

Sondage Swisscom Business Booster

Une enquête de l'institut LINK, réalisée à la demande de
Swisscom (Suisse) SA, mars/avril 2015



swisscom

Inhalt

1. Situation initiale	3
2. Objectif	4
3. Présentation de l'enquête	5
4. Présentation des participants	6
5. Management Summary	8
6. Key Findings	12
7. Contact	31

1. Situation initiale*

99,6% des entreprises en Suisse sont des petites et moyennes entreprises, soit au total **311 707** PME.

Elles représentent **2/3** de tous les emplois et forment la majorité des apprentis.

Par conséquent, les PME sont le pilier de l'économie Suisse.

Mais la compétitivité et la prospérité de la Suisse ne pourront être garanties à l'avenir qu'avec un environnement stable et sain des PME.

Dans ce contexte, « la liberté personnelle» est une notion clé que l'on entend régulièrement, car les PME ne peuvent rester actives et viables qu'avec un espace de liberté suffisant.

Cette situation initiale a amené Swisscom (Suisse) SA à lancer une enquête à ce sujet.

Le but est d'apporter des informations sur le travail quotidien des gérants/gérantes de PME et des travailleurs indépendants.

La majorité des PME, **soit 87,1%**, comptent **10** salariés au maximum.

Le sondage Swisscom Business Booster s'est donc focalisé sur les gérants/gérantes de PME de **1 à 10 personnes** et sur les travailleurs indépendants.

*Données selon l'Office fédéral de la statistique (OFS)

2. Objectif

L'objectif de l'enquête est de se faire une idée du travail quotidien des gérants/gérantes des petits entreprises et des travailleurs indépendants. Le thème central de l'enquête repose sur «la liberté personnelle»

Les principales questions dans ce contexte sont les suivantes:

- «La liberté», qu'est-ce que ça signifie pour les gérants/gérantes de PME et les travailleurs indépendants?
- Quels sont les facteurs qui contribuent à la liberté selon les gérants/gérantes de PME et des travailleurs indépendants?
- Quel est le degré de liberté des gérants/gérantes de PME et les travailleurs indépendants?
- Les gérants/gérantes de PME et les travailleurs indépendants peuvent-ils se concentrer sur leur activité principale?
- Les gérants/gérantes de PME et les travailleurs indépendants ont-ils suffisamment de liberté?



3. Présentation de l'enquête

Mandataire: Swisscom (Suisse) SA

Partenaire: LINK Institut

Méthode: Enquête en ligne avec des données clients
de Swisscom

Travail de terrain: 13.03.2015 – 27.03.2015

Groupes cibles: Gérants/gérantes de PME avec jusqu'à 9 collaborateurs et travailleurs indépendants Suisse alémanique et en Suisse romande, essentiellement dans le secteur tertiaire
en

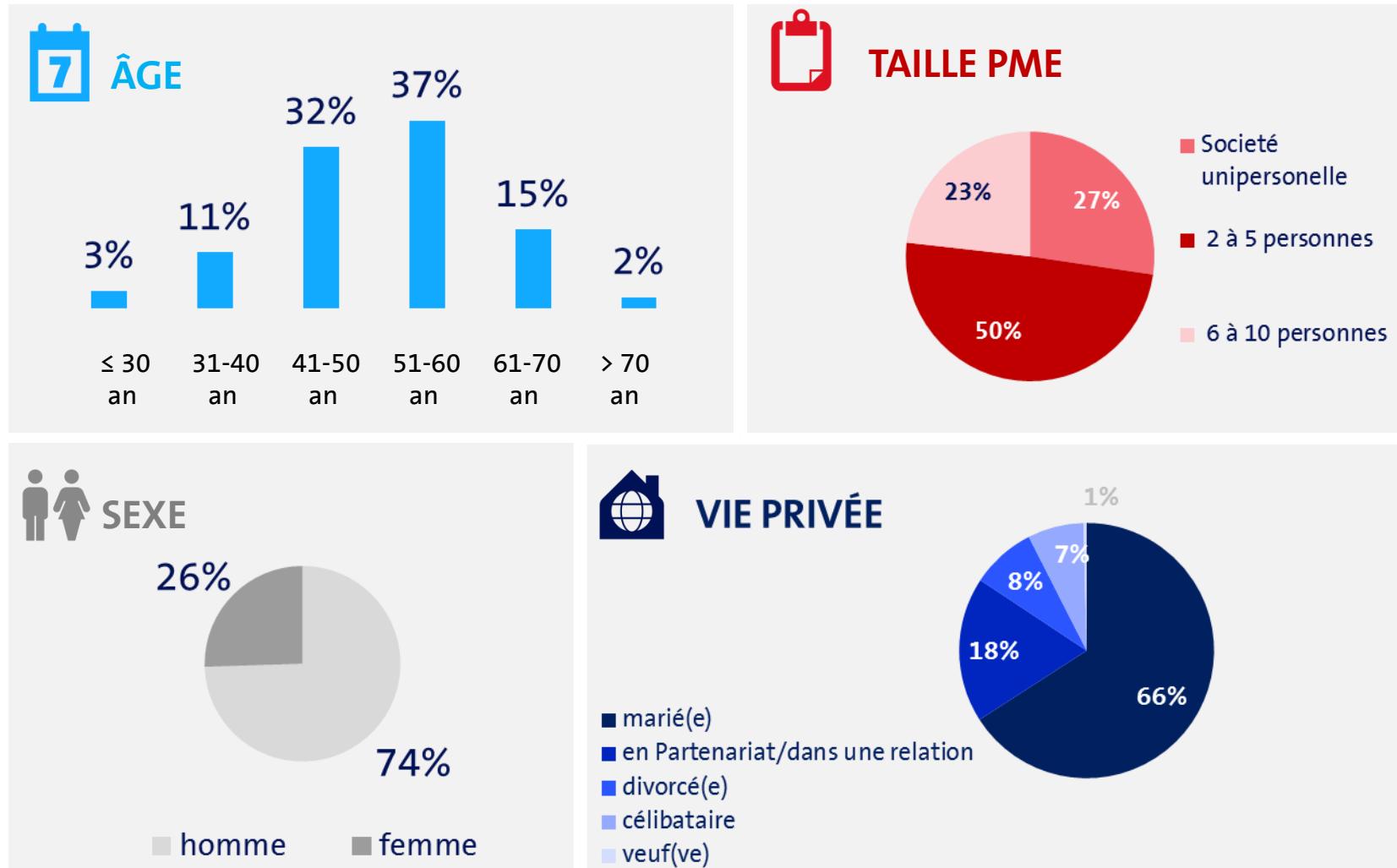
Enchantillon: 267 interviews

Pondération: aucune

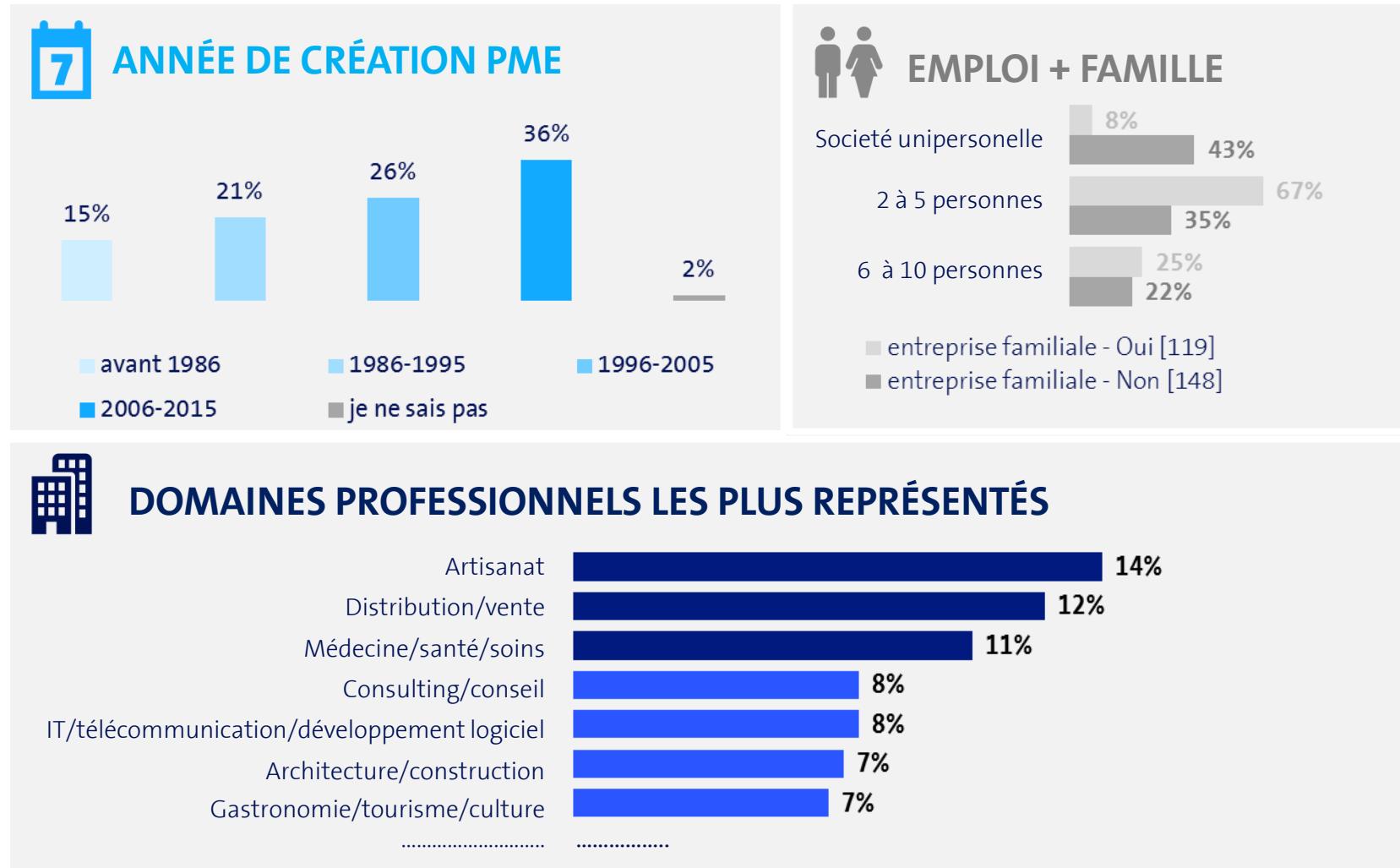
Questionnaire: entièrement structuré



4. Présentation des participants



4. Présentation des participants



4. Management Summary

4. Management Summary 1/3

9

«La liberté», qu'est-ce que cela signifie?

Comme Chef d'entreprise la liberté signifie se réaliser personnellement, être son propre patron (décider soi-même) ou concrétiser sa propre vision. La liberté signifie aussi avoir du temps à consacrer à sa vie privée, avoir des horaires de travail flexibles et pouvoir se déconnecter du travail de temps en temps. En outre 92% sont d'accord sur le fait que la capacité à «pouvoir dire non» représente la liberté.

Dans le contexte de l'utilisation de technologies, la liberté représente pour les personnes interrogées la possibilité de choisir elles-mêmes les technologies quelles souhaitent utiliser et de pouvoir ainsi contrôler et décider quand elles sont joignables. Dans ce contexte, la liberté signifie aussi avoir accès aux informations importantes où que l'on se trouve, à savoir l'acquisition et l'échange d'informations rapides partout dans le monde et à tout moment. Pour les personnes interrogées, les technologies ne doivent toutefois pas être une perte de temps. Elles doivent apporter une valeur ajoutée et optimiser les processus de travail afin d'améliorer l'efficacité et la productivité.

Quels facteurs contribuent à la liberté?

Le fait d'avoir la liberté et la faculté de décider, la capacité de choisir son temps de travail, son environnement de travail et le contenu de son travail, sans oublier l'utilisation de technologies modernes, sont des facteurs qui contribuent à la liberté pour les personnes interrogées.

4. Management Summary 2/3

10

Quel est le degré de liberté des Chefs d'entreprises?

Les personnes interrogées sont joignables par leurs familles et leurs amis, même pendant les horaires de travail réguliers. Si quelqu'un estime qu'il est important d'être joignable en permanence, il le sera également en dehors des horaires de travail réguliers pour ses collaborateurs et ses clients, sans pour autant ressentir une charge de travail supplémentaire. Les personnes interrogées peuvent organiser librement leur temps de travail, travailler où elles le souhaitent et n'ont donc pas l'impression d'avoir une charge de travail supplémentaire. Par rapport à d'autres aspects (p. ex. «avoir du succès au niveau professionnel»), le fait de «pouvoir travailler en étant mobile» ne semble toutefois pas encore être une nécessité générale. Ainsi, seule une minorité travaille régulièrement en voiture (33%), chez le client/partenaire sur place (24%), dans le train/bus (15%) ou dans un lieu public (13%). Plus un homme d'affaires travaille depuis longtemps à son compte, moins il est important pour lui d'être toujours joignable et de pouvoir travailler en étant mobile. Ce phénomène est peut-être générationnel (la mobilité et être joignable en permanence sont des évolutions récentes) ou lié au fait que dans certains secteurs professionnels, le travail mobile n'est possible que dans une certaine mesure (p. ex. artisan/coiffeur).

Les Chefs d'entreprise peuvent-ils se concentrer sur leur activité principale?

Parmi les gérants/gérantes de PME et travailleurs indépendants, 35% s'occupent eux-mêmes de 6 à 14 secteurs supplémentaires de l'entreprise en plus de la direction. 42% des personnes interrogées estiment qu'elles investissent (plutôt) trop de temps dans les secteurs Comptabilité & Facturation et (plutôt) trop peu de temps dans les secteurs Marketing (48%), Relations publiques PR (46%), Recherche & Développement (41%). Pour 81% d'entre elles, il est important de développer de nouvelles idées d'affaires.

Sondage Swisscom Business Booster, mars/avril 2015

4. Management Summary 3/3

11

Les Chefs d'entreprises ont-ils suffisamment de liberté?

Nettement plus de la moitié des personnes interrogées travaillent plus que ce qui est communément/légalement considéré comme un temps de travail raisonnable. Ceci est vrai à la fois pour les Suisses alémaniques et pour les Suisses romands, ces derniers ressentant toutefois nettement plus souvent que leur charge de travail est «(plutôt) trop élevée».

Les gérants qui travaillent régulièrement les soirs et les week-ends se sentent plutôt surchargés. Près de la moitié ont du mal à se déconnecter après le travail ou à séparer clairement travail et loisirs. Ils tendent très souvent à ressentir par conséquent une charge de travail «(plutôt) trop élevée».

Le temps libre est majoritairement consacré à la famille/au partenaire. En particulier, le repas du soir pris en commun occupe une place importante. Si 1 jour de temps libre en plus était disponible chaque semaine, 40% des personnes interrogées le consacreraient à la famille/au partenaire et environ 26% aux loisirs.

Pour 75%, il est important de consacrer du temps aux loisirs, même si ceux-ci semblent plutôt négligés. Plus de la moitié des personnes interrogées aimeraient avoir davantage de temps pour la vie privée, en particulier celles dont la charge de travail est (plutôt) trop élevée.

Sur les 92% qui font une pause de midi, la moitié la font à la maison. Par ailleurs, 41% y consacrent 30 à 60 minutes, voire un peu plus en général pour les plus de 60 ans.

Sondage Swisscom Business Booster, mars/avril 2015

4. Key Findings

Quelle est pour vous la signification du mot «liberté» comme Chef d'entreprise? (question ouverte)

Mots clés, cités par les personnes interrogées dans ce contexte:

soimême

flexibilité organiser décider travailler famille idées définir former responsabilité organisation travail réglement qualité-de-vie rendrecomptes contrôle s'épanouir réaliser restriction nouveau collaborateur amis patron priorités organisation développement réussite café relâcher vie créativité possibilités balance épanouissement influence énergie autonomie indépendance disponibilité promenade heures de travail

Quelle est pour vous la signification du mot «liberté» en lien avec l'utilisation des technologies? (question ouverte)

14

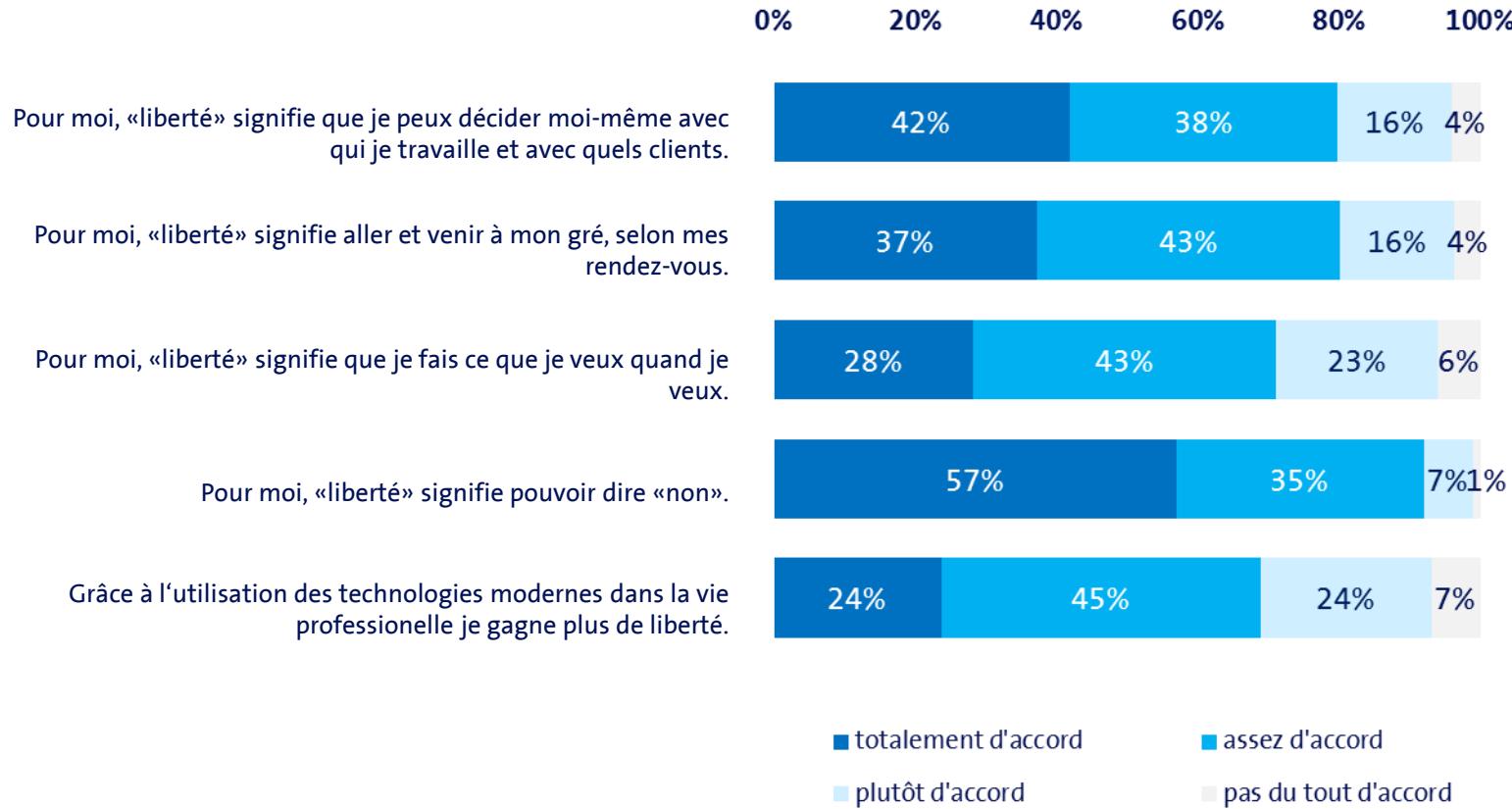
Mots clés, cités par les personnes interrogées dans ce contexte:



«Liberté» signifie pour les personnes interrogées «décider moi-même» et «pouvoir dire non». Près de trois quarts estiment par ailleurs que l'utilisation des technologies modernes contribue (plutôt) à plus de liberté au quotidien professionnelle.

15

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes concernant la liberté?

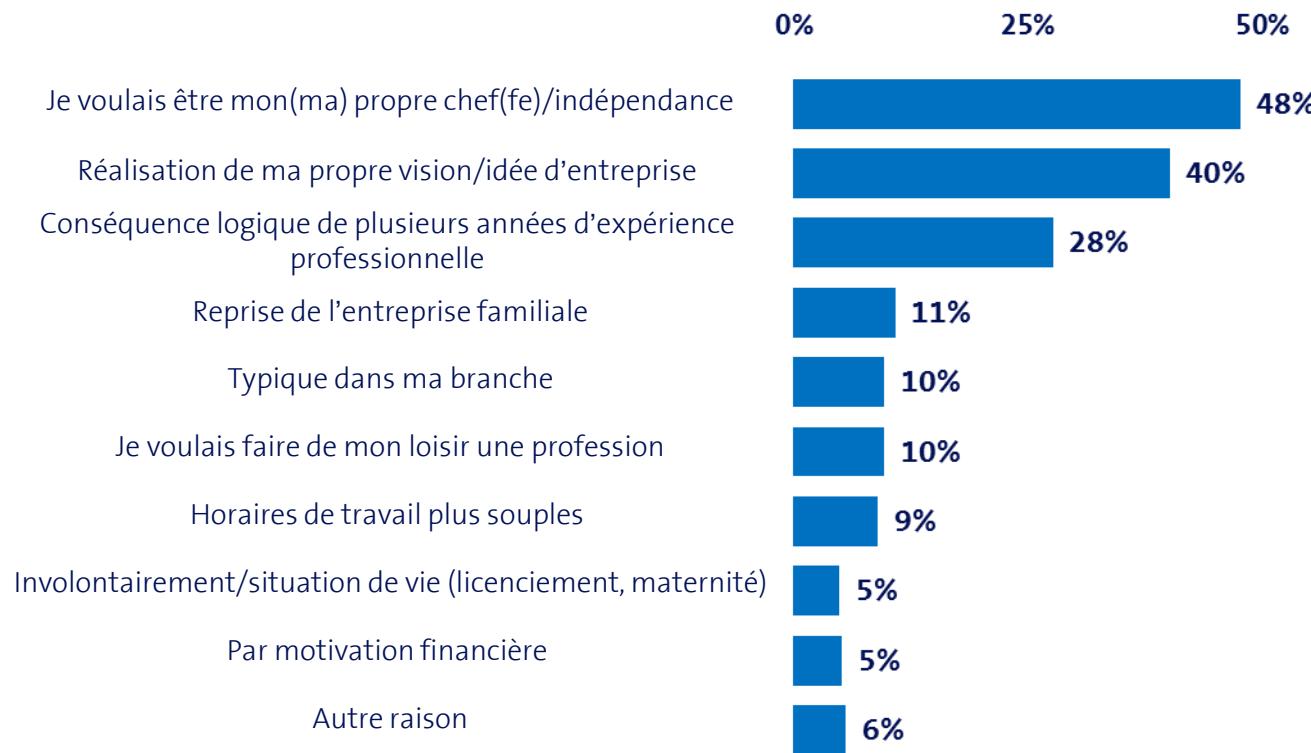


Sondage Swisscom Business Booster, mars/avril 2015

Près de la moitié des personnes interrogées se sont mis à leur compte pour pouvoir être leur propre patron/indépendant. 40% confirment qu'ils ont décidé de diriger une PME pour mettre en pratique leur propre vision ou idée commerciale.

16

Pourquoi avoir opté pour le statut d'indépendant ou pour la direction d'entreprise?



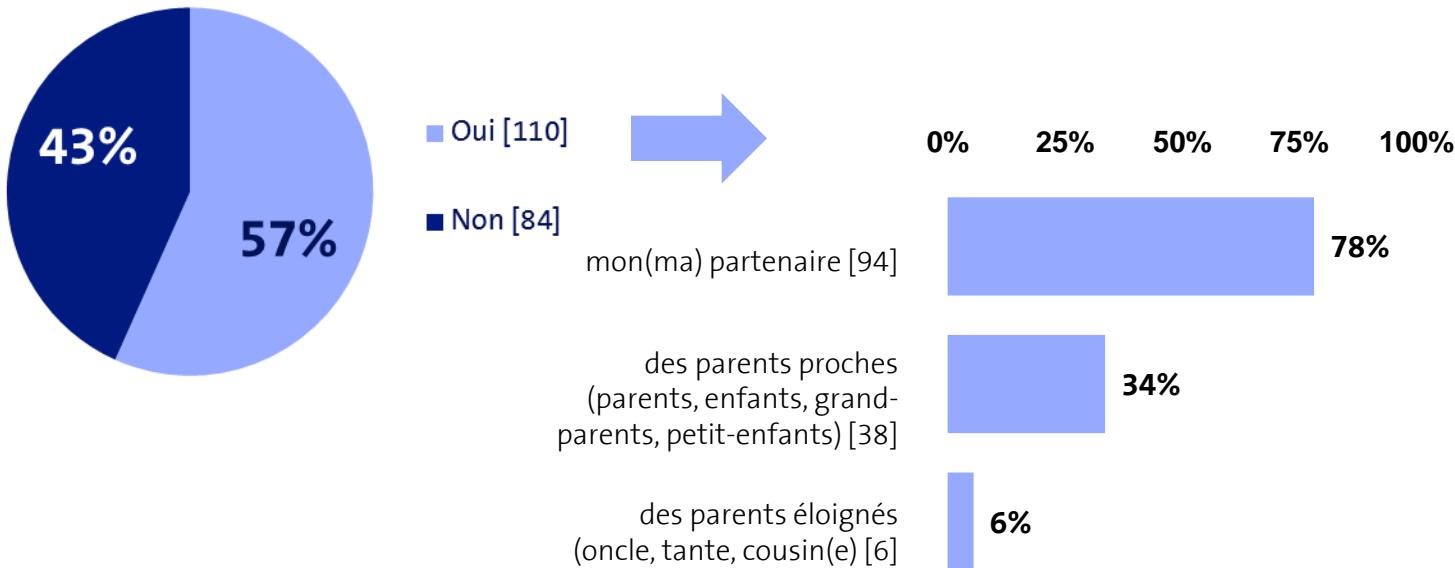
n= 267

Sondage Swisscom Business Booster, mars/avril 2015

Plus de la moitié de tous les Chefs d'entreprises (2 à 10 collaborateurs) travaillent ensemble avec au moins un membre de leur famille. Pour 78%, ce collaborateur, membre de la famille, est le/la partenaire .

17

Des membres de votre famille travaillent-ils avec vous dans l'entreprise?

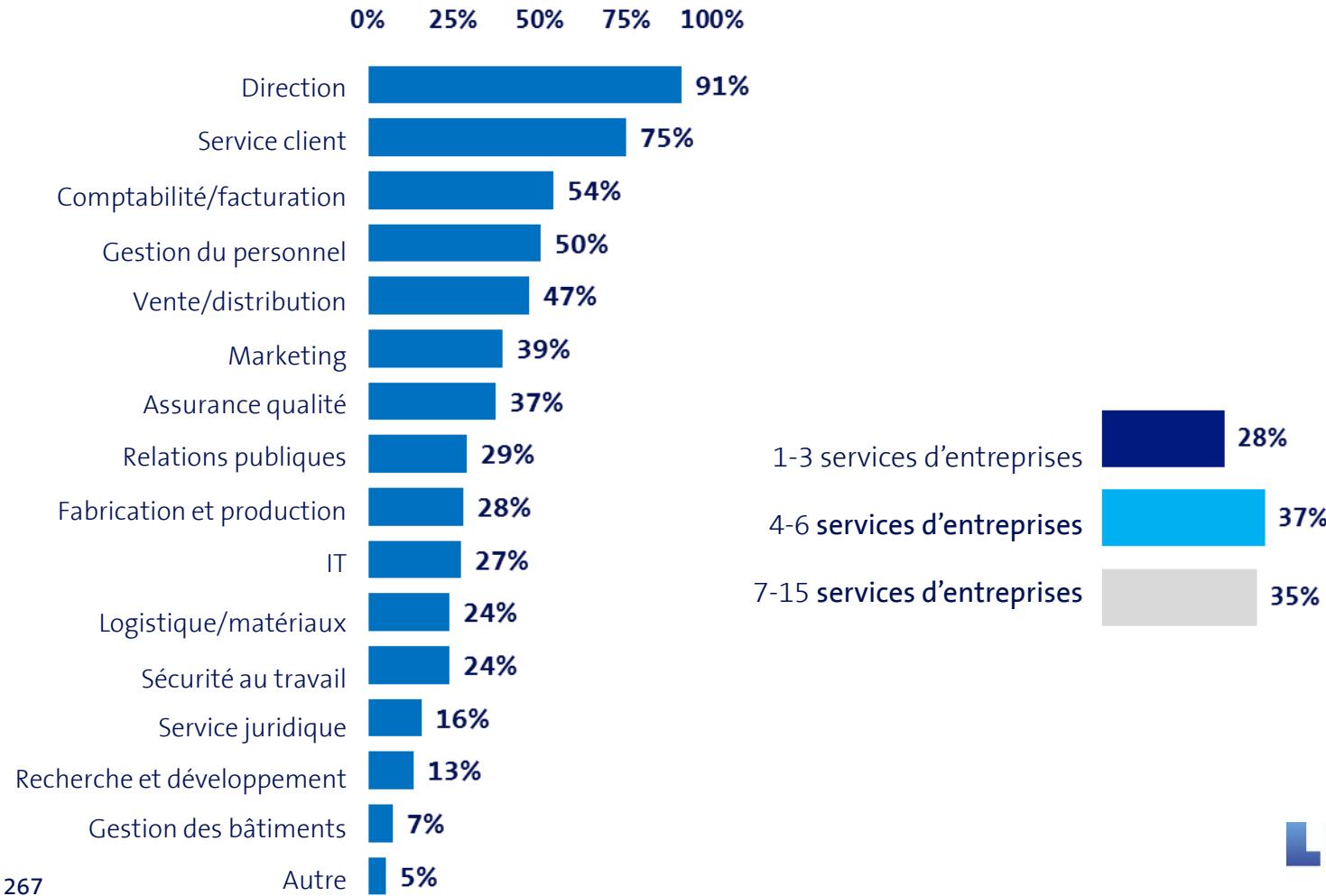


n=194

Une nette majorité s'occupe d'autres services d'entreprises parallèle à la direction. 35% des personnes interrogées gèrent eux-mêmes un total de 7 à 15 services d'entreprise (indépendamment du nombre de collaborateurs).

18

Parmi les services d'entreprise suivants, lesquels gérez-vous principalement vous-même?



n= 267

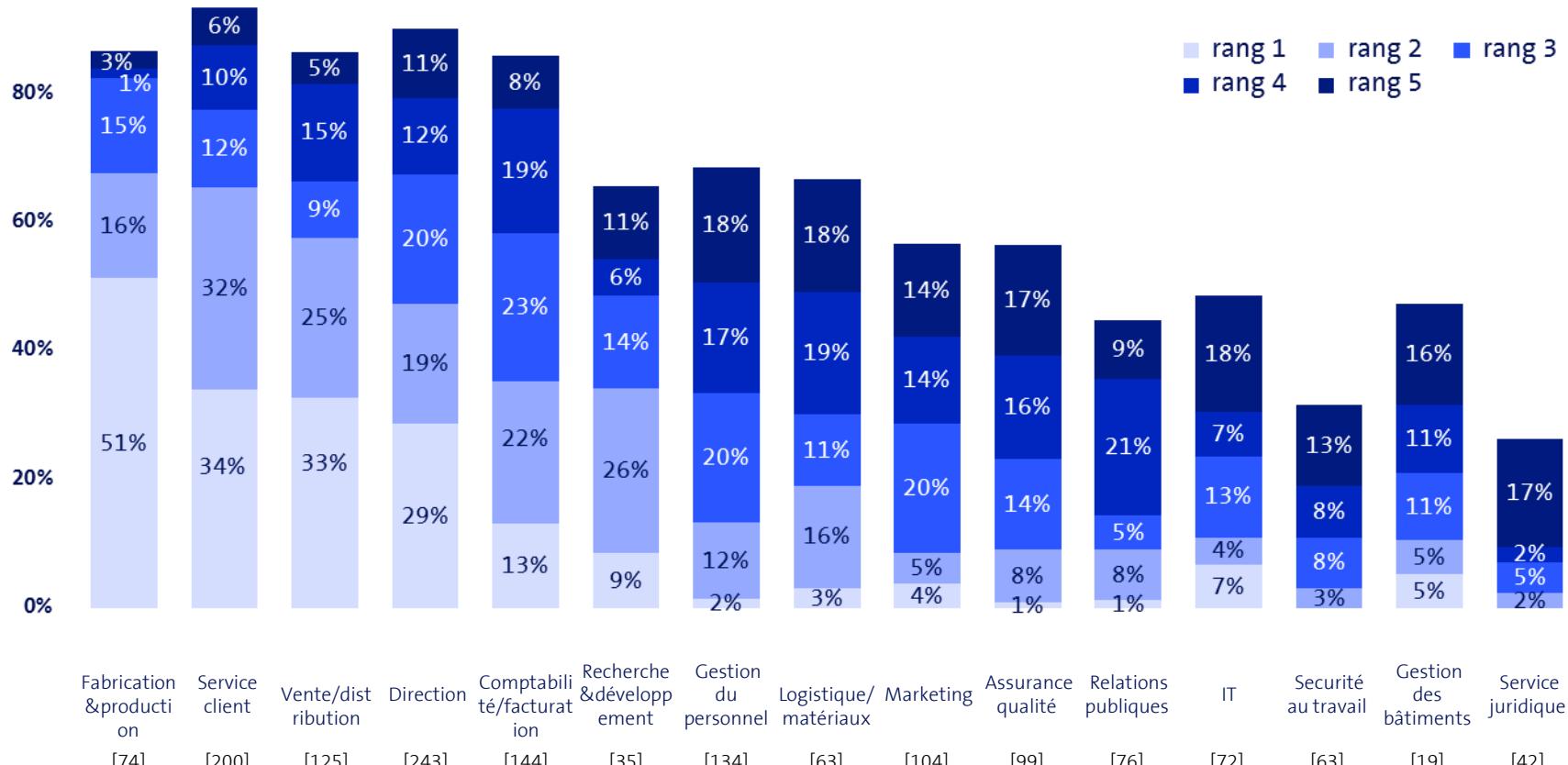
Sondage Swisscom Business Booster, mars/avril 2015

«Fabrication & production», «Service client», «Vente/distribution» et «Direction» sont les secteurs de l'entreprise qui demandent le plus de temps.*

19

Veuillez classer les services suivants dans l'ordre décroissant, en commençant par le service qui vous prend le plus de temps (rang 1) et en terminant par le service qui vous prend le moins de temps (rang 5).

100%

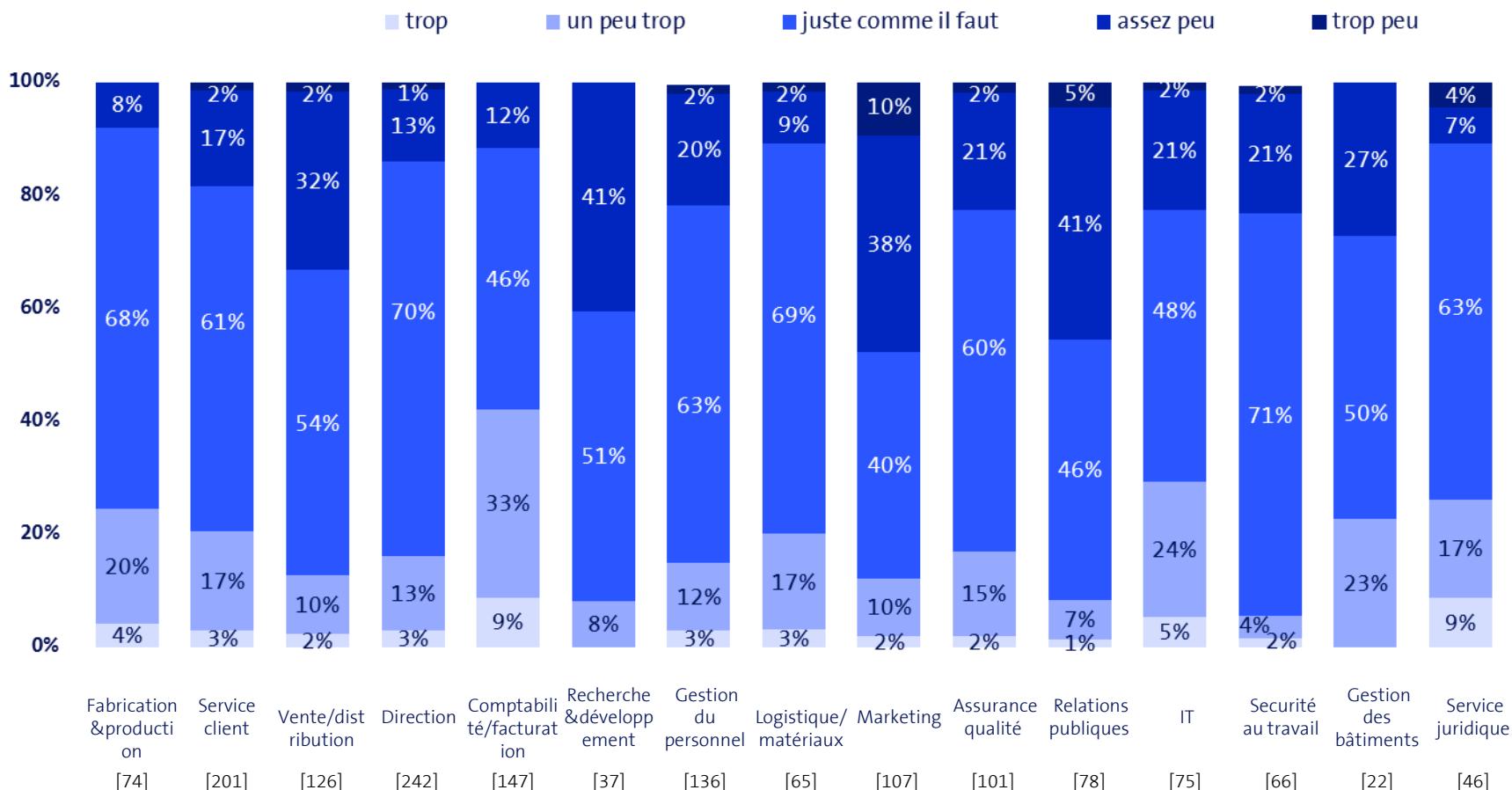


*FILTRE: s'occupe principalement soi-même du secteur de l'entreprise
n= 267

En ce qui concerne «Comptabilité/facturation», 42% estiment investir (un peu) trop de temps dans ce service d'entreprise. Les personnes interrogées estiment investir (assez) peu de temps en «Marketing» (48%), «Relations publiques» (46%) ainsi qu'en «Recherche & Développement » (41%).*

20

Comment évaluez-vous le temps que vous consacrez aux services d'entreprise suivants?



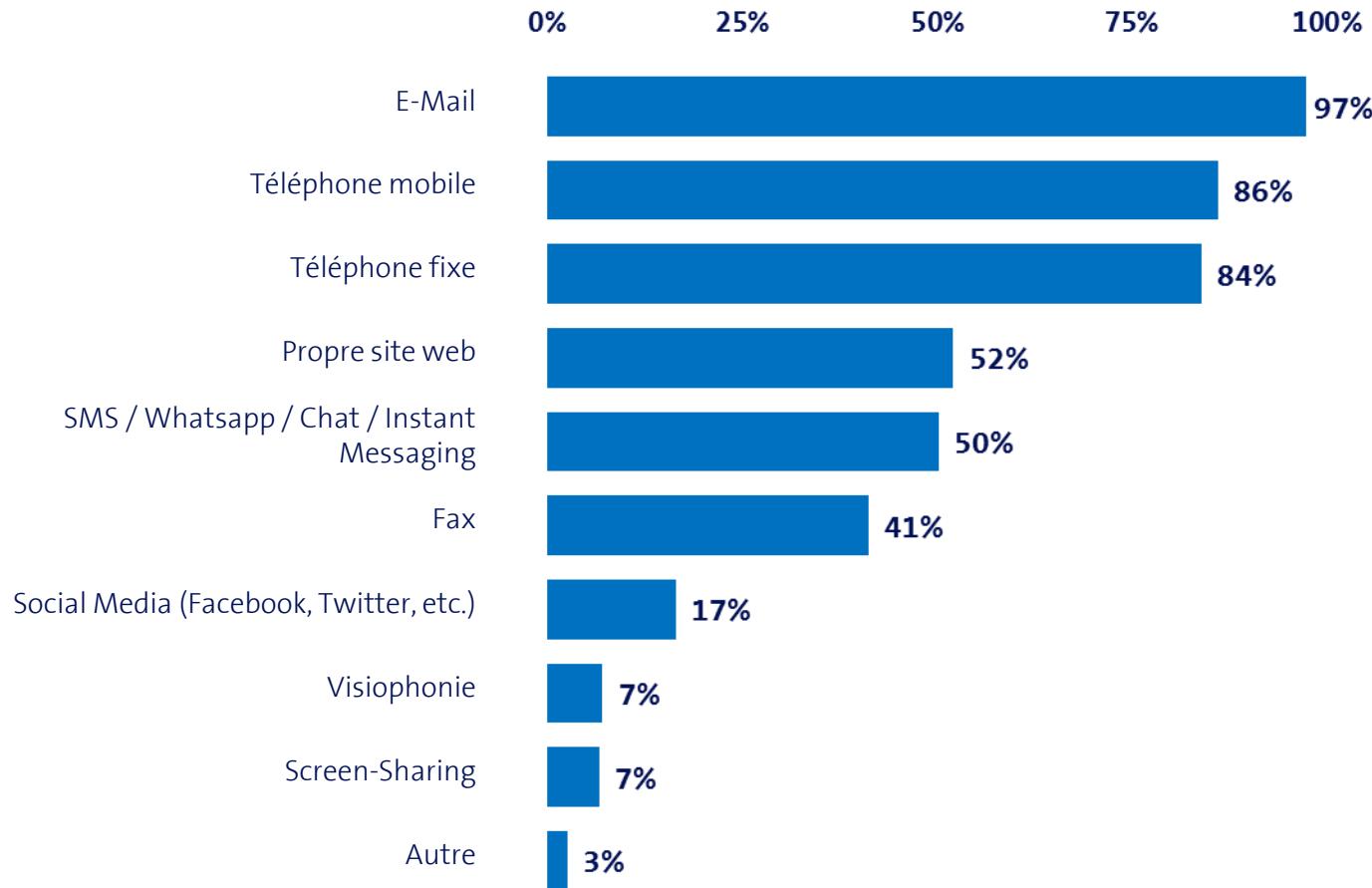
Sondage Swisscom Business Booster, mars/avril 2015

*FILTRE: s'occupe principalement soi-même du secteur de l'entreprise
n= 267

«E-Mail», «Téléphone mobile» et «Téléphone fixe» sont de loin les moyens de communication les plus souvent utilisés. En revanche, les réseaux sociaux, «Visiophonie» et « Screen-Sharing» ne sont apparemment pas encore très répandus dans le quotidien des PME.

21

Parmi les canaux de communication suivants, lesquels utilisez-vous dans votre travail quotidien?



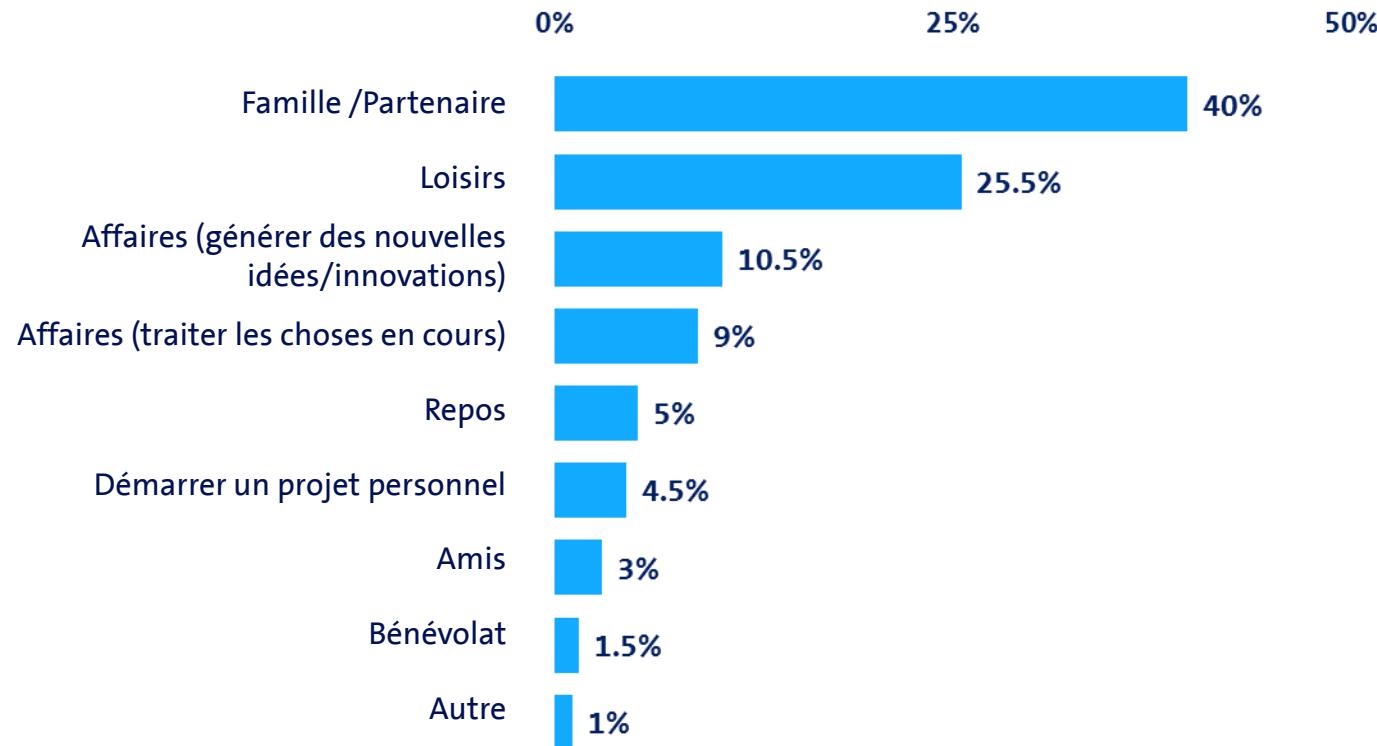
Sondage Swisscom Business Booster, mars/avril 2015

n= 267

Temps libre souhaité: si les personnes interrogées disposaient d'un jour libre supplémentaire par semaine, elles le consacreraient majoritairement à la famille/partenaire (40%) ou aux loisirs (25.5%)

22

Si vous aviez une journée de plus par semaine, comment utiliseriez-vous ce temps?



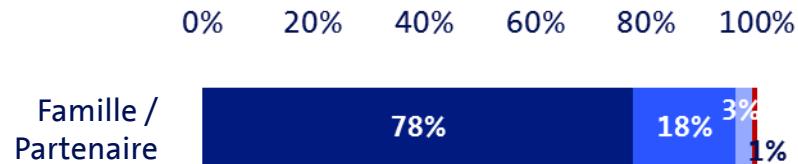
n= 267

Sondage Swisscom Business Booster, mars/avril 2015

Les personnes interrogées consacrent 78% de leur temps libre régulièrement à la famille/partenaire, le repas du soir pris en commun semblant toutefois occuper une place importante. Une comparaison avec la question précédente permet de supposer que la pratique d'un loisir personnel semble être négligée.

23

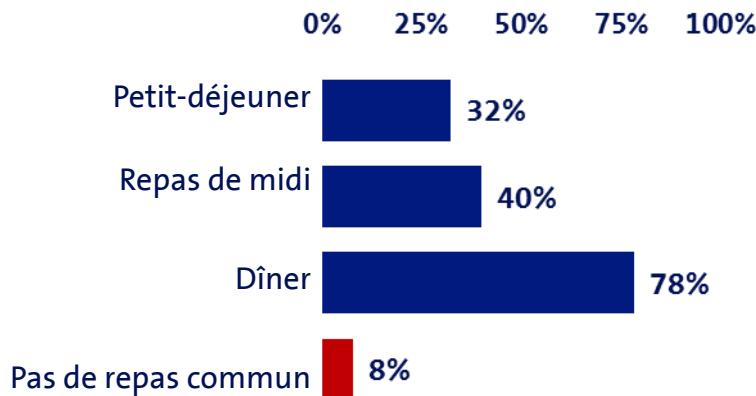
A quelle fréquence vous accordez-vous du temps pour les activités/personnes suivantes?



■ régulièrement ■ de temps en temps
■ rarement ■ jamais

n= 267

Quels repas prenez-vous habituellement avec au moins un membre de votre famille ou avec votre partenaire?

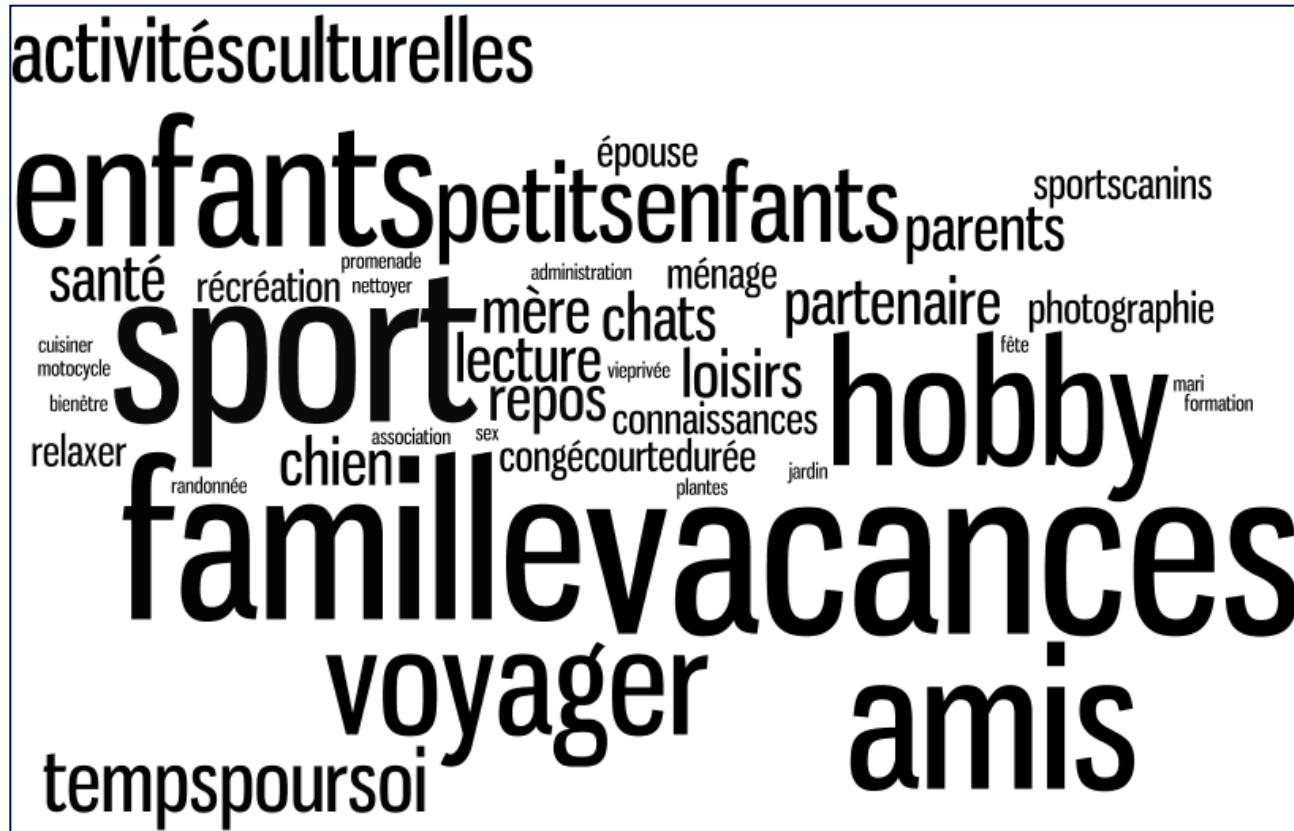


Sondage Swisscom Business Booster, mars/avril 2015

Pour de nombreuses personnes interrogées, ce sont surtout les vacances, la famille, le sport et les amis qui sont actuellement négligés dans la vie privée.

24

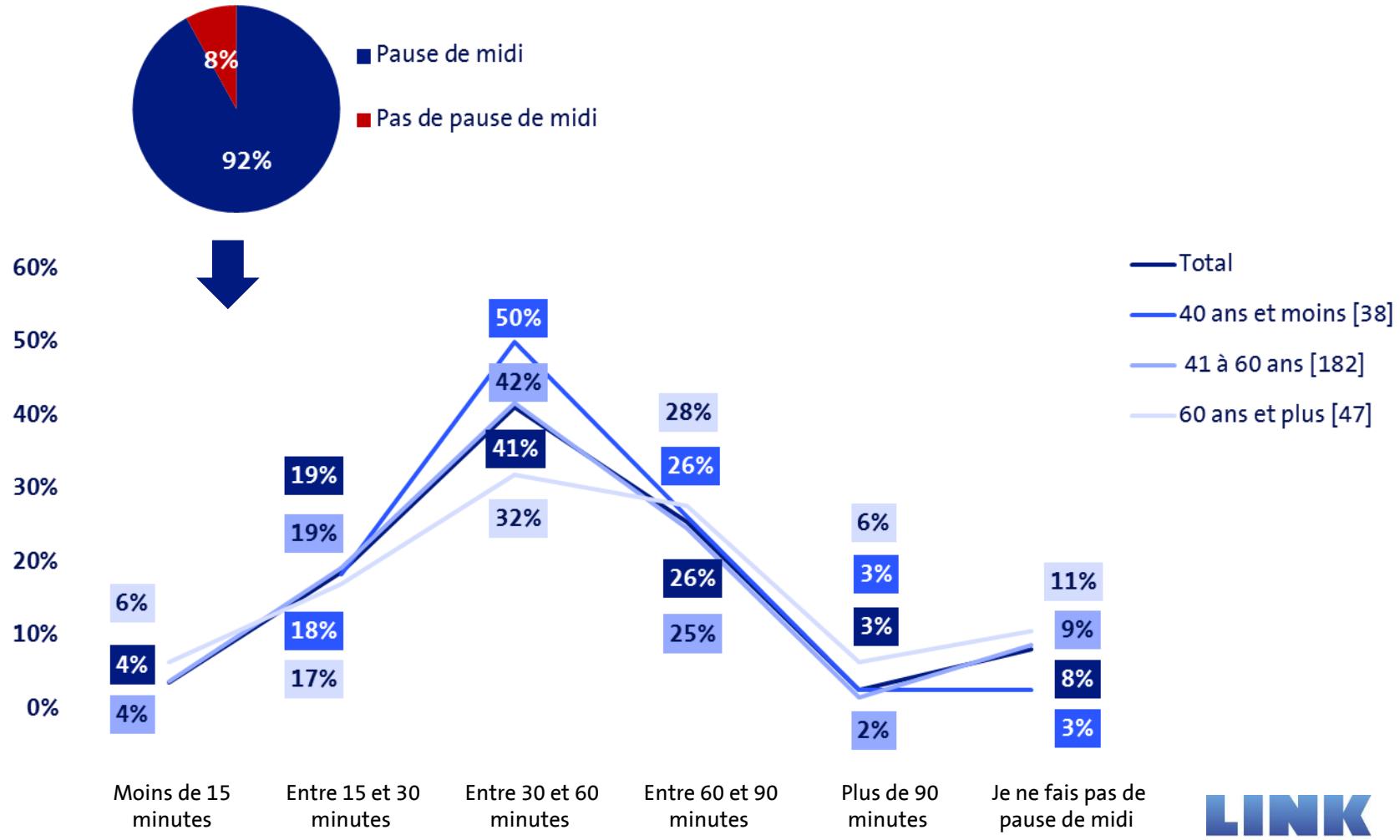
Mots clés, cités par les personnes interrogées dans ce contexte:



Seule une faible proportion des personnes interrogées ne fait pas une pause de midi. Ceux qui font, consacrent en général entre 30 et 60 minutes. La durée de la pause de midi est indépendante de l'âge (mais les plus de 60 ans ont tendance à prendre plus de temps pour la pause de midi)

25

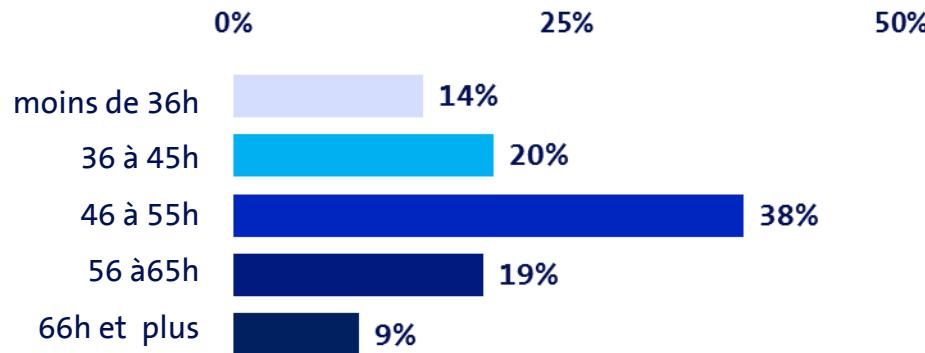
Combien de temps dure normalement votre pause de midi?



Les personnes interrogées travaillent plutôt plus de 45 heures par semaine. 38% des personnes interrogées travaillent entre 46 et 55 heures, 19% entre 56 et 65 heures et 9% 66 heures ou plus. Ce résultat est indépendant de la région linguistique.

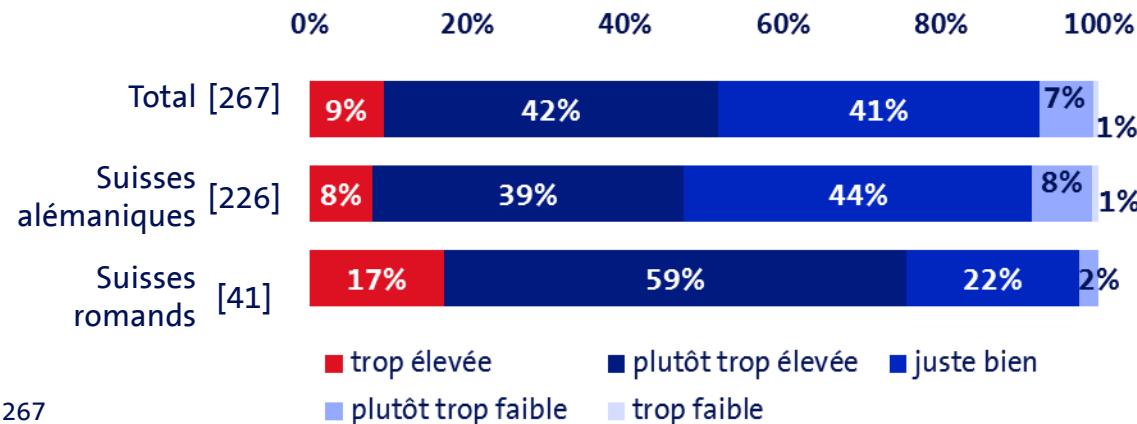
26

Combien d'heures travaillez-vous en moyenne par semaine (incl. heures supplémentaires)?



Alors que 51% de toutes les personnes interrogées ressentent une charge de travail (plutôt) trop élevée, elles sont 47% chez les Suisses alémaniques et même 76% chez les Suisses romands.

Comment ressentez-vous votre charge de travail actuelle?

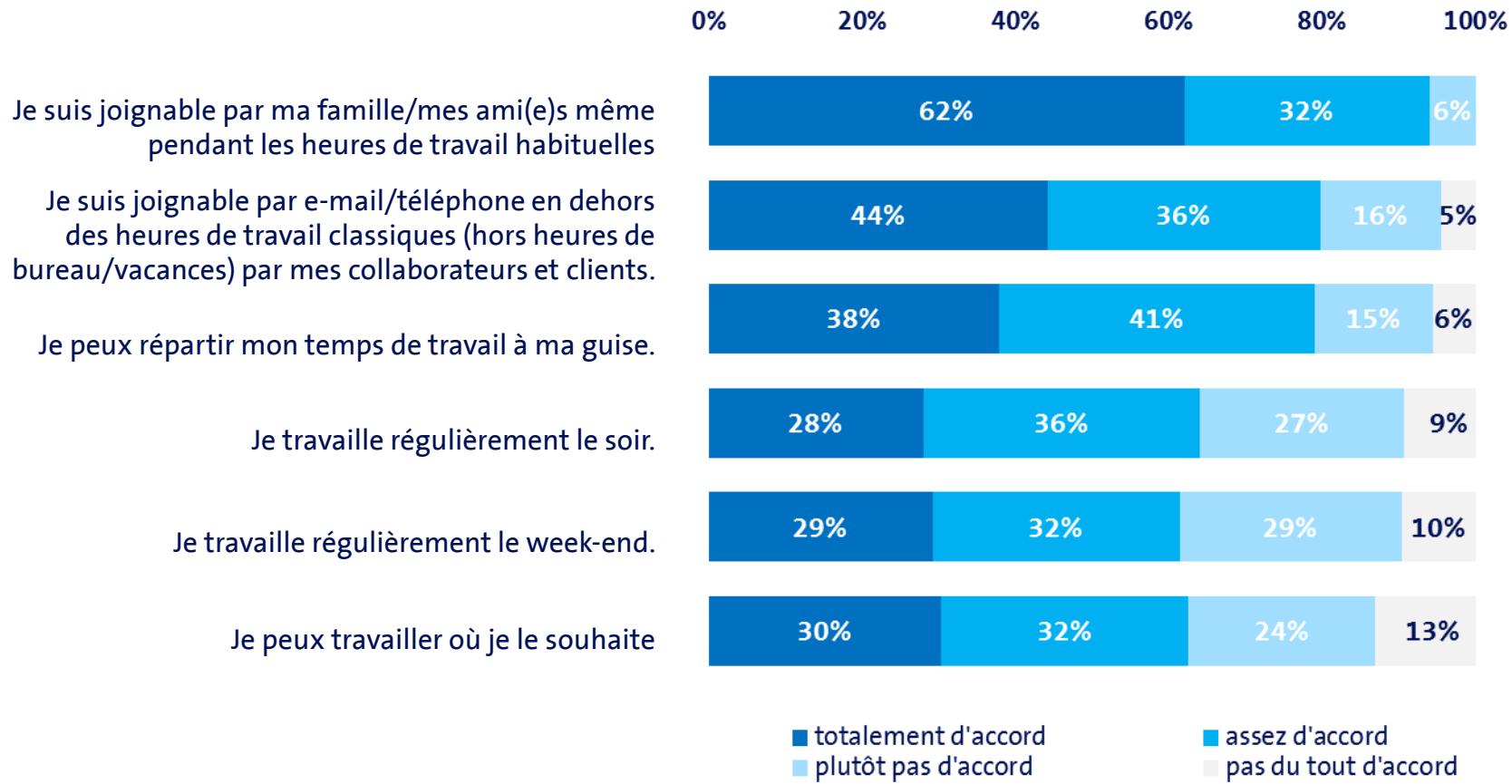


n= 267

Les personnes interrogées semblent en majorité joignables pour tous et à tout moment. Par ailleurs, plus de la moitié travaillent régulièrement les soirs et les week-ends. Plus de la moitié décident elles-mêmes de leur lieu de travail.

27

A quel point êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?

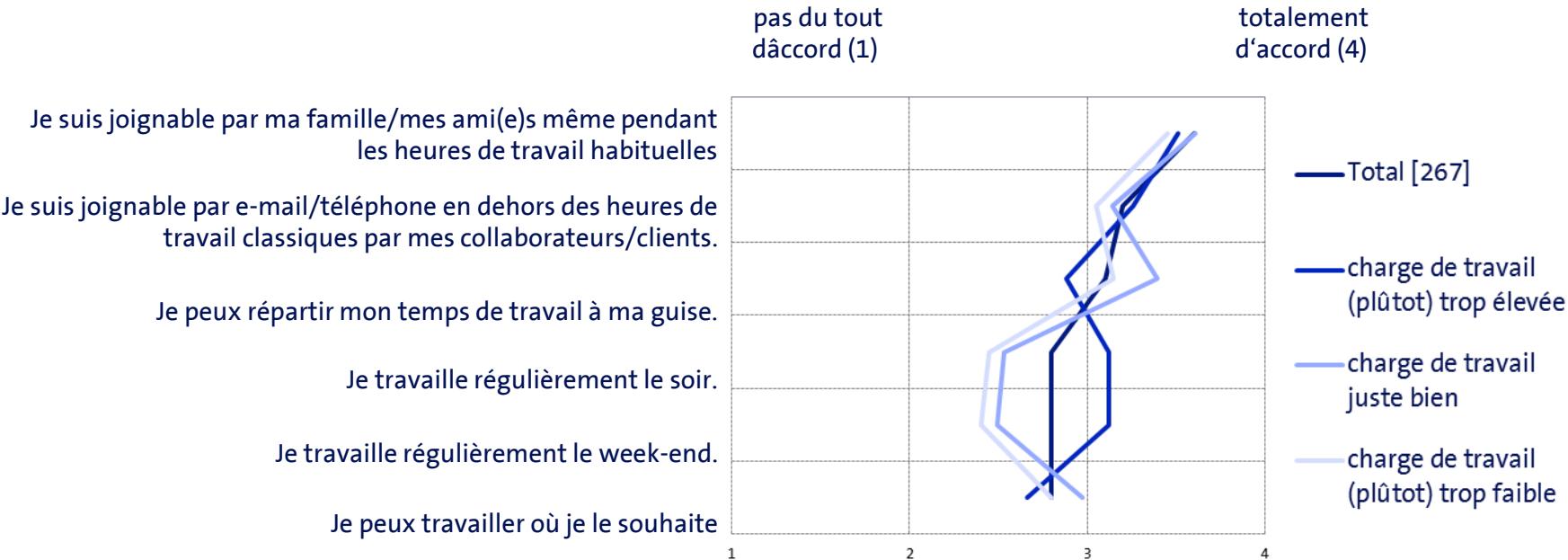


Sondage Swisscom Business Booster, mars/avril 2015

Un Chef d'entreprise dont la charge de travail est (plutôt) trop élevée semble travailler plus régulièrement également les soirs et les week-end qu'un Chef d'entreprise dont la charge de travail est juste bien ou faible.

28

A quel point êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?



Une personne dont la charge de travail est juste bien est plus souvent d'accord avec l'affirmation selon laquelle elle peut organiser librement son temps de travail qu'une personne dont la charge de travail est (plutôt) trop élevée. Les horaires de travail flexibles ont donc un effet de soulagement.

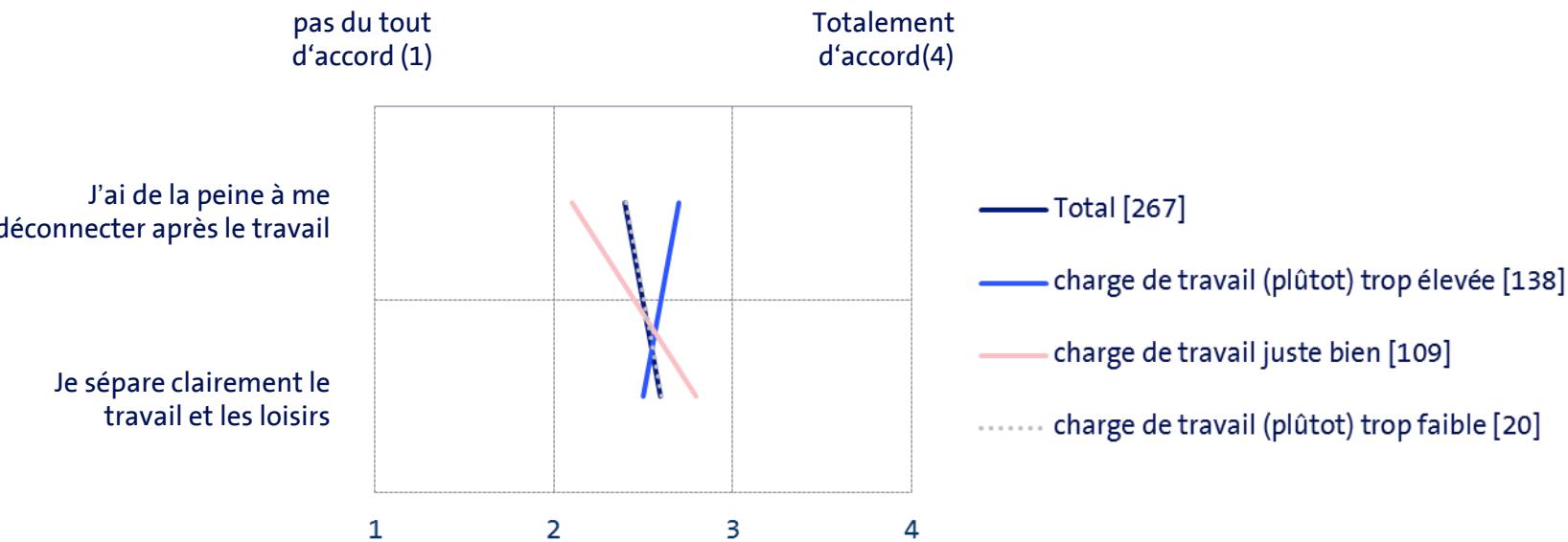
n= 267

Une personne dont la charge de travail est juste bien est moins souvent d'accord avec l'affirmation selon laquelle elle doit travailler régulièrement le soir qu'une personne dont la charge de travail est (plutôt) trop élevée. Le travail en soirée a donc un effet pesant.

Les gérants dont la charge de travail est (plutôt) trop élevée ont du mal à se déconnecter du travail. Ils ont aussi du mal à séparer clairement le travail et les loisirs. De plus, les Suisses romands ont davantage de peine à se déconnecter du travail que leurs collègues alémaniques.

29

Dans quelle mesure êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes?



n= 267

Du point de vue des personnes interrogées, les plus grands défis dans le travail quotidien sont actuellement «réunir tout sous un même toit», la «satisfaction du client» et le «respect des délais».

30

Mots clés, cités par les personnes interrogées dans ce contexte:



n= 267

Contact

31

Swisscom (Suisse) SA
Case Postale
CH-3050 Berne

RelationsSwisscom.Public@swisscom.com
www.swisscom.ch/booster

mars/avril 2015

Sondage Swisscom Business Booster, mars/avril 2015