

ADMINISTRATION DANS SON ENSEMBLE

(Pourcentage de répondants insatisfaits)

	GE	VD	NE	FR	VS	JU	TI
Disponibilité interlocuteur	41 ↘	40	31	34 ↗	30 ↗	28	17
Compétences interlocuteur	10	10	20 ↗	6	5	6	16 ↗
Amabilité interlocuteur	9	6	8	13 ↗	4	5	12
Serviabilité interlocuteur	17 ↘	20 ↗	22 ↗	15 ↗	10	18 ↗	12
Coût des émoluments	37	43	48 ↘	48 ↗	37 ↘	46 ↘	34
Orientation client	28 ↘	33	39 ↗	32 ↗	24	22 ↗	24 ↗
Insatisfaction globale	19 ↘	15	36	18	19	16 ↘	14

En turquoise: un quart ou plus d'insatisfaction, les flèches indiquant si cette insatisfaction est en hausse ou en baisse par rapport à 2013.

1^{er} Tessin: ce canton garde clairement sa première place malgré une très légère baisse de la note globale, avec des résultats plutôt bons quels que soient les critères examinés. La principale critique porte sur le coût des émoluments.

2^e Fribourg: même si l'insatisfaction globale reste relativement basse, on observe un taux d'insatisfaction important lié au coût des émoluments. La disponibilité des collaborateurs et l'orientation client sont également jugées moins positivement.

3^e Vaud: les points négatifs sont les mêmes qu'en 2015. Les principales critiques restent inchangées et portent sur la disponibilité, l'orientation client et le coût des émoluments.

4^e Valais: les deux points faibles demeurent la disponibilité et le coût des émoluments. Cependant, les critiques sont en hausse pour le premier point, mais en baisse pour le second.

5^e Jura: ce canton poursuit sur sa lancée de 2015 et continue à progresser. Si le manque de disponibilité reste un point faible, l'insatisfaction à l'égard des coûts des émoluments est en baisse, même si elle reste un problème pour près de la moitié des répondants.

6° Genève: après avoir baissé en 2013 et stagné en 2015, Genève s'améliore cette année à tous les niveaux. La disponibilité reste néanmoins un grand point noir, tout comme l'orientation client et les coûts des émoluments.

7° Neuchâtel: le canton de Neuchâtel présente une insatisfaction générale plus importante que les autres cantons et connaît les mêmes problèmes liés à l'orientation client, la disponibilité insuffisante ainsi qu'au coût des émoluments.

AUTRES SERVICES DE L'ADMINISTRATION CANTONALE

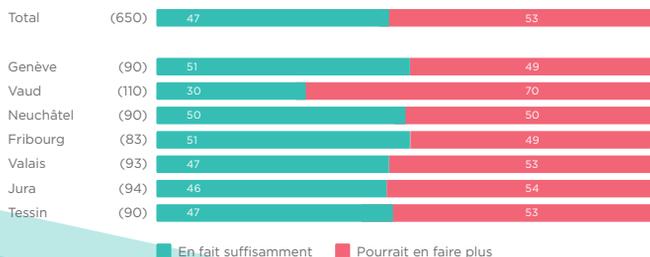
(Pourcentage de répondants insatisfaits)

	GE	VD	NE	FR	VS	JU	TI
Impôts	18 ↘	19	19	11	11	9 ↘	19 ↗
Registre du commerce	11	4	4 ↘	8	21 ↗	2	8
Service de l'emploi	7 ↘	7	17	9	18	11 ↘	12
Service de la population	21 ↘	7	16 ↗	5	0	7 ↘	8
Service de l'économie	7	16 ↗	26	5	4 ↘	9	4
La promotion économique	0 ↘	7	9 ↘	7	4 ↘	14	22

En turquoise: un quart ou plus d'insatisfaction, les flèches indiquant si cette insatisfaction est en hausse ou en baisse par rapport à 2013.

DIGITALISATION

En matière de cyber-administration, un peu plus de la moitié des entreprises sondées estiment que leur canton pourrait faire un effort afin d'offrir un meilleur service en ligne.



■ En fait suffisamment ■ Pourrait en faire plus

MÉTHODOLOGIE

La 8ème vague de l'étude sur la compétitivité des administrations cantonales entreprise par les Chambres de commerce de Suisse latine a été réalisée par MIS Trend selon la même méthodologie que les études réalisées les années précédentes :

- Interrogation d'un échantillon d'entreprises, à raison de 100 environ par canton participant à l'enquête, 738 ayant finalement été interrogées.
- L'étude s'est concentrée sur les six cantons romands ainsi que le Tessin.
- Deux thèmes faisaient l'objet de l'enquête cette année, à l'aménagement

du territoire pour la troisième fois consécutive ainsi que l'inspection cantonale du travail, déjà étudiée en 2009 et en 2015.

- Les entreprises interrogées ont aussi répondu à quelques questions sur l'Administration dans son ensemble, afin d'obtenir leur vision globale.
- La prise d'information téléphonique CATI (Computer Assisted Telephone Interviews) s'est déroulée entre le 25 janvier et le 10 mars 2017.

INFORMATIONS

Cette enquête a été mandatée par Info-Chambres, l'association des Chambres de commerce et d'industrie (CCI) des six cantons romands, du canton de Berne et du Tessin. Sa mission est la promotion de conditions-cadres favorables au développement durable et harmonieux de l'économie.

Pour plus de renseignements :

- FR** - Chambre de commerce et d'industrie de Fribourg, 026 347 12 20
- GE** - Chambre de commerce, d'industrie et des services de Genève, 022 819 91 11
- JU** - Chambre de Commerce et d'Industrie Jura, 032 421 45 45
- NE** - Chambre neuchâteloise du commerce et de l'industrie, 032 722 15 15
- VD** - Chambre vaudoise du commerce et de l'industrie, 021 613 35 35
- VS** - Chambre valaisanne de commerce et d'industrie, 027 327 35 35
- TI** - Camera di commercio, dell'industria, dell'artigianato e dei servizi del Cantone Ticino, 091, 911 51 11



INFO - CHAMBRES

Chambres de commerce de Suisse latine

Étude MIS Trend
mandatée par Info-Chambres

COMPÉTITIVITÉ DES ADMINISTRATIONS CANTONALES DE SUISSE LATINE 2017

INTRODUCTION

Pour la huitième fois, les Chambres de commerce de Suisse latine, réunies au sein de l'association Info-Chambres, ont mis sous la loupe leurs administrations cantonales, en particulier les services de l'inspection cantonale du travail et de l'aménagement du territoire.

L'enquête menée auprès des entreprises révèle, comme lors des trois précédentes études, réalisées en 2011, 2013 et 2015, que les procédures, l'orientation client et les émoluments restent toujours des causes d'insatisfaction dans les administrations cantonales. Alors que l'amabilité, la serviabilité et les compétences du personnel sont généralement jugées de manière très positive, sa disponibilité demeure une cause d'insatisfaction pour une entreprise sur trois en moyenne.

L'orientation client est jugée insatisfaisante pour un quart des entreprises sondées. En matière d'émoluments, le constat est le même qu'en 2015, puisque quatre entreprises interrogées sur dix estiment toujours leurs montants trop élevés.

Au classement général, le canton du Tessin confirme sa place en tête, avec une note globale de 7.0 sur 10, tandis que le canton de Fribourg conserve la deuxième place, juste devant le canton de Vaud. Le canton de Neuchâtel ferme la marche comme lors des précédentes éditions, avec une moyenne de 6.

CLASSEMENT GÉNÉRAL

	2017	2015	2013	2011
Tessin	1 ^e 7,0	1 ^e 7,2	1 ^e 7,2	2 ^e 6,8
Fribourg	2 ^e 6,9	2 ^e 6,9	2 ^e 7,1	1 ^e 7,1
Vaud	2 ^e 6,8	2 ^e 6,9	4 ^e 6,8	3 ^e 6,7
Valais	4 ^e 6,7	4 ^e 6,7	3 ^e 6,7	3 ^e 6,7
Jura	5 ^e 6,5	5 ^e 6,3	5 ^e 6,2	5 ^e 6,5
Genève	6 ^e 6,4	6 ^e 6,2	5 ^e 6,2	6 ^e 6,4
Neuchâtel	7 ^e 6,0	7 ^e 6,0	7 ^e 6,0	7 ^e 6,0

SOUS LA LOUPE 🔍

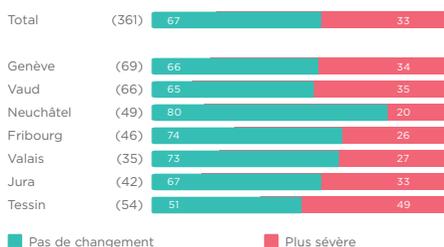
INSPECTION DU TRAVAIL

Les résultats sont globalement bons et vont dans le sens d'une amélioration par rapport à 2015. Toutefois, on observe une augmentation alarmante des délais pour l'obtention des permis de travail, principalement dans les cantons frontaliers. Une entreprise sondée sur trois observe un durcissement des procédures d'octroi depuis le 9 février 2014.

Note de satisfaction globale



Conditions d'octroi des permis de travail depuis le 9 février 2014



1^{er} Tessin: les résultats y sont meilleurs qu'en 2015 sur certains points, notamment la qualité des informations et des conseils, mais la moitié des répondants déplorent une hausse importante des délais pour les permis. Une entreprise sur deux affirme que ces derniers ont augmenté.

2^e Fribourg: la tendance est positive pour Fribourg, un peu moins marquée cependant que pour le Tessin. Les Fribourgeois sont plus nombreux que les Tessinois à déclarer que les contrôles ont été coûteux en argent.

3^e Vaud: les résultats sont globalement assez bons, mais les contrôles y sont plus souvent jugés trop formalistes. Les Vaudois sont également plus nombreux à se plaindre de la charge qu'impliquent ces contrôles.

4^e Neuchâtel: les résultats sont pratiquement les mêmes qu'en 2015 pour les Neuchâtelois, soit plutôt bons partout. Principal changement: le coût financier des contrôles est perçu comme plus lourd.

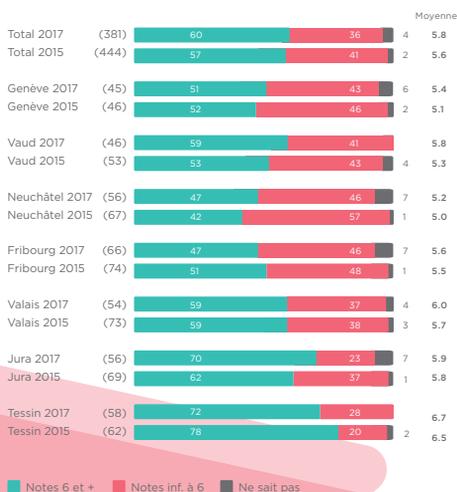
4^e ex aequo Valais: les résultats sont soit de même niveau, soit légèrement en hausse comparé à 2015. La qualité des informations et des conseils ainsi que l'utilité des recommandations des inspecteurs se sont améliorés.

6° Genève: les résultats sont à la hausse dans ce canton, qui conserve néanmoins une marge de progression par rapport aux autres. Les charges financières et procédurales induites par les contrôles sont jugées importants par les deux tiers des répondants.

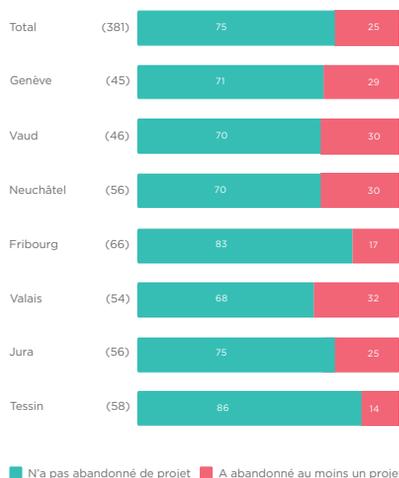
7° Jura: les répondants sont souvent plus critiques qu'ailleurs, notamment sur le temps, les coûts et les tâches administratives générés par les contrôles.

AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

Note de satisfaction sur l'aménagement du territoire



Part des entreprises ayant renoncé à un projet de travaux à cause d'un refus attendu lors de la mise à l'enquête



La satisfaction générale demeure en dessous de la moyenne même s'il y a une légère amélioration par rapport à 2015. Si les entreprises interrogées se disent mieux informées que par le passé, on observe une hausse inquiétante des tracasseries administratives liées aux communes et un allongement des délais. En outre, une entreprise sur quatre affirme avoir renoncé à un projet d'aménagement



1^{er} Tessin : il garde sa première place, mais avec des résultats plutôt en baisse par rapport aux enquêtes précédentes, notamment en ce qui concerne les tracasseries administratives de la part du canton et des communes. Il reste cependant le canton où les répondants sont les plus satisfaits.

2^e Jura : le Jura décroche cette 2^e place surtout grâce au raccourcissement des délais de décision lors de mises à l'enquête ainsi qu'une diminution des tracasseries administratives. Les procédures y sont jugées moins compliquées qu'ailleurs.

3^e Valais : la tendance est toujours légèrement à la hausse pour le Valais. Les procédures et les tracasseries administratives, particulièrement de la part des communes cette année, sont toutefois moins bien jugées qu'il y a deux ans.

4^e Vaud : le canton et, surtout les communes, font preuve de davantage de tracasseries administratives. Ce point négatif combiné à des délais jugés plus longs lors de mises à l'enquête conduisent à un léger recul par rapport à 2015.

5^e Fribourg : le canton stagne au même niveau qu'en 2015 et 2013 en ce qui concerne la note moyenne, mais avec des résultats plus bas qu'il y a deux ans sur certains points, notamment la complexité des procédures, pourtant déjà fortement critiquée lors des éditions

précédentes. Comme ailleurs, les tracasseries administratives sont en hausse, surtout de la part des communes.

6^e Genève : les résultats restent bas et très similaires à ceux de 2015 avec, des délais particulièrement longs pour les mises à l'enquête.

7^e Neuchâtel : même constat pour Neuchâtel avec des délais jugés trop longs et beaucoup de tracasseries administratives.

