ont été prises par les opérateurs afin de garantir une bande passante suffisante à tous les usagers.

7. A l'avenir, le Canton ne pense-il pas encourager ce mode de conférence et de travail à distance pour ses différents services ?

Sur la base de l'expérience acquise ces derniers mois et des constats d'amélioration, le Gouvernement jurassien va mettre en œuvre des mesures visant à favoriser le télétravail au sein de l'administration. La digitalisation des métiers ainsi que l'accompagnement au changement des employé-e-s de l'Etat sont des enjeux stratégiques, si l'on veut permettre à un maximum de collaboratrice-teur-s de l'Etat d'effectuer du télétravail, tout en garantissant un service de qualité.

Delémont, le 29 septembre 2020

AU NOM DU GOUVERNEMENT DE LA
RÉPUBLIQUE ET CANTON DU JURA

Certifié conforme
la Chancelière


Gladys Winkler Docourt