

# Développer la cyberadministration au profit des PME

Dans le domaine de la cyber-administration, la Suisse accuse un certain retard en comparaison avec d'autres pays. La transformation prévue de la plateforme StartBiz, qui doit servir de guichet unique pour les entreprises, améliorera substantiellement l'offre existante. Les procédures d'autorisation, de demande et de notification auprès des diverses autorités pourront s'y effectuer électroniquement. Ce guichet unique devra être en permanence à la disposition des entreprises.

Le récent rapport de l'Union européenne (UE) sur l'état de la cyberadministration en Europe<sup>1</sup> montre que celle-ci s'est bien développée en Suisse au cours des dix dernières années. Les utilisateurs sont manifestement très satisfaits des prestations fournies actuellement en ligne et le système continue de s'étendre. Quelques indicateurs relatifs à l'offre globale de cyberadministration en Suisse restent, cependant, en deçà de la moyenne européenne. C'est, par exemple, le cas pour la fluidité et la transparence des processus en ligne.

L'UE a mesuré en 2012 et 2013 des indicateurs illustrant les chaînes de processus qui accompagnent différents événements de la vie. Elle a examiné des événements tels que «posséder et conduire une voiture» ou «fonder une entreprise». Le graphique 1 montre que la Suisse atteint 66% dans ce classement, un résultat légèrement au-dessous de la moyenne de l'UE (70%). Des pays comme Malte, le Portugal et l'Estonie, qui arrivent en tête des indices partiels, marquent des points principalement grâce à leurs guichets uniques modulaires et fortement axés sur les prestations. Ces portails offrent aux citoyens et à l'économie des services administratifs d'un seul tenant et permettent l'échange électronique de données. Dans la Suisse fédéraliste, on n'a encore jamais atteint un niveau aussi élevé de cyberadministration.

## Mise sur pied par étapes d'un guichet unique

Cette comparaison internationale fait apparaître que la Suisse a toujours un retard à combler en matière de cyberadministration. Nos entreprises doivent encore correspondre

aujourd'hui avec de nombreuses autorités en utilisant des formulaires traditionnels imprimés ou en passant par divers portails Internet. En outre, l'échange de données entre administrations ne passe pas systématiquement par la voie électronique. Par conséquent, les entreprises sont amenées à saisir plusieurs fois (électroniquement ou sur papier) les mêmes informations. Ce processus est fastidieux et inutile. Il constitue une perte de temps et d'argent.

La cyberadministration offre des solutions pour remédier à une telle situation. Sur StartBiz par exemple (voir encadré 1), les entreprises peuvent aujourd'hui utiliser le même stock de données pour s'annoncer auprès du registre du commerce, de la TVA, de l'AVS et de l'assurance-accidents. C'est pourquoi l'objectif est d'élargir ce portail par étapes pour en faire un guichet unique sur lequel les utilisateurs pourront effectuer diverses démarches administratives au niveau fédéral, cantonal et communal, sans avoir à changer de système. Un tel guichet devra être à la disposition des entreprises 24 heures sur 24, et cela tous les jours de l'année. Pour l'utiliser, il faudra disposer d'une identité électronique et des droits d'accès nécessaires.

Cette approche est fondamentale dans la mesure où elle part des prestations électroniques offertes par les différentes autorités et les relie à travers un guichet unique virtuel. Elle respecte ainsi les compétences des autorités à tous les échelons du système fédéral.

## Introduction d'une identité électronique

La SuisseID, lancée en mai 2010 par la Confédération, est un élément essentiel des transactions électroniques en Suisse. Ce projet a été mis en œuvre par le Seco dans le cadre de la troisième phase des mesures de stabilisation conjoncturelle. La SuisseID permet à la fois de s'authentifier de manière sécurisée et d'apposer par la voie électronique une signature contraignante juridiquement. Elle est disponible sous forme de carte à puce ou de clé USB. Depuis 2011, c'est l'association privée Trägerschaft SuisseID qui est chargée de promouvoir et de développer ce produit.



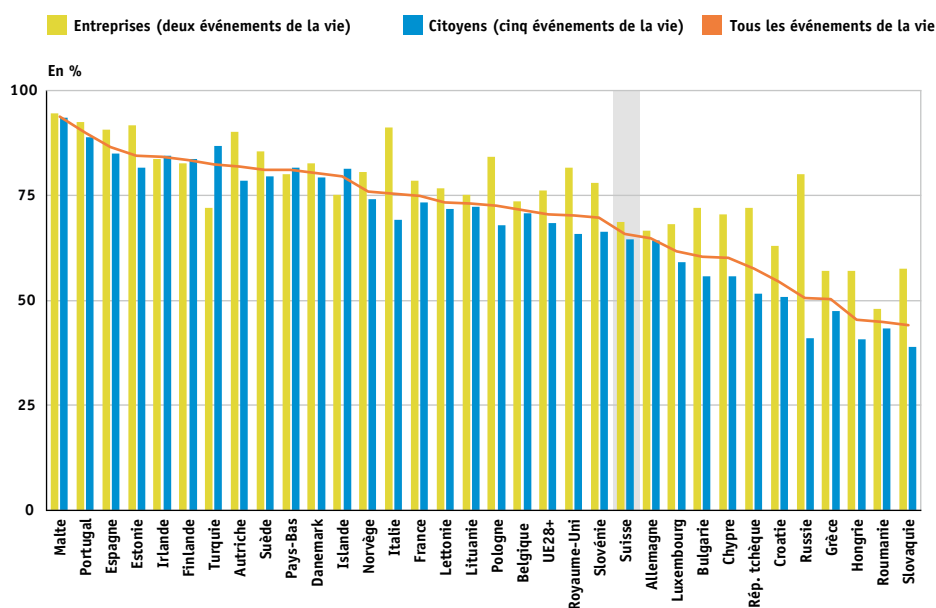
**Martin Godel**  
Chef du secteur Politique PME, Secrétariat d'État à l'économie SECO, Berne



**Christian Weber**  
Chef du groupe cyber-administration pour les PME, secteur Politique PME, Secrétariat d'État à l'économie SECO, Berne

Graphique 1

## Offre de cyberadministration centrée sur l'utilisateur, en comparaison européenne



Légende: événements de la vie étudiés au niveau des entreprises: fonder une entreprise (2012), opérations commerciales ordinaires (2013). Événements de la vie étudiés au niveau des citoyens: lancer une procédure pour une demande de faible importance (2013), posséder et conduire une voiture (2013), étudiant (2012), administration générale: déménager (2013), perdre et trouver un emploi (2012).

Source: UE (2014), p. 27 / La Vie économique

Les enseignements tirés du projet Suisse ID alimentent actuellement celui qui consiste à introduire une identité électronique légale (eID). Ce projet est placé sous la responsabilité de l'Office fédéral de la police (Fedpol), qui a été chargé par le Conseil fédéral de renouveler intégralement la carte d'identité suisse. Tout en élaborant la loi sur l'eID, on établit les bases qui permettront d'élargir l'économie et l'administration électroniques. Dans le cadre de ces travaux, le Secrétariat d'État à l'économie (Seco) a reçu le mandat de concevoir un écosystème eID. Ce dernier doit mettre en évidence les mécanismes par lesquels l'administration, l'économie et les citoyens pourront à l'avenir collaborer en toute sécurité par la

voie électronique. En principe, il s'agit de prestations électroniques qui exigent une identification sécurisée. L'eID pourra être utilisée, par exemple, pour créer une entreprise en ligne ou pour commander des extraits de l'Office des poursuites et du casier judiciaire.

### Un service d'identification et d'autorisation commun

Parallèlement à l'eID, un autre projet de cyberadministration porte sur les «services d'identification et de gestion des droits d'accès». Les processus commerciaux en ligne requièrent des acteurs de confiance et, donc, une connaissance des partenaires concernés. Cette question se pose notamment lorsque la cyberadministration implique plusieurs institutions – dans ce cas des administrations – interconnectées. Les spécialistes parlent à cet égard de *gestion des identités et des accès* («Identity and Access Management», IAM). La première étape consistera à créer des normes, sous l'égide du Seco, afin que les cantons, les communes et la Confédération puissent définir des IAM globaux. L'objectif est de mettre en place un service d'IAM commun à toute la Suisse. Dans le commerce électronique, il faudra désormais que des employés aient, par exemple, la possibilité de prouver numériquement leur fonction dans l'entreprise, leur droit de signature ou leur appartenance à des associations et à des registres professionnels.

### L'avenir

Le guichet unique dédié aux entreprises doit être mis sur pied par étapes durant la prochaine législature. Les premières prestations seront déjà disponibles dans le courant de l'année 2016. Le reste de l'offre suivra progressivement jusqu'à fin 2019.

Encadré 1

#### Offre existante de cyberadministration pour les entreprises

Dans le but d'alléger la charge administrative des entreprises, le Seco gère différentes offres en ligne:

1. Le site Internet [www.pme.admin.ch](http://www.pme.admin.ch) est l'un des premiers produits de cyberadministration de Suisse. Il est conçu comme le principal point de contact des petites et moyennes entreprises (PME). Ce portail a pour but de mettre à leur disposition des informations et des outils pratiques – depuis la création d'une entreprise jusqu'au règlement de la succession. Il signale également les prestations en ligne des autorités. En 2014, le portail des PME a enregistré 1,4 million de visiteurs.
2. Le guichet en ligne [www.startbiz.ch](http://www.startbiz.ch), dédié à la création d'entreprises, est une

plateforme orientée sur les transactions. Son objectif est de soutenir et de faciliter la constitution de nouvelles entreprises en Suisse. Un système interactif guide l'utilisateur dans le processus d'inscription auprès du registre du commerce, de la TVA, de l'AVS et de l'assurance-accidents. Sur les 12 576 firmes à raison individuelle créées en 2013, elles ont été 1756 à s'annoncer sur le guichet StartBiz, soit 14%.

3. Le site Internet [www.autorisations.admin.ch](http://www.autorisations.admin.ch) offre une vue d'ensemble des autorisations nécessaires à l'exercice d'une activité professionnelle en Suisse. Les travailleurs peuvent ainsi vérifier en ligne à quel régime d'autorisation ils sont éventuellement soumis.

1 Union européenne (2014): *Delivering the European Advantage? Final Background Report*. (<http://egov.formez.it/sites/all/files/e-governmentbenchmarkbackground.pdf>)