

AUTRES SERVICES DE L'ADMINISTRATION CANTONALE

	GE	VD	NE	FR	VS	JU	TI
Impôts	32 ↗	23	18 ↗	7	15	17	11
Registre du commerce	8	7 ↘	16 ↘	0 ↘	7 ↗	5	12
Service de l'emploi	25 ↗	9 ↘	22	11	15 ↘	23	5 ↘
Service de la population	34	6 ↘	9 ↘	5	5	14 ↗	5 ↘
Service de l'économie	0 ↘	4	26 ↗	8 ↗	15 ↘	18	0 ↘
Surveillance des fondations	49 ↗	10 ↘	59	29	50 ↗	0 ↘	0 ↘
La promotion économique	12	0 ↘	20 ↘	7	11 ↘	12	17

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

ADMINISTRATION DANS SON ENSEMBLE

	GE	VD	NE	FR	VS	JU	TI
Disponibilité interlocuteur	49	41 ↘	32	26 ↗	20	30	21 ↗
Compétences interlocuteur	11	7	8 ↘	2	5	9 ↘	5
Amabilité interlocuteur	11 ↘	4	7	5	2	7	9
Serviabilité interlocuteur	27 ↗	13	14 ↘	6	8	10	8
Coût des émoluments	35 ↘	38	57	37 ↗	44 ↗	57	29 ↗
Orientation client	39	30	25 ↘	26 ↗	24 ↗	16	16

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: garde clairement sa première place avec toujours des résultats bons à très bons partout, seul le coût des émoluments étant un peu critiqué, mais dans des proportions tout à fait raisonnables.

2^e Fribourg: passe pour la première fois depuis 2009 sous le 7 de moyenne, ceci en raison d'une insatisfaction en hausse concernant la disponibilité des collaborateurs, le coût des émoluments et l'orientation client.

2^e ex aequo Vaud: continue sa progression pour se rapprocher chaque année du 7 de moyenne et, c'est historique, rejoindre Fribourg. Restent néanmoins les mêmes points négatifs: la disponibilité (en progrès cependant) et l'orientation client ainsi que le coût des émoluments.

4^e Valais: reste globalement au même niveau qu'en 2013, avec le coût des émoluments passablement critiqué (44%) et un quart d'insatisfaction quant à l'orientation client. De manière générale, les différents services sont légèrement moins bien évalués que ceux du canton de Vaud, ce qui expliquerait sa position légèrement en retrait.

5^e Jura: toujours le même rang pour ce canton, qui semble souffrir surtout du coût des émoluments. L'orientation client pourrait également être meilleure, à l'instar de plusieurs autres cantons qui le devancent. Sinon, de manière générale, les services sont moins bien évalués que ceux des cantons qui le précèdent dans ce classement.

6^e Genève: stagne au même niveau qu'en 2013, avec toujours les mêmes points négatifs: la disponibilité des interlocuteurs et l'orientation client ainsi que des services parfois très critiqués. En outre, un tiers des répondants y jugent la serviabilité des collaborateurs mauvaise, proportion que seul Genève atteint.

7^e Neuchâtel: statu quo également pour ce canton où l'insatisfaction concernant le coût des émoluments est toujours particulièrement haute. A cela s'ajoute un tiers de critiques concernant la disponibilité des interlocuteurs et l'orientation client ainsi que des services souvent moins bien évalués qu'ailleurs.

MÉTHODOLOGIE

La 7^e 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, 743 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 savoir
 - Les entreprises interrogées ont encore 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 5 février et le 12 mars 2015.

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 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 du 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 2015

INTRODUCTION

Pour la septième 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 la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire.

L'enquête menée auprès des entreprises révèle que, comme lors des deux précédentes études, réalisées en 2011 et 2013, les procédures, l'orientation client et les émoluments restent toujours des causes d'insatisfaction dans les administrations cantonales. Et alors que l'amabilité, la serviabilité et les compétences du personnel sont à nouveau 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 2013, puisque quatre entreprises interrogées sur dix estiment toujours leur montant trop élevé.

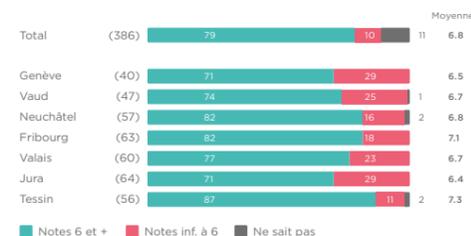
Au classement général, le canton du Tessin se place à nouveau en tête du classement général, avec une note de 7.2 sur 10, tandis que le canton de Fribourg conserve la deuxième place, ex-aequo avec le canton de Vaud. Le canton de Neuchâtel ferme la marche comme lors des précédentes éditions, avec une moyenne de 6.

CLASSEMENT GÉNÉRAL

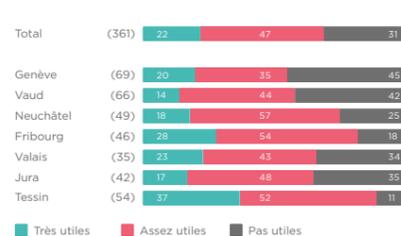
2015	2013	2011	2009
1 ^{er} Tessin 7,2	1 ^{er} Tessin 7,2	1 ^{er} Fribourg 7,1	1 ^{er} Fribourg 6,9
2 ^e Fribourg 6,9	2 ^e Fribourg 7,1	2 ^e Tessin 6,8	2 ^e Vaud 6,6
2 ^e Vaud 6,9	3 ^e Valais 6,8	3 ^e Vaud 6,7	3 ^e Valais 6,5
4 ^e Valais 6,7	4 ^e Vaud 6,7	3 ^e Valais 6,7	4 ^e Genève 6,4
5 ^e Jura 6,3	5 ^e Jura 6,2	5 ^e Jura 6,5	5 ^e Jura 6,2
6 ^e Genève 6,2	5 ^e Genève 6,2	6 ^e Genève 6,4	6 ^e Neuchâtel 5,7
7 ^e Neuchâtel 6,0	7 ^e Neuchâtel 6,0	7 ^e Neuchâtel 6,0	

INSPECTION DU TRAVAIL

Note de satisfaction globale



Jugement sur l'utilité des contrôles



1^{er} Tessin: aucun point vraiment négatif, tout au plus peut-on relever que quatre personnes sur dix déclarent que les contrôles ont occasionné une charge de travail administratif importante.

2^e Fribourg: c'est bon également pour Fribourg, qui perd juste un peu de terrain sur le Tessin car la moitié des répondants y jugent que les contrôles ont été coûteux en argent.

3^e Neuchâtel: c'est probablement les documents et démarches exigées qui font que ce canton n'atteint pas le 7 de moyenne, près d'un tiers les critiquant.

4^e Vaud: ces documents et démarches sont critiqués comme à Neuchâtel, mais il faut encore ajouter que la moitié des Vaudois trouvent les contrôles coûteux en temps et en argent et qu'ils occasionnent une charge de travail administratif importante. En outre, l'enthousiasme n'est pas vraiment de mise concernant les conseils reçus, ce qui aboutit au fait que quatre répondants sur dix jugent ces contrôles inutiles.

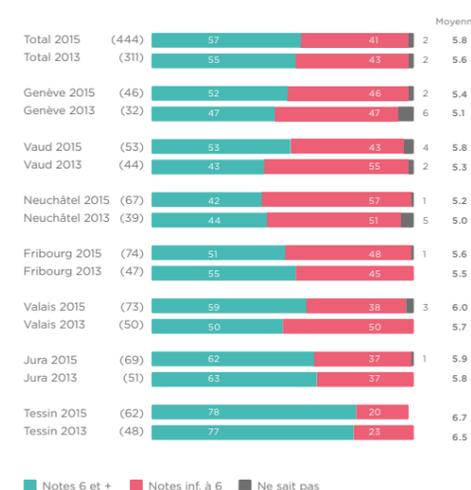
4^e ex aequo Valais: des résultats très proches de Vaud, avec légèrement moins de critiques cependant quant à l'aspect coûteux, en temps et en argent, des contrôles. Par contre, des résultats mitigés quant aux conseils reçus, et un tiers de répondants estimant les contrôles inutiles.

6^e Genève: des procédures critiquées par près d'un tiers et des contrôles coûteux en temps, surtout, et en argent, sans compter la charge administrative importante qu'ils suscitent pour plus de la moitié des répondants. Enfin, un répondant sur deux pense que les contrôles sont inutiles.

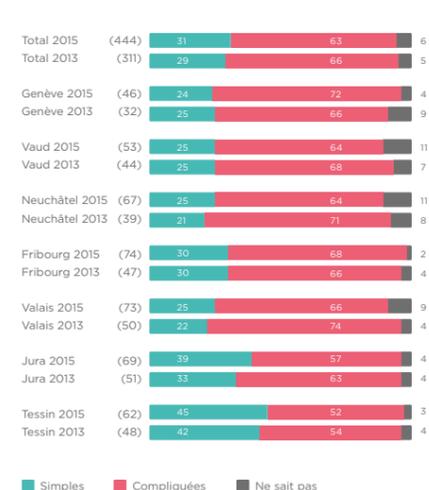
7^e Jura: également un tiers de critiques sur les procédures et documents exigés, mais surtout six répondants sur dix estiment que les contrôles ont été coûteux en temps, c'est la différence principale avec Genève, Valais et Vaud et qui explique donc que ce canton ferme la marche.

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE

Note de satisfaction globale



Jugement sur les procédures



1^{er} Tessin: il fait la différence en étant un peu meilleur partout, mais surtout sur les tracasseries administratives du côté du canton, nettement moins présentes qu'ailleurs. Reste qu'avec une note moyenne de 6,7, la marge de progression est encore certaine, notamment au niveau des procédures jugées compliquées par la moitié des répondants.

2^e Valais: est en progrès, mais avec deux tiers d'opinions critiquées sur les procédures et presque la même proportion de personnes se plaignant de formalisme excessif du canton, atteint tout juste la moyenne.

3^e Jura: compte tenu de l'ensemble des résultats, on pourrait s'attendre à voir le Jura devant le Valais, mais les Jurassiens se montrent étonnamment plus sévères au moment de donner une note globale. Pourtant, le Jura est souvent assez proche du Tessin, notamment sur le formalisme excessif. Par contre, il y a toujours six personnes sur dix à juger les procédures compliquées.

4^e Vaud: un peu moins de tracasseries administratives qu'avant, une collaboration entre canton et communes légèrement moins critiquée, et donc une appréciation générale en hausse mais qui n'atteint cependant pas la moyenne. La procédure pour les mises

à l'enquête est notamment jugée longue par près de six personnes sur dix, ce qui est conséquent, une proportion équivalente jugeant complexes les procédures.

5^e Fribourg: comme pour Vaud, 60% de critiques sur la longueur de la procédure pour une mise à l'enquête, mais aussi toujours près de 70% d'avis négatifs sur la complexité des procédures et 50% de formalisme excessif au niveau cantonal; sans surprise, une appréciation générale médiocre, comme en 2013.

6^e Genève: les résultats restent mauvais un peu partout et ce n'est pas la note d'appréciation générale en légère hausse qui doit nous tromper: huit personnes sur dix estiment que les mises à l'enquête sont longues (c'est énorme), deux tiers de formalisme excessif au niveau cantonal, et en permanence une majorité d'avis négatifs.

7^e Neuchâtel: des mises à l'enquête jugées trop longues par près de deux tiers des répondants, des tracasseries administratives en hausse et toujours beaucoup de critiques sur la répartition des compétences entre le canton et les communes; cela reste décevant du côté de Neuchâtel.