

Enquête de satisfaction et d'analyse des besoins

Prestations et services offerts par le Service des Affaires Intérieures et Communales

Umfrage zur Zufriedenheit und Bedarfsanalyse

Arbeit und angebotene Dienstleistungen der Dienststelle für innere und kommunale Angelegenheiten



Octobre/Oktober 2016

Principe d'égalité

Le langage épïcène n'étant pas utilisé systématiquement dans ce document, il est précisé que toute désignation de personne, de statut ou de fonction s'entend indifféremment au féminin et au masculin

Grundsatz der Gleichbehandlung

Der geschlechterspezifische Sprachgebrauch wird im vorliegenden Dokument nicht systematisch angewendet. Es wird darauf hingewiesen, dass sämtliche Personen-, Status- oder Funktionsbezeichnungen gleichermassen für das männliche und das weibliche Geschlecht gelten.

Table des matières – Inhaltsverzeichnis

1.	Management Summary	5
1.1	Satisfaction / Zufriedenheit.....	5
1.2	Aide et information / Hilfestellung und Information	6
1.3	Outils / Hilfsmittel	7
1.4	Formations / Ausbildungskurse.....	8
1.5	Recours et homologations/ Beschwerden und Homologationen.....	9
1.6	Votations et élections / Abstimmungen und Wahlen.....	11
2.	Introduction / Einleitung	12
2.1	Structure du rapport / Struktur des Berichts	12
2.2	But de la démarche / Zielsetzung des Vorgehens.....	12
2.3	Description de l'échantillon / Beschreibung der Stichprobe.....	13
2.4	Méthodologie / Methodik.....	14
3.	Synthèse des résultats / Zusammenfassung der Resultate	15
3.1	Questions générales sur le SAIC / Allgemeine Fragen über die DIKA.....	15
3.2	Traitement des recours / Behandlung der Beschwerden	16
3.3	Procédures d'homologation / Homologationsverfahren	17
3.4	Votations, élection et démissions / Abstimmungen, Wahlen, Demissionen.....	18
3.5	Finances communales / Gemeindefinanzen	19
4.	Recommandations / Empfehlungen	22
4.1	Satisfaction / Zufriedenheit.....	22
4.2	Temps de réponse et délais / Antwortzeit und Fristen.....	22
4.3	Outils mis à disposition par le SAIC et la SFC / Durch die DIKA und die SGF zur Verfügung gestellte Hilfsmittel	23
4.4	Formations / Ausbildungskurse.....	23

Contacts auprès de l'Institut Entrepreneuriat et Management de la HES-SO Valais :

Valérie Barbey

Professeure HES

Email : valerie.barbey@hevs.ch

Thierry Gaillard

Professeur HES

E-mail : thierry.gaillard@hevs.ch

Lionel Emery

Assistant de recherche HES

E-mail : lionel.emery@hevs.ch

1. Management Summary

1.1 Satisfaction / Zufriedenheit

Suite aux enquêtes de 2006 et de 2011, le Service des Affaires Intérieures et Communales (SAIC) en partenariat avec la Fédération des Communes Valaisannes (FCV) a mandaté à nouveau l'Institut Entrepreneuriat & Management (IEM) de la HES-SO Valais-Wallis dans le but de réaliser une enquête de satisfaction de la Section des Finances communales (SFC) et de l'étendre à l'ensemble du SAIC.

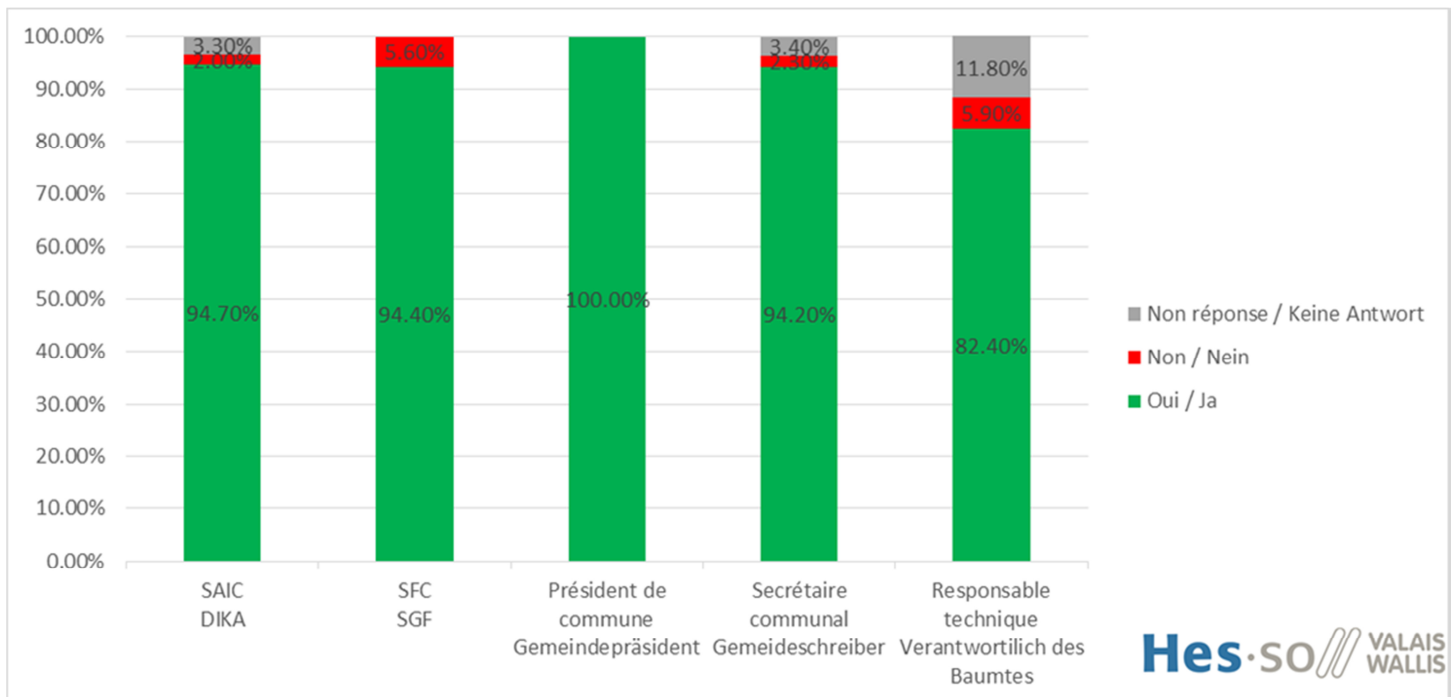
Nach den Umfragen der Jahre 2006 und 2011 hat die Dienststelle für innere und kommunale Angelegenheiten (DIKA) in Zusammenarbeit mit dem Verband Walliser Gemeinden (VWG) erneut das Institut Entrepreneurship & Management (IEM) der HES-SO Valais-Wallis beauftragt, eine Untersuchung über die Zufriedenheit mit der Sektion Gemeindefinanzen (SGF) durchzuführen und diese auf die gesamte DIKA auszuweiten.

Les taux de satisfaction généraux du SAIC et de la SFC sont très bons puisqu'ils atteignent 94.7%, respectivement 94.4%, au niveau de la satisfaction des relations entretenues.

Die allgemeinen Zufriedenheitsraten der DIKA und der SGF sind sehr gut, sie erreichen einen Wert von 94.7%, respektive 94.4% bezüglich der Zufriedenheit der unterhaltenen Beziehungen.

Question 1 : Etes-vous globalement satisfait de vos relations avec le SAIC et la SFC ?

Frage 1: Sind Sie mit Ihren Beziehungen zur DIKA und der SGF insgesamt zufrieden?



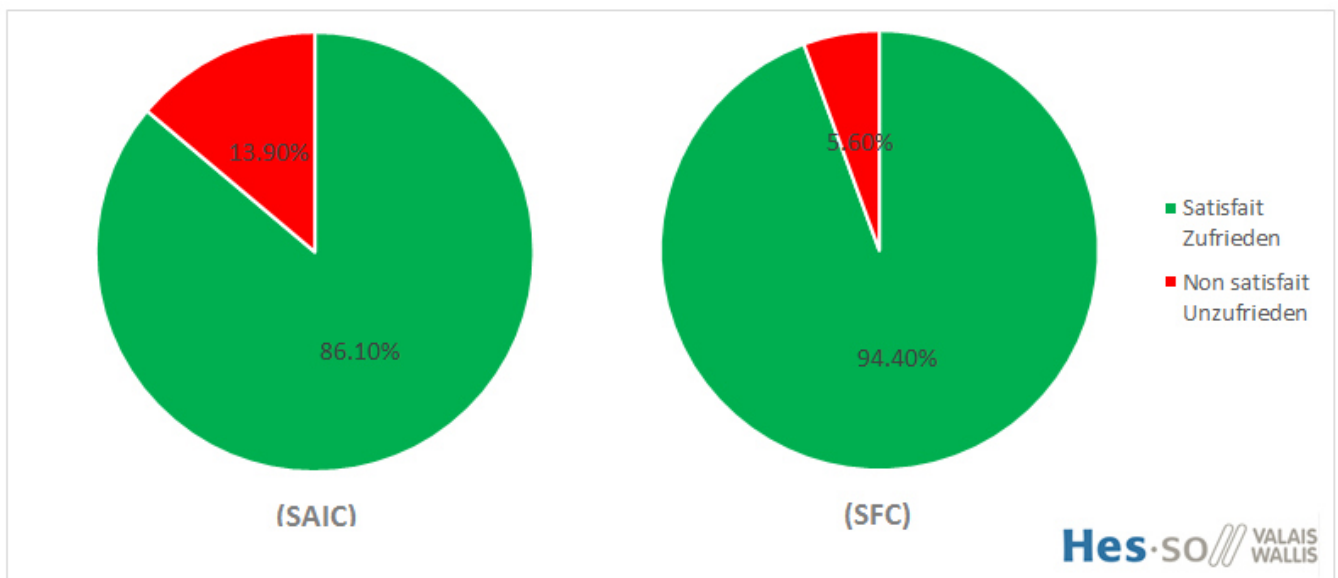
1.2 Aide et information / Hilfestellung und Information

L'aide apportée par le SAIC et la SFC est très appréciée par les répondants. En effet, le taux de satisfaction est de 90.1%, respectivement 88.9%. De plus, les répondants savent globalement à qui s'adresser en cas de problème (86.1%, respectivement 94.4%). Au niveau du SAIC, un effort pour faciliter l'identification de la personne à contacter en cas de problème pourrait être fait.

Die durch die DIKA und die SGF erbrachte Hilfestellung wird von den Befragten sehr geschätzt. In der Tat beträgt die Zufriedenheitsrate 90.1%, respektive 88.9%. Ausserdem wissen die Befragten grundsätzlich, an wen sie sich bei Problemen wenden können (86.1%, respektive 94.4%). Bei der DIKA könnten jedoch Anstrengungen unternommen werden, um das Ausfindigmachen der zu kontaktierenden Person bei Problemen zu vereinfachen.

Question 4 (SAIC) et Question 8 (SFC) : Savez-vous à qui vous adresser en cas de problèmes ?

Frage 4 (DIKA) und Frage 8 (SGF): Wissen Sie, an wen Sie sich bei Problemen wenden können?

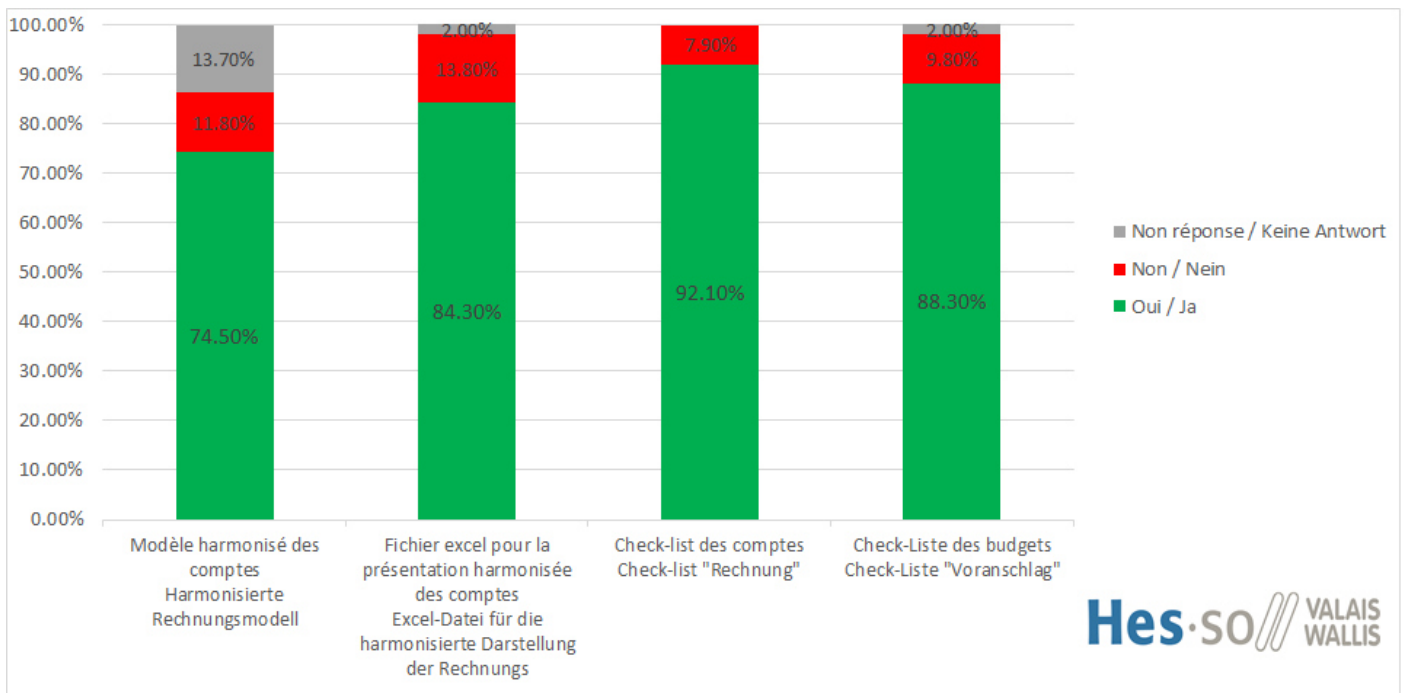


1.3 Outils / Hilfsmittel

Les outils mis à disposition par le SAIC et le SFC satisfont la majorité des représentants des communes. Nous noterons que le modèle harmonisé des comptes est l'outil qui obtient le taux de satisfaction le plus bas (74.5%).

Die durch die DIKA und die SGF zur Verfügung gestellten Hilfsmittel sind für die Mehrheit der Gemeindevertreter zufriedenstellend. Wir nehmen zur Kenntnis, dass das harmonisierte Rechnungsmodell die tiefste Zufriedenheitsrate aufweist (74.5%).

Questions 34, 38, 42 et 46 : Jugez-vous [...] satisfaisant ?
Fragen 34, 38, 42 und 46 : Erachten Sie [...] als zufriedenstellend?



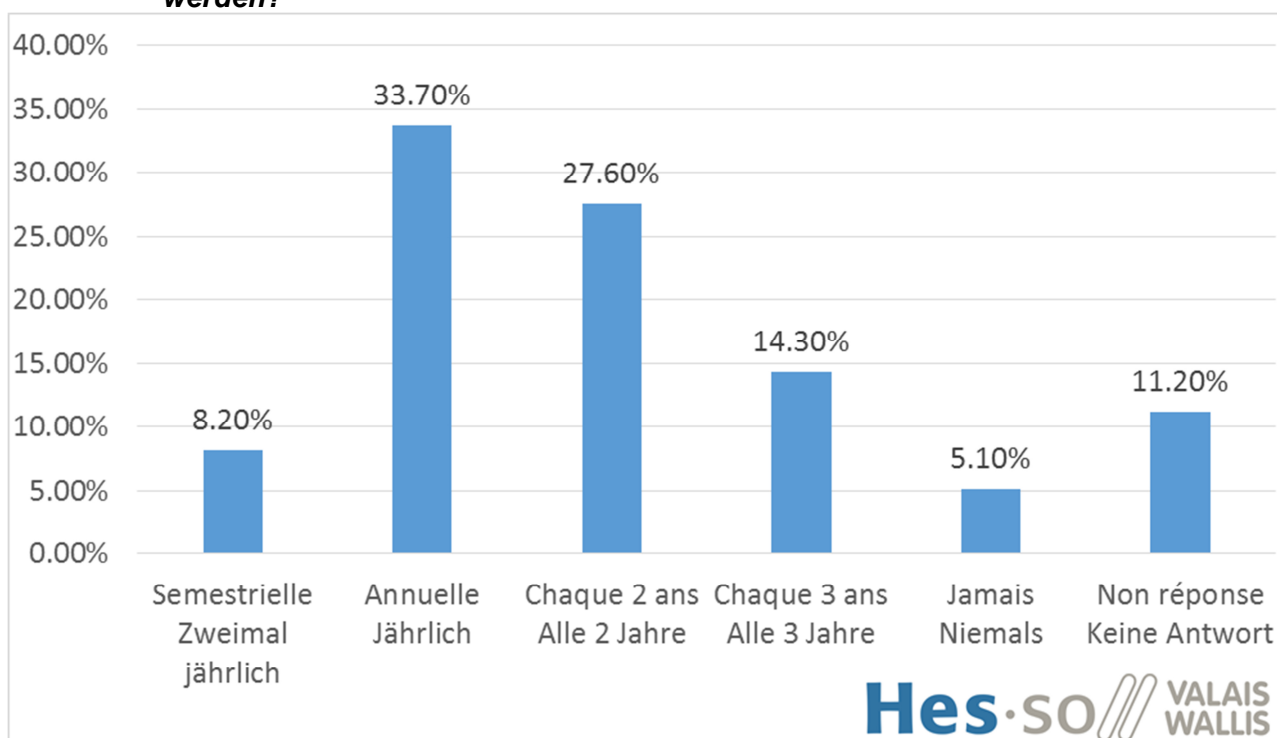
1.4 Formations / Ausbildungskurse

Les formations proposées par le SAIC et la SFC sont appréciées par une grande majorité des répondants. L'ensemble des représentants des communes estiment qu'une formation annuelle ou ayant lieu chaque deux ans serait adéquate.

Die durch die DIKA und die SGF empfohlenen Ausbildungskurse werden durch eine grosse Mehrheit der Befragten geschätzt. Die Gesamtheit der Gemeindevertreter erachtet eine jährliche oder eine alle zwei Jahre stattfindende Ausbildung als angemessen.

Question 95 : A quelle fréquence jugez-vous nécessaire de suivre un cours de formation ?

Frage 95: Wie häufig sollte Ihrer Meinung nach ein Ausbildungskurs besucht werden?



57.8% des personnes n'ayant jamais suivi de formation n'envisagent pas de le faire à l'avenir. Il serait intéressant d'identifier les freins de ces personnes vis-à-vis des formations proposées par le SAIC ou la SFC afin que ces dernières répondent à leurs attentes.

57.8% der Personen, die nie einen Ausbildungskurs besucht haben, ziehen es nicht in Betracht, künftig Ausbildungskurse zu besuchen. Es wäre interessant herauszufinden, was diese Personen davon abhält, diese durch die DIKA oder die SGF angebotenen Kurse zu besuchen, zumal diese deren Anforderungen entsprechen.

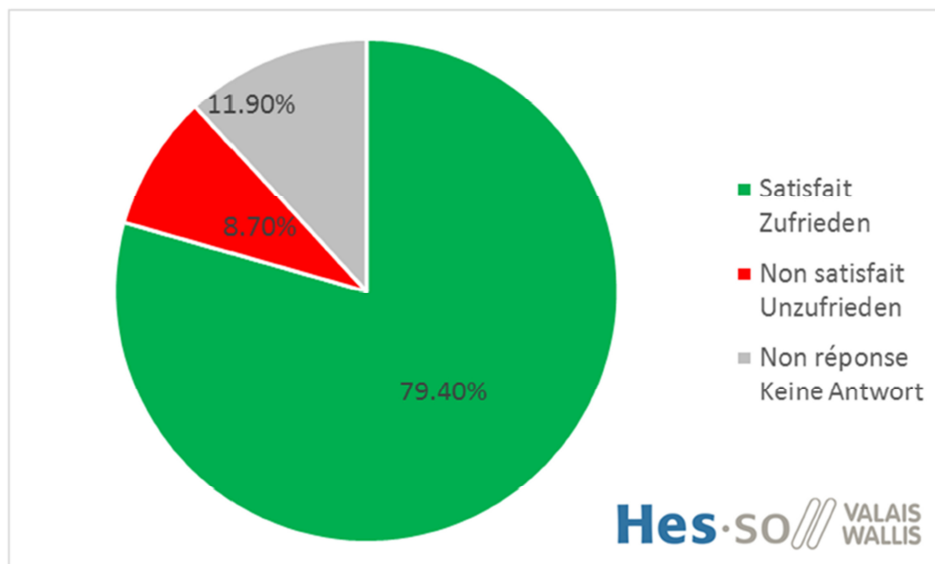
1.5 Recours et homologations/ Beschwerden und Homologationen

Les représentants des communes sont satisfaits de la manière dont le SAIC instruit les recours. La clarté et la compréhension des actes d'instructions du SAIC sont bien notées puisque seuls 8.7% des répondants n'en sont pas satisfaits.

Die Gemeindevertreter sind mit der Instruktion der Beschwerden durch die DIKA zufrieden. Die Klarheit und die Verständlichkeit der verfahrensleitenden Verfügungen der DIKA sind ebenfalls zufriedenstellend, zumal nur 8.7% der Befragten unzufrieden damit sind.

Question 99 : Etes-vous globalement satisfait de la manière dont la SAIC instruit les recours ?

Frage 99: Sind Sie insgesamt mit der Instruktion der Beschwerden durch die DIKA zufrieden?

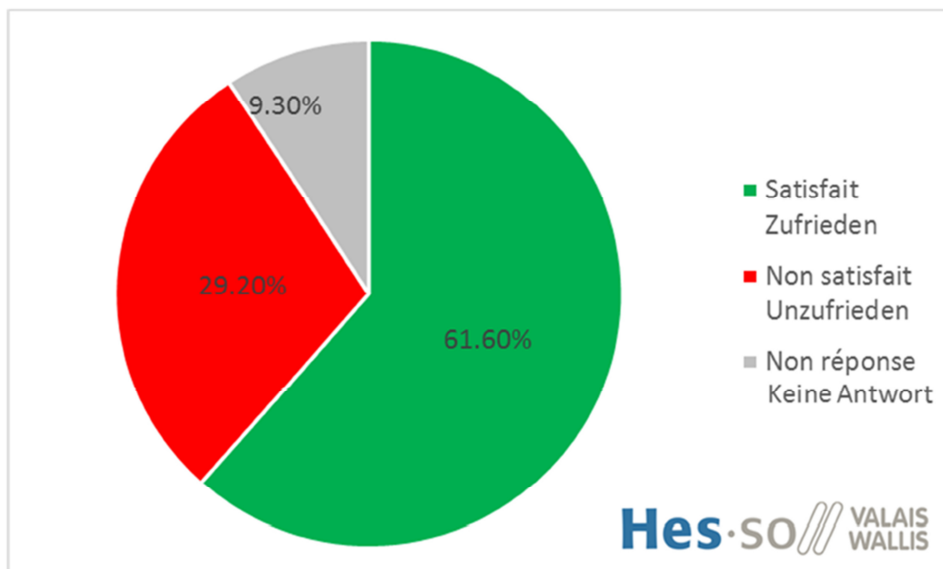


Les procédures d'homologation sont également appréciées par une majorité des représentants des communes. En revanche, les délais dans lesquels les décisions d'homologations sont rendues après réception des préavis des services métiers sont jugés comme insatisfaisants par 29.2% des représentants des communes. Une mesure corrective devrait être prise dans ce sens.

Die Mehrheit der Gemeindevertreter ist mit den Homologationsverfahren zufrieden. Im Gegenzug dazu werden die Fristen für die Fällung der Homologationsentscheide nach Erhalt der Mitberichte der verschiedenen Dienststellen mit 29.2% als nicht zufriedenstellend beurteilt. Diesbezüglich müssen Massnahmen ergriffen werden.

Question 105 : Estimez-vous adéquats les délais dans lesquels les décisions d'homologation sont rendues après réception des préavis des services métiers ?

Frage 105: Erachten Sie die Fristen für die Fällung der Homologationsentscheide als angemessen?



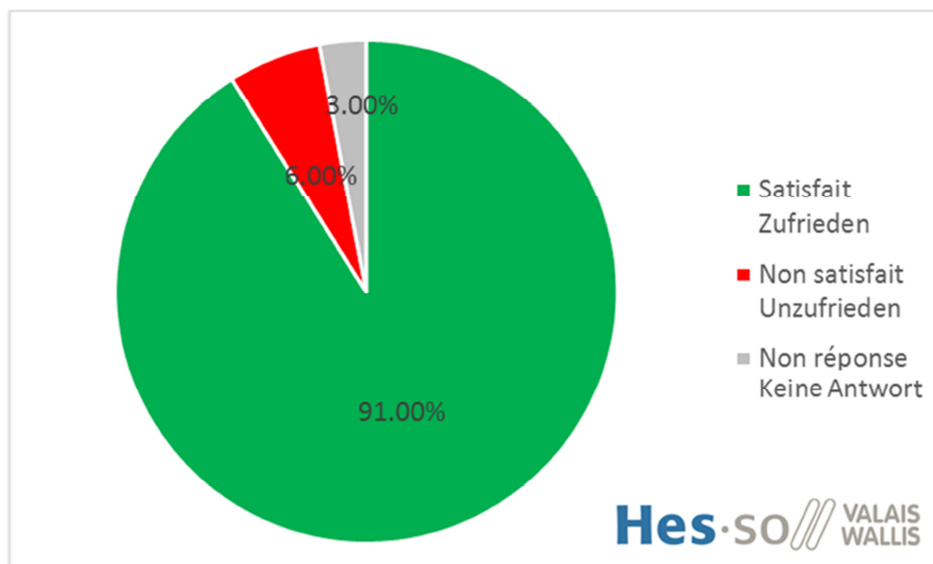
1.6 Votations et élections / Abstimmungen und Wahlen

Concernant les votations, les élections et les démissions, à nouveau, les représentants des communes en sont pleinement satisfaits, même s'il ressort que pour certaines communes, les procédures de démissions sont inutiles. Il est à relever que 91% des répondants apprécient que tous les documents soient transmis exclusivement par e-mail.

Bezüglich der Abstimmungen, der Wahlen und der Demissionen sind die Gemeindevertreter wiederum sehr zufrieden, selbst wenn sich herausgestellt hat, dass für manche Gemeinden die Demissionsverfahren unnötig sind. Es ist festzuhalten, dass 91% der Befragten es schätzen, dass sämtliche Dokumente per E-Mail zugestellt werden.

Question 109 : L'idée de vous transmettre exclusivement par mail tous les documents possibles vous convient-elle ?

Frage 109: Sind Ihrer Meinung nach die erhaltenen Informationen zum Ablauf der Abstimmungen und Wahlen relevant?



2. Introduction / Einleitung

2.1 Structure du rapport / Struktur des Berichts

Après avoir présenté les objectifs de la démarche, la description de l'échantillon ainsi que la méthodologie, nous avons synthétisé nos analyses dans le chapitre « 3. Synthèses des résultats ». Au point « 4. Analyse des résultats » figurent une analyse détaillée des résultats classés en fonction des « sections » du questionnaire et à la comparaison du degré de satisfaction de la SFC entre les années 2006, 2011 et 2016. Finalement, la dernière section est consacrée à des recommandations.

Nachdem die Zielsetzung des Vorgehens, die Beschreibung der Stichprobe und die Methodik vorgestellt wurde, haben wir unsere Analysen im Kapitel „3. Zusammenfassung der Resultate“ zusammengefasst. In Punkt „4. Analyse der Resultate“ folgt eine detaillierte Analyse der Resultate, eingeteilt nach „Abschnitten“ des Fragebogens und im Vergleich der Zufriedenheitsrate mit der SGF zwischen den Jahren 2006, 2011 und 2016. Im letzten Abschnitt werden schliesslich Empfehlungen abgegeben.

2.2 But de la démarche / Zielsetzung des Vorgehens

La HES-SO Valais-Wallis, par son Institut Entrepreneuriat & Management (IEM), a été sollicité dans le cadre de ce mandat afin d'organiser et réaliser une enquête de satisfaction des services offerts par la Services des Affaires Intérieures et Communales (SAIC). Il s'agit principalement de renouveler les enquêtes réalisées en 2006 et en 2011 sur les services fournis dans le domaine des finances communales et d'étendre la démarche aux autres services du SAIC.

Die HES-SO Valais-Wallis, bzw. deren Institut Entrepreneurship & Management (IEM), wurde im Rahmen dieses Mandates beauftragt, eine Untersuchung über die Zufriedenheit mit den durch die Dienststelle für innere und kommunale Angelegenheiten (DIKA) angebotenen Dienstleistungen durchzuführen. In erster Linie geht es darum, die Umfragen der Jahre 2006 und 2011 über die Dienstleistungen in den Gebieten der Gemeindefinanzen aufzufrischen und auf die weiteren Leistungen der DIKA auszuweiten.

L'enquête a été réalisée auprès des :

- présidents de commune
- secrétaires communaux
- services des finances communales
- services techniques communaux
- instances de révision nommées par les communes

Die Umfrage wurde durchgeführt bei den:

- Gemeindepräsidenten
- Gemeindeschreibern
- Finanzverantwortlichen
- Verantwortlichen des Bauamtes
- Revisoren

Les objectifs du mandat ont été définis comme suit :

- Collecter en ligne les données 2016 concernant la satisfaction du SAIC
- Analyser les données et évaluer les résultats de l'enquête 2016
- Comparer les résultats de la présente enquête à ceux de 2006 et 2011 pour le domaine des finances communales

Die Zielsetzung des Auftrages wurde wie folgt definiert:

- Online die Daten betreffend die Zufriedenheit mit der DIKA 2016 sammeln
- Analyse der Daten und Evaluation des Ergebnisses der Befragung 2016
- Vergleich der Resultate der vorliegenden Befragung mit denen von 2006 und 2011 für den Bereich Gemeindefinanzen

2.3 Description de l'échantillon / Beschreibung der Stichprobe

L'enquête a été envoyée aux personnes définies au point « 2.2 But de la démarche ». Le taux de retour est jugé comme très bon et même comme excellent pour les secrétaires communaux et les instances de révision nommées par les communes :

Die Umfrage wurde an die in Punkt „2.2 Zielsetzung des Vorgehens“ genannten Personen gesendet. Die Antwortquote kann als sehr gut und für die Gemeindeschreiber sowie die Revisoren sogar als exzellent bewertet werden :

- **Présidents de commune :**
 Haut-Valais : 18 sur 67, soit 26.9%
 Valais romand : 29 sur 67, soit 43.3%
 Réponses totales : 47 sur 134, soit 35.07%
- **Gemeindepräsidenten:**
 Oberwallis: 18 von 67, also 26.9%
 Unterwallis: 29 von 67, also 43.3%
 Total der Antworten: 47 von 134, also 35.07%
- **Secrétaires communaux :**
 Haut-Valais : 44 sur 67, soit 65.67%
 Valais romand : 39 sur 67, soit 58.21%
 Non réponse à cette question : 4
 Réponses totales : 87 sur 134, soit 64.92%
- **Gemeindeschreiber:**
 Oberwallis: 44 von 67, also 65.67%
 Unterwallis: 39 von 67, also 58.21%
 Keine Antwort auf diese Frage: 4
 Total der Antworten: 87 von 134, also 64.92%
- **Services des finances communales¹ :**
 Haut-Valais : 15 sur 67, soit 23.39%
 Valais romand : 34 sur 67, soit 50.75%
 Non réponse à cette question : 2
 Réponses totales : 51 sur 134, soit 38.06%
- **Finanzverantwortliche³:**
 Oberwallis: 15 von 67, also 23.39%
 Unterwallis: 34 von 67, also 50.75%
 Keine Antwort auf diese Frage: 2
 Total der Antworten: 51 von 134, also 38.06%
- **Services techniques communaux² :**
 Haut-Valais : 4 sur 67, soit 5.97%
 Valais romand : 12 sur 67, soit 17.91%
 Non réponse à cette question : 1
 Réponses totales : 17 sur 134, soit 12.67%
- **Verantwortliche des Bauamtes⁴:**
 Oberwallis: 4 von 67, also 5.97%
 Unterwallis: 12 von 67, also 17.91%
 Keine Antwort auf diese Frage: 1
 Total der Antworten: 17 von 134, also 12.67%
- **Instances de révision nommées par les communes : 18 sur 37, soit 48.64%**
- **Revisoren: 18 von 37, also 48.64%**

¹ Il est à noter que certains secrétaires communaux occupent également la fonction de responsable des finances communales. De ce fait certains d'entre-eux ont répondu deux fois au questionnaire : une fois en tant que secrétaire communal et une seconde fois en tant que responsable des finances communales.

² Toutes les communes ne disposent pas d'un service technique

³ Es ist anzumerken, dass manche Gemeindeschreiber gleichzeitig Finanzverantwortliche sind. Demzufolge haben manche unter ihnen zwei Mal den Fragebogen beantwortet: ein Mal in ihrer Funktion als Gemeindeschreiber und ein Mal in ihrer Funktion als Finanzverantwortlicher.

⁴ Nicht alle Gemeinden verfügen über ein Bauamt.

Tous profils confondus, ce sont 220 questionnaires qui ont été valablement complétés sur 573 envoyés, soit un taux de réponse très bon de 38.4%.

Insgesamt wurden 220 von 573 versendeten Fragebögen gültig ausgefüllt, was einer Antwortquote von 38.4% entspricht.

2.4 Méthodologie / Methodik

L'enquête a été réalisée par l'intermédiaire d'un questionnaire en ligne transmis aux représentants des communes. Elle s'est déroulée du lundi 25 avril 2016 au vendredi 3 juin 2016. Les données ont été récoltées à l'aide du logiciel « Sphinx ». Ce dernier a également été utilisé pour l'analyse quantitative des données récoltées.

Die Untersuchung wurde mittels eines Fragebogens vorgenommen, welcher den verschiedenen Akteuren online zur Verfügung stand. Sie hat zwischen Montag, 25. April 2016 und Freitag, 3. Juni 2016 stattgefunden. Die Daten wurden mittels des Programmes „Sphinx“ zusammengetragen. Dieses Programm wurde ebenfalls für die quantitative Analyse der Daten verwendet.

Le questionnaire a été rédigé en français et en allemand.

Der Fragebogen wurde in französischer und deutscher Sprache abgefasst.

Afin de conserver les verbatims des répondants, les réponses aux questions ouvertes ont volontairement été recopiées dans le rapport telles que fournies par les répondants.

Um die Worttreue zu bewahren, wurden die Antworten der Befragten auf die offenen Fragen wörtlich in den Bericht eingefügt.

3. Synthèse des résultats / Zusammenfassung der Resultate

3.1 Questions générales sur le SAIC / Allgemeine Fragen über die DIKA

3.1.1 Présidents de commune / Gemeindepräsidenten

Les présidents de communes ont une perception très positive du SAIC, notamment au niveau des relations entretenues puisque 100% des présidents en sont satisfaits.

Die Gemeindepräsidenten verfügen über einen sehr positiven Eindruck über die DIKA, insbesondere in Bezug auf die unterhaltenen Beziehungen sind 100% der Präsidenten zufrieden.

Cependant, une partie des présidents de commune sont quelques peu perdus lorsqu'ils doivent obtenir une information. En effet 17% ne savent pas à qui s'adresser et 10.4% ne savent pas où chercher l'information dont ils ont besoin

Allerdings ist ein Teil der Gemeindepräsidenten etwas verloren, wenn es darum geht, eine Information zu erhalten. In der Tat wissen 17% nicht, an wen sie sich wenden können und 10.4% wissen nicht, wo sie die benötigten Informationen suchen sollen.

3.1.2 Secrétaires communaux / Gemeindeschreiber

Les secrétaires communaux sont très satisfaits des relations entretenues avec le SAIC et savent à qui s'adresser en cas de problème. Les informations transmises par le SAIC satisfont la quasi-totalité des secrétaires de commune. Plusieurs secrétaires de commune soulignent la rapidité et le professionnalisme dont fait preuve le SAIC pour le traitement des demandes.

Die Gemeindeschreiber sind mit den unterhaltenen Beziehungen mit der DIKA sehr zufrieden und wissen, an wen sie sich bei Problemen wenden müssen. Die durch die DIKA erhaltenen Informationen stellen nahezu alle Gemeindeschreiber zufrieden. Mehrere Gemeindeschreiber betonen die Geschwindigkeit und die Professionalität, die die DIKA bei Behandlung von Anfragen aufweist.

3.1.3 Services techniques communaux / Bauamt

Les responsables techniques communaux sont globalement satisfaits de leurs relations avec le SAIC ainsi que l'aide que leur fournit le service. Bien que la plupart d'entre eux savent où chercher l'information, 23.5% d'entre eux ne savent pas à qui s'adresser en cas de problème.

Die Verantwortlichen des Bauamtes sind insgesamt zufrieden mit ihren Beziehungen mit der DIKA sowie der Hilfestellung, die diese ihnen bietet. Obwohl die meisten unter ihnen wissen, wo sie Informationen suchen müssen, wissen 23.5% von ihnen nicht, an wen sie sich bei Problemen wenden können.

Les informations transmises par le SAIC satisfont la plus grande partie des responsables techniques communaux. En revanche la rapidité de transmission de l'information est jugée comme insatisfaisante par 35.3% des répondants.

Die durch die DIKA erhaltenen Informationen stellen den grossen Teil der Verantwortlichen des Bauamtes der Gemeinden zufrieden. Im Gegenzug dazu wird die Geschwindigkeit der Informationsübermittlung durch 35.3% der Befragten als ungenügend bewertet.

3.2 Traitement des recours / Behandlung der Beschwerden

3.2.1 Présidents de commune / Gemeindepräsidenten

De manière générale, les présidents de communes sont satisfaits de la manière dont le SAIC instruit les recours. Il est à noter qu'ils estiment que les décisions du Conseil d'Etat sur les recours instruits par le SAIC sont plus claires et compréhensibles que les actes d'instructions du SAIC.

Grundsätzlich sind die Gemeindepräsidenten mit der Instruktion der Beschwerden durch die DIKA zufrieden. Es wird festgehalten, dass die Gemeindepräsidenten erachten, dass die Staatsratsentscheide über Beschwerdedossiers, welche die DIKA instruiert hat, klarer und verständlicher sind als die verfahrensleitenden Verfügungen der DIKA.

Le délai de traitement des recours n'est pas jugé très bon puisque seuls 50% des présidents de communes jugent ce délai comme adéquat.

Die Bearbeitungsfrist für Beschwerden wird als nicht sehr gut bewertet. Nur 50% der Gemeindepräsidenten bewerten diese Frist als adäquat.

3.2.2 Secrétaires communaux / Gemeindeschreiber

La manière dont le SAIC instruit les recours satisfait la majorité des secrétaires communaux. Les délais, quant à eux, sont jugés trop longs par un tiers des secrétaires communaux.

Die Instruktion der Beschwerden durch die DIKA stellt die Grosszahl der Gemeindeschreiber zufrieden. Die Fristen werden durch einen Drittel der Gemeindeschreiber als zu lange bewertet.

3.2.3 Services techniques communaux / Bauamt

Le traitement des recours par le SAIC satisfait la plupart des responsables techniques des communes. Les décisions du Conseil d'Etat sur les recours instruits par le SAIC sont jugées plus claires et compréhensibles que les actes d'instruction du SAIC.

Die Behandlung der Beschwerden durch die DIKA stellt die Mehrheit der Verantwortlichen des Bauamtes zufrieden. Die Staatsratsentscheide über die Beschwerden, die die DIKA instruiert hat, werden als klarer und verständlicher bewertet als die verfahrensleitenden Verfügungen der DIKA.

3.3 Procédures d'homologation / Homologationsverfahren

3.3.1 Présidents de commune / Gemeindepräsidenten

La satisfaction des présidents de commune vis-à-vis du rôle de coordination assumé par le SAIC, notamment dans la récolte des préavis des différents services métier, est jugée comme relativement bon. La possibilité de l'examen préalable est utilisée par la grande majorité des présidents de commune.

Die Zufriedenheit der Gemeindepräsidenten mit der DIKA als Koordinationsstelle für die Einholung der Mitberichte bei den verschiedenen Dienststellen ist relativ gut. Die Möglichkeit der Vorprüfung wird durch die grosse Mehrzahl der Gemeindepräsidenten genutzt.

A nouveau le délai de traitement est jugé trop long par de nombreux présidents de commune.

Die Bearbeitungsfrist wird durch viele Gemeindepräsidenten wiederum als zu lange bewertet.

3.3.2 Secrétaires communaux / Gemeindeschreiber

Les secrétaires communaux sont satisfaits du rôle de coordinateur assumé par le SAIC, notamment dans la récolte des préavis des différents services métiers.

Die Gemeindeschreiber sind mit der Koordinationsrolle der DIKA für die Einholung der Mitberichte bei den verschiedenen Dienststellen zufrieden.

3.3.3 Services techniques communaux / Bauamt

Dans l'ensemble, les responsables des services techniques communaux sont satisfaits des procédures d'homologation. Les délais dans lesquels les décisions d'homologation sont rendues après des préavis des services métiers sont estimés comme inadéquats par 35.3% des répondants.

Insgesamt sind die Verantwortlichen des Bauamtes mit dem Homologationsverfahren zufrieden. Die Fristen, in denen die Homologationsentscheide nach Erhalt der Mitberichte der verschiedenen Dienststellen gefällt werden, erachten 35.3% der Befragten als unangemessen.

3.4 Votations, élection et démissions / Abstimmungen, Wahlen, Demissionen

3.4.1 Présidents de commune / Gemeindepräsidenten

Les présidents de communes se disent très satisfaits dont les résultats de votations et des élections sont introduits et les démissions traitées.

Die Gemeindepräsidenten zeigen sich sehr zufrieden damit, wie die Resultate der Abstimmungen und Wahlen eingeführt und die Demissionen behandelt werden.

Il n'est pas jugé utile que des formations soient mises en place à l'avenir sur cette thématique.

Es wird nicht für nötig empfunden, künftig Ausbildungskurse über diese Thematik anzubieten.

3.4.2 Secrétaires communaux / Gemeindeschreiber

Comme pour les présidents de commune, les secrétaires communaux se disent être globalement satisfaits des procédures concernant les votations, les élections et les démissions.

Wie die Gemeindepräsidenten sind auch die Gemeindeschreiber insgesamt zufrieden mit den Verfahren betreffend die Abstimmungen, Wahlen und Demissionen.

29.9% des secrétaires communaux se disent être prêts à suivre une formation sur cette thématique.

29.9% der Gemeindeschreiber würden sich bereit erklären, einen Kurs in dieser Thematik zu absolvieren.

3.5 Finances communales / Gemeindefinanzen

3.5.1 Présidents de commune / Gemeindepräsidenten

Au niveau de la Section des Finances Communales, les présidents de communes sont satisfaits des informations figurant sur la page internet de la SFC. La majorité des présidents de commune utilisent les outils mis à disposition par la SFC. 70.8% d'entre eux ont indiqué ne pas utiliser d'autres outils que ceux-ci.

Bezüglich der Gemeindefinanzen sind die Gemeindepräsidenten mit den Informationen auf der Internetseite der SGF zufrieden. Die Mehrheit der Gemeindepräsidenten nutzen die durch die SGF zur Verfügung gestellten Hilfsmittel. 70.8% unter ihnen geben an, keine anderen Hilfsmittel zu benutzen als diese.

La grande majorité des présidents de commune n'ont jamais suivi de formation dispensée par la SFC. Parmi ceux-ci près de 80% ne souhaitent pas suivre de cours.

Die grosse Mehrheit der Gemeindepräsidenten hat niemals einen Ausbildungskurs der SGF besucht. 80% unter ihnen würden auch keinen solchen Kurs besuchen wollen.

Les présidents de commune ayant suivi une formation en sont pleinement satisfaits en termes de satisfaction générale, de réponse à leurs attentes et de durée. Il est à noter que 37.5% d'entre eux ont indiqué que les connaissances acquises durant ces cours ne leurs sont pas utiles dans le cadre de leurs fonctions actuelles.

Die Gemeindepräsidenten, die einen Ausbildungskurs besucht haben, sind vollumfänglich zufrieden, sei es allgemein oder in Bezug auf ihre Erwartungen und die Dauer. Es ist festzuhalten, dass 37.5% unter ihnen angeben, dass das in den Kursen erworbene Wissen im Rahmen ihrer aktuellen Funktion nicht nützlich sei.

3.5.2 Secrétaires communaux / Gemeindeschreiber

La qualité des informations mise à disposition et transmises par la SFC aux responsables des finances communales est jugée comme très bonne. De plus, la totalité des responsables des finances communales est satisfaite des outils mis à sa disposition par la SFC et jugent leur utilisation aisée.

Die Qualität der zur Verfügung gestellten Informationen durch die SGF wird als sehr gut bewertet. Hinzu kommt, dass die Gesamtheit der Finanzverantwortlichen mit den ihnen durch die SGF zur Verfügung gestellten Hilfsmitteln zufrieden ist und deren Anwendung einfach findet.

L'ensemble des différents outils (modèle comptable harmonisé CD MCH-HRM, fichier Excel pour la présentation harmonisée des comptes, check-list des comptes, check-list des budgets, directives et modes de comptabilisation pour les plans financiers et budgets communaux, données statistiques) mis à disposition des responsables des finances communales sont utilisés par ces derniers.

Sämtliche den Finanzverantwortlichen zur Verfügung stehenden Hilfsmittel (harmonisiertes Rechnungsmodell CD MCH-HRM, Excel Datei für die harmonisierte Präsentation der Rechnung, Check-Liste für die Rechnung, Check-Liste für das Budget, Richtlinien und Buchungsart für den Finanzplan und das Budget, statistische Daten) werden durch diese benutzt.

Les données statistiques remises sous forme de tableau Excel (commune, district, région, canton) ne sont pas utilisées par 49% des responsables des finances communales.

Die in Form einer Excel-Tabelle zur Verfügung gestellten statistischen Daten (Gemeinde, Bezirk, Region, Kanton) werden durch 49% der Finanzverantwortlichen nicht genutzt.

Les responsables des finances communales estiment que les collaborateurs de la SFC sont disponibles et sont satisfaits par les services de conseils proposés par la SFC. Le délai de réponse est qualifié de très bon.

Die Finanzverantwortlichen schätzen, dass die Mitarbeiter der SGF verfügbar sind und sind mit deren Ratschlägen zufrieden. Die Antwortfrist wird als sehr gut bewertet.

47.1% des responsables des finances communales ont suivi au moins un cours de formation de la SFC et ils en sont très satisfaits. D'ailleurs, ils envisagent de suivre un nouveau cours. 66.7% des responsables des finances communales n'ayant pas encore suivi de cours envisagent de le faire.

47.1% der Finanzverantwortlichen haben mindestens einen Ausbildungskurs der SGF besucht und sind sehr zufrieden. Sie ziehen in Betracht, einen weiteren Kurs zu belegen. 66.7% der Finanzverantwortlichen, die noch keinen Kurs besucht haben, ziehen in Betracht, dies noch zu tun.

3.5.3 Instances de révision nommées par les communes / Revisor

Les instances de révision nommées par les communes sont très satisfaites de leurs relations avec la SFC. 88.9% des instances de révision nommées par les communes sont également satisfaites de l'aide fournie par la SFC. Très peu de fiduciaires ne savent pas qui contacter en cas de problème et l'ensemble d'entre elles savent où chercher les informations qui leur sont nécessaires.

Die Revisoren sind sehr zufrieden mit ihren Beziehungen zur SGF. 88.9% der Revisoren sind auch mit der geleisteten Hilfe durch die SGF zufrieden. Sehr wenige von ihnen wissen nicht, wen sie bei Problemen kontaktieren sollen und alle unter ihnen wissen, wo sie die von ihnen benötigten Informationen suchen müssen.

72.2% des instances de révision nommées par les communes estiment positif l'impact des nouvelles normes législatives sur la gestion financière des communes valaisannes.

72.2% der Revisoren erachten die Auswirkungen der neuen gesetzlichen Bestimmungen über die finanzielle Führung der Walliser Gemeinden als positiv.

Le système de contrôle interne est jugé insatisfaisant par 44.5% des instances de révision nommées par les communes. Il faut toutefois relever que le taux d'insatisfaction est en net recul. En effet, en 2011, il se situait à 69,2%.

Das interne Kontrollsystem wird durch 44.5% der Revisoren als nicht zufriedenstellend bewertet. Es ist jedoch zu beachten, dass die Unzufriedenheitsquote abnimmt. Im Jahre 2011 umfasste sie noch 69.2%.

La majorité des outils mis à disposition par le SFC (modèle comptable harmonisé pour les communes, fichier Excel comme aide au bouclage des comptes et calcul des indicateurs harmonisés, données statistiques remises sous format Excel) est jugée utiles pour le mandat de révision confié aux fiduciaires.

Die Mehrheit der zur Verfügung gestellten Hilfsmittel (harmonisiertes Rechnungsmodell für die Gemeinden, Excel Datei als Hilfe für den Rechnungsabschluss und zur Berechnung der harmonisierten Kennzahlen, statistische Daten im Excel-Format) wird durch die Revisoren als nützliche Hilfsmittel für ihr Revisionsmandat erachtet.

72.2% des instances de révision nommées par les communes estiment que la SFC et / ou l'inspection des finances devraient établir une check-list concernant la vérification des comptes.

72.2% der Revisoren sind der Ansicht, dass die SGF und / oder das Finanzinspektorat eine Check-Liste betreffend die Überprüfung der Konten entwickeln sollten.

Des cours spécifiques pour les révisions de comptes pourraient être développés, selon un tiers des instances de révision nommées par les communes. La majorité des fiduciaires ayant souhaité que des cours soient mis en place se dit prête à y participer.

Spezifische Kurse für die Rechnungsrevisoren könnten nach Ansicht eines Drittels der Revisoren entwickelt werden. Die Mehrheit der Revisoren wünscht, dass solche Kurse ins Leben gerufen werden, und diese würden daran teilnehmen.

4. Recommandations / Empfehlungen

4.1 Satisfaction / Zufriedenheit

D'une manière générale, l'ensemble des répondants ont une perception positive, voire très positive du SAIC et de la SFC. Ils estiment que leurs interlocuteurs sont disponibles et que les informations transmises sont de bonne qualité. Plusieurs répondants ont mis en évidence qu'ils ne savaient pas qui contacter en cas de problème. Ce point pourrait être amélioré en mettant en place sur le site internet du SAIC et/ou de la SFC un helpdesk qui, d'une part proposerait des réponses aux questions générales et d'autre part permettrait d'envoyer une demande directement à la personne concernée via un formulaire de contact. Des solutions logicielles faciles à mettre en place existent. En plus de résoudre la problématique soulevée, cette solution offre la possibilité de suivre les demandes grâce à un numéro d'identification unique et de développer une base de connaissance qui permet de réduire le temps de réponse.

Insgesamt nimmt die Gesamtheit der Befragten die DIKA und die SGF positiv, oder sogar sehr positiv wahr. Sie schätzen, dass ihre Gesprächspartner verfügbar sind und die ihnen vermittelten Informationen eine gute Qualität aufweisen. Mehrere der Befragten brachten vor, dass sie nicht wissen würden, an wen sie sich bei Problemen wenden können. Dieser Punkt könnte anhand eines Helpdesks, der einerseits allgemeine Fragen beantwortet und es andererseits ermöglicht, eine Anfrage direkt via Kontaktformular an die zuständige Person zu senden, auf der Internetseite der DIKA und/oder der SGF verbessert werden. Softwarelösungen, die einfach einzurichten wären, existieren. Nebst der Lösung des genannten Problems würde es dieses System auch ermöglichen, Anfragen anhand einer individuellen Identifikationsnummer zu behandeln und so eine Grundlage für die Reduktion der Antwortzeiten zu schaffen.

4.2 Temps de réponse et délais / Antwortzeit und Fristen

Le temps de traitement des demandes, notamment les délais de traitement des recours et des procédures d'homologation est jugé insatisfaisant par de nombreux répondants. Pour ce qui est des temps de traitement des demandes, le helpdesk présenté le paragraphe ci-dessus, permettrait d'une part de réduire le nombre de contacts et d'autre part de diminuer le temps de réponse puisque les demandes sont moins nombreuses et les réponses standardisées. Cette solution permettrait de mieux faire face aux pics d'activité.

Die Fristen zur Behandlung der Anfragen, insbesondere die Behandlungsfrist für Beschwerden und die Homologationsverfahren, wird von vielen Befragten als unzufriedenstellend bewertet. Was die Behandlungszeit der Anfragen betrifft, würde der obgenannte Helpdesk einerseits erlauben die Anzahl Kontakte und andererseits die Anzahl Antworten zu verringern, da weniger Anfragen anfallen würden und die Antworten standardisiert wären. Diese Lösung wäre für die Bewältigung der Aufgaben sehr geeignet.

4.3 Outils mis à disposition par le SAIC et la SFC / Durch die DIKA und die SGF zur Verfügung gestellte Hilfsmittel

Les outils mis à disposition par le SAIC et la SFC satisfont bien les attentes des personnes qui les utilisent. Les avis sont plus nuancés sur le modèle harmonisé des comptes puisqu'il s'agit de l'outil qui obtient le taux de satisfaction le plus bas. Un travail de fond pourrait être fait pour faciliter l'utilisation de cet outil, dans un esprit de simplification.

Die durch die DIKA und die SGF zur Verfügung gestellten Hilfsmittel erfüllen die Anforderungen, die die Personen, die sie benutzen, an sie stellen. Die Meinungen zum harmonisierten Rechnungsmodell variieren stärker, zumal es sich dabei um das Hilfsmittel handelt, das zur geringsten Zufriedenheit führt. Es könnte eine Aufbauarbeit durchgeführt werden, um die Benutzung dieses Hilfsmittels zu vereinfachen.

Deux nouveaux outils pourraient être développés :

- Premièrement, une check-list concernant la vérification des comptes communaux, reprenant les éléments que les instances de révision nommées par les communes doivent traiter lors de leur mandat de révision.
- Deuxièmement, un outil permettant de standardiser et de faciliter pour les communes le contrôle interne.

En effet, les fiduciaires estiment que les contrôles internes ne sont pas suffisants.

Zwei neue Hilfsmittel könnten ausgearbeitet werden:

- *Erstens eine Check-Liste zur Überprüfung der Gemeinderechnungen, die die Elemente, die die Revisoren im Rahmen ihres Revisionsmandates behandeln müssen, übernehmen.*
- *Zweitens ein Hilfsmittel, das die Standardisierung und Vereinfachung der internen Kontrolle der Gemeinden ermöglicht.*

In der Tat erachten die Treuhänder die internen Kontrollen als ungenügend.

4.4 Formations / Ausbildungskurse

Finalement, une étude plus détaillée sur les besoins en formation pourrait être mise en place puisque plusieurs répondants ne sont pas totalement satisfaits des formations proposées. Une étude plus approfondie permettrait notamment de définir les éléments qui les freinent à se former ainsi que leurs besoins précis en formation (thématiques, fréquence, etc.)

Schliesslich könnte eine detailliertere Studie über die Notwendigkeit der zur Verfügung gestellten Ausbildungskurse gemacht werden, da mehrere Befragte mit den angebotenen Ausbildungskursen nicht vollständig zufrieden sind. Eine vertiefte Studie würde es insbesondere ermöglichen, die Gründe, die die Befragten davon abhalten, sich ausbilden zu lassen, und die exakten Ausbildungsbedürfnisse herauszufinden (Themen, Häufigkeit, etc.).

