

Travail de diplôme 2007

Filière Economie d'entreprise

Enquête de satisfaction sur la communication de l'administration communale de Champéry



http://monvillage.ch/monvillage/images/stories/hodler_ferdinand/dents-du-midi.jpg

Etudiant : Patrick Dondainaz

Professeur : David Giauque

Résumé

A l'heure actuelle, les échanges d'informations ainsi que la communication sont au centre de notre société. Que ce soit au niveau privé ou professionnel, l'homme du XXI^{ème} siècle a appris à gérer des quantités d'informations et à se procurer celles dont il a besoin. Celui-ci est plus curieux, plus exigeant et, peut-être même plus méfiant que par le passé. Par conséquent, les administrations publiques se doivent, également, d'informer suffisamment et clairement les citoyens sur les actions entreprises et sur les décisions prises.

Etant grandement intéressé par le domaine publique, j'ai décidé de mener une enquête de satisfaction sur la communication de l'administration communale de Champéry. Les objectifs de mon étude sont :

- évaluer les moyens de communication utilisés ;
- analyser les attentes et les besoins des habitants ;
- apporter des propositions afin d'optimiser la communication.

Pour évaluer le degré de satisfaction des habitants vis-à-vis de la communication actuelle, j'ai procédé à des enquêtes quantitative et qualitative. Dans un premier temps, mon questionnaire a été transmis à l'ensemble de la population par l'intermédiaire d'un tout-ménages. Avec un taux de réponses très légèrement inférieur à 20%, la participation des Champérolains a été tout à fait satisfaisante. Dans un deuxième temps, à l'aide d'entretiens individuels, j'ai essayé de mieux comprendre certains résultats obtenus lors de l'analyse des questionnaires.

Mon enquête a démontré que les quatre facteurs suivants influençaient bel et bien la perception des habitants par rapport à la communication :

- La satisfaction générale des services fournis ;
- Les moyens de communication utilisés ;
- La qualité des informations transmises ;
- Les données sociodémographiques.

Pour diffuser de l'information, l'administration possède toute une panoplie de moyens de communication. Mis à part le site Internet qui devrait encore être développé dans le futur, les Champérolains trouvent que l'administration est bien équipée en termes d'outils de communication.

Concernant les différentes notions (clarté, transparence, volume, etc.) déterminant la qualité des informations, les résultats ont démontré que l'administration et les autorités communales devraient faire davantage d'efforts pour répondre efficacement aux attentes des citoyens. Ceux-ci souhaitent, notamment, une très nette amélioration au niveau de la transparence des informations.

Mes recherches ont également démontré qu'il existait une très forte corrélation entre la satisfaction des citoyens vis-à-vis de la communication et leur confiance envers l'administration.

A la suite des différents constats effectués, j'ai pu formuler quelques recommandations. Tout d'abord, les autorités communales doivent prendre conscience de l'importance de la communication. Afin de satisfaire la curiosité et les attentes des citoyens, le Conseil Municipal, avec l'aide de l'administration, devrait mettre davantage d'informations à disposition de la population.

Mon enquête a clairement démontré que les Champérolains souhaitaient avoir un accès plus large aux décisions du Conseil Municipal ainsi qu'aux informations relatives aux dossiers essentiels pour le développement économique de la commune.

En conclusion, je préconise de mettre en place, à Champéry, une politique de transparence. Celle-ci, en plus d'accroître la confiance et la satisfaction des citoyens, encouragera certainement davantage de personnes à s'intéresser de plus près aux affaires communales.

O. Table des matières

0. Table des matières	4
1. Introduction	7
2. Cadre théorique de la recherche	10
2.1 Problématique générale	10
2.1.1 La nouvelle gestion publique (NGP)	10
2.1.2 La communication politique et administrative	11
2.2 Définition des variables	14
2.2.1 Les moyens de communication	14
2.2.2 La qualité des informations	18
2.2.3 La satisfaction générale des services fournis	25
2.2.4 Les données sociodémographiques	26
2.3 Objectifs et hypothèses	28
2.3.1 La satisfaction générale des services fournis	28
2.3.2 Les moyens de communication	29
2.3.3 La qualité des informations	30
2.4 Schéma récapitulatif du cadre théorique	32
3. Méthodologie	33
3.1 Les méthodes pour le recueil des données	33
3.1.1 Enquête quantitative	33
3.1.2 Enquête qualitative	35
3.2 Les problèmes rencontrés pour réaliser cette enquête	36
4. La Commune de Champéry	37
4.1 Présentation générale	37
4.2 Actualité locale	38
4.2.1 Promouvoir la construction hôtelière et des résidences de tourisme	39
4.2.2 Préserver l'équilibre entre le nombre de résidences principales et secondaires	40
4.3 L'organisation	43
5. Résultats principaux de la recherche	44
5.1 La satisfaction générale des services fournis	44
5.1.1 Fréquences	44
5.1.2 Corrélations	48
5.1.3 Entretiens individuels	50

5.2	Les moyens de communication	54
	5.2.1 Fréquences	54
	5.2.2 Corrélations	58
	5.2.3 Entretiens individuels	59
5.3	La qualité des informations	61
	5.3.1 Fréquences	61
	5.3.2 Corrélations	67
	5.3.3 Entretiens individuels	68
5.4	Les données sociodémographiques	71
	5.4.1 Fréquences	71
	5.4.2 Corrélations	74
6.	Constats de la recherche	75
6.1	La satisfaction générale des services fournis	75
	6.1.1 Satisfaction des compétences et de la disponibilité du personnel communal	76
	6.1.2 Client, contribuable ou citoyen ?	76
	6.1.3 Confiance	76
	6.1.4 Lieu d'origine	77
	6.1.5 Nombre d'années que la personne réside à Champéry	77
	6.1.6 Niveau d'études suivies	78
6.2	Les moyens de communication	79
	6.2.1 Les moyens pour recevoir des informations	79
	6.2.2 Les moyens pour se procurer des informations	81
6.3	La qualité des informations	82
7.	Recommandations sur la base des constats	85
	7.1.1 Davantage de transparence	85
	7.1.2 Davantage de concordance entre les informations transmises et la réalité	86
	7.1.3 Davantage de confiance en l'administration	86
	7.1.4 Autres recommandations	88
8.	Conclusion	89
	8.1.1 Vérification de la problématique de la recherche	89
	8.1.2 Vérification des hypothèses	90
	8.1.3 Pistes pour des recherches supplémentaires	92
	8.1.4 Conclusion	94
9.	Remerciements	95
10.	Documentation	96
10.1	Sources	96
10.2	Bibliographie	97

11. Attestation	100
Annexes	101
I Plan de travail	101
II Questionnaire	102
III Guide d'entretien	107
IV Article publié dans le « Messenger champérolain »	110
V Charte de la Commune	111

1

1. Introduction

Depuis quelques années déjà, les collectivités publiques sont soumises à de nombreuses pressions les poussant à procéder à de profonds changements. Ceux-ci peuvent être de différentes natures :

- « *Nouvelles structures institutionnelles et nouvelles dispositions devant permettre de gérer et d'offrir les programmes et les services publics ;*
- *Réformes systémiques (introductions de mécanismes semblables à ceux du marché, nouveaux systèmes de budgétisation et de planification, modernisation administrative et décentralisation de pouvoirs de gestion) ;*
- *Nouvelle façon d'offrir les services (centres multiservices, Internet, collaborations intercommunales, etc.) ».*¹

Deux des principaux objectifs de ces pressions sont d'ouvrir les collectivités publiques afin qu'elles soient plus accessibles à tout un chacun et, de les adapter au marché actuel des services pour qu'elles répondent aux exigences de plus en plus pointues des citoyens.

L'ouverture des collectivités devrait permettre aux citoyens :

- de se procurer des informations pertinentes et compréhensibles ;
- d'obtenir des services de qualité et de faciliter les opérations avec les administrations ;
- de participer plus activement à la prise de décision.

¹ Barbey, V. (2006, 6 octobre). *Cours majeure management publique 2006-2007 : Introduction à la nouvelle gestion publique*. HES-SO Valais. Slide N°7.

Pour s'ouvrir efficacement vers les citoyens, les administrations n'ont pas d'autres choix que de mettre en place des plans de communication. Ceux-ci se distinguent toutefois des stratégies, axées sur des logiques économiques, utilisées par les entreprises du secteur privé.

« En effet, la communication publique doit assumer une double fonction (Zémor, 1999). Elle doit d'une part participer à l'échange et au partage d'informations d'utilité publique (informations sur les prestations publiques, sur les activités des organisations publiques, etc.) et, d'autre part, contribuer au maintien du lien social (expliquer et justifier les décisions prises, nourrir le dialogue dans la société, etc.) ». ²

De plus, avant toute chose, il faut être conscient qu'il existe deux sortes de communication :

- la communication active ;
- la communication passive.

« Par communication active, on entend l'ensemble des activités de communication planifiées et réalisées par des organisations publiques et destinées à l'ensemble de la population ou à des groupes de personnes définies alors que la communication passive correspond à l'information envoyée par l'administration sur demande d'une personne dans le cadre de son droit d'accès à cette information ». ³

Concernant mes recherches à proprement dites, elles seront axées sur la perception des citoyens champérolains vis-à-vis de la communication prodiguée par l'administration communale.

² Pasquier, M. (2006). La communication des organisations publiques : principes et perspectives, p. 1

³ Ibidem

La trouvent-ils adaptée à leurs attentes et à leurs besoins ?

Sont-ils satisfaits de la qualité des informations transmises ?

Veulent-ils plus d'informations ou trouvent-ils qu'il y en a déjà suffisamment ?

A l'aide d'enquêtes, l'une quantitative et l'autre qualitative, je tâcherai de répondre à ces questions, notamment, afin de transmettre aux autorités communales des propositions concrètes pour optimiser la communication de leur commune.

2

2. Cadre théorique de la recherche

2.1 Problématique générale

2.1.1 La nouvelle gestion publique (NGP)

Au début des années 1990, les administrations se sont trouvées confrontées à des questions qui nécessitaient des changements en profondeur.

L'article intitulé « Avec la GMEB, la gestion administrative hisse les couleurs », paru en 2002 dans la revue « La Vie économique », décrit bien les raisons qui ont poussé les administrations à entreprendre ces réformes.

*« Les administrations ont en effet dû faire face d'un côté à la mondialisation et à la concurrence accrue entre sites d'implantation et, de l'autre, à une augmentation des tâches étatiques assortie d'une diminution des moyens financiers. Les difficultés se sont ainsi accumulées, obligeant les administrations à travailler en tenant compte des exigences de l'évolution économique et sociale ».*⁴

Fort de ces constats, *« les administrations ont entrepris diverses réformes dans le but de réduire les contraintes bureaucratiques qu'elles s'ingéniaient à inventer et construire une gestion publique plus souple, mieux adaptée aux nouvelles exigences de l'économie et aux besoins des citoyens ».*⁵

⁴ La Vie économique - Revue de politique économique (2002). *Nouvelle gestion publique : avec la GMEB, la gestion administrative hisse les couleurs*, 5, p. 38.

⁵ Ibidem

D'après le compte rendu réalisé par le Professeur Philippe Laurent sur l'ouvrage « La bureaucratie libérale » publié par le Professeur David Giaque en 2003, les principaux objectifs de cette nouvelle gestion publique sont les suivants :

- « *Séparer les activités stratégiques des activités opérationnelles ;*
- *Se rapprocher du citoyen-client ;*
- *Augmenter la qualité des prestations publiques ;*
- *Introduire des outils de gestion modernes visant à augmenter l'efficiency et la productivité des organisations publiques ».* ⁶

Toujours selon la même source, « *ces grandes finalités sont avant tout orientées par des préoccupations économiques et budgétaires, tant il paraît évident qu'en période de crise des finances publiques les organisations du secteur public se trouvent sous pression et obligées de prouver leur efficiency et efficacité* ». ⁷

2.1.2 La communication politique et administrative

Comme l'a très bien exprimé le sociologue Dominique Wolton dans la revue « Famecos » en 2005, « *communiquer, c'est vouloir échanger, partager, c'est s'ouvrir à l'autre. La mondialisation ne pourra éviter sa propre caricature que si elle reste fidèle à certaines valeurs, dont la communication fait partie, comme la liberté, l'égalité, la solidarité.*

Chacun reconnaît la fragilité de ces valeurs, pas du tout celle de la communication, dont on considère au contraire, qu'il faut s'en méfier. Curieusement, les mots de liberté, d'égalité, de fraternité, de solidarité sont au Panthéon de toute pensée universaliste. Jamais le mot de

⁶ Laurent, P. *La nouvelle gestion publique : des dynamiques par pays.*

⁷ Ibidem

communication, pourtant au cœur de toute expérience humaine et sociale.

Hier informer et communiquer étaient synonyme. Informer, c'était communiquer. Parce qu'il n'y avait pas beaucoup de messages, d'informations, de récepteurs. Aujourd'hui il y a beaucoup de messages, d'émetteurs et les récepteurs résistent. Informer n'est plus synonyme de communiquer.

Le plus important, et le plus compliqué, dans la communication, c'est le récepteur. Que ce soit un individu, un groupe, une société. Communiquer aujourd'hui, ce n'est pas seulement transmettre une information, c'est aussi tenir compte du récepteur.

L'information est fondamentale, car il n'y a pas d'information sans liberté de conscience et d'expression. Mais le plus compliqué reste la communication, car il faut une appropriation. La communication c'est toujours la relation entre un émetteur, un message et un récepteur.

Communiquer ce n'est pas seulement produire et distribuer de l'information, c'est aussi être sensible aux conditions dans lesquelles le récepteur la reçoit, l'accepte, la refuse, la remodèle en fonction de ses choix philosophiques, politiques, culturels.

La communication, c'est la question du récepteur. Le récepteur demeure la boîte noire de la communication. Le destinataire du message est rarement en ligne avec l'émetteur ; il introduit toujours une marge de manœuvre, qu'il soit individu, groupe ou société. Non seulement il n'est jamais passif, mais il est toujours plus ou moins critique face aux messages qu'il reçoit ».⁸

⁸ Wolton, D. (2005, août). Il faut sauver la communication. *Revue Famecos, Porto Alegre*, 27, p. 15-17

Dans notre société dite de l'information, celle-ci a pris une importance capitale. Que ce soit les administrations ou les citoyens, chaque acteur a besoin d'un certain nombre de données.

« Actuellement, on observe une forte asymétrie entre les informations détenues par les administrations (en nombre et en valeur croissants) et celles en possession des citoyens. Un rééquilibrage dans l'échange d'informations est fondamental pour deux raisons.

D'une part, avec l'exigence d'une plus grande responsabilisation des gouvernants, le problème lancinant des déficits publics et une certaine perte de confiance dans les administrations, l'accès à l'information permet d'établir des relations plus harmonieuses entre les administrations et les citoyens.

D'autre part, afin de favoriser la participation des citoyens aux prises de décision et aux processus politiques, il est nécessaire de mettre à leur disposition une information de plus grande qualité et en plus grande quantité (Juillet et Paquet, 2001).

*La transparence des activités de l'Etat devient dans ce contexte la condition sine qua none de la bonne gouvernance et de la participation active des citoyens aux processus politiques ».*⁹

⁹ Pasquier, M. (2006). *La communication des organisations publiques : principes et perspectives*, p. 3.

2.2 Définition des variables

Pour répondre à la question posée, à savoir « comment les habitants perçoivent la communication effectuée par leur administration communale ? », j'ai décidé de structurer ma recherche grâce aux quatre variables suivantes :

- Les moyens de communication ;
- La qualité des informations ;
- La satisfaction générale des services fournis ;
- Les données sociodémographiques.

Ces quatre dimensions me permettront de juger le niveau de satisfaction des habitants de Champéry à l'égard de la communication prodiguée par l'administration.

2.2.1 Les moyens de communication

Le temps des crieurs publics pour diffuser des informations est révolu. De nos jours, les administrations possèdent toute une panoplie de moyens afin de communiquer avec leurs concitoyens. En fonction de la nature des informations à transmettre et du public ciblé, elles utilisent les outils suivants :

- Tout-ménages ou bulletins d'information ;
- Annonces dans les journaux locaux ou régionaux ;
- Avis au pilier public du village ;
- Courriers postaux ;
- Emails ;
- Site Internet ;
- Téléphone ou fax ;
- Télévision ou canal d'informations local.

Lorsqu'il s'agit de diffuser des informations à grande échelle voire même à la totalité de la population, les administrations optent en général pour des tout-ménages ou des annonces dans les journaux.

Certaines informations importantes, comme les mises à l'enquête ou les avis mortuaires, sont affichées au pilier public qui se trouve généralement à proximité du bureau communal.

Pour communiquer de manière plus personnelle avec l'un de ses concitoyens, les administrations utilisent plutôt le téléphone, les courriers postaux, le fax et, depuis quelques années les emails.

Les visites directement au bureau communal font partie, bien entendu, des moyens les plus couramment utilisés par les habitants lorsqu'ils souhaitent s'entretenir avec un membre de l'administration.

La tendance de ces dernières années où chaque entreprise, qu'elle soit grande ou petite, se trouve sur la toile n'a pas non plus épargné le secteur public. En effet, à l'heure actuelle, la quasi-totalité des villes et des villages disposent de leur propre site Internet.

Dans la plupart des cas, ceux-ci permettent de donner des informations générales sur la Commune, comme, par exemple, la présentation et l'historique du village ou la composition du Conseil communal ainsi que des différentes commissions.

Afin de faciliter les échanges avec la population, certaines administrations ont décidé d'investir dans des sites Internet plus complets où les habitants ont la possibilité de correspondre activement avec elles. Cette fonctionnalité, qui sera certainement encore grandement améliorée ces prochaines années, est plus connue sous le nom de « guichet virtuel » ou de « guichet électronique ».

En 2001, la Chancellerie d'Etat de Genève a publié un dossier sur leur vision en matière de cyberadministration. D'après elle, « *il existe trois types de services possibles fournis par l'administration au citoyen par le biais d'Internet :*

- a) **L'information** consiste à mettre à disposition du public des informations par Internet. L'information va de l'administration vers l'utilisateur. Ce sont par exemple des données concernant le fonctionnement de l'administration, des communiqués de presse, des horaires d'ouverture des guichets, etc.
- b) **La communication** consiste à favoriser une interaction entre l'administration et la population. La communication se fait dans les deux sens. Par exemple, par le biais de la messagerie électronique, de forums de discussion, etc.
- c) **La transaction**, ou téléprocédure, permet l'application de procédures à distance par Internet. Elle correspond à une prestation complète par Internet (Par exemple : un changement d'adresse, une demande d'autorisation, un extrait officiel, etc.). Les questions à régler pour ce service sont celles de l'identification, de la sécurité de transaction et de l'authentification de la prestation (le document doit être officiel et reconnu comme tel). Ces questions réglées permettront de garantir la protection de la sphère privée ». ¹⁰

En outre, la cyberadministration offre de nombreux avantages que ce soit pour les administrations ou pour les citoyens. Partant de ce constat, la Chancellerie d'Etat de Genève a listé les principaux avantages de la cyberadministration pour la population et pour l'administration.

¹⁰ Hensler, R. (2001, 23 mai). *Cyberadministration : La vision du canton de Genève*. Genève : Chancellerie d'Etat.

« Les avantages de la cyberadministration pour la population

- *facilitation de l'accès à l'information de l'administration ;*
- *transparence de l'administration (par exemple : appel d'offres pour les marchés publics) ;*
- *gain de temps ;*
- *pas de déplacement ;*
- *pas de file d'attente ;*
- *pas de courrier à envoyer pour l'utilisateur (gain d'argent) ;*
- *information à domicile ;*
- *pas de contrainte horaire (24 h sur 24, 7 jours sur 7) ;*
- *augmentation de la participation du citoyen à l'activité publique (e-voting) ;*
- *amélioration de la qualité du service de l'Etat (réduction du papier, simplification des formulaires).*

Les avantages de la cyberadministration pour l'administration

- *amélioration de l'efficacité et de la qualité des prestations (délais, productivité) ;*
- *modernisation de l'administration ;*
- *amélioration de la transparence ;*
- *renforcement de la confiance et des contacts entre l'administration et les citoyens ;*
- *rationalisation des coûts ;*
- *coopération inter-départements, services et privés ;*
- *gain en termes d'image de l'Etat et de l'administration ;*
- *valorisation du service public ;*
- *hausse de la motivation des collaboratrices et collaborateurs ».*¹¹

En règle générale, les communes ont fait l'effort d'investir dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC). Néanmoins, il est essentiel de se poser un certain nombre de questions sur l'efficacité des moyens de communication mis en place par les administrations.

¹¹ Ibidem

Tout d'abord, ces moyens de communication sont-ils connus des citoyens ? Les trouvent-ils adaptés à leurs attentes et à leurs besoins ? Ces moyens de communication sont-ils tellement omniprésents qu'ils submergent les citoyens d'informations et qu'ils finissent par les désintéresser de la vie sociale et politique ?

Grâce à mon questionnaire, je tâcherai d'évaluer le niveau de connaissance des citoyens concernant les moyens de communication utilisés par leur administration communale.

2.2.2 La qualité des informations

Lorsqu'il s'agit de communiquer, il n'est pas question uniquement de moyens de communication. En effet, une notion tout aussi importante que les outils de communication est, bien entendu, la qualité des informations. Une mauvaise information, qu'importe le moyen de communication utilisé, restera de toute manière une mauvaise information.

Pour ma part, la qualité des informations dépend principalement des quatre facteurs suivants :

- La clarté des informations ;
- L'entretien d'une relation de confiance entre le citoyen et l'administration ;
- La concordance entre les informations données et la réalité ;
- Le volume d'informations.

a) La clarté des informations

Quand on parle de communication, la première préoccupation à avoir est de savoir si l'information est comprise par le récepteur. Si, par exemple, le Président de Commune s'adresse aux habitants de son village comme s'il prenait la parole à un colloque d'avocats ou

de médecins, il y a peu de chance que son discours soit compris de tous.

En communication publique, il est essentiel que l'émetteur s'exprime dans un langage simple pouvant être compris par la grande majorité de la population. Une personne qui, systématiquement, ne comprendra pas les informations diffusées par l'administration communale se sentira certainement exclue de la vie sociale du village.

De ce fait, il y a bien des chances que cette personne nourrisse par la suite des sentiments d'animosité ou de méfiance vis-à-vis de ses autorités.

b) L'entretien d'une relation de confiance entre le citoyen et l'administration

Afin d'entretenir des relations saines et de confiance avec leur population, il faut que les autorités communales soient disponibles et proches de leurs concitoyens.

Malheureusement, en pratique, les citoyens suisses ont trop souvent l'impression que les autorités politiques se sont éloignées de leurs préoccupations premières.

En outre, les citoyens helvétiques admettent avec plus de difficulté qu'auparavant les comportements politiques douteux quels qu'ils soient.¹² A présent, ils veulent savoir ce que font les autorités politiques, comment ils le font et pourquoi ils le font.

¹² Suter, C. & Pahud, C. (2000). *Rapport social, collection analyses sociales, programme prioritaire Demain la Suisse*. Zürich : Edition Seismo, p. 223.

Afin de satisfaire le droit de savoir explicité notamment dans l'article 19 de la déclaration universelle des droits de l'homme¹³, les administrations se doivent d'être aussi transparentes que possible.

La transparence étant un concept très large visant de nombreux domaines, il convient de préciser les types de transparence qui s'appliquent au niveau de l'administration.

Le rapport intitulé « Transparence et accès à l'information » publié par l'IDHEAP en 2005 définit de la manière suivante les différentes sortes de transparence :

- « **La transparence documentaire**

Il s'agit de l'accès à l'information détenue ou colligée par l'administration soit en lien avec une personne, soit de manière générale.

- **La transparence organisationnelle**

Elle correspond à la connaissance de l'organisation et de son fonctionnement (processus, règles et critères de décision). Il s'agit non seulement de montrer ce qui est produit mais surtout comment c'est produit. Ce type de transparence s'applique aussi aux processus électoraux gérés par l'administration et à la publicité des débats de diverses commissions internes à l'administration.

- **La transparence de l'action et des responsabilités administratives**

¹³ Organisation des Nations Unies (ONU). (1948). *Déclaration universelle des droits de l'homme*. Article 19.

« Tout individu a droit à la liberté d'opinion et d'expression, ce qui implique le droit de ne pas être inquiété pour ses opinions et celui de chercher, de recevoir et de répandre, sans considérations de frontières, les informations et les idées par quelque moyen d'expression que ce soit ».

Il s'agit pour l'administration d'être apte à faire connaître et à expliquer le sens de ses décisions et de ses actions ainsi que de soumettre les fonctionnaires et l'ensemble de l'administration à leurs obligations.

- **La transparence comptable et budgétaire**

Elle sert à mettre en rapport l'origine des fonds et leur usage dans le cadre de l'action publique : de manière administrative via la production et le dépôt officiels des informations financières aux autorités politiques, mais aussi au travers de mécanismes de vérification externe tels les rapports des vérificateurs généraux.

Si ces types de transparence sont appliqués, certes de manière fort diverse, depuis longtemps dans le cadre des processus de contrôle parlementaire, le libre accès à toutes les informations détenues par l'administration est plus récent.

Plusieurs raisons expliquent le développement de cette nouvelle forme de transparence:

- **La transparence dans une logique d'échange d'informations**

Dans nos sociétés et pour l'accomplissement de ses diverses tâches, l'Etat demande de plus en plus d'informations aux citoyens (questionnaires, formulaires, etc.).

Dans le même temps, l'information prend une valeur croissante. En effet, dans un contexte de société dite de l'information et avec la révolution dans les moyens de communiquer, l'information se transforme : d'une ressource essentielle à la

bonne gestion des administrés, elle est devenue une ressource publique indispensable.

Or, et le besoin de réversibilité de l'information prend ici tout son sens, on observe une forte asymétrie entre les informations détenues par les administrations (en nombre et en valeur croissants) et celles en possession des citoyens. Un rééquilibrage s'avère nécessaire.

- ***La transparence comme outil pour favoriser la coparticipation des citoyens au développement et à la conduite des politiques publiques***

On observe une propension croissante des citoyens à participer aux prises de décision et aux processus politiques de l'Etat (Canada 2003a; Juillet and Paquet 2001). La participation plus active des citoyens à la gouvernance de l'État demande une information de plus grande qualité et en plus grande quantité. La transparence des activités de l'État devient dans ce contexte une condition sine qua none de la bonne gouvernance et de la participation active des citoyens aux processus politiques.

- ***La transparence dans le but d'améliorer les relations entre administrations et citoyens***

Avec le problème lancinant des déficits publics, la perte de confiance dans les administrations, l'exigence d'une plus grande responsabilisation des gouvernants et la lutte contre la corruption, l'accès à l'information permet d'inverser certaines de ces tendances et de rétablir des relations plus harmonieuses entre les administrations et les citoyens ».¹⁴

¹⁴ Pasquier, M. & Villeneuve, J.-P. (2005, mars). Transparence et accès à l'information - Typologie des comportements organisationnels des administrations publiques visant à limiter l'accès à l'information. *Working paper de l'IDHEAP*, 2, p. 7-8.

c) La concordance entre les informations données et la réalité

Au vu de ce constat, pour éviter toutes mauvaises interprétations de leurs décisions ou prises de position, les autorités politiques ont tout intérêt à ouvrir le débat avec leurs concitoyens, à les informer des décisions prises et à les aider, si nécessaire, à comprendre les enjeux de ces dernières.

Informers les gens reste le meilleur moyen de tordre le cou aux rumeurs qui circulent parfois au sein des villes et des villages. En misant sur la transparence, les administrations gagneront certainement en crédibilité auprès de leurs habitants.

La diffusion d'informations compréhensibles par tous et une politique de transparence permettront, notamment, de comparer les éventuels écarts entre les promesses faites par les autorités et la réalité du terrain.

Au final, cette possibilité de contrôle offerte à la population augmentera la confiance des citoyens dans leur administration.

d) Le volume d'informations

Le volume d'informations transmis aux citoyens est également une notion très importante lorsque l'on parle de qualité des informations. Quand une administration décide d'informer ses concitoyens, elle ne doit pas diffuser l'information n'importe comment.

La diffusion d'informations doit toujours se faire de manière réfléchie et structurée. Sinon, le destinataire aura bien de la peine à distinguer rapidement et efficacement les informations utiles de celles qui ne le sont pas. Par conséquent, le principal danger de la

surabondance d'informations est le risque de noyer le citoyen dans un océan d'informations.

De plus, un volume d'informations trop important ne permettra peut-être pas à l'individu de façonner son propre raisonnement, d'avoir sa propre pensée citoyenne ou d'exercer ses responsabilités de citoyen.

Un article de Michel Pichette, professeur associé à l'École des médias de l'Université du Québec à Montréal, aborde justement ce thème.

« Du fait de leur isolement et de leur éloignement croissant des centres de décision, les individus dépendent effectivement de plus en plus des médias pour obtenir les informations nécessaires tant pour faire face aux problèmes de la vie quotidienne que pour participer à la vie sociale.

L'information est donc devenue un service essentiel au même titre que la santé et l'éducation. Aussi le droit du public à une information de qualité, diversifiée, plurielle et accessible est-il l'un des droits universels de la personne.

*L'information est cet ensemble de renseignements de divers ordres dont tout individu a besoin pour se développer personnellement, pour apprendre, pour décider et pour exercer ses activités de consommateurs et ses responsabilités de citoyen. Celle-ci nous est accessible de nombreuses façons par les médias et son abondance est bien réelle ».*¹⁵

¹⁵ Pichette, M. (2004, août). Les citoyens et les médias. Communication, Université d'été de l'Institut du Nouveau Monde, Montréal, p. 5.

Dans cet article, Michel Pichette aborde principalement le thème des médias, mais cette réflexion peut être facilement retranscrite à n'importe quel autre moyen de communication utilisé par une administration.

L'objectif des administrations devrait être la diffusion d'informations claires et pertinentes tout en conservant une certaine neutralité permettant aux citoyens de mener leurs propres réflexions.

2.2.3 La satisfaction générale des services fournis

Dans l'introduction du guide pratique « La satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public », j'ai trouvé un passage intéressant afin d'introduire la notion de satisfaction générale.

« Le service public a pour vocation de concourir à l'intérêt général. En cela, sa mission, qu'il s'agisse de la santé, des transports, de l'éducation, de la sécurité..., ne se réduit pas à la recherche de la satisfaction de son public.

Elle doit parfois tracer la ligne de séparation entre des intérêts particuliers, au risque de générer de l'insatisfaction chez les uns ou chez les autres. Elle prélève des impôts, veille au respect de certaines contraintes (pour la protection de l'environnement, par exemple), et accomplit des missions de répression qui n'ont pas pour vocation première d'être agréables aux intéressés.

Mais ces missions, souvent délicates, souvent difficiles à faire accepter, passent par des services rendus : accueil, soins, enseignements, interventions, autorisations,... Et la qualité de ces services est un élément déterminant de la qualité du lien entre les citoyens et leurs services publics.

*Il est essentiel que les citoyens soient satisfaits de tous les services rendus par leurs services publics, car cette satisfaction est le fondement du respect et de la confiance qui peuvent s'établir entre l'Etat ou les organismes publics et la population ».*¹⁶

Malheureusement, certains usagers ont de la peine à distinguer le fond de leur affaire (l'obtention ou le refus d'une autorisation, le niveau de leur imposition, la contravention qui leur est infligée, etc.) et les conditions dans lesquelles se sont déroulés leurs contacts avec l'administration.

Par conséquent, pour cette minorité de personnes, qu'importe la qualité des services fournis par l'administration, elles seront de toute manière insatisfaites.

Par exemple, pour une de ces personnes, le refus d'une autorisation de construire, même justifiée par l'intérêt général, pourra être perçu comme un motif d'insatisfaction.¹⁷ Suite à ce refus, un tel individu aura beaucoup de peine à se montrer satisfait de la manière dont son dossier aura été traité et il verra naître en lui une certaine rancœur, plus ou moins tenace, envers l'administration.

2.2.4 Les données sociodémographiques

Afin d'établir certaines corrélations lors de l'analyse des questionnaires, j'avais besoin de récolter un certain nombre d'informations concernant les personnes interrogées.

¹⁶ France Qualité Publique. (2004). *Guide pratique : La satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public*. Paris : Edition la documentation française, p. 9

¹⁷ Ibidem

C'est pourquoi, dans la quatrième et dernière partie de mon questionnaire, j'ai introduit toute une série de questions propres à la personne interrogée.

Celles-ci reprenaient les points suivants :

- Le genre (homme ou femme ?) ;
- L'âge ;
- Le lieu d'origine ;
- Le nombre d'année que la personne habite à Champéry ;
- Le niveau d'études suivies ;
- Le degré de participation à la vie sociale du village.

Concernant la notion de l'âge des personnes interviewées, j'ai décidé de segmenter en cinq tranches d'âge les possibilités de réponses. Cette manière de procéder permet de garantir une plus grande confidentialité et, par conséquent, augmentera probablement le taux de réponses à cette question.

Dans une précédente enquête, j'ai pu constater qu'un nombre non négligeable de personnes ne répondaient pas à cette question si l'on demandait l'âge exact ou l'année de naissance.

Pour effectuer la répartition des âges en 5 catégories, je me suis basé sur les conseils retranscrits par le gouvernement du Canada dans le guide d'utilisation « outil de mesures communes » édité en 2003.

Il me semblait également très intéressant de savoir le lieu d'origine de la personne interrogée ainsi que le nombre d'année qu'elle réside à Champéry.

Par exemple, une personne native de la Commune n'a très probablement pas la même perception de l'administration communale qu'une personne qui y réside depuis une année. Les résultats de

l'enquête me permettront, peut-être, d'établir quelques constats sur la base des questions N° 30 et 31.

Le fait de connaître le niveau d'études de la personne interviewée me permettra éventuellement de tirer certaines conclusions lors de la partie analytique de mon enquête.

2.3 Objectifs et hypothèses

Avant de débiter la partie analytique de mon enquête, j'ai essayé de ressortir les objectifs centraux de ma recherche et de formuler les hypothèses les plus intéressantes à mes yeux.

Etant donné que les quatre variables de mon étude sont toutes indépendantes les unes des autres, j'ai pu les mettre, sans autre, en relation.

2.3.1 La satisfaction générale des services fournis

A propos des questions d'ordre général sur les services proposés par l'administration, j'ai décidé de concentrer mes recherches sur les trois objectifs décrits ci-après :

- Tout d'abord, grâce à l'analyse des questionnaires et des entretiens, je vais essayer de mesurer l'impact du degré de satisfaction des services proposés sur la confiance des citoyens vis-à-vis de l'administration communale.

En d'autres termes, est-ce qu'une personne satisfaite de la rapidité, de l'accessibilité, de la confidentialité des services de

l'administration et/ou des compétences du personnel communal fait davantage confiance au service public qu'une personne insatisfaite ?

- Le deuxième objectif est de démontrer l'existence d'une corrélation entre le degré de satisfaction des services fournis et la manière dont une personne se définit par rapport à l'administration. Une personne qui se définit comme un client se montre-t-elle plus insatisfaite de la qualité des services qu'une personne qui s'identifie comme un contribuable ?
- Le dernier objectif aura pour mission de démontrer s'il existe ou non un lien entre les questions traitant de la satisfaction des citoyens et les données sociodémographiques.

Pour tenter de prouver l'existence d'un lien entre la notion de satisfaction et la dimension « données sociodémographiques », j'ai formulé les hypothèses suivantes :

Existe-t-il un lien quelconque entre les notions « de genre », « d'âge », « de niveau d'études suivies » ou « d'origine » et la satisfaction des services fournis par l'administration communale ?

2.3.2 Les moyens de communication

Est-ce que les personnes satisfaites des différents moyens de communication utilisés ont plus confiance en l'administration ?

L'objectif de cette question est de démontrer qu'il existe une éventuelle corrélation entre la satisfaction des moyens utilisés (tout-

ménages, brochures, Site Internet, etc.) et le degré de confiance vis-à-vis de l'administration.

Il est également intéressant de mesurer si l'âge, le genre ou le niveau d'études ont un lien significatif avec le degré de satisfaction des informations contenues sur le site Internet, dans le « Messager Champérolain » ou au pilier public par exemple.

2.3.3 La qualité des informations

A propos de la dimension se rapportant à la qualité des informations, je me suis fixé trois objectifs principaux.

- Le premier est d'évaluer si les personnes satisfaites du volume d'informations transmis se montrent plus confiantes à l'égard de l'administration.

Une quantité de données adaptées aux besoins des citoyens permettra, à ces derniers, un certain contrôle sur les actions entreprises par l'administration ainsi que sur la manière dont ces actions sont conduites.

Il existe deux catégories de personnes insatisfaites par le volume des informations transmis.

La première catégorie est celle des personnes qui trouvent que les administrations ne sont pas assez transparentes et qu'elles persistent à cacher certaines informations au grand public.

La deuxième catégorie est composée de personnes qui estiment que le volume d'informations est tellement important qu'il finit par étouffer les informations utiles.

- Le second objectif est de tenter un certain rapprochement entre le degré de satisfaction concernant la transmission des informations et la manière dont la personne interviewée se définit.

Le degré de satisfaction varie-t-il en fonction qu'une personne se définisse comme un contribuable, comme un citoyen ou encore comme un client ?

De prime abord, je présume qu'une personne se définissant comme un « client » aura certainement tendance à être plus exigeante envers l'administration qu'une personne qui se définirait comme un « citoyen » par exemple.

Si cette personne se définit effectivement comme un client, cela signifie qu'elle attend de la part de l'administration un service de qualité comparable à ce qu'elle pourrait attendre d'une entreprise privée.

- Le dernier objectif est de constater la présence ou non de corrélations entre certaines données sociodémographiques (genre, âge, niveau d'études suivies, etc.) et le degré de satisfaction des citoyens concernant la qualité des informations fournies par l'administration communale.

Par exemple, existe-t-il un lien entre l'âge et le degré de satisfaction à propos de la qualité des informations transmises ?

2.4 Schéma récapitulatif du cadre théorique



3

3. Méthodologie

En premier lieu, avant de débiter mon enquête, je tenais à informer les habitants de Champéry de ma démarche. C'est pourquoi, j'ai profité de la parution du « Messenger Champérolain », journal d'informations de la Commune du mois de juin 2007, pour présenter les objectifs de mon étude.

3.1 Les méthodes pour le recueil des données

Afin de vérifier les hypothèses et les objectifs de cette enquête de satisfaction, j'ai décidé de l'effectuer en deux phases.

3.1.1 Enquête quantitative

La première phase a été de réaliser un questionnaire de 35 questions. Pour accomplir ce travail, je me suis appuyé sur le cadre théorique de ma recherche. Grâce, en particulier, au schéma récapitulatif que j'avais fait dans un premier temps, j'ai pu structurer de manière logique mon questionnaire. Ce dernier reprend les différentes dimensions de mon cadre théorique à savoir :

- Des questions générales (satisfaction générale des services fournis) ;
- Les moyens de communication ;
- La qualité des informations ;
- Les questions sociodémographiques.

Après avoir réalisé ce questionnaire, je l'ai fait valider par le Professeur David Giaouque de l'Institut Economie et Tourisme de la Haute Ecole Spécialisée du Valais (HES-SO) ainsi que par M. Georges Mariétan, Président de la Commune de Champéry.

En date du 30 août 2007, j'ai transmis par l'intermédiaire de la Poste ce questionnaire aux 637 ménages enregistrés sur le territoire communal.

Chaque ménage a reçu une enveloppe contenant le questionnaire de mon enquête (deux pages A4 recto/verso) ainsi qu'une enveloppe-réponse adressée à l'administration communale de Champéry.

Sur la première page du questionnaire, quelques lignes expliquaient le but de cette enquête ainsi que les informations nécessaires au retour des questionnaires.

Dans un souci de confidentialité, j'ai offert la possibilité aux personnes désirant remplir le questionnaire de me le retourner, soit par poste, soit directement dans la boîte aux lettres du bureau communal.

Afin de pouvoir maintenir le timing imposé, j'ai fixé le délai de retour des formulaires au 20 septembre 2007.

Après avoir récolté et classé précieusement les 127 questionnaires reçus, j'ai procédé à leur analyse.

Cette partie d'analyse s'est déroulée en trois temps.

- Premièrement, j'ai enregistré les réponses des questionnaires sur un fichier Excel. Puis, à l'aide du logiciel SPSS, j'ai créé un masque permettant de traiter les résultats enregistrés au préalable sur le fichier Excel.
- Deuxièmement, j'ai imprimé les tableaux des fréquences pour chacune des questions.

- Pour finir, toujours grâce au logiciel SPSS, j'ai tiré les corrélations existantes entre les différentes questions. Afin de mieux comprendre certaines de ces corrélations, j'ai également tiré quelques tableaux croisés.

Les fréquences et les corrélations me permettront de faire certains constats et d'apporter, par la suite, quelques recommandations à l'administration communale de Champéry.

A propos des corrélations, lors de l'analyse, j'ai d'une part tenu compte des corrélations qui se situaient entre 0.2 et 1, affichant une probabilité de 99%, et d'autre part des corrélations qui se situaient entre 0.4 et 1, affichant une probabilité de 95%.

3.1.2 Enquête qualitative

Après le recueil et le traitement des données quantitatives, la deuxième phase a été d'organiser six entretiens individuels. Pour réaliser cette enquête, j'ai élaboré un guide d'entretien dans lequel figurait une dizaine de questions ouvertes me permettant d'évaluer qualitativement les attentes, les perceptions et la satisfaction générale de ces personnes.

Ces entretiens m'ont permis de mieux comprendre les résultats de l'enquête quantitative et d'éclaircir certaines zones d'ombre apparues lors de l'analyse de ces questionnaires.

Pour mener à bien cette enquête qualitative, j'ai pris la décision d'interviewer des personnes que l'on peut considérer comme des « leaders d'opinion ». En fonction des personnes interrogées, ces entretiens ont duré entre 30 et 90 minutes.

3.2 Les problèmes rencontrés pour réaliser cette enquête

En optant pour une distribution des questionnaires sous forme de tout-ménages, je pense avoir utilisé le moyen de diffusion le mieux adapté pour ce genre d'enquête. Bien entendu, cette méthode possède ces avantages et ces inconvénients.

Une diffusion de masse est le principal avantage de ce procédé. Il permet, en outre, de garantir une totale confidentialité aux personnes ayant joué le jeu de répondre à ce questionnaire. Etant donné que je n'ai pas eu le moindre contact personnel avec ces citoyens, il m'était donc impossible de connaître leur identité. Cela a probablement permis à ces personnes de répondre aux questions en toute quiétude.

Toutefois, cette méthode possède tout de même un inconvénient non négligeable. Etant donné que les questionnaires ont été distribués par l'intermédiaire d'un tout-ménages, chaque foyer n'a reçu qu'un seul exemplaire. Par conséquent, je n'ai eu l'avis que d'un seul membre de la famille. Parfois il s'agissait du chef de famille et d'autre fois de sa conjointe.

Afin de récolter un échantillon plus conséquent, j'aurais probablement dû envoyer deux, trois ou quatre questionnaires par ménage. Dans un souci de tenir le budget alloué à mon enquête, j'ai opté pour un seul questionnaire par foyer.

En analysant brièvement les questionnaires reçus, j'ai pu constater qu'un faible pourcentage de ces derniers avaient été remplis par des personnes de la tranche d'âge 18 – 25 ans. Ce maigre résultat peut également s'expliquer par le mode de distribution des questionnaires.

Afin de conserver une certaine uniformité dans la manière de répondre au questionnaire, j'ai décidé de ne pas contacter personnellement les membres de cette catégorie d'âge.

4

4. La Commune de Champéry

4.1 Présentation générale

Champéry est l'une des principales destinations touristiques du Chablais valaisan. Ce village de montagne, comptant un peu plus de 1'200 habitants, se situe à une vingtaine de minutes en voiture de Monthey.



Champéry est l'un des plus anciens sites touristiques de Suisse. En effet, dès la fin des années 1850, il accueillit ses premiers touristes.

Le tourisme hivernal devint prépondérant dans la seconde moitié du siècle et plus particulièrement dès 1932 où il s'impose avec la création de l'École suisse de ski, puis avec l'un des premiers téléphériques de Suisse en 1930.

Dans les années soixante, l'histoire du tourisme hivernal s'intensifie grâce à l'étendue progressive du domaine skiable. En effet, grâce à son accès au domaine des « Portes du Soleil », la station de Champéry offre à ses visiteurs plus de 650 km de pistes de ski balisées.

Non contente de faire partie de l'un des plus importants domaines skiabiles de Suisse, la station s'efforce de se diversifier afin de séduire également les touristes estivaux. Dans l'optique de satisfaire au mieux les attentes des vététistes et autres randonneurs, quelques 800 km de sentiers balisés sont spécialement entretenus dans la région de Champéry et des « Portes du Soleil ».



Un autre atout de la station est son centre sportif. Construit dans les années 70, il fut entièrement rénové en 2004. Depuis sa rénovation, le centre sportif se nomme « Palladium ». Ce nouveau complexe multifonctionnel possède une patinoire couverte, des courts de tennis, un espace fitness, une salle polyvalente, une halle pour le curling

ainsi que deux piscines (extérieure et couverte).

Afin d'élargir au maximum sa palette d'offres, le « Palladium » dispose également d'un restaurant, d'un hôtel niveau 2 étoiles supérieur de 80 lits et d'espaces équipés pour accueillir différents séminaires ou conférences.

4.2 Actualité locale

« L'attrait du village (la Grande Rue, la qualité des constructions vernaculaires, etc.) et l'étendue de son domaine skiable notamment, font de Champéry une destination hivernale de premier choix.

Dans ces conditions, les pressions foncières sont importantes et les prix s'envolent. Les indigènes n'ont pas les moyens d'acquérir des terrains à bâtir ou des logements qui sont vendus à des personnes extérieures à la commune.

Utilisées généralement comme résidences secondaires, ces constructions sont la plupart du temps inoccupées. Simultanément, les indigènes et les saisonniers ont de la difficulté à se loger.

Ce contexte préoccupant est encore renforcé par les chiffres suivants :

- *Sur la base d'un inventaire sommaire effectué en 2005, il s'avère que 62% des constructions de la zone à bâtir sont affectées à la résidence secondaire ;*
- *Durant les 3 dernières années, 630 nouveaux lits en chalets et en appartements ont été créés sur le territoire communal. Parallèlement, les nuitées de Champéry ne cessent de diminuer. Ce recul est estimé à 5% en 5 ans ;*
- *Si Champéry dispose théoriquement de 7'000 lits touristiques, les milieux touristiques estiment que seuls 1'200 lits sont réellement disponibles.*

Afin de remédier à cette situation délicate, la commune a entrepris simultanément les deux démarches suivantes :

- *Promouvoir la construction hôtelière et des résidences de tourisme ;*
- *Préserver l'équilibre entre le nombre de résidences principales et secondaires ». ¹⁸*

4.2.1 Promouvoir la construction hôtelière et des résidences de tourisme

Courant 2006, le Groupe français des « Maisons de Biarritz » (« MdB ») a officiellement manifesté son désir de créer une nouvelle infrastructure hôtelière à Champéry. Les « MdB » prévoient de construire un complexe multi-site représentant plus de 900 lits. Le coût total de cet investissement devrait avoisiner les 100 millions de francs suisses.

¹⁸ Priod-Dayer, S. (2007, octobre). *Rapport d'étude sur la modification partielle du plan d'affectation de zones et du règlement communal des constructions et des zones*, p. 16.

Ce projet des « MdB » va permettre à la station de Champéry de se développer considérablement. La création de centaines de lits chauds aura des conséquences à plusieurs niveaux.

Tout d'abord, ce nouveau complexe permettra d'accueillir plusieurs milliers de personnes par année dans la station. Cela engendrera une augmentation des activités dans les commerces locaux (restaurants, boutiques, discothèques, etc.) et un accroissement des ventes d'abonnements de ski pour les remontées mécaniques.

Ensuite, cette infrastructure aura également les retombées suivantes pour la Commune de Champéry :

- Réduction de la dette communale ;
- Augmentation des recettes fiscales et de la parafiscalité (taxes diverses) ;
- Création de 130 places de parc publiques à proximité immédiate de la Rue du Village ;
- Création d'au moins 130 emplois directs à plein temps.

En résumé, c'est toute l'économie locale qui devrait bénéficier de l'implantation des « Maisons de Biarritz » à Champéry.

4.2.2 Préserver l'équilibre entre le nombre de résidences principales et secondaires

Dans un souci de retrouver un équilibre satisfaisant entre le nombre de résidences principales et de résidences secondaires, les autorités communales étudient, depuis quelques années, la meilleure solution possible pour résoudre cette problématique.

D'octobre 2005 à juin 2006, le Conseil municipal de Champéry a déterminé une « zone réservée » interdite à toute construction.

Durant ces neuf mois, tous les dossiers de construction ont été mis en stand-by.

« Le 22 juin 2006, par 96 voix contre 75, la population de Champéry a refusé un nouveau règlement pour l'ensemble de sa zone à bâtir. Celui-ci impliquait la présence pour chaque construction de 30% de résidences principales ou alors le paiement d'une taxe de compensation alimentant un fond pour financer des logements à loyer modéré.

'Les promoteurs immobiliers, les architectes sont par définition opposés à ce type de règlement. Tout dépend donc de la mobilisation citoyenne. Lorsque j'ai vu le nombre de personnes présentes à l'assemblée, j'ai immédiatement compris que nous avions perdu', explique Georges Mariétan, président de Champéry.

Ce dernier a aussi une explication quant à cette absence de mobilisation. 'On s'est rendu compte que le degré d'urgence du dossier n'était pas le même pour le Conseil communal que pour nos citoyens. Ceux-ci n'ont pas compris la nécessité d'agir rapidement'.

Pourtant Georges Mariétan, malgré cette défaite en assemblée primaire, estime que cette démarche a eu un vrai effet positif. 'Il a fait prendre conscience de la problématique et depuis, la vente aux étrangers a été moins forte dans notre station, ce qui nous a permis de ne pas figurer sur la liste des communes touchées par le moratoire du gouvernement'.

Aujourd'hui, le président de Champéry compte bien remettre l'ouvrage sur le métier. 'Après coup, je reconnais que notre règlement qui touche toute la zone à construire était peut-être trop restrictif. Je pense que

l'on devrait prendre des mesures uniquement au niveau des résidences principales et non pas tout englober dans un seul règlement' ». ¹⁹

Dans le courant de l'année 2007, le Canton a annoncé que des mesures contraignantes seront imposées à certaines communes valaisannes.

La commune de Champéry étant potentiellement sous le coup de ces mesures, les autorités communales ont décidé d'élaborer un nouveau règlement afin d'atteindre les buts suivants :

- Assurer l'équilibre entre le nombre de résidences principales et secondaires ;
- Favoriser les résidences principales ;
- Assurer un développement économique adapté à Champéry.

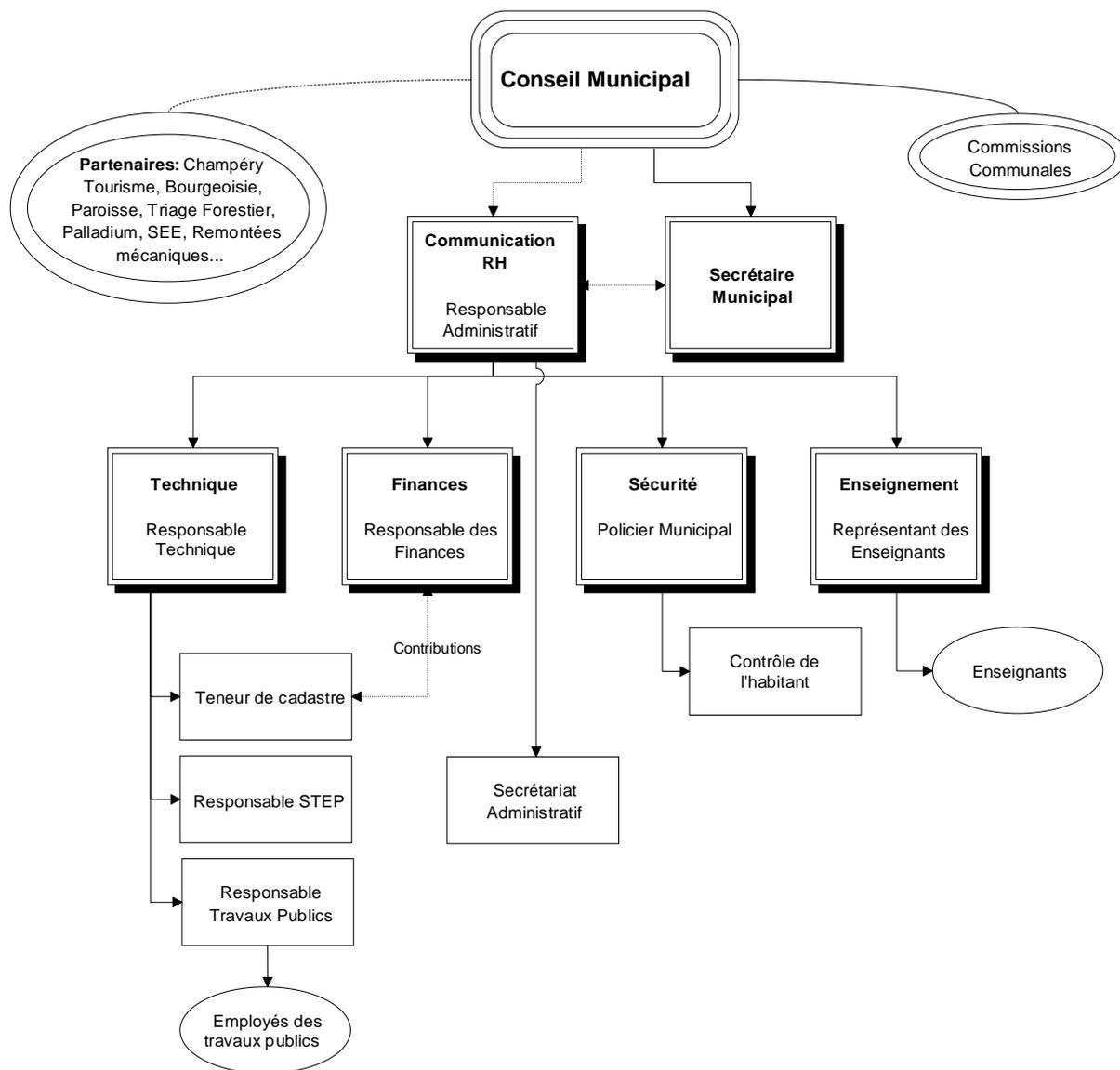
Les principaux outils proposés pour atteindre ces objectifs sont les mises en place de quotas et de contingents.

La mise en place de ce nouveau règlement sera votée lors de l'assemblée primaire du 29 janvier 2007.

¹⁹ Fragnière, V. (2007, 23 février). Saas-Fee se limite à 1'500 m² de résidence par année. *Le Nouvelliste*, p. 31.

4.3 L'organisation

A l'heure actuelle, l'administration communale est structurée de la manière suivante :



Le responsable administratif, M. Christophe Nydegger, est chargé de la communication interne et externe de l'administration communale.

5

5. Résultats principaux de la recherche

5.1 La satisfaction générale des services fournis

5.1.1 Fréquences

La première partie de mon questionnaire est composée de questions très générales sur l'administration communale. Grâce à ces dernières, je vais pouvoir évaluer globalement le degré de satisfaction des habitants de Champéry sur les services fournis par le secrétariat communal, le service comptabilité, les contributions et le contrôle des habitants.

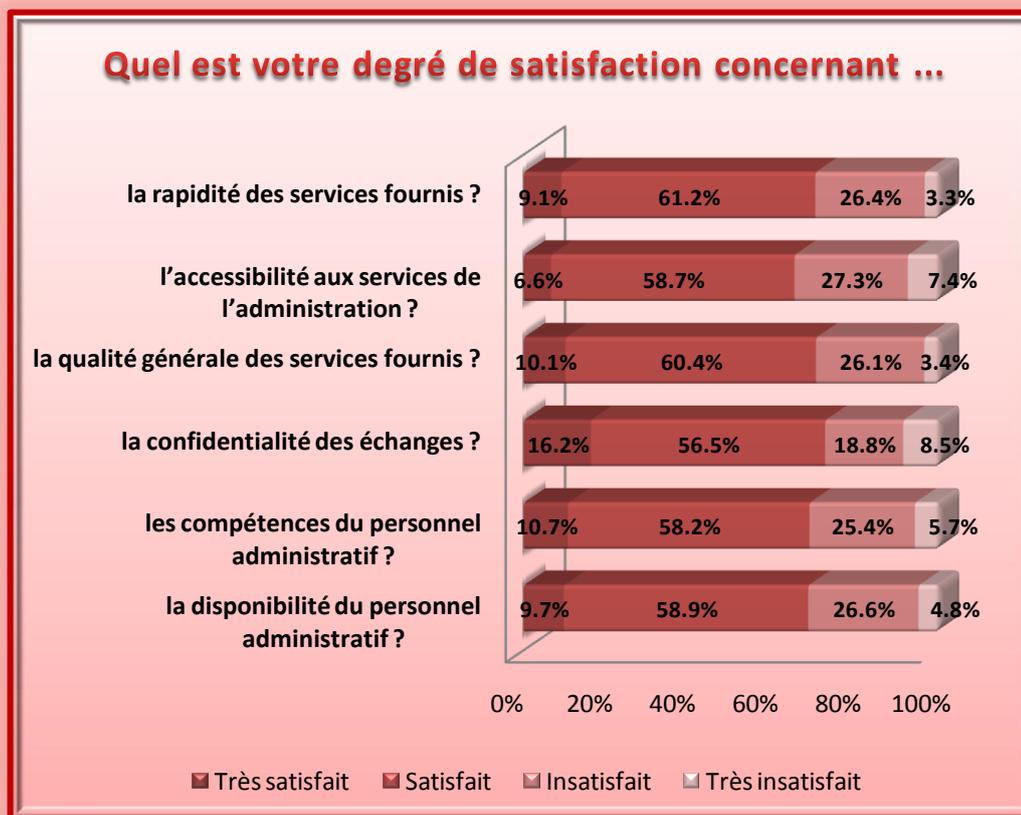
Avant d'interroger ces personnes sur le thème choisi à proprement dit, la communication, il me semblait intéressant de connaître le degré de satisfaction global des citoyens interviewés.

Comme expliqué dans le cadre théorique de ma recherche, une personne possédant une mauvaise image de l'administration pour telle ou telle raison sera probablement, également, insatisfaite de la manière de communiquer de cette dernière.

En analysant de manière globale les résultats des six premières questions, je constate qu'il n'y a pas de différence significative entre eux.

Avec un taux de satisfaction se situant entre 65.3% et 72.7%, je remarque que la majorité des habitants se montre satisfaite, voire très satisfaite, des services proposés par l'administration.

C'est peut-être l'histoire du verre à moitié plein ou à moitié vide qui me pousse à observer qu'il y a tout de même un pourcentage non négligeable (environ 30%) des habitants qui affirment être insatisfaits ou très insatisfaits de ces services.



En reprenant en détail les résultats des différentes questions, je peux mettre en exergue quelques petites caractéristiques spécifiques à chacune d'entre elles.

A la question « Quel est votre degré de satisfaction concernant la rapidité des services fournis ? », seulement 4 personnes ont affirmé être très insatisfaites. Cela représente 3.3% des personnes interrogées.

En cumulant les réponses des personnes insatisfaites et très insatisfaites de l'accessibilité aux services de l'administration, j'obtiens le plus grand nombre de réponses « négatives ». En effet, 42 personnes (34.7%) ont fait part de leur mécontentement sur ce point.

A propos de la qualité générale des services, je peux effectuer quasiment le même constat que pour la question traitant de la rapidité des services.

La question se rapportant à la confidentialité des échanges a la particularité de compter les plus grands nombres de réponses très satisfaites (19) et très insatisfaites (10) des six questions auxquelles je me réfère à présent.

« Quel est votre degré de satisfaction concernant la disponibilité du personnel ? » est la question qui a enregistré le plus petit nombre de donnée manquante. En effet, seulement 3 personnes sur 127 n'ont pas répondu à cette question. A titre comparatif, ces six questions ont comptabilisé un nombre de réponses manquantes entre 3 et 10.

Au début de mes recherches, lorsque j'étais occupé à mettre en place le cadre théorique et à élaborer le questionnaire de mon enquête, j'ai constaté que les spécialistes en management public éprouvaient souvent de la difficulté à définir les habitants. Ils sont tantôt définis comme des citoyens, des usagers, des contribuables, des clients, etc.

De ce fait, j'ai pensé qu'il serait judicieux de poser la question directement aux intéressés. Comment eux-mêmes se définissent-ils par rapport à l'administration communale ?

Dans de nombreux écrits scientifiques, j'ai lu que les citoyens se considéraient de plus en plus comme des clients vis-à-vis de leur administration. Même si cette tendance est à la hausse depuis quelques années, ce que je ne remets pas du tout en question par ailleurs, je constate qu'à Champéry seulement 7.6% des personnes interrogées se considèrent comme des clients.

A l'heure actuelle, ils se définissent quasi équitablement entre les notions de « citoyen » (43.7%) et de « contribuable » (48.7%).



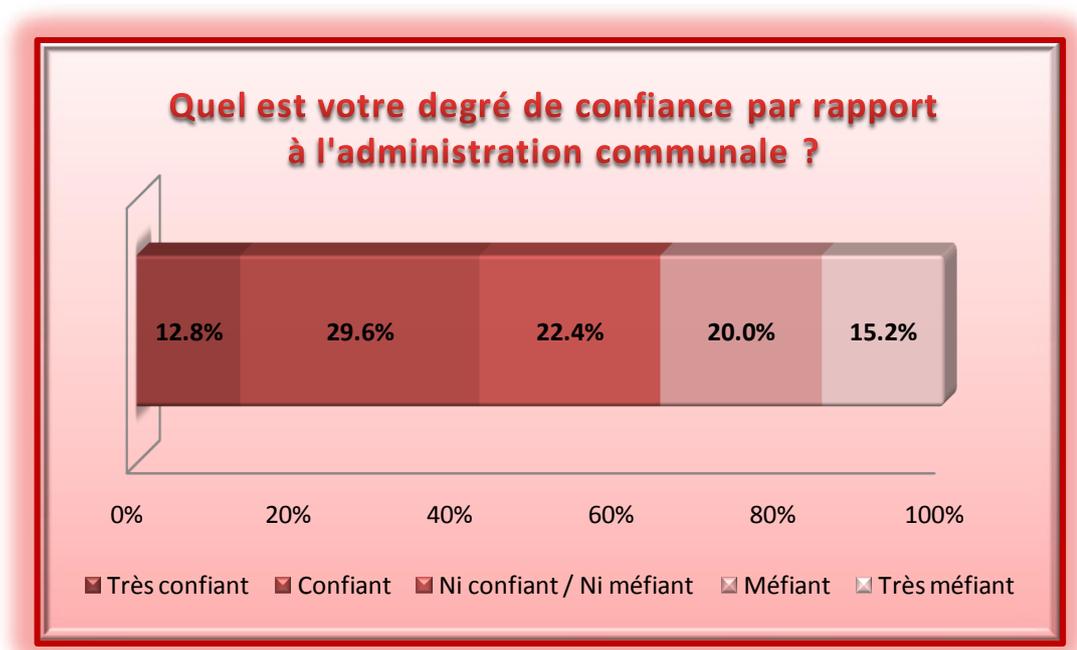
Pour conclure cette première partie de l'analyse des questionnaires, j'ai posé une question sur le degré de confiance des Champérolains par rapport à l'administration communale.

Le questionnaire proposait des choix de réponses allant de 1 (très confiant) à 10 (très méfiant). Afin de faciliter l'interprétation de ces résultats, j'ai regroupé les réponses de la manière suivante :

- Choix 1 et 2 = très confiant
- Choix 3 et 4 = confiant
- Choix 5 et 6 = ni confiant, ni méfiant
- Choix 7 et 8 = méfiant
- Choix 9 et 10 = très méfiant

Au vu du graphique ci-dessous, je constate que les habitants de Champéry se montrent plutôt méfiants envers leur administration.

Seulement 12.8% des personnes sondées ont affirmé être « très confiantes » et 29.6% « confiantes ». Ce résultat est d'autant plus mitigé qu'il est contrasté par un taux élevé de personnes « très méfiantes », soit 15.2%.



5.1.2 Corrélations

Grâce à l'analyse des corrélations, je constate que les personnes satisfaites de la rapidité et de l'accessibilité des services, du niveau de confidentialité des échanges, des compétences et de la disponibilité du personnel administratif, ont affirmé avoir confiance à l'égard de leur administration communale. Ces fortes corrélations existent, bien entendu, également dans l'autre sens. Par exemple, une personne insatisfaite de la qualité générale de ces services aura beaucoup de peine à avoir confiance.

Les personnes satisfaites des informations disponibles que ce soit dans le « Messenger Champérolain », sur le site Internet ou au pilier public, ont généralement affirmé avoir confiance en l'administration.

Concernant le lieu d'origine et le nombre d'années que la personne est domiciliée à Champéry, j'ai pu constater quelques corrélations intéressantes. Tout d'abord, l'analyse des corrélations révèle que les personnes originaires du village sont sensiblement moins satisfaites des services de l'administration communale que les personnes venant d'une autre commune suisse ou de l'étranger.

Ce constat est également confirmé par l'existence de faibles corrélations entre le degré de satisfaction et le nombre d'années que la personne habite à Champéry. Les personnes résidant dans ce village depuis toujours ou depuis plus de 10 ans sont moins satisfaites des services de l'administration que les personnes y habitant depuis moins de 5 ans par exemple.

Dans le même ordre d'idée, je relève que les personnes d'origine champérolaine ou valaisanne se montrent un peu plus méfiantes que les personnes originaires d'un autre canton ou de l'étranger.

En outre, les personnes habitant à Champéry depuis plus de 10 ans ont plutôt tendance à se définir comme des contribuables et les personnes y résidant depuis moins de 10 ans plutôt comme des citoyens.

Il existe une faible corrélation entre le niveau d'études suivies et le degré de satisfaction concernant la qualité des services fournis. En effet, l'analyse des corrélations a démontré que les personnes moins formées (école obligatoire ou CFC) étaient plus satisfaites des services fournis que les personnes ayant suivi une formation supérieure (maturité, HES ou université).

5.1.3 Entretiens individuels

Les entretiens individuels m'ont permis de mieux comprendre certains résultats obtenus à l'aide de l'analyse quantitative. Bien que ces entretiens reflètent « seulement » l'avis de 6 personnes sur l'ensemble de la population, ils m'ont tout de même apporté quelques précisions que l'analyse des questionnaires ne pouvait me donner.

La plupart de ces personnes pensent qu'il existe un lien très fort entre le degré de satisfaction des services et la confiance en l'administration. Quand un citoyen est satisfait de la qualité des services fournis, il se montrera davantage confiant. Bien entendu, ce constat est également valable dans l'autre sens.

A la suite d'expériences insatisfaisantes avec l'administration, une majorité de ces personnes m'ont avoué qu'elles se montraient, à présent, méfiantes à son égard. Voici les principales raisons de ces méfiances :

- Dysfonctionnements ;
- Erreurs de traitement ;
- Lenteur dans le traitement des dossiers ;
- Manque de rigueur dans le respect de certaines procédures administratives ;
- Sentiment que des éléments sont cachés à la population ;
- Décalage entre les promesses avancées et la réalité.

Néanmoins, pour la plupart de ces personnes, le degré de confiance en l'administration varie beaucoup en fonction de l'employé communal avec qui elles ont à faire.

Comme lors de l'analyse des questionnaires, j'ai constaté une nouvelle fois que très peu de personnes se définissaient comme des clients vis-à-vis de l'administration communale. La plupart des

personnes interrogées se considèrent comme des citoyens. Néanmoins, avec le temps, certaines de ces personnes ont le sentiment, bien malgré elles, de n'être en définitive que des contribuables.

En résumé, les personnes qui se définissent comme des clients attendent des services rapides et pointus de la part de l'administration. Certainement la même qualité de services qu'elles attendraient d'une entreprise privée.

Les personnes qui se définissent comme des citoyens considèrent l'administration comme un organisme permettant de réaliser certaines tâches d'utilité publique. Et pour finir, celles qui se considèrent comme des contribuables sont souvent des personnes déçues par l'administration et qui, avec le temps, ont l'impression de n'être plus que des « payeurs d'impôts ».

Au vu de ces remarques, il est compréhensible que les personnes qui se définissent comme des clients (beaucoup d'attentes) ou des contribuables (souvent déçus) se montrent généralement moins satisfaites des échanges avec l'administration que celles qui se définissent comme des citoyens.

En analysant les questionnaires, je me suis rendu compte que les personnes qui résidaient à Champéry depuis toujours ou depuis plus de 10 ans étaient moins satisfaites des services de l'administration que les personnes qui y habitaient depuis moins de 5 ans.

Certaines personnes interrogées pensent que ce résultat est dû au fait que les nouveaux habitants sont tellement enchantés par leur nouveau cadre de vie qu'ils ne se soucient pas vraiment de la gestion de l'administration. De plus, cette dernière a peut-être davantage de considération à leur égard.

D'autres personnes pensent que les nouveaux habitants n'ont pas suffisamment de recul pour juger en toute objectivité la qualité des différents services proposés.

En outre, une personne habitant à Champéry depuis de nombreuses années peut avoir, au fil du temps, accumulé un certain mécontentement envers l'administration. Ces rancœurs ont certainement vu le jour à la suite de décisions politiques n'ayant de loin pas fait l'unanimité ou d'options politiques contestées par une importante frange de la population.

Une autre explication possible est que les anciens habitants sont peut-être plus exigeants que les nouveaux. Etant donné qu'ils habitent dans ce village depuis de nombreuses années, ils estiment avoir certains droits supplémentaires.

Toujours en observant les résultats des questionnaires, j'ai remarqué que les personnes qui habitaient à Champéry depuis plus de 10 ans se définissaient plutôt comme des contribuables et celles qui y résidaient depuis moins de 10 ans plutôt comme des citoyens.

Lors des entretiens individuels, j'ai reçu plusieurs explications possibles à ce constat. En voici quelques-unes :

- Au fil du temps, à la suite de mauvaises expériences avec l'administration, certaines personnes ont tout simplement décidé de ne plus s'investir au niveau communal. Par conséquent, elles se définissent à présent comme des contribuables ;
- Le pouvoir décisionnel n'est peut-être pas assez partagé au niveau communal. Par conséquent, certains habitants pensent qu'il n'est plus nécessaire de gaspiller de l'énergie à essayer de

faire avancer les choses et, avec le temps, ils se sont désintéressés de tout engagement citoyen ;

- Un nouvel habitant aura peut-être davantage l'envie de s'impliquer dans la vie du village. Le fait d'habiter un petit village peut, au début, pousser certaines personnes à s'investir pour la collectivité.

Cette explication n'est pas partagée par toutes les personnes que j'ai interviewées. En effet, certaines personnes pensent que les nouveaux arrivants sont plutôt contemplatifs. Ils profitent pleinement des infrastructures de la commune (patinoire, piscine, école, etc.), dans un cadre tranquille et magnifique, sans se soucier de la vie de la communauté.

5.2 Les moyens de communication

5.2.1 Fréquences

Dans la deuxième partie de mon questionnaire, je souhaitais évaluer le degré de connaissance des citoyens vis-à-vis des outils de communication utilisés à ce jour. L'administration utilise tout un panel de moyens pour communiquer, mais est-ce que les habitants de Champéry les connaissent vraiment ?

Pour mon enquête, il était incontournable de mesurer ce paramètre. En effet, à quoi sert-il, par exemple, d'allouer des sommes importantes pour l'installation et la mise à jour d'un site Internet si seulement 5% de la population affirme connaître l'existence de celui-ci.

La question N°9, en plus d'évaluer cette notion, a également un but de « marketing ». En effet, toutes les personnes qui ont répondu à ce questionnaire savent à présent que, par exemple, l'administration communale possède une adresse email et un site Internet. Il m'a semblé judicieux d'utiliser à double emploi cette question.

Avant de répondre à ce questionnaire, environ 70% Champérolains connaissaient l'existence de l'adresse email et du site Internet de l'administration. Bien que ce résultat ne veuille pas forcément dire que ces derniers consultent régulièrement le site ou échangent des emails avec le personnel communal, je constate que la communication sur ces deux outils a été relativement bien perçue par la population.

L'inscription des adresses du site Internet et de l'email du secrétariat communal sur chaque correspondance a très probablement contribué à cette notoriété.

Les moyens traditionnels de communication que sont les tout-ménages, le pilier public et le guichet enregistrent tous les trois un score avoisinant les 80%. Ce bon résultat peut s'expliquer du fait que ce sont les moyens de communication les plus utilisés par l'administration et, également, parce qu'ils touchent toutes les catégories d'âge de la population.

Les brochures et les séances d'information (moyens de communication utilisés plus sporadiquement) récoltent, avec respectivement 71% et 64%, les moins bons scores à cette question. Sans que cela soit catastrophique, un effort encore plus important en matière de communication pourrait être effectué afin d'augmenter ces deux pourcentages.

Le moyen de communication qui a enregistré le meilleur résultat à mon enquête est le « Messenger Champérolain ». Avec un résultat de 92%, le journal du village est le moyen de communication le plus connu de la station.

Dans cette même question, j'ai glissé un petit piège aux personnes interrogées. En effet, je leur ai demandé si elles savaient que l'administration communale communiquait par le biais d'un « canal info ». Ce canal d'informations n'est pas encore en service, par conséquent, quelques personnes sont sans doute tombées dans mon subterfuge. Toutefois, sur les 15 personnes qui ont répondu « oui » à cette question, une majorité avait inscrit à côté de la question un commentaire mentionnant que ce canal n'était pas encore en service mais qu'elles connaissaient l'existence de ce projet.

A la question N°10, je souhaitais savoir quelle serait, d'après elles, la meilleure façon d'obtenir des informations concernant la commune. Afin de forcer ces personnes à effectuer un choix entre les différentes propositions, j'ai limité à deux le nombre de réponses possibles.

Avec 82 suffrages, les brochures ou autres dépliants envoyés par l'intermédiaire de la poste ont récolté, et de loin, le résultat le plus probant. Pour les Champérolaines et les Champérolains, ces derniers restent le meilleur moyen d'obtenir des informations.

La proposition de communiquer par le biais des médias (journaux, radio, télévision) a obtenu, avec 14%, le plus faible pourcentage de mon enquête. Les citoyens sont sans doute conscients que ces moyens de communication sont onéreux et, de plus, beaucoup moins ciblés qu'un tout-ménages par exemple.

24% des personnes interrogées ont affirmé que la meilleure façon d'obtenir des informations était l'affichage au pilier public. Par ce résultat, je constate que ce moyen bon marché de communication est encore très prisé des citoyens.

A cette même question, le site Internet et l'envoi d'email (mailing) récoltent approximativement 20% des suffrages.

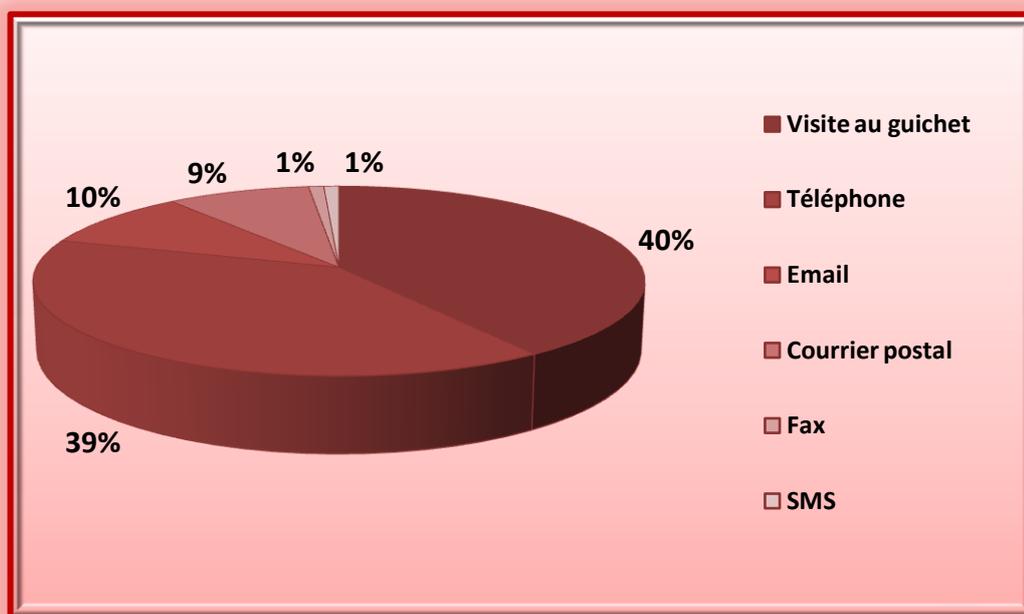
Après l'envoi de brochures et de dépliants par la poste, les séances d'information récoltent le deuxième meilleur résultat à cette question. En effet, plus de 40% des personnes interrogées ont affirmé que la meilleure façon de recevoir des renseignements de la commune se faisait par le biais de séances.

Afin de ne pas limiter à mes seules propositions les choix des personnes interrogées, je leur ai offert la possibilité de me donner d'autres idées. Une personne a émis le souhait d'avoir des contacts directement avec le Conseil Municipal. D'autres personnes ont exprimé le vœu de recevoir un « Messenger Champérolain » plus complet ou qu'un système de newsletter se mette en place au niveau communal.

A la question N°11, je voulais savoir quels moyens de communication les citoyens préféreraient utiliser lorsqu'ils souhaitaient prendre contact avec l'administration. Pour les mêmes raisons qu'à la question précédente, j'ai limité à deux le nombre de réponses possibles.

A la vue de ce graphique, il ressort clairement que les citoyens préfèrent avoir un contact direct avec le personnel communal lorsqu'ils souhaitent entrer en relation avec l'administration.

Par conséquent, le téléphone ou les visites au guichet se partagent, quasi équitablement, environ 80% des réponses enregistrées.



Avec respectivement 10% et 9% des suffrages, viennent ensuite les emails et les courriers postaux. Pour finir, avec seulement 2 personnes chacun, le fax et les SMS ferment la marche.

Les questions N°12 à 16 avaient pour objectif de mesurer le degré de satisfaction des habitants à propos des moyens de communication.

Les personnes interrogées ont offert un véritable plébiscite au « Messenger champérolain ». En effet, plus de 90% d'entre elles ont affirmé être « satisfaites » (61%) ou « très satisfaites » (32%) des informations contenues dans ce journal.

Contrairement au design du site Internet qui a obtenu un bon taux de satisfaction (80%), les informations publiées sur le site semblent ne pas encore être à la hauteur des attentes des citoyens. En effet, environ 40% des réponses s'avéraient être « insatisfaisantes » (23%) ou « très insatisfaisantes » (16%).

A noter également que les deux questions relatives au site Internet ont enregistré des taux de réponses manquantes supérieurs à 40%. Ces résultats s'expliquent par le fait qu'un nombre considérable de personnes n'ont pas encore eu l'occasion de consulter ce site. En faisant ce constat, je pense tout particulièrement aux personnes âgées de 50 ans et plus qui n'ont tout simplement pas d'accès à la toile.

D'une manière générale, avec un taux de 75%, je constate que les personnes interrogées sont satisfaites des informations affichées au pilier public. Néanmoins, dans un souci d'amélioration, il faut garder à l'esprit qu'il y a tout de même un quart de personnes insatisfaites.

5.2.2 Corrélations

Les personnes qui ont affirmé être satisfaites des informations diffusées par l'intermédiaire du « Messenger Champérolain », du site Internet ou du pilier public ont également fait part de leur satisfaction quant à la transparence des informations.

Concernant le site Internet (design et contenu) et les informations affichées au pilier public, les femmes se sont montrées à chaque fois un peu moins satisfaites que les hommes.

En outre, je constate que les universitaires ou diplômés HES sont moins satisfaits des informations disponibles dans le « Messenger Champérolain », sur le site Internet et au pilier public que les personnes ayant mis un terme à leurs études après l'école obligatoire.

5.2.3 Entretiens individuels

Lors des entretiens individuels, j'ai posé la question suivante :

« De manière générale êtes-vous satisfait des moyens de communication utilisés par l'administration ? Que changeriez-vous ou amélioreriez-vous ? »

J'ai obtenu des réponses assez diverses à cette question. D'un côté, certaines personnes m'ont affirmé qu'elles étaient pleinement satisfaites des moyens de communication utilisés. Pour ces personnes, les informations utiles à la population existent et elles sont transmises en quantité adaptée à la taille du village.

Elles trouvent d'ailleurs que certains Champérolains devraient faire davantage d'efforts pour aller chercher les informations. En restant chez soi et en ne s'intéressant pas aux bulletins d'informations, il est difficile d'être au courant des affaires communales.

D'un autre côté, certaines personnes m'ont exprimé leur insatisfaction à propos des moyens de communication. Voici les principales raisons de ces mécontentements :

- Les informations contenues sur le site Internet devraient être plus fournies. Il faudrait prendre le temps de compléter et d'actualiser en permanence ce site et, ensuite, habituer et encourager les habitants à s'y rendre régulièrement.

En outre, il devrait être possible de consulter les mêmes informations sur le site Internet qu'au pilier public.

- La population n'est pas suffisamment tenue au courant des décisions prises par le Conseil Municipal.

L'administration communale devrait proposer davantage de séances d'informations dans lesquelles elle présenterait les sujets d'actualité importants pour le village.

Ces séances permettraient aux citoyens de poser leurs questions et aux autorités communales de transmettre à la population des informations correctes. Lorsqu'il y a une insuffisance d'informations, les citoyens sont plus facilement enclins à recueillir des données erronées entendues dans les établissements publics du village ou dans la rue.

Les personnes interviewées considèrent que les horaires d'ouverture du bureau communal sont satisfaisants et adaptés à la taille d'un village comme Champéry.

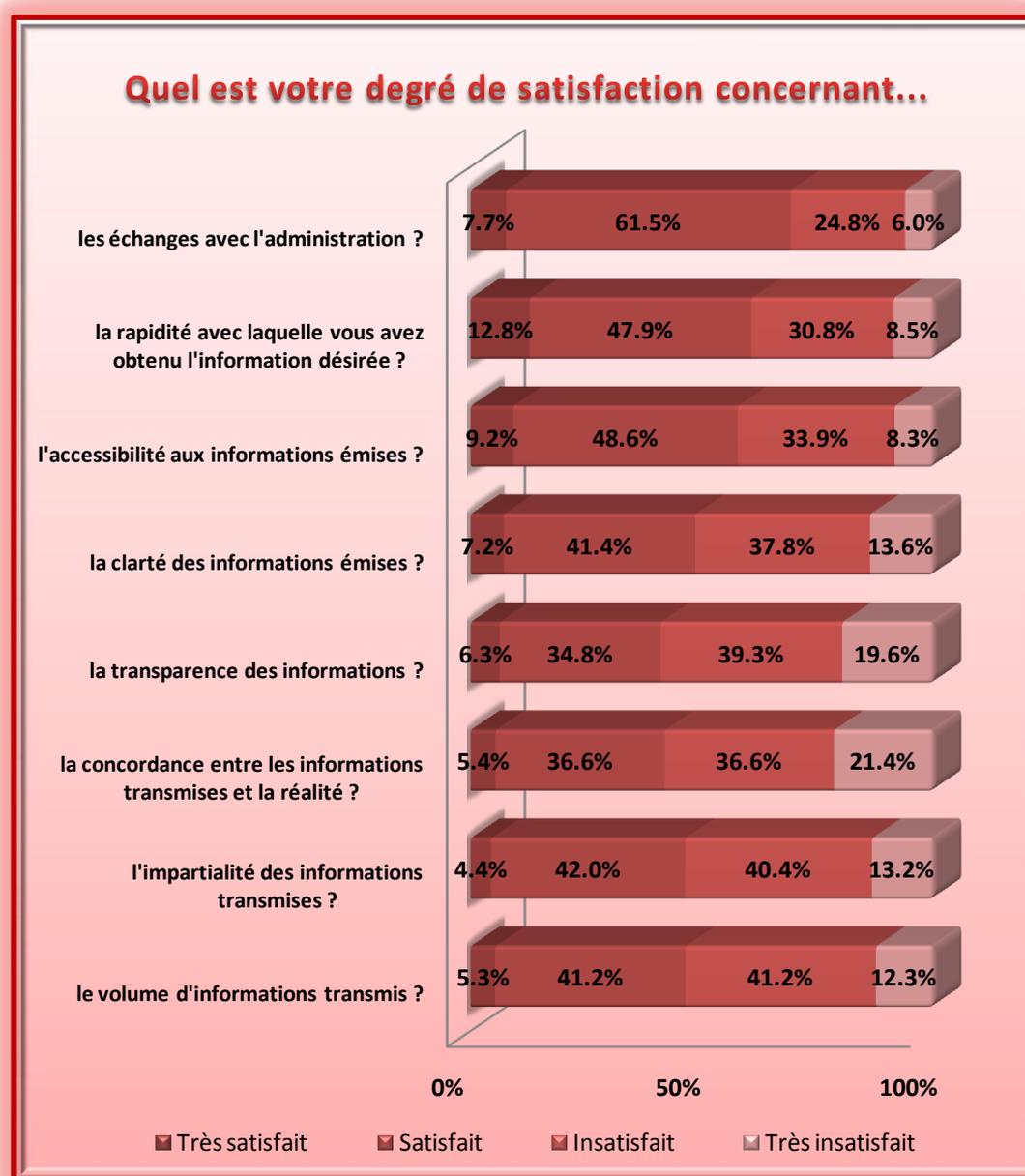
Néanmoins, ils s'accordent tous pour dire que ces horaires peuvent être contraignants pour des personnes ayant des horaires fixes ou travaillant en dehors du village. Pour faciliter la tâche de ces personnes, il serait intéressant de développer le côté e-administration du site Internet.

5.3 La qualité des informations

5.3.1 Fréquences

Dans la troisième partie de mon questionnaire, l'objectif était d'évaluer le degré de satisfaction de la population vis-à-vis de la qualité des informations émises par l'administration.

Le premier bloc de questions de cette partie (N°17 à 24) a fait ressortir les résultats suivants :



Tout d'abord, le degré de satisfaction concernant les échanges avec l'administration fut très bon. En effet, environ 70% des personnes sondées ont affirmé être « satisfaites » (61.5%) ou « très satisfaites » (7.7%).

Les questions relatives aux notions de rapidité de réponse et d'accessibilité aux informations ont enregistré des pourcentages de réponses satisfaisantes d'environ 60%.

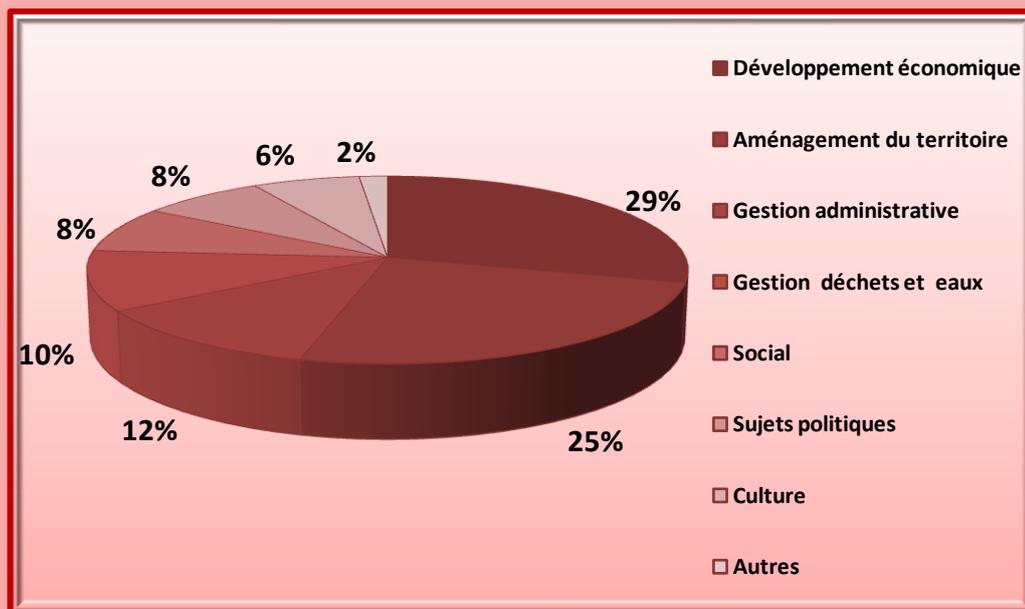
Ensuite, les résultats des questions N°20 à 24 ne furent pas aussi élogieux que les précédents. En effet, les questions traitant des notions de clarté, d'impartialité et de volume d'informations ont enregistré des taux d'insatisfaction allant de 51.4% à 53.5%.

Avec respectivement 58.9% et 58%, la palme des plus mauvais résultats reviennent au degré de satisfaction concernant la transparence des informations et à celui concernant la concordance entre les informations transmises et la réalité. Avec 22 et 24 réponses « très insatisfaites » sur 112, ces deux notions ont également, de ce point de vue là, enregistré le moins bon résultat.

Des taux d'insatisfaction aussi élevés sont tout simplement inacceptables et, par conséquent, il est grand temps d'entreprendre certaines mesures afin d'inverser cette tendance.

Grâce à la question N°25, les citoyens de Champéry avaient la possibilité de cocher les sujets dont ils souhaitaient recevoir davantage d'informations.

Comme vous pouvez le constater sur le graphique, ci-après, la répartition des réponses s'est opérée de la manière suivante :



Avec environ 30% des suffrages, le développement économique du village est le domaine qui intéresse le plus les Champérolains. A l'heure où tout le monde parle du projet hôtelier des « Maisons de Biarritz », il est tout à fait compréhensible que les habitants fassent part de leur désir d'information sur ce sujet.

En plus du développement économique, les autres objets qui préoccupent les Champérolains ces derniers mois sont les modifications partielles du plan d'affectation des zones (PAZ) et du règlement communal des constructions et des zones (RCCZ). C'est sans doute pour ces raisons que 25% des personnes interrogées ont émis le souhait de recevoir plus d'informations sur l'aménagement du territoire.

Avec des taux de réponses entre 6% et 12%, les autres domaines viennent loin derrière les deux premiers centres d'intérêts. D'après moi, il y a trois explications possibles à ces taux relativement bas :

- Les habitants n'éprouvent pas un grand intérêt vis-à-vis de ces sujets. Je pense là, en particulier, aux sujets politiques ;
- Le fascicule des comptes communaux et autres brochures (gestion des déchets par exemple) publiés par l'administration répondent grandement aux attentes des citoyens ;
- Les Champérolains estiment que certaines informations doivent être diffusées par d'autres « institutions » que par l'administration communale. Par exemple, les informations relatives à la culture doivent être transmises par l'Office du Tourisme.

Quelques personnes ont également émis le souhait de recevoir des informations concernant les sujets suivants :

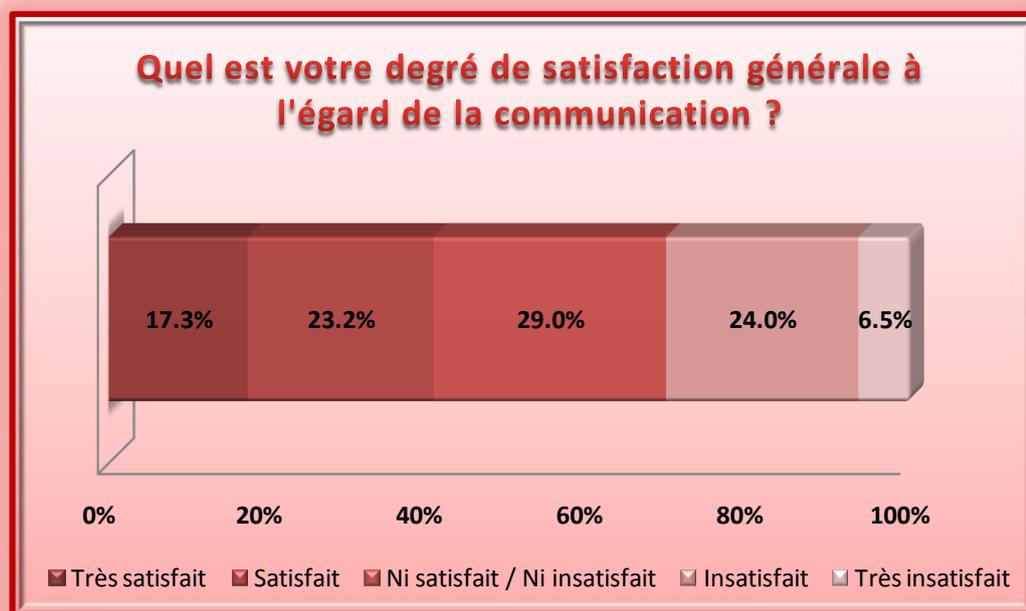
- L'aménagement d'une garderie à Champéry ;
- L'état et le développement du domaine routier ;
- La séparation des comptes entre l'Office du tourisme et la Commune ;
- Les travaux publics.

A la question « Globalement quel est votre degré de satisfaction à l'égard de la communication prodiguée par l'administration communale ? », j'ai regroupé les réponses de la manière suivante :

- Choix 1 et 2 = très satisfait
- Choix 3 et 4 = satisfait
- Choix 5 et 6 = ni satisfait, ni insatisfait
- Choix 7 et 8 = insatisfait
- Choix 9 et 10 = très insatisfait

Suite à ces regroupements, je constate que 17.3% des personnes interrogées ont affirmé être « très satisfaites » et 23.2% « satisfaites ».

Ce résultat peut être qualifié de bon, néanmoins il faut tout de même garder à l'esprit qu'environ un tiers des habitants sont insatisfaits.



Pour conclure la partie du questionnaire concernant la qualité des informations, j'ai proposé six éléments qui, d'après moi, permettraient d'améliorer la communication faite par l'administration. Pour ne pas limiter les réponses des citoyens à ces six propositions, ils avaient la possibilité de m'en citer d'autres.

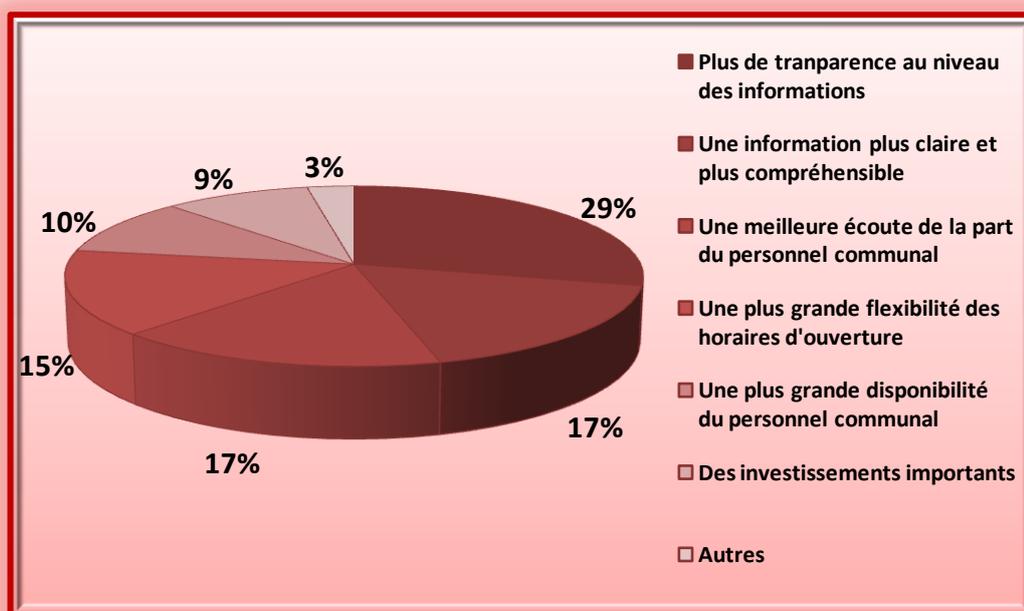
La proposition qui a comptabilisé le plus de suffrages est une « plus grande transparence au niveau des informations ». Avec un résultat de 68, cet élément d'amélioration arrive loin devant les autres propositions.

Avec respectivement 40 et 39 suffrages, « une information plus claire et plus compréhensible » et « une meilleure écoute de la part du personnel communal » complètent ce podium.

Ensuite, dans l'ordre, viennent les propositions « une plus grande flexibilité au niveau des heures d'ouverture » (36 suffrages), « une plus grande disponibilité de la part du personnel communal » (24) et « des investissements importants en moyens de communication » (22).

Six personnes ont émis leurs propres idées d'amélioration. Bien que certaines de ces propositions n'ont rien à voir avec le thème de la communication, les voici telles qu'elles ont été rédigées par leurs auteurs :

- Un Président présent ;
- Une volonté de la commune de tout dire, que chacun sache ce qu'il en est ;
- Un personnel professionnel ;
- Une évacuation des déchets deux fois par semaine toute l'année ;
- Un Président qui doit œuvrer pour la commune et non pour sa carrière politique ;
- Une ouverture du guichet certains après-midi.



5.3.2 Corrélations

J'ai trouvé intéressant de mettre en lien le degré de satisfaction des échanges avec l'administration et la question dans laquelle les personnes interrogées se définissaient par rapport à celle-ci.

De cette corrélation, je constate tout d'abord qu'aucune personne se définissant comme un client n'a affirmé être « très satisfait » de la qualité des échanges.

Ensuite, les personnes qui se définissent comme des clients ou des contribuables sont généralement moins satisfaites des échanges que celles qui se définissent comme des citoyens.

Il existe un lien, somme toute très logique, entre le degré de satisfaction concernant la rapidité des services fournis et la compétence/disponibilité du personnel administratif. En effet, plus les personnes sont satisfaites de la qualité du personnel communal, plus le degré de satisfaction à propos de la rapidité des services est élevé, et vice-versa.

L'analyse des corrélations a permis de constater scientifiquement l'existence d'un lien entre les compétences ou disponibilités du personnel administratif et certaines notions (comme la clarté, la transparence ou l'impartialité) permettant de mesurer la qualité des informations. Les personnes satisfaites de la qualité de ces dernières sont également satisfaites du personnel communal, et vice-versa.

Concernant la qualité des informations transmises, il existe de grandes disparités de réponses en fonction de l'origine des habitants. Par exemple, les personnes originaires de Champéry se montrent moins satisfaites de la concordance entre les informations transmises et la réalité que les personnes originaires d'un autre endroit. De plus,

les Champérolains d'origine sont moins satisfaits du volume d'informations transmis que les autres personnes.

A noter également que les personnes domiciliées sur le territoire communal depuis moins de 5 ans sont rarement insatisfaites par la qualité des échanges avec l'administration.

De faibles corrélations existent entre le niveau d'études suivies et des notions comme l'accessibilité ou la clarté des informations. En effet, à nouveau, les personnes au bénéfice d'une formation dite supérieure sont moins satisfaites que les autres de l'accessibilité aux informations et de la clarté des informations émises.

En résumé, les personnes ayant suivi un cursus universitaire sont sensiblement moins satisfaites que les autres de la communication effectuée par l'administration.

L'analyse des corrélations révèle que les personnes affirmant participer à la vie sociale du village sont légèrement plus insatisfaites de la communication de l'administration que les personnes n'étant pas actives sur le plan communal.

5.3.3 Entretiens individuels

Lors des entretiens, les personnes interrogées m'ont affirmé que certaines améliorations concernant la qualité des informations (rapidité, accessibilité, clarté, transparence, volume, etc.) étaient vivement souhaitées.

Tout d'abord, en termes de rapidité, certaines personnes m'ont signalé que les informations avaient beaucoup de peine à arriver aux

citoyens dans des délais respectables. Souvent l'information arrive à la dernière minute, voire même trop tard quelquefois.

Par exemple, concernant une demande particulière d'un citoyen, il arrive que la réponse de l'administration se fasse attendre pendant plusieurs semaines.

Ensuite, l'administration devrait prendre l'habitude de transmettre spontanément les informations qualifiées d'importantes pour l'ensemble de la population. Actuellement, des citoyens estiment qu'il faut presque « mendier » au bureau communal pour obtenir les renseignements désirés.

Parfois, les informations manquent de clarté. Lorsqu'on n'est pas initié sur tel ou tel sujet, il est parfois extrêmement difficile de les comprendre correctement.

Un effort doit également être fait au niveau de la transparence des informations. Actuellement, un bon nombre de citoyens ont l'impression que l'administration et les autorités communales leur cachent certaines choses.

Sur les objets importants pour l'ensemble de la collectivité publique, il est nécessaire de multiplier autant que nécessaire le nombre de séances d'information.

Certaines personnes estiment qu'il existe aussi un cruel manque de concordance entre les promesses faites par les autorités communales et la réalité.

Pour finir, une personne m'a signalé son mécontentement à propos du rapport « qualité/coût » entre la masse salariale du personnel

communal et la qualité des services proposés. Pour cette personne, la masse salariale devrait permettre à l'administration communale de fournir des services de grande qualité. Hors, à l'heure actuelle, il considère que la qualité des services est médiocre et, surtout, disproportionnée par rapport aux moyens engagés.

Toutes les personnes interrogées m'ont affirmé qu'elles souhaitaient recevoir davantage d'informations concernant les sujets touchant le développement économique du village. Des thèmes d'actualité, comme par exemple le projet hôtelier des « Maisons de Biarritz », intéressent grandement les citoyens.

Pour répondre à leurs attentes, l'administration doit leur transmettre les informations en quantité suffisante.

5.4 Les données sociodémographiques

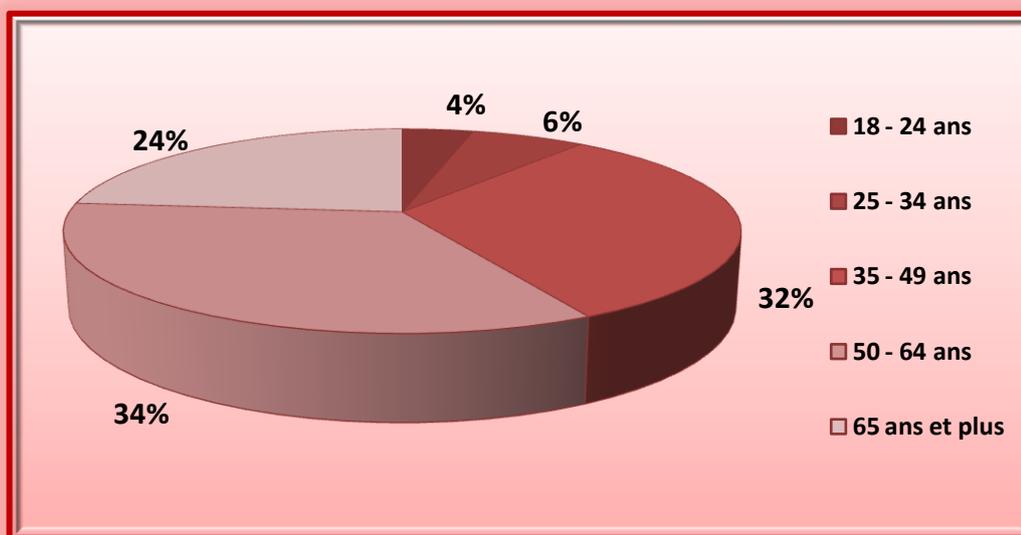
5.4.1 Fréquences

Bien qu'un peu plus d'hommes (52.8%) que de femmes (47.2%) ont répondu à mon questionnaire, la répartition entre les deux genres est tout de même relativement bien équilibrée.

Comme expliqué préalablement dans la méthodologie, je n'ai malheureusement pas obtenu un échantillon conséquent pour les tranches d'âge « 18-24 ans » et « 25-34 ans ».

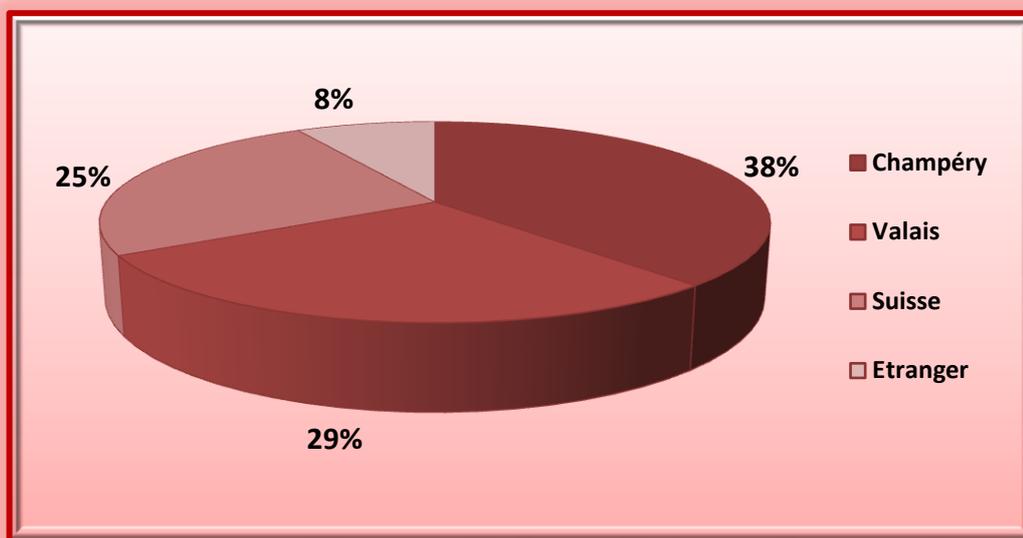
Avec des échantillons entre 29 et 42 personnes, les résultats des trois autres catégories d'âge peuvent déjà être passablement significatifs.

Le graphique ci-dessous représente la répartition, en pourcent, des différentes classes d'âge.

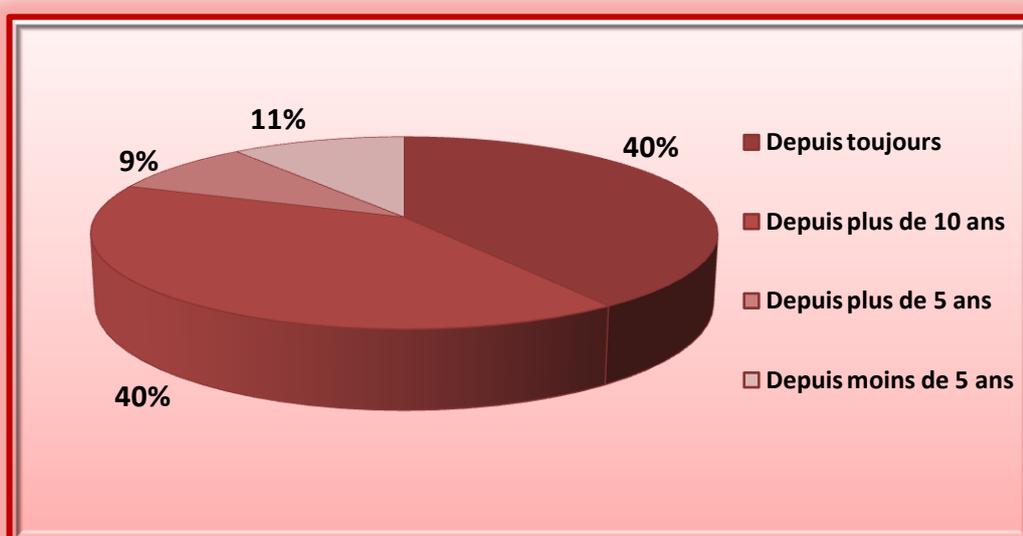


Comme vous pouvez vous en rendre compte sur le graphique ci-après, 38% des personnes interrogées sont d'origine de Champéry,

29% du Canton du Valais et 25% de Suisse. A noter également que 8% des personnes sont d'origine étrangère.



Sur le graphique suivant, on peut constater que 40% des personnes sondées habitent à Champéry depuis toujours et exactement le même pourcentage y vit depuis plus de 10 ans. En outre, 9% de ces personnes résident dans la commune depuis plus de 5 ans et 11% depuis moins de 5 ans.

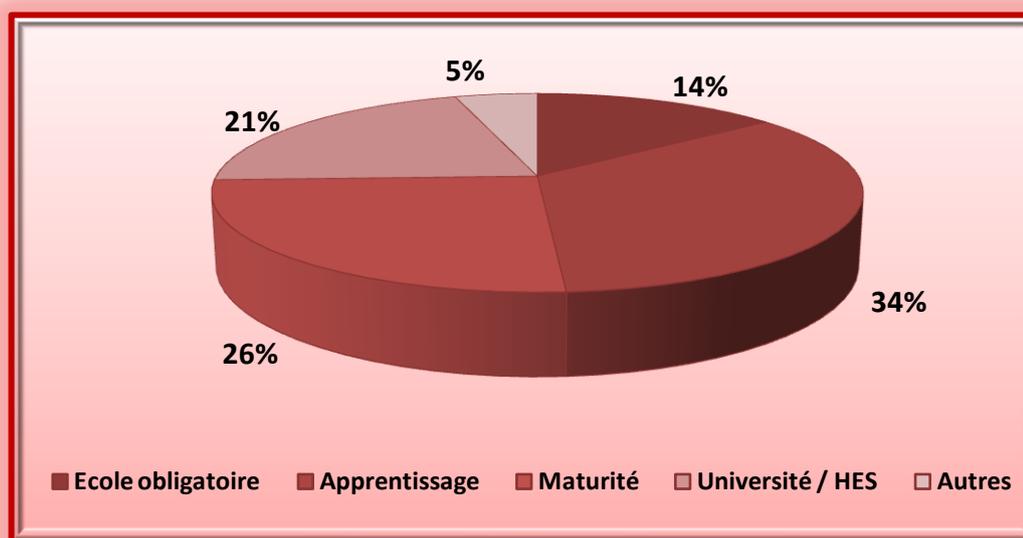


14% des personnes qui ont répondu au questionnaire ont arrêté leurs études à la fin de l'école obligatoire.

34% affirment avoir suivi un apprentissage et 26% ont obtenu une maturité gymnasiale ou professionnelle.

Un nombre relativement important de personnes (21%) affirment avoir suivi un cursus universitaire ou HES.

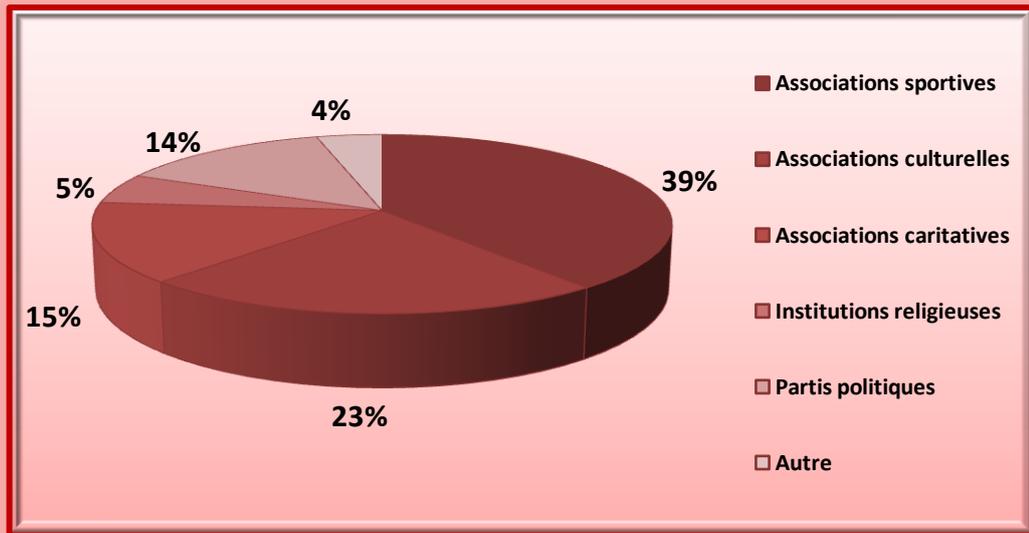
Pour finir, 5% des personnes interrogées ont suivi une autre formation que celles proposées.



Environ 80% des personnes sondées ont affirmé participer à la vie sociale du village.

Parmi elles, 39% disent faire partie d'une association sportive et 23% d'une association culturelle.

Ensuite, 15% de ces personnes ont répondu qu'elles étaient actives dans le caritatif et 14% dans la politique.



5.4.2 Corrélations

Les corrélations concernant cette dimension se trouvent dans les autres dimensions corrélées avec celle-ci.

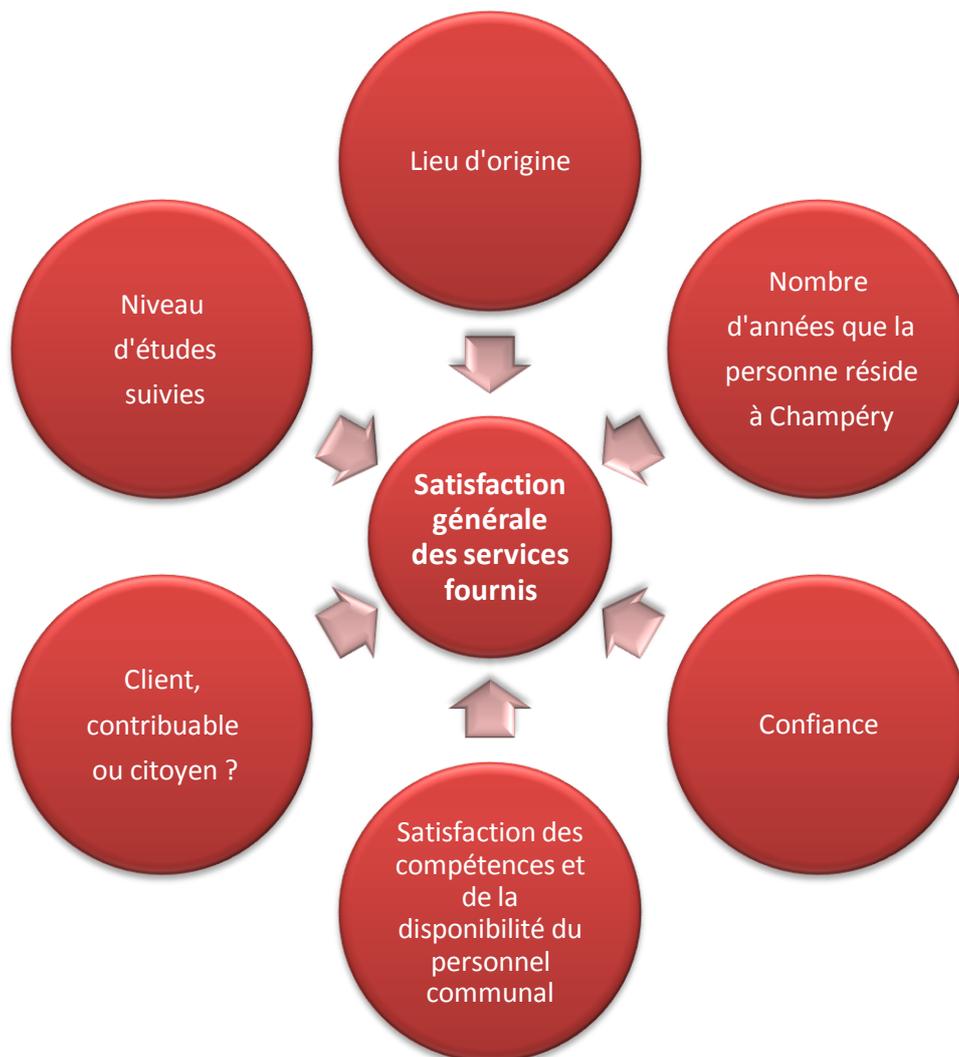
6

6. Constats de la recherche

6.1 La satisfaction générale des services fournis

Grâce aux résultats obtenus à la suite de l'analyse des questionnaires (fréquences + corrélations) et de la synthèse des entretiens menés, je peux, à présent, formuler les constats suivants.

Pour commencer, j'ai répertorié, à l'aide du schéma ci-dessous, les différents facteurs pouvant influencer le degré de satisfaction des Champérolains à propos de la qualité générale des services fournis par l'administration.



6.1.1 Satisfaction des compétences et de la disponibilité du personnel communal

Avec des taux de satisfaction se situant entre 65.3% et 72.7%, je constate qu'une grande majorité des habitants sont satisfaits, voire même très satisfaits, des services proposés par l'administration.

De ces chiffres, je relèverai, en particulier, le fait qu'environ 70% des habitants ont affirmé qu'ils se montraient satisfaits des compétences et de la disponibilité du personnel communal. Les entretiens m'ont permis de constater que cette satisfaction ou insatisfaction du personnel communal dépendait énormément du collaborateur chargé de leur dossier.

Néanmoins, comme je l'ai mentionné auparavant, ces résultats mettent également en évidence le fait qu'environ 30% des habitants sont, de manière générale, mécontents de la qualité des services fournis par le personnel en place.

6.1.2 Client, contribuable ou citoyen ?

En me basant sur les fréquences ainsi que sur les entretiens individuels, je constate qu'un faible pourcentage de Champérolains se considère comme des clients vis-à-vis de l'administration. Ceux-ci auraient plutôt tendance à se définir comme des citoyens ou des contribuables.

6.1.3 Confiance

La confiance en l'administration et en son personnel est un facteur qui influence grandement le degré de satisfaction des services fournis. La présence d'un climat de confiance entre le citoyen et l'administration débouche inévitablement sur un accroissement de la satisfaction. Ce constat est également valable dans l'autre sens.

L'analyse des fréquences m'a permis de constater qu'environ 35% des citoyens se montraient méfiants vis-à-vis de l'administration. Ce pourcentage est relativement semblable à celui concernant le taux de satisfaction des services fournis. Etant donné le lien existant entre les notions de satisfaction et de confiance, il n'est guère surprenant d'observer que ces deux taux soient quasiment identiques.

6.1.4 Lieu d'origine

J'ai constaté l'existence d'une faible corrélation entre le lieu d'origine et le degré de satisfaction des services. D'après les résultats obtenus, les personnes originaires de Champéry sont davantage insatisfaites de la qualité des services que les autres.

Cette situation peut s'expliquer par le fait que ces personnes se montrent plus exigeantes envers l'administration que celles originaires d'une autre localité suisse ou de l'étranger.

6.1.5 Nombre d'années que la personne réside à Champéry

Il existe également une faible corrélation entre le nombre d'années que la personne réside à Champéry et le degré de satisfaction des services fournis.

J'ai remarqué que les personnes habitant dans le village depuis de nombreuses années étaient un peu moins satisfaites de la qualité des services que les nouveaux habitants.

Un ancien habitant a un vécu avec l'administration. Il a certainement eu de bonnes expériences, parfois si vite oubliées, et d'autres plus décevantes. L'être humain est tel qu'il a souvent tendance à se souvenir plus facilement des mauvaises expériences que des bonnes.

6.1.6 Niveau d'études suivies

Pour finir, j'ai pu observer l'existence d'un faible lien entre le niveau d'études suivies et le degré de satisfaction des services proposés par l'administration.

Grâce aux entretiens individuels, je peux citer quelques-unes des raisons expliquant pourquoi les personnes ayant suivi une formation universitaire ou HES se sont davantage exigeantes que les autres.

- Ces personnes ont, sans doute, appris à développer un esprit critique ;
- Elles ont sûrement un niveau de connaissance supérieur leur permettant d'envisager d'autres options ou solutions pour la Commune ;
- Elles ont peut-être davantage accès aux nouvelles technologies. Par conséquent, ces personnes peuvent être étonnées que certaines tâches ou opérations ne se fassent pas plus rapidement au niveau de l'administration ;
- Ces personnes ont, par la force des choses, vu un peu plus de pays que les autres citoyens de la commune.

Bien qu'il ne soit pas nécessaire de s'attarder trop longuement sur ces diverses raisons, je présume, tout de même, que ces personnes sont souvent assez curieuses et friandes d'informations.

Par conséquent, l'administration devrait mieux informer ces personnes afin qu'elles comprennent parfaitement les raisons de telles ou telles décisions.

6.2 Les moyens de communication

6.2.1 Les moyens pour recevoir des informations

Voici, dans l'ordre de préférence des Champérolains, les moyens de communication que l'administration devrait utiliser lorsqu'elle souhaite transmettre des informations à la population :

- Brochures / dépliants par la poste (tout-ménages) ;
- Séances d'information ;
- Affichage au pilier public ;
- Site Internet ;
- Envois d'email (mailing) ;
- Communiqués dans les médias (journaux, radio, télévision).

Les tout-ménages dans leur forme actuelle sont bien appréciés par les habitants. Ce moyen de communication doit être utilisé lorsque l'administration veut transmettre des informations, générales et relativement succinctes, à l'ensemble de la population.

De mon enquête qualitative, il ressort très clairement que les citoyens attendent, de la part de l'administration ou des autorités communales, des réponses à leurs questions. Sur des sujets importants pour le développement du village, comme le projet hôtelier des « Maisons de Biarritz » ou la modification partielle du plan d'affectation des zones par exemple, les Champérolains souhaiteraient avoir la possibilité de poser leurs questions directement aux personnes les plus à même de leur répondre.

L'organisation de séances d'information serait une excellente solution afin que les citoyens puissent s'entretenir avec les personnes responsables de ce genre de dossiers (Président, Conseil Municipal, bureaux d'études, investisseurs, etc.).

Ces séances seraient également très profitables pour l'administration communale. En effet, elles permettraient :

- de dialoguer avec les habitants ;
- d'informer de manière correcte les citoyens ;
- de limiter la diffusion d'informations erronées ;
- d'instaurer un climat de confiance.

Même si elles ne sont plus consultées aussi régulièrement que par le passé, les informations affichées au pilier public sont encore, pour une certaine tranche de la population, un excellent moyen d'obtenir des renseignements.

Le site Internet, que j'aurais presque tendance à qualifier de pilier public du XXI^{ème} siècle, peut être une bonne source d'informations. Le design du site a été complètement revu dans le courant de l'année 2007. D'après les résultats obtenus, celui-ci plaît beaucoup aux Champérolains. Néanmoins, malgré les efforts réalisés ces derniers mois pour compléter le site Internet, les personnes interrogées ont tout de même fait part de leur mécontentement à son égard.

Les citoyens lui reprochent principalement un manque d'informations sur les objets d'actualités. De plus, certaines personnes ont émis le souhait de pouvoir, à juste titre, consulter sur le site Internet, les informations affichées au pilier public.

L'envoi d'informations par mailing a obtenu environ 20% des suffrages. Ce score est relativement satisfaisant pour ce moyen de communication. En outre, actuellement, il n'existe pas de système d'e-mailing ou de newsletter actif. Avec le développement d'Internet, je pense que, dans le futur, ce moyen de transmettre des informations s'avérera utile et très apprécié des citoyens.

Les résultats de mon enquête quantitative ont démontré que les personnes interrogées n'avaient pas nécessairement besoin de recevoir des informations par le biais de la télévision, de la radio ou des journaux.

A première vue, je pense que ces personnes ont peu sollicité ces moyens de communication car ils les trouvent certainement onéreux et pas suffisamment ciblés sur la population champérolaine.

Suite aux entretiens individuels, je soupçonne ces personnes de ne pas avoir songé au journal local le « Messenger champérolain » lorsqu'elles ont répondu à cette question. Je présume qu'elles pensaient plutôt aux quotidiens régionaux.

6.2.2 Les moyens pour se procurer des informations

Lors de mon enquête, j'ai cherché à savoir quels étaient les moyens de communication préférés des citoyens lorsqu'ils souhaitaient prendre contact avec l'administration.

Les citoyens ont, la plupart du temps, tendance à utiliser des moyens de communication leur permettant d'établir un contact direct avec le personnel communal. En effet, les résultats de mon enquête ont démontré la préférence des Champérolains à utiliser le téléphone ou à se rendre au secrétariat communal.

Ces deux moyens de communication ont obtenu environ 80% des suffrages. Par conséquent, il est indispensable que l'administration dirige une grande partie de son attention sur l'accueil des habitants. Dans ce contexte, les collaborateurs responsables de la réception jouent un rôle essentiel dans la communication avec les citoyens.

6.3 La qualité des informations

Sur le schéma ci-dessous, j'ai répertorié les principaux facteurs influençant le degré de satisfaction des Champérolains vis-à-vis de la communication effectuée par l'administration.



Le bilan concernant le degré de satisfaction des citoyens par rapport à la qualité des informations transmises est pour le moins mitigé.

En effet, sur certains points comme la satisfaction des échanges avec l'administration (69.2% de personnes satisfaites) ou la rapidité de transmission d'une information souhaitée (60.7%), j'ai obtenu des taux de satisfaction tout à fait convenables.

Par contre, d'autres notions, comme par exemple la transparence des informations (41.1%) ou la concordance entre les informations transmises et la réalité (42%), ont été créditées de taux de satisfaction très nettement insuffisants.

Lors des entretiens individuels, je me suis rendu compte que la notion « de transparence des informations » était celle qui récoltait le plus de remarques ou de mécontentements de la part des personnes interrogées. Ce constat confirme le résultat de l'enquête quantitative qui révélait déjà un faible taux de satisfaction pour la transparence des informations.

Les personnes rencontrées m'ont fait part de leur désir de recevoir plus d'informations concernant les décisions du Conseil Municipal. De nos jours, les citoyens éprouvent le besoin de connaître ce genre de décisions. Celles-ci doivent être transmises dans un langage compréhensible par tous.

En outre, pour que les citoyens comprennent au mieux les décisions prises, il faut qu'ils puissent en connaître l'historique. Pourquoi les conseillers communaux ont-ils décidé telle ou telle chose ? Quelles options avaient-ils à ce moment là ? Quels délais devaient-ils respecter ?

En tenant au courant la population sur ces différentes options, l'administration et les autorités communales pourront instaurer un dialogue avec les citoyens. De ces échanges naîtra une plus grande confiance de part et d'autre.

En plus des décisions prises par le Conseil Municipal, les habitants souhaiteraient recevoir davantage d'informations concernant les sujets qui

touchent l'ensemble de la collectivité. Je pense là, tout particulièrement, à des projets comme celui des « Maisons de Biarritz ». Sur des sujets de cette importance pour le développement du village, les citoyens aimeraient recevoir des informations plus fournies et être tenu régulièrement au courant de l'avancement des dossiers.

En plus d'accroître la confiance en l'administration, une politique de transparence encouragera sûrement les citoyens à s'intéresser davantage aux affaires communales. Si les citoyens sont tenus au courant des dossiers en cours, ils seront également plus à même de réagir lors des assemblées primaires.

En informant davantage la population, l'administration communale se mettra également à l'abri d'un bon nombre de colportages et autres rumeurs qui peuvent circuler aisément à l'intérieur du village lorsqu'il y a un manque d'informations.

Pour conclure, je tiens à préciser que d'autres éléments, que ceux présents sur le schéma de la page N°82, influencent également le degré de satisfaction des citoyens par rapport à la communication. Pour rappel, ces éléments sont :

- Satisfaction des compétences et de la disponibilité du personnel communal ;
- Client, contribuable ou citoyen ? ;
- Confiance ;
- Lieu d'origine ;
- Nombre d'années que la personne réside à Champéry ;
- Niveau d'études suivies.

Etant donné que les constats développés aux pages N°75 et suivantes sont les mêmes que pour cette partie, je n'ai pas trouvé nécessaire de reprendre en détail les six éléments mentionnés ci-dessus.

7

7. Recommandations sur la base des constats

Grâce à mes recherches et en particulier aux constats effectués, je peux soumettre certaines recommandations à l'administration communale afin qu'elle puisse optimiser la qualité de sa communication et, indirectement, accroître la satisfaction et la confiance des citoyens à son égard.

7.1.1 Davantage de transparence

Les citoyens réclament davantage de transparence sur des sujets qui touchent l'ensemble de la population. Par conséquent, pour répondre à cette requête, je propose que l'administration communale :

- mette à disposition sur son site Internet certaines informations ou décisions résultant des séances du Conseil Municipal. Afin de conserver la confidentialité sur certains points et, également, pour ne pas submerger d'informations les citoyens, je pense qu'il serait judicieux que le Conseil détermine lui-même les informations à publier et le moyen de communication à utiliser ;
- permette aux citoyens de consulter sur Internet les informations affichées au pilier public ;
- publie régulièrement la situation des dossiers importants pour le village. J'imagine cela sous la forme d'un historique permettant aux citoyens de suivre l'avancement ou non de ces dossiers. Grâce à ce procédé, les citoyens pourront mieux comprendre pourquoi les autorités communales ont pris telle ou telle décision.

Le degré d'importance doit être clarifié par le Conseil Municipal, mais en parlant de dossiers importants, je pense là, en particulier, à des projets comme celui des « Maisons de Biarritz » ;

- transmette, par le biais du « Messenger champérolain » ou d'un autre journal d'informations, un résumé complet des principales décisions du Conseil Municipal.

A mon avis, les citoyens devraient recevoir ces informations au minimum une fois par trimestre ;

- organise, en fonction de l'importance des sujets, des séances d'information ouvertes à la population. Celles-ci permettraient à l'administration de présenter correctement les sujets d'actualité et aux citoyens de poser leurs questions ou de faire part de leur point de vue.

7.1.2 Davantage de concordance entre les informations transmises et la réalité

Il ressort également de mon enquête qu'un pourcentage important de la population dénonce l'existence d'un fort décalage entre les informations transmises ou les promesses faites et la réalité.

Même si ce n'est pas très démagogique, je pense, par exemple, que les Champérolains préféreraient certainement qu'on leur dise parfois tout simplement « non, ce n'est pas possible pour telle ou telle raison » plutôt que de leur dire « oui, c'est possible » et, par la suite, de ne pas tenir ces engagements.

7.1.3 Davantage de confiance en l'administration

Lors de l'enquête quantitative plus d'un tiers des personnes interrogées ont affirmé être « méfiantes » ou « très méfiantes » à l'égard de l'administration.

Quand on connaît le lien réciproque existant entre la satisfaction et la confiance, il est inimaginable de concevoir une quelconque amélioration du degré de satisfaction sans réfléchir à des solutions

pour regagner la confiance perdue d'un bon nombre de citoyens. Il n'existe malheureusement pas de remède miracle permettant de redonner, facilement et rapidement, la confiance à ces personnes.

Néanmoins, je pense qu'il est possible de regagner, petit à petit, la confiance de la grande majorité des habitants. Pour atteindre cet objectif, le personnel communal doit se montrer irréprochable dans l'exécution de ses tâches. De plus, celui-ci doit œuvrer dans un souci de satisfaire au mieux les attentes des citoyens.

Pour améliorer les services dispensés par les employés communaux, voici une liste non-exhaustive d'éléments à prendre en considération :

- **Etre à l'écoute des remarques et des suggestions des habitants :**
Les employés communaux devraient pouvoir prendre le temps de dialoguer avec les habitants ;
- **Améliorer l'accueil au bureau communal :**
Une visite au bureau communal devrait être un plaisir pour les habitants ;
- **Répondre rapidement aux demandes des citoyens :**
Dans le cadre des démarches ISO (en cours actuellement), il faudrait prévoir des normes concernant les délais de réponses aux différentes requêtes des habitants ;
- **Renseigner clairement les habitants :**
Ceux-ci payent des impôts, par conséquent, ils sont en droit d'attendre des réponses claires et correctes de la part de l'administration. Néanmoins, si la personne interrogée ne connaît pas l'information désirée, qu'elle se renseigne auprès de la bonne personne afin qu'elle puisse transmettre une information correcte et complète au citoyen ;
- **Respecter de manière professionnelle les procédures administratives en vigueur :**
Lors de mon enquête, j'ai entendu quelques personnes se plaindre des largesses de l'administration à propos du respect de certaines procédures.

7.1.4 Autres recommandations

Toujours dans un souci d'améliorer les services de l'administration, je me permets de mentionner les propositions suivantes :

- Ouvrir le guichet communal une après-midi « rallongée » par semaine. Par exemple, on pourrait imaginer que la réception soit ouverte le mardi après-midi de 14h à 18h30. Cela permettrait notamment aux personnes travaillant en dehors de la Commune de passer au bureau après leur travail ;
- Offrir aux personnes qui le souhaitent la possibilité, sur rendez-vous, de passer au bureau communal en dehors des heures ;
- Développer sur le site Internet un service e-administration encore plus performant et mettre en place un système de newsletter pour les personnes intéressées ;
- Concevoir un blog inspiré de celui du journal bimestriel « Sixième Dimension » (<http://blog.sixieme-dimension.ch>) ;
- Créer une boîte à idées. Ce procédé permettrait aux citoyens qui le désirent de faire part plus facilement de leurs suggestions ou remarques ;
- Rafraîchir le pilier public afin qu'il soit plus accueillant. On pourrait, par exemple, définir certains standards ou améliorer les modèles existants de publication. Les mises à l'enquête pourraient être imprimées sur des feuilles de couleur bleues et les avis de danger sur des feuilles rouges.



Pilier public en date du 13.11.2007

8

8. Conclusion

8.1.1 Vérification de la problématique de la recherche

Pour la conclusion de mon rapport, je me réfère une nouvelle fois au cadre théorique de ma recherche (voir chapitre 2). Les quatre dimensions présentes sur ce schéma récapitulatif influencent bel et bien la perception des habitants vis-à-vis de la communication effectuée par l'administration.

Tout d'abord, pour diffuser de l'information, l'administration communale possède toute une panoplie de moyens de communication (Site Internet, tout-ménages, journal, etc.). Mis à part le site Internet qui devrait encore être développé dans le futur, les Champérolains trouvent que l'administration est bien équipée en termes d'outils de communication.

Ensuite, concernant les différentes notions (clarté, transparence, volume, etc.) déterminant la qualité des informations, les résultats de mon enquête ont démontré que l'administration et les autorités communales devraient faire des efforts pour répondre aux attentes des citoyens. Ceux-ci souhaitent, notamment, une très nette amélioration au niveau de la transparence des informations.

Mes recherches ont démontré qu'il existait de très fortes corrélations entre la satisfaction générale des services fournis ou la confiance en l'administration et le degré de satisfaction des citoyens vis-à-vis de la communication mise en place.

Pour finir, j'ai pu constater un bon nombre de liens entre certaines données sociodémographiques comme le lieu d'origine ou le niveau d'études suivies et la question centrale de ma recherche.

8.1.2 Vérification des hypothèses

Avant de débiter la partie analytique de mon étude, j'avais formulé un certain nombre d'hypothèses que j'espérais vérifier au fur et à mesure de l'avancement de mes recherches. Voici, ci-après, les différentes hypothèses formulées :

- Est-ce qu'une personne satisfaite de la rapidité, de l'accessibilité, de la confidentialité des services de l'administration et/ou des compétences du personnel communal a plus confiance dans le service public qu'une personne insatisfaite ?

Hypothèse pleinement vérifiée : il existe bel et bien un lien entre la satisfaction des services et la confiance.

- Une personne qui se définit comme un client se montre-t-elle plus insatisfaite de la qualité des services qu'une personne qui s'identifie comme un contribuable ?

Hypothèse vérifiée : il existe effectivement un lien entre le degré de satisfaction et la manière dont une personne se définit par rapport à l'administration.

- Existe-t-il un lien quelconque entre les notions « de genre », « d'âge », « de niveau d'études suivies » ou « d'origine » et la satisfaction des services fournis par l'administration communale ?

Hypothèse partiellement vérifiée : il existe un lien entre le niveau d'études suivies ou l'origine et le degré de satisfaction. Par contre, je n'ai pas pu constater l'existence de lien entre la satisfaction et le genre ou l'âge des citoyens.

- Est-ce que les personnes satisfaites des différents moyens de communication utilisés ont plus confiance dans l'administration ?

Hypothèse pleinement vérifiée.

- Est-ce que l'âge, le genre ou le niveau d'études suivies possèdent un lien significatif avec le degré de satisfaction des informations contenues sur le site Internet, dans le « Messenger Champérolain » ou au pilier public par exemple ?

Hypothèse partiellement vérifiée : il existe de faibles corrélations entre le genre de l'individu ou le niveau d'études suivies et le degré de satisfaction des moyens de communication utilisés. Il n'existe, par contre, pas la moindre corrélation entre l'âge et la satisfaction de ces outils de communication.

- Est-ce que les personnes satisfaites du volume d'informations transmis se montrent plus confiantes vis-à-vis de l'administration ?

Hypothèse pleinement vérifiée.

- Le degré de satisfaction varie-t-il en fonction qu'une personne se définisse comme un contribuable, comme un citoyen ou encore comme un client ?

Hypothèse vérifiée.

- Existe-t-il des corrélations entre certaines données socio-démographiques (genre, âge, niveau d'études suivies, etc.) et le degré de satisfaction des citoyens concernant la qualité des informations fournies par l'administration communale ?

Hypothèse partiellement vérifiée : il existe des corrélations entre le niveau d'études suivies ou l'origine et le degré de satisfaction. Par contre, il n'y a pas de lien entre les notions de genre ou d'âge et le degré de satisfaction.

8.1.3 Pistes pour des recherches supplémentaires

Lors des entretiens individuels, les personnes interrogées m'ont fait part de remarques ou autres suggestions très intéressantes ne concernant pas directement le thème de la communication.

Je n'ai pas trouvé nécessaire de développer ces idées dans mon travail de diplôme, par contre, je pense que, dans un futur proche, il serait opportun de réfléchir aux problématiques suivantes :

- **Collaboration intercommunale**

Une intensification de la collaboration entre les communes du Val d'Illicz permettrait de réaliser d'importantes économies et d'augmenter la qualité des prestations.

Cette collaboration devrait, dans un premier temps, se limiter à des domaines comme la police, le service du feu ou le cadastre par exemple.

Dans un deuxième temps, une fusion permettrait de rapprocher les services administratifs et d'offrir à la population des services de meilleures qualités à des coûts moindres.

- **Redéfinir le rôle des commissions communales**

En écoutant les personnes sélectionnées pour les entretiens individuels, j'ai pu faire deux constats importants :

Le premier constat est que la commune de Champéry, sûrement comme d'autres d'ailleurs, éprouve beaucoup de peine à trouver des citoyens prêts à s'impliquer dans la vie du village.

Il est extrêmement difficile d'intéresser suffisamment de personnes pour garnir les différentes commissions communales, les divers conseils ou autres groupes de travail.

Par conséquent, très souvent, ce sont les mêmes personnes qui se retrouvent dans ces différentes séances. Et qui dit même personnes, dit forcément même idées !

Le deuxième constat est que les conseillers municipaux ne sont pas assez entourés dans leur fonction. Ils se retrouvent, la plupart du temps, bien isolés pour accomplir leurs tâches administratives et politiques.

Fort de ces deux constats, je pense qu'il faudrait revoir le rôle des commissions communales. Celles-ci pourraient être d'une plus grande aide pour les conseillers et elles permettraient également de limiter certains frais d'études par exemple.

Les commissions devraient être capables de proposer aux conseillers des dossiers déjà bien ficelés. Ensuite, ceux-ci, avec l'aide de spécialistes (bureaux d'études, architectes, etc.), n'auraient plus qu'à les peaufiner et à les transmettre au Conseil.

Maintenant pour attirer de nouvelles personnes dans les commissions communales, il faut une volonté politique qui leur accorde plus d'importance. En effet, pour encourager des citoyens à s'impliquer, il faut revaloriser le travail des commissions et également leur offrir davantage de pouvoir.

En comptant sur une plus grande implication des membres des commissions, il serait fortement recommandé d'envisager une certaine rémunération pour ce travail supplémentaire.

Au final, des commissions plus fortes permettraient aux conseillers de se consacrer davantage à leurs tâches politiques.

8.1.4 Conclusion

Au fur et à mesure de l'avancement de mes recherches, j'ai pris conscience de l'importance de la communication dans un village.

De nos jours, les gens sont peut-être moins dupes que par le passé. Avant, ils avaient aveuglément confiance en leur autorité et ne demandaient pas à recevoir plus d'informations que tant.

Aujourd'hui, ils vivent dans une société d'échange d'informations. Ils sont habitués à gérer, dans leur vie privée ou professionnelle, des quantités d'informations et ont appris à aller chercher les renseignements dont ils ont besoin.

Par conséquent, ils sont plus curieux, plus exigeants et, peut-être également, plus méfiants. Ils éprouvent le besoin de recevoir des informations claires, précises et complètes de la part de leur administration et de leur autorité communale.

En étant conscient de ce constat, je préconise de mettre en place, à Champéry, une politique de communication transparente. Celle-ci, en plus d'accroître la confiance et la satisfaction des citoyens, encouragera certainement davantage de personnes à s'intéresser de plus près aux affaires communales.

9

9. Remerciements

Je tiens à remercier chaleureusement toutes les personnes qui ont contribué de près ou de loin à la réalisation de ce travail de diplôme.

En premier lieu, je souhaite remercier M. David Giauque, Professeur à la HES-SO Valais, qui m'a suivi et aidé tout au long de mes recherches. J'ai eu le grand privilège de bénéficier de ses précieux conseils et de sa disponibilité.

Ensuite, je remercie M. Jean-Patrick Villeneuve, assistant-doctorant à l'Institut de hautes études en administration publique (IDHEAP), pour m'avoir reçu dans son bureau à Lausanne. De plus, je le remercie sincèrement pour les conseils et les informations qu'il m'a très gentiment transmis.

Pour finir, je tiens également à remercier :

La Commune de Champéry et en particulier son Président, M. Georges Mariétan, pour m'avoir fait confiance en acceptant que je réalise cette enquête de satisfaction.

M. Christophe Nydegger et Mlle Claudia Marclay, collaborateurs à l'administration communale de Champéry, pour les divers conseils et aides pratiques qu'ils m'ont fourni.

Les habitants de Champéry qui ont joué le jeu en répondant à mon questionnaire. De plus, je tiens tout spécialement à remercier les personnes qui ont gentiment accepté de répondre à mon enquête qualitative.

Toutes les autres personnes qui m'ont aidé ou soutenu durant les diverses phases de ce travail de diplôme.

10

10. Documentation

10.1 Sources

France Qualité Publique. (2003). *Guide pratique : La participation des usagers/clients/citoyens au service public*. Paris : Edition la documentation française.

France Qualité Publique. (2004). *Guide pratique : La satisfaction des usagers/clients/citoyens du service public*. Paris : Edition la documentation française.

Manuel de management de la Commune de Champéry.

Organisation des Nations Unies (ONU). (1948). *Déclaration universelle des droits de l'homme*. Article 19.

Règles de citations et normes bibliographiques du centre suisse de pédagogie spécialisée (CSPS).

Sites Internet :

<http://monvillage.ch/>

<http://scholar.google.com/>

<http://www.admin.ch/ch/f/rs/1/131.232.fr.pdf>

<http://www.admin-champéry.ch/>

<http://www.champéry.ch/>

<http://www.google.ch/>

<http://www.idheap.ch/>

<http://www.nouvelliste.ch/fr/>

10.2 Bibliographie

Barbey, V. (2006, 6 octobre). *Cours « majeure management publique » 2006-2007 : Introduction à la nouvelle gestion publique*. HES-SO Valais. Slide N°7.

Fragnière, V. (2007, 23 février). Saas-Fee se limite à 1'500 m2 de résidence par année. *Le Nouvelliste*, p. 31.

<http://blog.sixieme-dimension.ch/index.php/2007/02/23/194-rqc-saas-fee-se-limite-a-1500-m2-de-residences-par-annee>

Gaillard, T. (2007, 21 mai). *Cours de marketing – urbain*. HES-SO Valais.

Giauque, D. (2003). *La bureaucratie libérale. Nouvelle gestion publique et régulation organisationnelle*. Paris : Edition L'Harmattan.

Giauque, D., Barbey, V., Duc, N. & Caron, D. (2006, 6 novembre). Vers une orientation client dans l'administration publique. *L'Agefi Services*, p. 3.

http://iet.hevs.ch/upload/Publications/03_AS_PrivateBanking_nov_06.pdf

Giauque, D., Caron, D. & Barbey, V. (2006). L'action publique au risque du client ? « client-centrisme » et citoyenneté. *15ème Colloque International de la Revue « Politiques et management public »*. Lille

Hensler, R. (2001, 23 mai). *Cyberadministration : La vision du canton de Genève*. Genève : Chancellerie d'Etat.

http://www.geneve.ch/chancellerie/E-Government/doc/confRHInternet_010423.pdf

La Vie économique - Revue de politique économique (2002). *Nouvelle gestion publique : avec la GMEB, la gestion administrative hisse les couleurs*, 5, p. 38.

http://www.ti.ch/can/a2000/temi/A2000/documenti_pdf/autonomia/articolo_flag_vie_economique.pdf

Laurent, P. *La nouvelle gestion publique : des dynamiques par pays*.
http://www.sgvw.ch/literatur/publikation/archiv/rezension_laurent_giauque.pdf

Organisation de Coopération et de Développement Economique (OCDE).
(2005, juin). *La modernisation du secteur public : l'administration ouverte*.
Synthèse de l'OCDE.

Organisation de Coopération et de Développement Economique (OCDE).
(2004, décembre). *La modernisation du secteur public : axer la gouvernance sur la performance*. Synthèse de l'OCDE.

Pasquier, M. (2006). *La communication des organisations publiques : principes et perspectives*.

Pasquier, M. & Villeneuve, J.-P. (2006, 1^{er} septembre). La nouvelle loi sur la transparence ne sera efficace que si les citoyens s'en servent. *Le Temps*, p. 16.

Pasquier, M. & Villeneuve, J.-P. (2005, mars). Transparence et accès à l'information - Typologie des comportements organisationnels des administrations publiques visant à limiter l'accès à l'information. *Working paper de l'IDHEAP*, 2, p. 7-8.

[http://www.idheap.ch/idheap.nsf/view/F5F86D6FD2B613F9C1256FCC0062A145/\\$File/wp%202-2005%20pasquier%20villeneuve.pdf](http://www.idheap.ch/idheap.nsf/view/F5F86D6FD2B613F9C1256FCC0062A145/$File/wp%202-2005%20pasquier%20villeneuve.pdf)

Pasquier, M. & Villeneuve, J.-P. (2003, décembre). Un pays peut-il être gouverné de manière totalement transparente ? *Entreprise romande*, Numéro spécial, p. 3.

Pichette, M. (2004, août). Les citoyens et les médias. Communication, Université d'été de l'Institut du Nouveau Monde, Montréal.
http://classiques.uqac.ca/contemporains/pichette_michel/citoyens_et_medias/citoyens_et_medias.pdf

Priod-Dayer, S. (2007, octobre). *Rapport d'étude sur la modification partielle du plan d'affectation de zones et du règlement communal des constructions et des zones*, p. 16.

Suter, C. & Pahud, C. (2000). *Rapport social, collection analyses sociales, programme prioritaire Demain la Suisse*. Zürich : Edition Seismo, p. 223.

Villeneuve, J.-P. (2006, mars). Citoyen-clients et administrations : acteurs confus et organisations entêtées. Typologie et analyse des rôles. *Revue économique et sociale*, 1, p. 81-90.

[http://www.idheap.ch/idheap.nsf/view/432D36E0BF1D962CC125717000277129/\\$File/Revue%20économique%20et%20sociale%20JP%20Villeneuve.pdf](http://www.idheap.ch/idheap.nsf/view/432D36E0BF1D962CC125717000277129/$File/Revue%20économique%20et%20sociale%20JP%20Villeneuve.pdf)

Villeneuve, J.-P. (2005, décembre). Citoyens, clients et usagers face à l'administration publique. Les balises d'une relation difficile. *Working paper de l'IDHEAP*, 6.

[http://www.idheap.ch/idheap.nsf/view/16EC8495EA3549F3C12570DF005D4D8F/\\$File/texte%20up%206-2005%20mp.pdf](http://www.idheap.ch/idheap.nsf/view/16EC8495EA3549F3C12570DF005D4D8F/$File/texte%20up%206-2005%20mp.pdf)

Wolton, D. (2005, août). Il faut sauver la communication. *Revue Famecos, Porto Alegre*, 27, p. 15-17.

11

11. Attestation

« Je déclare, par ce document, que j'ai effectué le travail de diplôme ci-annexé seul, sans autre aide que celles dûment signalées dans les références, et que je n'ai utilisé que les sources expressément mentionnées.

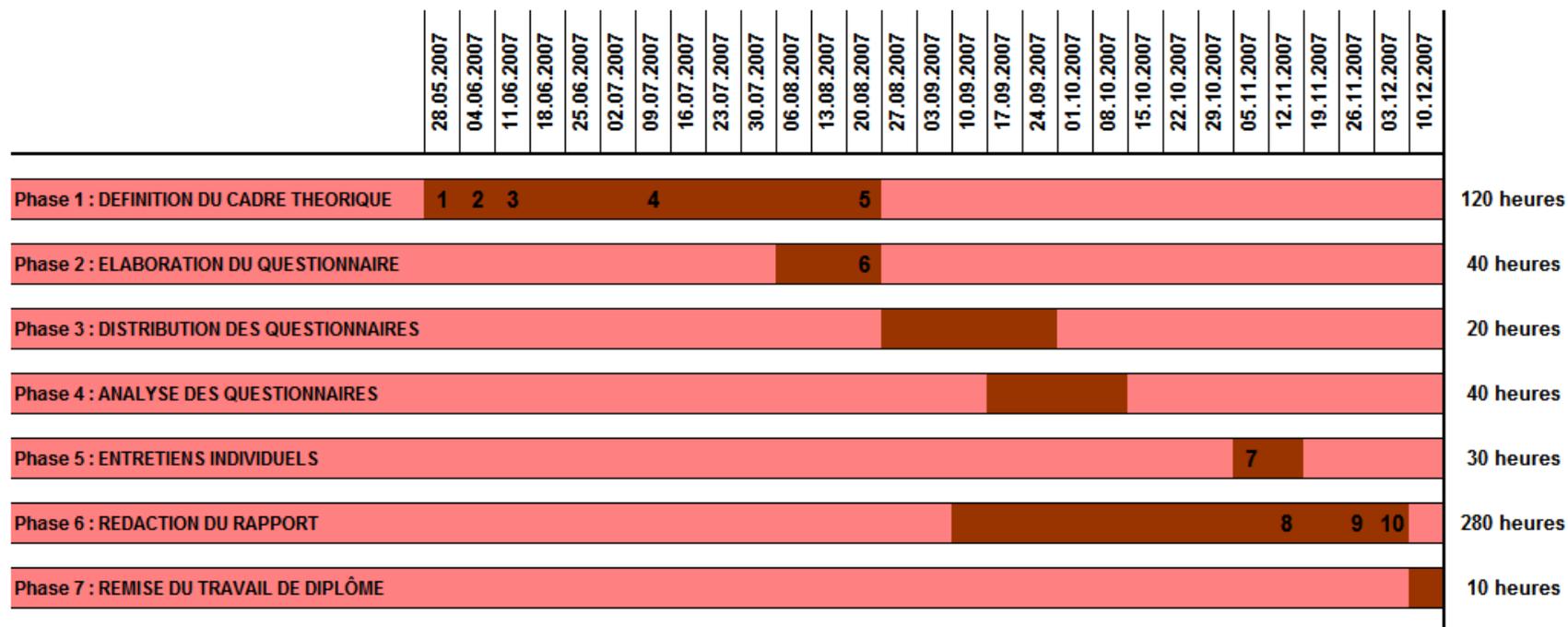
Je ne donnerai aucune copie de ce rapport à un tiers sans l'autorisation conjointe du RF et du professeur chargé du suivi du travail de diplôme, y compris aux partenaires de recherches appliquées avec lesquels j'ai collaboré.

Toutefois, l'administration communale de Champéry recevra un exemplaire de cette étude. Elle s'engage, néanmoins, à ne l'utiliser qu'à l'interne.

Si elle souhaite publier cette enquête, elle devra, au préalable, contacter le RF, le professeur chargé du suivi du travail de diplôme et moi-même ».

Dondainaz Patrick

I Plan de travail



Rencontres (R) - Emails (E)

Heures de travail pour réaliser cette étude 540 heures

- 1°/ Définition des termes du travail de diplôme - Giaque - R
- 2°/ Transmission bibliographie marketing public - Giaque - E
- 3°/ Conseils pour mon entretien avec M. Villeneuve - Giaque - E
- 4°/ Entretien avec M. Jean-Patrick Villeneuve (IDHEAP) - R
- 5°/ Validation du design de la recherche - Giaque - E
- 6°/ Validation du questionnaire - Giaque - R
- 7°/ Validation du guide d'entretien - Giaque - E
- 8°/ Validation des parties 1 à 5 du rapport - Giaque - E
- 9°/ Validation des parties 6 à 9 du rapport - Giaque - E
- 10°/ Questions concernant le plan de travail - Giaque - E

II Questionnaire



Hes-so VALAIS WALLIS
Haute Ecole Spécialisée de Suisse occidentale
Fachhochschule Westschweiz
University of Applied Sciences
Western Switzerland

La communication à votre service...

Dans le cadre de ma formation d'économiste d'entreprise à la Haute Ecole Valaisanne, je réalise une enquête de satisfaction sur la manière de communiquer de l'administration communale de Champéry.

Grâce à cette enquête, vous avez l'opportunité de donner votre avis afin d'améliorer les services fournis par l'administration communale. C'est pour cette raison que je vous encourage vivement à remplir et à **retourner ce questionnaire, soit par poste, soit directement dans la boîte aux lettres de l'administration communale, avant le 20 septembre prochain.**

Quelques informations utiles :

- la durée nécessaire pour remplir ce questionnaire est d'environ 10 minutes
- ce sondage est anonyme, la confidentialité des informations recueillies est garantie
- ce questionnaire s'adresse uniquement aux personnes majeures domiciliées à Champéry

D'avance, je vous remercie pour votre précieuse collaboration.

Patrick Dondainaz
Employé communal et étudiant HES

Partie 1 : Questions générales

Pour débiter, voici une série de question générale à propos de l'administration communale (secrétariat, service comptabilité, contributions, contrôle des habitants, information) de Champéry. En règle générale, quel est votre degré de satisfaction concernant...

(merci de ne cocher qu'une case par libellé)

Libellés	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
1) la rapidité des services fournis ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
2) l'accessibilité aux services de l'administration ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
3) la qualité générale des services fournis ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
4) la confidentialité des échanges ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
5) les compétences du personnel administratif ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
6) la disponibilité du personnel administratif ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

7) Par rapport à l'administration communale, vous vous définissez avant tout comme... (un seul choix possible)

- un client ?
- un citoyen ?
- un contribuable ?

8) Quel est votre degré de confiance par rapport à l'administration communale ?

Très confiant									Très méfiant
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10

Partie 2 : Moyens de communication

9) Saviez-vous que l'administration communale de Champéry... (plusieurs choix possibles)

- possède une adresse email (info@admin-champéry.ch)
- possède un site Internet (http://www.admin-champéry.ch)
- communique certaines informations grâce au pilier public
- communique par le biais du « canal info »
- communique à l'aide de tout-ménages
- édite des brochures d'information comme par exemple « La gestion des déchets »
- édite un journal local qui s'appelle « Le Messager champérolain »
- organise des séances d'informations sur des sujets politiques ou économiques
- reçoit à son guichet de 8h à 11h30 du lundi au vendredi

10) Quelle serait pour vous la meilleure façon d'obtenir des informations concernant votre Commune ? (deux choix possibles)

- Communiqués dans les médias (par exemple : journaux, radio, télévision)
- Brochures/dépliants par la poste
- Affichage au pilier public
- Site Internet
- Envois d'email (mailing)
- Séances d'information
- Autre : _____

11) Lorsque vous souhaitez prendre contact avec l'administration communale, quels moyens de communication préféreriez-vous utiliser ? (deux choix possibles)

- Courrier postal
- Email
- Fax
- Téléphone
- Visite au guichet
- SMS
- Autre : _____

Quel est votre degré de satisfaction concernant...

(merci de ne cocher qu'une case par libellé)

Libellés	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
12) les informations contenues dans le « Messenger Champérolain » ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
13) les informations contenues sur le site Internet de l'administration communale ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
14) le design du site Internet de l'administration ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
15) les informations affichées au pilier public ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
16) la qualité générale des autres moyens de communication utilisés ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

Partie 3 : Qualité des informations

Quel est votre degré de satisfaction concernant...

(merci de ne cocher qu'une case par libellé)

Libellés	Très satisfait	Satisfait	Insatisfait	Très insatisfait
17) les échanges avec l'administration communale ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
18) la rapidité avec laquelle vous avez obtenu l'information désirée ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
19) l'accessibilité aux informations émises par l'administration ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
20) la clarté des informations émises ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
21) la transparence des informations ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
22) la concordance entre les informations transmises et la réalité ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
23) l'impartialité des informations transmises ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4
24) le volume d'informations transmis par l'administration ?	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4

25) Si le volume d'informations vous semble insuffisant, dans quel domaine souhaitez-vous plus d'information ? *(plusieurs choix possibles)*

- Gestion administrative (comptes communaux, budgets, etc.)
- Gestion des déchets et des eaux
- Sujets politiques (votations, élections, etc.)
- Développement économique du village

- Aménagement du territoire (autorisations de bâtir, etc.)
- Culture (manifestations, expositions, etc.)
- Social
- Autre : _____

26) Globalement quel est votre degré de satisfaction générale à l'égard de la communication prodiguée par l'administration communale ?

Très satisfait										Très insatisfait
<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 6	<input type="checkbox"/> 7	<input type="checkbox"/> 8	<input type="checkbox"/> 9	<input type="checkbox"/> 10	

27) Selon vous, quel élément serait le plus à même d'améliorer la communication de la Commune ? (deux choix possibles)

- Des investissements importants en moyen de communication (site Internet, Canal info, etc.)
- Une information plus claire et plus compréhensible
- Plus de transparence au niveau des informations
- Une meilleure écoute de la part du personnel communal
- Une plus grande disponibilité de la part du personnel communal
- Une plus grande flexibilité au niveau des heures d'ouverture du bureau communal
- Autre : _____

Partie 4 : Questions socio-démographiques

28) Genre

- Femme
- Homme

29) Age

- 18 – 24 ans
- 25 – 34 ans
- 35 – 49 ans
- 50 – 64 ans
- 65 ans et plus

30) Quel est votre lieu d'origine ? (un seul choix possible)

- Champéry
- Valais
- Suisse
- Etranger

31) Depuis combien de temps habitez-vous à Champéry ? (un seul choix possible)

- Depuis toujours
- Depuis plus de 10 ans
- Depuis plus de 5 ans
- Depuis moins de 5 ans

32) Quel est le niveau d'études le plus élevé que vous ayez atteint ? (un seul choix possible)

- Ecole obligatoire
- Apprentissage / CFC
- Maturité commerciale / professionnelle / gymnasiale
- Université, HES ou équivalent
- Autres

33) Participez-vous à la vie sociale du village ?

- Oui
- Non

34) Si oui, de quelle genre d'association ou d'institution faites-vous partie ? (plusieurs choix possibles)

- Associations sportives
- Associations culturelles
- Associations caritatives
- Institutions religieuses
- Partis politiques
- Autres : _____

35) Commentaires, remarques, suggestions, etc.

Merci beaucoup pour votre participation !



Guide d'entretien

Partie 1 : Questions générales

1) Depuis quand habitez-vous à Champéry ? Etes-vous né à Champéry ?

2) De manière générale, êtes-vous satisfait par les services proposés par l'administration ? Si vous n'êtes pas pleinement satisfait, que souhaiteriez-vous changer ou améliorer ?

3) D'après vous, les personnes satisfaites des services proposés par l'administration ont-elles une plus grande confiance en l'administration que celles insatisfaites ? En outre, avez-vous confiance en l'administration communale et en son personnel ?

4) Comment vous définissez-vous par rapport à l'administration ? Comme un client, un contribuable ou un citoyen ? Pourquoi ?

L'analyse des corrélations m'a permis de démontrer que les personnes qui se définissent comme des clients ou des contribuables sont généralement moins satisfaites des échanges que celles qui se définissent comme des citoyens. Savez-vous pourquoi ?

5) Pensez-vous qu'il existe un lien entre le degré de satisfaction des services et le nombre d'année où la personne réside à Champéry ?

« Les personnes résidant à Champéry depuis toujours ou depuis plus de 10 ans sont moins satisfaites des services de l'administration que les personnes y habitant depuis moins de 5 ans ».

6) Que pensez-vous de ce constat ? Pouvez-vous le commenter ou l'expliquer ?

Les personnes habitant à Champéry depuis plus de 10 ans ont plutôt tendance à se définir comme des contribuables et les personnes y résidant depuis moins de 10 ans plutôt comme des citoyens.

Partie 2 : Moyens de communication

7) De manière générale êtes-vous satisfait des moyens de communication utilisés par l'administration ? Que changeriez-vous ou amélioreriez-vous ?

8) Etes-vous satisfaits des horaires d'ouverture du bureau communal (8h-11h30) ? Si ce n'est pas le cas, avez-vous des propositions à faire ?

Partie 3 : Qualité des informations

9) Etes-vous satisfait de la qualité des informations transmises (rapidité, accessibilité, clarté, transparence, volume, etc.) par l'administration ? Si vous n'êtes pas pleinement satisfait, que souhaiteriez-vous changer afin d'améliorer la diffusion des informations ?

10) Y a-t-il des domaines ou sujets où vous souhaiteriez recevoir plus d'informations de la part de l'administration ? (par exemple : gestion administrative, sujets politiques, développement économique du village, aménagement du territoire, etc.). Et pourquoi ? Pas assez d'informations à l'heure actuelle ?

11) Que vous inspire ce constat ?

Les universitaires ou diplômés HES sont beaucoup moins satisfaits de la qualité des services fournis par l'administration que les personnes ayant mis un terme à leurs études après l'école obligatoire. De plus, ces personnes sont également moins satisfaites des informations disponibles dans le « Messenger Champérolain », sur le site Internet et au pilier public, de l'accessibilité aux informations en générale ainsi que de la clarté des informations émises.

Partie 4 : Commentaires, suggestions, remarques, etc.

Etude de satisfaction sur la communication de l'Administration communale

Pour ceux qui n'ont pas encore eu l'occasion de me rencontrer, je m'appelle Patrick Dondainaz et je travaille à temps partiel à l'Administration communale depuis fin 2004. En parallèle à mon poste de comptable à la Commune, je termine cette année ma formation d'économiste d'entreprise à la Haute Ecole Valaisanne à Sierre. Dans le cadre de cette formation, je dois effectuer un travail de diplôme dans une entreprise privée ou dans une administration. En consultation avec le Président de Commune, M. Georges Mariétan, j'ai décidé d'accomplir mon travail de diplôme pour l'Administration communale de Champéry.

Dans un premier temps, mes recherches consisteront à mesurer la satisfaction des Champérolains à propos des moyens de communication utilisés jusqu'à présent. Le but est d'évaluer comment vous, citoyens, percevez l'utilisation de ces outils (site Internet, tout-ménages, séances d'information, etc.). Dans un deuxième temps, l'objectif est de cerner vos attentes et vos besoins en tant que citoyen et d'apporter à l'Administration communale des propositions concrètes afin d'optimiser sa communication.

Tout d'abord, je mènerai cette étude à l'aide d'un questionnaire et, ensuite, je compléterai mon analyse grâce à quelques entretiens individuels. Cette enquête me permettra de lier chaque catégorie d'information à un outil de communication bien spécifique. En d'autres termes, je vais estimer quel outil est le plus propice à la transmission d'une certaine information. Par exemple, mon étude démontrera peut-être que vous souhaitez plus de séances d'information lorsqu'il s'agit de sujets politiques.

D'avance, je vous remercie de donner un bon accueil à cette démarche et d'y participer au moment venu en complétant le questionnaire ou en répondant favorablement à mon invitation pour un entretien.

Patrick Dondainaz

Tiré du « Messenger champérolain » du mois de juin 2007. Page 4.

V Charte de la Commune

La Charte et les valeurs clefs ci-dessous sont partagées par l'ensemble de nos collaborateurs et par le Conseil Municipal de Champéry. Elles assurent une cohérence de savoir-être et de savoir-faire au sein de la commune et de son administration et nous guident dans l'accomplissement de nos activités quotidiennes, afin de consolider la qualité et l'efficacité de nos prestations et services dans l'esprit d'une amélioration continue:

Transparence

Par respect du mandat public et des exigences légales, notamment la loi cantonale sur le régime communal, le Conseil municipal et l'Administration communale agissent quotidiennement de manière transparente. Par une communication efficace, le Conseil Municipal et l'Administration communale assurent la transmission des informations à leurs citoyens qui peuvent décider en connaissance de cause et s'impliquer en conséquence dans la vie de la Commune.

Gestion rigoureuse des finances et allocation efficiente des moyens

Afin d'améliorer l'attractivité de la commune et par respect des usagers, le Conseil municipal et l'Administration communale se doivent de gérer rigoureusement les finances et d'allouer les moyens de manière efficiente.

Qualité des prestations & Satisfaction des usagers

Afin d'obtenir la satisfaction des usagers, l'Administration communale s'engage à fournir des prestations de qualité et à répondre aux besoins et aux attentes des usagers. L'Administration est à l'écoute des commentaires et veille à ce que les besoins soient satisfaits. Pour bien servir tous les usagers, l'administration gère ses activités selon les principes du management de la qualité, adapté au management public, selon les standards ISO 9001 et PM 9001.

Relations avec l'Etat

L'administration communale entretient des contacts étroits avec l'Etat du Valais pour toutes les tâches fixées par les diverses lois et ordonnances liées aux dicastères.

Politique locale du tourisme

Afin de pérenniser 150 ans de tourisme dans la station, le Conseil municipal et l'Administration communale agissent quotidiennement pour le renforcement et l'application de la politique locale du tourisme arrêtée avec les principaux partenaires locaux (Remontées mécaniques, Palladium, Champéry Tourisme, Société des Eaux et Electricité SA, etc.).

Partenariats actifs

Afin de gérer efficacement le patrimoine de la commune et les intérêts de la collectivité, des partenariats actifs sont développés sur la base de contrats de prestations ou de conventions avec l'Association Régionale Monthey Saint-Maurice (ARMS), la région Portes du Soleil - Chablais, l'Association Internationale des Portes du Soleil, les communes de la Vallée d'Illiez, l'Office du Tourisme, les Remontées Mécaniques, le Palladium.

Cohésion & Collégialité

Afin de poursuivre les efforts des générations précédentes, le Conseil municipal se doit d'œuvrer en cohésion et collégialité, afin de d'assurer un développement durable de la commune.

Evolution continue des compétences des collaborateurs

Afin de maintenir la qualité des prestations, nous reconnaissons l'importance de l'honnêteté, de l'intégrité, de l'éthique et de l'équité. La compétence, la conscience professionnelle, la responsabilisation et l'implication de tous nos collaborateurs, ainsi que notre réactivité et notre capacité d'adaptation constituent des atouts essentiels. Notre réussite est liée à la qualité et au savoir-faire de nos collaborateurs.