



Corps des gardes-frontière Evaluation du mandat de prestations

Produits 1-2:

Gardes-frontière

Sondage mené auprès des voyageurs et de la population

Résultats



POLYQUEST AG
Marketing- und Sozialforschung
Flurstrasse 26, 3014 Berne

Berne 2011

Impressum

Mandant

Administration fédérale des douanes, Direction générale des douanes

Direction de projet

Roman Scherer

Auteurs

Roman Scherer

Andrejas Marijan

D3 / Services d'état-major

A participé à la rédaction

Vanessa Zingg, assistante chez Polyquest AG

Groupe d'accompagnement pour l'évaluation des objectifs en matière de résultats pour la période 2009 – 2012

Samuel Kobel D1 / Secrétariat de direction et inspection, présidence

Irène Oppliger D2 / S Exploitation

Thomas Giezendanner D2 / S Matériel et imprimés

Andrejas Marijan D3 / Services d'état-major

Markus Zeller D4 / S Analyse des risques

Rolf Schad D5 / D Tarif douanier

Groupe de travail groupes de produits 1 et 2: domaine douanier et domaine de la police de sécurité

Région gardes-frontière I Bâle/Weil autoroute, Bâle/Saint-Louis autoroute
Bâle/Hiltalingerstrasse

Région gardes-frontière II Kreuzlingen autoroute, Schleithelm

Région gardes-frontière III St. Margrethen, La Drossa

Région gardes-frontière IV Chiasso autoroute

Région gardes-frontière V St-Gingolph

Région gardes-frontière VI Genève-Bardonnex

Région gardes-frontière VIII Boncourt

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	4
2. STRUCTURE ET PERTINENCE DES ECHANTILLONS	4
3. TRAFIC TOURISTIQUE	5
3.1. Connaissance de la distinction entre la douane civile et le Corps des gardes-frontière	5
3.2. Nature du contact à la frontière	7
3.3. Evaluation du Corps des gardes-frontière suisse.....	9
3.4. Compréhension envers les contrôles	10
3.5. Opinion sur la contribution à la sécurité	12
3.6. Image des gardes-frontière	13
3.7. Suggestions générales.....	15
3.8. Conclusion	16
4. POPULATION	17
4.1. Connaissance de la distinction entre la douane civile et le Corps des gardes-frontière	17
4.2. Passages de la frontière par la population	18
4.3. Contact avec le Corps de gardes-frontière.....	19
4.4. Evaluation du contrôle.....	22
4.5. Compréhension envers les contrôles	23
4.6. Evaluation de la contribution à la sécurité.....	24
4.7. Image des gardes-frontière	25
4.8. Propositions et remarques	27
4.9. Conclusion	28
5. MESURES	29
5.1. Mesures	29

1. INTRODUCTION

Les sondages portant sur le travail du Corps des gardes-frontière suisse menés en 2011 constituaient une première. Ils avaient pour objectif de sonder les voyageurs à la frontière et la population suisse sur leur degré de compréhension envers les contrôles opérés par les gardes-frontière, ainsi que de recueillir leur opinion sur la contribution de ces contrôles à la sécurité et sur l'image des gardes-frontière.

Dans le cadre de la présente étude, les sondages ont porté sur les groupes cibles suivants:

- voyageurs suisses et étrangers empruntant des postes-frontières suisses;
- population suisse résidente âgée de 15 à 74 ans.

Le sondage dans le trafic touristique a été réalisé aux postes-frontières sous une forme écrite et accompagnée, les questionnaires étant distribués aux personnes entrant sur le territoire suisse par des gardes-frontière et récoltés sur place une fois complétés. Les questionnaires ont été remplis par les voyageurs. Le sondage a été conduit aux mois d'avril et de mai.

L'enquête auprès de la population suisse résidente a été menée au moyen d'un sondage téléphonique informatisé dans le laboratoire téléphonique de Polyquest. Le questionnaire comprenait des questions sur les gardes-frontière mais aussi sur le produit 15 «Contrôles de police routière». Le sondage a été conduit en avril 2011.

2. STRUCTURE ET PERTINENCE DES ECHANTILLONS

Le sondage dans le trafic touristique a été mené à 11 postes-frontières, répartis sur 7 régions gardes-frontière et répartis à parts égales entre postes-frontières de petite et grande taille. L'échantillon total comprend 2833 questionnaires. La marge d'erreur statistique se monte à $\pm 1,7\%$ pour l'ensemble de l'échantillon. Grâce à la grande taille de l'échantillon, les résultats ont pu être dépouillés de manière différenciée, par types de voyageurs et pays de provenance. L'évaluation graphique contient ainsi six pays ou groupes de pays ainsi que sept types de voyageurs.

L'enquête auprès de la population a été conduite par téléphone auprès de 709 personnes en Suisse alémanique, en Suisse romande et au Tessin. Grâce à un échantillonnage stratifié, les résultats obtenus dans les trois régions linguistiques ont pu être comparés. Pour que le poids des différentes régions linguistiques soit correctement représenté dans le résultat général, l'évaluation a été pondérée selon les régions linguistiques. La marge d'erreur statistique se monte à $\pm 3,4\%$ pour l'ensemble de l'échantillon. Après répartition par région linguistique, l'on a aussi comparé spécifiquement, pour certaines questions, les zones frontalières avec les autres régions de Suisse.

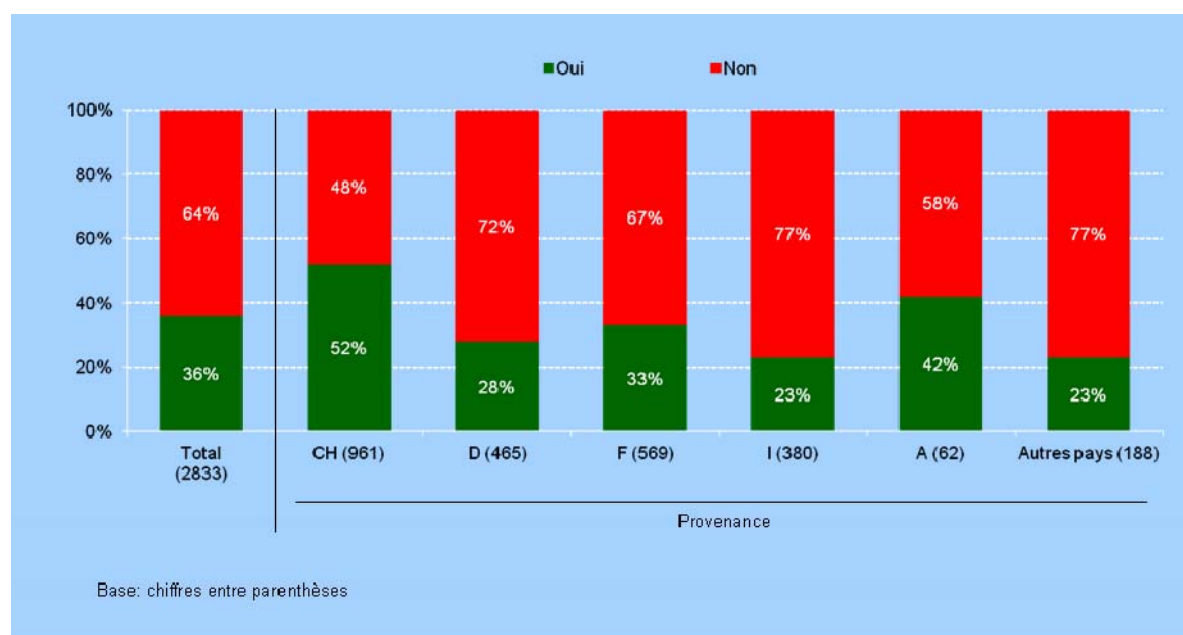
3. TRAFIC TOURISTIQUE

3.1. Connaissance de la distinction entre la douane civile et le Corps des gardes-frontière

Seul un tiers des voyageurs (36%) connaît la distinction opérée, à la douane suisse, entre le personnel douanier civil, sans uniforme et non armé, et les gardes-frontière, qui portent l'arme et l'uniforme.

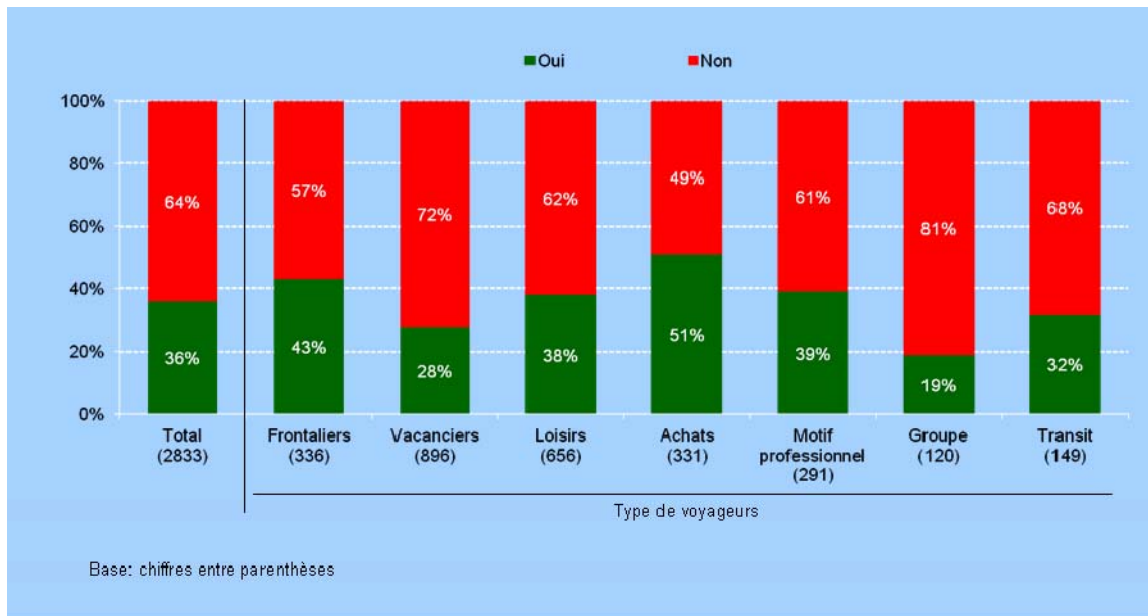
A noter toutefois que les résultats varient fortement selon le pays de provenance et le type de voyageur. Ainsi, il ressort de la comparaison par pays de provenance que les Suisses sont les mieux informés (52% des personnes sondées connaissent cette distinction), suivis des Autrichiens (42%). Pour l'Allemagne et la France, les valeurs s'élèvent à 28% et 33% respectivement, alors qu'elles atteignent à peine un quart (23%) pour les Italiens et les voyageurs d'autres pays.

F01 *A l'administration des douanes suisse, on distingue entre la douane civile et le Corps des gardes-frontière, dont les membres portent l'arme et l'uniforme. Le saviez-vous?*



La comparaison des groupes de voyageurs montre que ce sont les touristes d'achat (51%) et les frontaliers (43%) qui connaissent le mieux cette distinction, tandis que les vacanciers (28%) et les voyageurs en groupe (19%) sont les moins bien informés.

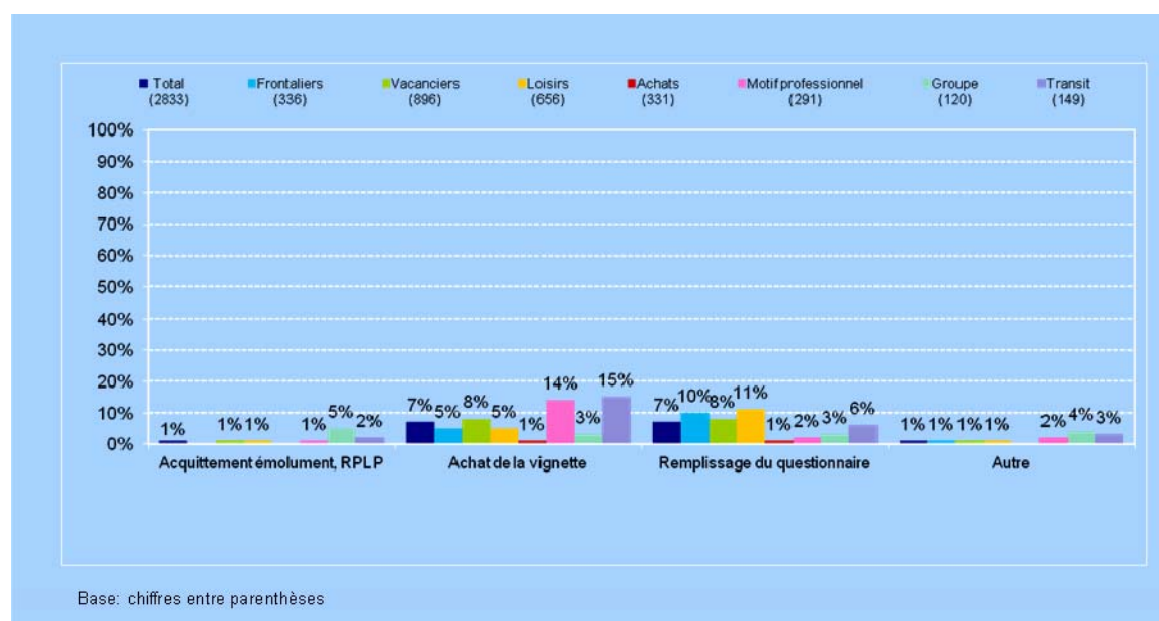
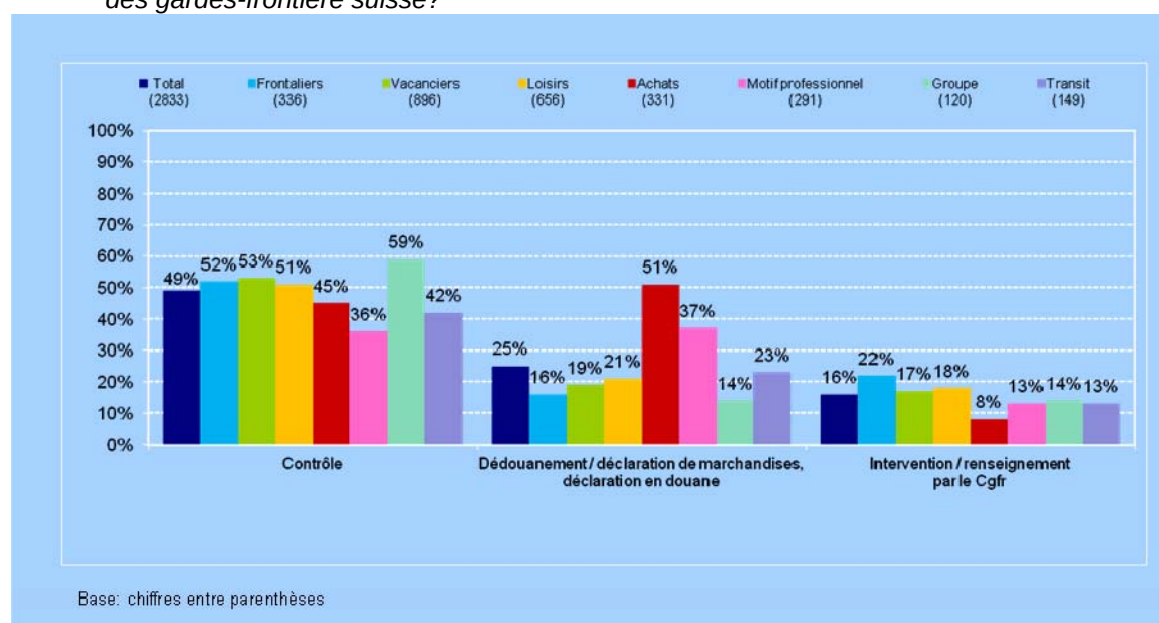
F01 A l'administration des douanes suisse, on distingue entre la douane civile et le Corps des gardes-frontière, dont les membres portent l'arme et l'uniforme. Le saviez-vous?



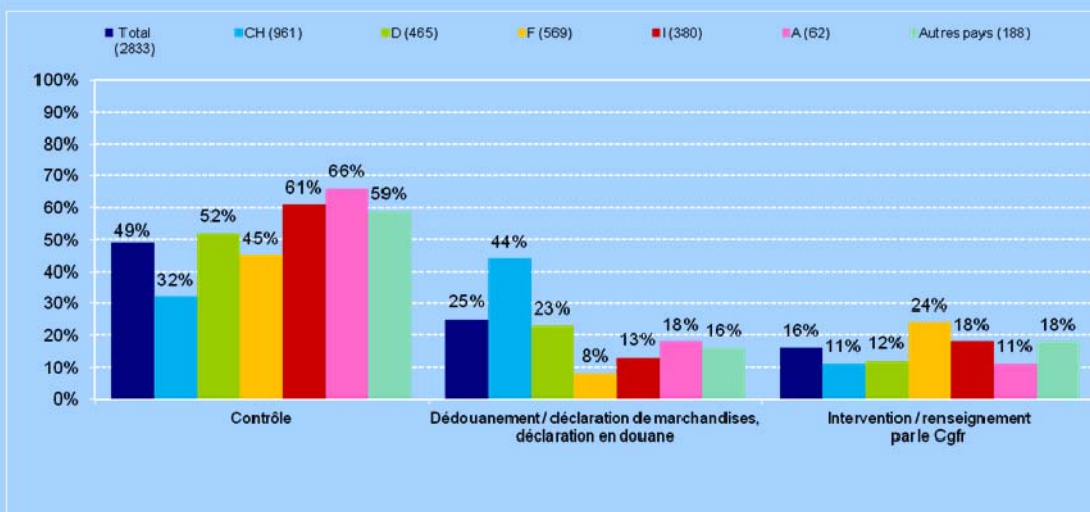
3.2. Nature du contact à la frontière

Les trois principales raisons de contact avec le Corps des gardes-frontière suisse sont les contrôles à la frontière (49%), le dédouanement de marchandises (25%) et la demande d'aide ou de renseignements de la part des gardes-frontière (16%). Un nombre restreint de personnes interrogées ont évoqué un contact en rapport avec l'achat d'une vignette autoroutière ou l'acquiescement d'émoluments ou de redevances RPLP. Comme prévu, le dédouanement de marchandises a été cité plus souvent que la moyenne par les touristes d'achat, parmi lesquels les voyageurs suisses sont surreprésentés.

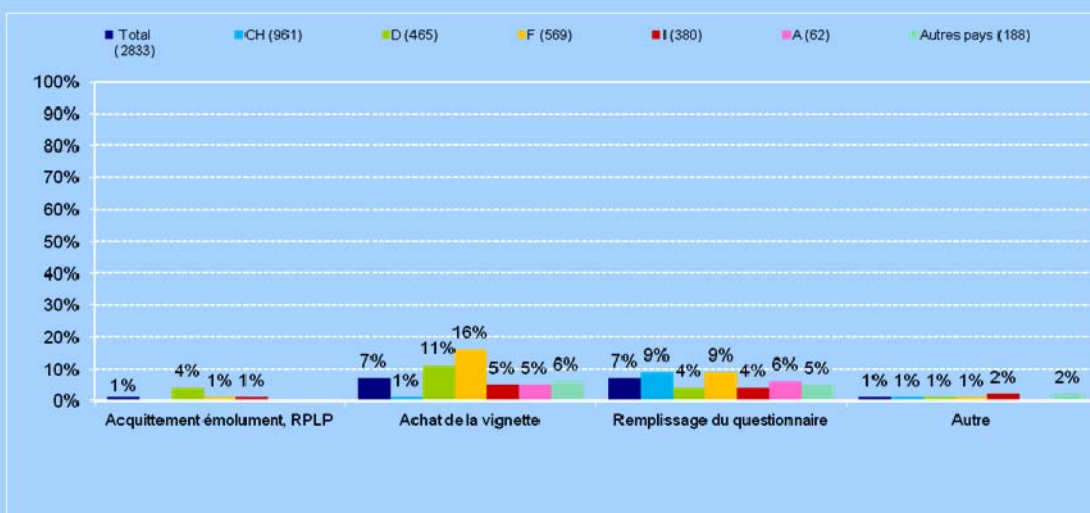
F02 Pour quelle(s) raison(s) avez-vous été aujourd'hui en contact avec le personnel du Corps des gardes-frontière suisse?



F02 Pour quelle(s) raison(s) avez-vous été aujourd'hui en contact avec le personnel du Corps des gardes-frontière suisse?



Base: chiffres entre parenthèses



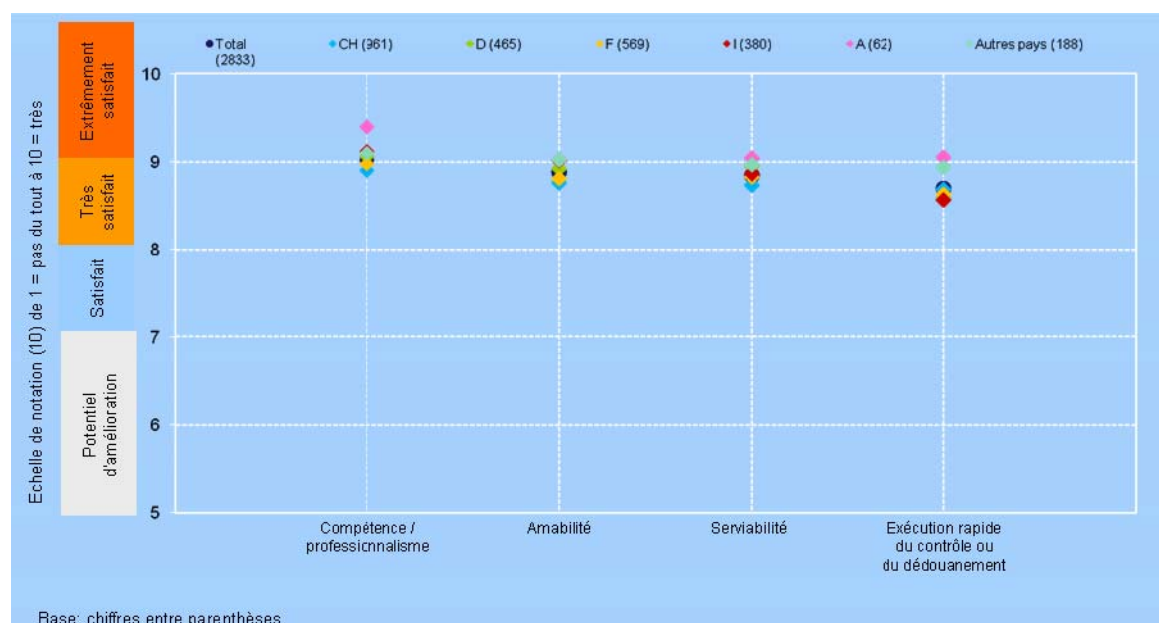
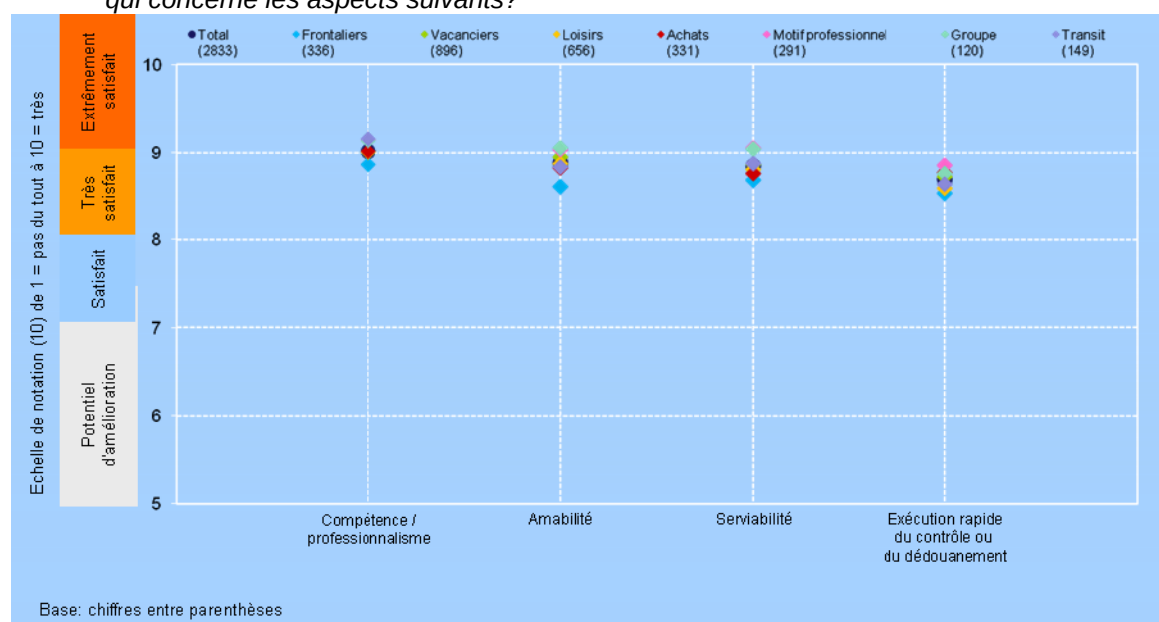
Base: chiffres entre parenthèses

3.3. Evaluation du Corps des gardes-frontière suisse

Sur une échelle de 1 à 10, les personnes interrogées étaient invitées à évaluer le personnel du Corps des gardes-frontière suisse sur la base de différents critères comme l'amabilité, la serviabilité, la compétence/le professionnalisme et l'exécution rapide du contrôle ou du dédouanement.

Les appréciations sont incontestablement bonnes, les notes attribuées variant majoritairement entre 8,5 et 9,5, ce qui correspond à un niveau de très haute à excellente satisfaction. A noter également la très grande homogénéité des réponses, les différences entre les types de voyageurs mais aussi entre les divers pays de provenance étant infimes.

F03 Quel jugement portez-vous sur le personnel du Corps des gardes-frontière suisse en ce qui concerne les aspects suivants?

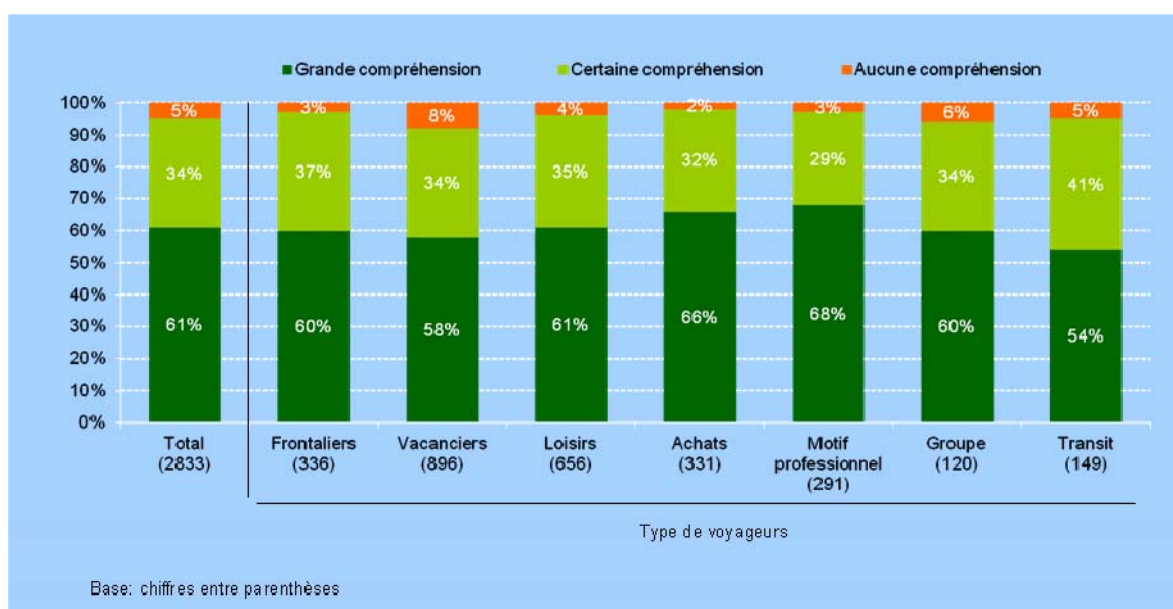


3.4. Compréhension envers les contrôles

Le très haut niveau de satisfaction des voyageurs à l'égard du personnel du Corps des gardes-frontière suisse est en corrélation avec un haut degré de compréhension envers les contrôles effectués à la frontière. Ainsi, 61% des sondés font preuve d'une grande compréhension et 34% d'une certaine compréhension, tandis que seulement 5% des personnes entrant sur le territoire suisse n'ont aucune compréhension envers les contrôles effectués par le Corps des gardes-frontière suisse.

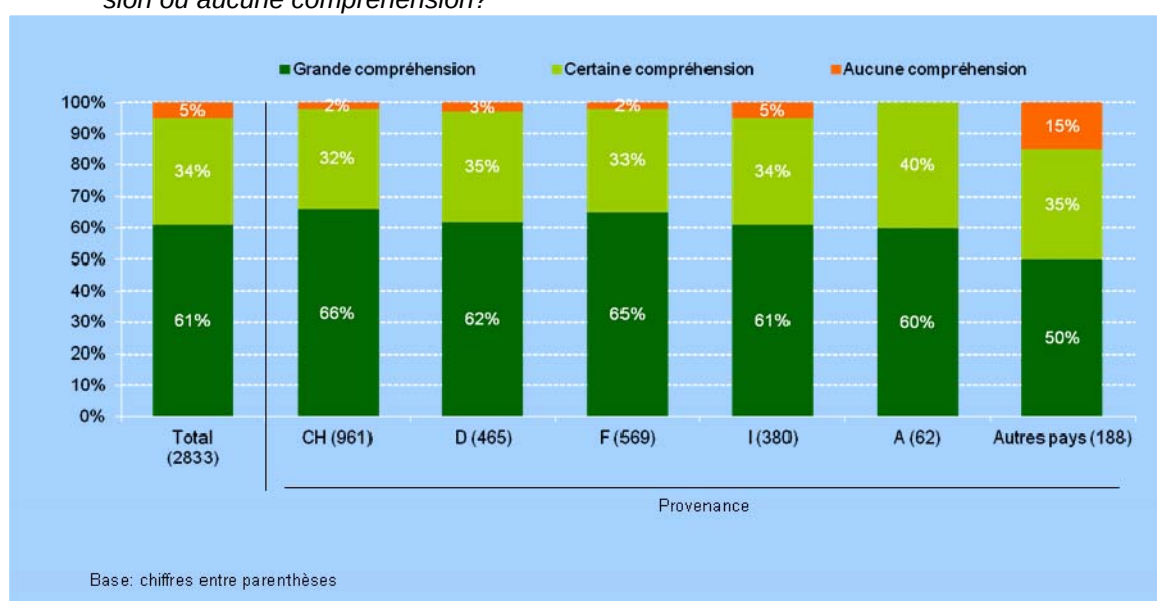
Si l'on compare les types de voyageurs, la proportion des sondés faisant preuve d'une grande compréhension varie entre 54% (voyageurs en transit) et 68% (personnes en déplacement professionnel), ce qui montre clairement la grande homogénéité des réponses parmi les types de voyageurs.

F04 De manière générale, de quel degré de compréhension faites-vous preuve envers les contrôles du Corps des gardes-frontière suisse? Grande compréhension, certaine compréhension ou aucune compréhension?



La comparaison par pays de provenance révèle également un très haut degré de compréhension de la part des Suisses et des ressortissants des pays voisins. En revanche, le degré de compréhension envers les contrôles du Corps des gardes-frontière suisse est le plus faible dans les pays européens avec lesquels la Suisse n'a pas de frontière commune; 15% de ce groupe ne font montre d'aucune compréhension, soit trois fois plus que dans l'échantillon total. Cela étant, il est réjouissant de constater que même au sein de ce groupe de personnes, 50% témoignent d'une grande compréhension et 35% d'une certaine compréhension pour ces contrôles.

F04 De manière générale, de quel degré de compréhension faites-vous preuve envers les contrôles du Corps des gardes-frontière suisse? Grande compréhension, certaine compréhension ou aucune compréhension?

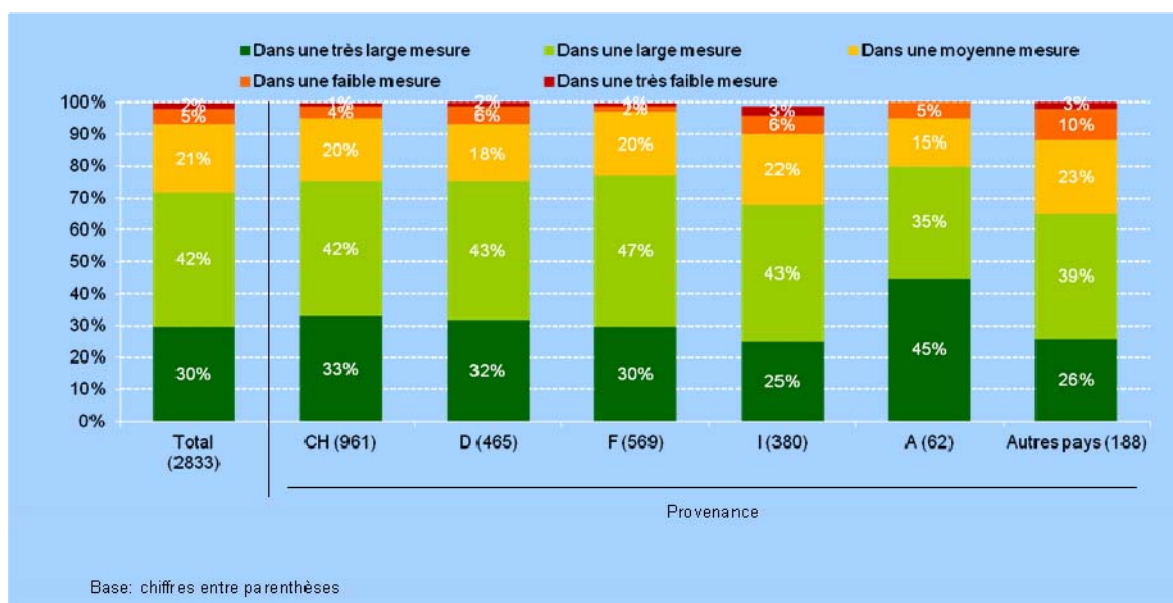
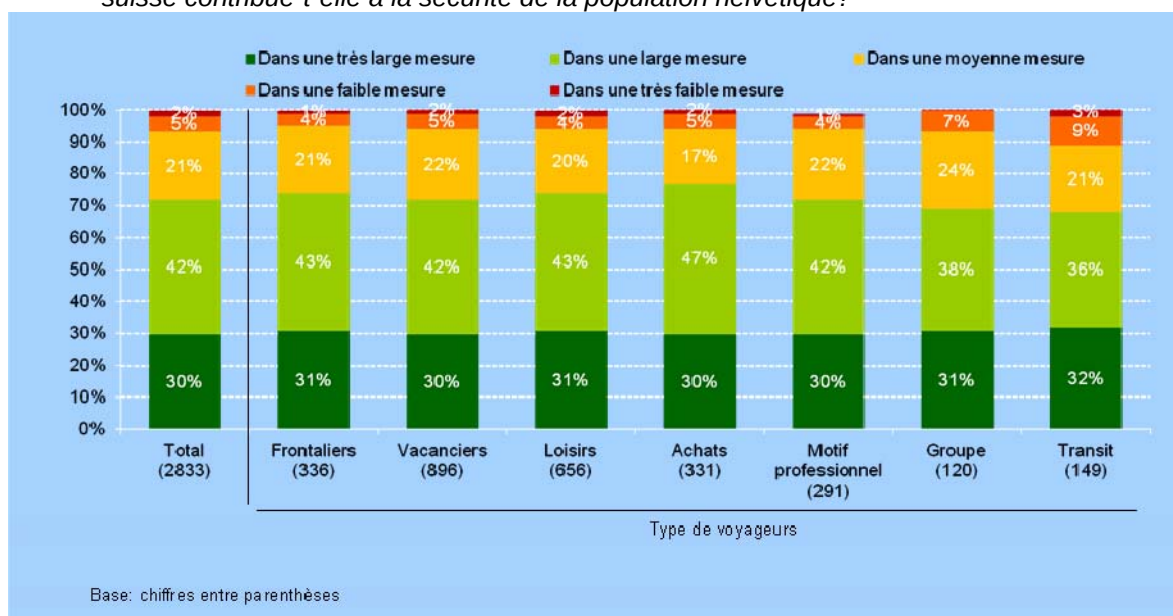


3.5. Opinion sur la contribution à la sécurité

S'agissant de la question de savoir dans quelle mesure les contrôles à la frontière contribuent à la sécurité de la population suisse, les résultats sont plus mitigés. Il n'empêche que 72% des sondés sont d'avis que l'activité à la frontière du Corps des gardes-frontière suisse contribue dans une très large mesure (30%) ou dans une large mesure (42%) à la sécurité de la population helvétique, si bien que, dans l'ensemble, une nette majorité estime que le Corps des gardes-frontière contribue grandement à la sécurité. Pour les 28% restants, ce n'est le cas que dans une moyenne mesure, voire dans une faible ou très faible mesure, ce qui signifie qu'ils ne sont pas vraiment convaincus de la contribution des contrôles à la sécurité de la population suisse.

Aucune différence notable en la matière n'a été constatée entre les différents types de voyageurs.

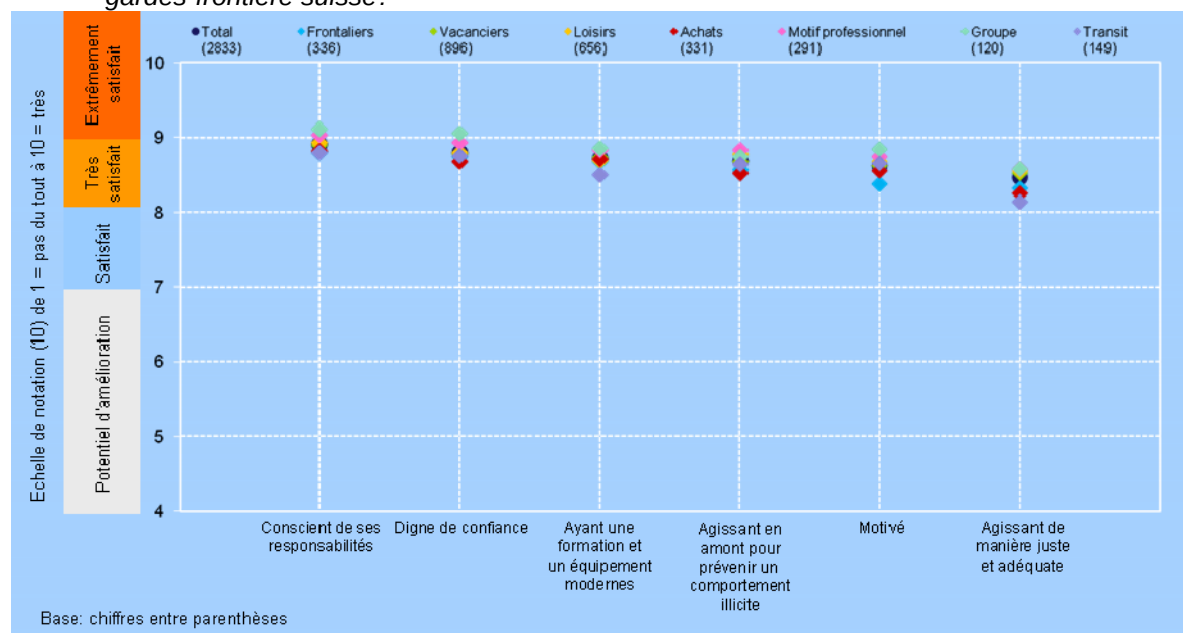
F05 A votre avis, dans quelle mesure l'activité à la frontière du Corps des gardes-frontière suisse contribue-t-elle à la sécurité de la population helvétique?



3.6. Image des gardes-frontière

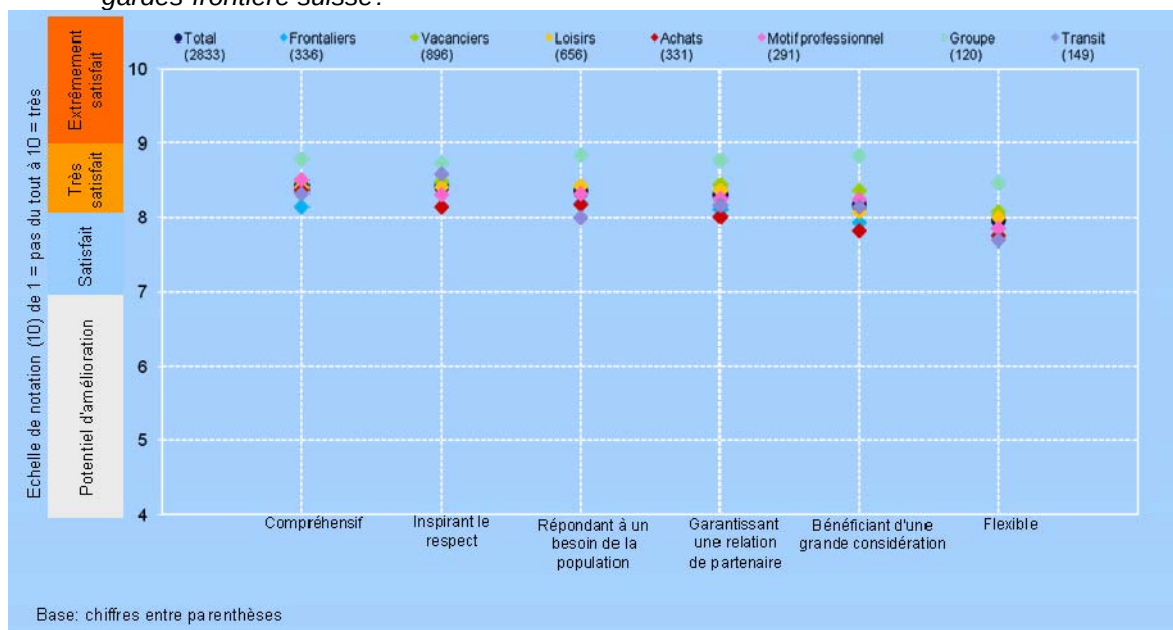
Pour obtenir une image encore plus différenciée du regard que les voyageurs portent sur le Corps des gardes-frontière suisse, les personnes interrogées étaient invitées à attribuer une note sur une échelle de 1 à 10, 1 correspondant à la plus mauvaise note et 10 à la plus élevée. Le résultat confirme la très bonne réputation dont jouit le Corps des gardes-frontière suisse. La quasi-totalité des douze qualités énumérées se voient décerner les notes 8 et 9, qui correspondent à un niveau de satisfaction très élevé. Le Corps des gardes-frontière obtient les meilleures notes dans les domaines «conscient de ses responsabilités» et «digne de confiance». Son action en amont pour prévenir un comportement illicite rencontre également un écho favorable incontestable. Les voyageurs sont par ailleurs convaincus que les gardes-frontière suisses disposent d'une formation et d'un équipement modernes et qu'ils sont motivés.

F06 Dans quelle mesure les qualités énumérées ci-après s'appliquent-elles au Corps des gardes-frontière suisse?



Le Corps des gardes-frontière se voit décerner des notes légèrement inférieures mais qui restent tout à fait satisfaisantes pour ce qui est de la rectitude et de l'adéquation de l'action, de la compréhension, de la garantie d'une relation de partenariat et d'une attitude inspirant le respect. La qualité la moins bien notée, en dessous de 8, est la flexibilité, ce qui est normal en soi en ce sens que le Corps des gardes-frontière est tenu, dans le cadre de son mandat légal, de veiller au respect du principe de l'égalité de traitement, ce qui peut être vécu, selon le cas, comme une démonstration de petitesse et de mesquinerie.

F06 Dans quelle mesure les qualités énumérées ci-après s'appliquent-elles au Corps des gardes-frontière suisse?



En ce qui concerne l'évaluation de l'image, l'on peut conclure que le Corps des gardes-frontière suisse jouit d'une très bonne image dans le cadre du trafic touristique.

3.7. Suggestions générales

Compte tenu du haut niveau de satisfaction et du haut degré de compréhension envers le Corps des gardes-frontière suisse, les suggestions d'améliorations n'ont pas été très nombreuses. Nombre de remarques ont mis en évidence le regard positif posé sur les gardes-frontière, les encourageant à poursuivre ainsi ou soulignant plus particulièrement l'attitude correcte et sympathique du personnel douanier.

Evidemment, des voix critiques se sont aussi fait entendre pour appeler le personnel douanier à faire preuve de plus d'amabilité, ou pour demander en particulier un renforcement des équipes de gardes-frontière et un étoffement des effectifs. Quelques rares personnes sondées étaient d'avis que les contrôles étaient empreints de mesquinerie ou que la présence à la frontière était trop marquée, tandis que d'autres tenaient, au contraire, à souligner que les contrôles étaient importants et indispensables et qu'ils leur donnaient un sentiment de sécurité. Certains frontaliers ont appelé de leurs vœux une suppression des contrôles les concernant. A quelques rares occasions, il a été indiqué que dans un pays plurilingue comme la Suisse, le personnel douanier devait aussi être multilingue, que la douane devait être mieux harmonisée avec l'UE, qu'elle devait présenter une image plus moderne et mieux informer sur les règles d'importation.

F07 *Souhaitez-vous faire une suggestion ou une remarque au Corps des gardes-frontière suisse?*

Nombre de mentions	Total (n=239)
•C'est en ordre, il faut continuer comme ça	92
•Du personnel aimable, sympathique, correct à la douane	33
•Le personnel douanier pourrait être plus aimable	19
•Renforcer le Corps des gardes-frontière, plus de personnel	18
•Contrôler davantage	18
•Les contrôles sont trop mesquins	13
•Nous avons besoin de contrôles	11
•Ne pas contrôler les frontaliers	9
•Former le personnel sur le plan technique / avoir un standard général	9
•Empêcher l'immigration de criminels	9
•Présence trop marquée à la frontière	8
•Personnel parlant plusieurs langues	8
•Les contrôles donnent un sentiment de sécurité	7
•Renforcer l'harmonisation de la douane avec l'UE	6
•Donner une image plus moderne	6
•Donner plus d'informations au sujet des réglementations	6
•Offrir du chocolat suisse à la frontière	6
(seules les mentions principales sont représentées)	

3.8. Conclusion

Seuls la moitié des voyageurs connaissent la distinction entre le personnel de la douane civile, non armé, et les gardes-frontière, qui portent l'arme et l'uniforme. L'activité des gardes-frontière en uniforme à la frontière suisse rencontre un écho largement favorable, et une vaste majorité des personnes interrogées estime qu'elle contribue dans une très large mesure à la sécurité de la population suisse. Le Corps des gardes-frontière suisse jouit par ailleurs d'une très bonne image; il est perçu comme conscient de ses responsabilités, digne de confiance, agissant de manière préventive, de même que formé et équipé de manière moderne.

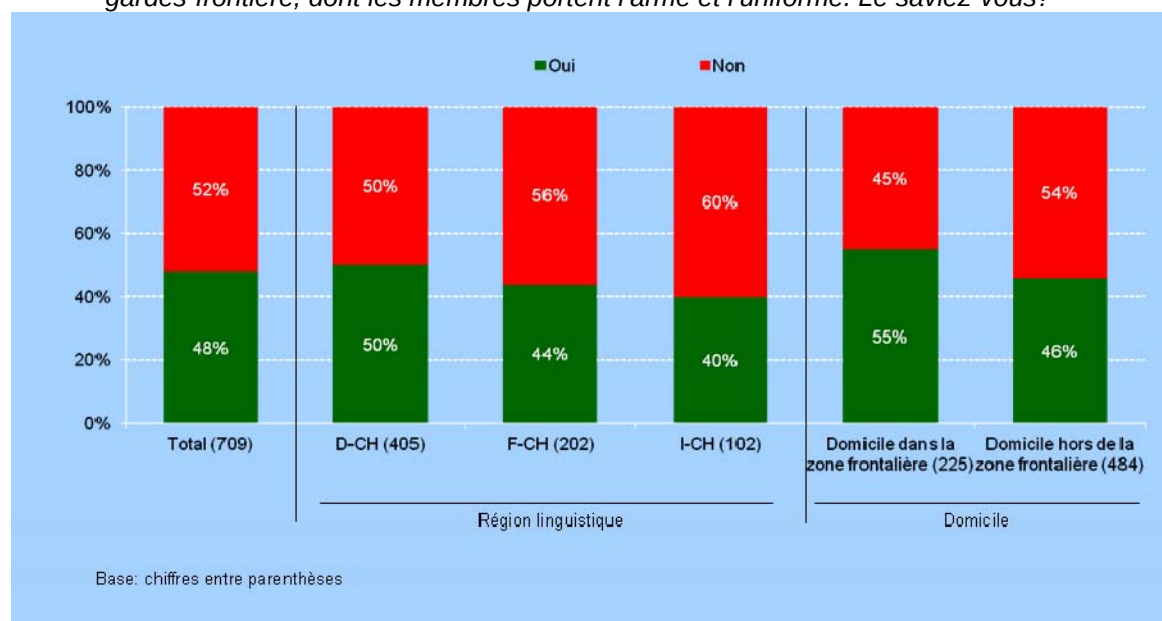
4. POPULATION

4.1. Connaissance de la distinction entre la douane civile et le Corps des gardes-frontière

Sur un échantillon représentatif de la population suisse résidente, 48% des personnes interrogées connaissent la distinction entre le personnel douanier civil, sans uniforme et non armé, et les gardes-frontières, qui portent l'uniforme et l'arme. Cette valeur est quasi identique à celle obtenue pour les voyageurs suisses franchissant la frontière (52%).

Le sondage auprès de la population résidente fait toutefois ressortir des différences régionales. Ainsi, c'est en Suisse alémanique que le niveau de connaissance de la distinction entre la douane civile et les gardes-frontières est le plus élevé (50%); il est moins élevé en Suisse romande (44%), et c'est au Tessin qu'il est le plus faible (40%). La distance du lieu de domicile à la frontière suisse joue également un rôle. Ainsi, les personnes sondées domiciliées dans une commune qui jouxte la frontière nationale sont mieux informées de la distinction (55%) que celles qui n'habitent pas en zone frontalière (46%).

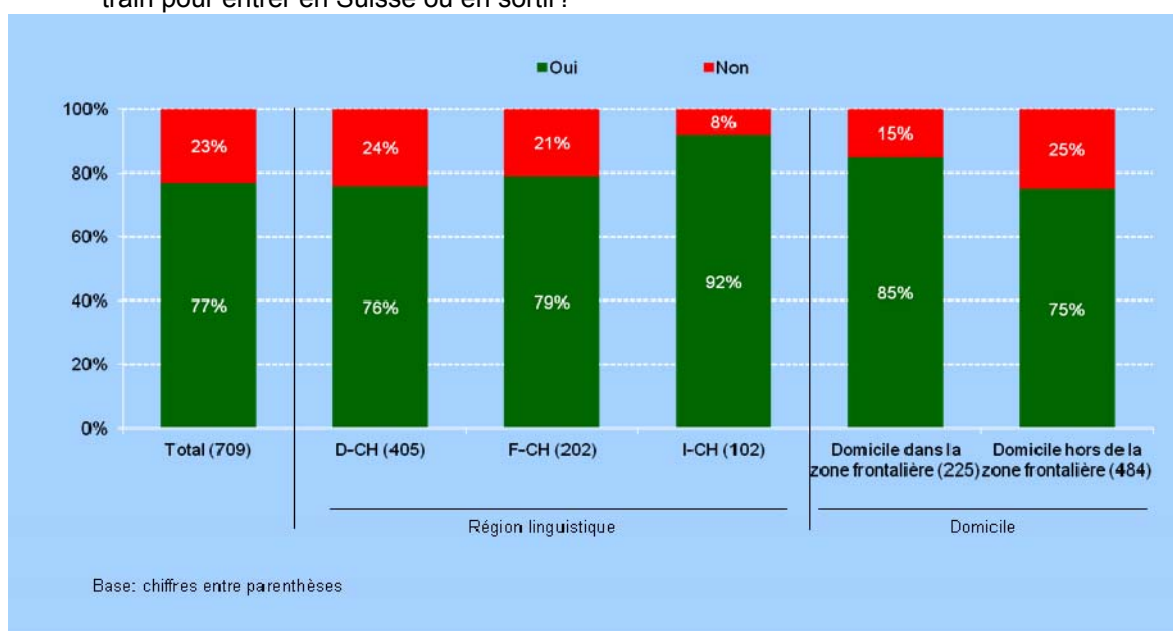
F01 *A l'administration des douanes suisse, on distingue entre la douane civile et le Corps des gardes-frontière, dont les membres portent l'arme et l'uniforme. Le saviez-vous?*



4.2. Passages de la frontière par la population

Les Suisses aiment voyager, ce dont témoigne la proportion de la population qui a franchi la frontière nationale en voiture, en moto, en caravane ou en train au cours des douze derniers mois, à savoir 77%. Alors que la fréquence des passages à la frontière est à peu près identique en Suisse alémanique et en Suisse romande (76% et 79% respectivement), elle est la plus élevée au Tessin, où 92% des Tessinois déclarent s'être rendus à l'étranger au cours des douze derniers mois. La fréquence des passages à la frontière est également supérieure à la moyenne dans les zones frontalières, où 85% de la population est entrée ou sortie de Suisse en l'espace d'un an.

F02 Au cours de ces douze derniers mois, avez-vous pris votre voiture / moto/ caravane ou le train pour entrer en Suisse ou en sortir?

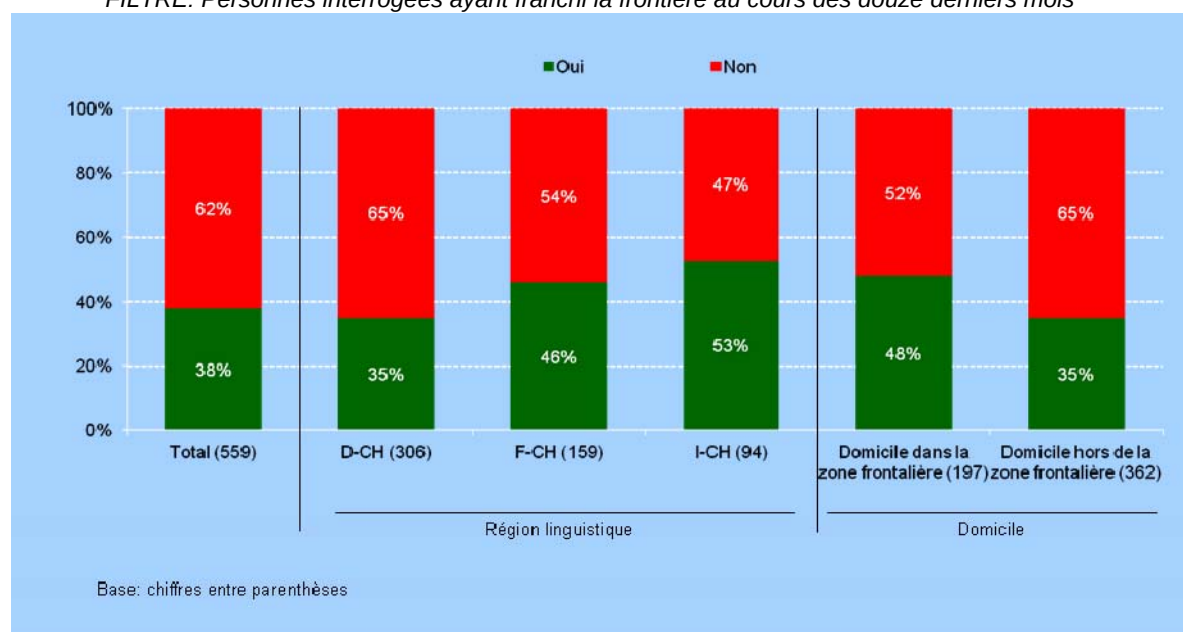


4.3. Contact avec le Corps de gardes-frontière

Plus d'un tiers des personnes ayant déclaré avoir franchi la frontière au cours des douze derniers mois ont indiqué avoir été en contact avec un garde-frontière suisse en uniforme durant cette période (38%). A noter que, là aussi, cette proportion varie fortement selon la région linguistique. Alors qu'en Suisse alémanique 35% de la population ayant franchi la frontière a été en contact avec un garde-frontière, cette part grimpe à 46% en Suisse romande et atteint même plus de la moitié au Tessin (53%). Ces différences sont vraisemblablement en corrélation directe avec la fréquence des passages de la frontière, qui varie selon la région linguistique.

F03 *Au cours de ces douze derniers mois, avez-vous été en contact avec un garde-frontière en uniforme lors de votre passage à la frontière?*

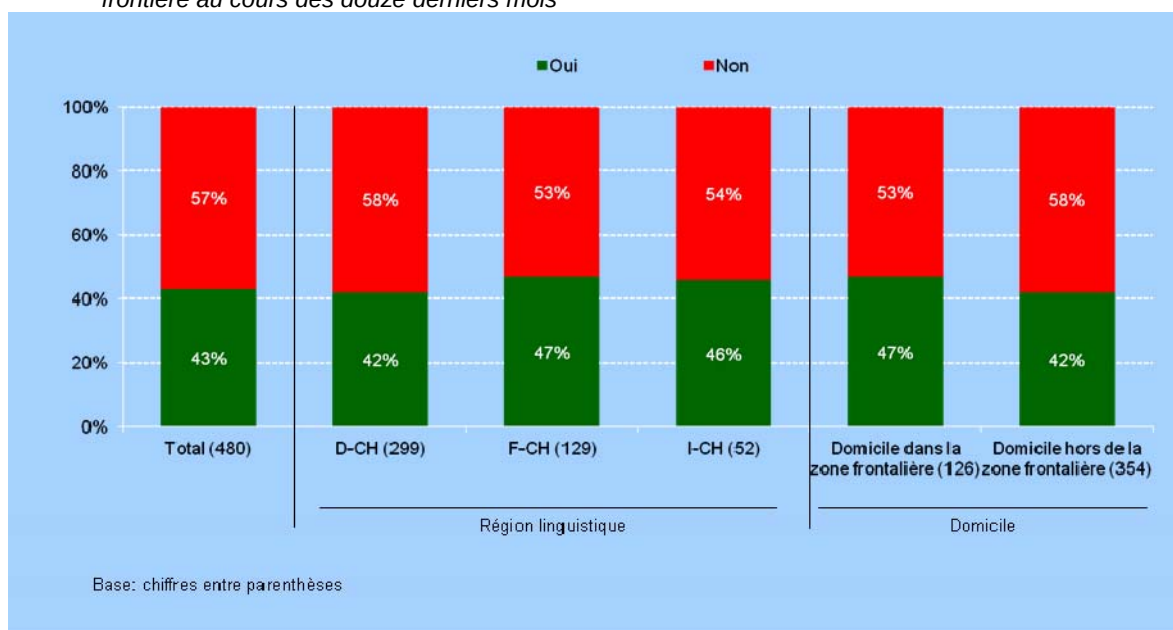
FILTRE: Personnes interrogées ayant franchi la frontière au cours des douze derniers mois



Parmi les personnes qui n'ont pas franchi la frontière au cours des douze derniers mois, 43% se souvenaient tout de même d'un contact avec un garde-frontière lors d'un passage à la frontière précédent. Lorsque ce contact ne datait pas d'il y a plus de 4 ans, les personnes concernées étaient invitées à évaluer le Corps de gardes-frontière suisse à l'occasion de leur dernier contact.

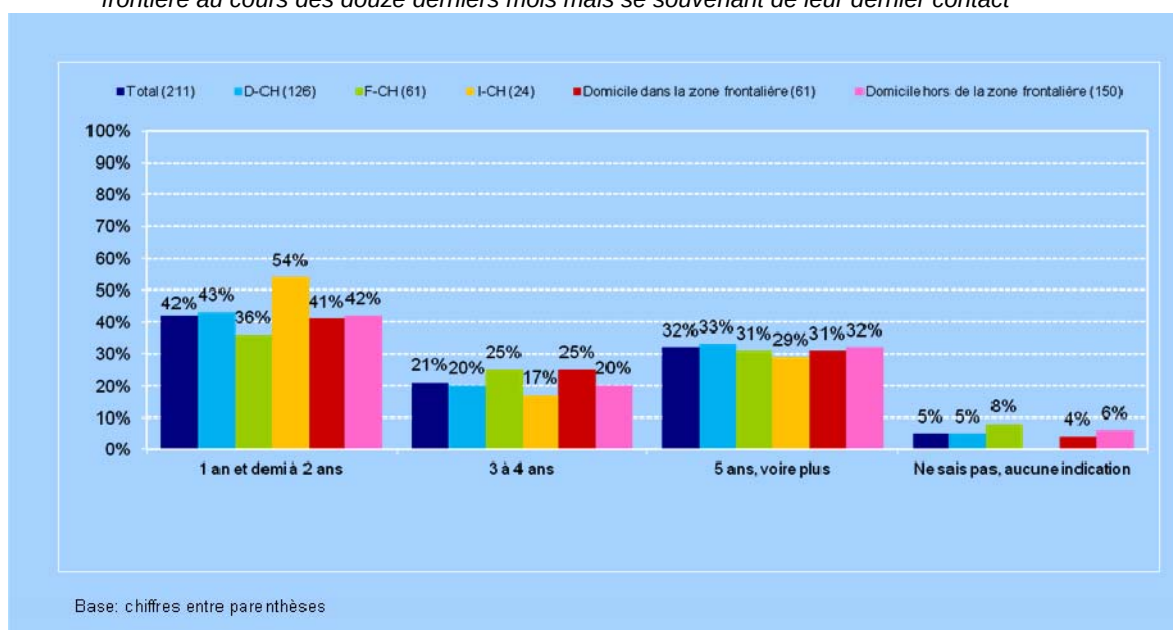
F04 Vous rappelez-vous à quand remonte la dernière occasion à laquelle vous avez dû vous soumettre à un contrôle du Corps des gardes-frontière lors de votre entrée en Suisse, vous avez déclaré des marchandises en vue de les dédouaner ou vous avez été en contact avec le Corps des gardes-frontière?

FILTRE: Personnes interrogées n'ayant pas franchi la frontière/été en contact avec un garde-frontière au cours des douze derniers mois



F05 A quand ce contact remonte-t-il environ?

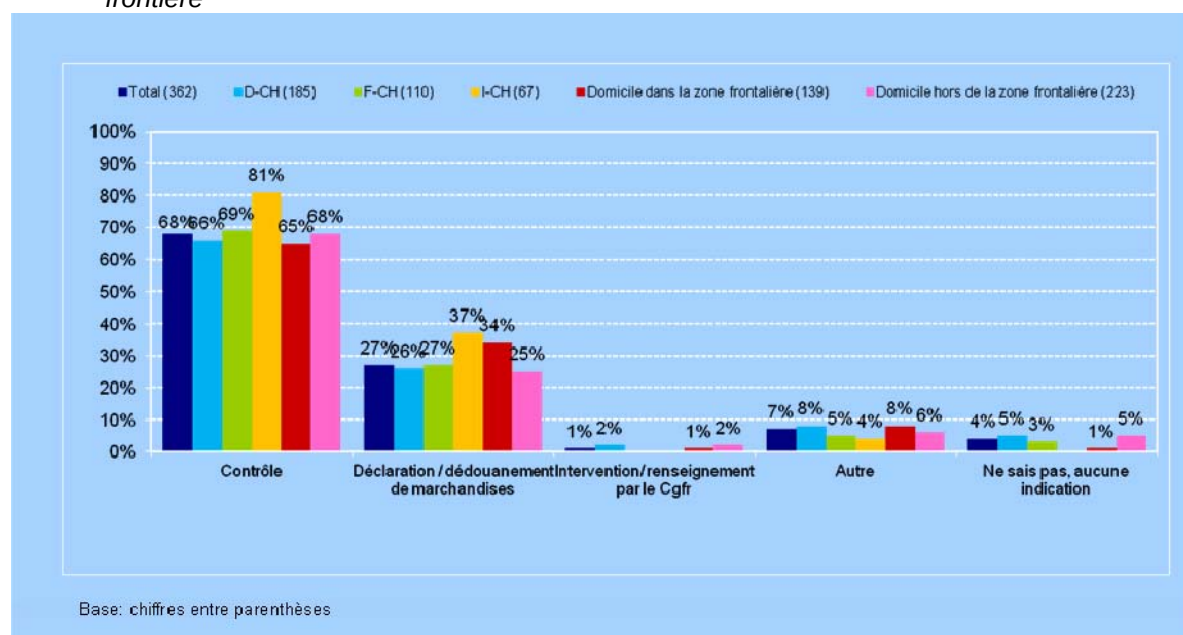
FILTRE: Personnes interrogées n'ayant pas franchi la frontière/été en contact avec un garde-frontière au cours des douze derniers mois mais se souvenant de leur dernier contact



En se limitant aux personnes qui ont franchi la frontière au cours des douze derniers mois ou avant et qui se souviennent du contrôle effectué à cette occasion par le Corps des gardes-frontière suisse, il s'avère que 51% de la population remplit ce critère, dont près de deux tiers ont subi un contrôle, 27% ont effectué un dédouanement ou une déclaration de marchandises et 8% ont fait appel à une autre prestation, recueilli des informations ou eu un contact en lien avec un autre sujet. 4% ne se souvenaient plus de la nature du contact.

F06 Pour quelle(s) raison(s) avez-vous été en contact avec le personnel du Corps des gardes-frontière suisse?

FILTRE: Personnes interrogées se souvenant du contrôle subi lors du passage de la frontière

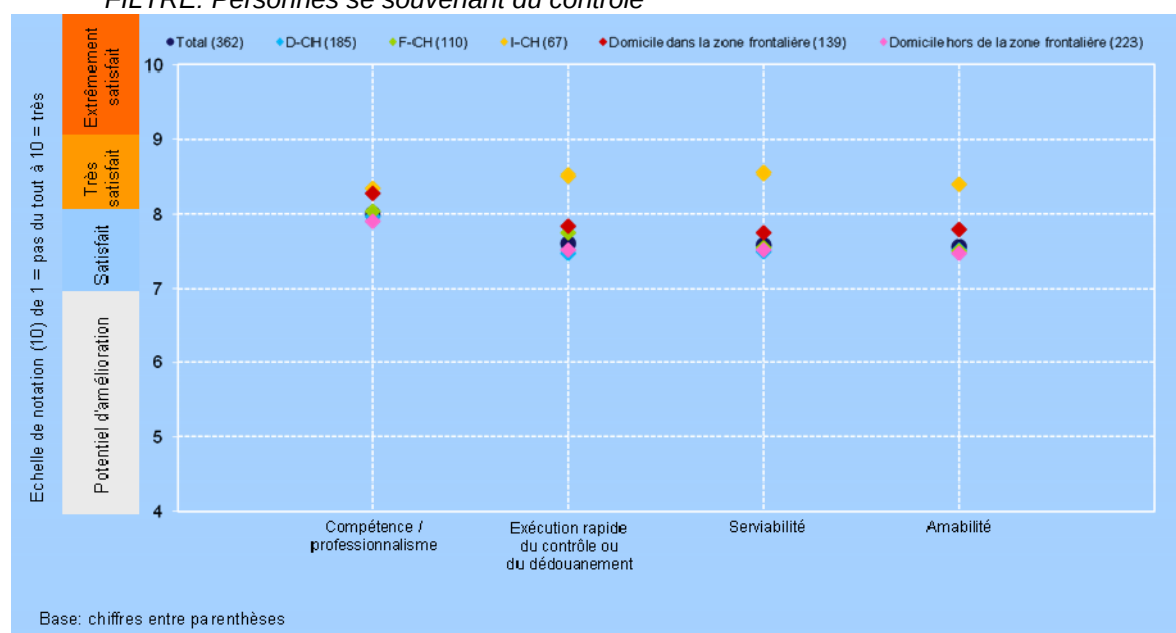


4.4. Evaluation du contrôle

Force est de constater que le degré de satisfaction envers les contrôles du Corps des gardes-frontière suisse tel qu'il ressort du sondage auprès de la population suisse résidente n'est plus aussi élevé que celui obtenu dans le cadre du trafic touristique. Un résultat qui pourrait s'expliquer par le laps de temps écoulé depuis le contrôle et potentiellement aussi par le caractère plus anonyme du sondage téléphonique. Cela étant, la compétence et le professionnalisme sont, en moyenne, jugés très satisfaisants par la population suisse résidente. Les autres aspects tels que l'amabilité, la serviabilité et l'exécution rapide du contrôle ou du dédouanement obtiennent une note allant de 7 à 8, soit un niveau satisfaisant.

Il est intéressant de constater les différences d'évaluation qui existent entre les régions linguistiques. Le travail des gardes-frontière est ainsi très apprécié par la population tessinoise, qui décerne des notes allant de 8 à 9 pour qualifier son niveau de satisfaction. Les résultats obtenus en Suisse alémanique et en Suisse romande sont, quant à eux, quasi identiques. Les différences entre la population domiciliée en zone frontalière et le reste de la population sont également peu marquées, bien que la première catégorie porte tendanciellement un jugement plus favorable que la deuxième.

F07 Quel jugement portez-vous sur le Corps des gardes-frontière en ce qui concerne...
FILTRE: Personnes se souvenant du contrôle

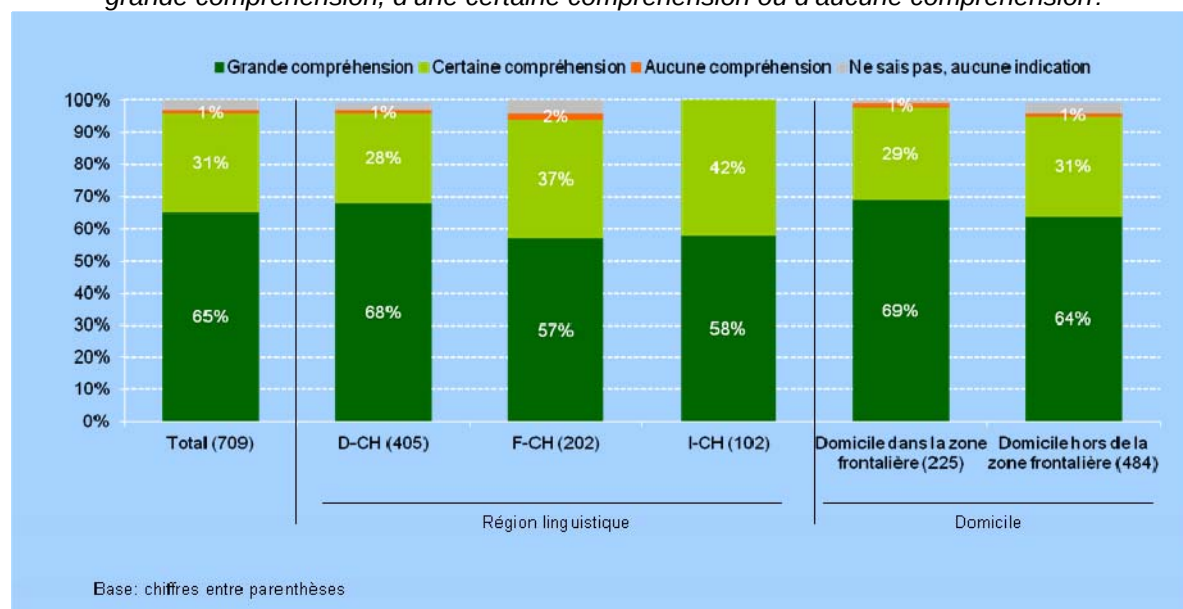


4.5. Compréhension envers les contrôles

A l'instar des voyageurs interrogés dans le cadre du trafic touristique, la population suisse résidente se montre très compréhensive envers les contrôles effectués par le Corps des gardes-frontière suisse. Ainsi, 65% de la population fait preuve d'une grande compréhension, 31% d'une certaine compréhension et seulement 1% d'aucune compréhension. 3% des personnes interrogées n'ont pas pu se décider pour l'une des trois réponses fournies pour cette question.

S'il n'existe aucune différence notable entre les personnes domiciliées en zone frontalière et celles habitant dans d'autres régions, les réponses varient en revanche entre la Suisse alémanique et les régions linguistiques latines, les Alémaniques se montrant plus compréhensifs (68% font preuve d'une grande compréhension) que les Romands (57%) et les Tessinois (58%).

F08 *De manière générale, de quel degré de compréhension faites-vous preuve envers les contrôles du Corps des gardes-frontière suisse? Diriez-vous que vous faites preuve d'une grande compréhension, d'une certaine compréhension ou d'aucune compréhension?*

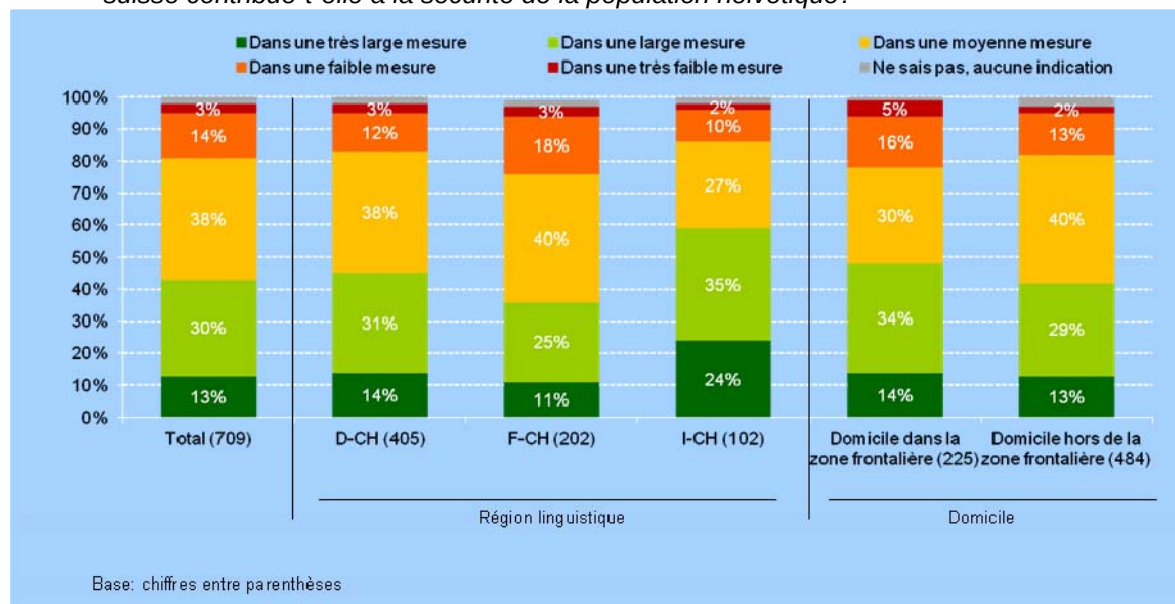


4.6. Evaluation de la contribution à la sécurité

S'agissant de l'évaluation de la contribution du Corps des gardes-frontière à la sécurité, la population résidente fait clairement preuve d'une plus grande retenue que les voyageurs ayant été sondés directement à la frontière. Ainsi, seules 13% des personnes interrogées sont d'avis que l'activité à la frontière du Corps des gardes-frontière suisse contribue dans une très large mesure à la sécurité de la population helvétique, 30% estimant qu'elle y contribue dans une large mesure. Le total de la population résidente qui juge que le Corps des gardes-frontière suisse contribue fortement à la sécurité s'élève ainsi à 43%, tandis qu'il se monte à 72% dans le trafic touristique, étant précisé que 75% des voyageurs suisses interrogés à la frontière partagent également cet avis.

Cette différence d'évaluation est vraisemblablement due à l'influence directe exercée par l'environnement douanier, qui inspire un certain respect. C'est bien connu qu'il est bien plus difficile de se soustraire à cette impression en passant la frontière que ce n'est le cas lors d'un sondage téléphonique anonyme. D'un autre côté, le résultat du sondage auprès de la population est bien plus pertinent que l'impression immédiate ressentie à la frontière sous l'angle, par exemple, du comportement de vote. Ces résultats variables montrent cependant aussi que le Corps des gardes-frontière suisse parvient, par sa présence à la frontière en contact direct avec les voyageurs, à inspirer le respect et à véhiculer un sentiment de sécurité, même si cela est relativisé par la suite. Il n'empêche que 38% des personnes interrogées sont d'avis que les gardes-frontière contribuent dans une moyenne mesure à la sécurité de la population helvétique. La proportion des sondés qui jugent cette contribution faible à très faible est très réduite (17%).

F09 A votre avis, dans quelle mesure l'activité à la frontière du Corps des gardes-frontière suisse contribue-t-elle à la sécurité de la population helvétique?



4.7. Image des gardes-frontière

A l'instar du constat dressé pour l'évaluation de l'activité à la frontière du Corps des gardes-frontière, l'appréciation de l'image des gardes-frontière est moins bonne parmi la population résidente que lors du sondage des voyageurs sur place. Cela étant, les gardes-frontière sont perçus par la population comme étant très conscients de leurs responsabilités et dignes de confiance, les notes attribuées étant supérieures à 8.

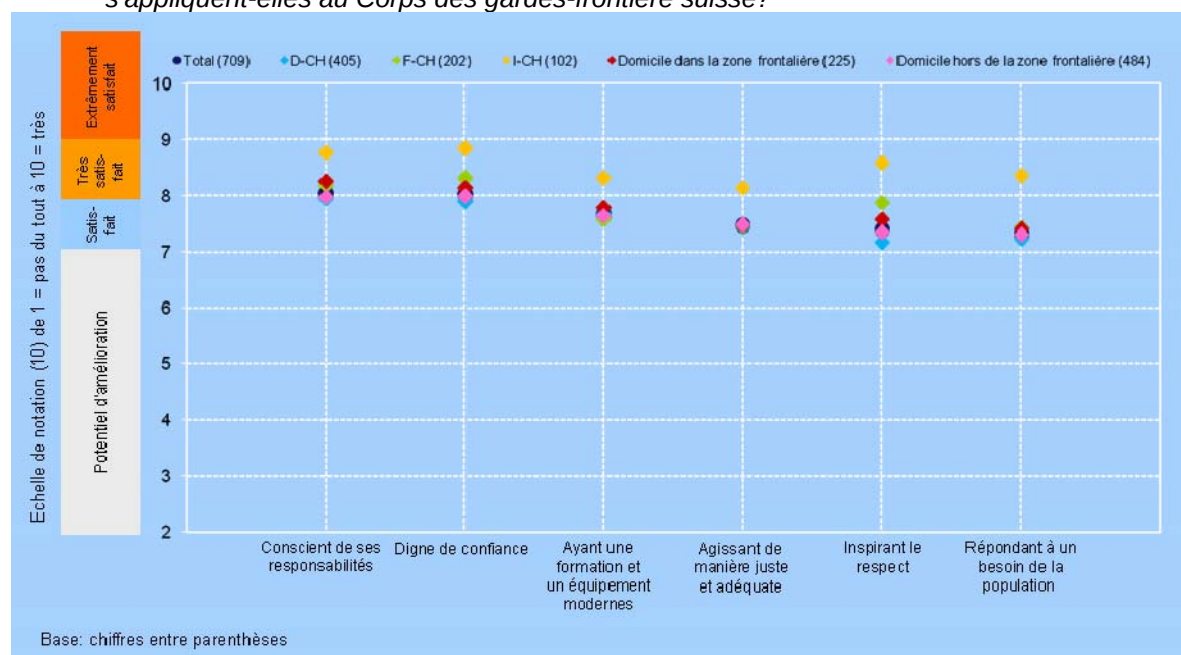
Les notes relatives à l'image se situent également entre 7 et 8 pour les aspects suivants:

- Ayant une formation et un équipement modernes
- Agissant de manière juste et adéquate
- Inspirant le respect
- Répondant à un besoin de la population
- Motivé
- Agissant en amont pour prévenir un comportement illicite

En revanche, les aspects ci-après recueillent des notes inférieures à 7:

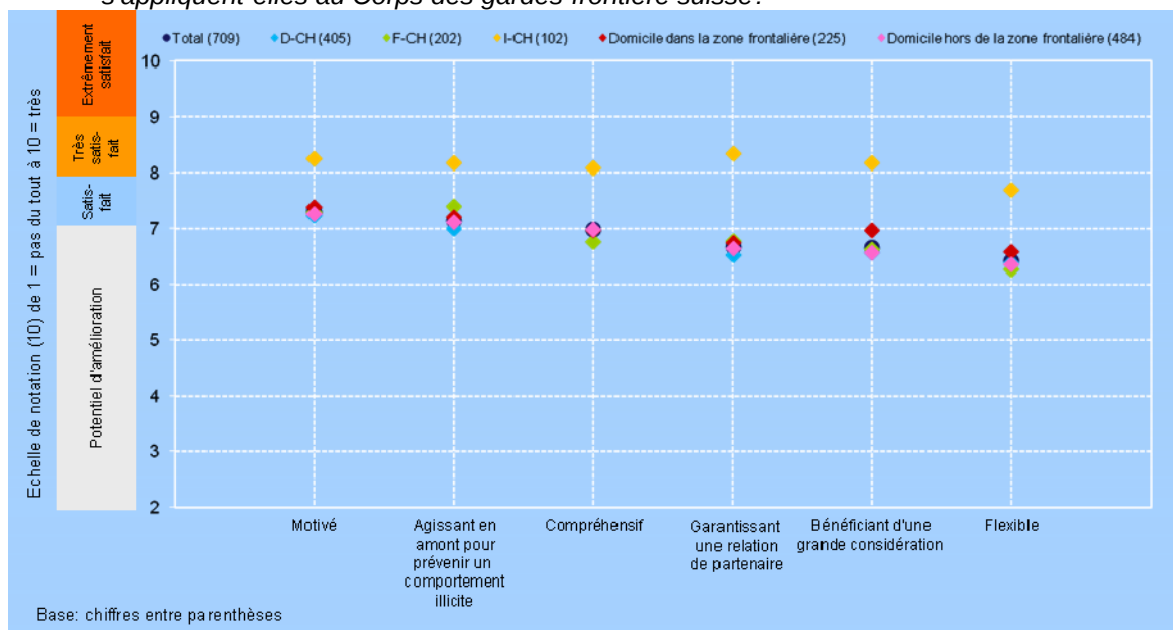
- Compréhensif
- Bénéficiant d'une grande considération
- Garantissant une relation de partenaire
- Flexible

F10 Je vais vous citer quelques qualités. A votre avis, dans quelle mesure celles-ci s'appliquent-elles au Corps des gardes-frontière suisse?



Une comparaison des différents groupes cibles ne révèle aucune différence significative entre les populations alémanique et romande. Même constat pour les personnes domiciliées en zone frontalière et celles habitant dans les autres régions. Seules les réponses données par les Tessinois diffèrent sensiblement, en ce sens qu'ils attribuent dans l'ensemble des notes plus élevées que la moyenne de la population suisse.

F10 Je vais vous citer quelques qualités. A votre avis, dans quelle mesure celles-ci s'appliquent-elles au Corps des gardes-frontière suisse?



4.8. Propositions et remarques

Dans le cadre d'une question ouverte, les personnes interrogées avaient la possibilité, à la fin du sondage, de formuler spontanément des propositions d'améliorations ou des remarques à l'intention du Corps des gardes-frontière suisse, une opportunité qui a été saisie par environ 30% des sondés. Près d'un tiers des commentaires portait sur le besoin d'étendre les contrôles et d'étoffer les effectifs, ce qui montre que les contrôles à la frontière répondent à un besoin important de la population helvétique.

Ce constat est encore appuyé par le fait qu'en deuxième position suivent des louanges relevant le bon travail effectué par le Corps des gardes-frontière suisse. Le seul point critique pertinent soulevé concerne l'amabilité qui, selon un nombre important de personnes interrogées, pourrait être améliorée.

F11 *Souhaitez-vous faire une suggestion ou une remarque au Corps des gardes-frontière suisse?*

Nombre de mentions	Total (n=223)
• Augmenter les contrôles; engager plus de personnel; il y a trop peu de contrôles	93
• Il fait bien son travail, c'est une bonne chose	56
• Améliorer l'amabilité, c'est trop impersonnel	35
• Il est important et nécessaire	29
• Il devrait être moins mesquin	13
• Il devrait contrôler plus d'étrangers	12
(seules les mentions principales sont représentées)	

4.9. Conclusion

Seule la moitié de la population suisse connaît la distinction entre le personnel de la douane civile, non armé, et les gardes-frontière, qui portent l'arme et l'uniforme. La population suisse fait preuve d'une grande compréhension envers les contrôles, qu'elle juge effectués par un personnel très compétent et professionnel. Si l'évaluation des contrôles et les notes relatives à l'image ne sont pas aussi élevées que dans le trafic touristique, elles obtiennent toutefois une appréciation satisfaisante. A notre avis, ces valeurs inférieures sont notamment dues au laps de temps écoulé depuis le contrôle, qui a pour conséquence une influence émotionnelle moindre, ainsi qu'au caractère anonyme du sondage.

La population suisse est d'avis que les contrôles à la frontière contribuent à la sécurité des habitants du pays, même si elle fait clairement preuve d'une plus grande retenue que les voyageurs sur cette question. La proposition d'amélioration la plus fréquemment citée est le besoin d'extension des contrôles, ce qui montre que la population résidente attache elle aussi une grande importance au travail des gardes-frontière.

5. MESURES

5.1. Mesures

A la lumière des résultats de cette évaluation d'impact, l'on peut conclure qu'aucune action ne s'impose fondamentalement. Il s'agit de conserver le haut niveau de satisfaction, ainsi que, selon le cas et les possibilités, de tenir compte des besoins et des souhaits exprimés.

Aux fins d'une comparaison sur le long terme, il y aurait lieu de reconduire cette évaluation d'impact au cours de la prochaine période de validité du mandat de prestations, sous réserve qu'un produit de même nature existe encore.