



# ÉTUDE COMPLEXITÉ / VOLET ENTREPRISES

*Septembre 2011*



# Méthodologie d'enquête



## Contexte

La DGME a souhaité mettre en place 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.



## Recueil

Enquête réalisée par téléphone du 17 mai au 21 juillet 2011 auprès de 1620 entreprises françaises.



## Echantillon

La représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas sur les variables taille de l'entreprise et secteur d'activité.

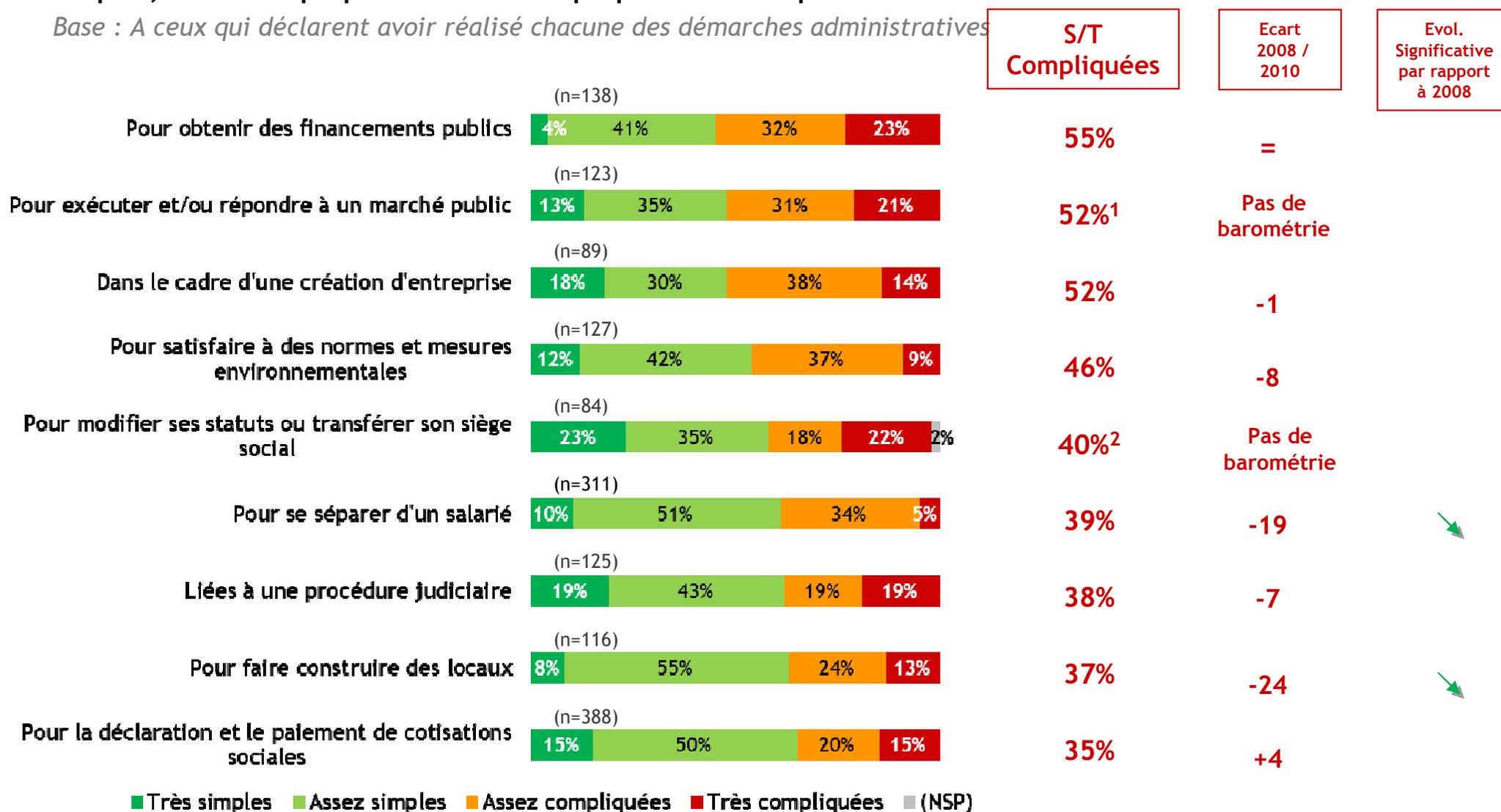


# Les principaux résultats

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

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



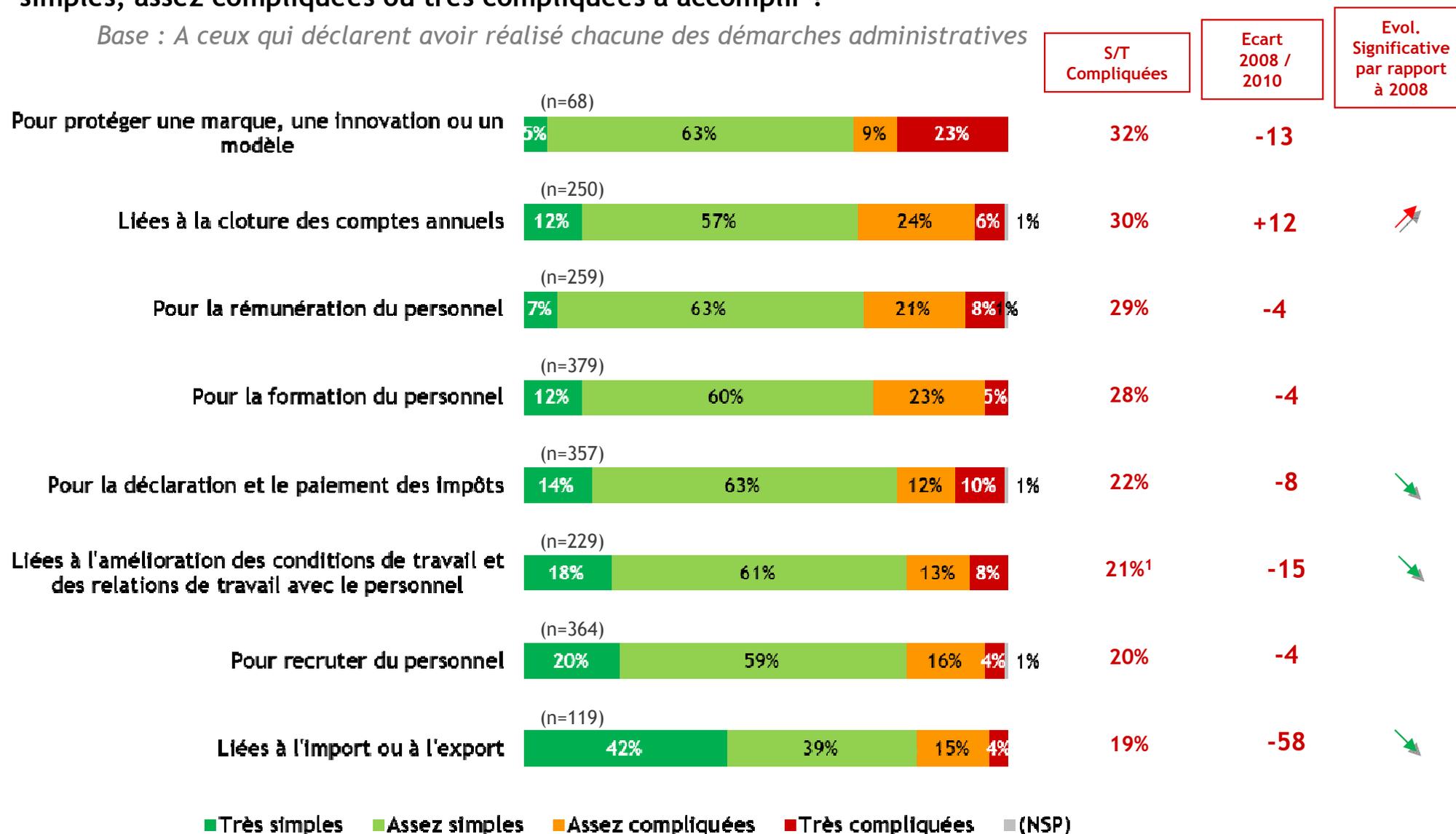
<sup>1</sup> Nouvel item

<sup>2</sup> Formulation 2008 : « [...] pour l'ouverture d'un nouvel établissement ou pour la création une filiale ? »

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

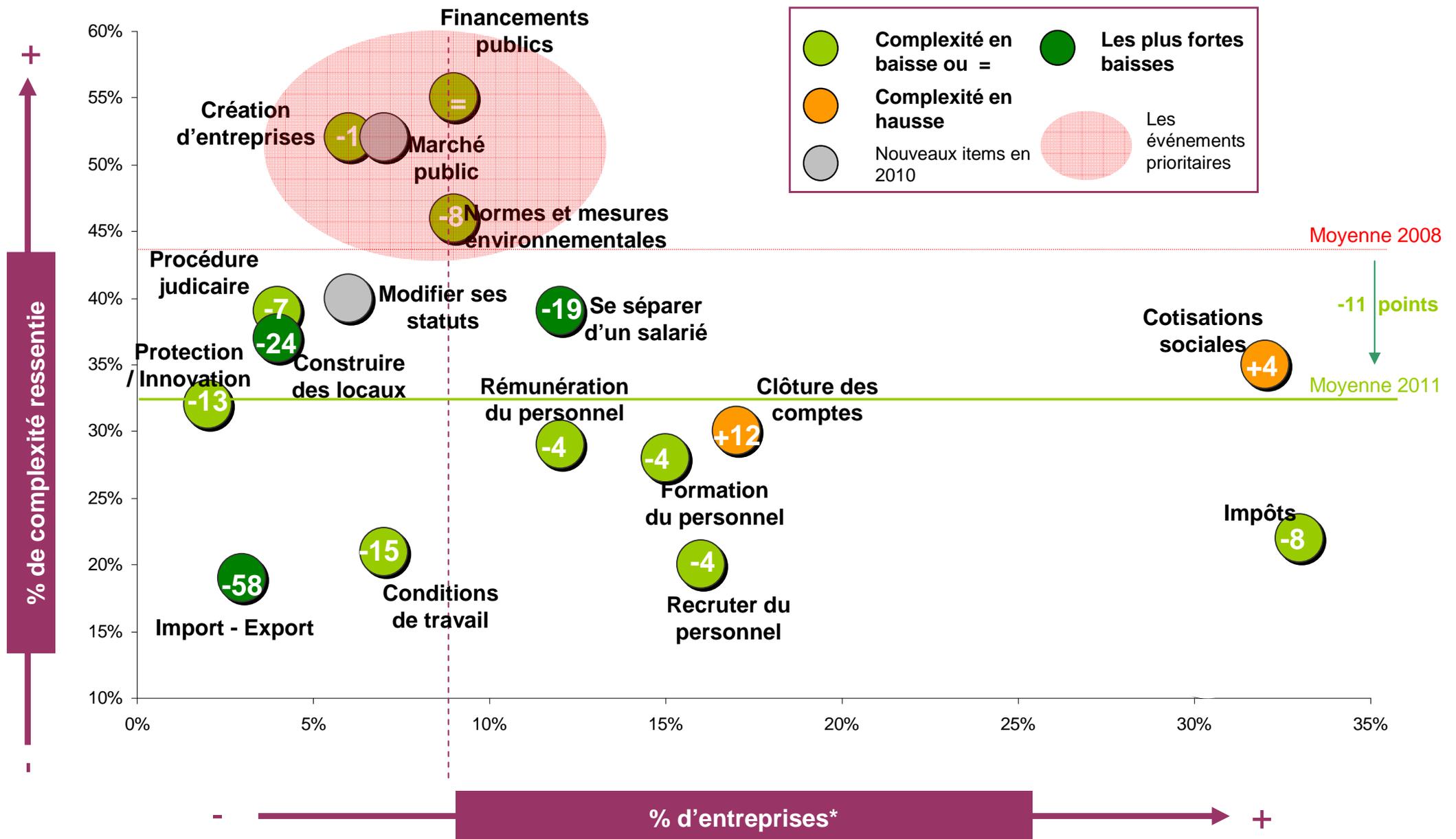
Les démarches administratives que vous avez dû faire à cette occasion ont-elles été très simples, assez simples, assez compliquées ou très compliquées à accomplir ?

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



<sup>1</sup> Formulation 2008 : « [...] liées à l'amélioration des conditions de travail du personnel ? » / <sup>2</sup> Nouvel item

# Evolution ressentie de la complexité des événements de vie des entreprises 2008-2011.



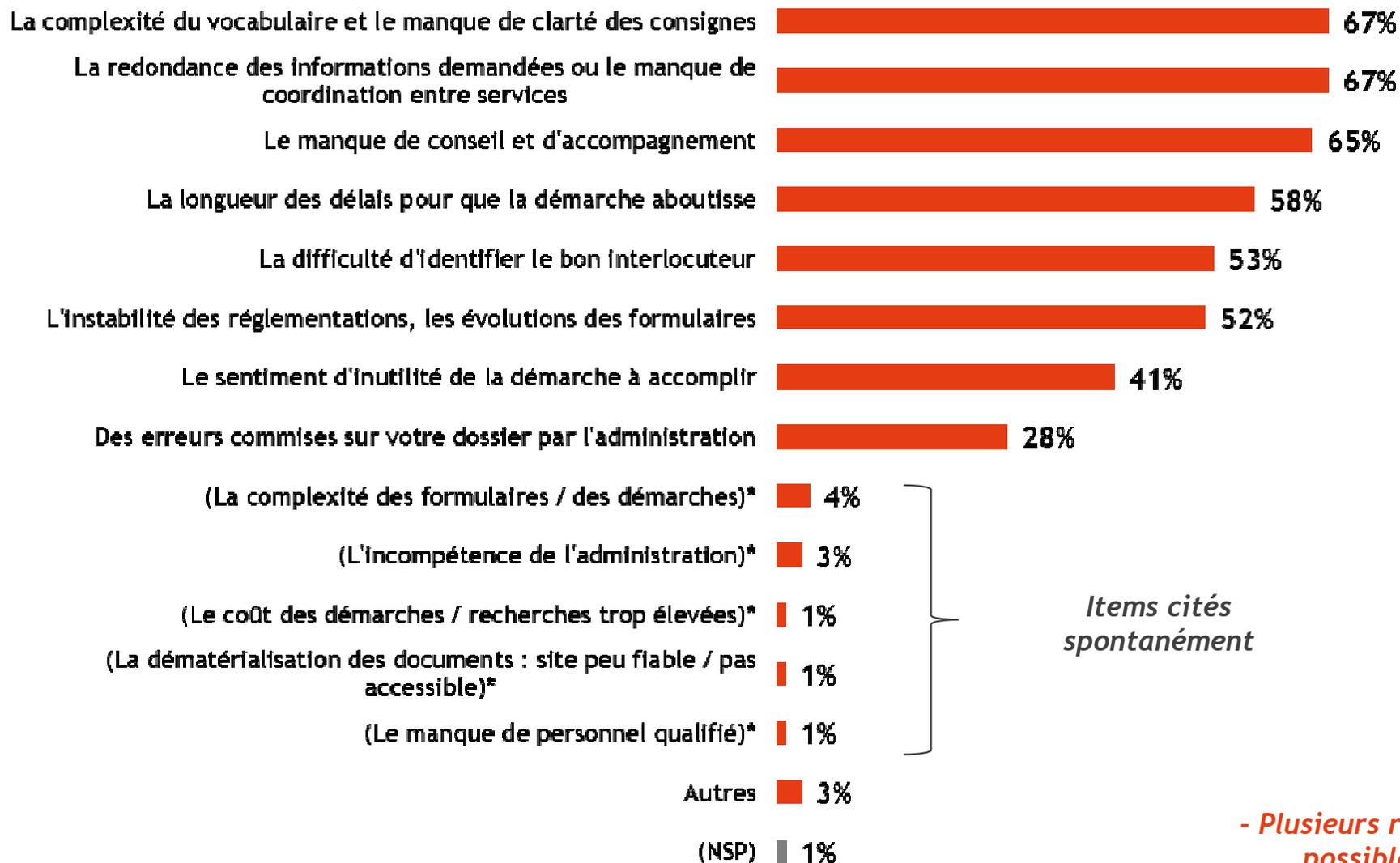
\* Entreprises s'étant exprimées sur les démarches réalisées au cours des deux dernières années liées à chaque événement de vie

Source: Etude BVA / DGME Juillet 2011

# Types de difficultés rencontrées par les entreprises

## Quels types de difficultés avez-vous rencontrées ?

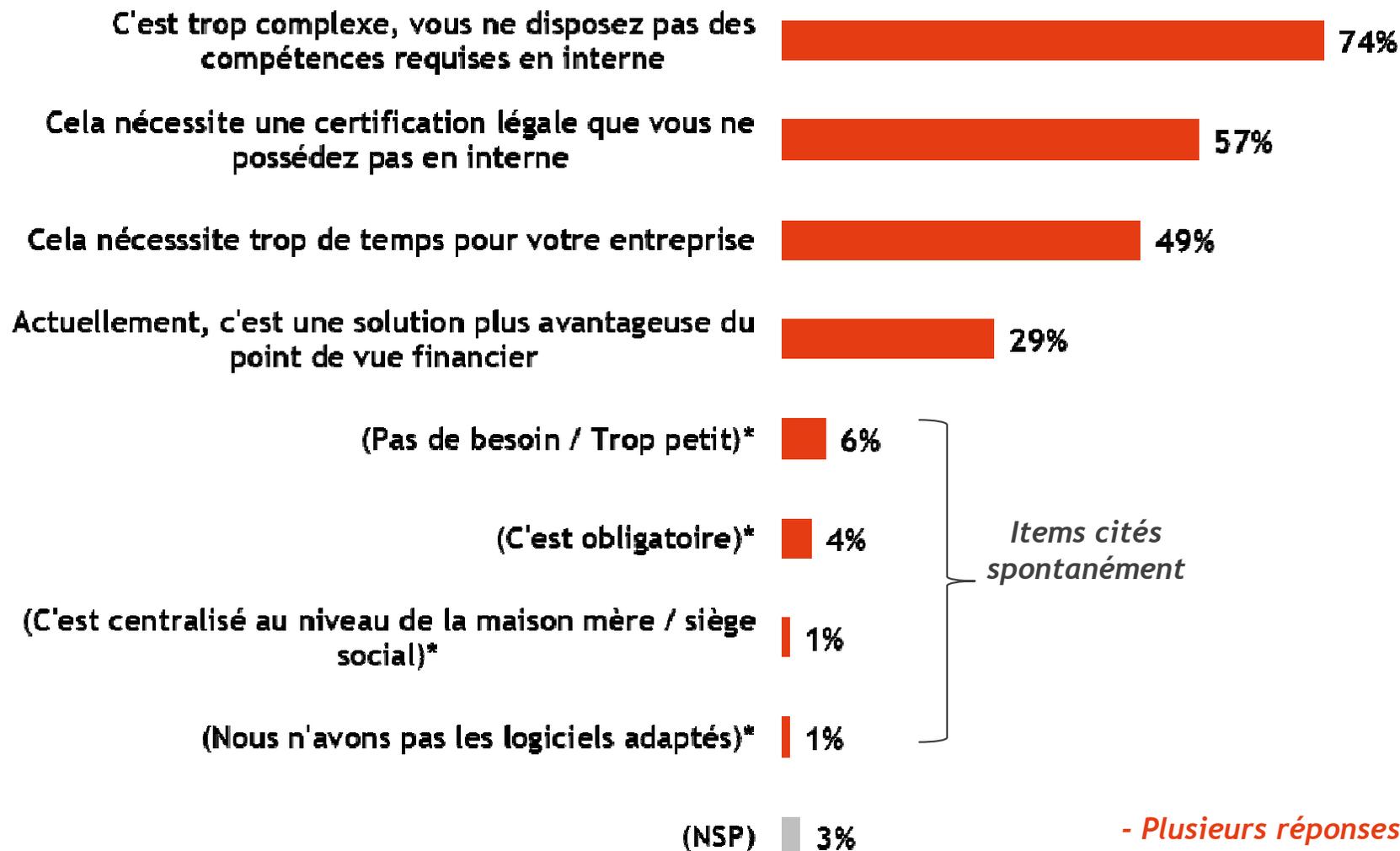
Base : A ceux qui déclarent que les démarches réalisées étaient complexes  
(504)



# Raisons d'externalisation des démarches administratives

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

Base : A ceux qui déclarent avoir externalisé au moins une démarche administrative soit 47% des entreprises (473)



- Plusieurs réponses possibles -

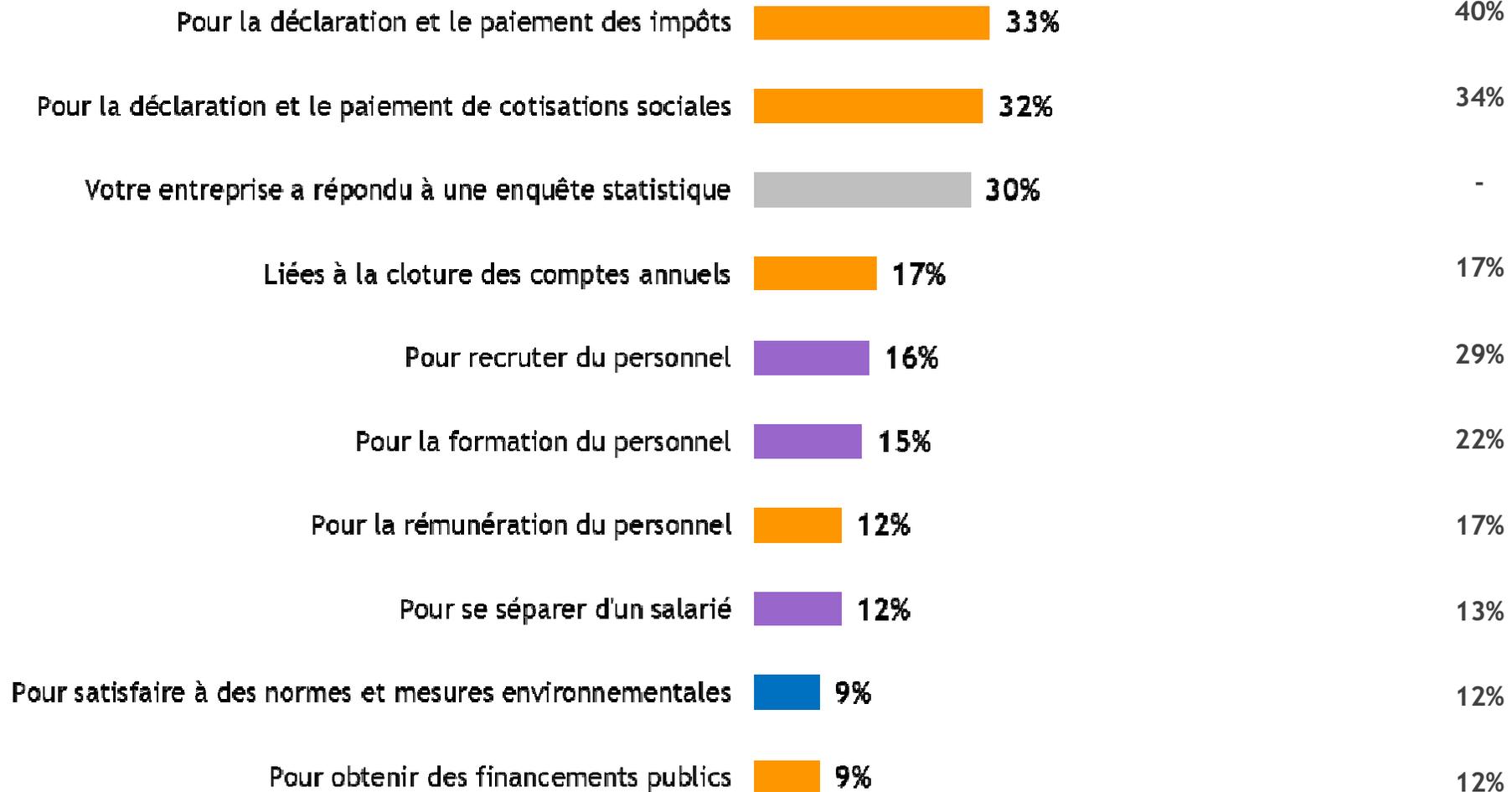


# Annexes

# Part des entreprises qui se sont exprimées sur chacune des démarches administratives (1/2)

Au cours des deux dernières années, votre entreprise a-t-elle réalisé des démarches administratives ...

Rappel  
2008



Juridique



Finance / Comptabilité



Ressources humaines

# Part des entreprises qui se sont exprimées sur chacune des démarches administratives (2/2)

Au cours des deux dernières années, votre entreprise a-t-elle réalisé des démarches administratives...

Rappel  
2008

Pour exécuter et/ou répondre à un marché public	7%	-
Liées à l'amélioration des conditions de travail et des relations de travail avec le personnel	7%	7% <sup>1</sup>
Pour modifier ses statuts ou transférer son siège social	6%	4% <sup>2</sup>
Dans le cadre d'une création d'entreprise	6%	23%
Pour vendre des produits en France	6%	6%
Pour faire construire des locaux	4%	4%
Liées à une procédure judiciaire	4%	8%
Liées à l'import ou à l'export	3%	5%
En raison de difficultés financières	2%	3% <sup>3</sup>
En raison de l'arrêt de son activité	2%	2% <sup>4</sup>
Pour protéger une marque, une innovation ou un modèle	2%	5%

■ Juridique
 ■ Finance / Comptabilité
 ■ Ressources humaines

<sup>1</sup> Formulation 2008 : « [...] liées à l'amélioration des conditions de travail du personnel ? »

<sup>2</sup> Formulation 2008 : « [...] pour l'ouverture d'un nouvel établissement ou pour la création une filiale ? »

<sup>3</sup> Formulation 2008 : « [...] dans le cadre d'une cessation d'activité ? »

<sup>4</sup> Formulation 2008 : « [...] dans le cadre d'une cession d'entreprise ? »

# 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)

<b>FORMULAIRES / PROCÉDURES</b>	<b>28%</b>
Simplification des formulaires	11%
Moins de formulaires différents / Un formulaire unique	10%
Simplification des procédures	6%
Utiliser un vocabulaire moins complexe	4%
Stabilité des formulaires / Ne pas les changer tous les ans	4%
<b>COORDINATION DE L'ADMINISTRATION</b>	<b>28%</b>
Centralisation des différentes administrations	10%
Simplification administrative / Moins de lourdeur administrative	7%
Avoir plus de conseils accessibles	7%
Meilleure coordination entre les services	6%
Fournir plus d'informations	5%

<b>PERSONNEL / INTERLOCUTEUR</b>	<b>27%</b>
Avoir un interlocuteur unique, attitré	15%
Mettre plus d'interlocuteurs disponibles	8%
Changer le personnel / Personnel plus compétent	5%
Réduire les délais de réponses	3%
Moins d'attente	3%
Trop long	2%
<b>DÉMATERIALIZATION</b>	<b>11%</b>
Moins de papiers, de paperasse	6%
Pouvoir faire les démarches sur Internet	5%
Moins de télé-déclaration	1%
<b>LOIS / JURIDIQUE</b>	<b>4%</b>
Simplification juridique, des lois	4%
Stabilité des lois / Ne pas les changer tous les ans	1%
<b>Arrêter de demander des statistiques</b>	<b>1%</b>
Autres	3%
Rien	23%
NSP	11%