

ÉTUDE PAR EVENEMENTS DE VIE SUR LA COMPLEXITÉ

VOLET ENTREPRISES

2013

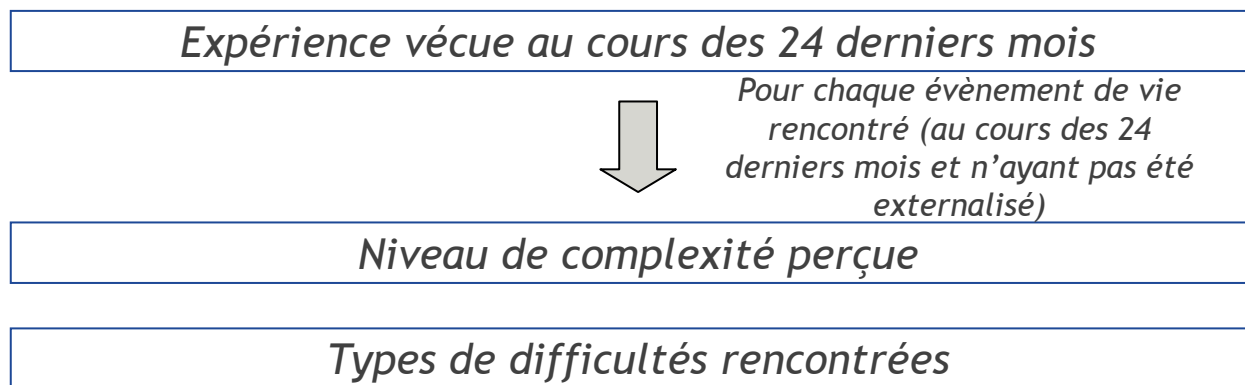
Méthodologie

LA CIBLE :

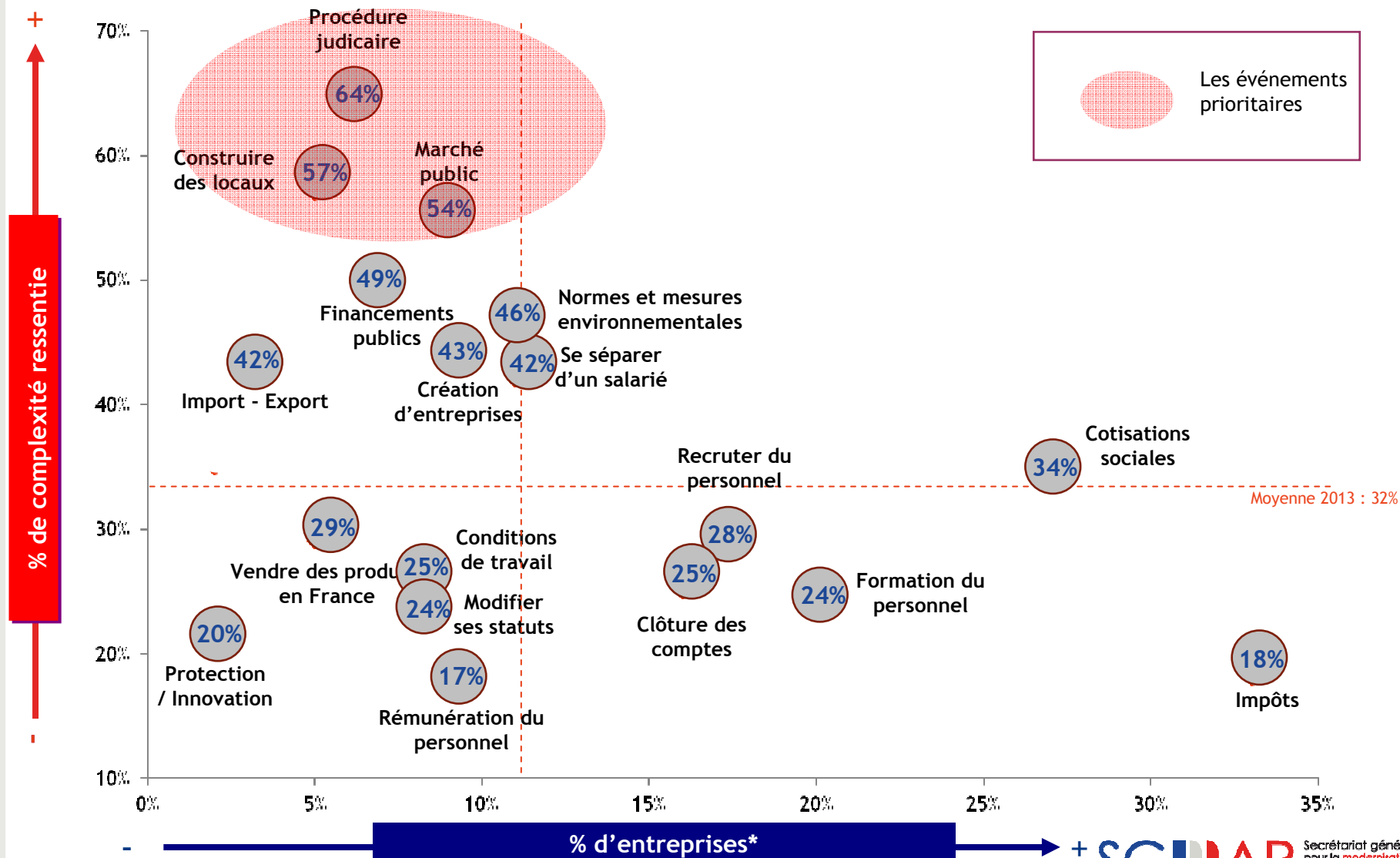
Au sein de chaque entreprise, *est interrogée la personne en charge de la majorité des démarches administratives (questions juridiques / financières et comptables / ressources humaines).*

LA STRUCTURATION DU QUESTIONNAIRE :

Pour chacun des 21 évènements de vie principaux vécus par les entreprises :

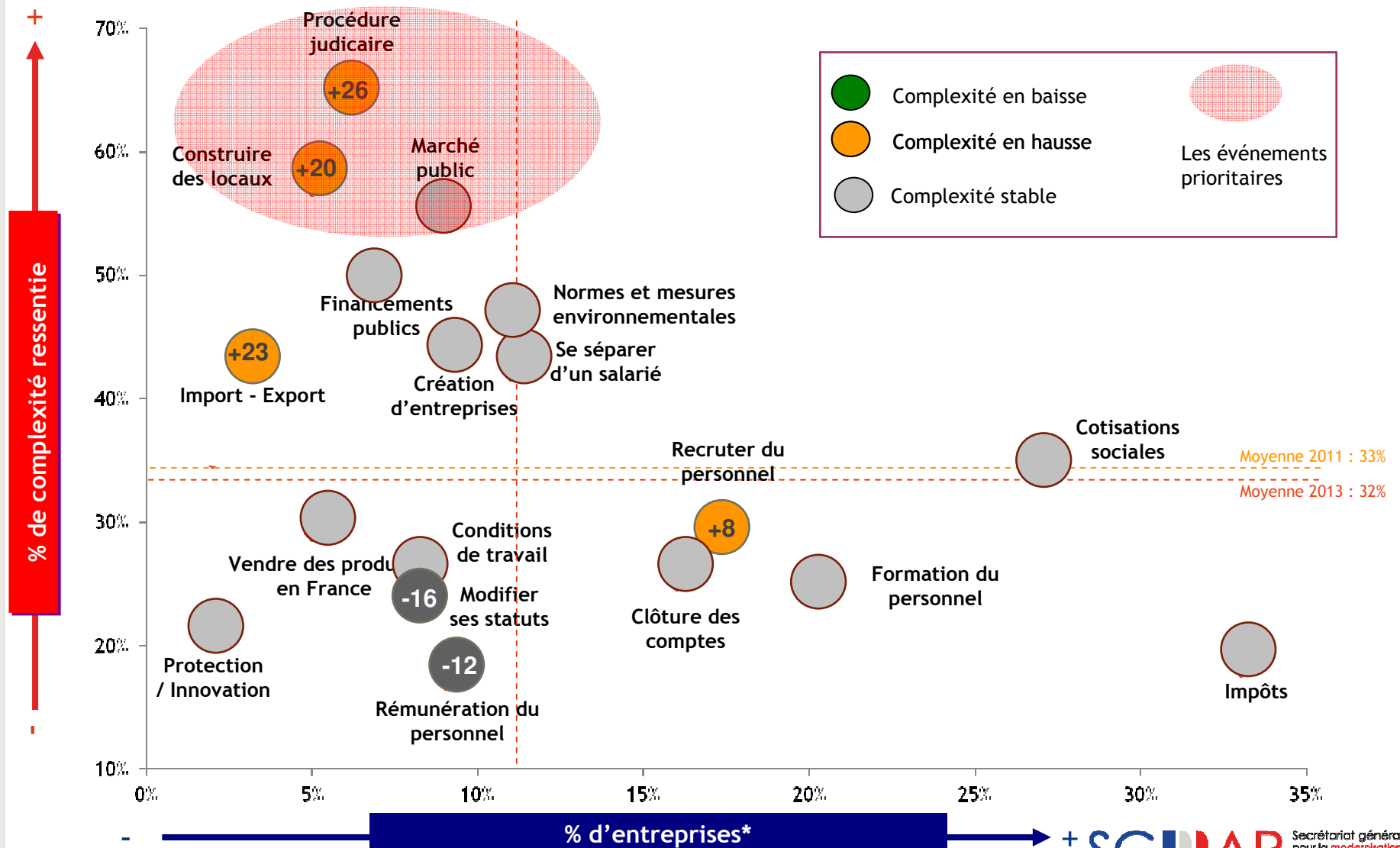


La complexité des événements de vie des entreprises





* Entreprises s'étant exprimées sur les démarches liées à chaque événement de vie réalisées au cours des deux dernières années.

Evolution de la complexité des événements de vie des entreprises 2011-2013



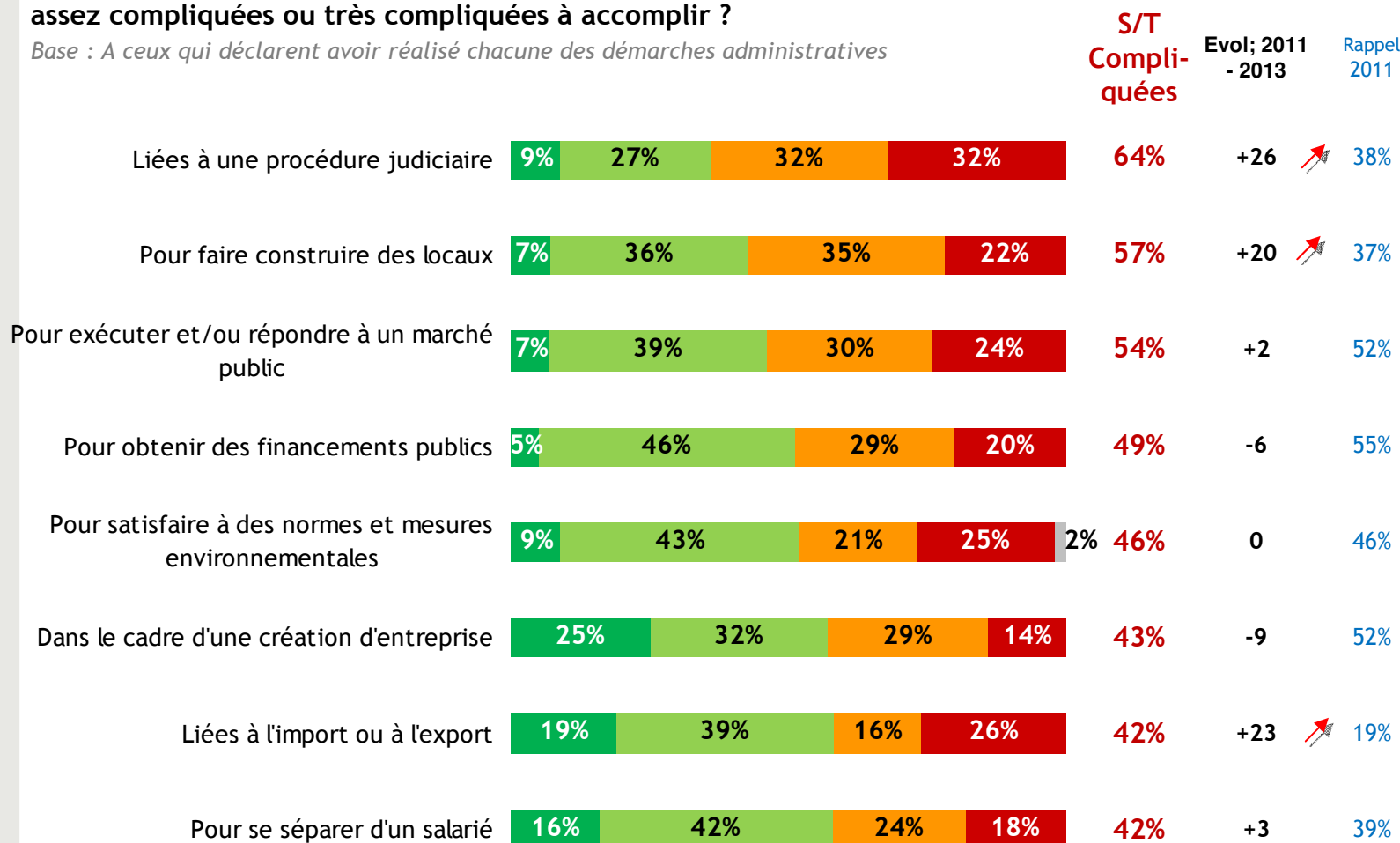
* Entreprises s'étant exprimées sur les démarches liées à chaque événement de vie réalisées au cours des deux dernières années.

Complexité ressentie à l'égard des démarches administratives (1/2)



 Complexité ressentie significativement en baisse
 Complexité ressentie significativement en hausse

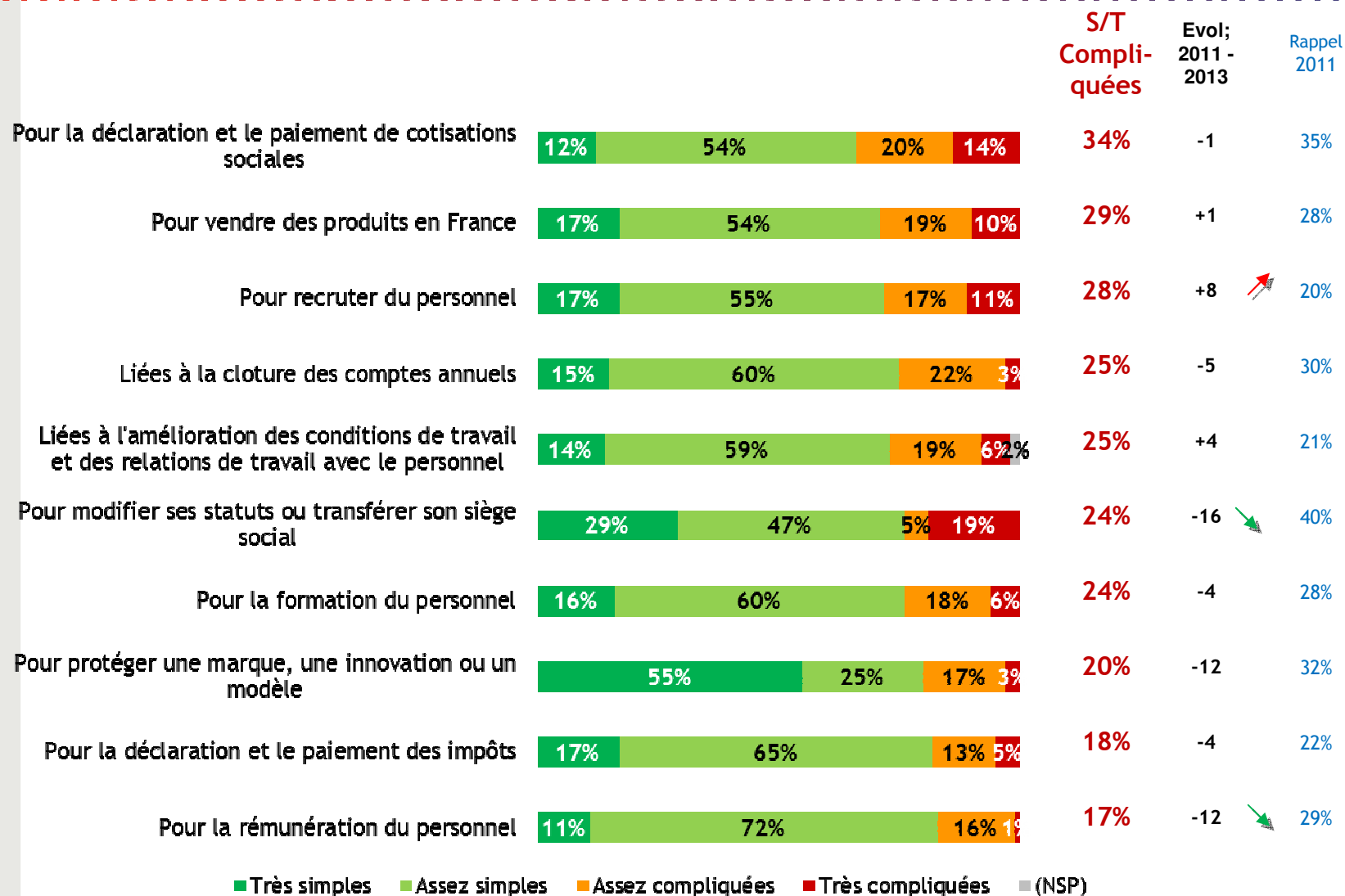
Les démarches administratives que vous avez dû faire à cette occasion ont-elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?

Base : A ceux qui déclarent avoir réalisé chacune des démarches administratives



Complexité ressentie à l'égard des démarches administratives (2/2)

 Complexité ressentie significativement en baisse
 Complexité ressentie significativement en hausse



³ Formulation 2008 : « [...] liées à l'amélioration des conditions de travail du personnel ? »

⁴ Formulation 2008 : « [...] pour l'ouverture d'un nouvel établissement ou pour la création une filiale ? »

Types de difficultés rencontrées par les entreprises

Quels types de difficultés avez-vous rencontrées ?

Base : A ceux qui déclarent que les démarches réalisées étaient complexes (1299)

		Evol. 2011 - 2013	Rappel 2011
La redondance des informations demandées ou le manque de coordination entre services	76%	+8	68%
Le manque de conseil et d'accompagnement	70%	+3	67%
La longueur des délais pour que la démarche aboutisse	68%	+6	62%
La complexité du vocabulaire et le manque de clarté des consignes	65%	-2	67%
L'instabilité des réglementations, les évolutions des formulaires	59%	+7	52%
Le sentiment d'inutilité de la démarche à accomplir	53%	+9	44%
La difficulté d'identifier le bon interlocuteur	52%	-4	56%
Des erreurs commises sur votre dossier par l'administration	31%	+3	28%
(La complexité des formulaires / des démarches)*	5%	0	5%
(L'incompétence de l'administration)*	2%	0	2%
(Complexité de la réglementation)*	2%	-	-
(La dématérialisation des documents : site peu fiable / pas accessible)*	1%	0	1%
(Manque de personnel qualifié)*	1%	0	1%
Autres	2%	0	2%

Items cités spontanément

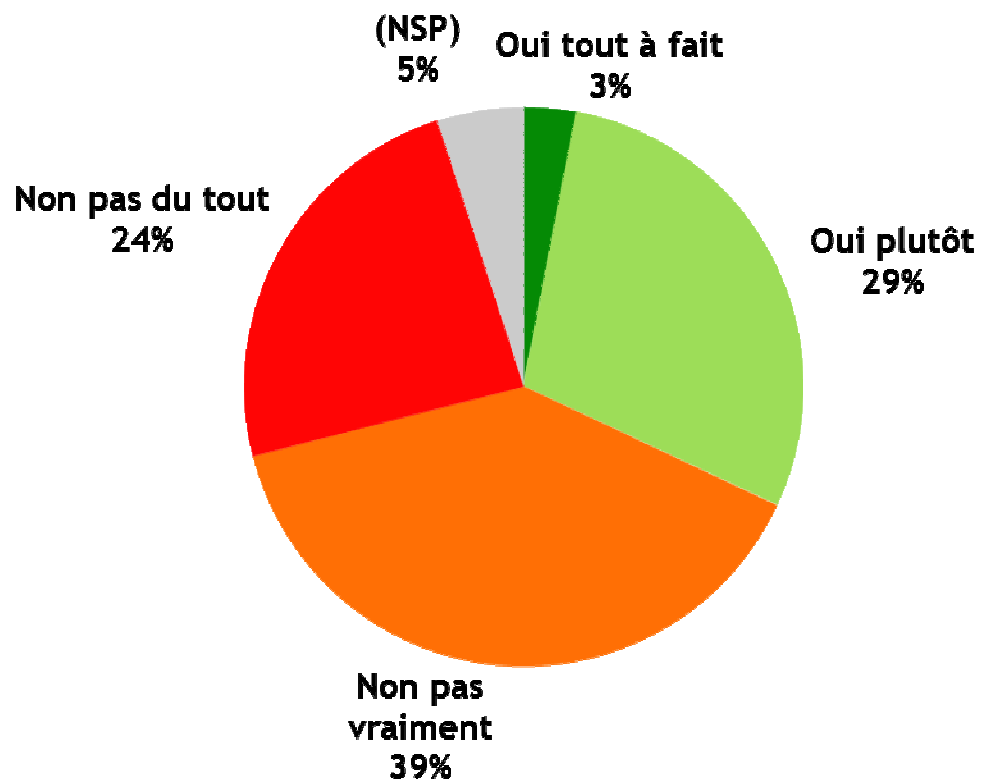
Capacité d'écoute perçue des services publics

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 ?

Base : Ensemble des interviewés (1617)

ST Non : 63%

ST Oui : 32%





Annexes

Raisons d'externalisation des démarches administratives

Vous m'avez dit qu'une ou plusieurs démarches sont externalisées, pour quelle(s) raison(s) ?

Base : A ceux qui déclarent avoir externalisé au moins une démarche administrative soit 48% des entreprises (779)



Propositions de mesures pour simplifier les démarches et améliorer la qualité du service rendu aux entreprises

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

Base : A tous (1006)

	Juin 2013	Rappels 2011
FORMULAIRES / PROCÉDURES	30%	28%
Simplification des procédures	11%	6%
Moins de formulaires différents / Un formulaire unique	10%	10%
Simplification des formulaires	9%	11%
Utiliser un vocabulaire moins complexe	5%	4%
Passer moins de temps à remplir des formulaires	3%	-
COORDINATION DE L'ADMINISTRATION	30%	28%
Centralisation des différentes administrations	9%	10%
Simplification administrative / Moins de lourdeur administrative	7%	7%
Avoir plus de conseils accessibles	7%	7%
Fournir plus d'informations	7%	5%
Meilleure coordination entre les services	6%	6%
Centralisation des informations pour une même entreprise	1%	-

	Juin 2013	Rappels 2011
PERSONNEL / INTERLOCUTEUR	20%	27%
Avoir un interlocuteur unique, attitré	11%	15%
Changer le personnel / Personnel plus compétent	5%	5%
Mettre plus d'interlocuteurs disponibles	4%	8%
Réduire les délais de réponses	4%	3%
Moins d'attente	2%	3%
DÉMATÉRIALISATION	9%	11%
Moins de papiers, de paperasse	6%	6%
Pouvoir faire les démarches sur Internet	4%	5%
LOIS / JURIDIQUE	7%	4%
Simplification juridique, des lois	5%	4%
Stabilité des lois / Ne pas les changer tous les ans	1%	1%
Plus de souplesse dans les lois	1%	-
Arrêter de demander des statistiques	1%	1%
Autres	3%	3%
Rien	21%	23%
NSP	11%	11%

Méthodologie



Contexte

Le SGMAP a souhaité renouveler une étude barométrique permettant de mesurer la satisfaction des entreprises à l'égard des démarches administratives et de l'offre de service de l'administration. Précédemment, cette étude a déjà été réalisée en 2008 et 2011.



Recueil

Enquête réalisée par téléphone du **21 mai au 10 juin 2013** auprès de **1617 entreprises**.



Echantillon

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas sur les variables taille de l'entreprise (nombre de salariés) et secteur d'activité et par un nombre suffisant de répondant pour chaque événement de vie.