



Berne, le 19 janvier 2024

Communiqué de presse no. 1209

De nouvelles possibilités pour le service universel grâce à la numérisation

La numérisation a des conséquences sur de plus en plus de domaines du service universel. Ce dernier peut ainsi être modernisé et développé, en fonction des besoins des clients. Grâce à la numérisation, des synergies peuvent être développées entre les différents services de base. Cela nécessite toutefois une approche coordonnée sur le plan géographique, sous la direction des cantons et des communes. De telles approches ont déjà été mises en place dans différentes régions de Suisse. Elles ont été présentées lors d'une conférence à Berne, le 18 janvier 2024.

Des magasins de village disparaissent, des cabinets de médecins généralistes ferment leurs portes, alors que des agences bancaires sont remplacées par des bancomats, puis purement et simplement supprimés. Les points décentralisés de l'approvisionnement physique du territoire se retrouvent ainsi sous pression. Cette évolution touche en premier lieu les communes de montagne, ainsi que des espaces ruraux. Si les services de base disparaissent, il est peu probable que de nouvelles entreprises s'installent dans les communes concernées. De son côté, la population se demande souvent si elle doit rester ou s'en aller.

Développer les services de base

La numérisation offre des perspectives pour créer de nouvelles approches. Grâce à la numérisation, les services de base peuvent être développés, en fonction des besoins des clients et rendus plus accessibles. Les transactions bancaires peuvent, par exemple, être effectuées par e-banking. De nouveaux services numériques ont également émergé, comme dans le domaine de la santé en ligne ; prestation qui améliore l'accessibilité des services de base. La numérisation permet en outre d'exploiter davantage les synergies entre les services. Ainsi, des plateformes de mise en réseau, telles que les places de villages numériques, proposent différents services, comme un bureau communal, un guichet postal ou un magasin de village virtuel

«Digital first» ou «human first» ?

La numérisation des différents domaines concernés est un processus en cours d'évolution. Elle s'effectue, en grande partie en fonction du changement de comportement des utilisateurs. Cependant, il y sera toujours nécessaire de disposer de services analogiques. En ce qui



concerne le service universel, il s'agit de garantir, à toutes les couches de la population, les mêmes prestations sur l'ensemble du territoire. Car le service universel est un élément central de la cohésion nationale. Ainsi, la numérisation croissante ne doit pas conduire à l'exclusion de certains utilisateurs. L'être humain doit donc rester au centre des préoccupations ("human first"). Cela vaut également pour les services numériques de base. Pour le service universel, cela signifie que les prestations seront de plus en plus hybrides. En d'autres termes, les prestations seront fournies aussi bien par des canaux analogiques que digitaux.

L'autonomisation numérique

C'est précisément à l'ère d'une numérisation de plus en plus présente que les échanges personnels gagnent en importance. Les réactions de la population, lors de la fermeture d'un magasin de village, de bureaux postaux, de restaurants ou d'établissements similaires, démontrent à quel point les lieux de rencontre physiques sont essentiels. Ils jouent un rôle central dans les interactions sociales, ainsi que pour la cohésion d'une communauté villageoise. Les points d'accès physiques peuvent en outre offrir des services de conseils personnalisés, pour les questions liées aux services numériques. Pour assurer ce rôle ("digital enabling"), les bureaux de poste traditionnels, répartis dans l'ensemble du pays, pourraient constituer un atout.

Promouvoir des approches intégrées au niveau territorial

En matière de numérisation, il est nécessaire d'impliquer les utilisateurs pour redéfinir les offres. Le canton d'Uri l'a fait de manière exemplaire, en élaborant, en collaboration avec des acteurs importants et la population, une vision 2030/35 pour les services de base. Cette stratégie englobe tous les domaines. De son côté, la région argovienne de Zurzibiet a procédé de manière similaire. Sous la direction de l'association des communes, elle a élaboré une stratégie régionale de service universel, puis a mis en œuvre différentes mesures. La démarche adoptée dans ces deux régions s'inspire fortement du modèle stratégique que le SAB a développé en 2018, dans le cadre du projet de coopération transalpin INTESI (Integrated Strategies for the delivery of Services of general interest).

Le rôle de la Confédération, des cantons, des régions et des communes

Les approches territoriales intégrées nécessitent une direction stratégique claire. Celle-ci peut être confiée à un canton ou à une association de communes (région). Pour le canton d'Uri, c'est la chancellerie d'Etat qui a pris en charge la direction stratégique. Dans la région Zurzibiet, c'est l'association des communes qui a créé un nouvel organe stratégique (ZurzibietDigital), afin de piloter le processus pour l'ensemble des domaines concernés. Dans le Haut-Valais, l'organisation RW-Oberwallis a mis en place un centre de services digitaux. Ce centre permet de soutenir les communes dans la mise en œuvre de nouveaux services numériques, tels que les assemblées communales numériques ou les plates-formes en ligne servant à communiquer avec la population. Les trois exemples cités, issus des cantons d'Uri, d'Argovie et du Valais, ont été soutenus par la Confédération dans le cadre des Projets-modèles pour un développement territorial durable 2020 - 2024. Lors de la journée du 18 janvier 2024, il est clairement ressorti que la Confédération devait prolonger son soutien. Cela permet de faciliter la mise en place de projets aussi importants que complexes, dans les cantons et les régions.



L'accès aux données devient de plus en plus important

Dans le cadre d'une numérisation de plus en plus présente, l'accès aux données devient nécessaire. L'accès aux données qui sont d'intérêt public et qui ne sont pas soumises à la protection des données, devrait être défini en tant que service universel. Ce n'est qu'ainsi qu'il sera possible de développer de nouveaux modèles d'approvisionnement, par exemple dans le domaine des transports publics, afin de les intégrer dans un système global. Dans ce contexte, le professeur Matthias Finger de l'EPFL a également souligné l'importance des données en tant que nouvelles infrastructures stratégiques.

La numérisation nécessite des infrastructures numériques performantes

Pour que les potentiels de la numérisation puissent être pleinement exploités, il est nécessaire de disposer d'infrastructures numériques performantes et robustes. A cet égard, il est réjouissant de constater que la Suisse a augmenté le débit des connexions pour le service universel, de 10 à 80 Mbit/s, au 1^{er} janvier 2024. Chaque ménage et chaque entreprise doivent disposer de ce standard. Mais l'évolution, et donc la demande pour les connexions à haut débit, se poursuit à un rythme effréné. La stratégie de la Confédération, qui souhaite atteindre 1 Gbit/s sur l'ensemble du territoire d'ici 2030, constitue un saut important. Dans ce contexte, les réseaux de téléphonie mobile doivent également être mis à jour en permanence, afin de répondre aux exigences croissantes des utilisateurs (actuellement 5G).

Informations complémentaires :

- Les présentations de cette rencontre sont disponibles sur sab.ch
- Thomas Egger, Directeur du SAB, Tél. 031 382 10 10