



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

eDéménagementCH

Évaluation de l'enquête de juillet/août 2019
auprès des parties prenantes

Sommaire

1. Résumé
2. Situation initiale et thèses
3. Point de vue des cantons
4. Point de vue des communes (services de contrôle des habitants)
5. Point de vue des utilisateurs (citoyens)
6. Echantillons et caractéristiques de différenciation



eOperations

Schweiz Suisse Svizzera

1. Résumé

Résumé (1/3)

- Réalisation de l'enquête: Entre le **9 juillet** et le **7 août 2019**.
- Nombre de participants: **525 personnes** (507 représentants de communes, 18 représentants cantonaux). Le **taux de réponse** s'élève à **77%** (total des cantons et communes). La concordance entre l'échantillon et la population est bonne.
- **68%** des personnes interrogées sont «**très satisfaites**» ou «**plutôt satisfaites**» d'eDéménagement Suisse.
- **77%** des communes pensent qu'eDéménagement Suisse représente «**une évolution indispensable et moderne**». Seuls 6% sont d'un avis contraire (les autres participants n'ont aucun avis).



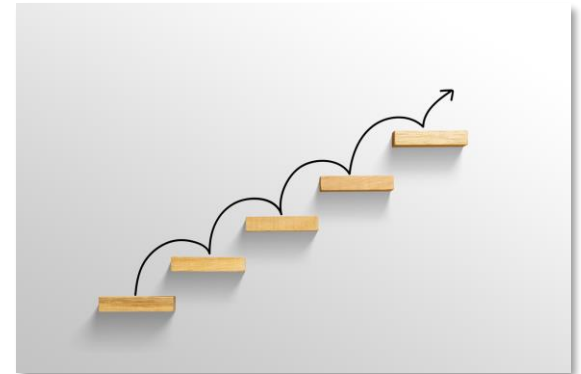
Résumé (2/3)

Six thèses ont été émises. **Trois** d'entre elles ont pu être **confirmées**. Les résultats suivants ont particulièrement surpris:

- Le **temps de traitement des emménagements** est **resté à peu près le même ou a même diminué**.
- **Les plus petites communes «rurales»** ne sont **pas moins satisfaites** d'eDéménagement Suisse que les plus grandes communes «urbaines».

Les cantons voient notamment des possibilités d'amélioration sur les thèmes suivants:

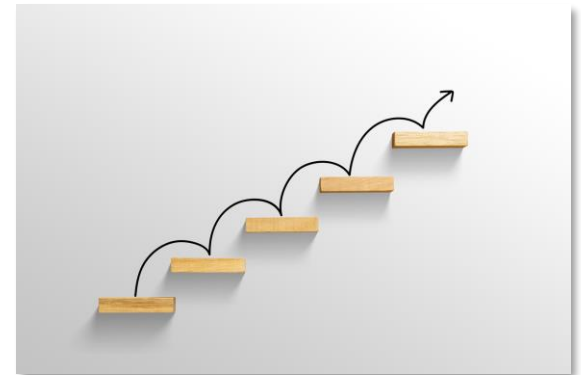
- les **ressources disponibles** actuellement dans les organisations opérationnelles et de support.
- l'**organisation du Change Advisory Board (CAB)**.



Résumé (3/3)

La satisfaction vis-à-vis d'eDéménagement Suisse peut encore être améliorée comme suit dans les communes:

- grâce à la possibilité de **donner des informations individuelles sur la commune** au citoyen qui emménage à la fin du processus.
- Grâce à une plus grande **stabilité du système** pour améliorer la disponibilité du service (système de contrôle de l'habitant, RegBL, plateforme eDéménagement Suisse).
- La **possibilité ainsi que l'obligation pour le citoyen de déposer en ligne tous les documents nécessaires** avant de pouvoir clôturer le processus.





eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

2. Situation de départ et thèses

Contexte

- Les groupes suivants de parties prenantes ont été différenciés lors de l'enquête: Cantons, communes (contrôle de l'habitant) et citoyens (utilisateurs).
- Les cantons ainsi que les communes ont été directement interrogés à l'aide d'un questionnaire en ligne. Pour les cantons, celui-ci a été envoyé par courriel aux responsables du projet d'eDéménagement Suisse au niveau cantonal et aux collaborateurs du service de contrôle de l'habitant pour les communes. Les opinions des utilisateurs ont été collectées indirectement via les collaborateurs de la commune qui maintiennent le contact direct avec les utilisateurs et fournissent également l'assistance de 1er niveau aux citoyens pour eDéménagement Suisse.
- La consultation a porté sur la satisfaction vis-à-vis du service eDéménagement Suisse lui-même, ainsi que sur l'assistance et l'exploitation, l'information et la communication ainsi que sur le processus de changement.
- Les caractéristiques de différenciation pour l'analyse détaillée sont la taille pour les cantons et pour les communes la taille, la «culture» (c.-à-d. «urbaine» ou «rurale»), la proximité ainsi que la fréquence relative d'utilisation d'eDéménagement Suisse.
- Le présent rapport synthétise les résultats de l'enquête de satisfaction vis-à-vis d'eDéménagement Suisse. Il sert de base pour toute mesure éventuelle à eOperations Suisse SA.

Thèses vérifiées

(sur la base de différentes consultations préliminaires)

1. «Le plus grand avantage d'eDéménagement Suisse est, pour les communes, l'indépendance temporelle obtenue lors du traitement des déménagements grâce à eDéménagement Suisse (le collaborateur peut traiter le cas lorsqu'il a le temps. Quand le citoyen se trouve au guichet, il est dépendant)».
2. «Grâce à eDéménagement Suisse, le temps de traitement est généralement réduit pour les communes lors des départs».
3. «Du fait d'eDéménagement Suisse, le traitement des emménagements engendre généralement une charge supplémentaire pour les communes».
4. «Les communes rurales plus petites sont plus critiques vis-à-vis d'eDéménagement Suisse que les communes urbaines plus grandes».
5. «Ce sont surtout les petites communes qui souhaitent pouvoir donner au citoyen qui emménage des informations individuelles sur la commune à la fin du processus, même avec eDéménagement Suisse».
6. «La plupart des communes considèrent le service comme une évolution moderne et indispensable».



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

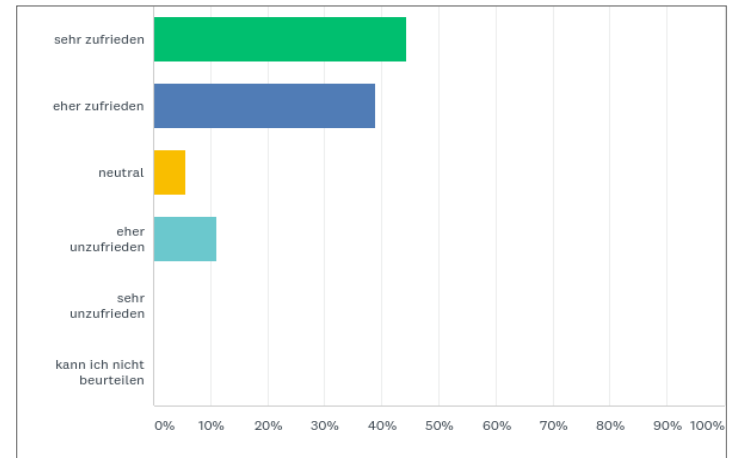
3. Point de vue des cantons



Point de vue des cantons (1/5)

Satisfaction globale vis-à-vis du service

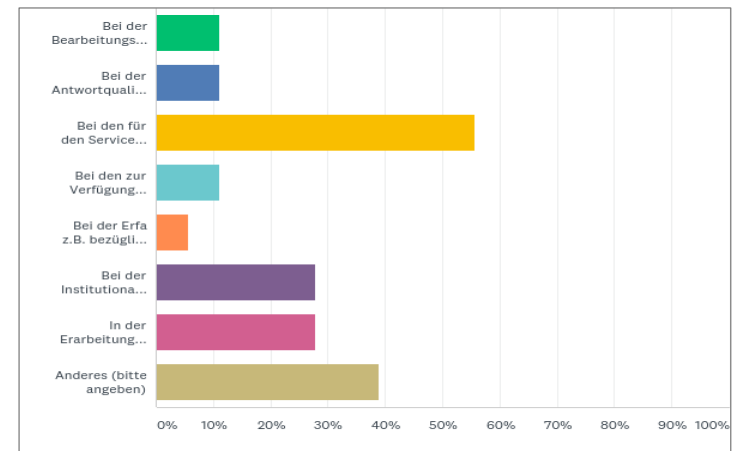
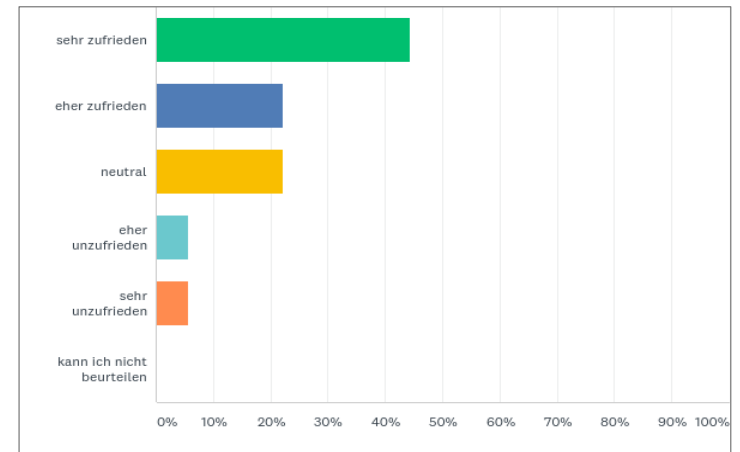
- **83%** des cantons sont **«très satisfaits»** ou **«satisfaits»** d'eDéménagement Suisse.
- La catégorie la plus importante (**44%**) est **«très satisfaite»**.
- Seuls 11% sont **«plutôt satisfaits»**.



Point de vue des cantons (2/5)

Satisfaction vis-à-vis des organisations opérationnelles et de support

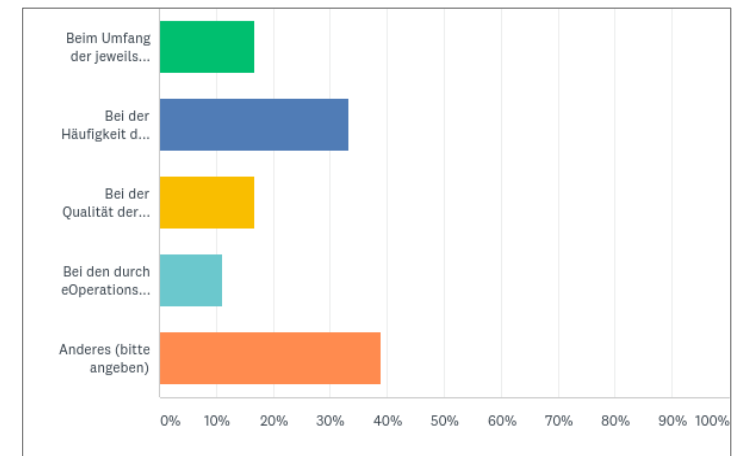
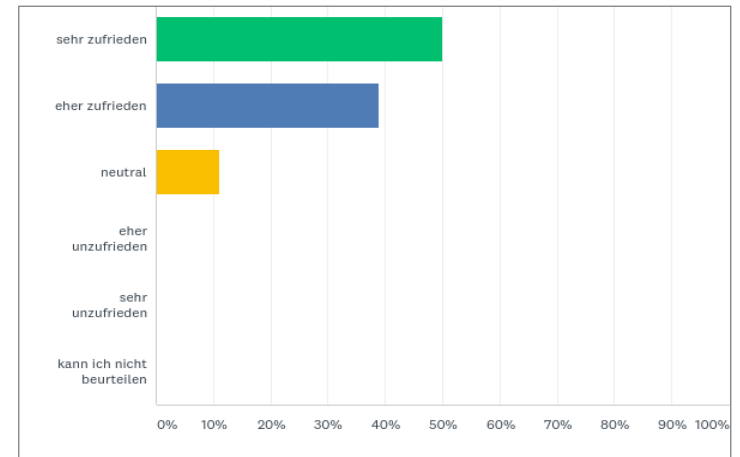
- **67%** des cantons sont **«très satisfaits»** ou **«satisfaits»** des organisations opérationnelles et de support.
- **Les ressources actuellement disponibles** pour le service sont considérées comme ayant la plus grande marge d'amélioration.
- En outre, plus d'1/4 des cantons souhaite une **FAQ intercantonale sur eDéménagement Suisse** ainsi qu'un **comité d'experts institutionnalisé pour les communes.**



Point de vue des cantons (3/5)

Satisfaction vis-à-vis de l'information et de la communication d'eOpCH*

- 89% des cantons sont «très satisfaits» ou «satisfaits» de l'information et de la communication d'eOperations Suisse.
- La moitié des cantons est même «très satisfaite».
- Toutefois, si quelque chose devait être encore amélioré, cela serait avant tout la **fréquence de l'information**. Il faut encore savoir si les cantons souhaitent plus ou moins d'informations.

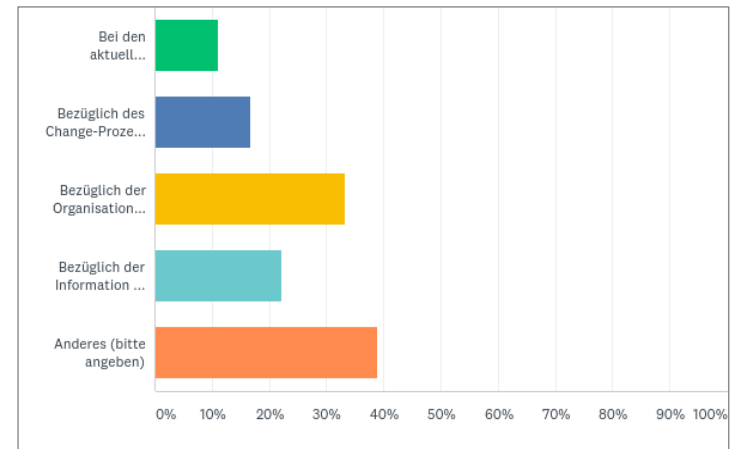
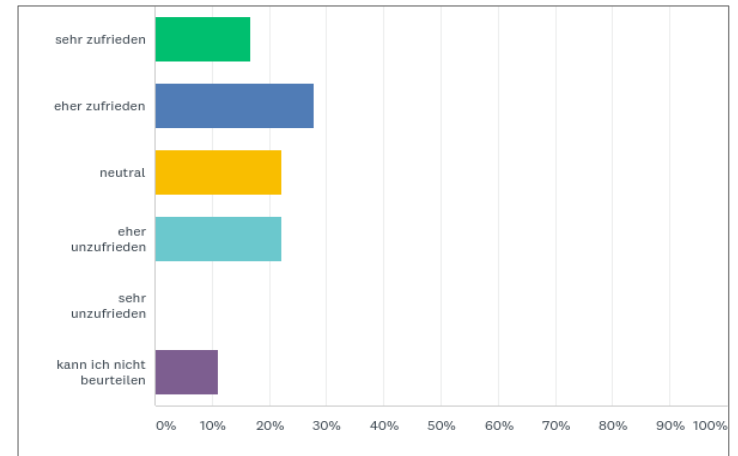


* = eOperations Suisse

Point de vue des cantons (4/5)

Satisfaction globale vis-à-vis de l'organisation du CAB / des processus de changement

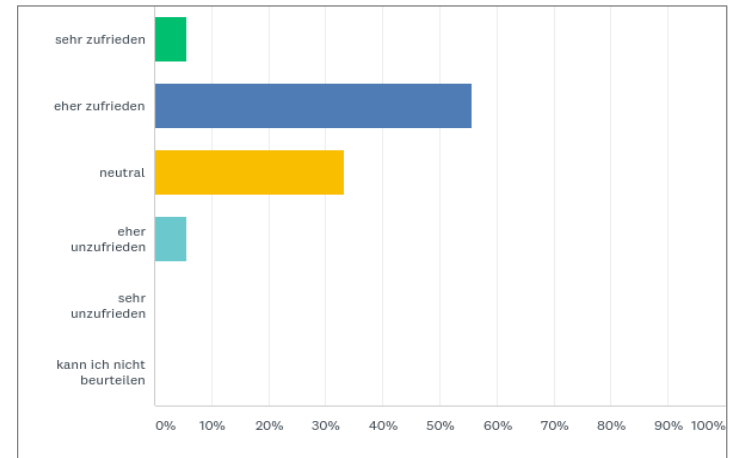
- La majorité des cantons (**67%**) est «**satisfaite**», «**plutôt satisfaite**» ou «**neutre**» vis-à-vis de l'organisation.
- Cependant, **22% sont «plutôt insatisfaits»**.
- Les possibilités d'amélioration les plus importantes semblent se trouver dans l'**organisation du CAB** (33% des citations). Il faudra discuter ici de mesures d'amélioration à l'avenir.
- D'autres possibilités d'amélioration semblent se trouver dans l'**information / communication d'eOperations Suisse** à l'intérieur du processus de changement (22% des citations).



Point de vue des cantons (5/5)

Évaluation de la satisfaction des communes

- La grande majorité des cantons (95%) part du principe que les communes sont satisfaites d'eDéménagement Suisse ou du moins restent «neutres» vis-à-vis du service.
- Seuls 5% sont plutôt insatisfaits.





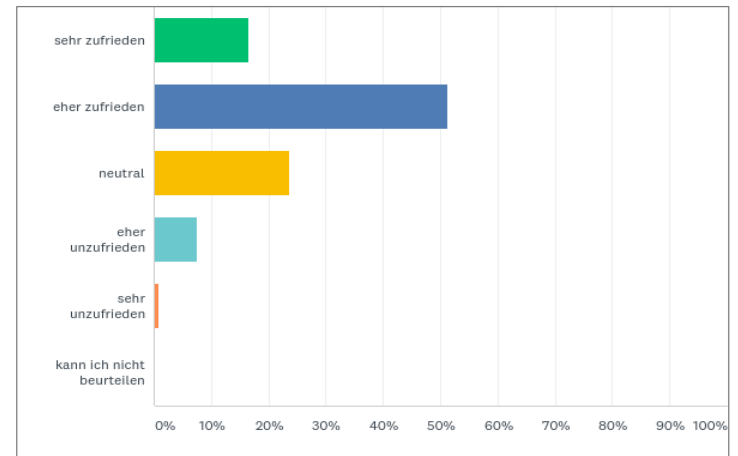
eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

4. Point de vue des communes (services de contrôle des habitants)

Point de vue des communes (1/5)

Satisfaction globale vis-à-vis du service

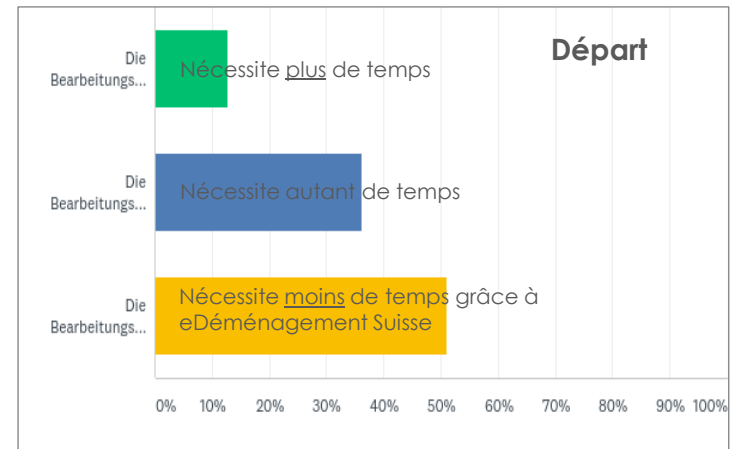
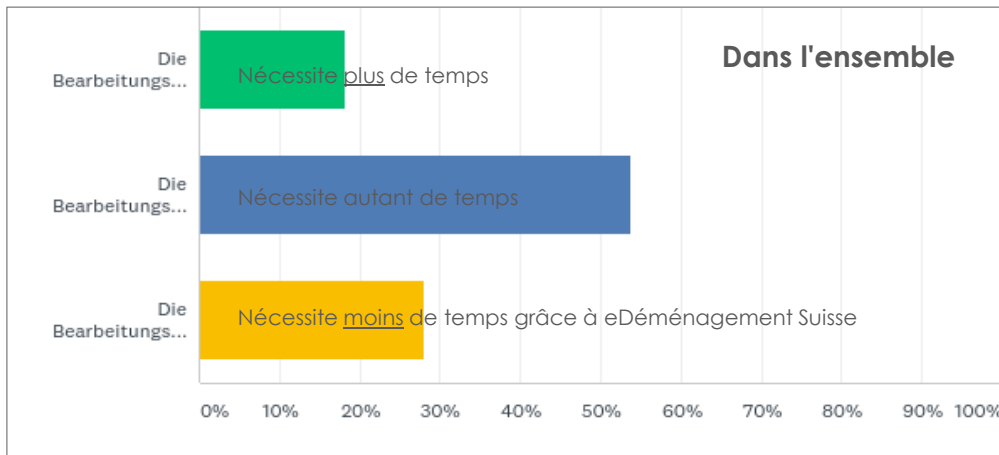
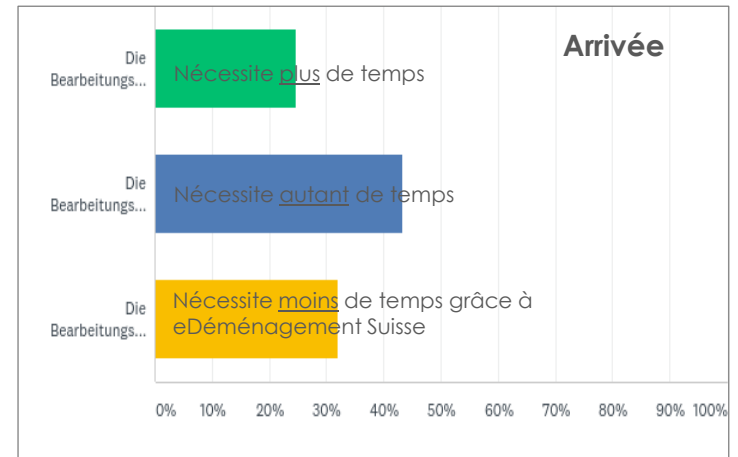
- **68%** des communes sont **«très satisfaites»** ou **«plutôt satisfaites»** d'eDéménagement Suisse.
- La majorité (**51%**) est **«plutôt satisfaite»**.
- Seuls 8% sont **«plutôt insatisfaits»** et 1% est **«très insatisfait»**.



Point de vue des communes (2/5)

Impact sur les temps de traitement

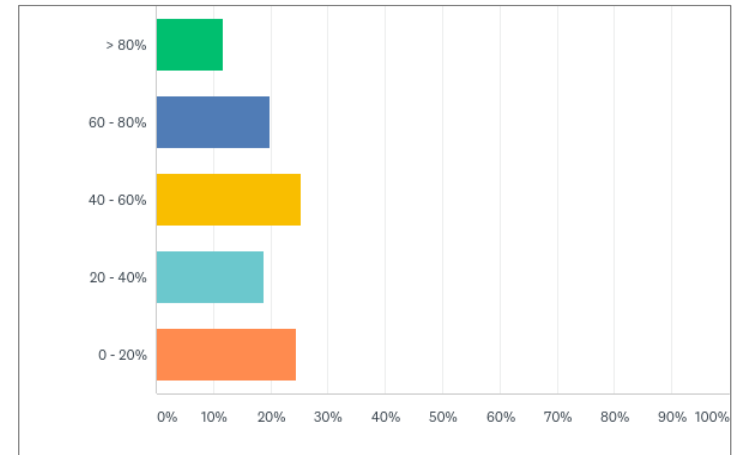
- La majorité des communes (43%) indique que le temps de traitement des **emménagements** via eDéménagement Suisse **nécessite autant de temps** que celui au guichet
- Cependant, **les départs** se déroulent **plus rapidement** grâce à eDéménagement Suisse selon 51% des communes. Seuls 13% déclarent que les départs nécessitent plus de temps.
- **Dans l'ensemble**, la majorité ne constate cependant pas d'accélération du processus. **54%** indiquent que, globalement, le **temps de traitement** est resté **à peu près le même**. Toutefois, **28%** constatent **dans l'ensemble une accélération du processus** grâce à eDéménagement Suisse (et seulement 18% une augmentation du temps de traitement).



Point de vue des communes (3/5)

Questions sur les eDéménagements

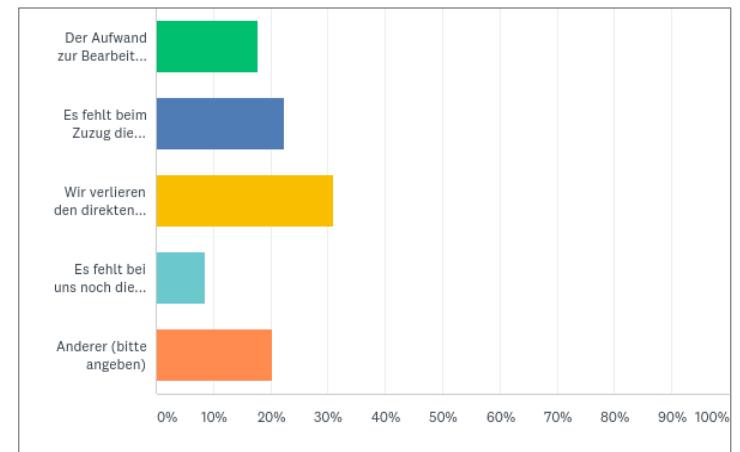
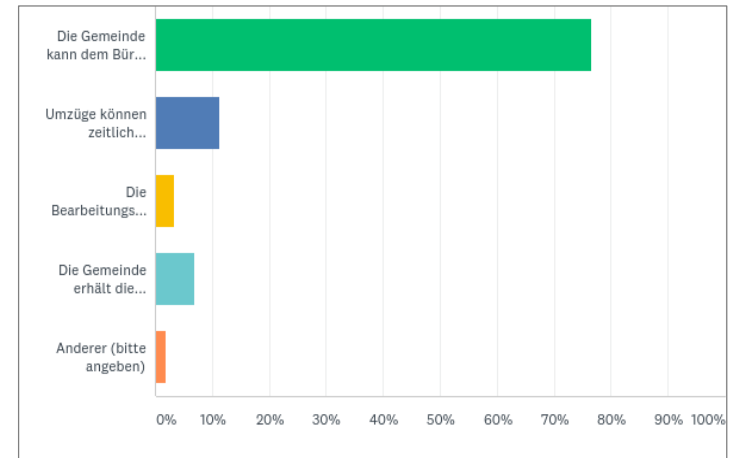
- Les communes ne s'accordent pas sur le nombre d'eDéménagements pouvant être traités sans questions complémentaires.
- 57% des communes indiquent qu'au moins 40% de tous les eDéménagements peuvent être traités sans questions complémentaires.
- 32% indiquent que cette part représente même > 60% de tous les eDéménagements.
- 43% pensent néanmoins que cette part est < 40%.



Point de vue des communes (4/5)

Avantages et inconvénients les plus importants d'eDéménagement Suisse

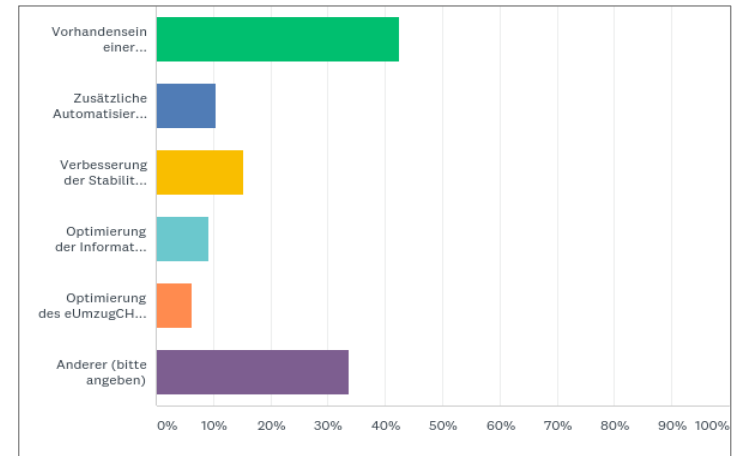
- Les communes s'accordent en grande partie (**77%**) sur le fait qu'elles peuvent, via eDéménagement Suisse, offrir une **solution moderne** au citoyen.
- Le deuxième avantage plus important mentionné (seulement **11%** toutefois) est le suivant: Les déménagements peuvent être traités **dans des délais flexibles**.
- Les opinions sont divisées sur les désavantages. **31%** de toutes les communes indiquent comme inconvénient le plus important **la perte d'un contact direct avec le citoyen**.
- L'inconvénient suivant est mentionné en second (23%): Pour l'emménagement, il est impossible à la fin **d'informer le citoyen des conditions individuelles de la commune**.



Point de vue des communes (5/5)

Améliorations les plus souhaitées

- 42% des communes souhaitent avoir la possibilité de **donner** au citoyen qui emménage **des informations individuelles sur la commune** à la fin du processus.
- En second (15%), une amélioration de la **stabilité du système** est souhaitée pour augmenter la disponibilité du service (système de contrôle de l'habitant, RegBL, plateforme eDéménagement Suisse).
- Concernant la question ouverte, il a été tout particulièrement souhaité **que le citoyen puisse ou doive déposer en ligne tous les documents nécessaires** avant de pouvoir clôturer le processus. Actuellement, des documents semblent souvent être manquants et doivent faire l'objet de demandes manuelles par les communes.



Vérification des thèses 1-3

- La thèse 1 n'a pas été confirmée: La possibilité pour la commune d'offrir au citoyen une solution moderne a été mentionnée comme deuxième plus grand avantage (77%) d'eDéménagement Suisse. L'**indépendance temporelle** a toutefois été placée en **deuxième position** des avantages les plus importants avec 11%.
- La thèse 2 a été confirmée: 51% des communes indiquent que le **temps de traitement des départs** a été globalement **réduit** grâce à eDéménagement Suisse.
- La thèse 3 n'a pas été confirmée: **75%** des communes indiquent que le traitement des emménagements via eDéménagement Suisse dure **autant voire moins longtemps** que sans eDéménagement Suisse.

Vérification des thèses 4-6

- La thèse 4 n'a pas été confirmée: D'une part, **aucun rapport significatif entre les variables «satisfaction globale»** vis-à-vis d'eDéménagement Suisse **et la taille** de la commune ne semble exister. De plus, les communes **«rurales»** sont **même généralement un peu plus satisfaites** que les communes «urbaines» (surtout la part des «très satisfaites» est plus élevée chez les communes «rurales») (détails: cf. page suivante).
- La thèse 5 a été confirmée: **Les petites communes** ont plus souvent mentionné le **souhait de pouvoir donner des informations individuelles** (ou ont mentionné l'absence de cette possibilité comme inconvénient le plus important) que les grandes communes (détails: cf. page suivante).
- La thèse 6 a été nettement confirmée: **77%** des communes interrogées considèrent eDéménagement Suisse comme une **«évolution moderne et indispensable»**.

Détails de la vérification des thèses 4 et 5

Thèse 4a

| | sehr unzufrieden | eher unzufrieden | neutral | eher zufrieden | sehr zufrieden |
|------------------|------------------|------------------|---------|----------------|----------------|
| < 2'000 | 1 | 10 | 39 | 77 | 33 |
| in % | 1% | 6% | 24% | 48% | 21% |
| kumuliert | 1% | 7% | 31% | 79% | 100% |
| 2'000 – 10'000 | 2 | 18 | 66 | 132 | 43 |
| in % | 1% | 7% | 25% | 51% | 14% |
| kumuliert | 1% | 8% | 33% | 84% | 100% |
| 10'000 – 50'000 | 1 | 10 | 14 | 45 | 7 |
| in % | 1% | 13% | 18% | 58% | 9% |
| kumuliert | 1% | 14% | 32% | 91% | 100% |
| 50'000 – 100'000 | 0 | 0 | 1 | 5 | 0 |
| in % | 0% | 0% | 13% | 75% | 13% |
| kumuliert | 0% | 0% | 13% | 88% | 100% |
| > 100'000 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 |
| in % | | | | | |
| kumuliert | | | | | |

Thèse 4b

| | sehr unzufrieden | eher unzufrieden | neutral | eher zufrieden | sehr zufrieden |
|------------------|------------------|------------------|---------|----------------|----------------|
| eher "Städtisch" | 2 | 10 | 16 | 52 | 7 |
| in % | 2% | 11% | 18% | 60% | 8% |
| kumuliert | 2% | 14% | 32% | 92% | 100% |
| eher "Ländlich" | 2 | 28 | 104 | 208 | 77 |
| in % | 0% | 7% | 25% | 50% | 18% |
| kumuliert | 0% | 7% | 32% | 82% | 100% |

Thèse 5a

| | Anzahl Nennungen der Fehlenden Möglichkeit bzgl. indiv. Infos | |
|------------------|---|-----|
| < 2'000 | 39 | 161 |
| in % | 24% | |
| 2'000 – 10'000 | 58 | 261 |
| in % | 22% | |
| 10'000 – 50'000 | 16 | 77 |
| in % | 21% | |
| 50'000 – 100'000 | 1 | 6 |
| > 100'000 | 0 | 2 |
| in % | 13% | |

Thèse 5b

| | Anzahl Nennungen der gewünschten Möglichkeit bzgl. indiv. Infos | |
|------------------|---|-----|
| < 2'000 | 83 | 161 |
| in % | 52% | |
| 2'000 – 10'000 | 115 | 261 |
| in % | 44% | |
| 10'000 – 50'000 | 15 | 77 |
| in % | 19% | |
| 50'000 – 100'000 | 2 | 6 |
| > 100'000 | 0 | 2 |
| in % | 25% | |

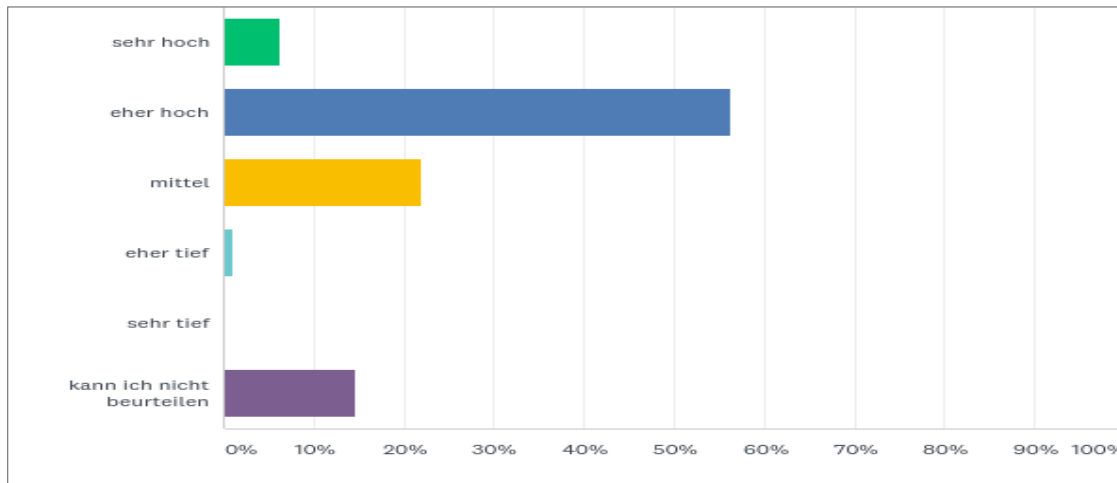


eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

5. Point de vue des utilisateurs (citoyens)

Évaluation de la satisfaction des citoyens*

- La nette majorité des collaborateurs des communes (**63%**) pense que la **satisfaction** des citoyens vis-à-vis d'eDéménagement Suisse est **«plutôt élevée»** ou **«très élevée»**.
- **Seul 1%** évalue la satisfaction comme **«plutôt faible»**





eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

6. Echantillons et caractéristiques de différenciation

Echantillons: Canton

- Les cantons ont été priés de choisir 2 personnes pour remplir le questionnaire. L'ensemble des **14 cantons** a été interrogé avec eDéménagement Suisse. La population correspond ainsi à **28 personnes**.
- 18 personnes au total ont participé à l'enquête au niveau des cantons. Cela correspond à un **taux de réponse de 64%**.
- Les données ne permettent pas de savoir quelles personnes ou quels cantons ont participé à l'enquête. Une évaluation de l'adresse IP a montré qu'**au moins 10 des 14 cantons** (donc **min. 71%**) avaient participé à l'enquête.

Echantillons: Communes (1/2)

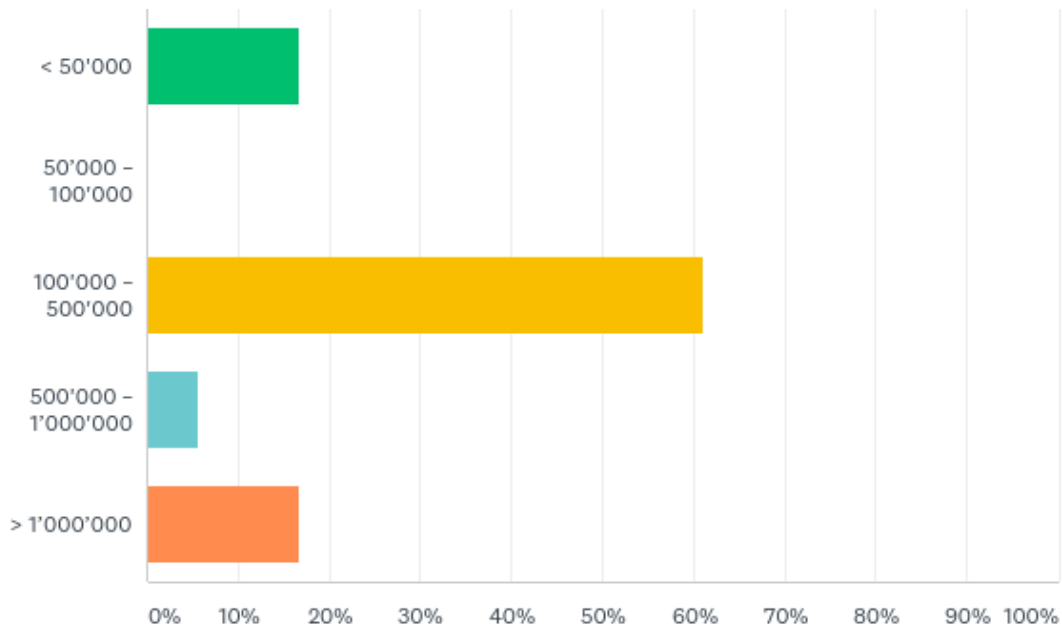
- **507 communes** au total ont participé à l'enquête.
- Cela correspond à un **taux de réponse de 77%**.
- La **concordance entre l'échantillon et la population est bonne** (cf. diapo suivante). Les communes du canton d'Argovie sont légèrement sous-représentées, les communes des cantons de Saint-Gall et Thurgovie légèrement sur-représentées.
- Le tableau suivant montre les différentes répartitions en pourcentage de la population et de l'échantillon.

Echantillons: Commune (2/2)

| Canton | Population | | Echantillon | | Delta | |
|--------------|--|-------------|-------------|-------------|-------|----------------------------|
| | Nombre de communes avec eDéménagement Suisse | en % | Nombre | en % | en % | sur-/ sous-représentés |
| AG | 199 | 30% | 123 | 24% | -6% | Faiblement sous-représenté |
| AR | 20 | 3% | 14 | 3% | 0% | Bonne concordance |
| BE | 8 | 1% | 7 | 1% | 0% | Bonne concordance |
| BS | 0 | 0% | 0 | 0% | 0% | Bonne concordance |
| GL | 3 | 0% | 2 | 0% | 0% | Bonne concordance |
| GR | 33 | 5% | 24 | 5% | 0% | Bonne concordance |
| LU | 9 | 1% | 9 | 2% | 0% | Bonne concordance |
| SG | 77 | 12% | 82 | 16% | 4% | Faiblement sur-représenté |
| SO | 5 | 1% | 4 | 1% | 0% | Bonne concordance |
| SZ | 30 | 5% | 25 | 5% | 0% | Bonne concordance |
| TG | 80 | 12% | 75 | 15% | 3% | Faiblement sur-représenté |
| UR | 20 | 3% | 17 | 3% | 0% | Bonne concordance |
| ZG | 11 | 2% | 6 | 1% | 0% | Bonne concordance |
| ZH | 162 | 25% | 119 | 23% | -1% | Faiblement sous-représenté |
| Somme | 657 | 100% | 507 | 100% | | |

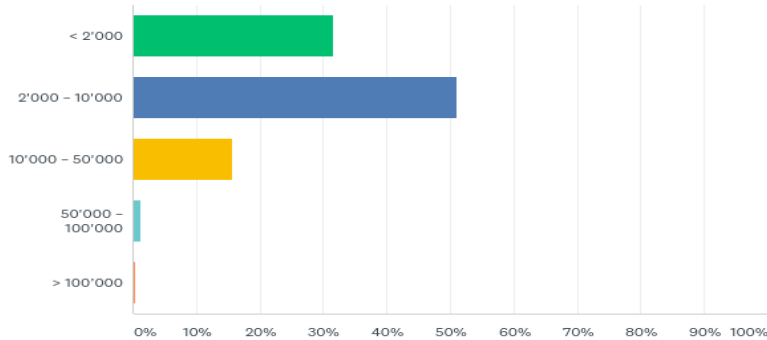
Caractéristiques de différenciation entre les cantons

Nombre d'habitants du canton

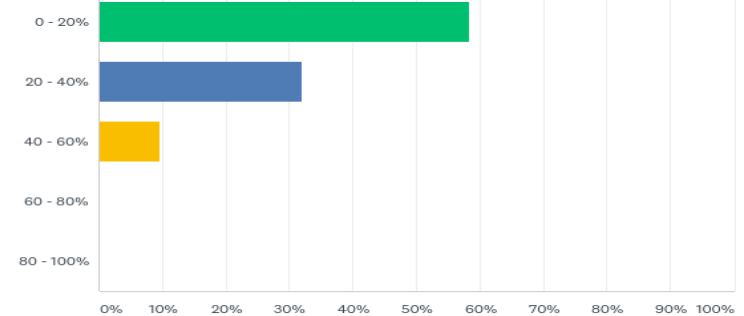


Caractéristiques de différenciation entre les communes

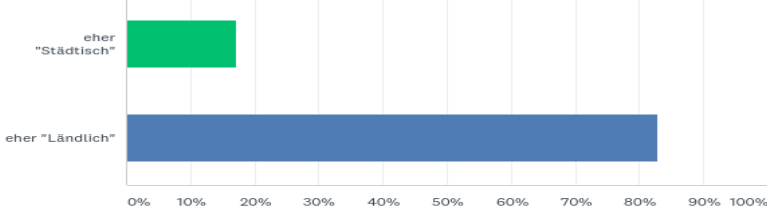
Nombre d'habitants



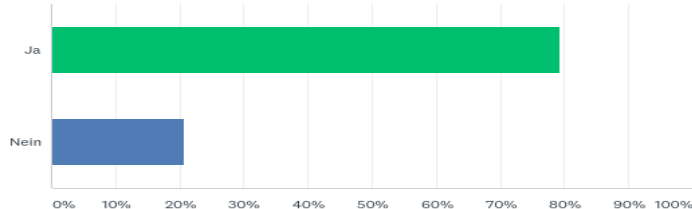
eDéménagements en pourcentage de tous les déménagements



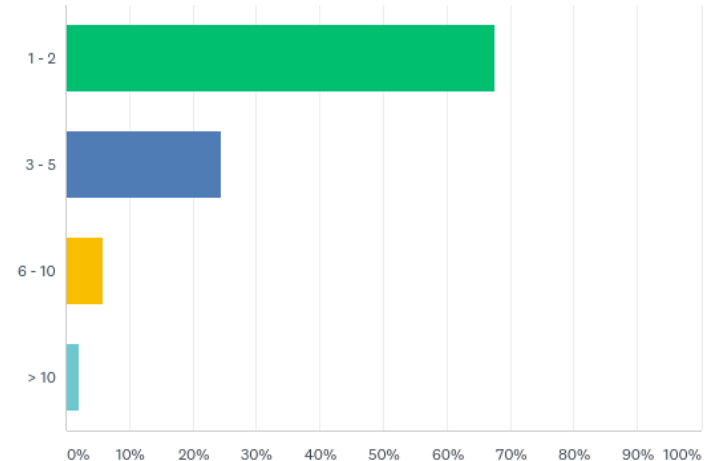
Évaluation concernant «ville / pays»



Mise en place de réunions de bienvenue pour les nouveaux arrivants



Nombre de collaborateurs au service de l'habitant



Contact



eOperations
Schweiz Suisse Svizzera

Speichergasse 39
3011 Berne

Téléphone: 031 320 00 80
Courriel: info@eoperations.ch
www.eoperations.ch