

# LeJournal CVCI.ch

## Réseautage, caisses sociales, conseils... les atouts de la CVCI p.8

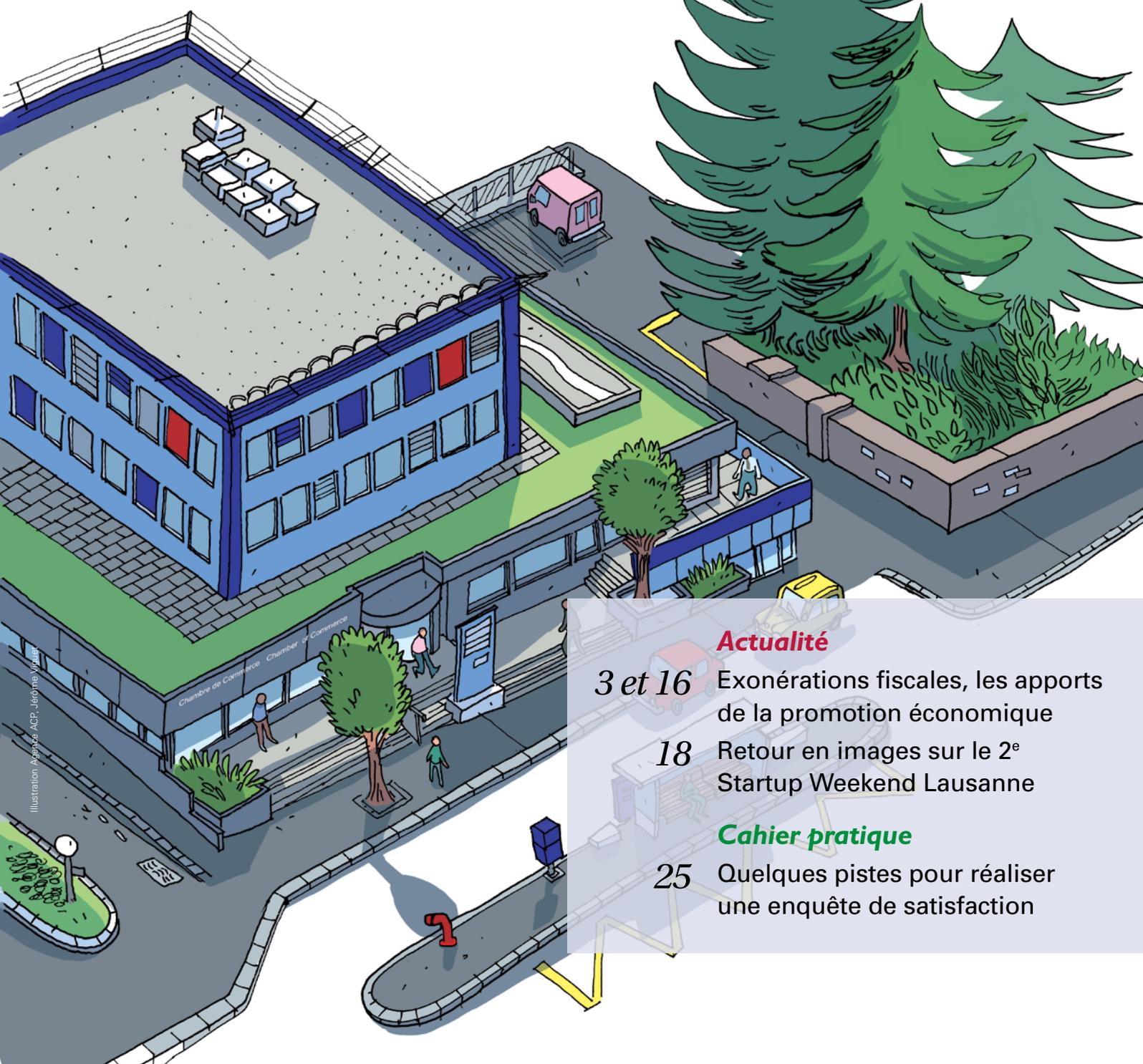


Illustration Agence ACP, Jérôme Viallet

### Actualité

- 3 et 16 Exonérations fiscales, les apports de la promotion économique
- 18 Retour en images sur le 2<sup>e</sup> Startup Weekend Lausanne

### Cahier pratique

- 25 Quelques pistes pour réaliser une enquête de satisfaction

MA CHANCE

Banque WIR 

LE SUPPORT DES PME  
PAR EXCELLENCE

Le système WIR – une idée géniale

[www.banquewir.ch](http://www.banquewir.ch)  
Tél. 0848 947 948

Actualité

- 3 Editorial
- 4 Agenda de la CVCI
- 8 Vite dit
- 8 Satisfaits ? L'avis de nos membres compte !
- 11 Economie et politique
- 11 Réforme fiscale écologique, séduisante... en théorie
- 11 Une loi sur la formation continue mal ciblée
- 12 Les chiffres du mois
- 12 Février 2012
- 13 Les chiffres du commerce extérieur
- 13 Chiffres 2011
- 14 Economie et politique (suite)
- 14 GENILEM accompagne deux nouvelles start-ups !
- 15 La FIT soutient cinq projets innovants
- 16 Les vrais apports de la promotion économique
- 16 Recherche de personnel en Suisse ou en Europe
- 18 En bref
- 18 Le Startup Weekend de retour à Lausanne

Votre CVCI

- 20 Nouveaux membres
- 23 Nouvelles de nos membres

Cahier pratique

- 25 Fiche économique N° 76
- 25 Réaliser une enquête de satisfaction auprès de ses clients
- 27 Fiche juridique N° 53
- 27 Contrat de travail ou de mandat ?

De partenaire à partenaire

- 29 Nos publi-séminaires
- 29 Groupe Mutuel - Investir dans la gestion des risques humains
- 29 BMC - La Business Intelligence facile pour tous !
- 29 Gavillet - Solutions acoustiques pour des espaces de travail performants !
- 29 Notenstein - Optimisez votre deuxième pilier en l'adaptant à vos besoins !
- 30 Agenda des partenaires

Annexe :

- Cashback

## Sortir des polémiques stériles

En matière de promotion économique, le canton de Vaud rebondit de mauvaises polémiques en controverses nocives. Il y a un an, les critiques pointaient du doigt un prétendu excès de croissance engendré par l'installation de sociétés étrangères. Si le ralentissement conjoncturel a vite démontré l'inanité d'un tel débat, la discussion n'a pourtant pas tardé à se focaliser sur les exonérations fiscales accordées aux entreprises qui emménagent ou qui se développent dans le canton...



Sur le terrain, la promotion économique a pourtant prouvé qu'elle était un instrument de pilotage indispensable. En démarchant des groupes internationaux qui cherchent le meilleur endroit pour s'implanter en Europe, notre canton ne fait rien d'autre que ce qui se pratique ailleurs en Europe, en Asie, ou même dans les cantons voisins. Le but est clair : renouveler et diversifier le tissu économique vaudois, en créant des emplois directs, mais également une multitude de postes chez des sous-traitants locaux, les commerçants ou encore dans la construction.

Le monde de l'entreprise n'est pas figé, son évolution nécessite un accompagnement. Et si Vaud a su tirer son épingle du jeu au cours de la dernière décennie, il y a surtout lieu de s'en féliciter. Comme le montre une récente étude du CREA (page 16), notre canton affiche depuis une décennie une santé resplendissante, avec une croissance supérieure à celle de l'ensemble de la Suisse.

Contrairement au lieu commun si souvent entendu, les exonérations fiscales ne sont pas des cadeaux. Elles sont un outil précieux, ajustable au cas par cas, négocié avec les autorités fédérales, qui permet de s'assurer le renouveau de nos entreprises et de nos emplois. Les multinationales ne sont en outre pas les seules à en profiter : la promotion économique et les exonérations sont également à la disposition des entreprises locales.

### La promotion économique et les exonérations sont également à la disposition des entreprises locales.

Ces dernières n'hésitent d'ailleurs pas à y recourir. Quel intérêt aurions-nous à saborder ce succès ? Cela dit, l'idée n'est pas d'affirmer : « circulez, il n'y a rien à voir ». Un récent rapport – très commenté – du Contrôle des finances fédérales observait que Vaud était le canton qui avait le plus sollicité l'arrêté Bonny, une disposition fédérale qui favorisait, jusqu'en 2008, les régions en redéploiement. La vraie question à se poser est celle de savoir pourquoi nous nous appuyons autant sur les abattements fiscaux. Et la réponse coule de source : Vaud est l'un des cantons qui impose le plus les bénéfices des entreprises. Comment attirer des sociétés dans ces conditions ?

Vu sous cet angle, l'heure est sans doute venue de repenser notre fiscalité. D'autant plus que l'Union européenne accentue périodiquement ses pressions afin que la Suisse cesse d'autoriser les collectivités publiques à imposer moins lourdement les filiales de groupes étrangers que les sociétés locales. Tout délégitime qu'il soit, le débat sur les exonérations devrait donc nous inciter à anticiper... et à baisser, comme Neuchâtel l'a d'ailleurs déjà fait, la charge fiscale de toutes les entreprises. ■

**Claudine Amstein**  
Directrice de la CVCI

## 28.03. Sept étapes pour séduire vos clients de 17h00 à 19h00, CVCI

Quels facteurs clés devez-vous prendre en considération pour séduire vos clients ? Dans le cadre d'un projet sur les robots pour l'EPFL, Mme Valérie Bauwens, ethnographe, a développé un modèle décrivant les 7 étapes clés que les utilisateurs ont dû franchir pour intégrer une nouvelle technologie, un nouveau produit ou service innovant dans leurs pratiques quotidiennes.

Nous vous mettons au défi : votre produit ou service est-il mûr pour franchir ces 7 étapes et être intégré dans le quotidien de vos clients potentiels ? Venez y réfléchir avec nous lors de cette manifestation.

Prix HT : 50 francs.

**Renseignements et inscriptions :**  
[pascale.vrany@cvci.ch](mailto:pascale.vrany@cvci.ch)

## 08.05. Assemblée générale et Avant-AG dès 15h00, Beaulieu-Lausanne

L'Assemblée générale comprendra la partie statutaire, le message du Conseil d'Etat, qui sera donné par M. Philippe Leuba, chef du Département de l'économie, et se terminera par un exposé du président de l'Union patronale suisse (UPS), M. Valentin Vogt.

Un apéritif/buffet sera ensuite servi dans l'Espace Forum de Beaulieu, dès 18h15.

Par ailleurs, nous remercions les partenaires suivants, qui seront présents lors d'ateliers, dès 15h00, ou sur leur stand (excepté les membres du « Sang Neuf » et du Business Club) lors de l'apéritif/buffet :

- Agentil SA
- Emil Frey SA, Crissier
- La Mobilière
- PEMSA Human Resources
- PROCIMMO SA
- Raiffeisen
- Romande Energie
- Tendance Fruit Sàrl
- Le « Sang Neuf » (nouveaux membres CVCI 2011) : Asimove mobile marketing, C tout Com', SWISS PLACEMENTS, Quicksite Sàrl, Resoplus SA, Futura Home Immobilier Sàrl, stanprod' communication et graphisme, Ratini Consulting et ISP Solutions SA
- Ainsi que neuf membres du Business Club de la CVCI : Pierre Parvex - Conseil en Patrimoine et Prévoyance, Baechler Teinturiers, Patrimgest SA, Open Net Sàrl, Assistance Business Organisation - Audit Gestion, Ducommun SA, neoconsult, Banque Migros SA et La Télé.

**Renseignements :**

[jacky.lampo@cvci.ch](mailto:jacky.lampo@cvci.ch) ou [veronique.gauzargues@cvci.ch](mailto:veronique.gauzargues@cvci.ch)



**Emil Frey SA Crissier**  
Centre Automobile Romand  
021 631 24 11, [www.emil-frey.ch/crissier](http://www.emil-frey.ch/crissier)



**PROCIMMO**  
SWISS COMMERCIAL FUND



**pemsa**  
Human Resources

**La Mobilière**  
Assurances & prévoyance

LE SANG  DE LA CVCI

**RAIFFEISEN**

**LeBusinessClub**  
CVCI.ch

*tendance fruit*

## 09.05.

**Rencontres des chefs d'entreprise  
de 15h00 à 19h00, dans différentes  
entreprises du canton**

Comme chaque année, nos rencontres des chefs d'entreprise vous permettront de découvrir une entreprise de la région, tout en profitant d'un moment agréable pour entretenir et étendre votre réseau professionnel. Vous pouvez déjà vous inscrire pour les :

- 9 mai chez EcoWaste SA, à Aclens
- 24 mai chez MCH Beaulieu Lausanne SA, à Lausanne
- 31 mai chez Applied Materials Switzerland SA, à Cheseaux-sur-Lausanne
- 14 juin à la Fondation Centre Sport-Etudes Lausanne.

Le programme complet vous parviendra dans les prochains jours.

**Renseignements et inscriptions :**  
[veronique.gauzargues@cvci.ch](mailto:veronique.gauzargues@cvci.ch)

## 15.05.

**Save the date : Rencontre de l'économie durable  
de 8h30 à 10h00, dans une entreprise du canton**

Les Rencontres de l'économie durable innove et sortent de la CVCI. Ne ratez donc pas le prochain petit déjeuner de l'économie durable et inscrivez dès maintenant la date dans votre agenda ! Le programme vous sera prochainement dévoilé sur notre site Web.

**Renseignements et inscriptions :**  
[pascale.vrany@cvci.ch](mailto:pascale.vrany@cvci.ch)

**23.05.****CFO-Net Café : La dématérialisation des documents****de 8 h 00 à 9 h 30, CVCI**

Notre prochain petit déjeuner des responsables administratifs et financiers portera sur la dématérialisation des documents. Saisissez l'occasion d'échanger vos expériences, points de vue et idées sur le thème et inscrivez-vous dès maintenant pour cette rencontre informelle autour d'un café-croissant.

**Renseignements et inscriptions:**  
[veronique.gauzargues@cvci.ch](mailto:veronique.gauzargues@cvci.ch)

Retrouvez toutes nos manifestations et formations sur :

[www.cvci.ch/go/manif](http://www.cvci.ch/go/manif)

Pour tout renseignement complémentaire :

T. 021 613 35 35

**COURS DE DROIT DU TRAVAIL****26.04.****Conséquences d'une incapacité de travail****de 9 h 00 à 17 h 00, CVCI**

Prix HT: 400 francs pour les membres CVCI et 600 francs pour les non-membres, documentation, repas et pauses-café compris.

**01.05.****Protection de la personnalité****de 9 h 00 à 12 h 00, CVCI**

Prix HT: 150 francs pour les membres CVCI et 225 francs pour les non-membres, documentation et pause-café comprises.

**03.05.****Employment Law****de 14 h 00 à 17 h 00, CVCI**

Prix HT: 150 francs pour les membres International Link, 225 francs pour les membres CVCI et 300 francs pour les non-membres, documentation et pause-café comprises.

**10.05.****Engagement d'un travailleur étranger****de 14 h 00 à 17 h 00, CVCI**

Prix HT: 150 francs pour les membres CVCI et 225 francs pour les non-membres, documentation et pause-café comprises.

Renseignements et inscriptions pour tous les cours de droit du travail :

*Sonia Delgado, [droit@cvci.ch](mailto:droit@cvci.ch), T. 021 613 35 31*

Le programme complet de nos cours est disponible sur :

[www.cvci.ch/go/manif](http://www.cvci.ch/go/manif)

**LE COIN DE L'EXPORTATEUR****29.03.****Osec – Forum Suisse du Commerce extérieur****de 8 h 30 à 18 h 30, Zurich**

Participez à cette édition 2012 du seul Forum entièrement consacré au commerce extérieur et profitez de la présence exceptionnelle sur place des 18 responsables des Business Hubs de l'Osec pour vous informer sur le potentiel économique des divers pays et régions du monde.

**Renseignements et inscriptions:**  
[sjaccard@osec.ch](mailto:sjaccard@osec.ch)

**04.04.****Mission économique au Japon****de 8 h 30 à 11 h 30, CVCI, Lausanne**

En 2012, la nouvelle mission économique vaudoise a pour destination le Japon. Le voyage de la délégation est prévu du 10 au 14 septembre, en présence du Conseiller d'Etat Philippe Leuba. Cette mission offrira à nouveau de larges possibilités de contacts aux entreprises vaudoises intéressées à entrer sur le marché japonais. Une présentation de la situation économique Suisse-Japon ainsi que du programme de la mission est organisée mercredi 4 avril 2012, de 8 h 30 à 11 h 30, à la CVCI.

Cette manifestation est gratuite.

**Renseignements et inscriptions:**  
[nathalie.felix@cvci.ch](mailto:nathalie.felix@cvci.ch)

# Des espaces de travail flexibles pour accompagner votre entreprise

Des offres  
pour tous  
les budgets



Pour une seule personne ou pour un département entier, nous fournissons un ensemble de solutions de bureaux flexibles et abordables, qui s'adaptent aux différents besoins de votre entreprise et à votre budget :

- Bureaux entièrement équipés et domiciliations commerciales
- Plus de 1200 sites à travers le monde
- Salles de réunions et salons d'affaires

Pour en savoir plus sur nos offres flexibles...

consultez [www.regus.ch](http://www.regus.ch) ou contactez nous au **+ 41 (0) 22 747 79 40**

**Regus**  
Work your way

En Suisse,  
à **Lausanne,**  
**Nyon,**  
**Genève** et  
5 autres villes



BUREAUX  
ÉQUIPÉS



BUREAUX  
VIRTUELS



SALLES DE  
RÉUNION



VISIOCONFÉRENCE



SALONS  
D'AFFAIRES

1200 sites | 550 villes | 95 pays

## 24.04. **Douane et origine préférentielle** de 9h00 à 17h00, Hôtel Mövenpick, Lausanne

Le but de ce cours est de vous apprendre à remplir correctement les documents à l'exportation, de vous permettre d'en comprendre la signification, l'importance et de saisir, dans certains cas, la portée juridique des déclarations qui y figurent. Ce séminaire s'adresse aux personnes bénéficiant d'une expérience pratique dans le domaine de l'exportation.

Prix HT: 300 francs pour les membres CCI et 330 francs pour les non-membres.

**Renseignements et inscriptions:**

[anne.morales@cnci.ch](mailto:anne.morales@cnci.ch), *Chambre neuchâteloise du commerce et de l'industrie*

## 02.05. **Opportunités d'affaires en Corée du Sud** de 14h00 à 17h30, CVCI

La Corée du Sud est non seulement une championne de l'exportation, mais également de l'importation avec plus de 425 milliards de dollars de marchandises importées en 2010. Depuis six ans, un accord de libre-échange facilite les relations commerciales entre la Suisse et la Corée du Sud, qui représente un marché à fort potentiel pour les entreprises de la branche MEM (industrie des machines, des équipements électriques et des métaux).

**Renseignements et inscriptions:**

[sylvain.jaccard@osec.ch](mailto:sylvain.jaccard@osec.ch)

## 08.05. **Incoterms 2010** de 9h00 à 17h00, Mövenpick Hôtel, Lausanne

L'objectif de ce cours est d'apprendre à « penser Incoterms » au sens que leur donnent l'ICC et les tribunaux. Les Incoterms 2010 sont les abréviations de 11 règles usuelles dans le commerce international, élaborées dans le cadre de la Chambre de Commerce Internationale de Paris (ICC).

En cas de conflit, par exemple entre un exportateur et son client ou sa compagnie d'assurance transport, c'est la définition ICC des Incoterms figurant dans un contrat qui sera prise en compte par les tribunaux, pratiquement dans le monde entier, et cela sans appel.

Ce séminaire s'adresse aux personnes travaillant dans le domaine de l'exportation (vente-achat-transport) et ayant déjà de l'expérience dans le commerce international ou ayant suivi un cours export. Il sera animé par Mme Corine Kesselbourg, de Belsped Vaud Sàrl.

Prix HT: 300 francs pour les membres d'une chambre de commerce et 330 francs pour les non-membres.

**Renseignements et inscriptions:**

[anne.morales@cnci.ch](mailto:anne.morales@cnci.ch), *Chambre neuchâteloise du commerce et de l'industrie*

### **Enquête conjoncturelle de printemps: répondez-nous!**

Nous rappelons à nos membres que notre enquête conjoncturelle de printemps est en cours. Merci d'avance d'y participer, soit en répondant en ligne sur [www.enquetecci.ch](http://www.enquetecci.ch), soit en nous retournant le questionnaire papier d'ici au **13 avril 2012**.

Les résultats définitifs de l'enquête seront présentés lors des rencontres de chefs d'entreprise des mois de mai et juin.

**Renseignements:**

[mireille.bigler@cvci.ch](mailto:mireille.bigler@cvci.ch)

## 25.04. **5<sup>e</sup> Prix de l'Entreprise SVC Suisse romande**

**Théâtre de Beaulieu Lausanne**

### **Trois sociétés vaudoises en lice!**

Pour sa 5<sup>e</sup> édition, le Prix de l'Entreprise Suisse romande organisé par le Swiss Venture Club (SVC) compte trois entreprises vaudoises parmi les six finalistes: Ginox SA (Chailly-Montreux), Prodague SA (Essert-sous-Champvent) et Richter • Dahl Rocha & Associés Architectes (Lausanne). Parmi les critères retenus par le Jury d'experts indépendants, présidé par Claudine Amstein, directrice de la CVCI, figurent:

l'originalité de la proposition de valeur, la réussite commerciale, la durabilité, les postes de travail créés ou encore la stratégie à venir. Qui sera couronné en 2012? Réponse le 25 avril à Beaulieu!

**Renseignements et inscriptions**

**obligatoires:**

**T. 021 340 21 21**



# Satisfaits? L'avis de nos membres compte!

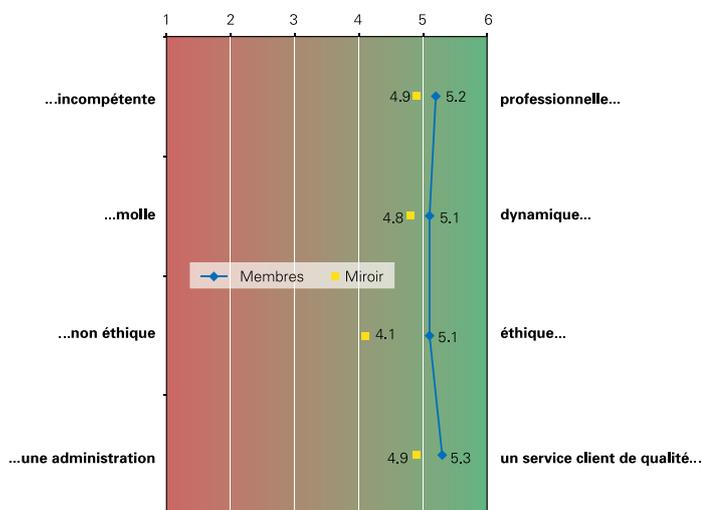
Une enquête menée par Mediactif SA en octobre dernier a passé au crible les multiples facettes de la CVCI. Services, positionnement, réputation, engagement politique: 230 membres ont été interrogés sur le regard qu'ils portent sur notre organisation.

La pleine satisfaction de ses 2900 membres est de la plus haute importance pour la CVCI. Afin d'avoir une image aussi fidèle que possible de votre opinion sur nos prestations, nous avons mandaté l'an dernier l'institut de relations clients Mediactif SA, basé à Vevey, pour une analyse de l'ensemble de nos services ainsi que de notre image.

L'enquête s'est faite au mois d'octobre 2011, sous la forme d'un sondage téléphonique auprès de 230 membres, représentatifs de l'ensemble des secteurs d'activités ainsi que des différentes tailles d'entreprises recensées parmi nos adhérents. Parallèlement, 10 collaborateurs de la CVCI ont répondu au questionnaire, avec pour mission de supposer ce que pensent les membres. Leur opinion est dite « miroir ».

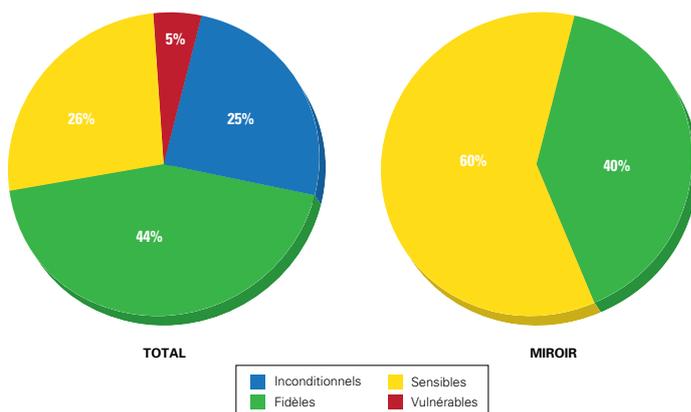
## Voici les principaux résultats de l'enquête :

### Positionnement de la CVCI



La construction de ce graphique synthétise les réponses à quatre questions. Les sondés étaient invités à donner une note allant de 1 (nullité) à 6 (excellence) sur le professionnalisme de la CVCI, son dynamisme, son éthique et la qualité de son service clients. La note moyenne attribuée par nos membres évolue au-dessus de 5 pour chacun des éléments analysés. L'enquête miroir est en revanche légèrement en retrait.

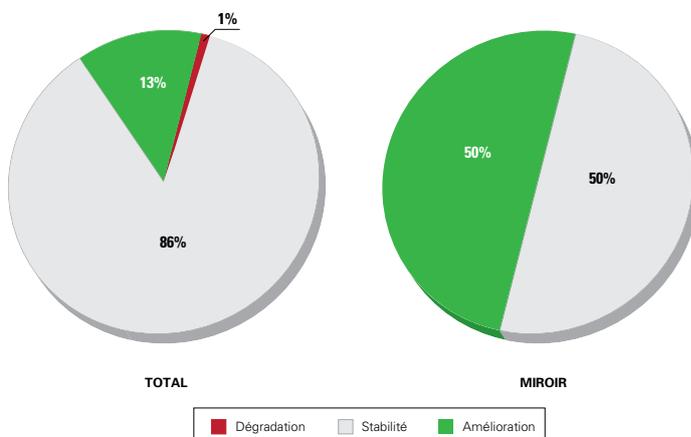
### Loyauté des membres



L'indice de loyauté a été construit à partir de trois appréciations. Les personnes interrogées étaient invitées à donner une note allant de 1 à 6 sur leur satisfaction globale de la CVCI, sur leur disposition à recommander d'y adhérer ainsi que sur leur niveau de confiance.

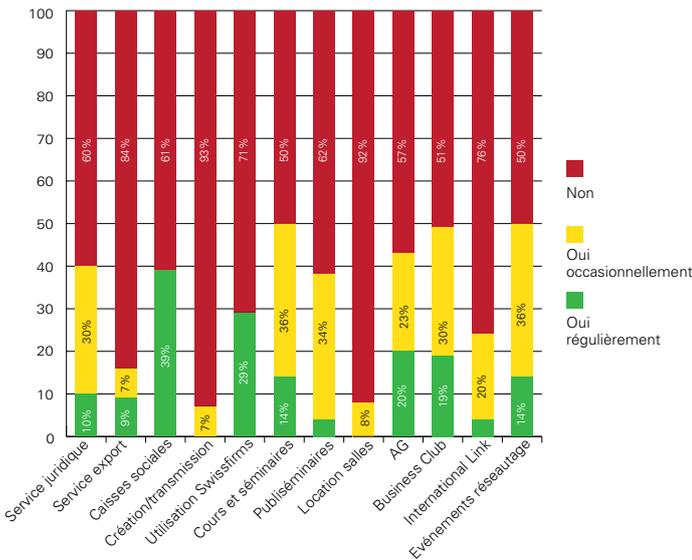
La synthèse de ces trois points permet de déterminer que 69 % des membres peuvent être considérés comme fidèles. 5 % donnent une note inférieure à 4 et peuvent donc être considérés comme « vulnérables ». A noter que le miroir a une perception plus pessimiste de la loyauté.

### Evolution des prestations au cours des 12 derniers mois



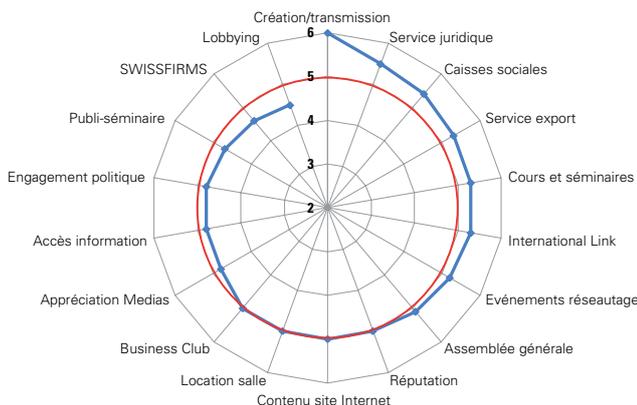
Les 13 % de sondés qui ont fait état d'une amélioration ont principalement mis en avant la disponibilité, l'attractivité, l'innovation, la communication et les prestations. Le 1 % qui a noté une dégradation met en avant la pertinence des informations reçues dans la Newsletter.

### Utilisation des prestations de la CVCI



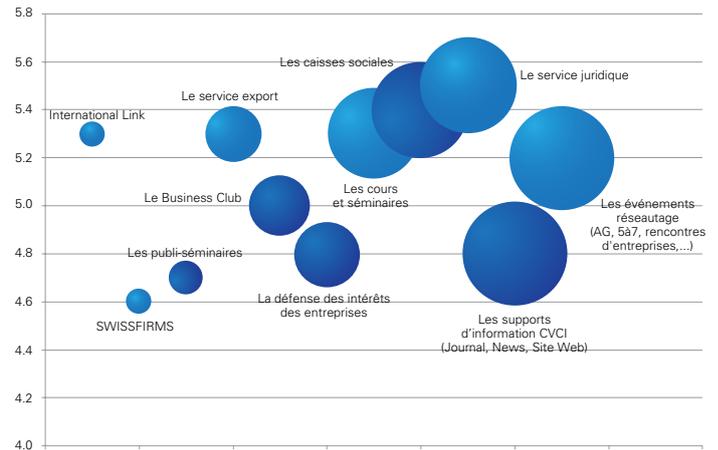
Ce graphique est construit en reprenant le nombre de membres qui utilisent plus ou moins partiellement les services et prestations proposées par la CVCI. On constate que les cours et séminaires ainsi que les activités de réseautage arrivent largement en tête, avec une longueur d'avance devant le Business Club, le Service juridique et les Caisses sociales.

### Radars de satisfaction



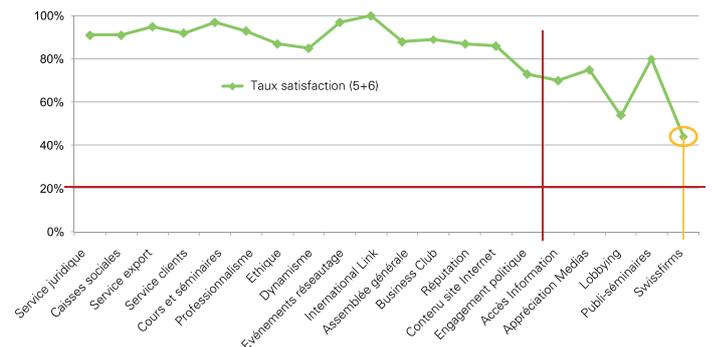
La courbe dans le radar est constituée de la moyenne des notes, allant de 2 à 6, attribuées par les membres ainsi que dans l'enquête miroir, pour chacun des paramètres évalués. Le cercle rouge, fixé à 5, délimite la satisfaction. Il ressort que la grande majorité des éléments abordés obtiennent une évaluation égale ou supérieure à 5. Trois paramètres principaux sont en léger retrait : les publi-séminaires, Swissfirms et le lobbying.

### Prestations recherchées



Ce graphique est obtenu en croisant le niveau de satisfaction des membres pour les services et prestations évalués avec l'importance qu'ils représentent pour eux. Plus la boule est grosse, plus le service leur est cher. Plus elle est haut dans le graphe, plus le paramètre est satisfaisant. Les cinq premiers paramètres prioritaires cités par les membres obtiennent des notes de satisfaction entre 4,8 et 5,5.

### Taux de satisfaction



Swissfirms, l'accès à l'information et l'engagement politique/lobbying sont les moins bien notés, tout en restant – Swissfirms mis à part – largement au-dessus des 50% de satisfaits.

La CVCI remercie tous les membres qui ont répondu à cette enquête. La direction en exploitera les résultats dans les prochains mois, de manière à apporter des améliorations dans les domaines qui nécessitent une adaptation. ■

Philippe Gumy



# Weinmann-Energies SA

soutient les événements culturels  
locaux et  le Corbak Festival

info@weinmann-energies.ch // www.weinmann-energies.ch // Tél. 021 886 20 20 // Fax 021 886 20 30  
www.corbak.ch



## « Rapprochons nos talents »

BMC FOURNISSEUR DE SOLUTIONS INFORMATIQUES

SERVEURS ET RÉSEAUX, CONNEXION  
À DISTANCE, VIRTUALISATION,

MESSAGERIE, POSTES DE TRAVAIL  
IMPRIMANTES, CONNEXION DE  
SMARTPHONES, ...



INSTALLATION ■ MAINTENANCE ■ ASSISTANCE ■ FORMATION ■ AUDIT ■ CONSEIL



## Réforme fiscale écologique, séduisante... en théorie

Après la décision prise en mai 2011 d'abandonner l'énergie nucléaire, le Conseil fédéral doit mettre sur pied une nouvelle stratégie énergétique. Parmi les mesures envisagées, il prévoit de modifier le système fiscal par l'adoption d'une **réforme écologique**, visant à promouvoir la consommation des énergies renouvelables. L'idée fondamentale du projet est d'introduire de nouvelles taxes sur les activités indésirables, telles que la consommation d'énergie et les pollutions environnementales. Le Conseil fédéral promet qu'en contrepartie, le travail et l'investissement bénéficieront d'allègements équivalents. Dans l'ensemble, la charge fiscale des ménages et des entreprises ne devrait pas augmenter.

La théorie est séduisante, mais la réalité fait apparaître les dangers du projet : les taxes augmenteront durement les coûts de production des entreprises, qui sont les principales consommatrices d'énergie (industrie et artisanat 32,2 % ; transport 8,1 %). On doute ensuite que, dans l'actuel contexte politique, ces taxes ne soient finalement compensées par une baisse des impôts directs. Même si les taxes augmentent, les milieux poli-

tiques de gauche se chargeront de défendre l'imposition directe qui alimente les caisses étatiques en tenant compte de la capacité contributive. Indépendamment de cette problématique, les entreprises ne pourront, de toute manière, bénéficier d'une hypothétique baisse de la fiscalité directe qu'en fonction du bénéfice qu'elles réaliseront. Si, confrontées à des difficultés économiques, elles ne réalisent aucun bénéfice imposable, elles subiront de plein fouet les augmentations de taxes, à caractère fixe, sans contrepartie.

Afin de favoriser les énergies renouvelables, la CVCI, en lieu et place de taxes, propose des allègements fiscaux particuliers pour les entreprises qui optent pour des solutions écologiques. Constatant qu'à l'heure actuelle, il n'existe aucune incitation fiscale en la matière, elle a proposé d'introduire des dégrèvements particuliers sous forme de déductions multiples ou de crédits d'impôt pour les entreprises qui font des investissements écologiques. ■

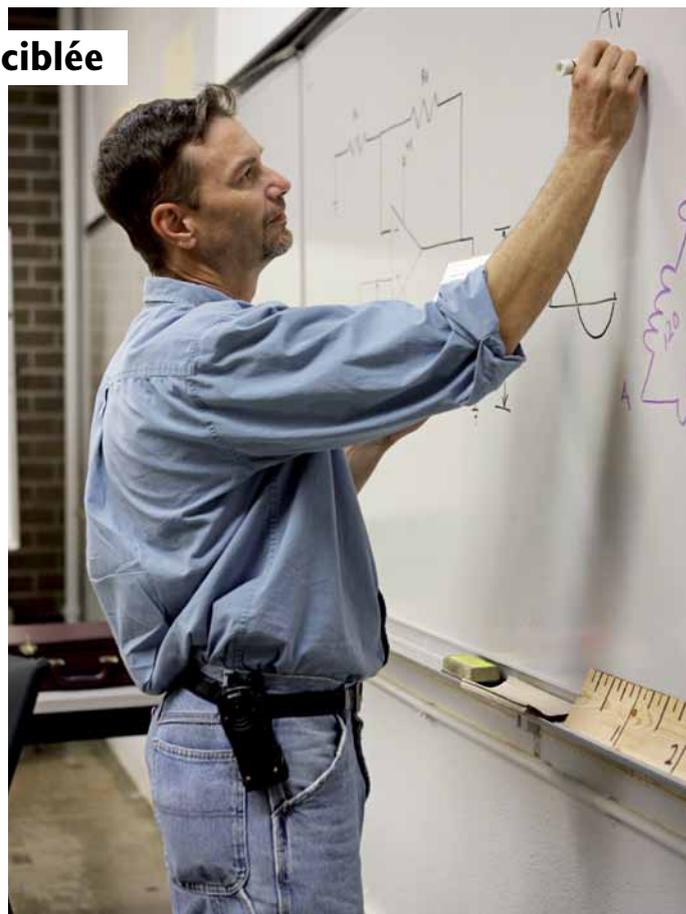
Lydia Masméjan

## Une loi sur la formation continue mal ciblée

Le 21 mai 2006, le peuple et les cantons ont adopté à une large majorité les nouveaux articles constitutionnels sur la formation. La CVCI a soutenu ces modifications constitutionnelles. En vertu de ces nouveaux articles, la Confédération et les cantons doivent veiller ensemble à la qualité et à la perméabilité de l'espace suisse de formation. Ce dernier comprend non seulement l'instruction publique cantonale, la formation professionnelle, les hautes écoles et la recherche, mais aussi la formation continue. Celle-ci a ainsi été réglementée pour la première fois au niveau constitutionnel et intégrée dans la politique en matière de formation.

### La dimension professionnelle de la formation continue n'est pas suffisamment prise en compte dans le projet de loi.

La CVCI considère la formation continue professionnelle comme très importante et s'engage fortement dans ce domaine pour tous les modes de formation continue (formelle, non formelle, informelle). Cependant, nous estimons que la dimension professionnelle de la formation continue n'est pas suffisamment prise en compte dans le projet. Dès lors, celui-ci doit être retravaillé en profondeur pour tenir compte de cette dimension professionnelle. De plus, nous considérons qu'une poussée normative, sous la forme d'une loi sur la formation continue mal ciblée, serait contre-productive et n'atteindrait pas le but souhaité pour les demandeurs de formation. Pour la CVCI, il n'est pas nécessaire d'installer un régime de subventionnement, mais plutôt d'optimiser le système. Il s'agit



en priorité de mettre l'accent sur le système de formation formel et de renforcer en particulier le domaine de la formation professionnelle supérieure, afin de le rendre proche du marché du travail. ■

Julien Guex

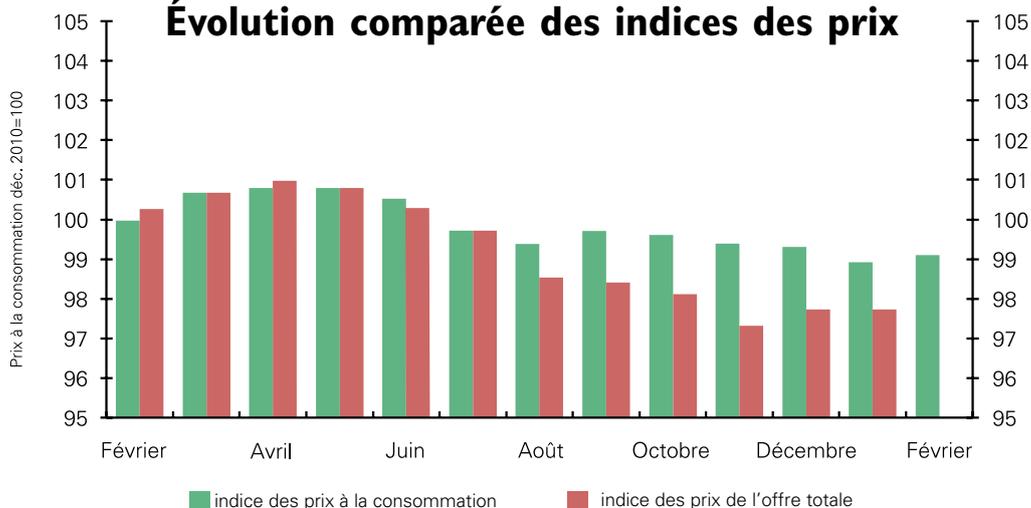
**0.5 %**

Indice des prix à la consommation (rythme annuel) en février 2011

**-0.9 %**

Indice des prix à la consommation (rythme annuel) en février 2012

**Évolution comparée des indices des prix**



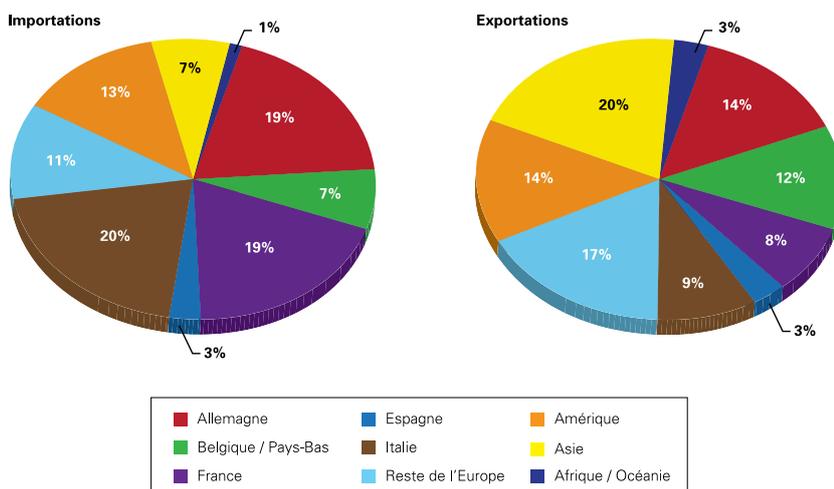
Prix de l'offre totale décembre 2010 = 100

Indicateurs	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janvier	2012
	Fév.												Fév.
Indice prix consom. (IPC) CH, déc. 10 = 100	100.0	100.7	100.8	100.8	100.5	99.7	99.4	99.7	99.6	99.4	99.3	98.9	<b>99.1</b>
Indice prix offre totale (IPO) CH, déc. 10 = 100	100.3	100.7	101.0	100.8	100.3	99.7	98.5	98.4	98.1	97.3	97.7	<b>97.7</b>	...
Marche des affaires (dans l'industrie) VD	8.6	12.5	15.4	7.5	15.9	-6.4	-4.3	-11.0	-23.4	-22.6	-29.7	-28.8	<b>-7.3</b>
Marche des affaires (dans l'industrie) CH	7.6	10.8	12.9	9.8	17.6	-2.8	-6.8	-12.6	-13.2	-21.8	-23.3	-19.2	<b>-17.2</b>
Demandeurs d'emploi VD	24'503	23'770	22'174	21'360	21'025	20'795	21'359	21'363	21'567	22'447	23'346	24'041	<b>23'991</b>
Chômeurs complets et partiels VD	18'407	17'462	16'226	15'299	15'019	15'185	15'776	15'648	15'775	16'486	17'697	18'436	<b>18'122</b>
Taux de chômage VD en % (RF 2000)	5.5	5.2	4.9	4.6	4.5	4.6	4.7	4.7	4.7	5.0	5.3	5.5	<b>5.4</b>
Taux de chômage CH en % (RF 2000)	3.6	3.4	3.1	2.9	2.8	2.8	2.8	2.8	2.9	3.1	3.3	3.4	<b>3.4</b>
Mises à l'enquête VD (tous types, rév. mai 94)	353	395	374	445	345	423	367	386	290	365	330	<b>300</b>	<b>333</b>
Taux d'intérêt sur les nouvelles hypothèques	2.92	2.99	3.05	2.84	2.72	2.55	2.33	2.20	2.24	2.12	<b>2.04</b>	...	...

Les chiffres inconnus au moment de l'impression de la publication sont signalés par ...

**Importations et exportations du Canton de Vaud par pays en 2011**

Source : direction générale des douanes



Retrouvez les chiffres du mois sur notre site internet : [www.cvci.ch/go/chiffres](http://www.cvci.ch/go/chiffres)

## Chiffres 2011

	Exportations en mio de frs.	Variations annuelles	Importations en mio de frs.	Variations annuelles	Solde en mio de frs.
Janvier - décembre 2011	197'572	2.1 %	173'725	-0.2 %	23'847
Europe <sup>1</sup>	119'728	-0.2 %	140'967	0.9 %	-21'240
Afrique <sup>2</sup>	3'251	-4.7 %	1'720	2.9 %	1'531
Asie <sup>3</sup>	43'323	9.6 %	19'884	-6.1 %	23'439
Moyen-Orient	8'314	4.1 %	1'659	-27.7 %	6'655
Amérique du Nord <sup>4</sup>	22'708	2.2 %	8'307	-6.4 %	14'401
Amérique latine <sup>5</sup>	5'724	1.1 %	2'170	7.5 %	3'555
Océanie <sup>6</sup>	2'570	5.8 %	576	41.4 %	1'994
Autres régions économiques					
Zone euro	95'775	0.3 %	126'108	1.5 %	-30'333
OCDE	150'337	0.0 %	152'817	0.6 %	-2'480

Source statistique: [www.ezv.admin.ch](http://www.ezv.admin.ch)

1. **EUROPE**: Allemagne, France, Italie, Pays-Bas, Belgique, Autriche, Royaume-Uni, Danemark, Suède, Portugal, Finlande, Irlande, Espagne, Grèce, République tchèque, Hongrie, Pologne, Slovaquie, Roumanie

**AUTRES PAYS EUROPEENS**: Fédération de Russie, Turquie, Norvège, Ukraine.

2. **AFRIQUE**: Afrique du Sud, Libye, Egypte, Algérie

3. **ASIE**: Japon, Chine, Hong Kong, Inde, Singapour, Corée du Sud, Taïwan, Thaïlande, Malaisie, Kazakhstan

**MOYEN-ORIENT**: Emirats Arabes Unis, Arabie Saoudite, Israël, Iran, Azerbaïdjan

4. **AMERIQUE DU NORD**: USA, Canada

5. **AMERIQUE LATINE**: Brésil, Mexique

6. **OCEANIE**: Australie



RP Entreprise

## Facilitez-vous la vie tout en offrant davantage à vos collaborateurs

Tout entrepreneur sait combien le capital humain est important. Avec Retraites Populaires, vos employés profiteront d'un plan de prévoyance solide et de conseils fiables pour la préparation de leur retraite. Aujourd'hui, plus de 2300 PME nous font confiance.

Contactez-nous: 021 348 26 26 - [www.retraitespopulaires.ch](http://www.retraitespopulaires.ch)

Votre avenir, notre mission.



Retraites  
Populaires

# GENILEM accompagne deux nouvelles start-ups!

Ateliers éducatifs et sportifs pour les familles ou contrôleur climatique pour terrariums et serres d'intérieurs: la 1<sup>re</sup> sélection GENILEM de l'année accorde un accompagnement à des projets passionnants et innovants. Les deux start-ups vaudoises Kids Up (Ecublens) et TechnoKiss Systems SA (Pully) bénéficieront de conseils avisés en gestion d'entreprise durant 3 ans.

## Kids Up

Kids Up, c'est l'histoire d'une mère de famille qui ne trouvait pas d'espace adapté pour des activités bébé-parent, pas de salle spécialisée pour la baby-gym, qui rêvait d'un lieu de rencontres, d'échanges et de partages autour de l'éducation et des problématiques familiales. Entourée d'une équipe de professionnels (sage-femme, aide-soignante, animatrice, éducatrice de sport, formatrice d'adultes, professeur), Nolvonn Dufay décide il y a quelques mois de lancer son entreprise. Situé à Ecublens (VD) dans un espace de 400 m<sup>2</sup>, Kids Up est un espace spécialisé dans l'éveil moteur et sensoriel des enfants de 0 à 14 ans. Tout en favorisant le développement des enfants, Kids Up stimule la complicité entre l'enfant et ses parents. La société propose des ateliers éducatifs et sportifs aux familles, organisés autour de trois espaces: espace bébé (baby-gym, portage en écharpe, massage, langue des signes), espace enfant (école de cirque, stages pendant les vacances, anniversaires) et espace parents (préparation à la naissance, ateliers autour de l'éducation).



L'accompagnement GENILEM portera surtout sur les aspects liés à la gestion d'entreprise, la logistique et la mise en relation avec des partenaires.

[www.kidsup.ch](http://www.kidsup.ch)



## TechnoKiss Systems SA

Créée en novembre 2011 par Roland Maximilien Koszali, la société TechnoKiss Systems SA basée à Pully est active dans le domaine de la domotique. Elle a pour devise de « rendre la technologie simple, pratique et conviviale offrant ainsi aux humains et animaux une vie plus agréable ».

Depuis quelques années, on observe une demande croissante pour les nouveaux animaux de compagnie tels les reptiles, amphibiens et insectes. Reproduire au mieux l'environnement de

vie naturel de ces animaux dans un endroit confiné comme un terrarium est difficile et pour y parvenir, plusieurs appareils sont souvent nécessaires.

La jeune entreprise répond à ces besoins en proposant une solution globale au grand public: un ordinateur de contrôleur climatique pour terrariums, vivariums et serres d'intérieurs.

Destiné au grand public, le kit complet de démarrage est composé d'un ordinateur de terrarium, de deux détecteurs, d'un ventilateur, d'un manuel et d'un CD.

GENILEM encadrera cette start-up dans le développement de sa stratégie commerciale et la soutiendra dans sa communication.

[www.technokiss.com](http://www.technokiss.com) ■

# La FIT soutient cinq projets innovants

La Fondation pour l'Innovation Technologique (FIT) a pour but d'apporter un soutien au développement de projets à contenu technologique innovant présentant de grandes chances de faisabilité technique et économique. Son soutien est accordé dans la mesure où le projet est réalisé en collaboration avec une des Hautes Ecoles de Suisse romande. En ce début d'année, le comité de sélection de la FIT a décidé d'apporter son soutien à 5 projets novateurs.



## Actlight

Le CEO et co-créateur d'ActLight, Sergei Okhonin, n'en est pas à son

premier essai dans le monde de la microélectronique. Sa première société, Innovative Silicon, créée en 2003 (déjà soutenue par la FIT), a commercialisé un nouveau type de mémoire RAM, utilisée entre autre dans les routeurs et les ordinateurs. Créée l'an dernier, ActLight cherche à commercialiser une puce en silicium photonique (terme utilisé dans des mots composés désignant de nouvelles sciences ou technologies utilisant la lumière). Actlight, qui a déposé plusieurs brevets, a par ailleurs un programme de partenariat en cours avec l'EPFL en collaboration avec une entreprise française pour la création de prototypes destinés aux appareils électriques munis de circuits intégrés.

[www.act-light.com](http://www.act-light.com)

## EverdreamSoft

Shaban Shaame et

le reste de l'équipe d'EverdreamSoft ont su convaincre le comité de sélection de la FIT de les aider à mener leur start-up jusqu'au Japon. Pour y arriver, cette équipe a créé Moonga, un jeu de cartes à collectionner mêlant le virtuel et le réel. Moonga est une application qui surfe sur la tendance des jeux de cartes à collectionner et sur celle des nouvelles technologies iPhone et iPad. Un mélange de technologie et de fun qui fait de ce produit un cocktail innovant et très créatif. Moonga n'est pas qu'un simple jeu, c'est un monde. Pour y entrer, il faut collectionner les cartes qui sont les meilleures armes pour se mesurer aux meilleurs joueurs de la planète.

[www.everdreamsoft.com](http://www.everdreamsoft.com)



## Immersive Vision

La technologie brevetée d'Immersive Vision permet de reconstruire sur 360° des vidéos HD en temps réel, de les stocker sur

une mémoire locale ou de les diffuser sur le Web. Immersive Vision a développé la première caméra compacte qui permet de filmer et de photographier des vues en HD à 360°. Par rapport aux technologies existantes, le projet soutenu par la FIT offre une vision immersive 360° d'une résolution beaucoup plus élevée. De plus, cette technologie ne nécessite aucun équipement externe, comme un ordinateur, pour fonctionner.

[www.immersive-vision.com](http://www.immersive-vision.com)

## Swissurgical

La start-up Swissurgical a



**SWISSsurgical**

obtenu le soutien de la FIT pour développer l'HysteroPen. Il s'agit d'un dispositif médical permettant une biopsie dirigée de l'endomètre (muqueuse de l'utérus), pour la détection de cancers utérins. Cette endoscope miniature, et réutilisable, rend inutile toute anesthésie et diminue les risques ainsi que les coûts pour le patient. Au final l'HysteroPen devrait permettre de réduire drastiquement le coût d'un diagnostic.

[www.swissurgical.com](http://www.swissurgical.com)



## Bugbuster

La start-up BugBuster développe un produit qui

permettra de réaliser des tests de logiciels en un seul clic. Aujourd'hui, l'efficacité des tests de logiciels est limitée (les bugs restent monnaie courante). De plus ces tests sont très coûteux et prennent beaucoup de temps, parce qu'ils sont réalisés essentiellement de manière manuelle. Consciente de ces limites, l'équipe de BugBuster développe une solution révolutionnaire et robotisée de test de logiciels pour le marché en croissance rapide des applications web. L'objectif de BusterBug est de transformer la façon de tester ces applications, en fournissant une technologie hautement sophistiquée dans une solution extrêmement simple et intuitive.

[www.bugbuster.com](http://www.bugbuster.com) ■

# Les vrais apports de la promotion économique

Le démarchage actif de sociétés étrangères a généré 5,8 % du total des entreprises créées dans le canton entre 2003 et 2010, révèle une étude de l'institut CREA de l'Université de Lausanne. Actives principalement dans des secteurs à haute valeur ajoutée, elles sont à l'origine de 300 nouveaux emplois par an en moyenne. Chacune d'entre elles crée 5 places de travail dans l'immédiat et 19 à terme.

L'économie vaudoise n'a probablement jamais été aussi dynamique qu'au cours de la dernière décennie. La progression du produit intérieur brut (PIB) cantonal est nettement supérieure à sa moyenne de long terme depuis 2004, et surpasse la croissance de l'ensemble de la Suisse sur la décennie. Année après année, Vaud a pu renforcer sa position dans l'économie nationale, tout en augmentant le niveau de vie de ses habitants. Publiée fin janvier, une étude de l'institut CREA de l'Université de Lausanne sur mandat de la Chambre vaudoise du commerce et de l'industrie, de la Chambre vaudoise immobilière et de la Fédération patronale vaudoise, passe cette «success story» au scanner. Intitulé «Le dynamisme vaudois sous la loupe»<sup>(1)</sup>, le rapport fait le point sur le développement économique du canton et, surtout, sur les effets encore peu étudiés de la promotion économique.

Principal constat: entre 2003 et 2010, les branches du commerce, de la chimie, de la finance, tout particulièrement le domaine des assurances, ainsi que des services aux entreprises se sont renforcées dans le canton. Ce dernier a également connu un essor remarquable dans les industries à moyenne et haute technologie ainsi que les services à forte intensité de connaissances.

L'apport de la promotion économique? L'étude du CREA montre que le démarchage de sociétés étrangères représente en moyenne 5,8 % du total des entreprises créées dans le can-

ton sur la période considérée. En termes d'emplois, les implantations sont à l'origine de 15,6 % des places de travail créées au total par toutes les nouvelles entreprises, soit environ 300 par an. En moyenne, chaque entreprise étrangère qui choisit le canton génère cinq postes dans l'immédiat, et en annonce 19 à terme. La grande majorité d'entre elles sont actives dans des secteurs à haute valeur ajoutée.

Au final, les entreprises étrangères implantées dans le canton contribuent à 0,5 % de la valeur ajoutée totale. Si l'on élargit le champ de vision et que l'on prend en considération l'ensemble des activités de promotion économique du canton, en intégrant les aides aux sociétés suisses, la contribution à la valeur ajoutée totale du canton atteint 3,3 %.

En filigrane, l'étude réalisée par Délia Nilles fait ressortir quelques spécificités structurelles purement vaudoises. On relèvera en particulier le poids imposant de l'administration publique dans l'ensemble de la valeur ajoutée cantonale: ce secteur regroupait à lui seul près de 30 % du total des emplois en 2010 et pesait en moyenne pour 22,6 % dans le PIB sur la période 1995-2010. Comparé avec Zurich, un canton en tous points comparables puisqu'il dispose d'une université, d'une école polytechnique fédérale, d'un hôpital universitaire de pointe, Vaud affiche une fonction publique particulièrement lourde puisque cette dernière ne pèse que 15,7 % dans la valeur ajoutée du grand canton alémanique. ■

Philippe Gumy

## Entreprises implantées grâce à la promotion économique exogène et emplois concernés

	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Entreprises	40	64	65	55	67	90	70	37	64	33	33	47
Emplois créés	269	486	598	322	236	341	451	40	446	177	61	276
Emplois annoncés	643	1171	1287	1119	937	1721	1193	728	1442	741	386	1111
<b>Emplois<sup>1</sup>/entreprise</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>20</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>24</b>

Source: *Rapports d'activité annuels*, Service de l'économie, du logement et du tourisme (SELT).

<sup>1</sup> Emplois annoncés

<sup>(1)</sup> «Le dynamisme vaudois sous la loupe. Etude du développement économique du canton de Vaud et des effets de la promotion économique». La brochure est disponible à l'espace client de la CVCI.

## Recherche de personnel en Suisse ou en Europe

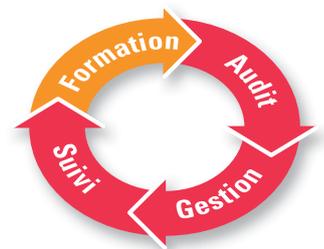
La recherche de personnel n'est pas toujours aisée, surtout lorsqu'il s'agit de dénicher de la main-d'œuvre qualifiée. Parmi les nombreux processus de recrutement existants (annonces, réseaux, recours aux services d'agence de placement, etc.), il en est certains, moins connus, qui méritent d'être explorés. Tout d'abord, chaque employeur a la possibilité de faire appel au réseau des offices régionaux de placement (ORP), qui permet d'accéder à une vaste palette de candidats provenant de tous les secteurs d'activités et de niveaux de qualifications variés. Les avantages sont multiples: les candidats sont immédiatement disponibles et le placement est réalisé sans frais. De plus, en cas d'insuccès, l'employeur pourra étendre sa recherche à l'étranger et éventuellement bénéficier d'un permis de travail pour un ressortissant d'un Etat tiers (hors UE/AELE). Une vaine recherche auprès des ORP constitue en effet l'une des conditions imposées à l'obtention d'un tel permis. Toutes les informations utiles se trouvent sur les sites [www.emploi.vd.ch](http://www.emploi.vd.ch) (espace employeurs, rubrique recherche de collaborateur) et [www.espace-emploi.ch](http://www.espace-emploi.ch) (possibilité d'insérer une annonce en ligne).

**Chaque employeur peut faire appel au réseau des offices régionaux de placement (ORP), qui permet d'accéder à une vaste palette de candidats provenant de tous les secteurs d'activités et de niveaux de qualifications variés.**

L'employeur qui souhaite élargir ses recherches à l'ensemble du marché européen peut recourir aux services du réseau de coopération des services publics de l'emploi des pays de l'UE/AELE (EURES), dont le but est de faciliter la mobilité des travailleurs en Europe. La Suisse a rejoint EURES en juin 2002 dans le cadre de l'accord sur la libre-circulation des personnes. Le Seco, l'Office fédéral des migrations et les cantons sont coresponsables de la coordination de ce réseau. EURES permet aux employeurs de publier des offres d'emploi sur le portail européen, d'obtenir un soutien à la recherche de personnel en Suisse ou dans les pays de l'UE/AELE, ainsi que des informations et conseils sur l'entrée et le séjour des travailleurs en Suisse et sur le détachement de travailleurs dans les Etats de l'UE/AELE. Comme pour les ORP, l'accès au réseau EURES est gratuit. Quelque 15 conseillers, répartis selon les régions/cantons, sont à disposition des entreprises pour les renseigner. Pour les employeurs intéressés, le site [www.eures.ch](http://www.eures.ch) vaut assurément une visite. ■

Mathieu Piguet

# CONNAISSEZ-VOUS TOUTES LES SOLUTIONS POUR ECONOMISER L'ENERGIE ?



### Les avantages d'ENERGIS Formation :

- Des compétences accrues dans la gestion énergétique de vos bâtiments et dans l'identification de potentiels d'économie.
- Une maîtrise de vos consommations pour une planification d'actions d'optimisation à court, moyen et long terme.
- Une opportunité de faire des économies d'énergie et de réduire votre facture.

Maîtriser ses dépenses énergétiques est une préoccupation majeure des entreprises. Voilà pourquoi nous avons créé **ENERGIS**: une démarche intégrée d'accompagnement de nos clients professionnels dans leur recherche d'efficacité énergétique. Avec **ENERGIS Formation**, nous vous proposons de participer activement à cette démarche en vous permettant d'acquérir des notions de base dans les domaines de l'électricité, de l'énergie thermique et du suivi énergétique. Vous pourrez ainsi mettre en place une gestion efficace de votre bâtiment.

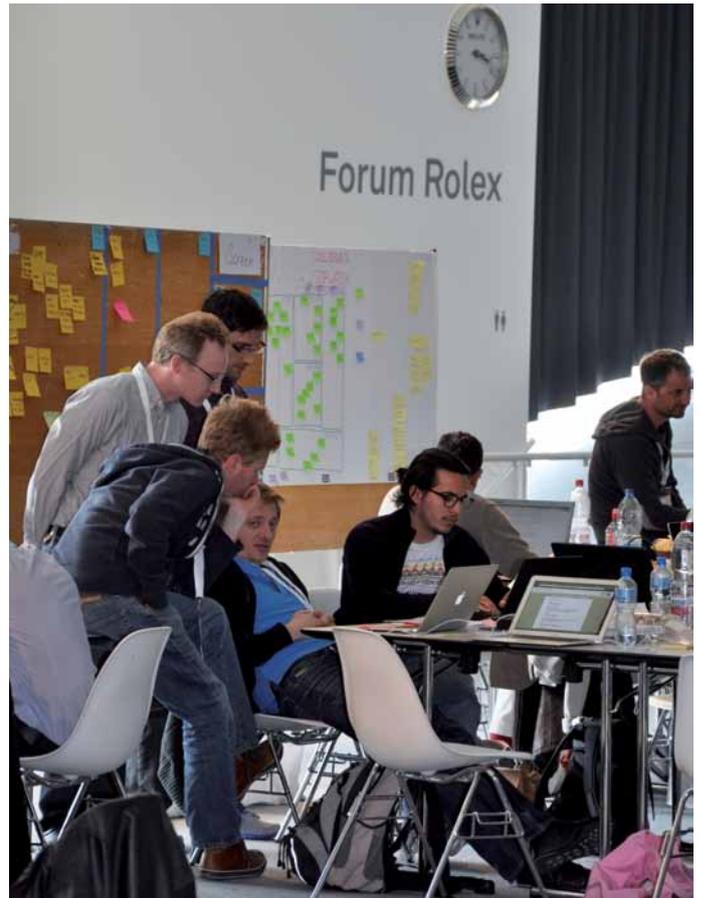
Contactez-nous au **0800 233 826**

[www.romande-energie.ch](http://www.romande-energie.ch)



# Le Startup Weekend de retour à Lausanne

Cette manifestation, organisée en partenariat avec la CVCI, a réuni début mars au Rolex Learning Center, plus de 130 participants qui ont eu un week-end pour créer une start-up. Cette deuxième édition, a été une nouvelle fois une expérience unique pour tous les participants.



Le concept des Startup Weekend, né aux USA en 2007, est de réunir des profils extrêmement variés (informaticiens, financiers, gourous du marketing, ingénieurs, designers...) qu'ils soient professionnels, entrepreneurs en herbe ou encore étudiants, et de constituer des équipes pluridisciplinaires qui vont travailler ensemble sur un projet de startup à partir d'une idée. Séduite par ce concept, la CVCI est le partenaire de l'édition lausannoise du Startup depuis la première édition.

L'événement commence le vendredi. Les participants qui le souhaitent ont l'opportunité de présenter (en une minute !) leur idée devant l'auditoire, en vue de convaincre de futurs coéquipiers de travailler sur leur projet. Cette

première étape, où toute sorte d'idées sont présentées, donne le ton de la manifestation : créativité, dynamisme et envie de construire ensemble. Cette année, plus de cinquante idées, de la plus saugrenue aux plus enthousiasmantes, en passant par des concepts plus ou moins aboutis, ont été présentées.

Durant les 48 heures suivantes, les groupes travaillent sur le développement de l'idée dans tous ses aspects (technique, mo-

nétisation, publicité...). Afin de les aider, près de vingt coaches spécialisés en création d'entreprise encadrent les équipes durant le week-end. Les coaches se divisent en deux groupes : les coaches « généralistes » qui suivent deux équipes chacun et des coaches spécialistes qui peuvent être consultés par toutes les équipes en fonction des besoins (juridiques, marketing, etc.). Enfin, le dimanche, avec peu de sommeil et plusieurs litres de

café consommés, les équipes présentent, en public, les startups ainsi que les produits créés durant le week-end. Un jury composé d'investisseurs, d'entrepreneurs confirmés, de professeurs et de spécialistes de la création d'entreprise a finalement la lourde tâche de sélectionner les

meilleurs projets. Vous pouvez retrouver la liste des projets primés sur le site du Startup Weekend Lausanne.

Au delà du projet concret, le Startup Weekend c'est aussi une communauté, une opportunité de réseautage sans précédent, une occasion unique de mettre à profit les connaissances acquises dans son domaine de prédilection, et une vraie leçon de vie. Et l'aventure ne s'arrête pas après le week-end ! Les son-

**L'aventure ne s'arrête pas après le week-end ! Les sondages démontrent que 93 % des participants restent en contact après cette expérience et 30 % des projets montés au cours des Startup Weekend sont encore en vie après 6 mois.**



dages démontrent que 93 % des participants restent en contact après cette expérience et 30 % des projets montés au cours des Startup Weekend sont encore en vie après 6 mois. Toutefois, il est clair que le véritable défi commence le dimanche soir. De retour à leurs préoccupations quotidiennes d'étudiant, d'employé ou de chef d'entreprise, les membres d'une équipe n'ont pas tous la même motivation, la même disponibilité et la même vision pour poursuivre l'aventure initiée pendant le week-end. Il s'agit donc de bâtir sur la dynamique de ce week-end pour passer de l'idée, souvent très bonne, développée pendant la manifestation, à la création d'une véritable entreprise. La CVCI participe à cette dynamique en suivant et conseillant les porteurs de projets primés.

A titre personnel, je tiens à féliciter pour leur travail, leur détermination et leur engagement les participants d'abord, mais aussi les coaches et les organisateurs. Des initiatives comme le Startup Weekend Lausanne reflètent bien le dynamisme de notre canton et de ses hautes écoles autour de la création d'entreprises. Dynamisme sur lequel il s'agit de construire l'avenir. Alors, rendez-vous en 2013 par la troisième édition du Startup Weekend Lausanne! ■

Julien Guex

<http://lausanne.startupweekend.org>

#### Impressum

##### Éditeur:

Chambre vaudoise du commerce et de l'industrie (CVCI),  
Avenue d'Ouchy 47, CP 315, 1001 Lausanne  
T. 021 613 35 35, F. 021 613 35 05  
cvci@cvci.ch, www.cvci.ch

##### Rédaction & administration:

Claudine Amstein, Mireille Bigler, Guy-Philippe Bolay,  
Zuzanna Bolle, Sonia Delgado, Véronique Gauzargues,  
Julien Guex, Philippe Gummy, Jacky Lampo,  
Lydia Masméjan, Mathieu Pigué, Patrick Roulet,  
Serge Sahli, Norma Streit-Luzio, Christine Walter-Luz,  
Gervaise Zumwald (rédactrice responsable)

##### Conception:

Buxum communication & digital strategy - Founex  
www.buxum.ch

##### Imprimeur:

Swissprinters Lausanne SA

##### Acquisition de partenaires:

DG Marketing, Grandvaux, T. 021 793 16 10

##### Tirage:

4'500 exemplaires  
Paraît la 4<sup>e</sup> semaine du mois

Nous communiquons, ci-après, la liste des entreprises et des personnes qui ont demandé récemment leur adhésion à la Chambre. Nous leur souhaitons une cordiale bienvenue et les remercions vivement de leur confiance et de l'intérêt qu'ils manifestent pour nos activités.

## ACB Art, Créations et Bibliophilie SA

Apples  
Edition dart  
Marie-Jean Paré, Jean-Claude Paré  
T. 021 800 03 03  
[acbsa@bluewin.ch](mailto:acbsa@bluewin.ch)

A

## Autogrill Suisse SA

Oltén  
Gastronomie et hôtellerie  
Guy Pernet  
T. 021 903 54 65  
[guy.pernet@autogrill.net](mailto:guy.pernet@autogrill.net)  
[www.autogrill.net](http://www.autogrill.net)

## Domo-Consulting, Xavier Pasche

Orbe  
Conseil en matière d'équipements liés à l'automatisation de l'habitat  
T. 024 565 96 12  
[xp@domo-consulting.ch](mailto:xp@domo-consulting.ch)  
[www.domo-consulting.ch](http://www.domo-consulting.ch)

D

## Affentranger Kveton + Partners Sàrl

Arzier  
Conseils en entreprise  
Rudolf Affentranger, Edith France, Stephanie Kveton  
T. 022 362 48 02  
[sk.sarl@span.ch](mailto:sk.sarl@span.ch)  
[www.akpartners.net](http://www.akpartners.net)

## Azur Spa-Détente SA

Yverdon-les-Bains  
Commerce national et international en Europe de spas  
Jonathan Grimaud  
T. 079 903 38 18  
[jonathan@azur-spadetente.ch](mailto:jonathan@azur-spadetente.ch)  
[www.azur-spadetente.ch](http://www.azur-spadetente.ch)

## Duru Consulting

Froideville  
Expat dual career & integration support, career management & development  
Sedef Duru-Ozkazanc  
T. 021 652 82 25  
[info@duruconsulting.com](mailto:info@duruconsulting.com)  
[www.duruconsulting.com](http://www.duruconsulting.com)

## AgoraBee SA

Renens  
Conception et production de matériel électronique  
Pierre-Alexandre Nooffer  
T. 021 632 78 80  
[www.agorabee.com](http://www.agorabee.com)

## Cabinet de Conseils Caldwell & Cie

Gland  
Conseil  
Shirley Caldwell  
T. 079 346 26 65  
[info@conseilscaldwell.ch](mailto:info@conseilscaldwell.ch)  
[www.conseilscaldwell.ch](http://www.conseilscaldwell.ch)

C

## Elios Sàrl

Pully  
Management commercial, financier et immobilier  
Nicolas Leuba, Elisabeth Leuba  
T. 079 401 10 11  
[nicolas.leuba@elios-sarl.ch](mailto:nicolas.leuba@elios-sarl.ch)  
[www.elios-sarl.ch](http://www.elios-sarl.ch)

E

## Agrifert SA

Pully  
Négoce international de fertilisants et de toute autre matière première ainsi que leur transport par voie terrestre ou maritime  
Christophe Piguët, Daniel Crausaz  
T. 021 321 19 20  
[info@agrifert.ch](mailto:info@agrifert.ch)  
[www.agrifert.ch](http://www.agrifert.ch)

## CF Trading SA

Lausanne  
Acquisition, gestion de participations  
Claude Friederich  
T. 079 607 50 19  
[claud.friederich@bemore.ch](mailto:claud.friederich@bemore.ch)

## eSMART Technologies Sàrl

Renens  
Développement électronique  
Fabrizio Lo Conte, Laurent Fabre  
T. 021 693 39 72  
[fabrizio.loconte@myesmart.ch](mailto:fabrizio.loconte@myesmart.ch)  
[www.myesmart.ch](http://www.myesmart.ch)

## AlmaZ informatique SA

Vufflens-le-Château  
Informatique, développement et audit  
Antoine Ghosn  
T. 021 803 44 83  
[antoine.ghosn@almazsa.com](mailto:antoine.ghosn@almazsa.com)  
[www.almazsa.com](http://www.almazsa.com)

## Chambre fiduciaire, ordre vaudois

Montreux  
Traitement de toutes les questions au niveau régional touchant la branche professionnelle  
Christophe Boy, René-Marc Blaser  
[secretariat@ovcf.ch](mailto:secretariat@ovcf.ch)  
[www.ovcf.ch](http://www.ovcf.ch)

## Eurofin Ventures SA

Lausanne  
Finance et gestion d'actifs  
Alexandre Cadosch, François Stieger, Laurent Bischof, Davide Mauri  
T. 058 710 71 00  
[www.eurofinventures.com](http://www.eurofinventures.com)

## Association vaudoise d'EMS

Pully  
Santé et social  
Pierre-Yves Remy, Tristan Gratier  
T. 021 721 01 60  
[info@avdems.ch](mailto:info@avdems.ch)  
[www.avdems.ch](http://www.avdems.ch)

## Codethic SA

Genève  
Conseil RSE  
Patrick Sulzer  
T. 022 735 47 31  
[contact@codethic.com](mailto:contact@codethic.com)  
[www.codethic.com](http://www.codethic.com)

## EXPERTISE VENTE

Lausanne  
Association à but non-lucratif  
Sophie Schaller  
T. 021 612 61 10  
[info@expertisevente.ch](mailto:info@expertisevente.ch)  
[www.expertisevente.ch](http://www.expertisevente.ch)

## Audio Technology Switzerland SA

Romanel-s-Lausanne  
Conception, développement, fabrication, production, distribution, commercialisation et maintenance d'appareils électroniques  
Pascal Mauroux  
T. 021 643 72 40  
[yves.amaudruz@nicolet-engineering.com](mailto:yves.amaudruz@nicolet-engineering.com)  
[www.nagraaudio.com](http://www.nagraaudio.com)

## Collège Champittet SA

Pully  
Etablissement d'enseignement privé  
Roland Lomenech  
T. 021 721 05 05  
[info@champittet.ch](mailto:info@champittet.ch)  
[www.champittet.ch](http://www.champittet.ch)

## Fiduciaire Fiscaconseils SA

Onnens  
Fiduciaire, services  
Philippe Cochand  
T. 024 434 16 12  
[info@fiscaconseils.ch](mailto:info@fiscaconseils.ch)  
[www.fiscaconseils.ch](http://www.fiscaconseils.ch)

F

**Firstmed Sàrl**

Genève

*Formation premier secours et défibrillateur,  
formation premier secours en entreprise*

Maddalena Di Meo

T. 022 345 01 44

[mdm@firstmed.ch](mailto:mdm@firstmed.ch)[www.firstmed.ch](http://www.firstmed.ch)**Fondation La Rozavère**

Lausanne

*Etablissement médico-social*

Pierre Ethenoz

T. 021 651 38 11

[info@rozavere.ch](mailto:info@rozavere.ch)**Joaquim Gato Distribution**

Yverdon-les-Bains

*Importation de produits surgelés et vente aux  
détaillants*

T. 076 370 96 53

[joaquim.gato@bluwin.ch](mailto:joaquim.gato@bluwin.ch)**Good Values for Money SA**

Genève

*Gérance de fortune indépendante, tout conseil  
en matière financière*

Louis Yorick Cazal

T. 022 908 32 53

[cazal@goodvalues.ch](mailto:cazal@goodvalues.ch)**Greentex International SA**

Clarens

*Commerce de tous produits, technologies  
d'économie d'énergie, innovation*

Oleg Fedin

T. 022 732 73 06

[info@agrus.biz](mailto:info@agrus.biz)**GREENVALUE SA**

Orbe

*Ingénierie*

Sami Barakat, Charles Walser

T. 021 318 75 15

[sbarakat@greenvalue-sa.com](mailto:sbarakat@greenvalue-sa.com)[www.greenvalue-sa.com](http://www.greenvalue-sa.com)**Homequest SA**

Lausanne

*Activités immobilières: courtage, house  
hunting et conseils immobiliers*

Régis Von Arx

T. 021 711 30 30

[info@homequest.ch](mailto:info@homequest.ch)[www.homequest.ch](http://www.homequest.ch)**Human Side, Michel Abellan**

Montreux

*Conseil en ressources humaines, optimisation  
du capital humain*

T. 022 341 24 30

[mabellan@human-side.com](mailto:mabellan@human-side.com)[www.human-side.ch](http://www.human-side.ch)**Serge JOMINI**

Essertines-Rolle

*Contrôle des installations électriques selon  
l'OIBT*

T. 079 267 93 33

[serge.jomini@bluwin.ch](mailto:serge.jomini@bluwin.ch)[www.serge-jomini.ch](http://www.serge-jomini.ch)**Kelck Marketing Services**

Pully

*Service, conseil et production marketing*

Maïke Kelck

T. 021 711 37 61

[maïke@kelckmarketing.ch](mailto:maïke@kelckmarketing.ch)[www.kelckmarketing.ch](http://www.kelckmarketing.ch)**Komandor (Switzerland) SA**

Bex

*Design, conception, importation,  
représentation et commerce des produits  
de la marque « Komandor » (produits de  
menuiserie)*

Olivier Rouvé

T. 024 463 35 50

[info@kssa.ch](mailto:info@kssa.ch)[www.komandor-sa.ch](http://www.komandor-sa.ch)**Maja LEU**

Eysins

*Cabinet de médiation*

T. 022 595 12 90

[contact@mediation-leu.ch](mailto:contact@mediation-leu.ch)[www.meditation-leu.ch](http://www.meditation-leu.ch)**LEUBA DIT GALLAND Stéphane**

Forel (Lavaux)

*Traiteur et Events*

Nathalie Leuba, Stéphane Leuba

T. 021 781 32 82

[info@leuba-traiteur.ch](mailto:info@leuba-traiteur.ch)[www.leuba-traiteur.ch](http://www.leuba-traiteur.ch)**Life Dynamic International SA**

Morges

*Cabinet de consulting, formation, coaching,  
médiation, recrutement/assessment et  
outplacement*

Constance River, Roger Blumenthal

T. 021 802 30 66

[info@lifedynamic.ch](mailto:info@lifedynamic.ch)[www.lifedynamic.ch](http://www.lifedynamic.ch)**Maréchaux électricité SA**

Crissier

*Installations électriques de courant faible et  
courant fort*

Laurent Desarzens

T. 021 654 26 26

[marechaux@marechaux-lausanne.com](mailto:marechaux@marechaux-lausanne.com)[www.marechaux-lausanne.com](http://www.marechaux-lausanne.com)**Masson de Morfontaine**

Pully

*Conseil fiscal international, family office*

Catherine Le Bourgeois

T. 079 885 97 08

[catherinelebourgeois@masson-de-morfontaine.com](mailto:catherinelebourgeois@masson-de-morfontaine.com)[www.masson-de-morfontaine.com](http://www.masson-de-morfontaine.com)**ODIN REAL ESTATE**

Pully

*Immobilier*

Chantal Venesque

T. 021 881 56 88

[chantal@odinrealestate.biz](http://chantal@odinrealestate.biz)**P-Entreprise Crausaz & Jaccard**

Sainte-Croix

*Système de ventilation en P-E étanche, pièces  
en plastique P-E*

Sylvain Crausaz

T. 077 426 31 16

[info@extracteur.ch](mailto:info@extracteur.ch)[www.extracteur.ch](http://www.extracteur.ch)**PAC Géothermie SA**

Gingins

*Travaux de forages, géothermie*

Jean-Jacques Vionnet

T. 022 361 53 24

[info@vionnetsa.com](mailto:info@vionnetsa.com)[www.vionnetsa.com](http://www.vionnetsa.com)**Poncini Consulting**

Saint-Légier

*Conseils dans le domaine de l'amélioration des  
performances (FPI) destiné aux entreprises*

Paolo Poncini

T. 079 600 74 22

[Poncini.paolo@gmail.com](mailto:Poncini.paolo@gmail.com)[www.ponciniconsulting.com](http://www.ponciniconsulting.com)**Proximity-Softwares Sàrl**

Lausanne

*Services informatiques et développement du  
logiciel Agile*

Fabien Goudier, Eric Jean-Elie

T. 079 934 49 39

[info@pxy.ch](mailto:info@pxy.ch)[www.pxy.ch](http://www.pxy.ch)

## Une application web, c'est quoi?

Grâce à Internet, les nouveaux logiciels d'entreprise sont désormais conçus pour être accessibles de partout dans le monde, à n'importe quel moment et avec un minimum d'équipement.

### Les avantages d'une application web

L'application est placée sur un serveur et les utilisateurs y accèdent par un simple navigateur: il suffit d'une connexion à Internet.

Il en découle les avantages suivants:

- il n'est plus nécessaire d'installer un logiciel sur chaque poste, ce qui diminue en grande partie les frais de maintenance et élimine certaines incompatibilités;
- une application bien conçue peut être utilisée par différents types de terminaux (ordinateurs, laptops, tablettes, smartphones);
- il n'existe plus de contrainte géographique et on peut envisager un accès pour les utilisateurs nomades en toute sécurité grâce au cryptage des données au travers d'Internet;
- des centaines de personnes réparties dans des lieux différents travaillent simultanément sur ce type d'applications car elles sont conçues pour supporter une grande charge qui est souvent répartie sur plusieurs serveurs;
- certaines parties de ces applications sont ouvertes aux clients et fournisseurs et facilitent ainsi les échanges d'informations entre les partenaires (B2B);

Sites internet | Intranet | Développement informatique | Audit et conseil



De la conception à la réalisation,  
**un seul partenaire**

WebExpert Sàrl | VAUD | NEUCHÂTEL | VALAIS | JURA | [www.webexpert.ch](http://www.webexpert.ch)

- ces applications sont capables de gérer des données multimédia (textes, photos, vidéos) et les utilisateurs sont à l'aise car habitués à utiliser un navigateur dans le cadre privé;
- pour mettre à jour l'application, il suffit de modifier l'application sur le serveur et tous les postes accèdent instantanément à la nouvelle version.

En résumé, cette technologie facilite la mise à disposition d'applications au sein de l'entreprise, de ses filiales ou pour les utilisateurs itinérants. Elle permet souvent de diminuer les coûts et d'améliorer la rapidité d'accès à l'information.

Pour plus d'informations:  
[www.webexpert.ch](http://www.webexpert.ch)



## OSEZ L'ENNEAGRAMME

Compréhension mutuelle, esprit d'équipe  
Meilleure ambiance et performances accrues

**Stage d'introduction 19-20 mai 2012**

Demandez une offre pour une formation à l'interne

ICE – Fagioli & partenaires  
Place St-François 12 bis – 1002 Lausanne – 021 312 70 56  
[www.icefagioli.ch](http://www.icefagioli.ch)

**pemsa**<sup>®</sup>  
Human Resources



*Je suis écouté et encouragé*

**Gestionnaire de talents**

Nous avons besoin des meilleurs pour perpétuer l'excellence

**Samantha RITTINER**  
Renens  
Coiffure  
T. 076 309 03 88

R

**SOFTCO, Division of Honeywell International Sàrl**  
Rolle  
Développement, fabrication et commercialisation de composants, d'appareils de mesure, de régulation et de contrôle  
Francis Mackay Cameron  
T. 021 695 30 00  
[www.honeywell.com](http://www.honeywell.com)

**TechnoKiss Systems SA**  
Pully  
Recherche, développement, production et vente d'équipements technologiques  
Paul Oberholzer  
T. 021 728 88 01  
[roland.koszali@technokiss.com](mailto:roland.koszali@technokiss.com)  
[www.technokiss.com](http://www.technokiss.com)

T

**Rouge et Blanc Distribution AG, Altendorf**  
Nyon  
Horlogerie  
Michel Jordi  
T. 022 362 89 80  
[info@micheljordi.ch](mailto:info@micheljordi.ch)  
[www.micheljordi.ch](http://www.micheljordi.ch)

**SOLARIS Commodities SA**  
Lausanne  
Trading de matières premières agricoles  
Yulia Mironova  
T. 021 319 90 00

**Veillon Construction Sàrl**  
Bussigny-Lausanne  
Exécution de travaux de construction dans le domaine immobilier  
Jean-Philippe Rochat  
T. 021 614 61 61

V

**senseFly Sàrl**  
Ecublens  
Robotique aérienne  
Jean-Christophe Zufferey  
T. 021 552 04 44  
[www.sensefly.com](http://www.sensefly.com)

S

**Sphère Finance SA**  
Lausanne  
Gestion de fortune  
Alessio Cimoli  
T. 021 691 41 09  
[ac@spherefinance.ch](mailto:ac@spherefinance.ch)

**Veillon Planification Sàrl**  
Bussigny-Lausanne  
Planification et coordination d'opérations immobilières et de projets de construction  
Jean-Philippe Rochat  
T. 021 614 61 61

**SLB - AGENCEMENT, LESSERT**  
Clarens  
Agencement intérieur et extérieur en tout genre  
Stéphane Lessert  
T. 021 961 90 48  
[slessert@slb-agencement.ch](mailto:slessert@slb-agencement.ch)  
[www.slb-agencement.ch](http://www.slb-agencement.ch)

**Swiss Made Travel - Anken**  
Saint-Livres  
Tourisme  
Anna Anken  
T. 021 566 11 46  
[anna@swissmadetravel.ch](mailto:anna@swissmadetravel.ch)  
[www.swissmadetravel.ch](http://www.swissmadetravel.ch)



**Audit • Fiduciaire • Conseil**  
[www.bdo.ch](http://www.bdo.ch)

Nouvelles de nos membres

**10 ans du Centre Sport-Etudes Lausanne**

Fondé, voici dix ans, le Centre Sport-Etudes Lausanne (CSEL), fondation reconnue d'utilité publique, a pour mission d'accueillir et de soutenir des jeunes filles et garçons, de 15 à 20 ans, qui se dirigent vers une carrière sportive de haut niveau, tout en poursuivant une formation professionnelle (CFC) ou des études (maturité, diplôme). Situé dans l'enceinte du Stade olympique de la Pontaise et à proximité de l'autoroute (sortie Blécherette), à dix minutes du centre-ville et des écoles publiques, le CSEL offre aux clubs et aux fédérations, qui forment de jeunes futurs sportifs d'élite, un soutien scolaire et personnel, ainsi que des infrastructures adaptées à leurs besoins. La volée 2012 comprend trente internes issus de neuf sports différents et une sep-



tantaine d'externes accueillis chaque jour dans les locaux de la fondation. ■ [www.csel.ch](http://www.csel.ch)

**Quantis anticipe la poursuite de sa croissance**

Fondée en 2006, Quantis a d'abord été une aventure, celle de quelques chercheurs de l'EPFL bien décidés à permettre aux entreprises de réduire leurs impacts sur l'environnement. En cinq ans d'existence, la spin-off de l'EPFL a connu une croissance exceptionnelle en passant de deux à 70 collaborateurs et en développant ses activités en France, aux Etats-Unis et au Canada. Pour pouvoir continuer à progresser dans le respect de sa mission et de ses valeurs, Quantis fait évoluer sa structure: Yves Loerincik se consacrera désormais exclusivement à la direction globale du groupe au titre de PDG et il transmet sa casquette de Directeur général de la filiale suisse à Caroline Coquerel, jusqu'ici responsable du Développement des affaires en Europe. L'équipe chargée du développement et de la commercialisation de Quantis SUITE 2.0,

un puissant logiciel d'empreintes environnementales de produits et d'entreprises (tel le GHG Protocol), devient une unité commerciale à part entière. Parallèlement, Quantis offre des services de pointe dans les secteurs suivants: éco-conception, chaîne d'approvisionnement durable et communications environnementales. ■ [www.quantis-intl.com](http://www.quantis-intl.com)

## Présenter son entreprise en vidéo ?

Avec la multiplication des moyens de diffusion, la communication audiovisuelle est aujourd'hui un véhicule incontournable pour diffuser les capacités d'innovation et de dynamisme de l'entreprise, quels qu'en soient la taille et le budget. Aussi de plus en plus de sociétés utilisent aujourd'hui la vidéo pour se présenter à leurs clients.

Pour l'entreprise, la vidéo est un vecteur complémentaire de communication qui dynamise ses actions traditionnelles, en lui permettant notamment de promouvoir de façon innovante son image et de mieux vendre ses produits.

Qu'il s'agisse de présenter son entreprise, ses services ou ses produits, le film permet de mettre rapidement en lumière les avantages concurrentiels, de décrire en quelques secondes un service complexe, tout en véhiculant de l'émotion.

La vidéo est un support polyvalent, pouvant être diffusé aussi bien sur le site Internet de l'entreprise que sur un écran à l'accueil ou salle d'attente, sur Smartphones ou tablettes – supports privilégiés des commerciaux pour présenter l'entreprise de manière homogène, dynamique et originale.

**La vidéo crédibilise, on la mémorise facilement et elle attire l'attention. Si une image vaut mille mots, imaginez l'impact que peut avoir un film...**



La vidéo est encore utilisée sur des stands, lors d'expositions, et peut également être diffusée sur d'autres portails Internet, tels Youtube, Dailymotion ou autres réseaux sociaux, tout en générant un trafic accru sur le site de l'entreprise, favorisant ainsi un meilleur référencement sur les moteurs de recherches.

La communication audiovisuelle est bel et bien un outil de choix pour toute entreprise souhaitant dynamiser son image et rester en contact avec son public !

*Eric Perren  
alphazoom Sàrl  
Production audiovisuelle  
Renens  
www.alphazoom.ch, T. 021 635 05 06*

La NOUVELLE référence...

**Tria**  
**One**® ...pour la Distribution et les Services

**Logiciel intégré de gestion comprenant:**

- Finance
- Gestion commerciale
- Logistique
- Gestion de projet
- Ressources humaines

HCI Solutions SA · Département Triamun  
En Budron H16 · CH-1052 Le Mont-sur-Lausanne  
Téléphone +41 21 654 50 50 · Fax +41 21 654 50 51  
www.triamun.ch · info@triamun.ch

 HCI Solutions

HCI SOLUTIONS, UNE ENTREPRISE DU GROUPE GALENICA

# Réaliser une enquête de satisfaction auprès de ses clients

Sachant qu'un client mécontent le fait savoir à 10 personnes de son entourage, qu'un client juste satisfait le garde pour lui et que seul un client très satisfait le dit à 3 ou 4 personnes, on comprend que l'entreprise doit réduire au maximum l'insatisfaction et ne pas se contenter de clients satisfaits. Cette démarche demande un effort important d'écoute et de remise en question qu'il n'est pas toujours évident de fournir. Voici un aperçu des cinq étapes nécessaires à la réalisation d'une enquête de satisfaction.

## Etape 1 – Le cadrage - Définition des objectifs, de la cible et de l'échantillon

Avant de lancer une enquête de satisfaction, il est nécessaire de bien en définir les objectifs et identifier ce qui doit être mesuré : satisfaction globale ou partielle, satisfaction ponctuelle (événement) ou cumulée (expériences passées) ou encore satisfaction isolée ou comparée. La cible quant à elle est définie par les besoins de l'organisme : tous les clients, une partie représentative des clients, les clients perdus ou encore les clients de la concurrence. Si pour des raisons de coûts il n'est réalisé qu'un sondage, il faut s'assurer de la représentativité de l'échantillon choisi.

## Etape 2 – L'élaboration du questionnaire

Un certain nombre de règles sont à respecter lors de l'élaboration du questionnaire :

- Respecter la règle d'or : 1 enquête, 1 objectif ! Si l'on souhaite obtenir le niveau de satisfaction du client, on ne lui posera pas des questions d'ordre marketing même si la tentation est grande.
- Permettre de mesurer la satisfaction des clients par rapport à leurs besoins et attentes et non par rapport à ce que produit l'organisme.
- Ne pas aborder des sujets pour lesquels l'organisme n'a aucun moyen d'agir.
- Ne pas être trop long pour éviter la lassitude de l'interviewé ou son rejet.

Du côté des échelles d'attitudes, il convient de privilégier les échelles simples et équilibrées et d'éviter le plus possible de changer d'échelle d'une question à l'autre, afin d'éviter de perdre le répondant. Ainsi, le choix peut se porter vers l'une de ces échelles d'attitudes :

- Les échelles verbales : très satisfait, satisfait, insatisfait, très insatisfait
- Cotation : de 0 à 10, de 0 à 4,...
- Visuelles : smiley, feux tricolores, etc...

Suivant les objectifs recherchés, les échelles peuvent être :

- Paires (pas de point médian) : l'interviewé doit se positionner
- Impaires (point médian) : la neutralité ou le refus de réponse sont ainsi autorisés.

## Etape 3 – La diffusion des enquêtes

Le mode de recueil est directement responsable du coût de l'enquête, de la taille du questionnaire et de la forme des questions. Les principaux modes d'administration d'enquêtes sont :

- L'entretien en face-à-face
- L'entretien téléphonique
- Le questionnaire auto-administré (par voie postale, joint avec le produit/service, via un formulaire internet).

Chaque mode présente des avantages et inconvénients. L'entreprise sélectionnera ainsi le mode approprié en fonction du temps à disposition, des coûts ou encore du type de contact souhaité.

## Etape 4 – L'analyse des résultats

Il convient ensuite d'analyser les critères de chaque question. En effet, une note globale donnée pour chaque question ne permet pas de voir où se situe l'entreprise de manière précise. Une matrice d'analyse peut également être déployée afin de prioriser les actions à mener selon l'importance des critères du questionnaire.

## Etape 5 – La communication des résultats

Communication externe : commercialement il est intéressant d'indiquer aux clients les actions globales qui découlent de l'enquête de satisfaction en vue d'accroître leur satisfaction et de valoriser leur participation à l'enquête. Cette communication ne peut toutefois être réalisée que si l'entreprise est sûre d'atteindre les objectifs fixés sur le plan d'actions consécutif à l'enquête (mise en œuvre des ressources, motivation et volonté des personnes).

Communication interne : suivant les personnes ciblées, les résultats doivent être présentés différemment.

Fonctions concernées	Objectifs	Mode de présentation
Direction	(re)Définition de la politique et des objectifs	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Synthèse générale</li> <li>• Résultats synthétiques</li> </ul>
Responsable qualité	Évolution / amélioration du système de management de la qualité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analyse de tous les items</li> <li>• Classement des réponses</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsables de service</li> <li>• Pilotes de processus</li> </ul>	Plan d'actions d'amélioration	Résultats ciblés (par processus)

En conclusion, l'enquête de satisfaction, bien employée, reste un excellent outil pour améliorer la compréhension des besoins des clients et ainsi les fidéliser. ■

[www.qualiblog.fr](http://www.qualiblog.fr)

## La manière moderne de savourer le quotidien

Petite machine espresso ou distributeur automatique de plus grande taille avec café, boissons froides ou snacks :

Le service Dallmayr vending & office trouvera la solution adaptée à vos désirs et vos besoins afin d'assurer la restauration de votre personnel. Offrez-vous une meilleure qualité de vie au quotidien : nous serons heureux de répondre à vos questions.



Dallmayr Automaten-Service (Ticino) SA · Ch. de la Crétaux 4 · 1196 Gland VD  
Tél. 022 354 06 44 · Fax 022 354 06 55 · vd@dallmayr.ch · www.dallmayr.ch

### CITY BUSINESS CENTER

# LAUSANNE

#### CITY BUSINESS CENTER – LAUSANNE

CBC-L SARL  
Rue du Simplon 37  
1006 Lausanne

Tél. +41 21 612 03 50

Fax +41 21 612 03 51

E-mail [info@business-center-vaud.com](mailto:info@business-center-vaud.com)

Web [www.business-center-vaud.com](http://www.business-center-vaud.com)

**Bureaux clé en main**  
**Domiciliation d'entreprise**  
**Secrétariat à la carte**  
**Permanence téléphonique**  
**Traductions**  
**Salle de conférence**  
**Service personnalisé de conciergerie**  
**Stratégies marketing & publicitaires à la carte**  
**Numérisation archives & gestion documentaire**

SINGHA BEER



Passionately Swiss.™

MÖVENPICK  
Hotel Lausanne

Pour la quatrième année consécutive, le Mövenpick Hotel Lausanne met à l'honneur la cuisine thaïlandaise. Du 4 au 24 mars, nos cuisiniers de Bangkok vous prépareront dans nos trois restaurants des spécialités originales et typiques. Venez dîner et gagner votre vol pour la Thaïlande. Deux billets Zürich – Bangkok – Zürich à gagner.

[www.moevenpick-hotels.com](http://www.moevenpick-hotels.com)



Cuisine thaïlandaise + saveurs exotiques.

Mövenpick Hotel Lausanne  
4 Avenue de Rhodanie, 1000 Lausanne, 6 Suisse  
Tel +41 21 612 7612, Fax +41 21 612 7611  
[hotel.lausanne@moevenpick.com](mailto:hotel.lausanne@moevenpick.com)

# Contrat de travail ou de mandat?

## I. Préambule

Faire appel à un indépendant pour effectuer certaines tâches, c'est-à-dire conclure un contrat de mandat plutôt qu'un contrat de travail, notamment pour éviter le versement de cotisations sociales, n'est pas sans risques pour les entreprises. Les juges appliquent en effet des critères très stricts pour reconnaître l'existence d'un contrat de mandat et, dans le doute, qualifient souvent le contrat liant les deux parties de contrat de travail. L'entreprise peut alors être amenée à verser un montant considérable d'arriérés de cotisations sociales. En l'absence de présomption juridique en faveur de l'activité salariée ou indépendante, chaque cas doit être apprécié pour lui-même.

La distinction entre contrat de mandat et contrat de travail n'est pas aisée et dépend d'un certain nombre de circonstances existantes ou non (prestation, rapport de subordination, rémunération, élément de durée, etc). L'élément essentiel réside dans l'indépendance du mandataire par rapport à son mandant. Le mandataire doit évidemment suivre les instructions de son mandant, mais il agit de manière indépendante, sous sa propre responsabilité et à ses propres risques.

Deux critères principaux entrent en ligne de compte pour la qualification du rapport juridique qui lie les parties entre elles: le **rapport de subordination** liant les parties (voir point II ci-dessous) et le **risque économique** supporté dans le cadre de l'activité (voir point III ci-dessous).

Ce sont les circonstances du cas d'espèce qui déterminent si l'on se trouve en présence d'un rapport régi par les règles du contrat de travail ou du contrat de mandat, et non les termes employés par les parties.

En outre, le fait que l'activité soit exercée à titre principal ou accessoire, ou simultanément auprès de plusieurs employeurs, n'a pas d'influence sur la qualification du contrat.

L'affiliation en tant qu'indépendant auprès d'une caisse AVS n'est pas non plus décisive, mais constitue une condition sine qua non pour exercer une activité indépendante.

## II. Rapport de subordination

L'existence d'un rapport de subordination, qui soumet le travailleur aux instructions de l'employeur, caractérise le contrat de travail.

Les éléments suivants sont déterminants pour l'appréciation du critère de la subordination:

- La personne fait partie intégrante de l'organisation de l'entreprise (organigramme)
- La portée des instructions de l'employeur sur l'organisation du travail
- L'obligation de rendre compte de son activité (droit de contrôle de l'employeur)
- L'obligation de remplir la tâche personnellement
- L'obligation de présence
- La prohibition de faire concurrence
- L'existence d'une rémunération fixe
- La durée du contrat.

La jurisprudence a eu l'occasion de préciser que ni le fait de jouir d'une grande liberté dans l'exercice de son activité, ni celui de pouvoir passer des contrats en son propre nom puis de les céder, ni encore le fait de ne toucher qu'une rémunération variable, ne suffisent pour conclure à l'existence d'une activité indépendante.

## III. Risque économique

Le risque économique encouru dans le cadre de l'activité est un critère déterminant dans l'admission du statut d'indépendant. Ce risque est celui que supporterait tout entrepreneur. Constituent des indices révélant l'existence d'un tel risque le fait que la personne qui travaille opère des investissements, encourt les pertes, supporte les risques d'encaissement et les frais généraux, agit en son propre nom et pour son propre compte, se procure elle-même les mandats, occupe du personnel ou encore utilise ses propres locaux et son propre matériel.

## IV. Exemples tirés de la jurisprudence

Statut d'indépendant refusé à:

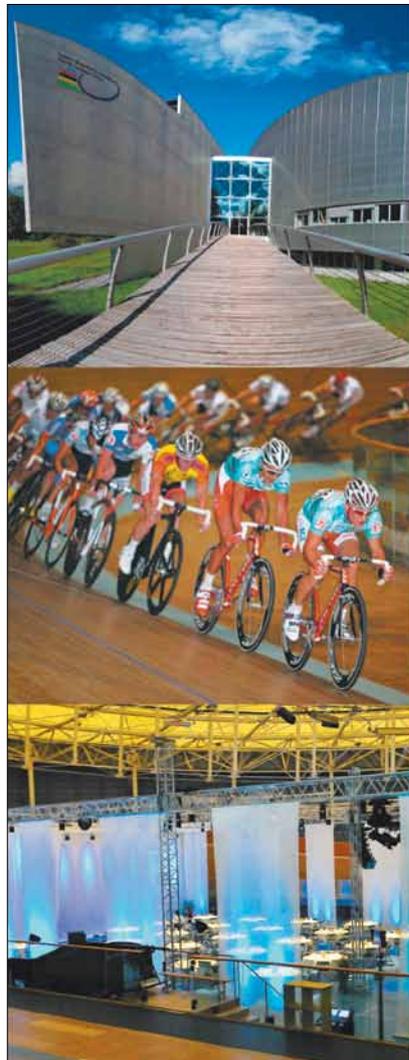
- Un animateur de radio, au motif qu'il était tenu d'effectuer un certain nombre de tâches précises pour un délai déterminé et qu'il devait se conformer aux directives de la direction, qui, par ailleurs, lui avait assuré une formation pratique et lui fournissait le matériel nécessaire à ses reportages.
- Un masseur possédant son propre institut et travaillant deux jours par semaine pour un autre institut, qui lui reversait la moitié des sommes facturée aux patients, au motif que le lieu et l'horaire de travail n'étaient pas à la libre disposition du masseur.
- Un assistant d'avocat, au motif qu'il devait suivre les instructions et directives précises de l'avocat.
- Un consultant qui devait se tenir à disposition du directeur d'une entreprise un jour par semaine pendant une année, moyennant une rémunération de CHF 2'500.- par mois, car ce consultant devait consacrer son temps à l'entreprise et non pas accomplir une tâche particulière en cas de besoin en étant rémunéré forfaitairement.
- Un administrateur à plein temps d'une petite société, au motif qu'il était à l'égard des actionnaires dans un rapport de subordination manifeste, recevant d'eux des instructions précises sur la façon dont il devait traiter les affaires.

Statut d'indépendant admis dans le cas:

- d'un correspondant de presse, qui pouvait en tout temps livrer un article, mais n'était rémunéré, selon un tarif à la ligne, que si l'article était effectivement publié.
- d'un camionneur, qui effectuait régulièrement des transports pour une entreprise et était rémunéré principalement en fonction des kilomètres parcourus, bien que le versement d'un petit forfait mensuel ait également été prévu. ■

*Informations:*

*Pour tout renseignement complémentaire, contactez le Service juridique de la CVCI: T. 021 613 35 31, droit@cvci.ch.*



Un centre au service du *sport* et de vos *événements*

## Centre Mondial du Cyclisme World Cycling Centre

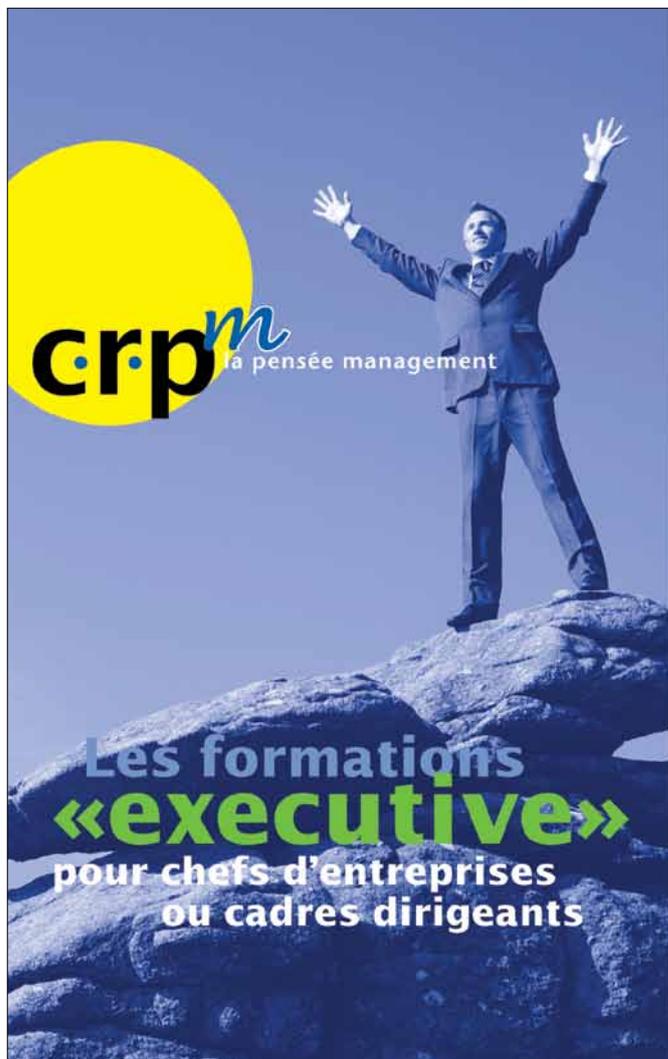


- Banquets, apéritifs, cocktails
- Salles de conférence
- Surface polyvalente de 1800 m<sup>2</sup>
- Offre team-building
- Initiations piste et BMX
- Visites guidées
- Restaurant avec terrasse au bord du Rhône

### CENTRE MONDIAL DU CYCLISME

Ch. de la Mêlée 12, 1860 Aigle, tél: 024 468 58 85, [www.cmc-aigle.ch](http://www.cmc-aigle.ch)

Ouvert au public 7/7



**crp** *m*  
la pensée management

Les formations  
**«executive»**  
pour chefs d'entreprises  
ou cadres dirigeants

## Cours de **cde** d'entreprise

Une formation de type «executive MBA» en français, globale et pluridisciplinaire, pour développer vos compétences stratégiques. Axée sur les problématiques qui vous sont propres, elle s'adapte à une vie professionnelle intense.

**Cours de 28 jours en 7 sessions de 4 jours**

## Académie des administrateurs de sociétés

Séminaires destinés aux membres ou futurs membres de conseils d'administration souhaitant professionnaliser leur rôle d'administrateur. Pour comprendre les devoirs et responsabilités liés à la charge et échanger sur les problématiques rencontrées dans la pratique.

**Deux jours d'échanges pilotés  
par des administrateurs de renom.**

Renseignements sur [www.crpm.ch](http://www.crpm.ch) ou au 021 341 31 53  
ou par mail à [executive@crpm.ch](mailto:executive@crpm.ch)

## Investir dans la gestion des risques humains

La simple gestion des absences en entreprise occulte tout un pan des problèmes réels liés à l'absentéisme et au présentéisme. Une analyse de votre personnel, sous l'angle de la gestion globale des risques humains, permet de mettre en lumière la « partie immergée de l'iceberg ». Elle aboutit à une vision claire des maux dont souffrent vos ressources humaines,

de leurs causes réelles, mais aussi - et surtout - elle permet de cibler les améliorations à mettre en œuvre.

Outre des outils de diagnostic, vous découvrirez, en présence d'un spécialiste de la santé en entreprise, une démarche flexible et pragmatique, ainsi que les mesures phares développées par le **Groupe Mutuel** durant plus de dix années d'activité dans le suivi des entreprises. Regroupées dans le programme CorporateCare, ces mesures permettent d'aboutir rapidement à une amélioration des situations problématiques révélées par l'analyse de risques. Rejoignez-nous pour ce publi-séminaire, **mardi 3 avril 2012, de 17h00 à 19h00, à la CVCI.** ■

## La Business Intelligence facile pour tous!

Tableaux de bord, reporting, etc., quel que soit votre secteur d'activité et votre fonction au sein de l'entreprise, jamais **les outils de pilotage** n'ont eu une telle importance. Il vous faut en permanence **prendre les meilleures décisions**, instantanément basées sur les données à jour dont vous disposez. Avec **QlikView**, la BI s'étend au sein de l'entreprise et s'intègre dans votre quotidien. Plus besoin d'avoir de réelles compétences techniques: avec **QlikView**, vos premiers tableaux de bord sont facilement concevables et disponibles en quelques clics, afin de vous permettre de prendre rapidement de bonnes décisions pour une plus grande efficacité. **BMC** et la société **QlikTech** vous convient à une présentation et une démonstration de ce logiciel lors d'un publi-séminaire, **jeudi 26 avril 2012, de 8h30 à 10h30, à la CVCI**; vous comprendrez comment **QlikView** peut changer votre quotidien dans la prise de vos décisions! ■



## Solutions acoustiques pour des espaces de travail performants!

Qui n'a pas été confronté un jour à une situation inconfortable, car bruyante ou confidentielle, sur son lieu de travail? L'omniprésence du téléphone portable, les bureaux open-space, les matériaux bruts des bâtiments modernes sont autant d'éléments qui influent sur notre environnement de travail au quotidien et sur le degré de confort acoustique ressenti. Aujourd'hui, les concepts d'espaces et

la configuration des postes de travail doivent répondre aux nouvelles exigences sanitaires. Le principal défi réside dans la réduction des nuisances sonores dans une zone définie, au moyen d'éléments efficaces et adaptés aux besoins des utilisateurs. Grâce à une acoustique bien planifiée, retrouvez une ambiance sonore contrôlée, propice au travail en équipe et au confort individuel!

De l'absorbeur mural à l'îlot entièrement modulable, **GAVILLET** vous invite à découvrir les diverses solutions développées par son partenaire **AKUWA**, permettant d'améliorer l'acoustique des zones de travail, de réunion et de détente, lors d'un publi-séminaire, **mercredi 2 mai 2012, de 17h00 à 19h00, dans les locaux de GAVILLET, Rue Beau-Séjour 1, à Lausanne.** ■

## Optimisez votre deuxième pilier en l'adaptant à vos besoins!

De nombreuses personnes au bénéfice du statut d'indépendant, de chef d'entreprise ou de cadre supérieur disposent de prestations de prévoyance ne leur permettant pas de maintenir leur niveau de revenu au moment de la retraite. En ce sens, la banque **Notenstein** vous invite à une conférence au cours de laquelle vous découvrirez une solution qui pallie cette lacune, tout en optimisant la fiscalité par le biais d'une caisse de pensions cadre (bel étage). L'approche se caractérise par un plan de prévoyance

adapté aux besoins de votre société. Pour un cercle d'assurés à définir, elle offre en plus à chaque personne la possibilité de choisir parmi un éventail de stratégies de placement. La présentation sera suivie d'un exemple chiffré démontrant le potentiel d'amélioration, à terme, de la situation financière des personnes assurées, ainsi que son impact sur votre entreprise. Rejoignez-nous pour ce publi-séminaire, **mardi 22 mai 2012, de 17h00 à 19h00, à la CVCI.** ■

*Nos publi-séminaires sont gratuits et suivis d'un apéritif ou d'un petit-déjeuner permettant d'approfondir les discussions.*

Renseignements et inscriptions: [zuzanna.bolle@cvci.ch](mailto:zuzanna.bolle@cvci.ch), T. 021 613 35 35, [www.cvci.ch/go/manif](http://www.cvci.ch/go/manif)

## FORMATIONS

**02.04.** L'institut ARIAQ organise une formation sur le **Management de la motivation de la performance**, dès le **2 avril 2012**, à Yverdon-les-Bains.

Renseignements et inscriptions:

ARIAQ SA, T. 024 423 96 50

info@ariaq.ch, www.ariaq.ch

**12.04.** L'Institut Suisse d'Enseignement de l'Informatique de Gestion (ISEIG) propose, à Lausanne, les cours suivants:

- **HERMES, méthode suisse de conduite de projets, préparation à la certification HSPTP**, dès le **12 avril 2012**
- **Scrum, une méthode de développement Agile**, dès le **18 avril 2012**.

Renseignements et inscriptions:

ISEIG, T. 021 654 40 60

info@iseig.ch, www.iseig.ch

**24.04.** Le CRQP organise, à Lausanne, une formation sur la **Maîtrise de l'art du recrutement**, les **24, 25 et 26 avril 2012**.

Renseignements et inscriptions:

CRQP, T. 021 341 31 40

info@crqp.ch, www.crqp.ch

**25.04.** ProCert organise les séminaires et formation suivants:

- **SPEQ 9001\_2008 : un référentiel mis à jour, en lien avec ISO 9001 : 2008, et adapté au milieu Santé & Social**, le **25 avril 2012**, à Yverdon-les-Bains
- **Comment améliorer la sécurité dans les écoles sans en faire des forteresses?**, le **2 mai 2012**, à Genève
- **Améliorer et simplifier son système documentaire**, le **9 mai 2012**, à Yverdon-les-Bains.

Renseignements et inscriptions:

ProCert, T. 024 425 01 20

procert@procert.ch, www.procert.ch

**30.04.** Le Centre romand de promotion du management (CRPM) organise les cours suivants, à Lausanne:

- **Négocier en professionnel**, les **30 avril, 1<sup>er</sup> et 2 mai 2012**
- **Anticiper et gérer les conflits**, les **21 et 22 mai 2012**.

Renseignements et inscriptions:

CRPM, T. 021 341 31 51

crpm@crpm.ch, www.crpm.ch

**03.05.** ecoLive organise, à Eclépens, un cours sur la **Gestion écologique des bâtiments**, les **3 et 4 mai 2012**.

Renseignements et inscriptions:

ecoLive, T. 022 732 24 55

info@ecolive.ch, www.ecolive.ch

**08.05.** Quantis Sàrl organise une formation encadrée par leurs experts sur le thème **Empreinte eau : évaluation et stratégie dans le contexte de l'analyse du cycle de vie**, le **8 mai 2012**, à Lausanne.

Renseignements et inscriptions:

Quantis Sàrl, T. 021 693 91 84

waterfootprint.course@quantis-intl.com, www.quantis-intl.com

**23.05.** Securetude Sàrl propose un cours les **23 et 24 mai 2012**, à Genève, sur **CBST 02/12 Préposé à la Sécurité**.

Renseignements et inscriptions:

Securetude Sàrl, T. 024 466 52 57

info@securetude.com, www.securetude.com

**30.05.** Alchimie du Verbe organise, à Lausanne, un séminaire **Les e-mails: gestion et rédaction efficaces**, le **30 mai 2012**.

Renseignements et inscriptions:

Alchimie du Verbe, T. 021 729 32 52

info@alchimieduverbe.ch, www.alchimieduverbe.ch

## MANIFESTATIONS

**11.04.** La 18<sup>e</sup> édition du **Congrès du Management de Projet** aura lieu les **11 et 12 avril 2012**, à Lausanne.

Renseignements et inscriptions:

Congrès du Management de Projet, T. 022 860 07 23

congres@project-management.ch, www.congres-pm.ch

**14.06.** La 5<sup>e</sup> Journée suisse du droit de la protection des données, dont le thème est **Le développement du droit européen en matière de protection des données et ses implications pour la Suisse**, aura lieu le **14 juin 2012**, à Berne, et le **15 juin 2012**, à l'Université de Fribourg.

Renseignements et inscriptions:

Institut de droit européen, T. 026 300 80 90

euroinstitut@unifr.ch



# ***Avec vous, imaginons l'espace de travail de demain !***



## **NOS S.A. - études et aménagements de bureaux**



Rue de Morges 22  
CH-1023 CRISSIER  
021.631.99.80

[nos@nos-sa.ch](mailto:nos@nos-sa.ch)  
[www.nos-sa.ch](http://www.nos-sa.ch)

Chemin des Batailles 22  
CH-1214 VERNIER  
022.341.46.35



ABACUS   
version internet

## ABACUS version internet – leader des logiciels de gestion

ABACUS Business Software offre tout,  
à toutes les entreprises

- > Gestion des commandes
- > Gestion de la production (GPAO)
- > Service après-vente
- > Gestion des projets / prestations
- > E-Commerce et E-Business
- > Gestion des adresses (CRM) et Workflow
- > Archivage digital
- > Comptabilité / Contrôle de gestion
- > Gestion du personnel
- > Electronic Banking
- > Gestion de l'information

[www.abacus.ch](http://www.abacus.ch)