

# SGMAP

## Baromètre de la complexité des démarches administratives vue par les entreprises

Résultats d'étude

*Juillet 2015*



SGMAP - Baromètre complexité entreprise

© TNS Juillet 2015

48VF82



# Rappel méthodologique



## Echantillon

- Enquête réalisée par téléphone auprès d'un échantillon de 1600 entreprises du secteur privé. Cible : personnes en charge des démarches administratives propres aux questions juridiques et/ou comptables et/ou RH ou ayant une opinion sur la manière dont ces démarches se déroulent dans leur entreprise
- Méthode des quotas (taille d'entreprise, secteur d'activité) et stratification par région.
- Lors de la phase d'enquête, l'échantillon a été raisonné afin de disposer de bases suffisantes dans les différentes strates. Dans le calcul des résultats, les différentes tailles d'entreprises et les secteurs d'activité ont été revus à leur poids réel.



## Mode de recueil

- Interviews réalisées par téléphone.

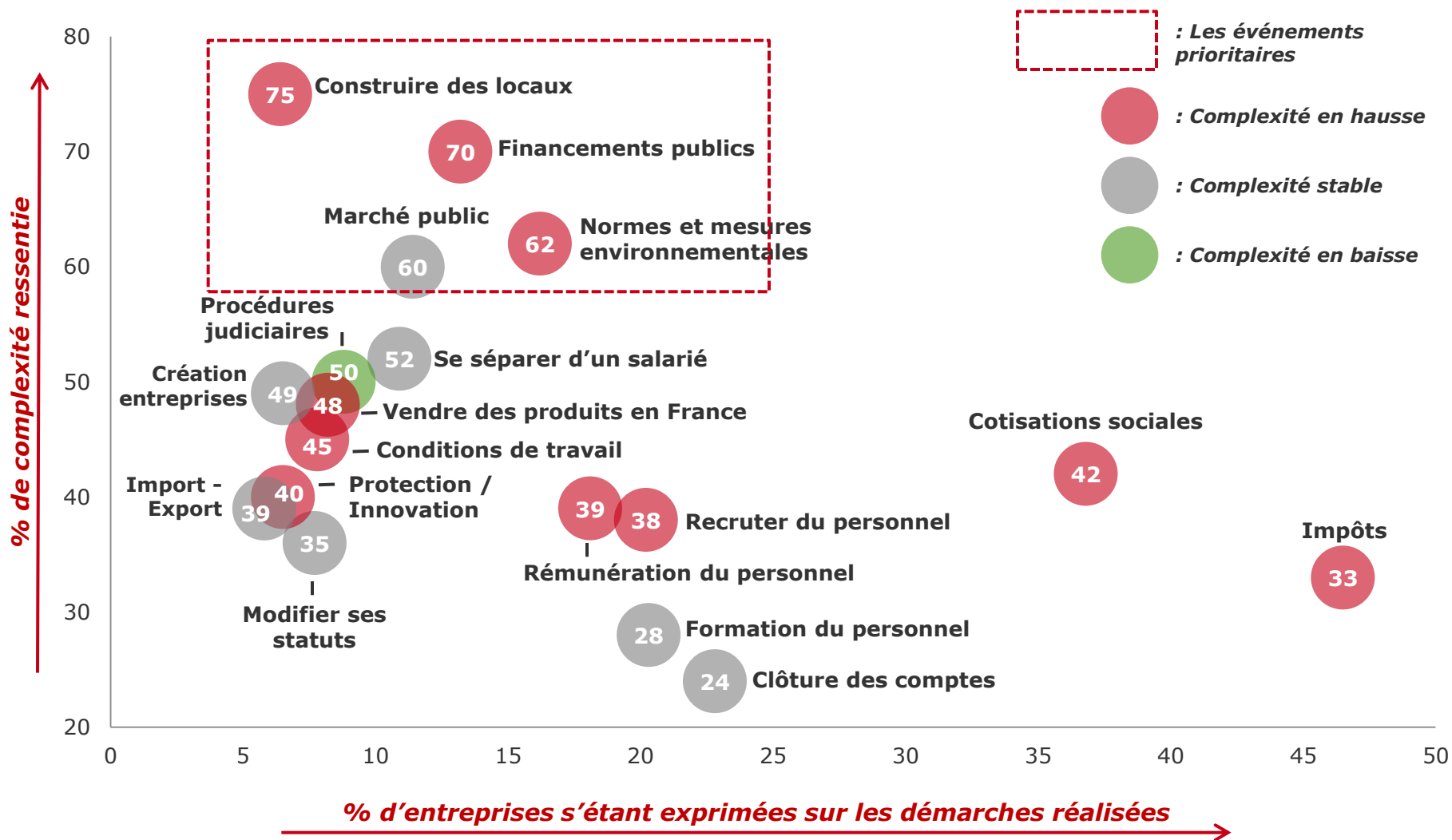


## Dates de terrain

- Le terrain s'est déroulé du 8 au 26 juin 2015.



# La complexité des événements de vie des entreprises en 2015



# Au global, les difficultés rencontrées sont d'abord liées à la redondance des informations demandées et aux délais

Quels types de difficultés avez-vous rencontrées ? (plusieurs réponses possibles)



Base : à ceux qui déclarent que les démarches effectuées étaient complexes

# Aujourd'hui encore, une majorité d'entreprise ne considère pas que les services publics sont à leur écoute

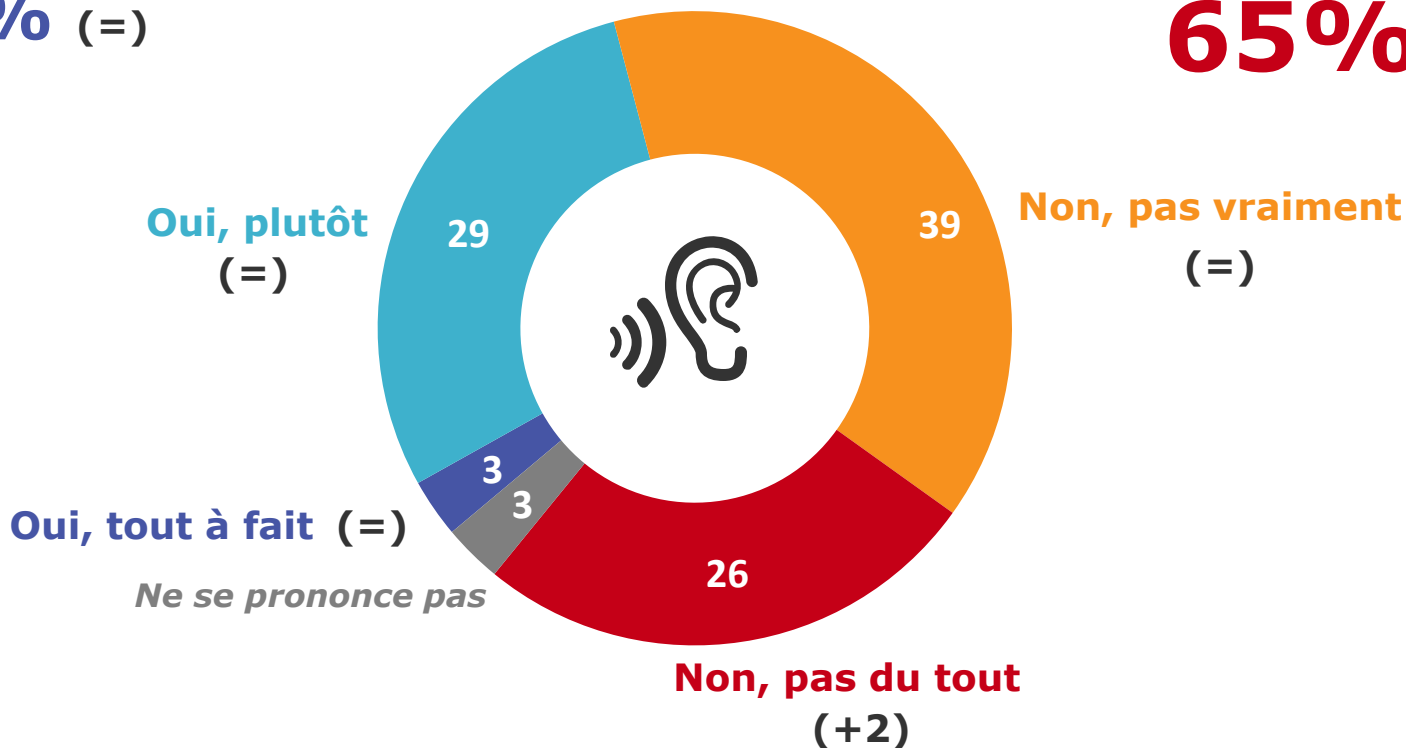
Au final, en fonction de l'ensemble de vos expériences dont nous venons de parler, diriez-vous qu'aujourd'hui en France les services publics sont à l'écoute des entreprises ?

Sous-total « **oui** »

**32%** (=)

Sous-total « **non** »

**65%** (+2)



Base : Ensemble

# Les propositions destinées à améliorer la qualité du service rendu se concentrent d'abord sur la coordination de l'administration

*Selon-vous, quelle serait la première mesure à adopter pour simplifier les démarches et améliorer la qualité du service rendu à votre entreprise ?*

	Jun 2015	Rappels 2013
<b>COORDINATION DE L'ADMINISTRATION</b>	<b>32</b>	<b>30%</b>
Simplification administrative / Moins de lourdeur administrative	14	7%
Centralisation des différentes administrations	7	9%
Centralisation des informations pour une même entreprise	7	1%
Fournir plus d'informations	6	7%
Meilleure coordination entre les services	3	6%
Plus de clarté, de précision dans les démarches	2	-
<b>LOIS / JURIDIQUE</b>	<b>22</b>	<b>7%</b>
Simplification juridique, des lois	6	5%
Baisse des charges, des taxes	5	-
Stabilité des lois / Ne pas les changer tous les ans	4	1%
Plus de souplesse dans les lois	3	1%
Simplifier les contrats	3	-

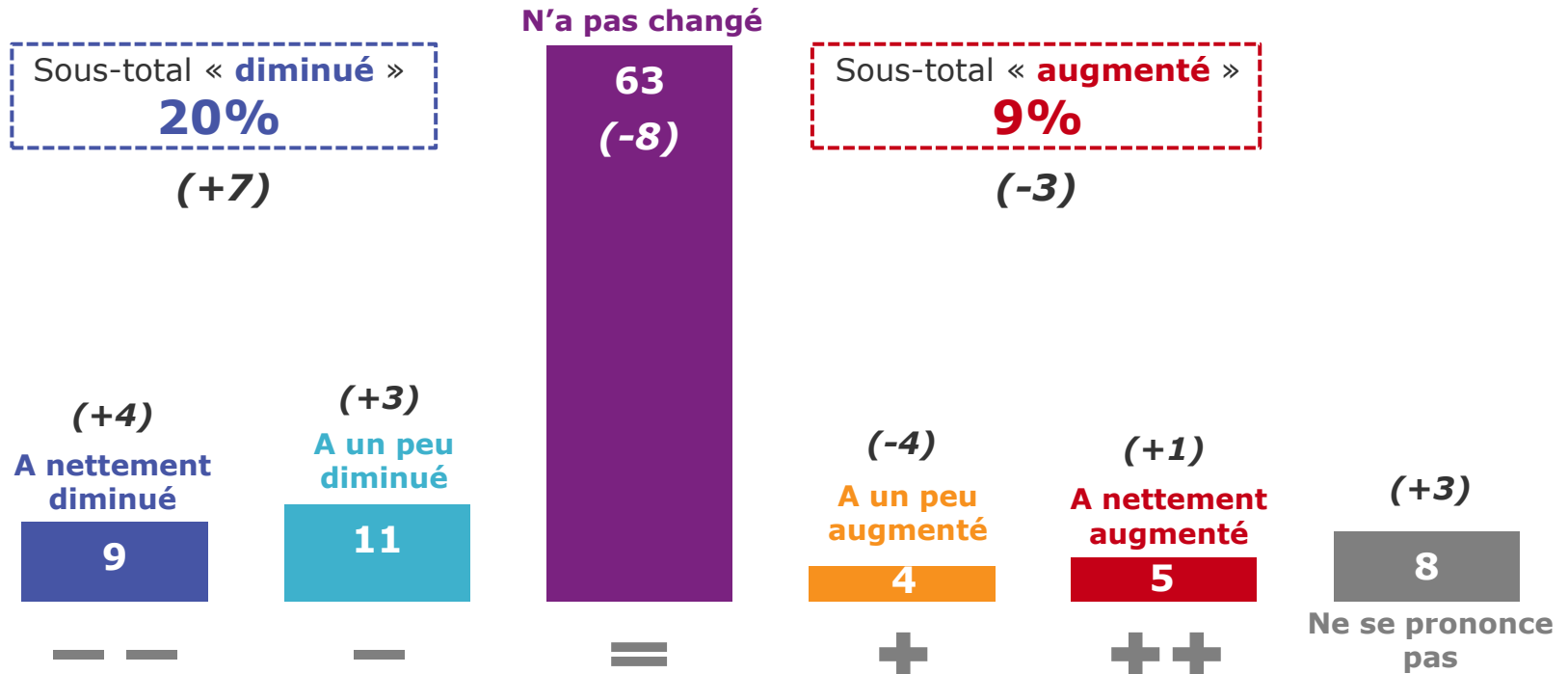
	Jun 2015	Rappels 2013
<b>PERSONNEL / INTERLOCUTEUR</b>	<b>21</b>	<b>20%</b>
Avoir un interlocuteur unique, attitré	10	11%
Mettre plus d'interlocuteurs disponibles	6	4%
Changer le personnel / Personnel plus compétent	5	5%
Réduire les délais de réponses	4	4%
Trouver facilement le bon interlocuteur, le bon service	4	-
<b>DÉMATERIALIZATION</b>	<b>12</b>	<b>9%</b>
Moins de papiers, de paperasse	7	6%
Pouvoir faire les démarches sur Internet	6	4%
<b>FORMULAIRES / PROCÉDURES</b>	<b>7</b>	<b>30%</b>
Simplification des formulaires	3	9%
Passer moins de temps à remplir des formulaires	3	3%
Utiliser un vocabulaire moins complexe	2	5%
Que les démarches internet ne deviennent pas systématique	2	-
<b>Avoir une aide pour les démarches administratives</b>	<b>4</b>	<b>-</b>

*Ne se prononce pas : 24%*

Base : Ensemble

# Alors même que les demandes d'informations des administrations ont eu tendance à baisser au cours des douze derniers mois

Au cours des douze derniers mois, diriez-vous que le nombre de fois où les différentes administrations vous ont demandé les informations de base sur votre entreprise à savoir votre n°Siret, votre chiffre d'affaires, le nombre de salariés, etc. a...



À l'ensemble de l'échantillon principal

# 3

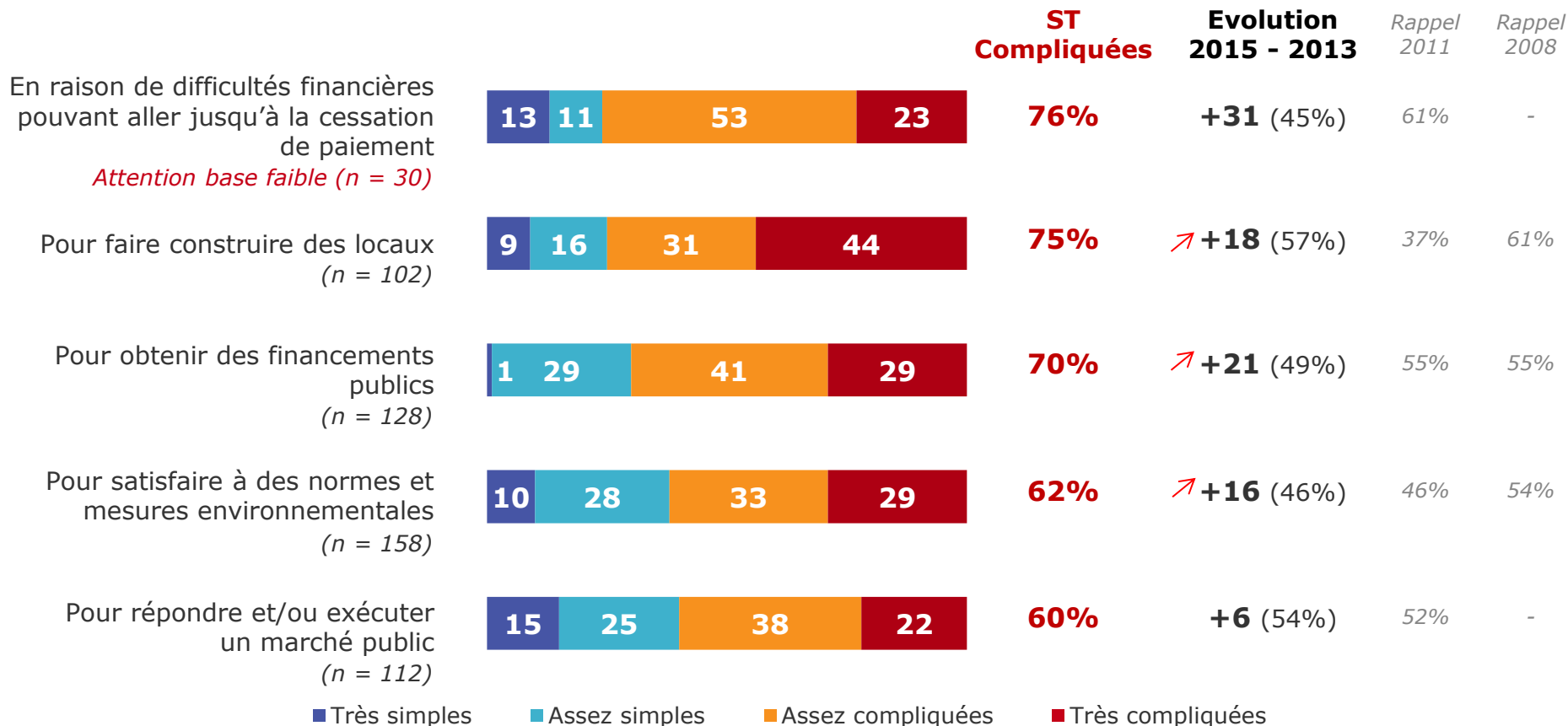
## Annexes





# En termes de difficulté ressentie, les démarches juridiques arrivent en tête (1/4)

Les démarches administratives que vous avez dû faire à cette occasion ont elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?

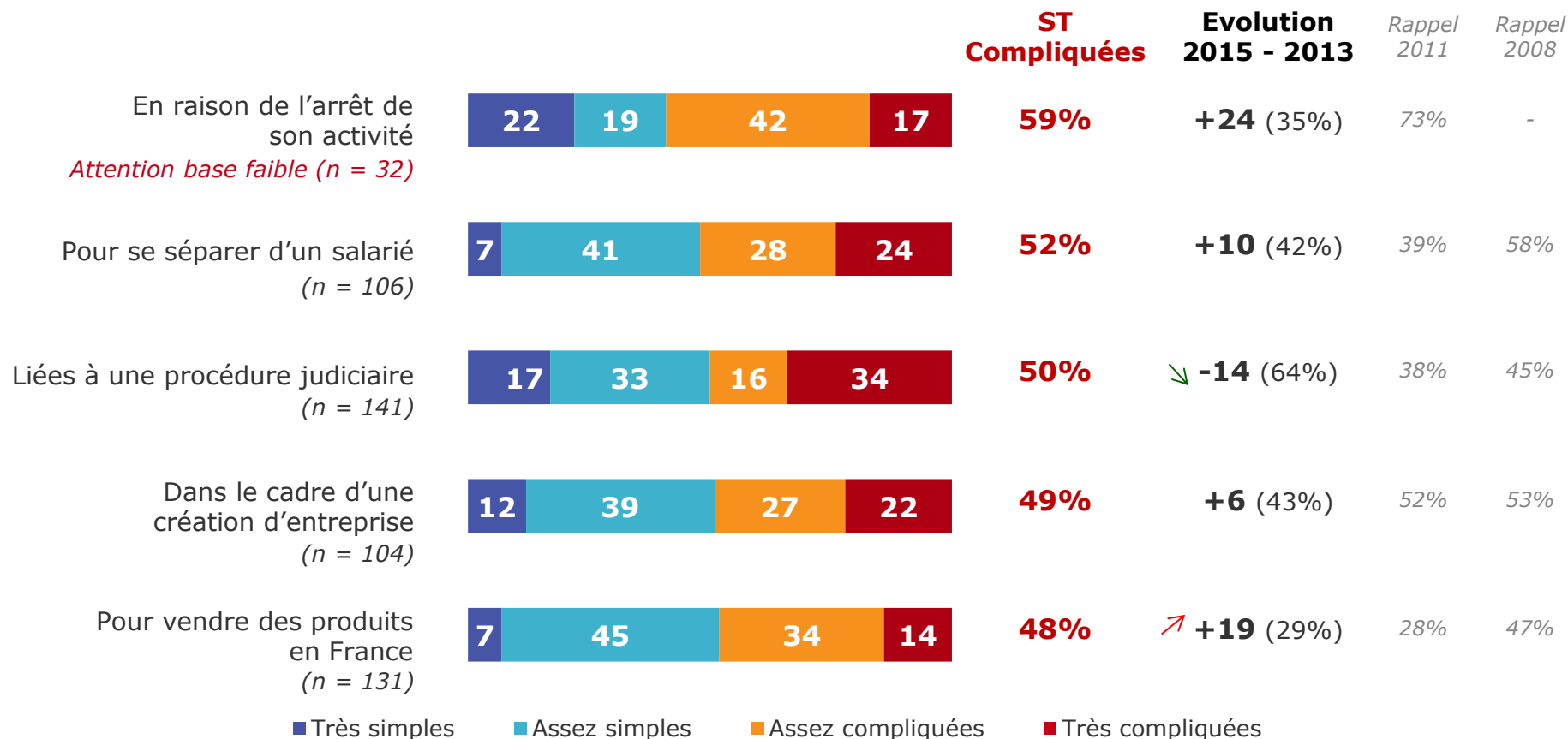


Base : à ceux qui ont réalisé les démarches concernées

↗ ↘ Évolutions significatives

# En termes de difficulté ressentie, les démarches juridiques arrivent en tête (2/4)

Les démarches administratives que vous avez dû faire à cette occasion ont elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?



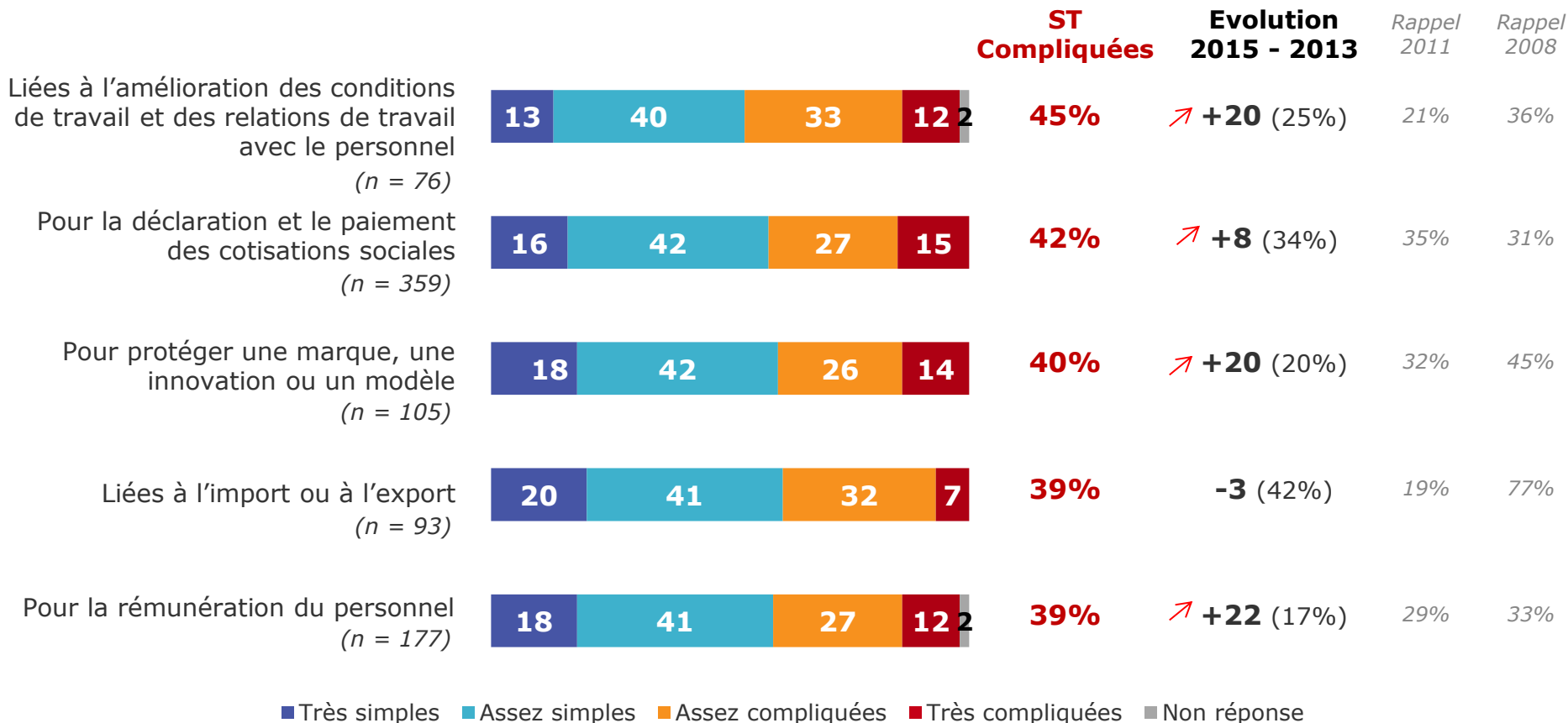
\*base faible

Base : à ceux qui ont réalisé les démarches concernées

↗ ↘ Évolutions significatives

# En termes de difficulté ressentie, les démarches juridiques arrivent en tête (3/4)

Les démarches administratives que vous avez dû faire à cette occasion ont elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?

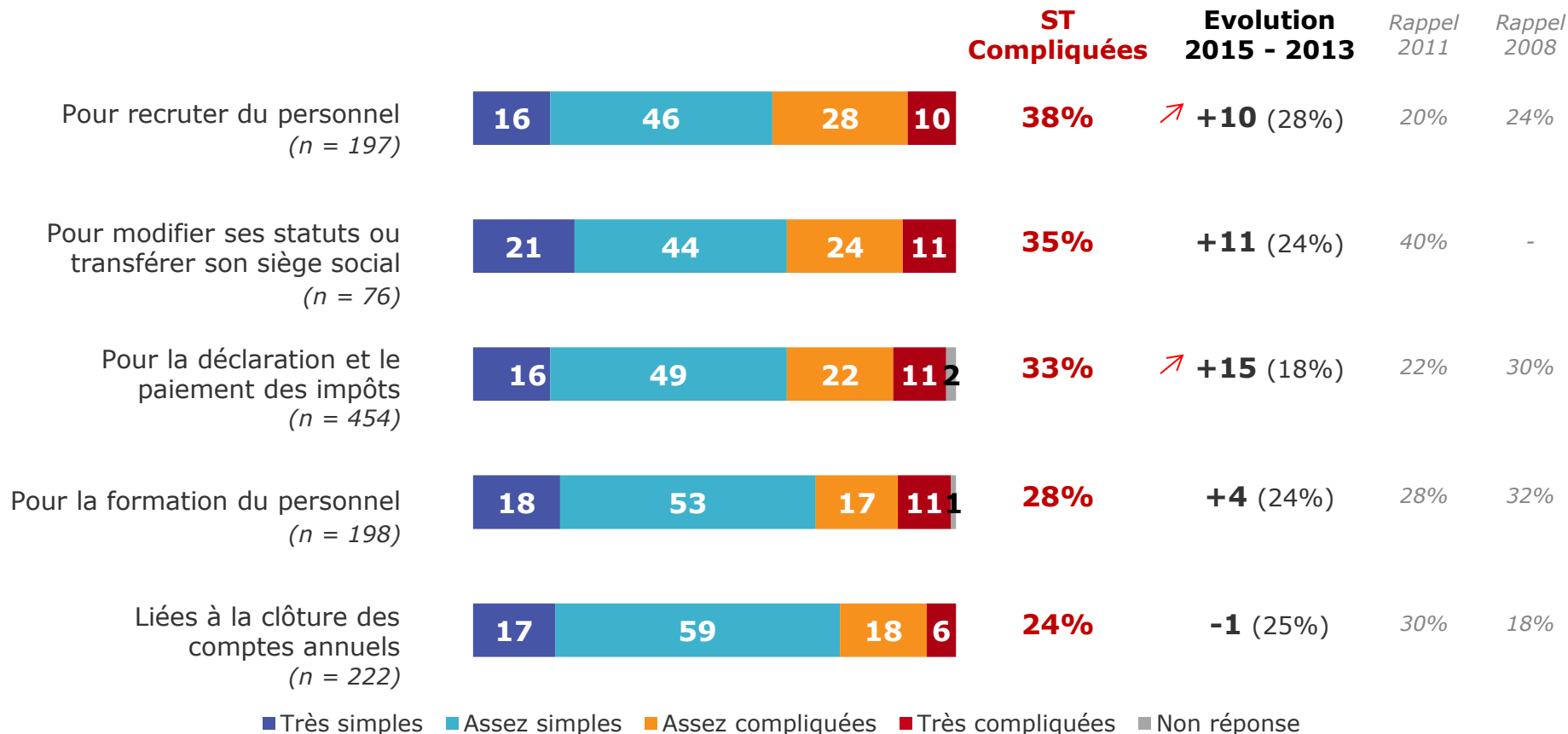


Base : à ceux qui ont réalisé les démarches concernées

↗ ↘ Évolutions significatives

# En termes de difficulté ressentie, les démarches juridiques arrivent en tête (4/4)

Les démarches administratives que vous avez dû faire à cette occasion ont elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?

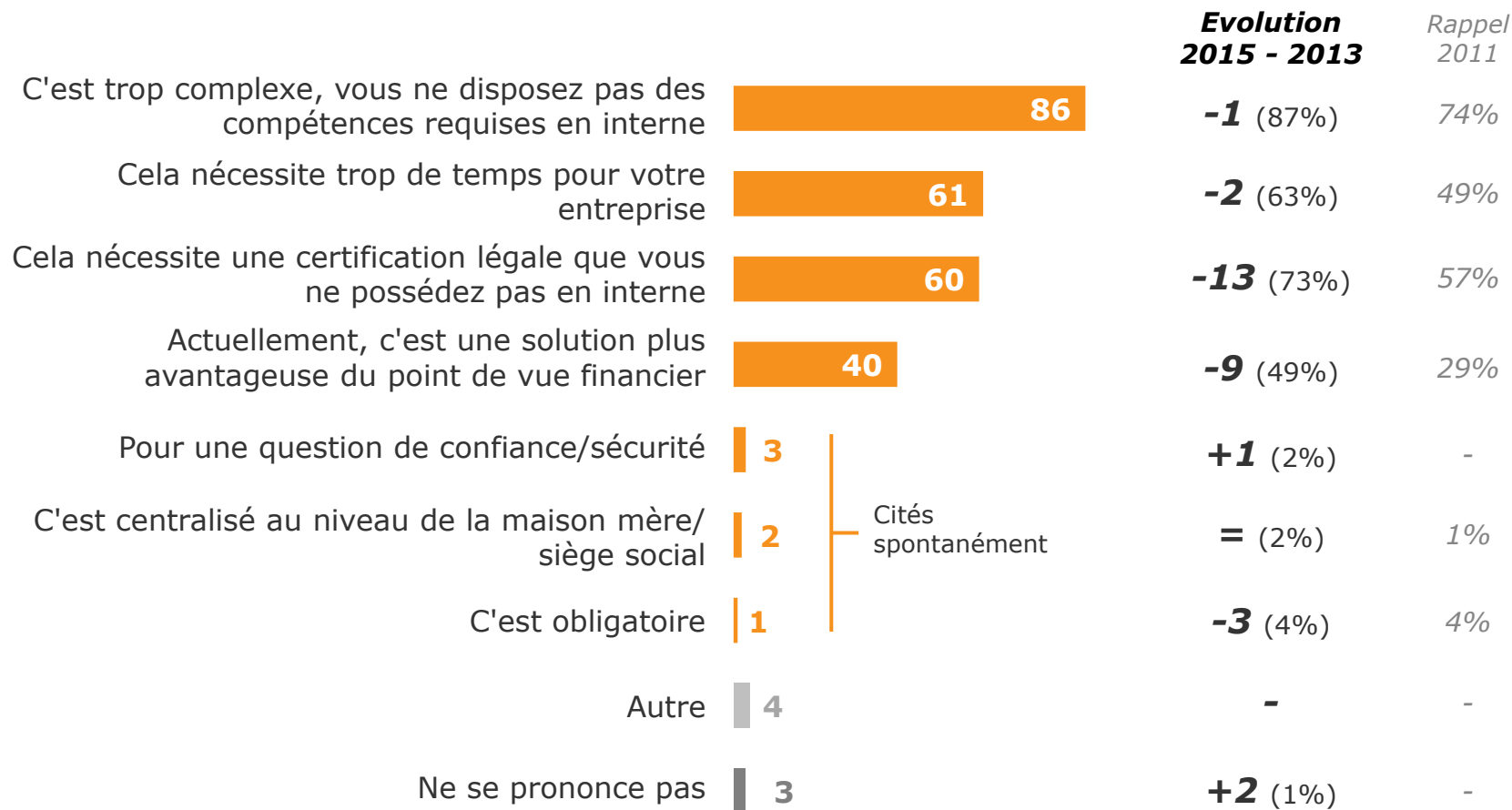


Base : à ceux qui ont réalisé les démarches concernées

↗ ↘ Évolutions significatives

# Les raisons d'externalisation des démarches administratives : un manque de compétence plus qu'une volonté de gagner du temps

*Vous m'avez dit qu'une ou plusieurs démarches sont externalisées, pour quelles raisons ?*



*À ceux qui déclarent avoir externalisé au moins une démarche administrative*