

Création d'un guichet PME

Question

La présente demande adressée au Conseil d'Etat vise à faire connaître quelle est l'intention du Gouvernement en vue de décharger et de soutenir nos PME. Le Conseil d'Etat peut-il imaginer la création d'un guichet PME, lequel serait principalement fondé sur le droit public ?

A ce jour, il existe manifestement le besoin de disposer d'un portail d'accès public qui garantirait une information compétente ainsi qu'une orientation concrète et apporterait en outre des prestations sur mesure en lieu et place de prestations standardisées. La mise en place d'un guichet PME devrait être envisagée au niveau du canton, ainsi qu'au niveau du district.

Le conseil d'Etat peut-il s'imaginer un tel guichet PME de manière analogue au guichet mis en place dans le cadre du programme de relance et, pour ce faire, peut-il compter sur une collaboration avec la Chambre de commerce Fribourg ainsi qu'avec l'Union patronale ?

Les tâches d'un éventuel guichet PME devraient couvrir les domaines suivants :

- Une nouvelle formule d'e-gouvernement pour le canton de Fribourg;
- Un point d'accès pour les questions administratives;
- Le conseil en relation avec les autorités administratives cantonales et fédérales;
- Le soutien dans le cadre des formalités administratives auprès des autorités cantonales et fédérales;
- Mise en place du guichet PME au niveau du canton et des districts.

Le 11 mai 2010

Réponse du Conseil d'Etat

En préambule, il est à relever que l'Etat a toujours cherché à faciliter les relations entre les citoyens et l'administration. Dans le programme gouvernemental 2007–2011, le défi n° 7 prévoit d'ailleurs un rapprochement de l'Etat avec ses citoyens par une amélioration constante de ses prestations envers les administrés (privés et entreprises) et envers les communes. Il veille également à l'optimisation du fonctionnement interne de l'administration. A cet égard, plusieurs projets ont été élaborés afin de poursuivre ces objectifs.

Il convient tout d'abord de mentionner le projet de plate-forme informatique dans le cadre de l'harmonisation des registres des personnes. Cette plate-forme permettra, d'une part, aux communes et au canton de répondre aux exigences de la législation fédérale sur l'harmonisation des registres et, d'autre part, de simplifier de manière significative les échanges de données entre les administrations communales, cantonales et fédérales ainsi qu'avec d'autres utilisateurs dûment autorisés. Cette plate-forme sera mise en œuvre très prochainement et servira pour la première fois dans le cadre du recensement de la population de 2010. Un autre projet important à relever est le système DATEC (dossiers d'autorisation en aménagement du territoire, environnement et construction), dont la mise en production a d'ores et déjà débuté. Ce projet consiste en la création d'une application informatique relative au suivi des demandes de permis de construire. Il sied également de mentionner la nouvelle plate-forme de communication électronique sécurisée mise en production en 2007. Cette application permet un renforcement des communications

électroniques et un accès sécurisé des partenaires de l'Etat aux données. Notons que de nombreux échanges de données ont lieu par ce biais. Enfin, le logiciel de dépôt de la déclaration d'impôts des personnes morales, qui constitue la première application de grande importance, a été mis à disposition des contribuables dès avril 2007 et connaît un vif succès.

Pour ce qui concerne la collaboration dans le domaine de l'informatique avec les communes, plus de 65 communes sont actuellement réunies en deux associations (Association CommuNet et RZGD – Rechenzentrum Gemeinden Deutschfreiburgs). Elles sont reliées par des moyens sécurisés au réseau de télécommunications de l'Etat de Fribourg et bénéficient ainsi de nombreuses prestations mises à disposition par l'Etat en évoluant dans un environnement sécurisé. Il convient cependant de relever que les communes demeurent totalement autonomes en termes d'e-government¹. Quant à l'offre internet dans les districts, les préfectures sont intégrées dans le site internet de l'Etat. Leur offre d'informations et de prestations est dès lors coordonnée et uniforme pour tout le canton.

Guichet-entreprises de la Promotion économique

La Promotion économique offre des services de guichet-entreprises, l'orientation et le conseil des entreprises faisant partie intégrante de sa mission. Les objectifs de ce guichet sont, d'une part, d'identifier les besoins spécifiques des entreprises afin de les orienter vers le partenaire adéquat et, d'autre part, de présenter l'ensemble des prestations offertes aux entreprises établies dans le canton de Fribourg. Dans la mesure où il a offert ses services à plus de 190 entreprises et porteurs de projet durant l'année 2009, ce guichet répond à un réel besoin. Notons en outre que la communication par rapport à ce service est réalisée au travers des intermédiaires (fiduciaires, banques, avocats, ...) et du bouche-à-oreille.

Au début des années 2000, l'Etat de Fribourg, en partenariat avec la Chambre de Commerce et l'Union Patronale, avait mis en place un guichet-entreprises parallèle à celui existant à la Promotion économique. Ce guichet a suscité peu d'intérêt de la part des entreprises et a finalement été abandonné. Ce désintérêt montre que le guichet-entreprises mis en place à la Promotion économique répond aux besoins des entreprises et qu'il est donc suffisant pour orienter ces dernières.

En 2009, le Conseil d'Etat a décidé de consacrer un montant au plan de soutien de l'économie fribourgeoise. L'une des mesures de ce plan a consisté en la création d'un guichet de relance destiné à répondre de manière rapide et efficace aux besoins / questions des demandeurs d'emploi et des entreprises liés aux 24 mesures du plan de relance. Ce '*portail de relance*', prévu pour une durée de 2 ans, prend donc la forme d'un portail d'informations et d'orientation atteignable par téléphone, par mail ou via son site internet. A ce jour, cet instrument n'a été utilisé qu'à une huitantaine de reprises depuis son ouverture, au mois de novembre 2009.

Centrale de renseignements

Selon l'article 15b de l'actuelle ordonnance sur l'information, repris par le projet d'ordonnance de mise en œuvre de la loi sur l'information (LInf), la centrale téléphonique de l'administration cantonale gérée par l'Administration des finances fonctionne comme centrale de renseignements. Elle répond aux questions élémentaires et oriente les autres demandes vers l'unité compétente ou, à défaut, vers le Bureau de l'information de la Chancellerie. Le Bureau de l'information fait quant à lui office de centrale de renseignement pour les questions posées sur le site internet. Ces deux solutions semblent convenir et nous paraissent les meilleures à l'heure actuelle, compte tenu des ressources disponibles pour

¹ **e-government** = terme utilisé par la Confédération et les cantons plutôt que le terme e-gouvernement. L'e-government (traduction « gouvernement électronique » ou « administration électronique ») désigne l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) par les administrations publiques visant à rendre les services publics plus accessibles à leurs usagers et à améliorer leur fonctionnement interne.

une telle tâche. Rappelons également que la loi sur l'information nécessitera le renforcement global des activités d'information des services de l'Etat.

Une nouvelle approche e-government telle que demandée par le député Waeber nécessiterait un fort accroissement des prestations offertes en ligne par l'Etat de Fribourg. En effet, cette approche ne peut être efficace que par une implication concrète de l'ensemble des services de l'Etat, à qui l'on donnerait la mission d'offrir, dans un délai donné, le plus grand nombre de prestations possible par le biais d'internet. Cette situation générerait dès lors des besoins techniques ainsi que des ressources humaines et financières importants, qui se révéleraient supérieurs aux ressources disponibles. En conséquence, si une telle approche peut être envisagée à long terme, elle nous paraît irréaliste à court terme. Par ailleurs, le passage au site internet uniformisé pour l'Etat de Fribourg a montré que les changements prennent souvent beaucoup de temps. Ceci d'autant plus que l'Etat de Fribourg dispose de groupes de spécialistes internet relativement limités.

Compte tenu de ce qui précède, le Conseil d'Etat est d'avis qu'il n'est ni nécessaire ni possible de vouloir une nouvelle approche e-government pour le canton de Fribourg. La politique de mise en place actuelle, qui consiste à augmenter de manière progressive l'offre d'informations et de prestations sur internet en tenant compte de l'évolution technologique et des ressources disponibles, doit dès lors se poursuivre.

Fribourg, le 17 août 2010