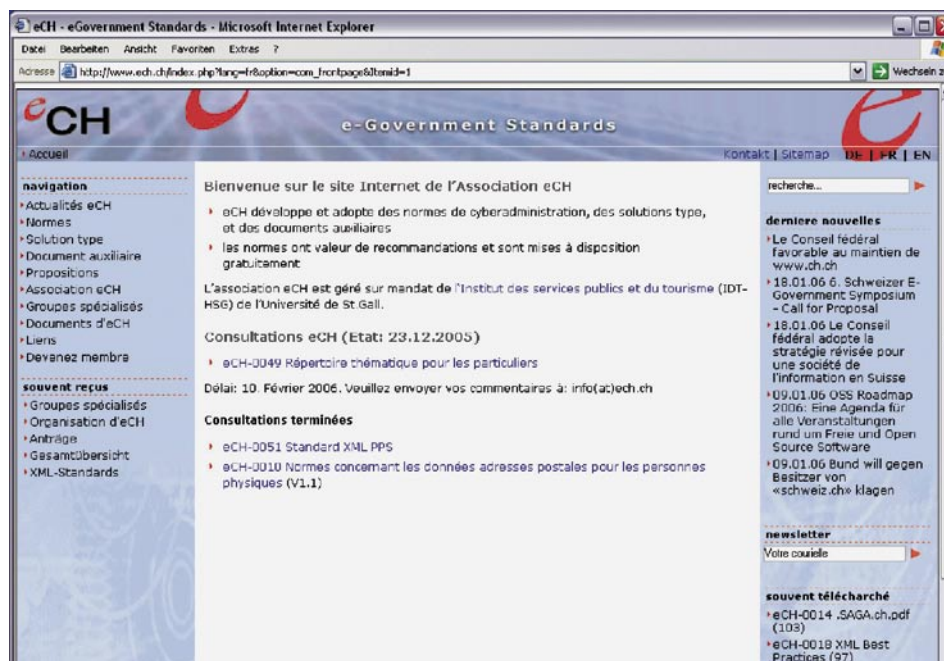


# La simplification des procédures électroniques au sein de la cyberadministration

La cyberadministration offre des possibilités nouvelles, jusque-là insoupçonnées, dans les domaines de l'orientation des services, de la participation des citoyens, de la productivité et de l'efficacité du secteur public. La simplification des procédures électroniques et les mesures prévues par la Confédération permettent aux particuliers et surtout aux entreprises d'avoir accès à des services rapides, simples et peu onéreux. La Confédération désire créer un nouveau cadre de collaboration avec les cantons, les communes et le secteur économique, dans le but, notamment, d'augmenter l'attrait du site économique suisse.



La normalisation des processus est une condition préalable à la simplification des procédures électroniques. Sur ce plan, l'organisation fédérale de la Suisse représente un défi particulier. L'association eCH (site Internet: [www.ech.ch](http://www.ech.ch)) est une plate-forme où les principales normes suisses sont discutées et adoptées.

La simplification des procédures électroniques déchargera considérablement les entreprises d'un travail qui ne crée pas de valeur ajoutée (voir encadré 1). On pourra accomplir la plupart des démarches administratives essentielles depuis chez soi, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Il sera rare de devoir se présenter personnellement au guichet (il le faudra encore pour établir des pièces officielles, par exemple). D'ici 2010, 80% des interactions entre le public et les autorités pourront avoir lieu sous forme électronique.



**Markus Tanner**  
Chef du secteur Publications, Secrétariat d'État à l'économie (seco), Berne



**Christian Weber**  
Suppléant du chef de la Task Force PME (Politique PME), Secrétariat d'État à l'économie (seco), Berne

## Principaux champs d'action

L'allègement administratif ou la simplification des procédures électroniques vise en particulier les domaines suivants:

- amélioration de l'information en ligne par le développement de la convivialité et l'actualisation de la présentation et des services;
- mise en place d'outils en faveur de l'exécution entièrement automatisée des échanges gouvernement-entreprises (G2B) tels que la signature électronique, le numéro d'identification unique des entreprises ou le registre des droits de signature des collaborateurs;
- mise en place de services interactifs avec l'administration aux plans interne comme externe;
- usage multiple des données électroniques;
- mise en place de portails communs pour les services administratifs (guichet unique) et de systèmes de gestion des relations publiques;
- mise en place de la gestion du réseau de distribution en vue de simplifier les relations avec les fournisseurs.

Encadré 1

**Que recouvre la cyberadministration?**

On peut définir la cyberadministration comme «le règlement des formalités en rapport avec le gouvernement et l'administration par des moyens électroniques à l'aide des techniques de l'information et de la communication». Le domaine de la cyberadministration présente plusieurs dimensions:

- niveaux d'interaction (information, communication, transaction);
- pouvoir public concerné (cyberadministration pour le gouvernement et l'administration, cyberdémocratie pour les droits politiques, cyberjustice pour la jurisprudence);
- participants (institutions étatiques, citoyens, entreprises).

**Interaction**

La stratégie de la Confédération en matière de cyberadministration, définie le 13 février 2002, englobe les niveaux d'interaction suivants:

- *information*: mise à disposition d'informations statiques ou dynamiques;
- *communication*: échange d'informations entre différents acteurs ou groupes;
- *transaction*: exécution de prestations électroniques entre différents acteurs ou groupes (fourniture de services, lancement de procédure, etc.)

C'est clairement au niveau des transactions que l'on trouve le plus grand potentiel pour augmenter l'efficacité des échanges entre l'administration et les entreprises.

a) Définition de l'Institut de recherche sur l'administration publique de l'université de Spire. Internet: [www.foev-speyer.de/ruvii](http://www.foev-speyer.de/ruvii) - Speyerer Definition von Electronic Government.

**Des processus normalisés**

Lors du développement de la simplification des procédures électroniques, il est important de disposer d'infrastructures de base et de processus normalisés. Sur ce plan, la structure fédérale de la Suisse représente un défi particulier. Pour définir des processus électroniques, il faut pouvoir procéder de manière globale et cohérente. Seul un mécanisme couvrant plusieurs domaines et plusieurs échelons étatiques peut amener les avantages escomptés (p. ex. procédure d'autorisation à laquelle participent plusieurs communes et cantons, ainsi que la Confédération). La normalisation et la simplification des processus sont également synonymes d'économies considérables pour les entreprises présentes dans plusieurs cantons. L'association eCH est une plate-forme où les normes qui règlent la cyberadministration en Suisse sont adoptées et promues. Elle regroupe les entreprises les plus importantes du domaine de la technologie de l'information et de la communication, ainsi que de nombreuses villes, la plupart des cantons et la Confédération.

L'existence d'une identification unique pour les entreprises et les personnes est, en outre, d'une importance capitale. Elle facilite la gestion des données qui se rapportent aux personnes physiques et morales à l'intérieur d'une procédure ou d'un registre, ainsi que les échanges entre les uns et les autres aussi bien lors de leur saisie que de leur utilisation. L'introduction de la signature électronique complète les mesures de normalisation et de développement.

**Comment cela se présente-t-il concrètement?**

On trouvera ci-après une brève description de certains des grands projets destinés à simplifier les procédures électroniques. Pour chacun d'entre eux sera précisé l'autorité compétente, les prochaines étapes et les simplifications attendues par les entreprises.

**Un portail PME visant à offrir des informations et à simplifier les démarches administratives**

L'accès des entreprises aux services électroniques de l'administration doit être simplifié. À cette fin, le portail [pme.admin.ch](http://pme.admin.ch) doit être développé pour regrouper toutes les interactions appropriées entre l'administration et les PME. Le chef d'entreprise pourra ainsi, grâce à un accès virtuel, accomplir en tout temps ses démarches administratives, de la saisie des données jusqu'à leur transmission à l'office et à la signature électronique.

En tant que service compétent, le Secrétariat d'État à l'économie (seco) a déjà commencé à mettre en place un tel système. La première version sera prête en 2006 et la réalisation achevée en 2007.

**Une exécution entièrement informatisée des échanges**

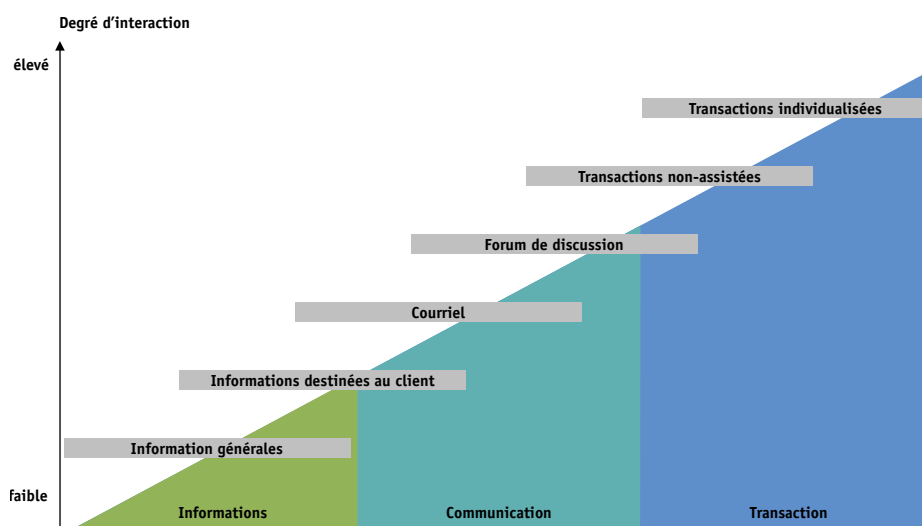
Ce projet comporte l'introduction d'un numéro d'identification unique pour les entreprises (ID), de la signature électronique et la mise en place d'un registre pour les droits de signature des collaborateurs (TrustDir). L'Office fédéral de la justice (OFJ) révisé en ce moment l'ordonnance sur le registre du commerce. La signature électronique sera disponible prochainement. Le projet TrustDir, lui, devra être réalisé en 2006 en collaboration avec le seco et le secteur privé. Il serait préférable qu'il bénéficie d'un partenariat public-privé.

L'automatisation des processus électroniques réduit les délais d'exécution des démarches au sein des entreprises et de l'administration, et augmente considérablement leur efficacité.

**Inscription en ligne des nouvelles entreprises**

Les nouvelles entreprises peuvent très simplement s'inscrire au guichet électronique prévu à cet effet sur le site [www.pme.admin.ch](http://www.pme.admin.ch). Le seco en perfectionne la convivialité en permanence, y ajoute de nouvelles possibilités ou en améliore l'utilisation interactive. Le lancement de la version 2.0 en automne 2005 a représenté une avancée significative sur ce point. L'ensemble du site vise à simplifier la tâche des jeunes chefs d'entreprise et à réduire le nombre de demandes de renseignements complémentaires de la part des offices. On prévoit

Graphique 1

**Degré d'interaction des prestations de la cyberadministration**

Source: seco / la Vie économique

d'autres possibilités d'inscription. L'entrepreneur peut ainsi procéder à ses devoirs d'annonce à tout moment et n'importe où.

#### **Transmission électronique des données salariales**

Le chef d'entreprise doit pouvoir remplir son obligation de déclarer les données salariales et la TVA par voie électronique et sans assistance. Un travail de coordination considérable est nécessaire pour que cela devienne réalité. Le seco, la Suva et l'organisation eAVS-AI<sup>1</sup> sont les principaux participants de ce projet, qui se terminera probablement en 2007.

#### **Un serveur central pour les formulaires**

Le projet d'un serveur central pour les formulaires part de l'idée que tous les formulaires administratifs, que ce soit pour l'inscription, la déclaration ou la procédure d'autorisation, doivent être disponibles en ligne sur le même site. C'est un projet de coopération entre les milieux économiques et le seco. Sa réalisation est prévue pour 2006.

#### **Une plate-forme électronique d'adjudication des marchés publics de la Confédération, des cantons et des communes (simap2).**

Les objectifs du projet simap2 sont les suivants:

- mise en place et exploitation d'une plate-forme électronique conviviale d'information et d'adjudication des marchés publics de la Confédération, des cantons et des communes;
- assistance des soumissionnaires pour l'acquisition et l'exécution efficace des mandats des organismes publics;
- augmentation de la transparence des marchés publics grâce à une information complète sur le volume des prestations demandées et le processus d'adjudication.

L'équipe qui s'occupe du projet vient de toute la Suisse et adaptera à nos besoins un logiciel déjà éprouvé dans l'UE, sous la conduite de la Confédération et en collaboration avec une entreprise de développement informatique. Le financement et l'exécution de l'exploitation productive sont assurés par l'association simap.ch. Les coûts d'investissement et de développement du projet sont pris en charge par l'Unité de stratégie informatique de la Confédération (Usic).

Pour l'adjudicateur, le processus d'appel d'offres se trouve considérablement réduit grâce à des formulaires pratiques à remplir sur écran. L'échange électronique des dossiers de mise au concours et des offres ainsi que la rapidité des canaux de communication durant les phases d'offre et d'évaluation sont des aides

qui simplifient considérablement la tâche des intéressés et des soumissionnaires. Les entités adjudicatrices publiques utiliseront davantage les moyens électroniques pour leurs mises au concours et présenteront également plus de mandats en dessous des valeurs seuils, atteignant ainsi un marché plus large grâce à simap2.

#### **Introduction de la signature électronique à la Feuille officielle suisse du commerce**

L'introduction de la signature électronique garantit la fiabilité des publications des données juridiques électroniques sur la plateforme Internet de la Feuille officielle suisse du commerce (Fosc).<sup>2</sup> Publications électronique et imprimée sont ainsi sur un pied d'égalité. La signature électronique qui, au sens de la loi du 19 décembre 2003 qui l'officialise, repose sur le certificat qualifié d'un fournisseur reconnu, garantit l'authenticité et l'intégrité des données électroniques. Le seco sera le premier office en Suisse à en introduire l'utilisation le 1<sup>er</sup> mars 2006.

Disposer d'informations légales sur Internet – et, le cas échéant, qu'elles puissent être transmises aux entreprises – correspond à un souhait souvent exprimé par les PME. L'adaptation automatique des données des entreprises à l'aide des publications électroniques légales de la Fosc allège leurs démarches administratives de façon importante. Il devient ainsi superflu de décortiquer les journaux.

#### **Conclusion**

Les exemples évoqués illustrent les principales étapes de la mise en oeuvre de la simplification des procédures électroniques. Mais, pour que celle-ci porte ses fruits, il est primordial de reconnaître que seule une approche globale, coordonnée et incluant tous les échelons fédéraux peut conduire à un allègement notable des tâches des acteurs économiques. Le grand défi qui se pose à l'administration consiste à remettre en question les processus actuels de travail et à mieux intégrer le point de vue des utilisateurs. ■

1 Internet: [www.eahv.ch](http://www.eahv.ch).

2 Internet: [www.fosc.ch](http://www.fosc.ch).