

Les fonctionnaires romands sont-ils efficaces?

Pour le mesurer, nous avons testé des services d'aide aux PME. Les résultats sont révélateurs: nos fonctionnaires sont bons, meilleurs que bien des entreprises du privé.

OLIVIER TOUBLAN

On connaît les mystery shoppers, qui visitent anonymement des magasins pour déterminer la qualité de leurs services. On connaît moins le mystery phoning, qui aboutit au même résultat mais pour des entreprises de services, comme des banques, des assurances ou des hôpitaux. Une technique que l'on peut aussi utiliser pour tester nos services publics. Curieux de voir si nos fonctionnaires sont efficaces, nous l'avons fait.

Notre test était simple. Mediactif, notre partenaire dans cette opération, a appelé, au niveau communal, les Offices régionaux de placement (ORP). Au niveau cantonal, nous nous sommes adressés au service des impôts, puis à la promotion économique. A tous, nous avons posé à chaque fois le même type de questions à partir du scénario suivant: «Nous travaillons pour une entreprise internationale belge qui souhaite ouvrir un bureau dans votre région. Le chef de projet va venir de Belgique, il cherche une assistante. 1) Nous avons entendu parler des ORP, pouvez-vous nous aider dans notre recherche et quelles sont les aides offertes par vos services? 2) Nous avons entendu parler de possibles allègements fiscaux, à quelles conditions notre société pourrait-elle

en bénéficier?» Résultat: les fonctionnaires interrogés ont tous, ou presque, fait preuve de disponibilité, de temps, de compétence et de gentillesse. Tous ou presque ont montré une vraie attention, ont répondu à nos questions, connaissent leur sujet.

Par rapport aux autres études que mène Mediactif dans le secteur tertiaire, que ce soient des banques, des assurances ou des hôpitaux, la qualité du service fourni par les ORP se situe «dans le haut du panier» assure Michel Voisard, son patron.

«Si on pouvait leur faire un seul reproche, précise Christophe Schneider, qui a mené l'enquête, c'est un certain manque de proactivité. Les fonctionnaires donnent les bonnes informations, sont disponibles, prennent du temps, mais ils devraient aussi proposer de vous rappeler dans quelques jours, pour voir comment la situation a évolué, ou vous envoyer d'emblée quelques dossiers.» Un bémol qui ne modifie pas la conclusion finale de notre test: dans l'ensemble nos fonctionnaires sont efficaces. Même si certains sont un peu plus efficaces que d'autres, comme le montrent les résultats détaillés de notre enquête.



SERVICE PUBLIC



Ambroise H. 2010

Au niveau communal

Dans les communes, nous avons testé l'efficacité des ORP (Offices régionaux de placement) des grandes villes romandes. Avec le scénario suivant: une entreprise internationale souhaite implanter une succursale en Suisse romande et recruter un(e) assistant(e). Les ORP peuvent-ils nous aider à trouver (et à financer) cette assistante?

Lausanne

A la réception, l'accueil est bon, la voix sympathique et agréable, à l'écoute. Même chose pour le conseiller. Il fait preuve d'une très bonne écoute et participe activement à la conversation. Il nous félicite d'avoir choisi l'ORP et nous informe que c'est un service public gratuit et qu'ils peuvent s'occuper de la présélection de dossiers. «Vous avez bien fait de nous contacter, c'est avec grand plaisir que l'on collaborera avec vous.» Il nous informe que les aides finan-

cières sont au cas par cas, en fonction du profil des candidats et des besoins du poste et nous propose un rendez-vous, estimant qu'il est préférable de se rencontrer. Il propose même de se déplacer.

Yverdon-les-Bains

A la réception, l'écoute est attentive. La personne au bout du fil confirme qu'elle comprend bien notre demande et propose de nous passer le responsable. Absent. Une fois atteint, le conseiller semble très dynamique, avec une

écoute attentive. Il nous informe des opportunités d'aides en faveur de l'employé: possibilité de justifier les aides liées à la formation, participation à hauteur de 40% du salaire pendant six mois si la personne recrutée est au chômage, etc. Tout en précisant bien que «ces aides sont toujours en faveur de l'employé, ce ne sont pas des primes à l'embauche». Les informations données sont claires et précises.

La Chaux-de-Fonds

Ici encore, un accueil sympa-

thique et une écoute attentive, à la réception comme chez le conseiller, qui donne beaucoup d'informations utiles sur les prestations de son service et sur les mesures possibles: test en entreprise, LPP payé par l'ORP, cours intensifs, etc. Des prestations qui sont du sur-mesure et qu'il faut donc à chaque fois obtenir les renseignements manquants auprès des candidats. Il nous propose de lui donner le profil recherché, afin qu'il puisse se mettre en quête des bonnes candidatures et nous donne ensuite le timing précis du processus de recrutement.

Publicité

MODÈLES VOLVO XC.

L'HIVER EN TOUTE SÉCURITÉ
TRANSMISSION À 4 ROUES



**GARANTIE 3 ANS
SERVICE 150 000 KM**

L'hiver peut montrer le bout de son nez. Les modèles Volvo XC font chaud au cœur même l'élégance d'une berline moderne à la fonctionnalité d'un vrai véhicule tout-terrain. De plus, d'essai auprès de votre concessionnaire Volvo.

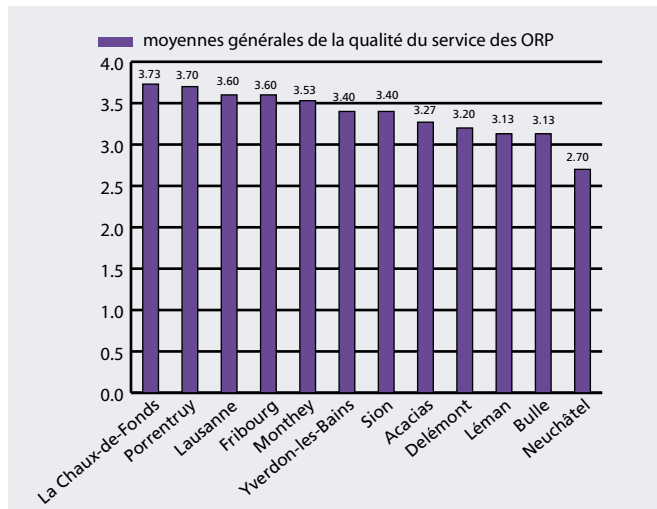
www.volvocars.ch

*Leasing Volvo Car Finance: exemple: Volvo XC60 D3 FWD Geartronic 163 ch/120 kW. Prix catalogue CHF 56 700.-, mensualité CHF 555.-, versement initial CHF 11 283.-, durée 48 mois, 10 000 km/an. Intérêt nominal 4,4% inclus assurance mensualités Volvo, intérêt (LCD, art. 3). Offre valable jusqu'au 31.10.2010. Consommation moyenne de carburant (selon directive 1999/100/UE): 6,8 l/100 km. Emissions de CO₂: 179 g/km (188 g/km: moyenne de tous les nouveaux modèles). Catégorie d'efficacité énergétique: C. Volvo Swiss termes échus). Valable chez les concessionnaires participant. Les modèles présentés disposent d'options proposées contre supplément.

Neuchâtel

L'accueil est un peu brusque, mais professionnel et poli, même si la personne qui nous répond ne montre aucun signe d'intérêt pour l'éventuelle implantation d'une nouvelle entreprise dans le canton. Elle nous informe juste que selon le profil recherché, ils ont des demandeurs d'emploi qui peuvent correspondre. En revanche, elle nous indique qu'il n'existe pas d'aides financières pour les entreprises!

Pour les informations supplémentaires, la personne nous redirige vers le site de l'Etat de Neuchâtel où l'on trouve tous les éléments au niveau légal. «Vous avez tous les éléments sur le site, je ne les connais pas par cœur.»



Genève les Acacias

A la réception, l'accueil s'avère un peu confus, on entend la fin d'une conversation privée. Joint, le conseiller nous informe qu'il peut venir en

aide pour le recrutement selon le profil souhaité. Pour l'aide à l'implantation de société, il peut aussi nous mettre en contact avec la promotion économique et nous donne la démarche à suivre pour inscrire le profil recherché,

qui sera enregistré dans une base de données interne, également visible à l'externe. Il développe les aides possibles et nous conseille à nouveau de prendre contact avec la promotion économique en concluant par un «bonne chance!» sympathique.

Genève Léman

A la réception, l'accueil est dynamique et le service efficace: nous sommes immédiatement transférés à un conseiller. Ce dernier fait montre d'une écoute attentive et engagée. Il s'enquiert d'informations complémentaires sur notre demande et donne la procédure à suivre pour le formulaire d'inscription. Il se propose d'envoyer par mail les formulaires nécessaires. ▶

**AVEC LE PACK HUSKY:
MOTRICES GRATUITE. LEASING À 4,4%.**



dans les conditions les plus extrêmes. En effet, chacun de ces packs de puissance combine profitez maintenant à froid de notre garantie usine 5 ans. Chaudement recommandé: un tour



Volvo. for life

► Pour les détails qu'il ne maîtrise pas, par exemple les aides financières (c'est son principal point faible, il n'a pas l'air de bien connaître les possibilités offertes par l'ORP), il se propose de se renseigner puis de rappeler.

Sion

Accueil correct, sans plus, avec un certain manque d'enthousiasme. Du côté du conseiller, c'est très différent: accueil chaleureux et tonique. Ecoute attentive et participative. Il nous explique comment le processus se déroule et informe que les prestations sont gratuites. Il donne beaucoup d'informations, rapidement. Les aides financières sont destinées aux personnes, selon le profil, avec cette précision

étonnante: «On a la chance, ou la malchance, d'avoir de très bons profils.» Pour une aide touchant les entreprises, nous devons nous adresser à la promotion économique. Au final, une approche active, avec un conseiller qui prend du temps pour s'occuper de notre cas.

Monthey

Accueil un peu sec, mais écoute attentive. La personne, à la réception, vérifie le profil souhaité, pose beaucoup de questions. Le conseiller informe qu'il doit connaître au préalable le profil du poste et les conditions d'engagement, que l'ORP ne fait pas de présélection. Il n'y a pas d'aides financières pour les entreprises. «C'est l'argent

de l'assurance-chômage que l'on est chargé de gérer et pas un support financier pour les entreprises, il y a des banques pour ça.» Ensuite, il explique les conditions des aides touchant les personnes. Au final, une approche active, avec un conseiller qui prend du temps pour se charger de notre cas.

Porrentruy

L'abord au téléphone est bon, on nous transmet le nom de la personne responsable. De son côté. Très bon accueil, dynamique et vivant. Bonne participation à la discussion. Le conseiller nous demande si le bureau sera implanté dans le Jura. Et nous informe que l'ORP peut faire à notre place la recherche de personnel, de quelqu'un qui est au chôma-

ge. Il nous donne des informations sur les aides que l'ORP accorde dans certains cas.

Delémont

Accueil bon, sans trop d'enthousiasme. Le conseiller, atteint, nous écoute attentivement et s'informe sur l'entreprise que nous représentons. Pour les aides, il estime que c'est trop tôt pour en parler. Il y en a pour l'employeur et pour la personne engagée, précise-t-il. «Ce ne sont pas des aides à l'embauche.» Il mentionne le site Internet où l'on peut trouver toutes les informations utiles mais donne, difficilement, l'adresse Internet de son secrétariat, comme point de contact. En fait, il montre assez rapidement des signes d'impatience.

Publicité



Le premier choix pour vos paiements internationaux!

Les paiements avec nous, c'est une affaire qui roule.

Les avantages de PostFinance? Rapidité et fiabilité d'exécution de vos ordres de paiement, sécurité des transactions vers l'étranger et gratuité des virements vers 30 pays européens. A vous d'en profiter! Pour en savoir plus, contactez-nous au 0848 848 848, 24 h sur 24, 365 jours par an, ou sur www.postfinance.ch

Mieux accompagné.

PostFinance



Fribourg

A la réception, l'accueil pourrait être meilleur. La conseillère fait montre d'une écoute très attentive. Elle donne les éléments sur les prestations, la gratuité des services et les diverses possibilités existantes. L'ORP peut soumettre des candidatures à l'entreprise et la mettre en contact avec les postulants. Elle transmet de façon très précise les informations sur les différentes mesures d'aide et prévient que leur cible ne l'est pas. Elle donne une fourchette de timing nécessaire. Elle mentionne également qu'elle se déplace auprès des entreprises pour montrer l'ensemble des prestations. Enfin, elle s'oriente vers la promotion économi-

que avec qui elle travaille en binôme pour les questions d'ordre fiscal notamment.

Bulle

Après un accueil bon, mais sans grand enthousiasme, on nous passe le responsable. Son accueil est plus agréable. Il demande si le poste est déjà défini mais ses explications sur les aides disponibles sont floues et peu compréhensibles. Pour les procédures, le conseiller nous indique que «tant que la société n'est pas installée, nous ne pourrions malheureusement, rien faire!» Il nous renvoie sur le site Internet où l'on peut mettre le profil recherché et nous assure que, pour le timing de recherche, cela va très vite, de un à deux jours.

Au niveau cantonal

Dans les cantons, nous avons appelé le Service des contributions et la promotion économique, leur demandant les dispositions en matière d'exonération d'impôts et d'allègements fiscaux.

Vaud

Au service des contributions, l'accueil est sympathique. Une fois atteint, le responsable nous explique que l'exonération partielle s'applique principalement aux start-up et que, dans le cas présent, on ne peut pas prétendre à un statut particulier. La personne nous redonne les coordonnées du site où trouver des informations. Passons donc à la promotion économique. L'accueil excel-

lent et très cordial. A la réception, on nous donne les coordonnées des personnes qu'il faudrait appeler en priorité et on vérifie leurs agendas et les disponibilités. Bref, très efficace. Même topo chez les responsables. Accueil clair, compréhensible et enjoué. On nous parle d'une brochure pour les allègements fiscaux sur leur site Internet et on nous propose de rappeler en cas de questions complémentaires, si nous n'avons pas trouvé ce que nous cherchons sur le site. ▶

Publicité

BASEZ-VOUS SUR DES MODÈLES DE RÉUSSITE.



Les meilleures ventes FIAT Professional: Ducato, Scudo et Fiorino. Équipement haut de gamme. Formidables avantages prix.

Nos véhicules utilitaires les plus vendus, le Ducato, le Scudo et le Fiorino, apportent un grand nombre d'avantages aux professionnels. Des moteurs économiques, des possibilités variables d'utilisation et un rapport CHF/kilométrage très compétitif font tout simplement qu'elles ont une longueur d'avance sur leurs concurrents. Consultez votre partenaire FIAT Professional. Nous vous souhaitons d'ores et déjà beaucoup de succès.

www.fiatprofessional.ch



PROFESSIONAL

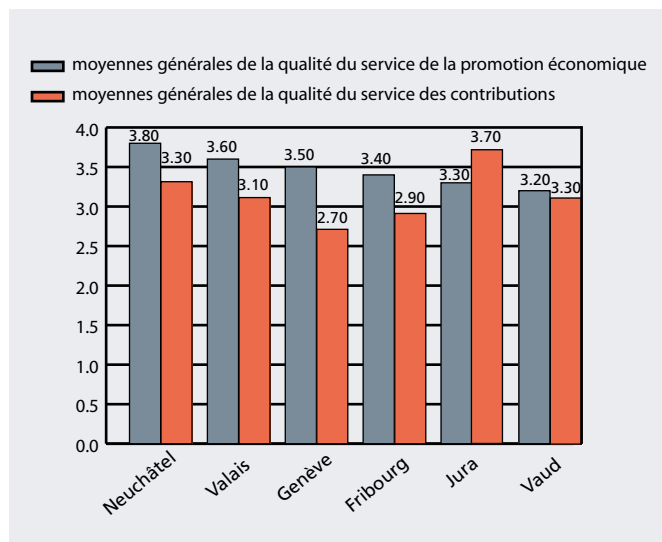
Neuchâtel

▶ Au service des impôts, l'accueil est froid, voire antipathique, alors que les informations données sont pertinentes. Chez le responsable, l'accueil est meilleur. Il fait preuve de disponibilité, nous informe qu'il faut prévoir un descriptif de projet à défendre auprès de l'Office de la promotion économique et nous donne les coordonnées du contact ainsi que, dans les détails, les modifications de la loi (soutiens fiscaux plus restreints, outils pour des cas spécifiques). Quant à la promotion économique, le chef de projet, au ton dynamique, nous informe des procédures et conditions à remplir pour bénéficier d'allègements fiscaux. Il pose plusieurs questions pour bien comprendre notre problème et nous explique clairement et en détail la situation pour les nouvelles entreprises qui s'implantent sur le canton, sans oublier de mettre en avant les avantages offerts par la région. Finalement, il nous explique que les aides sont allouées sur la base d'un business plan et se propose de nous envoyer des informations complémentaires par e-mails et de mettre

en copie le futur chef de projet éventuel. Au final, une excellente disponibilité.

Genève

À la réception, l'accueil est correct tout comme chez le responsable. Mais ce dernier nous pose des questions sur la localisation de l'entreprise alors que l'explication a déjà été donnée à deux reprises! Il nous conseille ensuite de prendre contact avec la promotion économique qui pourra aider si la société correspond aux critères pour prétendre à une réduction de taxation. Aussitôt dit, aussitôt fait. À la promotion économique, l'écoute est plus attentive. Une fois atteint, le responsable détaille les conditions. Pour les allègements fiscaux, la demande est soumise au Conseil d'Etat pour approbation. Pour cela, certaines conditions doivent être remplies, comme le principe de non-concurrence et le secteur d'activité de l'entreprise. «Pour une banque, une société informatique ou une fiduciaire qui demandent un allègement, la probabilité qu'elles l'obtiennent est quasiment de zéro. En dix ans que je tra-



vaile là, on l'a jamais fait.» Il nous consacre du temps, nous informe, s'intéresse à notre cas et nous conseille sur la meilleure voie à suivre pour faire avancer notre dossier.

Valais

Aux impôts, l'accueil est enjoué, l'écoute attentive. Une fois atteint, le responsable fait montre d'une écoute attentive. Il pose des questions pour bien comprendre la demande et nous informe qu'il peut nous donner les critères permettant d'obtenir une baisse d'impôts mais que le mieux est de pas-

ser par la promotion économique. Passons donc chez ses confrères. Le responsable de la promotion économique se montre à l'écoute et attentif. Il nous donne des explications très précises pour l'exonération fiscale et nous explique le déroulement pour répondre à la demande. Son service s'occupe de tout. «Dans d'autres cantons, vous devez faire les démarches vous-même. Chez nous, on fait tout par une seule personne qui vient de chez nous en interne.» Il nous propose enfin de le contacter ou de le rappeler car chaque cas est spécifique.

Jura

Dans le Jura, discuter avec le fisc est presque un plaisir! L'accueil est sympathique. Chez le responsable également, l'accueil et le ton sont chaleureux. Il s'intéresse à notre projet en nous posant des questions sur les buts, les objectifs de la nouvelle société, sur les activités. Puis nous explique les subtilités du droit fiscal et la solution qui pourrait être la plus avantageuse pour notre entreprise. Après le fisc, la promotion

Mediactif, l'entreprise qui analyse la satisfaction des clients

Fondé à Vevey en 1990, Mediactif est un institut de Relations Clients spécialisé dans les études de marché et d'image, de la satisfaction des clients, la mesure de l'engagement professionnel des collaborateurs et les diagnostics de la qualité des services. Ces études ont toutes pour objectif le développement des performances des entreprises tant dans les

processus que dans la communication interne et externe en s'appuyant sur une base factuelle, neutre et crédible. Fort des expériences cumulées tout au long de ses interventions dans les entreprises commerciales et de distribution, les milieux médicaux et de l'administration publique ou encore des industries et des sociétés de services,

Mediactif a développé sa propre méthodologie d'analyse garantissant la plus stricte confidentialité des données ainsi que l'anonymat des personnes répondant aux enquêtes. Son nouveau partenariat avec BARE International – leader mondial du secteur – permet à Mediactif désormais de conduire des opérations aux niveaux national et international.

économique. A la réception, la collaboratrice est disponible et accueillante! Chez le conseiller, on sent un manque de dynamisme. Il nous renvoie sur le site Internet et nous confirme que notre demande est entièrement dépendante du projet, qu'il faut remplir la condition de non-concurrence, que cela dépend du nombre d'emplois créés.

Fribourg

A la réception du service des impôts, l'écoute est attentive et agréable. Chez le responsable, le ton devient un peu distant. Mais il prend du temps pour nous renseigner, même s'il ne montre aucun entrain particulier. Il nous explique que, chez eux, ce type de demande passe d'abord par la promotion économique. Celle-ci examine le cas, vérifie qu'il n'y a pas de concurrence, que la nouvelle structure va créer des places de travail, etc. Ensuite, si le projet est valable, la promotion économique discute avec le Service des contributions pour l'allègement fiscal. Allons donc voir de quel bois se chauffe cette promotion économique. L'accueil est bon, l'écoute attentive. Le responsable nous explique que notre demande dépend du type d'activité. Il précise lui aussi qu'il existe des différences entre les allègements fiscaux et l'exonération fiscale, selon les statuts, et nous donne dans les détails des conditions à remplir et qui prend la décision finale. En précisant que, à ce jour, leurs recommandations «ont toujours été suivies par le Conseil d'Etat». Enfin, il nous informe également que les aides peuvent être au niveau logistique (locaux, terrains, agences de placement). ■

Un service s'évalue en quatre points

1 Professionnalisme

Qualité de la prise en charge:

l'interlocuteur s'est senti à l'aise, compris et pris en charge. Il a l'impression d'avoir affaire à quelqu'un qui connaît bien son service. Adéquation de la demande: l'interlocuteur procède à un préconseil, mentionne des services pouvant répondre aux besoins du client. Disponibilité: le/la répondant(e) se consacre entièrement à l'écoute de l'appelant.

2 Esprit client

Ecoute active: le répondant laisse parler son interlocuteur, montre qu'il est attentif. Il pose des questions. Le répondant donne à son interlocuteur le sentiment de tout faire pour trouver une réponse à sa demande et des solutions adaptées à ses besoins.

3 Efficacité

Rapidité de réponse et clarté des infos: les explications sont claires et précises et nul besoin d'attendre une éternité pour les obtenir.

4 Sympathie

Accueil: le ton de la voix est dynamique et il engage au dialogue. Prise de congé: le répondant prend congé de son interlocuteur en le saluant.

HermanMiller
siège Aeron

living@work

www.theoreme.ch

NMB
office design