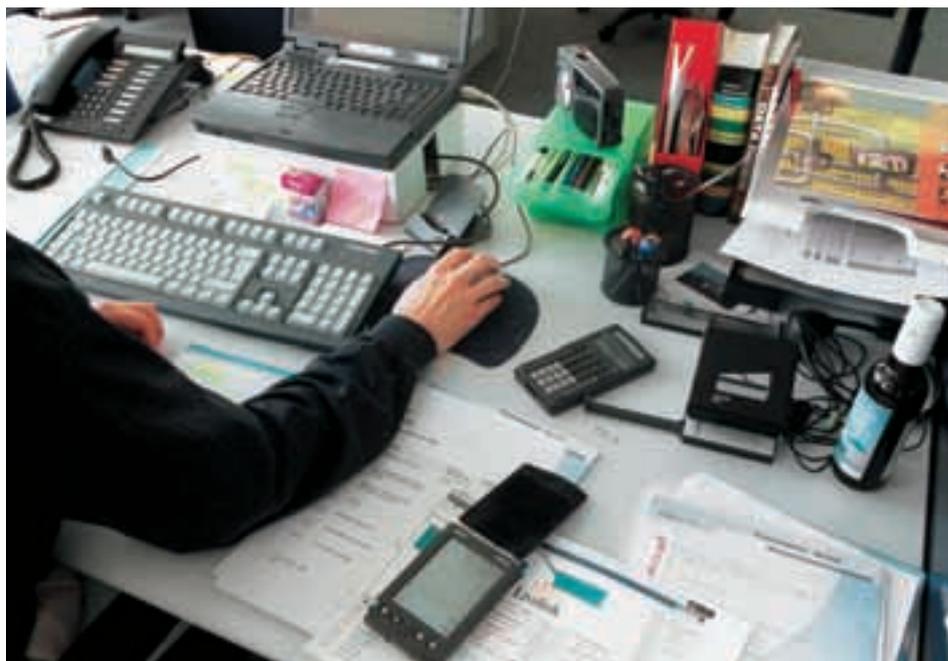


PMEadmin: pour fonder son entreprise en ligne

Une petite entreprise consacre en moyenne 55 heures par mois à ses tâches administratives. L'utilisation d'Internet permet de rationaliser et de simplifier les rapports avec les autorités, comme le montre l'exemple de PMEadmin pour la fondation d'une entreprise. PMEadmin est le premier guichet virtuel pour les petites et moyennes entreprises (PME) en Suisse.



Les services de cyberadministration comme la plate-forme Internet PMEadmin réduisent les coûts administratifs des PME dans leurs rapports avec les autorités.

Photo: Keystone

PMEadmin a été mis au point et lancé en février 2004 par le Secrétariat d'État à l'économie (seco), en collaboration avec l'Office fédéral de la justice (OFJ), l'Administration fédérale des contributions (AFC) et l'Office fédéral des assurances sociales (Ofas).

PMEadmin est la première plate-forme Internet interdépartementale de l'administration fédérale. Ce guichet permet de rassembler sur un même site les documents nécessaires à l'inscription d'une entreprise individuelle au registre du commerce, à la taxe sur la valeur ajoutée (TVA) et à l'assurance vieillesse et survivants (AVS). L'utilisateur n'a besoin d'aucune connaissance juridique préalable et n'a pas à se soucier du partage des compétences entre les différentes autorités.



Adrian Blöchlinger
Chef du service Droit de l'informatique et informatique juridique, Office fédéral de la justice (OFJ), Berne

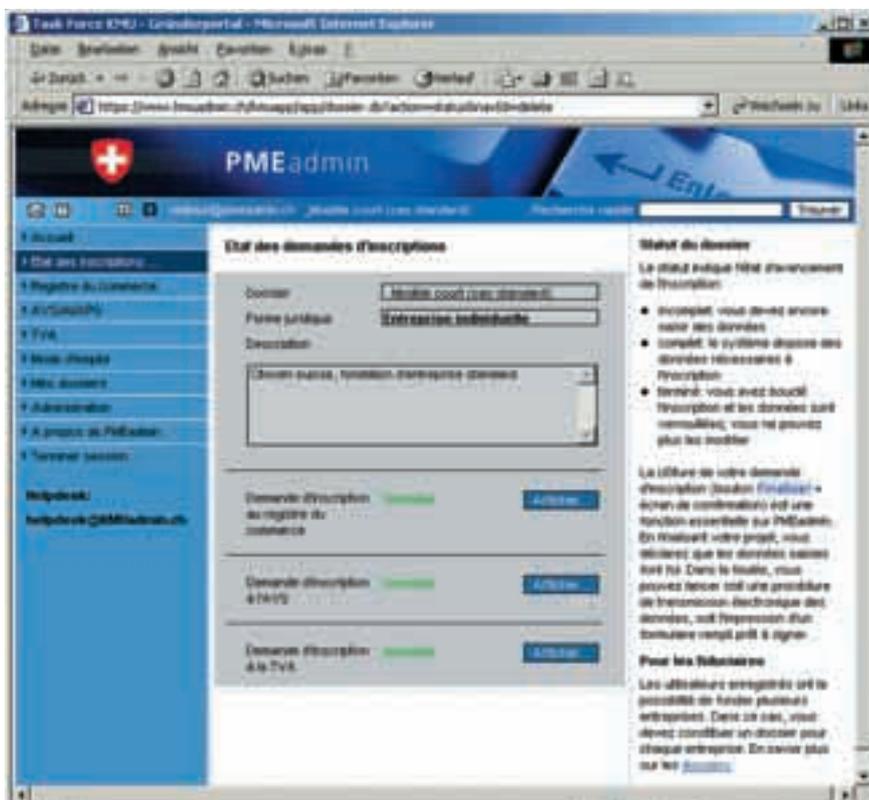


Mila Trombitas
Chargée de la communication de la Task Force PME/Politique PME Secrétariat d'État à l'économie (seco), Berne

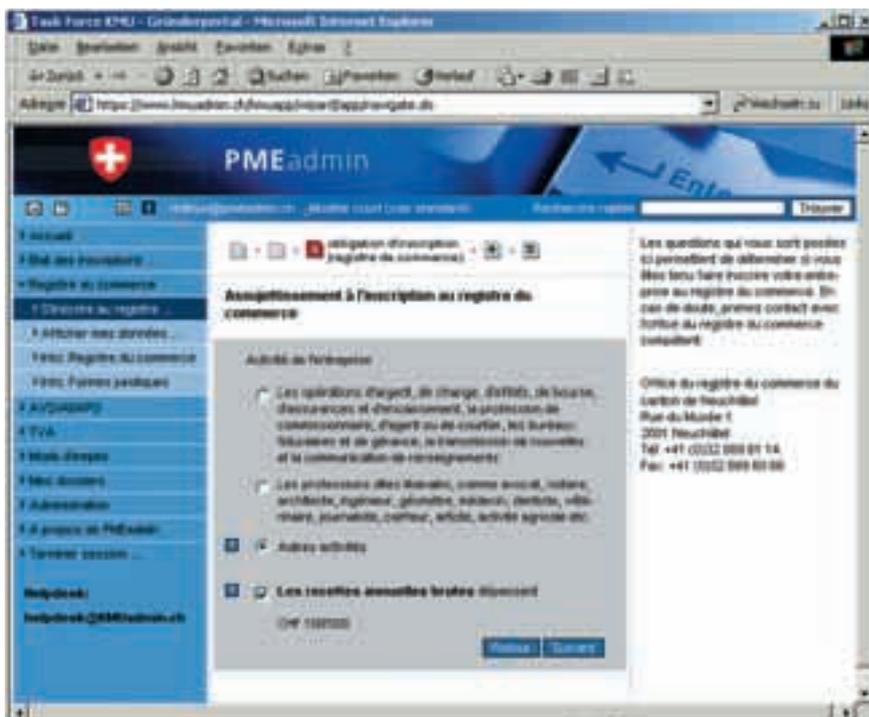
Il existe une grande demande de services en ligne auprès des autorités lors d'une fondation d'entreprise

Le guichet s'adresse dans un premier temps au segment des jeunes entrepreneurs, et plus spécifiquement aux créateurs d'entreprise. C'est précisément dans ce groupe-cible qu'il existe une forte demande pour des prestations en ligne de la part des autorités¹, car il n'est pas facile d'avoir une vue d'ensemble des différentes formalités d'enregistrement et d'annonce liées à la fondation d'une entreprise. Qui plus est, le surcroît de travail administratif tombe justement dans une période où les jeunes entrepreneurs ont besoin de concentrer leurs forces sur le montage de l'entreprise.

Il ressort des statistiques issues de la consultation que les offices partenaires sont sur la bonne voie. Quelque deux mois et demi après sa mise en ligne, PMEadmin a enregistré plus de mille inscriptions, dont 500 au registre du commerce, 350 à l'AVS et plus de 150 à la TVA. Les demandes d'enregistrement au registre du commerce représentent déjà le quart de toutes les annonces faites pour une entreprise individuelle sur cette période!



L'utilisateur enregistré sur PMEadmin passe toujours par le module des données de base, indépendamment de la demande d'inscription choisie.



Les services d'aide de PMEadmin vérifient si une inscription au registre du commerce ou à la TVA est nécessaire.

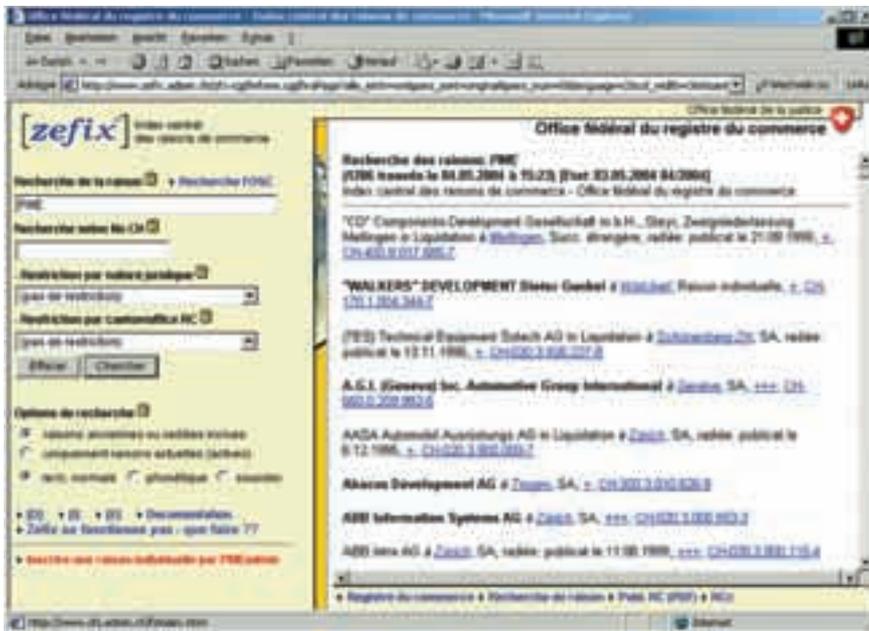
Les services offerts par PMEadmin seront étendus, cette année encore, aux sociétés de personnes (société en nom collectif et en commandite). En ce qui concerne la fondation de sociétés de capitaux (Sàrl et société anonyme), qui, contrairement aux entreprises individuelles et aux sociétés de personnes, requiert un acte notarié, le service sera mis au point avec le concours de notaires. Cette collaboration garantira que l'offre de prestations réponde aux besoins de ce groupe-cible. Ce nouveau guichet virtuel ne vise, toutefois, pas uniquement à faciliter la vie des créateurs d'entreprises. À côté des services destinés à ces derniers, cette plate-forme permet aussi aux PME de lier d'autres contacts administratifs nécessaires à l'accomplissement des différentes prescriptions légales de manière relativement simple et rapide, comme la saisie électronique des déclarations de salaire à l'AVS. Ce système ne s'applique pas seulement à d'autres services en ligne avec les autorités fédérales, mais concerne également les autorités cantonales et communales, comme la demande d'autorisations de travail en ligne – service déjà offert dans le canton de Zurich – ou l'inscription sur le registre professionnel communal. Ces prestations en ligne rencontrent un écho très positif auprès de la population. Ce fait est confirmé par le récent sondage du centre de compétence en matière de cyberadministration, selon lequel «les citoyens ont clairement reconnu les avantages de l'utilisation de la voie électronique dans leur rapports avec les autorités»². Ils associent les services en ligne aux notions de souplesse des horaires, de gain de temps et de confort.

55 heures par mois pour les tâches administratives

Le principal objectif de ce premier guichet électronique pour les PME est la réduction du travail administratif au sein de l'entreprise. Les chiffres montrent qu'en Suisse une petite entreprise consacre en moyenne 55 heures par mois aux tâches administratives³, ce qui correspond environ à 30% d'un emploi à plein temps. Les trois quarts de ce travail sont voués à la déclaration fiscale, aux assurances sociales et à la comptabilité. Ces chiffres laissent entrevoir le bénéfice potentiel considérable dont peut profiter notre économie, tout en améliorant l'efficacité des procédures administratives et en les simplifiant.

En 2000, le Conseil fédéral prônait déjà, dans son *Rapport concernant l'encouragement de la création de nouvelles entreprises*, la simplification des procédures administratives régissant la fondation d'entreprise par l'utilisation de services en ligne; il mandatait pour ce faire un groupe de travail interdépartemental dont la tâche était de définir la conception d'une plate-forme Internet à cet effet.

1 Voir «Création d'entreprise 2002», Enquête en ligne du seco, 2003 (à télécharger sur www.pmeinfo.ch, rubrique «Création d'entreprise», «Enquête»). Voir également «Les fondateurs d'entreprises souhaitent une cyberadministration», *La Vie économique* 06-2003, p. 14 ss.
 2 Voir *eGovernment Trendbarometer, Evaluationsprojekt, Kompetenzzentrum eGovernment Cc eGov*, 1^{er} mars 2004, Berne, p. 4. www.trend.ccegov.ch.
 3 Source: *Mesures d'allégement administratif de la Confédération pour les entreprises*, Rapport du Conseil fédéral, 16 juin 2003.



PMEadmin est relié à l'index central Zefix des raisons de commerce.

Encadré 1

La Fosc en ligne (www.shab.ch) offre de nets avantages aux citoyens et à l'État

Connaissez-vous vos clients? Qu'en est-il de vos fournisseurs? Que font vos concurrents?

Vous trouverez une réponse à ces questions et à d'autres dans la vaste banque de données de la Feuille officielle suisse du commerce (Fosc), qui paraît cinq fois par semaine avec les nouvelles informations officielles et les publications obligatoires. La Fosc livre des informations importantes pour les acteurs de l'économie, surtout pour les entreprises actives dans le domaine des services, de l'artisanat, du commerce et de l'industrie. Les informations fournies portent sur l'environnement économique et ont donc souvent un caractère opérationnel. Chaque jour, entre 1200 et 1500 publications individuelles sont imprimées, dont environ 90% ont une validité juridique. Actuellement, la Fosc est bien positionnée sur le marché du fait de ses informations officielles et possède, de par ses 60 000 lecteurs quotidiens, une valeur médiatique considérable. Le fait que l'ignorance d'un communiqué paru dans la partie officielle de la Fosc ne peut être invoquée à bon droit constitue l'une des raisons qui expliquent le nombre élevé de ses lecteurs.

La page d'accueil sur Internet

La page d'accueil du site Internet a été créée en français, allemand, italien et anglais. Le site a été conçu – autant que possible et pour peu que cela demeure logique au niveau fonctionnel – selon la nouvelle mise en page du journal. Les fonctionnalités offertes à l'utilisateur comprennent les publications en ligne de la Fosc sous la forme d'un moteur de recherche, d'extraits d'archives ainsi qu'un service d'abonnement. Un service de formulaires en ligne est à la disposition des services d'annonces externes, leur donnant accès, après inscription et

autorisation de la rédaction de la Fosc, à plus de 100 formulaires de publication interactifs différents.

Le gouvernement électronique par excellence...

Le projet Fosc en ligne répond en grande partie aux besoins de la cyberadministration classique. Ainsi, les processus tant internes qu'externes de l'administration ont été adaptés à une infrastructure IT très moderne, ce qui permet de mener à bien toutes les étapes par voie électronique, en évitant ainsi d'interrompre le processus. Le choix de ce média de communication mondial qu'est Internet permet aux citoyens ainsi qu'aux partenaires des milieux économiques et de l'administration de modifier leurs processus sans grande difficulté. Ce système s'avère aussi utile pour le citoyen que pour l'État. Les données traitées électroniquement par l'administration bénéficient également à l'économie privée et sont utilisées et rediffusées. Elles permettent ainsi un travail de coopération utile et complémentaire.

... et ses effets

Étant donné le large champ d'utilisation des données détenues par la Fosc d'autres projets de cyberadministration se dessinent, tels que le projet simap.ch dans le domaine des marchés publics, qui forme une interface électronique pour la banque de données Fosc. Les appels d'offres y sont si détaillés qu'ils peuvent servir d'appels d'offres publics sur l'interface transfrontières de la banque de données de l'UE.

Markus Tanner

Chef du secteur Publications, Directeur du projet Fosc en ligne, Secrétariat d'État à l'économie (seco), Berne

Sous la direction du seco, les partenaires ont géré le projet en commun, de la conception à la réalisation. Le développement a été confié à un réseau de cinq petites entreprises indépendantes, qui a réalisé PMEadmin en l'espace de 12 mois.

Des services d'inscription montés en modules

Pour mettre au point PMEadmin, il a fallu concilier les intérêts de 38 registres du commerce cantonaux, de 26 caisses de compensation AVS cantonales et de près de 100 de droit privé, ainsi que ceux de l'Administration fédérale des contributions pour la TVA. Chaque entité opérait jusqu'ici de façon autonome en suivant sa propre conception pour les données à collecter.

Le groupe de travail, après avoir analysé les différentes procédures d'inscription ou d'annonce, a opté pour un module de base fortement inspiré de la procédure de demande d'inscription au registre du commerce. Ce module comprend les données suivantes: identification, forme juridique, dénomination, siège, adresse, but (général) et activités actuelles de l'entreprise, ainsi que des données relatives à la personne. Le groupe de travail a attaché une grande importance au respect des directives concernant la protection des données: PMEadmin ne requiert pas la saisie des informations pouvant poser des problèmes sous cet angle.

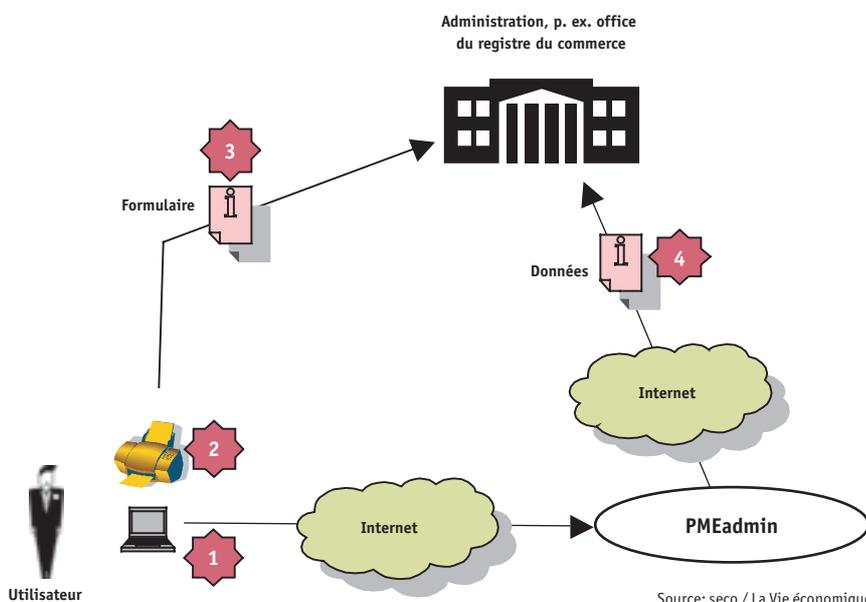
Pour faire inscrire son entreprise, l'utilisateur enregistré sur PMEadmin passe par le module des données de base, indépendamment de la demande d'inscription choisie. Lorsque toutes les données de base nécessaires sont saisies et validées, l'utilisateur remplit le module complémentaire correspondant à la demande d'inscription désirée. Il ne peut plus modifier les données de base après bouclage de la première demande d'inscription, ce qui garantit l'uniformité des données pour les différentes autorités. Seul l'utilisateur peut muter ou supprimer les données saisies sur PMEadmin.

Une intégration au registre du commerce

Le module des données de base de PMEadmin est relié en ligne à l'index central des raisons de commerce de l'Office fédéral du registre du commerce (<http://zefix.admin.ch>). Ce lien permet de contrôler automatiquement si la dénomination choisie pour l'entreprise coïncide avec celle d'une entreprise déjà inscrite sur le registre du commerce. Il est, par ailleurs, possible de reprendre les données d'une entreprise déjà inscrite sur le registre du registre du commerce à partir du système Zefix. En outre, PMEadmin pourra bientôt vérifier automatiquement si l'inscription au registre du commerce a été faite et si elle a été publiée dans la Feuille officielle

Graphique 1

Les données sont directement traitées par les autorités par voie électronique



Source: seco / La Vie économique

Encadré 2

Les atouts de PMEadmin

- PMEadmin est le bon projet au bon moment. Maintenant que plus des trois quarts des entreprises en Suisse utilisent Internet comme instrument de travail, le marché est mûr pour une cyberadministration utile et intelligente, qui s'adressent aux PME.
- Le projet se fonde en premier lieu sur un énorme travail d'analyse et de conception: il n'a pas débuté autour d'un produit spécifique, mais par une étude approfondie des exigences de la clientèle. Les produits et la technologie utilisée n'ont été défini qu'après la première phase achevée.
- Le comportement des utilisateurs d'Internet a été pris en considération. L'internaute n'est pas patient. La convivialité et l'efficacité sont décisives pour le succès d'un service en ligne. Simplicité, vue d'ensemble et transparence sont les facteurs-clés pour l'utilisateur.
- Association d'une équipe dynamique pour le développement. Le produit a été mis au point en l'espace d'une année par une équipe formée de cinq petites entreprises indépendantes dotées des compétences et de la liberté de création nécessaires. Cette structure a permis d'effectuer le travail de développement à un rythme rapide.
- Le projet a aussi fait œuvre de pionnier sur le plan technique en utilisant un code source libre lors de sa réalisation. Les applications ont été mises au point avec Java (J2EE). Les données sont gérées comme des structures XML, ce qui garantit une grande souplesse dans l'échange de données et de documents structurés, aujourd'hui comme demain.

suisse du commerce (Fosc). Les données de base saisies sur PMEadmin peuvent ensuite être actualisées avec celles du système Zefix, qui font foi du point de vue juridique.

L'OFJ a rapidement reconnu le potentiel que présente PMEadmin en tant que plateforme stratégique des demandes d'inscription au registre du commerce via Internet; il a donc renoncé à ses propres projets pour miser sur ce guichet virtuel dès 2001.

Un nouveau système de dialogue

PMEadmin fonctionne sur le mode du dialogue. Il conduit les utilisateurs pas à pas tout au long de la procédure, en proposant des modules thématiques simples et des masques qui permettent à l'utilisateur de saisir ses données en suivant une chaîne logique. Le jeu des questions et de l'interprétation constante des données saisies permet d'activer successivement les modules et les masques nécessaires. Grâce à cette démarche, il est possible de limiter à quelques unités le nombre de masques de saisie pour les cas simples. Une procédure très développée de contrôle et de validation garantit que les données sont correctes et complètes. Des fonctions d'assistance signalent si une entreprise est tenue de s'inscrire au registre du commerce et/ou est redevable de TVA. Il indique en outre automatiquement l'office cantonal du registre du commerce ou la caisse cantonale de compensation AVS qui correspondent à l'adresse de domiciliation de l'entreprise.

À la fin de l'inscription au registre du commerce et à la TVA, le système génère au format PDF un formulaire complètement rempli et prêt à l'envoi, qu'il suffit d'imprimer, de signer et de transmettre par courrier postal. L'auto-

rité concernée procède à l'inscription sans avoir besoin de prendre contact avec l'utilisateur pour poser des questions.

La demande d'inscription à l'AVS se fait, en revanche, en deux étapes: dans un premier temps, les données sont transmises aux caisses cantonales de compensation AVS par voie électronique et, dans un deuxième temps, le fondateur de l'entreprise reçoit un questionnaire personnalisé, qu'il complète, signe et renvoie par poste.

Une accélération des procédures bureaucratiques

Le guichet présente pour l'administration un grand potentiel d'amélioration de l'efficacité des procédures et de leur accélération. Les fonctions d'appui de PMEadmin garantissent un premier contrôle de la qualité: les autorités reçoivent des demandes d'inscription standardisées, complètes et correctes quant au contenu, qui n'appellent pas de questions supplémentaires à l'auteur de la demande et qui peuvent donc être traitées rapidement. L'intégration des données saisies sur PMEadmin aux systèmes électroniques des différentes administrations permettra aussi d'accélérer considérablement les procédures.

Une demande type d'inscription pourrait ressembler à ce qui suit (voir *graphique 1*):

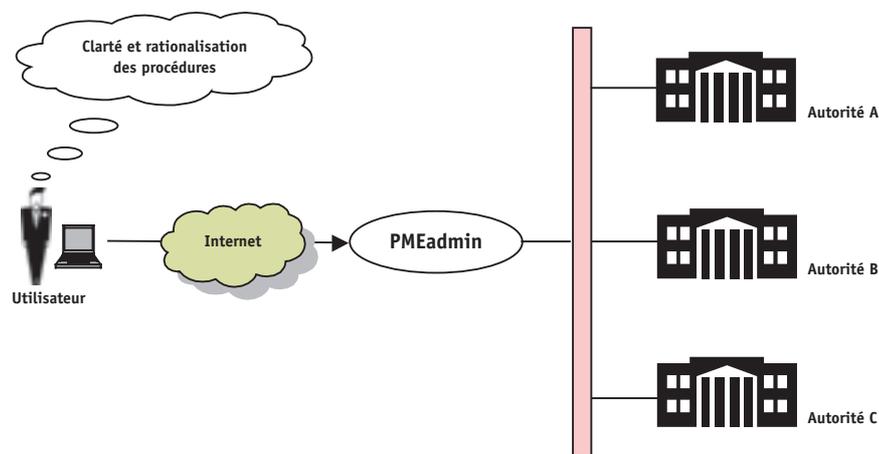
- l'utilisateur remplit sa demande d'inscription sur PMEadmin;
- il imprime localement le formulaire et le signe;
- il envoie le formulaire à l'autorité compétente par courrier postal;
- l'autorité reprend les données électroniques de PMEadmin dans son système. Les données pertinentes sont signalées par un code-barre sur le formulaire.

Toutes les autorités administratives n'en sont pas encore à ce stade d'avancement, mais les premiers offices du registre du commerce seront équipés d'une interface de transfert des données à fin 2004. Ces offices pourront alors transférer les données des formulaires de PMEadmin directement dans leurs propres systèmes. Un code-barre figurant sur le formulaire imprimé assure le lien entre le document papier et les données électroniques. Le formulaire papier est nécessaire pour la seule raison qu'il porte la signature du requérant.

En l'état, PMEadmin n'est encore qu'une solution technique qui permet d'optimiser les procédures existantes par le recours aux technologies de l'information et de la communication. Dans une deuxième étape, les autorités doivent continuer de lever les obstacles organisationnels et juridiques résiduels à la mise en place de procédures intégralement en ligne.

Graphique 2

PMEadmin uniformise les services de plusieurs administrations



Source: seco / La Vie économique

La signature numérique

La législation qui place la signature numérique⁴ et la signature autographe sur un pied d'égalité devrait probablement entrer en vigueur début 2005. A partir de l'année prochaine, la signature numérique pourra donc aussi être utilisée pour la majeure partie des demandes effectuées auprès des autorités, pour autant que celles-ci proposent une procédure en ligne qui la prenne en charge techniquement. Pour pouvoir bénéficier de ce type d'offre et utiliser la signature numérique, le créateur d'entreprise ou les personnes autorisées à signer en son nom doivent être titulaires d'une carte-signature délivrée par un organisme de certification accrédité en Suisse. Dans les transactions électroniques avec le registre du commerce, la signature numérique ne pourra pas être utilisée dans tous les cas, en raison de la nécessaire légalisation des signatures et des exigences formelles à respecter pour certaines formes juridiques. Ces systèmes visant à garantir la sécurité du droit doivent être repensés et adaptés dans le contexte de la cyberadministration et de la signature numérique.

⁴ Voir notamment l'article «Un nouveau cadre légal pour les transactions électroniques avec les autorités fédérales», *La Vie économique*, 07-2001, p. 9 ss.

Réunir les procédures qui vont ensemble

Adapter les procédures au sein des offices et des autorités à la nouvelle donne est l'un des défis majeurs de la cyberadministration. L'accélération de la saisie des formulaires ne suffit, en effet, pas en soi à rendre les procédures administratives plus efficaces. Projet de cyberadministration interdépartemental, PMEadmin montre comment les nouveaux médias permettent de repenser les rapports entre les entreprises et les autorités, en les rendant non seulement plus rapides, mais encore plus «intelligents».

Les services en ligne ont leur raison d'être s'ils soutiennent l'utilisateur, sans se limiter à singer les procédures internes des offices, qui sont souvent opaques et indigestes pour le commun des mortels. Et c'est précisément là que les projets de cyberadministration ont une carte à jouer en réunissant des procédures qui, du point de vue du «client», vont ensemble. Les citoyens veulent pouvoir liquider simplement et efficacement toutes les demandes auxquelles ils sont tenus de souscrire, d'où l'importance d'une information ciblée et d'une utilisation simple des services offerts. PMEadmin illustre la manière dont la cyberadministration peut, pour le citoyen, raccourcir le temps passé aux tâches administratives tout en les rendant plus aisées et moins stressantes. ■

Plumes pour Aigle.

Ne pensez pas seulement DHL pour vos envois internationaux. Désormais, nous livrons également vos colis à partir de 1 kg, partout en Suisse. Même au coin de la rue, si vous le souhaitez. Avec le savoir-faire et la qualité de service d'un leader mondial. Et la fiabilité ainsi que les tarifs d'un prestataire local. www.dhl.ch

Davantage d'options en Suisse.
Transport express de colis de 1 kg à 500 tonnes en Suisse.

Appelez-nous au 0848 711 711 (CHF 0.08/min.)

WE MOVE THE WORLD 