

(Numérisation:) l'État doit repenser en profondeur ses interactions avec les entreprises

22.03.2021

D'un coup d'oeil

Les projets actuels de l'administration pour numériser ses services se contentent souvent d'effectuer un «lifting», ou se muent parfois en puits sans fond. Le vrai potentiel de la numérisation, qui implique de revoir les processus en profondeur, est rarement identifié. Pourtant, l'économie aurait un besoin urgent de nouveaux modes d'interaction avec l'État.

Les démarches auprès des autorités sont lourdes. Qu'il s'agisse de se procurer un extrait du registre des poursuites ou de faire une nouvelle carte d'identité, nous souhaiterions pouvoir tout faire avec encore moins de clics, de manière plus sûre et sans frais. En matière de numérisation, les attentes à l'égard de l'État sont immenses, comme le confirme le résultat de la récente votation sur la loi sur les services d'identification électronique.

Les expériences des particuliers dans leurs échanges avec les autorités sont presque identiques à celles des entreprises. Mais il y a une différence de taille. Leurs interactions des entreprises avec l'État sont plus fréquentes, plus complexes et souvent juridiquement plus sensibles. Les entreprises subissent ainsi des coûts administratifs importants, qui deviennent rapidement un frein à la productivité et pourraient être évités. Ces frais sont d'autant plus lourds pour les PME. Pour l'économie, les lacunes de la numérisation sont comparables à des semelles de plomb.

NUMÉRISATION: DEUX SOLUTIONS POUR COMBLER LES LACUNES

Que faire? En principe, il existe deux solutions: premièrement, il revient au législateur de limiter les coûts réglementaires pour les entreprises. Moins il y a de bureaucratie, moins il y a de pertes de productivité et plus il y a de ressources pour innover et créer de la valeur. Deuxièmement, les coûts réglementaires qui subsistent doivent être réduits au minimum grâce à la numérisation. Plus les échanges avec les autorités sont fluides, fiables et intuitifs, plus la charge administrative est faible.

Malheureusement, les services publics se concentrent encore trop souvent sur l'interaction avec les clients et succombent à la tentation de se doter de projets de prestige, comme une plateforme ou un guichet en ligne. La «vraie» numérisation ce n'est pas numériser un guichet. Ce qu'il faut, c'est revoir les processus en profondeur. Il y a un net besoin de rattrapage dans ce domaine. Prenons l'exemple du registre du commerce. Il est actuellement possible de demander des changements de manière centralisée via le portail [easygov.swiss](https://www.easygov.swiss). Mais les anciens problèmes de processus subsistent, sous la forme de changements de médias et d'interfaces incompatibles. Selon Avenir Suisse, le potentiel d'économies dépasse les 10 millions de francs par an.

IL FAUT PLUS D'INTERFACES OUVERTES ET STANDARDISEES, ET MOINS DE «BIAIS ANALOGIQUES» DANS LA REGLEMENTATION

Pour numériser des processus, il faut accroître l'interopérabilité et la standardisation. A tous les niveaux étatiques et départementaux, les systèmes devraient être parfaitement intégrés, sur les plans technique et organisationnel. Nous sommes encore trop loin de cet idéal. Les pouvoirs publics doivent aussi réfléchir à la manière dont ils souhaitent interagir avec les entreprises à l'avenir. Le marché a depuis longtemps dépassé l'administration pour ce qui est des relations avec les clients: des assistants numériques et des systèmes ERP intelligents se sont imposés comme charnière avec l'État. Celui-ci n'a donc pas besoin de créer des portails et des plateformes. Il serait plus utile pour les entreprises que l'État propose des interfaces ouvertes et lisibles par machine. Pour cela, il doit toutefois accepter de se mettre en retrait. Le législateur doit également contribuer à l'effort collectif: il doit de toute urgence débarrasser les lois d'exigences dépassées comme la forme écrite et autres faiblesses analogiques.

Marcel Dobler est conseiller national PLR, président de la Commission Infrastructures chez economiesuisse et vice-président de digitalswitzerland. Cet article a paru dans la Neue Zürcher Zeitung le 22 mars 2021.

[Accéder à la réponse à la consultation concernant la loi sur l'utilisation des moyens électroniques pour l'exécution des tâches des autorités](#)