

eNTREPRENDRE

ACCUEIL DES ENTREPRISES La Suisse romande peut mieux faire. 57
AÉRONAUTIQUE Airbus augmente la pression sur ses fournisseurs suisses. 64

implantation

Comment les villes romandes reçoivent-elles les entreprises qui cherchent à s'y implanter? En exclusivité pour Bilan, l'institut Mediactif a sondé une vingtaine de localités réparties dans chacun des six cantons. Résultat surprenant!

Par **Jean-Raphaël Fontannaz**
Illustrations **Sérafín**

Accueil des entreprises: la Suisse romande peut mieux faire



Accueil des entreprises: la Suisse romande peut mieux faire

Quand les politiques récitent leur credo sur la façon d'attirer des entreprises sur leur commune, tout va toujours pour le mieux dans le meilleur des mondes possibles. Mais que se passe-t-il effectivement quand une PME appelle afin de connaître les conditions offertes à une éventuelle implantation? Avec l'appui de l'institut veveysan Mediactif, Bilan a testé les principales villes de la Suisse romande.

«Dans la règle, la plupart des administrations parviennent à donner des renseignements corrects et compétents, comme en témoigne la moyenne élevée (5,3) obtenue entre les dix-huit villes sondées», commente Michel Voisard, directeur de Mediactif. Seules Le Locle et Mor-

ges se distinguent en réussissant la meilleure note possible. Si La Chaux-de-Fonds et Sion suivent de près, la prestation est en revanche faible à Morat et insuffisante à Lausanne.

L'aiguillage crucial de la réception

Mais, avant même de pouvoir juger de la qualité de l'accueil offert à une PME prête à s'implanter, un premier écueil doit être franchi. En effet, tout – ou presque – risque déjà de se jouer à la réception: un mauvais aiguillage, et la chance est grande que l'entreprise requérante perde tout intérêt pour la ville concernée. Dans plusieurs villes (Porrentruy, Fribourg, Neuchâtel ou Vevey), l'évocation de règlements ou l'emploi de l'expression «police du commerce» a dérouter le téléphone sur le commissariat municipal! Tout dépend alors de la vivacité de l'agent de piquet pour réorienter le demandeur égaré.

Autre élément crucial: le temps nécessaire à trouver l'in-

EN 3 POINTS

Les aléas d'une implantation

- Si tous les élus assurent faire de leur mieux pour accueillir de nouvelles entreprises sur leur commune, les résultats démontrent cependant qu'il y a de réels progrès à réaliser.
- Point positif de ce test: l'accueil et le pilotage sont efficaces dans la plupart des cités romandes.
- Lausanne est la seule ville à ne pas avoir atteint la moyenne.

terlocuteur compétent. Ainsi, à Martigny, la réceptionniste était sympathique, mais visiblement désarçonnée par une demande peu habituelle pour elle. Il faudra deux mises en attente et quelque dix minutes de patience pour découvrir que la ville a un responsable de la promotion économique. Une mise à l'épreuve initiale qui risque fort de décourager l'entrepreneur. Source supplémentaire de risque pour égarer l'interlocuteur: la pratique de certaines réceptions qui, comme en ville de Genève, préférèrent donner un numéro à appeler plutôt que de transférer directement l'appel.

Dans cet exercice plus périlleux qu'il n'en a l'air, le standard de la ville de Sion s'est avéré parfait, devant Morges, Meyrin et Porrentruy. En revanche, le pilotage était plutôt moyen à Neuchâtel et Vevey, voire carrément insuffisant à Sierre.

Ces petits riens qui font la différence

Passé le cap de la réception, l'enquête de Mediactif montre que, dans le détail, une dizaine de communes passent très bien le test: Le Locle et Morges (6), Sion (5,92), La Chaux-de-Fonds

CLASSEMENT RÉCEPTION

Ville	Réception
1 Sion	6.00
2 Morges	5.83
2 Meyrin	5.83
4 Porrentruy	5.75
5 Lausanne	5.67
6 Bulle	5.58
7 Le Locle	5.25
7 Bassecourt	5.25
7 Delémont	5.25
10 Vernier	5.17
10 Genève	5.17
12 Fribourg	5.00
13 Martigny	4.92
14 Morat	4.75
15 La Chx-de-Fonds	4.67
16 Neuchâtel	4.58
17 Vevey	4.50
18 Sierre	3.75

et Martigny (5,88), Meyrin et Neuchâtel (5,83), Porrentruy (5,63), Fribourg (5,54), Bulle et Vernier (5,50). «Entre ces localités, l'écart tient à peu de chose: un supplément d'empathie, de tonus ou de chaleur humaine peut faire la différence et donner le petit plus qui met l'interlocuteur plus à l'aise», précise Michel Voisard.

Dans les villes les plus avenantes, l'aiguillage se fait rapide-



CLASSEMENT GÉNÉRAL

Ville	Répondant
1 Le Locle	6.00
1 Morges	6.00
3 Sion	5.92
4 La Chx-de-Fonds	5.88
4 Martigny	5.88
6 Meyrin	5.83
6 Neuchâtel	5.83
8 Porrentruy	5.63
9 Fribourg	5.54
10 Bulle	5.50
10 Vernier	5.50
12 Vevey	5.13
13 Bassecourt	4.92
14 Delémont	4.83
15 Genève	4.75
16 Sierre	4.33
17 Morat	4.29
18 Lausanne	3.79

ment sur une personne compétente qui est capable de fournir immédiatement les données relatives aux locaux disponibles et au marché du travail. Concernant d'éventuelles aides à l'implantation, les meilleures communes savent tout de suite renvoyer sur l'administration cantonale et sa promotion économique en indiquant les coordonnées précises des interlocuteurs. Témoin d'une crise économique pas si lointaine et d'une conscientisation peut-être plus avancée de la promotion régionale, les agglomérations neuchâtelaises se détachent clairement lorsqu'il s'agit de fournir des renseignements de qualité.

Au Locle, on sait suggérer, pour une PME artisanale, la piste de l'Office de cautionnement. A Meyrin, on oriente sur la Fondation Patrimoine pour des terrains industriels et sur Genilem pour une aide au démarrage. A Sion, le responsable tire argument de la proximité de la Haute école valaisanne (HEVs) pour vanter la qualité de la main-d'œuvre existante.

Situations lacunaires

«Un deuxième groupe de villes obtient un résultat satisfaisant mais qui indique tout de même clairement que le potentiel d'amélioration est bien présent», note encore le patron de Mediactif. On y retrouve Vevey (5,13), Bassecourt (4,92), Delémont (4,83) et la ville de Genève (4,75).

Enfin, le peloton final recense trois cités où l'accueil offert à une entreprise intéressée à s'implanter s'avère lacunaire. La situation est encore suffisante à Sierre (4,33) et à Morat (4,29). Elle est en revanche certainement critiquable à Lausanne (3,79) qui est la seule ville à ne pas atteindre la moyenne. →

Accueil des entreprises: la Suisse romande peut mieux faire

Résultats ville par ville

Neuchâtel est le seul des six cantons à être parvenu à placer trois cités dans les dix premiers de notre classement. Et, curieusement, les deux plus grandes villes de Suisse romande se retrouvent parmi les moins bien notées.



Le point fort

Le responsable est à la fois disponible, très au point et extrêmement serviable. Il a sous la main une liste des locaux industriels vacants et est prêt à l'envoyer par mail. Il n'hésite pas à encourager l'entrepreneur en se mettant à disposition pour faciliter les éventuelles démarches.

Le point faible

Visiblement très occupée, la personne est difficile à joindre. Il a fallu quatre tentatives pour y parvenir.

La perle

«Il n'y a rien de très difficile à faire pour s'implanter au Locle.»



Le point fort

Le répondant commence par écouter attentivement la demande avant de donner les renseignements en prenant le temps de les détailler.

Le point faible

Les horaires pendant lesquels l'administration répond au téléphone sont plutôt étriqués: le standard n'est ouvert que de 8 heures à 11 h 30 et de 14 à 16 heures! Le pilotage a hésité entre la police du commerce et la police municipale.

La perle

«Vous n'êtes pas vraiment arrivé dans le bon service, mais je vais quand même vous renseigner.»

Quatre critères: sympathie, efficacité, professionnalisme et esprit client



Attention: ce modèle n'évalue pas la qualité ou la pertinence des renseignements fournis, mais seulement le comportement des interlocuteurs. On ne juge donc pas le fond, mais uniquement la forme.

«Le téléprofil que Mediactif a développé se fonde sur quatre critères principaux: la sympathie, l'efficacité, le professionnalisme et l'esprit client. Ces paramètres sont appréciés pour chacun des interlocuteurs qui intervient lors de l'appel», détaille Michel Voisard (voir aussi l'infographie ci-dessus).

Pour juger du **professionnalisme**, Mediactif a noté la compétence et la disponibilité de l'interlocuteur ainsi que la pertinence des informations. La rapidité à donner une réponse, la durée pour fournir les renseignements requis et la clarté de ceux-ci déterminent le critère d'**efficacité**.

La **sympathie** est jugée sur la base de la qualité de l'accueil, le tonus, la vitalité ainsi que la manière de prendre congé. Enfin, l'**esprit client** retient la personnalisation du contact, l'empathie ou l'attention manifestée à l'endroit de l'interlocuteur, ainsi que le souci de proposer des solutions adaptées aux besoins.

Chacun des quatre critères retenus est ventilé en un certain nombre de paramètres notés de très bon (6) à insuffisant (3), en passant par satisfaisant (5) et suffisant (4). La moyenne des quatre critères détermine la note globale.



Le point fort

Le responsable de la promotion économique de la ville a toutes les réponses et n'hésite pas à piloter sur le canton dans l'hypothèse où l'implantation devrait avoir lieu sur une autre commune. Sion met en réseau les entreprises établies sur son territoire de façon à favoriser leur intégration rapide.

Le point faible

Pas de défaut à signaler.

La perle

«Vous voulez vous implanter? Très bonne nouvelle. Il n'y a aucun problème: nous sommes là pour cela et nous restons à disposition en cas de besoin.»



Le point fort

Le fonctionnaire du Service économique connaît bien son dossier et s'intéresse aussi aux éventuelles nuisances en termes de pollution et de bruit.

Le point faible

Surprise par la demande, la téléphoniste paraît chercher à se «débarrasser» de cet appel dérangeant au point d'oublier d'indiquer vers qui elle va aiguiller son correspondant.

La perle

«Je ne me rends pas bien compte de votre activité, mais cela n'est pas forcément important.»



Le point fort

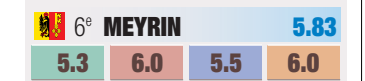
Lorsque le central téléphonique sait (enfin) où piloter, le conseil est efficace et le responsable facile à joindre grâce à la déviation de son poste fixe sur son téléphone mobile.

Le point faible

Le greffe municipal ne sait visiblement pas à qui adresser une PME qui demande les conditions pour s'implanter sur la commune. Avec plus de cinq minutes d'attente sans reprise de contact intermédiaire, c'est un record dans le panel considéré.

La perle

«Au Service des contributions, personne ne peut vous prendre.»



Le point fort

L'aiguillage sur d'autres services ou institutions qui pourraient intervenir (Fondation Patrimoine, Genilem) est clair et précis. Le souci de venir en aide à la PME est manifeste.

Le point faible

La téléphoniste n'indique pas où elle transfère l'appel et la personne de référence ne se présente que par son nom: on ne sait pas à qui on a affaire.

La perle

«Et surtout, n'hésitez pas à me rappeler si vous en avez besoin.»

E-mail mobile pour individualistes.

Smart Office: Etre partout au courant des dernières informations avec l'appareil de votre choix.

Tous les Smartphones et Pocket PCs avec la fonction Smart Office de Swisscom Mobile vous offrent l'efficacité simple d'un bureau mobile. Vos e-mails, vos rendez-vous et vos tâches sont retransmis et mis à jour automatiquement et rapidement sur votre appareil. Smart Office est la solution individuelle de communication mobile pour les entreprises avec ou sans serveur de messagerie propre. Vous obtiendrez de plus amples informations auprès des Swisscom Shops et des revendeurs spécialisés ou sur www.swisscom-mobile.ch/smartoffice

* Frais d'abonnement pour Smart Office CHF 39.- avec 20 MB de transfert de données en Suisse. Durée minimum du contrat pour Hosted Exchange Professionnel 12 mois (à partir de CHF 15.-/mois).



Nokia E61

UMTS/EDGE

Economisez de manière intelligente avec Smart Office.

Si vous vous optez avant le 31 octobre 2006 pour Smart Office, nous vous faisons cadeau pendant 2 mois des frais d'abonnement à Smart Office et à Hosted Exchange Professionnel!*

NOKIA Connecting People

swisscom fixnet

swisscom mobile
Tout simplement proches.

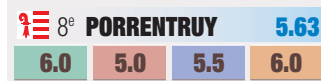
Accueil des entreprises: la Suisse romande peut mieux faire



Le point fort
Outre des renseignements clairs et détaillés (avec renvoi aussi à l'administration cantonale), le Service de l'urbanisme suggère encore de préparer un business plan et de bien cerner les besoins essentiels de l'entreprise avant d'aller plus loin.

Le point faible
L'annonce des téléphonistes par leur prénom est sympathique, mais ne confirme pas que l'on est bien à l'administration de la ville de Neuchâtel.

La perle
«Je vais me renseigner. Ma collègue me dit qu'il faut appeler la police pour ce genre de renseignements.»



Le point fort
Malgré un point de chute erroné, le répondant se donne de la peine et prend le temps nécessaire pour bien comprendre la demande, donner déjà les renseignements en sa possession et chercher un interlocuteur plus compétent.

Le point faible
L'aiguillage est plutôt raté: c'est l'agent de permanence à la police municipale qui répond.

La perle
«Je sais qu'il y a des formulaires à remplir et qu'il ne doit pas y avoir de nuisances sonores la nuit.»



Le point fort
Malgré un aiguillage douteux (cf. ci-dessous), le policier s'intéresse visiblement à la demande et a le réflexe de rediriger vers la promotion économique cantonale.

Le point faible
La réceptionniste transmet rapidement l'appel, mais c'est une nouvelle fois la police municipale qui hérite de ces téléphones qui réclament des renseignements.

La perle
«Cela consiste en quoi cet atelier d'injection plastique?»



Le point fort
L'employé du Département technique pose les bonnes questions et n'hésite pas à se renseigner plus loin (auprès de la Comptabilité pour la question des éventuelles aides financières).

Le point faible
Les renseignements sont donnés, mais d'une manière un peu sèche, comme pour se débarrasser le plus rapidement possible du «problème».

La perle
«La commune n'a pas de locaux à disposition pour l'implantation de nouvelles entreprises.»



Le point fort
Pour tout ce qui concerne les entreprises et leurs démarches administratives, il existe un guichet unique où il est possible de déposer un dossier de demande de financement.

Le point faible
Même si un guichet unique fonctionne, la centrale téléphonique n'a pas le réflexe de directement piloter l'appel dans cette direction.

La perle
«Il faut que l'entreprise soit domiciliée sur le territoire de la ville et pas sur le canton.»



Le point fort
Les fonctionnaires en ligne consacrent du temps pour répondre. Même si les informations requises leur font souvent défaut (cf. ci-dessous).

Le point faible
Faute d'aiguillage correct, la demande finit par aboutir à la police municipale où personne n'est apte à répondre aux questions.

La perle
«Vous êtes ici à la police, je vous conseille de faire votre demande et de nous adresser vos questions par écrit afin qu'elles puissent être traitées par tous les services concernés.»



Le point fort
Les répondants consacrent du temps même s'ils ne sont souvent pas les interlocuteurs adéquats pour donner la solution aux problèmes posés.

Le point faible
A chaque interlocuteur, il faut réexpliquer l'ensemble de la demande pour aboutir à la conclusion qu'il faut rappeler le lendemain afin d'atteindre le secrétaire communal.

La perle
«Vous savez, ici à Morat, il est très difficile d'obtenir un changement d'affectation pour un bâtiment.»



Le point fort
La réception téléphonique est à la fois sympathique et efficace. Ensuite, cela se passe moins bien.

Le point faible
A la police du commerce, l'employé emploie comme un leitmotiv l'expression: «Je ne sais pas du tout!» Sans rediriger l'appel sur un autre fonctionnaire.

La perle
«Voilà. Désolé! Au revoir.»



Le point fort
La personne interrogée se montre très à l'écoute et dispense volontiers des indications sur les services éventuellement concernés et leurs coordonnées.

Le point faible
La fonction de relais est bien jouée, mais l'entrepreneur n'obtient qu'une partie des renseignements souhaités et doit faire d'autres téléphones pour recevoir une information complète.

La perle
«Si vous cherchez du personnel, je vais vous donner le numéro du Service de la réinsertion sociale.»



Le point fort
Le policier qui répond fait de son mieux pour trouver les renseignements désirés, même s'il n'a pas vraiment «l'esprit client».

Le point faible
Après quatorze sonneries, le transfert de l'appel aboutit à la police de la Riviera à La Tour-de-Peilz qui conseille d'appeler l'administration municipale à Vevey qui lui a transmis la communication...

La perle
«Pour des locaux, il vous faut regarder avec une gérance immobilière.»



Le point fort
L'interlocuteur fait l'effort de se renseigner lorsque les questions dépassent les informations en sa possession.

Le point faible
Le fonctionnaire donne certes des réponses aux questions posées, mais ne semble pas «concerné» par l'opportunité d'une arrivée d'entreprise sur le territoire communal.

La perle
«Je ne sais pas s'il existe des locaux vacants sur la commune.»



Le point fort
Même si les demandes l'étonnent et devraient plutôt être adressées à un autre service, le fonctionnaire s'intéresse au cas posé et essaie de proposer des solutions.

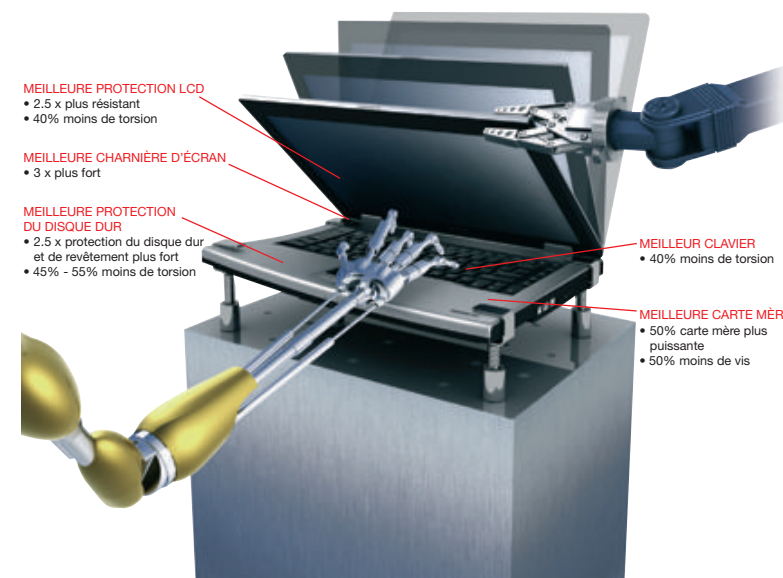
Le point faible
La demande fait un va-et-vient entre la police municipale et le Service de l'urbanisme et des travaux publics où personne n'est disponible ce vendredi-là.

La perle
«Pourquoi préférez-vous rappeler plutôt que mon collègue le fasse? Vous n'avez pas de natel?»

Toshiba recommande Windows® XP Professional

Le monde des affaires est dur. Le Tecra A8 est plus dur.

Le nouveau Tecra A8 est un Notebook Business extraordinairement fiable, modernisé pour une fiabilité et une productivité unique grâce à la technologie étendue Toshiba EasyGuard.

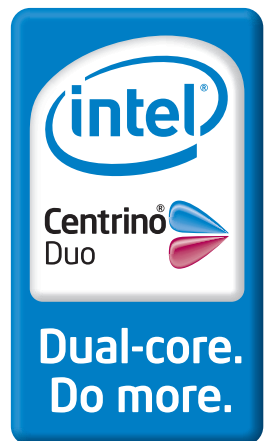


Tecra A8-173

- Toshiba EasyGuard**
- Clavier résistant aux liquides
 - Conception forte et robuste
 - Protection du disque dur
- Technologie Mobile Intel® Centrino® Duo avec processeur Intel® Core™ Duo T2300E, (1.66 GHz, 2 Mo Cache, 667 MHz FSB), Connexion réseau Intel® PRO/Wireless 3945ABG et chipset express mobile Intel® 945PM
 - Windows® XP Professional Edition authentique, Microsoft® Office OneNote™ 2003 Software
 - Écran couleur TFT WXGA 15.4"
 - Mémoire de 2x 512 Mo DDR RAM, extensible à 4096 Mo
 - Disque dur de 100 Go (5400 tours/min)
 - Lecteur DVD Supermulti (Double Layer)
 - Garantie internationale d'un an incl. service local "Pick-up & Return" (valable pour la Suisse et FL)

CHF 1'799.-

Toshiba EasyGuard
L'informatique mobile sans soucis



Intel, Centrino, Duo, Intel Core, et Intel Core Duo sont des marques déposées d'Intel Corporation ou de ses filiales. Tous les droits sont réservés. Microsoft et Windows sont des marques déposées de Microsoft Corporation ou de ses filiales. Tous les droits sont réservés. Toshiba est une marque déposée de Toshiba Corporation. Tous les droits sont réservés. Les couleurs et les appareils peuvent varier de celles des photos. Sous réserve d'erreurs. Tous les prix en CHF. TVA incl. Variable jusqu'à 60%.