



# Étude sur la compétitivité des administrations cantonales

*réalisée pour les Chambres de commerce latines*

**Avril 2015**

# 1. Descriptif de la recherche

---

## Contexte et méthodologie

---

**La 7<sup>ème</sup> vague de l'étude sur la compétitivité des administrations cantonales** menée par les Chambres de Commerce latines a été réalisée par M.I.S Trend selon la même méthodologie qu'en 2003, 2004, 2007, 2009, 2011 et 2013 :

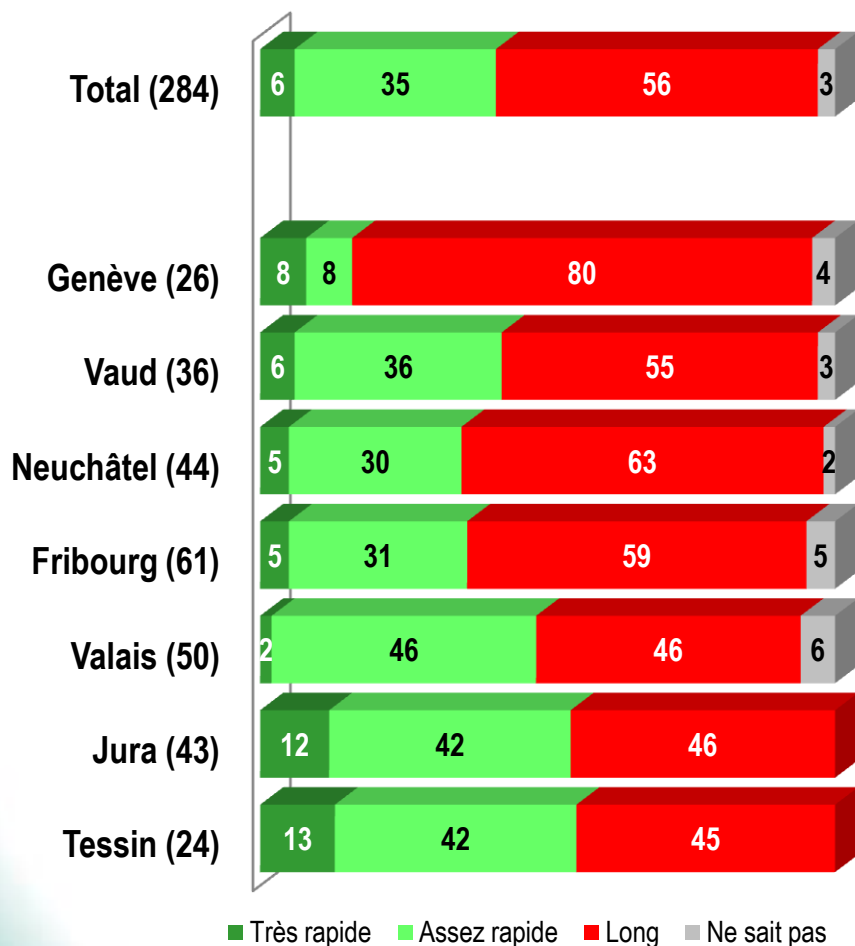
- interrogation d'un échantillon d'entreprises, à raison de 100 environ par canton participant à l'enquête, **743 ayant finalement été interrogées.**
- L'étude s'est concentrée sur les **six cantons romands** ainsi que sur **le Tessin**, présent pour la deuxième vague consécutive.
- Deux thèmes faisaient l'objet de l'enquête cette année, à savoir **la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire** pour la troisième fois consécutive ainsi que **l'inspection cantonale du travail**, déjà présente une première fois en 2009.
- Les interviewés 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 Telephonic Interviews) s'est déroulée **du 5 février au 12 mars 2015.**

## **2. Protection de l'environnement et aménagement du territoire**

---

## Mise à l'enquête : temps pour recevoir la décision

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et ayant déposé une demande de mise à l'enquête dans les deux dernières années)



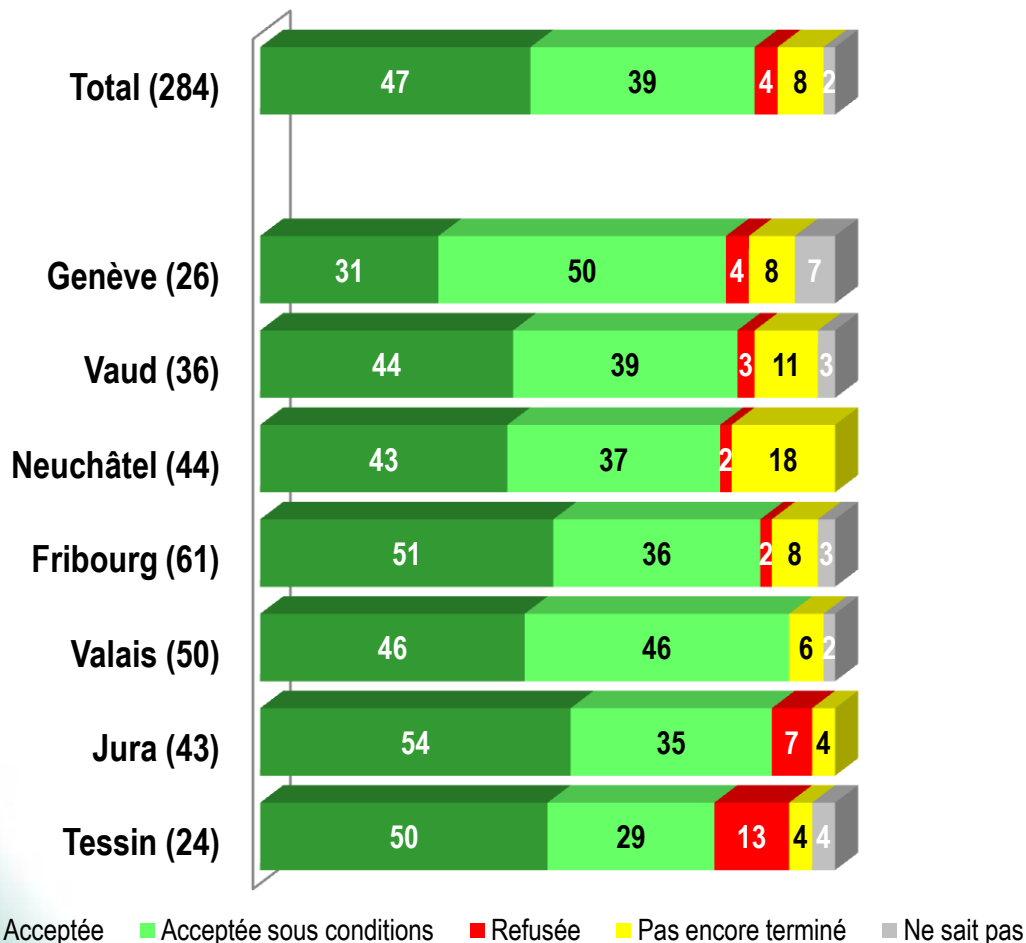
La procédure suite à une demande de mise à l'enquête est jugée longue par plus d'une personne sur deux en moyenne, la majorité de celles-ci déclarant même que c'est très long.

Aucun canton ne se démarque positivement des autres, tout au plus peut-on relever que la proportion de répondants négatifs passe légèrement sous les 50 % en Valais, au Jura et au Tessin.

A l'inverse, les Genevois sont quatre sur cinq à juger la procédure longue, proportion impressionnante et qui semble indiquer une réalité particulièrement difficile pour les entreprises. Cependant, ce n'est guère reluisant non plus dans les cantons de Neuchâtel, Fribourg et Vaud.

# Mise à l'enquête : demande acceptée ?

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et ayant déposé une demande de mise à l'enquête dans les deux dernières années)

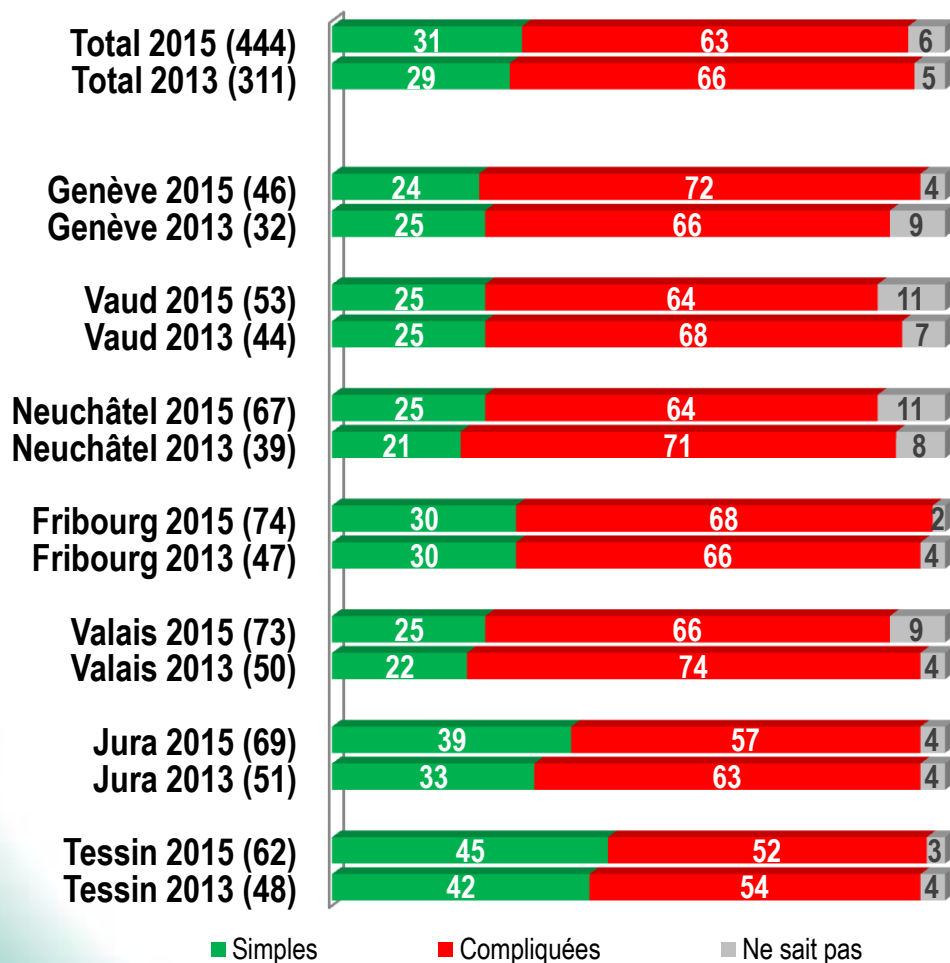


Si la procédure est longue, au final la demande est au moins acceptée dans la quasi-totalité des cas, avec tout de même des conditions posées pour 39 %.

Là aussi, c'est surtout à Genève que les demandes sont acceptées sous conditions, alors que c'est dans le Jura, à Fribourg et au Tessin que la décision est le plus souvent clairement positive.

# Jugement sur les procédures mises en place en matière d'environnement et d'aménagement du territoire

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



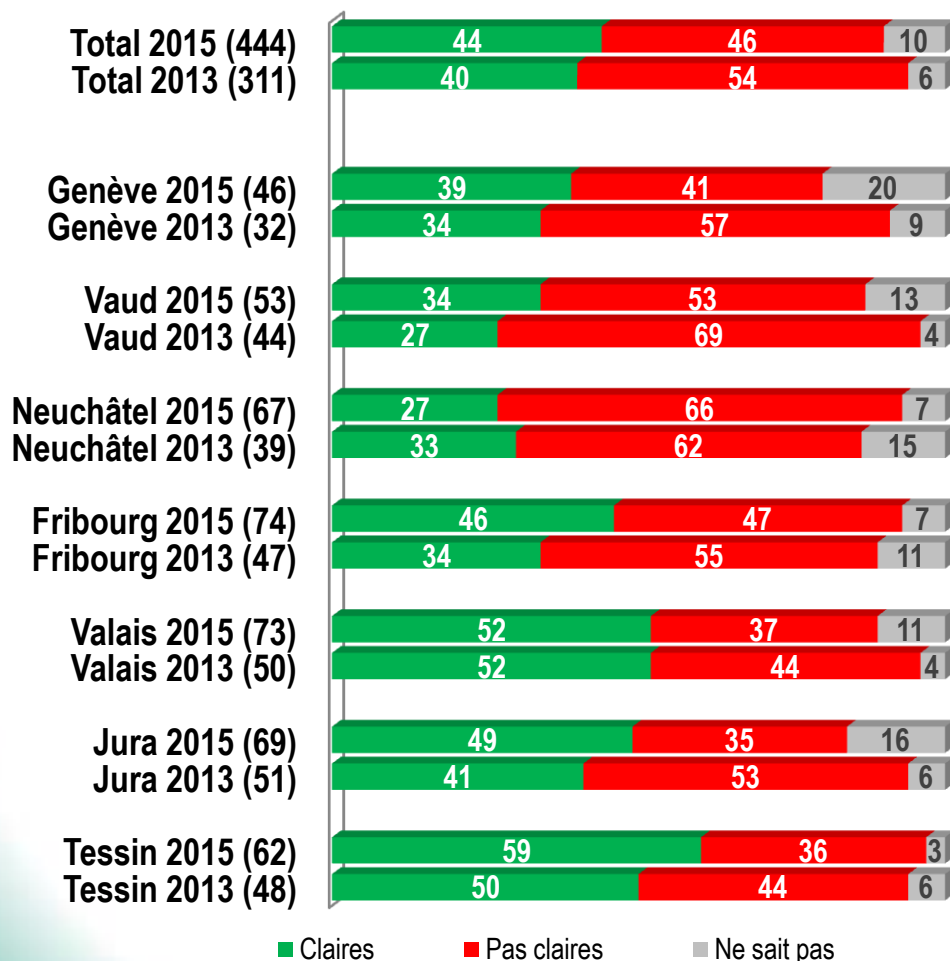
Le constat reste le même, étude après étude : partout, une nette majorité de répondants jugent que les procédures sont compliquées, avec un pic à Genève où ils sont 72 % à le penser.

Tessin limite tout de même les dégâts, comme en 2013, avec des répondants toujours partagés, une moitié estimant que c'est compliqué et l'autre pas.

De manière générale, les résultats sont dans chaque canton les mêmes qu'il y a deux ans.

# Jugement sur la répartition des compétences entre le canton et les communes en matière d'environnement et d'aménagement du territoire

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



Là aussi, comme toujours, beaucoup de répondant négatifs, même s'il y en a un peu moins qu'en 2013.

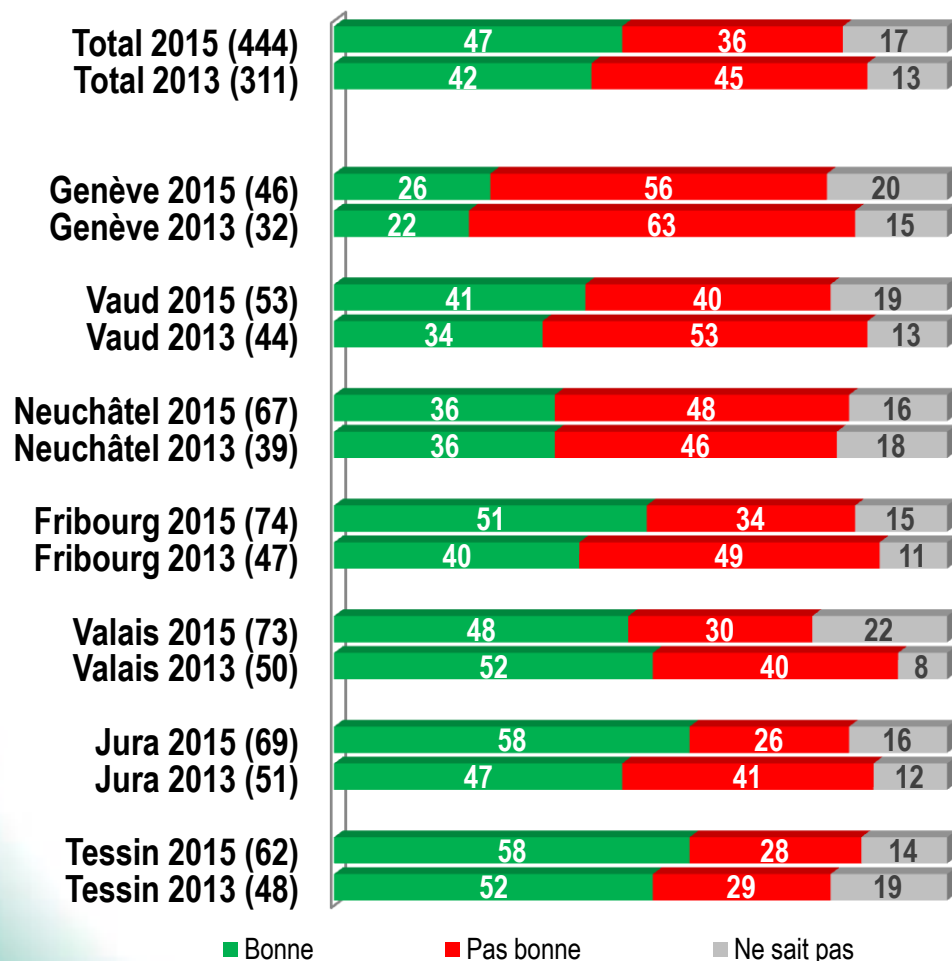
C'est en effet un peu mieux dans la plupart des cantons, mais avec tout de même entre un tiers et une moitié de personnes s'exprimant négativement.

Statu quo en revanche en Valais, et surtout à Neuchâtel qui reste ainsi le canton avec les moins bons résultats concernant cette répartition des tâches.



# Jugement sur la collaboration entre les cantons et les communes en matière d'environnement et d'aménagement du territoire

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

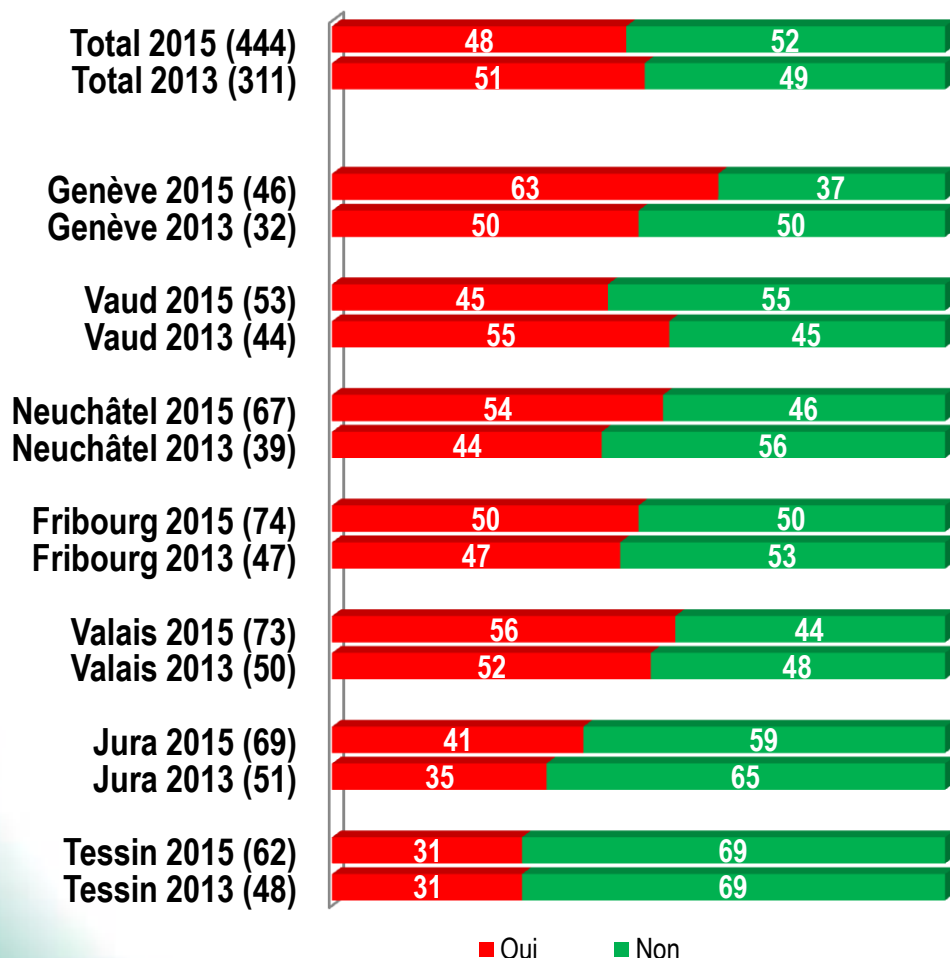


La collaboration entre les cantons et les communes est globalement mieux jugée qu'il y a deux ans, mais avec tout de même encore un tiers de répondants négatifs en moyenne.

Ceux-ci sont particulièrement nombreux à Genève (en progrès cependant) et Neuchâtel, alors que le Tessin et Jura recueillent, au contraire, sensiblement moins d'opinions négatives. C'était déjà le cas en 2013 pour le Tessin, mais constitue une progression intéressante pour le Jura.

# Environnement - aménagement du territoire - Avez-vous dû faire face à un formalisme excessif ou à des tracasseries administratives de la part du canton ?

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

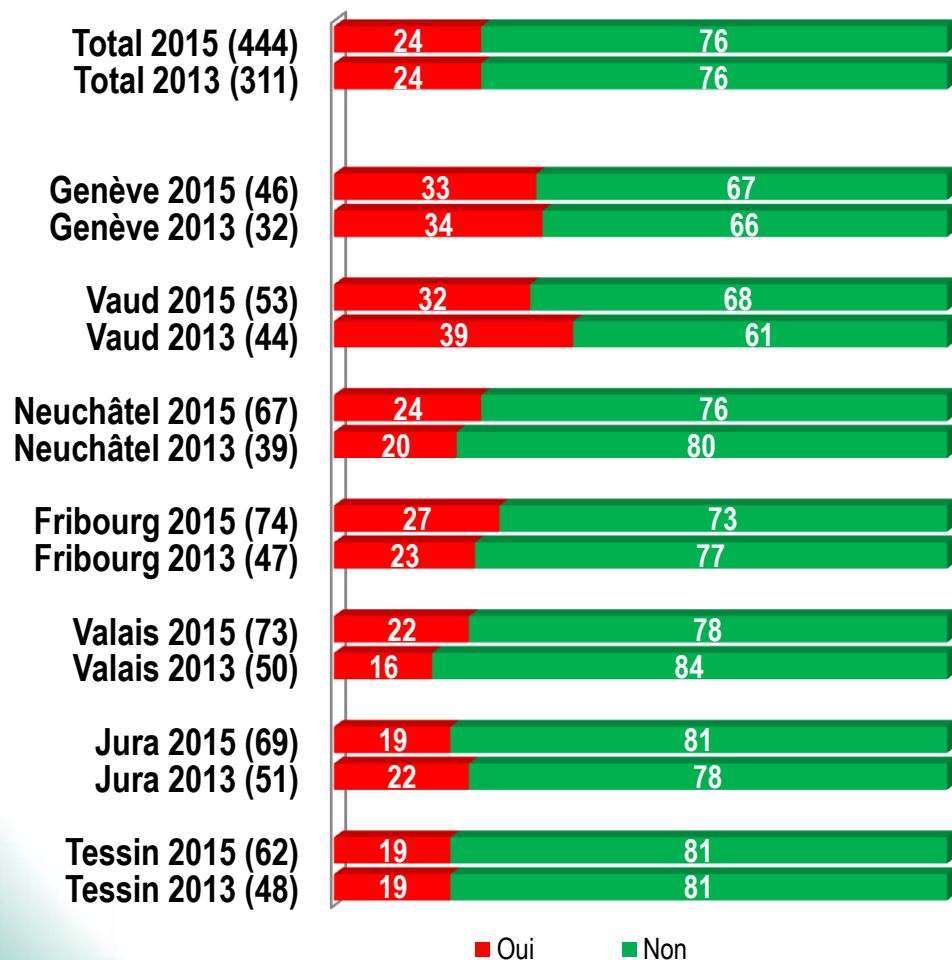


Le rouge est toujours extrêmement présent en l'occurrence, qui plus est en progression sensible dans les cantons de Genève et Neuchâtel, mais en baisse dans le canton de Vaud qui passe juste sous les 50 %.

Comme il y a deux ans, le Tessin se démarque nettement des autres cantons avec moins d'un tiers de répondants ayant dû faire face à des tracasseries administratives, alors que le Jura, très proche en 2013, perd quelques plumes et se retrouve cette année grosso modo à la même hauteur que Vaud.

# Environnement - aménagement du territoire - Avez-vous dû faire face à un formalisme excessif ou à des tracasseries administratives de la part d'une administration communale?

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

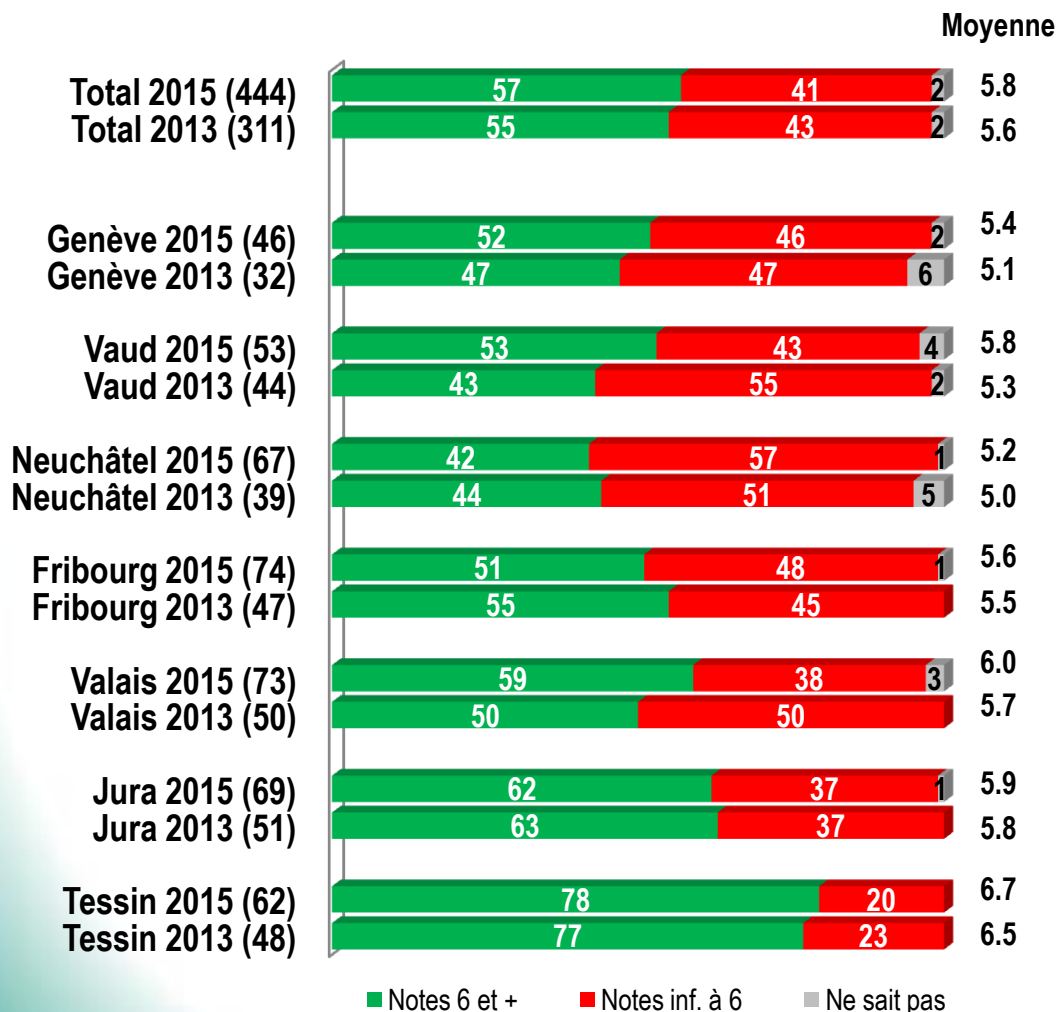


Comme chaque année, le constat est nettement moins négatifs au niveau des communes, pour lesquelles on recense moitié moins de répondants se plaignant de tracasseries administratives qu'au niveau cantonal.

Peu de changement à l'intérieur des cantons, les deux de l'arc lémanique étant toujours un peu en retrait.

# Note de satisfaction globale vis-à-vis du système en place en matière de protection de l'environnement et d'aménagement du territoire

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



Logiquement compte tenu des résultats, les notes de satisfaction globale restent globalement mauvaises, mais tout de même en légère progression partout.

Ainsi, le Valais atteint cette année la moyenne de 6, alors que Vaud et Jura sont juste un peu plus bas, Vaud étant ainsi le canton qui progresse le plus.

Derrière, Fribourg stagne et se voit presque rejoint par Genève; enfin, Neuchâtel ferme à nouveau la marche avec une majorité de notes inférieures à 6 et 5,2 de moyenne.

A l'opposé, le Tessin caracole à nouveau en tête, avec une note moyenne qui se rapproche du 7, soit nettement au-dessus de tous les autres cantons, la progression sensible relevée en 2013 pour ce canton se confirmant donc cette année.

## Classement des administrations romandes concernant la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire

### 2013

1 <sup>er</sup>	Tessin	6,5
2 <sup>ème</sup>	Jura	5,8
3 <sup>ème</sup>	Valais	5,7
4 <sup>ème</sup>	Fribourg	5,5
5 <sup>ème</sup>	Vaud	5,3
6 <sup>ème</sup>	Genève	5,1
7 <sup>ème</sup>	Neuchâtel	5,0

### 2015

1 <sup>er</sup>	Tessin	6,7
2 <sup>ème</sup>	Valais	6,0
3 <sup>ème</sup>	Jura	5,9
4 <sup>ème</sup>	Vaud	5,8
5 <sup>ème</sup>	Fribourg	5,6
6 <sup>ème</sup>	Genève	5,4
7 <sup>ème</sup>	Neuchâtel	5,2

# Synthèse sur la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire

- **1<sup>er</sup> 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<sup>ème</sup> Valais** : est en progrès, mais avec deux tiers d'opinions critiques sur les procédures et presque la même proportion de personnes se plaignant de formalisme excessif du canton, atteint tout juste la moyenne.
- **3<sup>ème</sup> Jura** : compte tenu de l'ensemble des résultats, on pourrait s'attendre à voir Jura devant le Valais, mais les Jurassiens se montrent étonnamment plus sévères au moment de donner une note globale. Pourtant, 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, ceci expliquant sans doute cela.
- **4<sup>ème</sup> Vaud** : un peu moins de tracasseries administratives qu'avant, une collaboration entre canton et commune 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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.
- **6<sup>ème</sup> 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; bref, ça reste décevant du côté de Neuchâtel.

# 3. L'inspection cantonale du travail

---

# Pour quel(s) motif(s) avez-vous été contrôlé par l'Inspection cantonale du travail ?

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

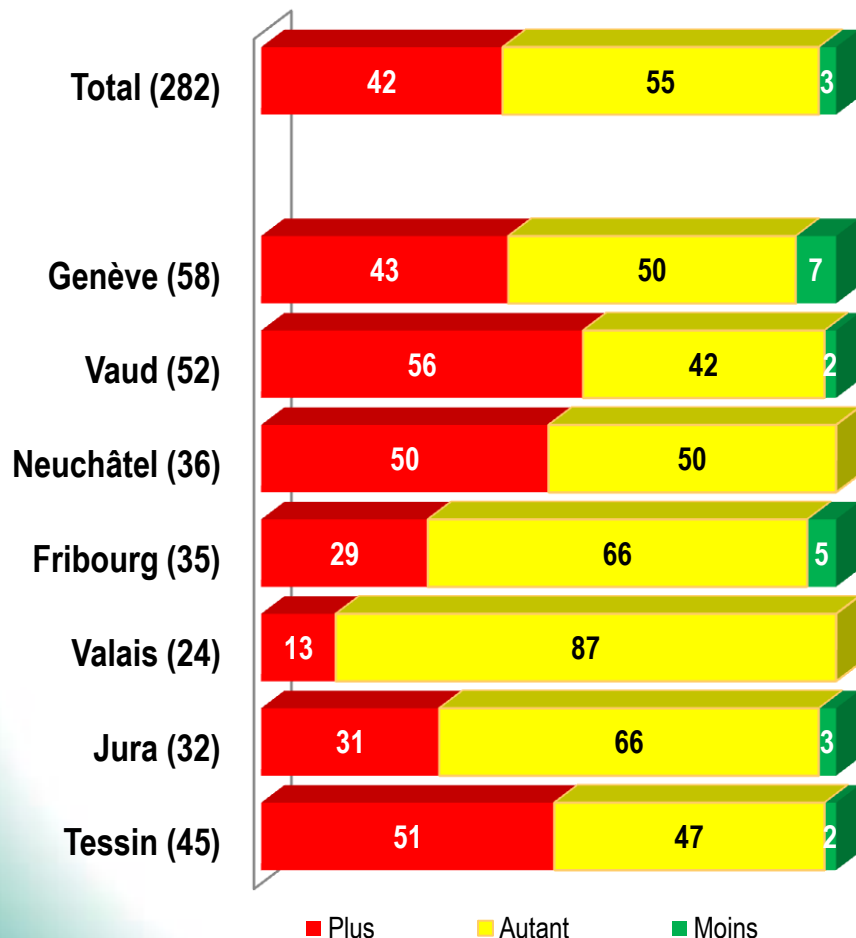
	Total (361)		GE (69)		VD (66)		NE (49)		FR (46)		VS (35)		JU (42)		TI (54)	
<b>Contrôle de la sécurité au travail et protection sanitaire</b>	<b>231</b>	<b>64%</b>	34	49%	47	71%	27	55%	31	67%	23	66%	33	79%	36	69%
<b>Contrôle des horaires de travail</b>	<b>184</b>	<b>51%</b>	41	59%	48	73%	16	33%	21	46%	16	46%	19	45%	23	43%
<b>Contrôle a posteriori sur les conditions de travail de la main d'œuvre étrangère</b>	<b>135</b>	<b>37%</b>	23	33%	31	47%	23	47%	15	33%	8	23%	12	29%	23	43%
<b>Autorisation légale des horaires de travail</b>	<b>155</b>	<b>43%</b>	36	52%	35	53%	20	41%	16	35%	11	31%	18	43%	19	35%
<b>Conseil ou formation</b>	<b>115</b>	<b>32%</b>	26	38%	16	24%	15	31%	17	37%	11	31%	12	29%	18	33%
<b>Examen ou approbation des plans</b>	<b>107</b>	<b>29%</b>	20	29%	16	24%	7	14%	24	52%	7	20%	12	29%	21	39%

Quel que soit le canton, les entreprises interrogées ont principalement été contrôlées à propos de la sécurité au travail et des protections sanitaires ainsi que pour les horaires de travail, les autres motifs étant mentionnés par environ un tiers des répondants en moyenne. Les contrôles sur les conditions de travail sont cependant un peu plus importants dans les cantons de Vaud, Neuchâtel et Tessin, alors que l'examen ou l'approbation de plans est plus présente à Fribourg.



# Depuis 5 ans, les entreprises sont-elles, selon vous, plus ou moins contrôlée qu'avant ?

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et pouvant s'exprimer)



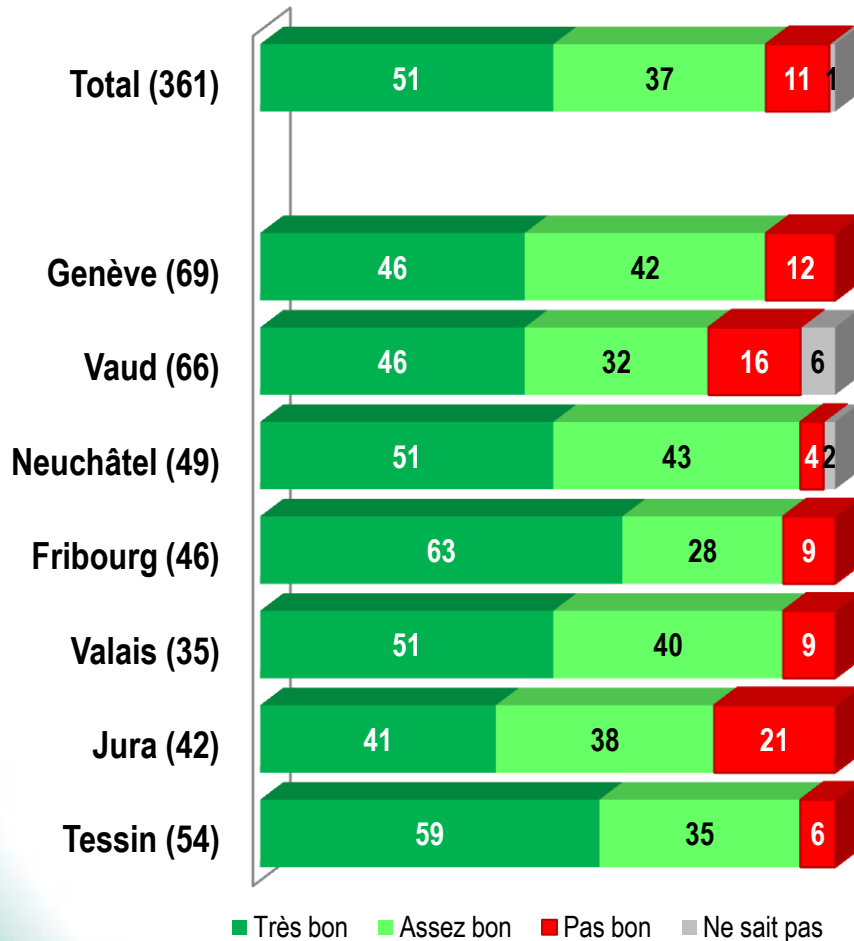
En moyenne, quatre répondants sur dix estiment que les entreprises sont plus contrôlées qu'avant, mais les différences entre canton sont importantes.

Ainsi, la proportion monte à plus de cinq sur dix dans les cantons de Vaud, Neuchâtel et Tessin, mais baisse à trois sur dix à Fribourg et au Jura, et même à un sur dix en Valais.

A noter que ce sentiment d'être plus contrôlé est sensiblement plus marqué qu'en 2009 dans les cantons de Vaud, Genève et Neuchâtel.

# Jugement global sur l'amabilité des collaborateurs de l'ICT

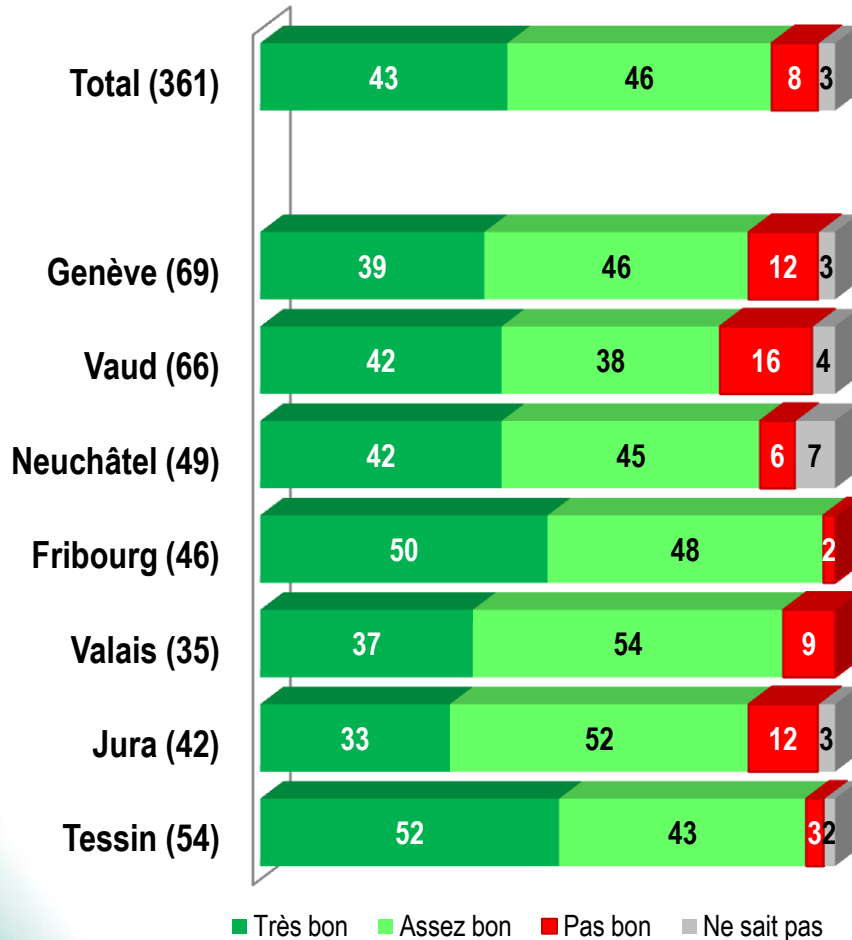
(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et pouvant s'exprimer)



Comme en 2009, l'amabilité des collaborateurs de l'ICT est très bien jugée dans tous les cantons, particulièrement à Fribourg et au Tessin où on relève environ six répondants sur dix enthousiastes. Attention tout de même au Jura et, dans une moindre mesure, sur Vaud, où l'insatisfaction est un peu plus présente qu'ailleurs.

# Jugement global sur la compétence des collaborateurs de l'ICT

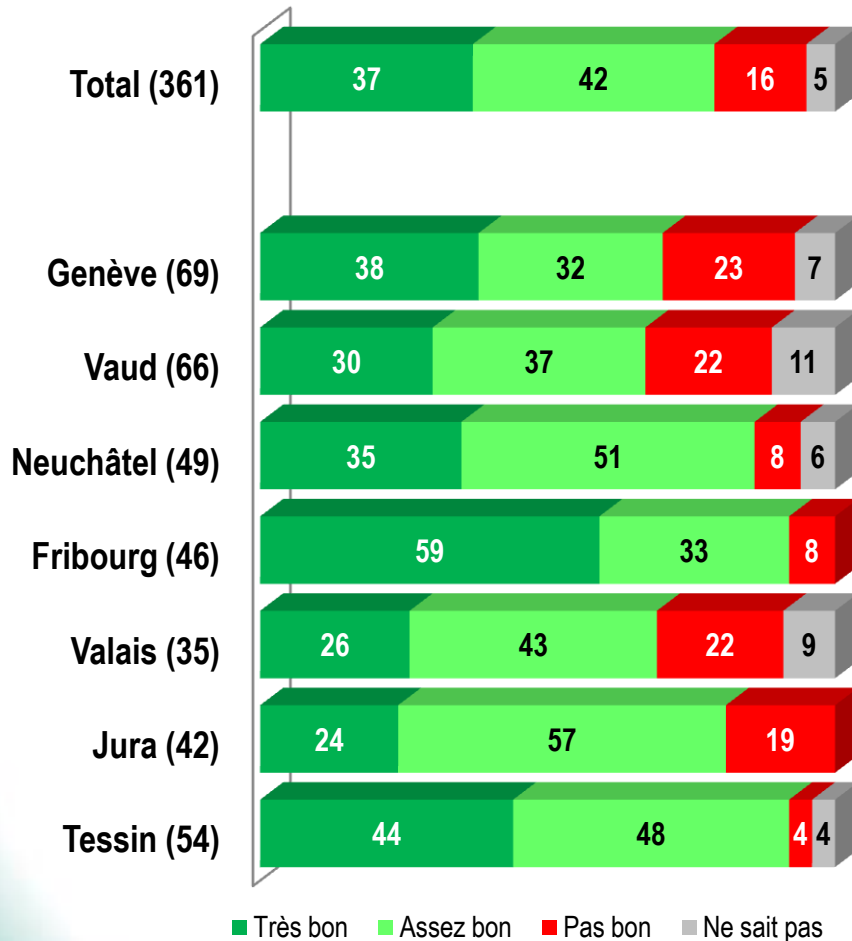
(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et pouvant s'exprimer)



Même constat concernant les compétences des collaborateurs : peu de négatif et, à l'opposé, beaucoup de répondants très positifs, ce qui était déjà le cas en 2009.

# Jugement global sur la qualité des infos et des conseils fournis par l'ICT

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et pouvant s'exprimer)

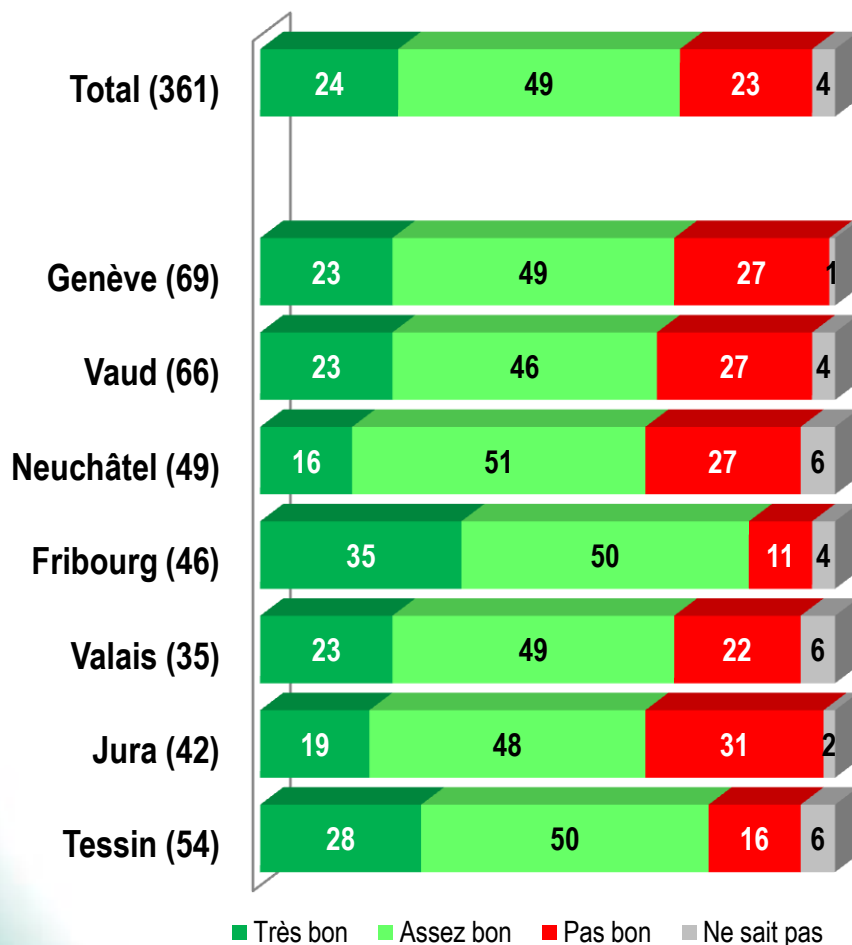


En moyenne, les infos et conseils fournis par l'ICT sont bien jugés, seuls 16 % s'exprimant par la négative; mais ces répondants négatifs se trouvent surtout dans les cantons de Vaud, Genève, Valais et Jura, alors qu'ils sont presque inexistant dans les trois autres cantons.

Fribourg et Tessin se démarquent particulièrement avec, outre le peu de négatif, beaucoup de très positif.

# Jugement global sur la simplicité des documents et démarches exigés par l'ICT

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et pouvant s'exprimer)



L'insatisfaction grimpe en revanche sensiblement concernant la simplicité des documents et démarches exigés, grosso modo un tiers les jugeant compliqués dans les cantons de Vaud, Genève, Neuchâtel et Jura.

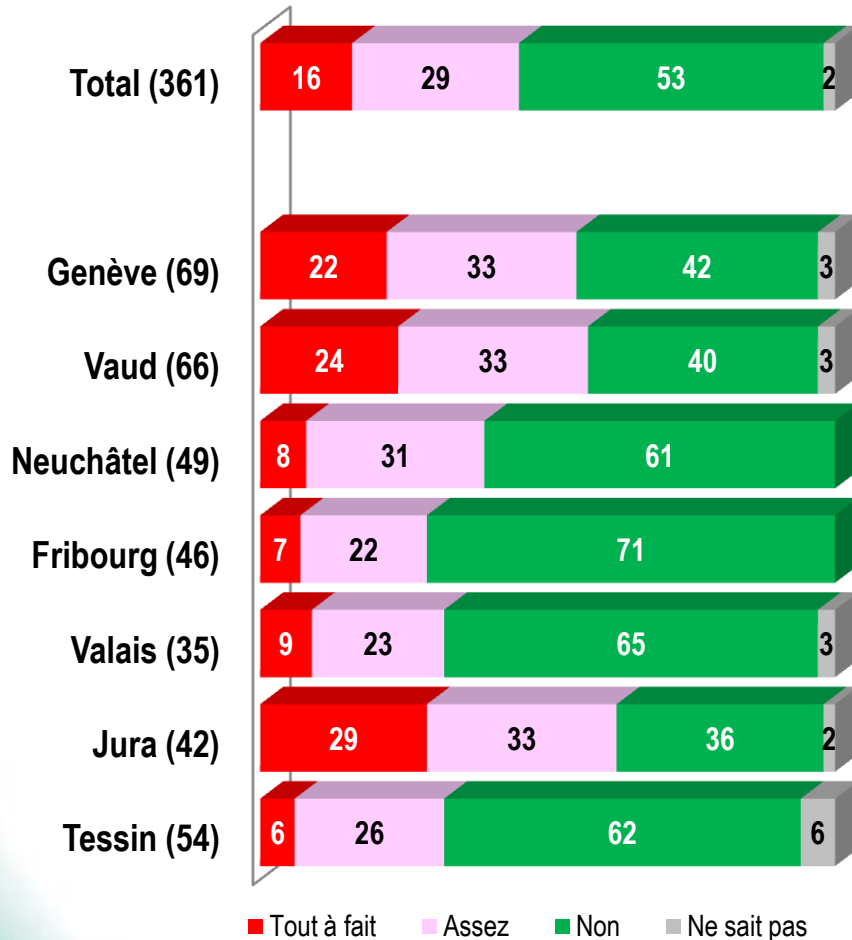
Par contre, les critiques sont nettement moins présentes en Valais et, surtout, au Tessin et à Fribourg.

De manière générale, ces résultats sont les mêmes qu'en 2009, sauf pour le Valais où l'insatisfaction était alors sensiblement plus importante.

# Jugement global des contrôles

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et pouvant s'exprimer)

## Couteux en temps ?



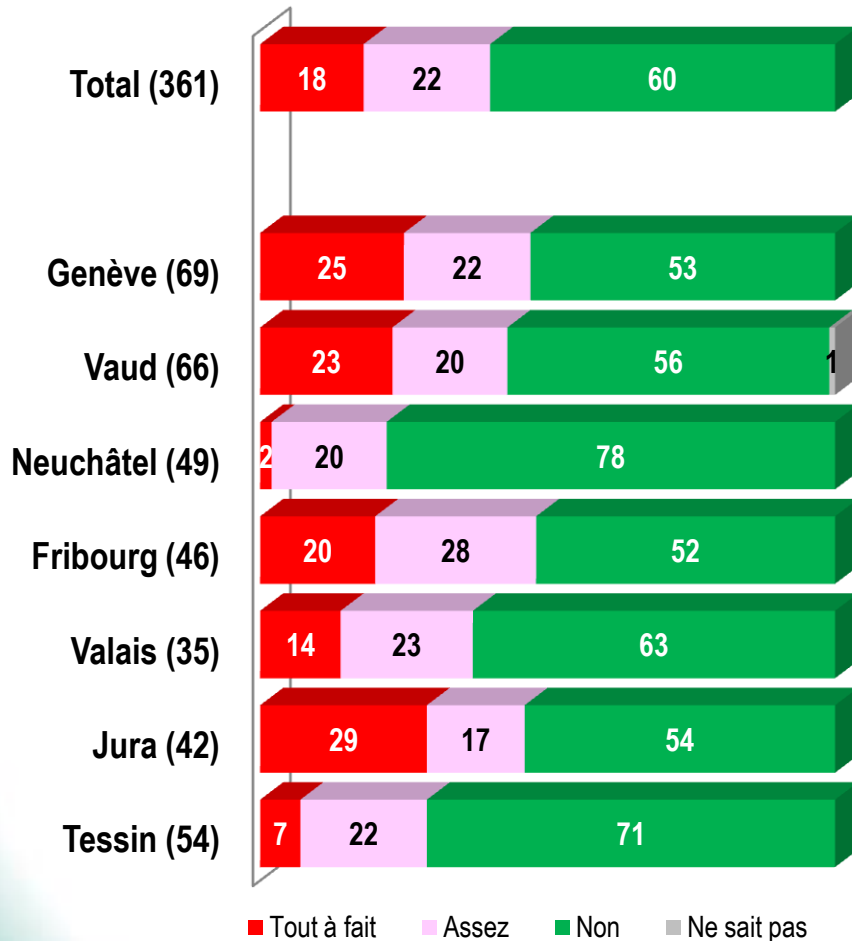
Une majorité de répondants dans les cantons de Vaud, Genève et Jura déclarent que les contrôles ont été couteux en termes de temps, contre un tiers environ dans les autres cantons.

A noter que cette différence d'appréciation se constatait déjà en 2009 dans les deux cantons lémaniques.

# Jugement global des contrôles

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et pouvant s'exprimer)

## Couteux en argent ?



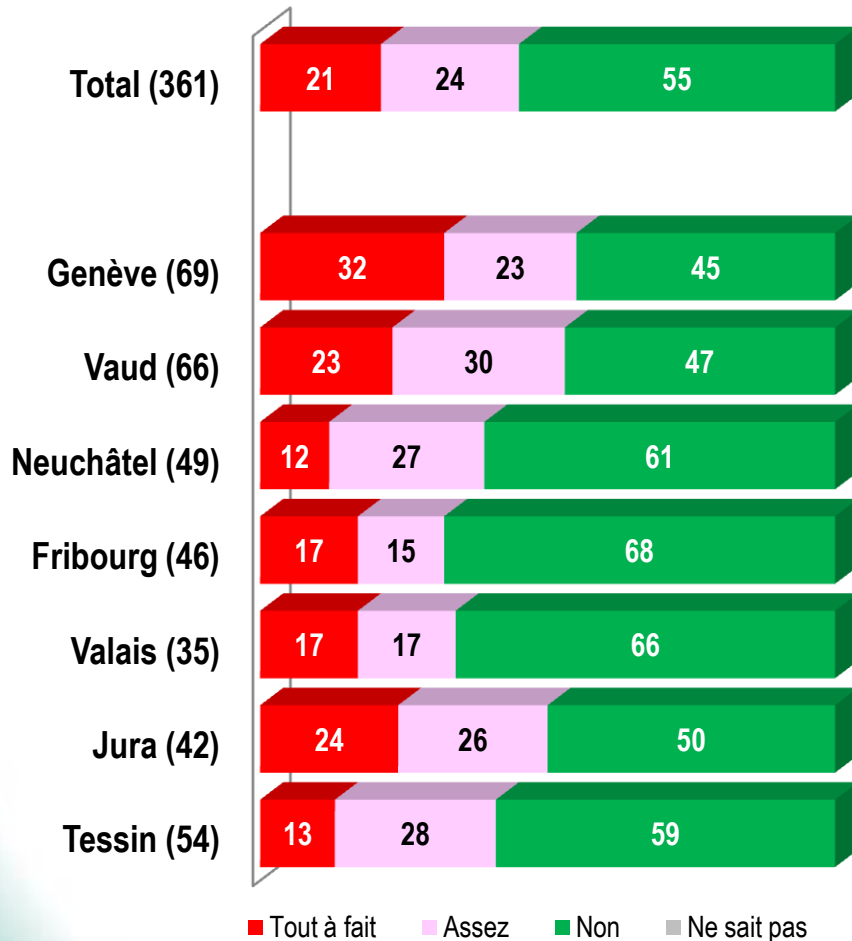
Entre quatre et cinq répondants sur dix dans les cantons de Genève, Vaud, Fribourg et Jura déclarent que les contrôles ont coûté de l'argent à l'entreprise, la moitié environ étant même très affirmatifs.

Le Valais se situe très légèrement en-dessous avec 37 % d'avis équivalents, suivi du Tessin avec 29 % et, enfin, de Neuchâtel où ils ne sont qu'un sur cinq à s'exprimer de la même manière.

# Jugement global des contrôles

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et pouvant s'exprimer)

## Ils ont occasionné une charge de travail administratif importante ?



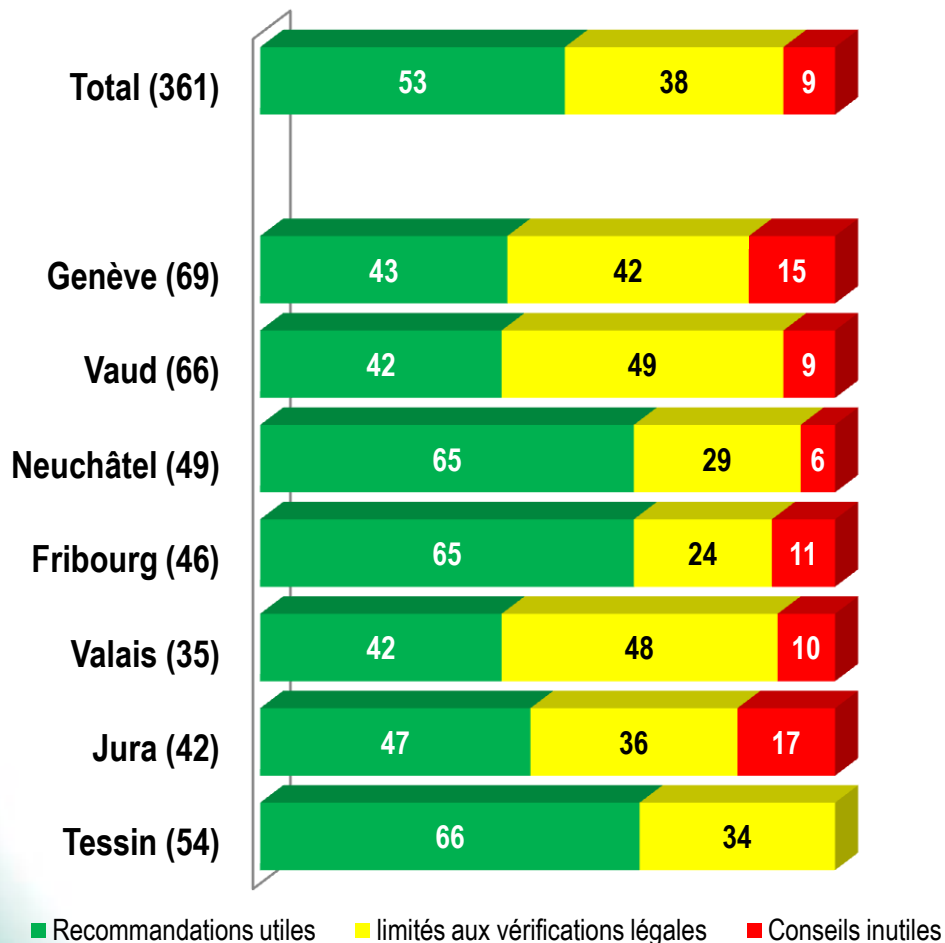
C'est encore dans les cantons de Vaud, Genève et Jura que les contrôles ont occasionnés le plus d'inconvénients pour les entreprises, en l'occurrence en termes de travail administratif, cinq à six répondants sur dix s'exprimant dans ce sens dans ces trois cantons.

C'est un peu mieux à Neuchâtel et au Tessin (quatre sur dix), alors que ce sont Fribourg et le Valais qui s'en sortent le mieux, mais avec tout de même un tiers de répondants déclarant que les contrôles ont occasionnés une charge de travail administratif importante.



# Jugement des recommandations des inspecteurs

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et pouvant s'exprimer)



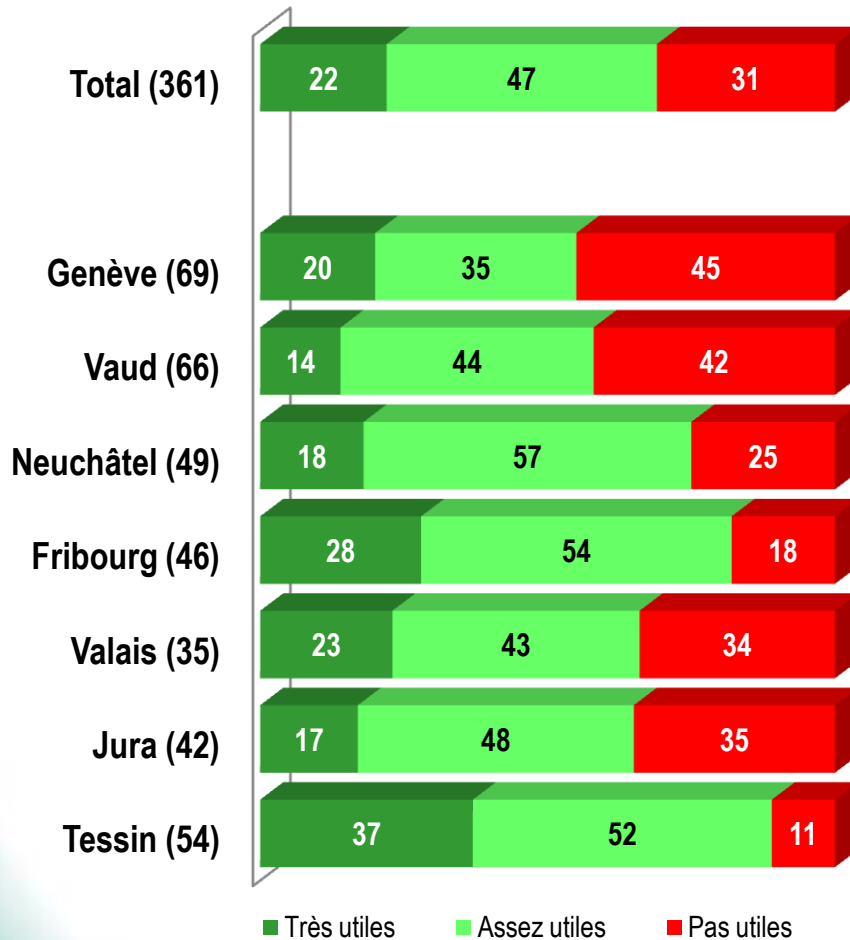
L'appréciation du travail des inspecteurs est globalement bonne puisque la moitié des répondants en moyenne déclarent qu'ils leur ont donné des recommandations utiles.

Le constat est particulièrement positif dans les cantons de Neuchâtel, Fribourg et Tessin où les deux tiers s'expriment dans ce sens.

A l'opposé, il faut noter de manière réjouissante que seul un répondant sur dix environ (un peu plus à Genève et au Jura) pense le contraire, à savoir que les conseils reçus étaient inutiles.

# Jugement sur l'utilité des contrôles pour l'entreprise

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et pouvant s'exprimer)

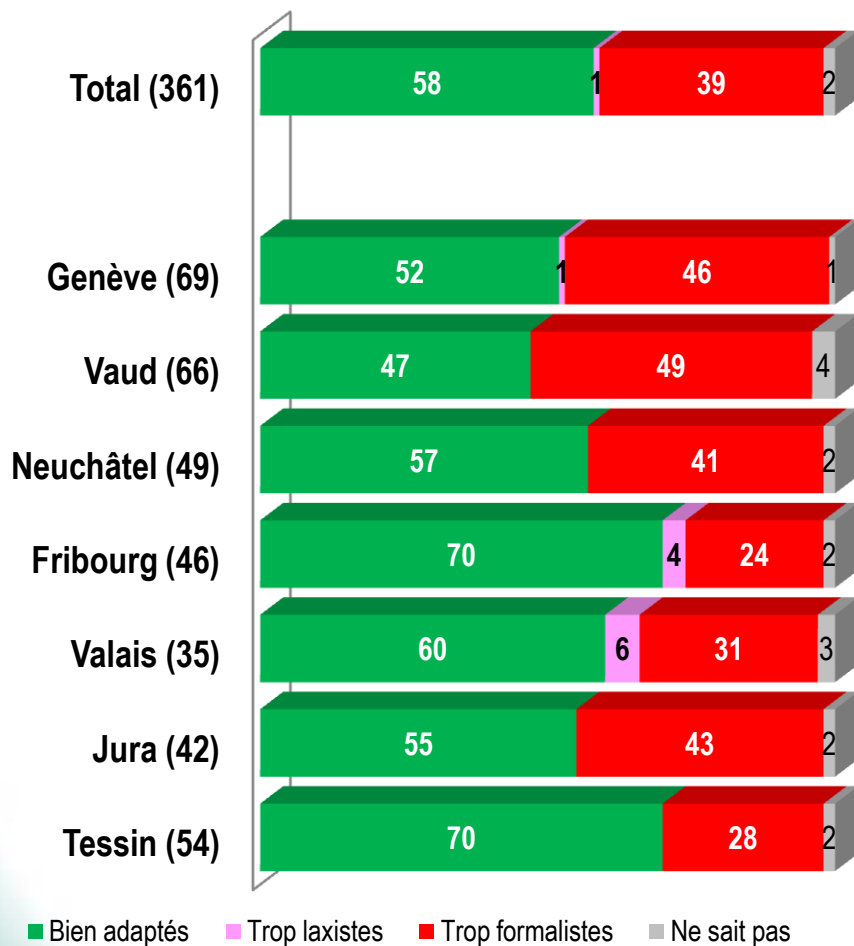


Logiquement compte tenu de ce qui précède, en moyenne une majorité juge les contrôles utiles. Cependant, l'enthousiasme n'est pas vraiment de mise, avec seulement un répondant convaincu sur cinq.

C'est le cas partout, mais surtout au Tessin et dans les cantons de Neuchâtel et Fribourg, les répondants négatifs étant tout de même un tiers en Valais et au Jura, et plus de quatre sur dix dans les cantons lémaniques.

# Jugement de la forme des contrôles

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et pouvant s'exprimer)

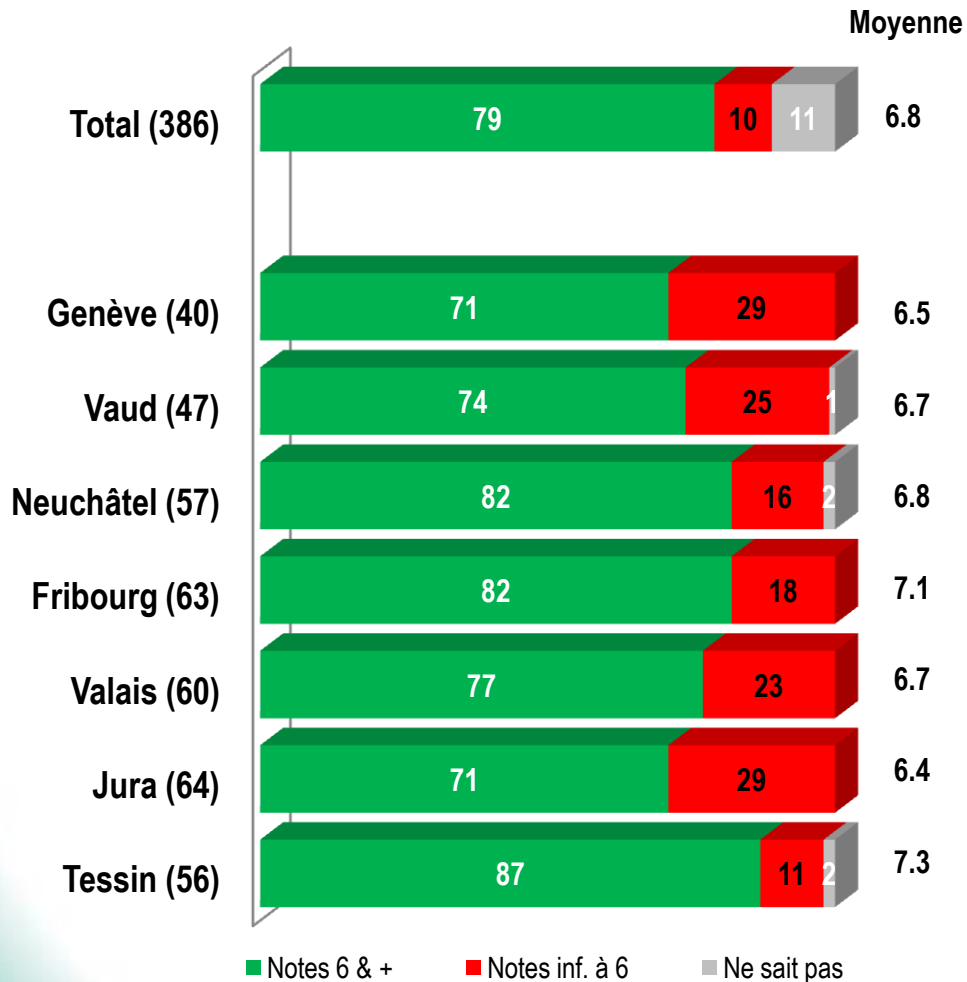


La forme des contrôles recueillent pas mal de critiques un peu partout, mais principalement sur Vaud et Genève ainsi qu'à Neuchâtel et au Jura où quatre à cinq répondants sur dix les jugent trop formalistes.

Les critiques sont un peu moins marquées dans les trois autres cantons, mais surtout à Fribourg.

# Note de satisfaction globale vis-à-vis de l'ICT

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et pouvant s'exprimer)



Logiquement compte tenu des résultats globaux, l'appréciation générale est sensiblement meilleur que pour l'aménagement du territoire. Ainsi, aucun canton ne se trouvent sous le 6 de moyenne et, au contraire, deux dépassent le 7, soit Fribourg et, encore une fois, le Tessin. Derrière ces deux cantons, Neuchâtel se place en troisième position, juste sous le 7. Les quatre autres cantons se tiennent de près, avec une note moyenne allant de 6,7 pour le Valais à 6,4 au Jura, soit une note moyenne indiquant une marge importante de progression. Il faut d'ailleurs relever pour ces cantons qu'un quart environ des répondants leurs donnent ici une note inférieure à 6, ce qui n'est pas négligeable.

## Synthèse sur les Inspections cantonales du travail

### Classement de la satisfaction – Note moyenne sur 10

---

<b>1<sup>er</sup></b>	<b>Tessin</b>	<b>7.3</b>
<b>2<sup>ème</sup></b>	<b>Fribourg</b>	<b>7.1</b>
<b>3<sup>ème</sup></b>	<b>Neuchâtel</b>	<b>6.8</b>
<b>4<sup>ème</sup></b>	<b>Vaud</b>	<b>6.7</b>
<b>4<sup>ème</sup></b>	<b>Valais</b>	<b>6.7</b>
<b>6<sup>ème</sup></b>	<b>Genève</b>	<b>6.5</b>
<b>7<sup>ème</sup></b>	<b>Jura</b>	<b>6.4</b>

- C'est globalement nettement mieux ici que pour la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire, avec deux cantons globalement au-dessus des autres. Cependant, partout, l'amabilité et la compétence des collaborateurs sont très bien jugées, ce qui était d'ailleurs déjà le cas en 2009.
- **1<sup>er</sup> 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> Genève** : des procédures critiquées par près d'un tiers et des contrôles coûteux en temps, surtout, et en argent, sans compte la charge administrative importante qu'ils suscitent pour plus de la moitié des répondants. Enfin, un répondant sur deux pensent que les contrôles sont inutiles.
- **7<sup>ème</sup> Jura**: également un tiers de critiques sur les procédures et documents exigés, mais surtout six répondants sur dix estimant 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.

## **4. Quelques autres services**

---

# **de l'Administration cantonale**

## % d'insatisfaits : Administration dans son ensemble

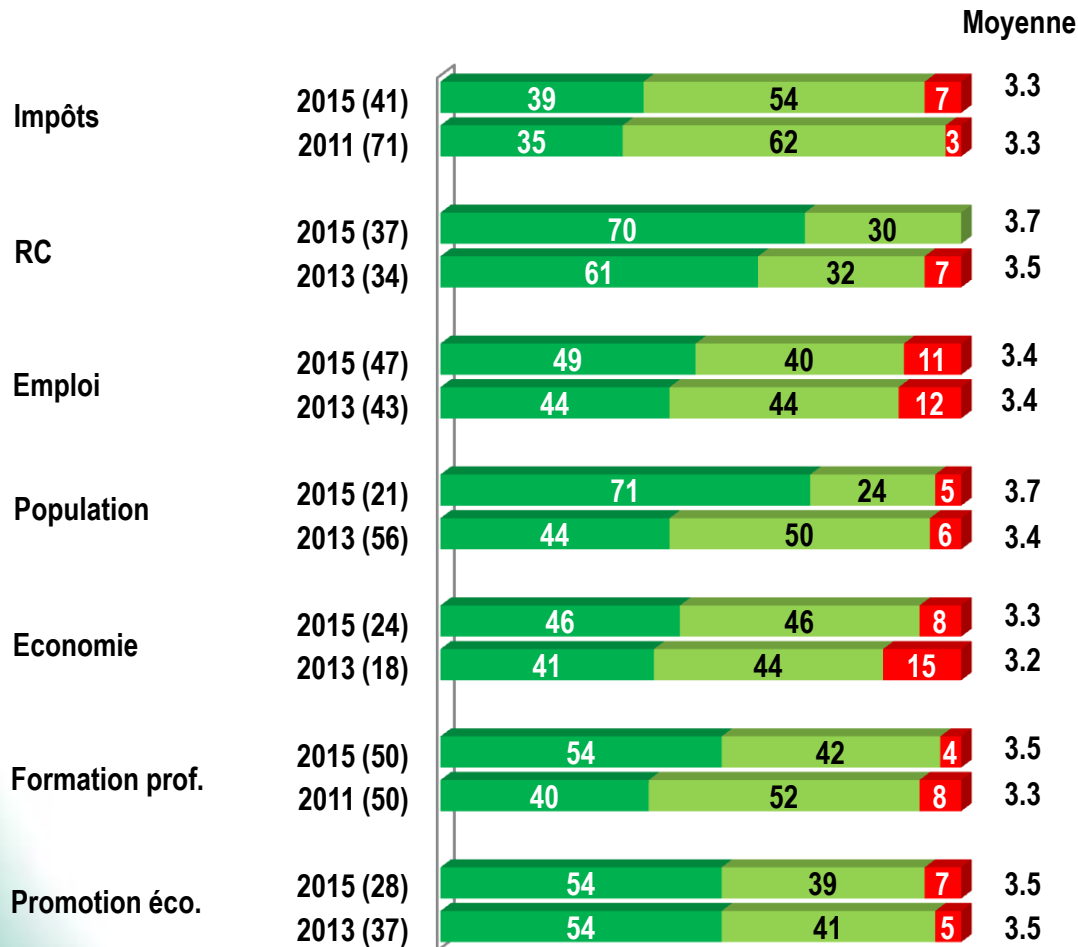
	GE	VD	NE	FR	VS	JU	TI
Impôts	32 ↗	23	18 ↗	7	15	17	11
Registre du commerce	8	7 ↘	16 ↘	0 ↘	7 ↘	5	12
Service de l'emploi	25 ↗	9 ↘	22	11	15 ↘	23	5 ↘
Service de la population	34	6 ↘	9 ↘	5	5	14 ↗	5 ↘
Service de l'économie	0 ↘	4	26 ↗	8 ↗	15 ↘	18	0 ↘
La promotion économique	12	0 ↘	20 ↗	7	11 ↘	12	17 ↗

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



# Les services - Récapitulatif Fribourg

(sur base des entreprises qui s'expriment)



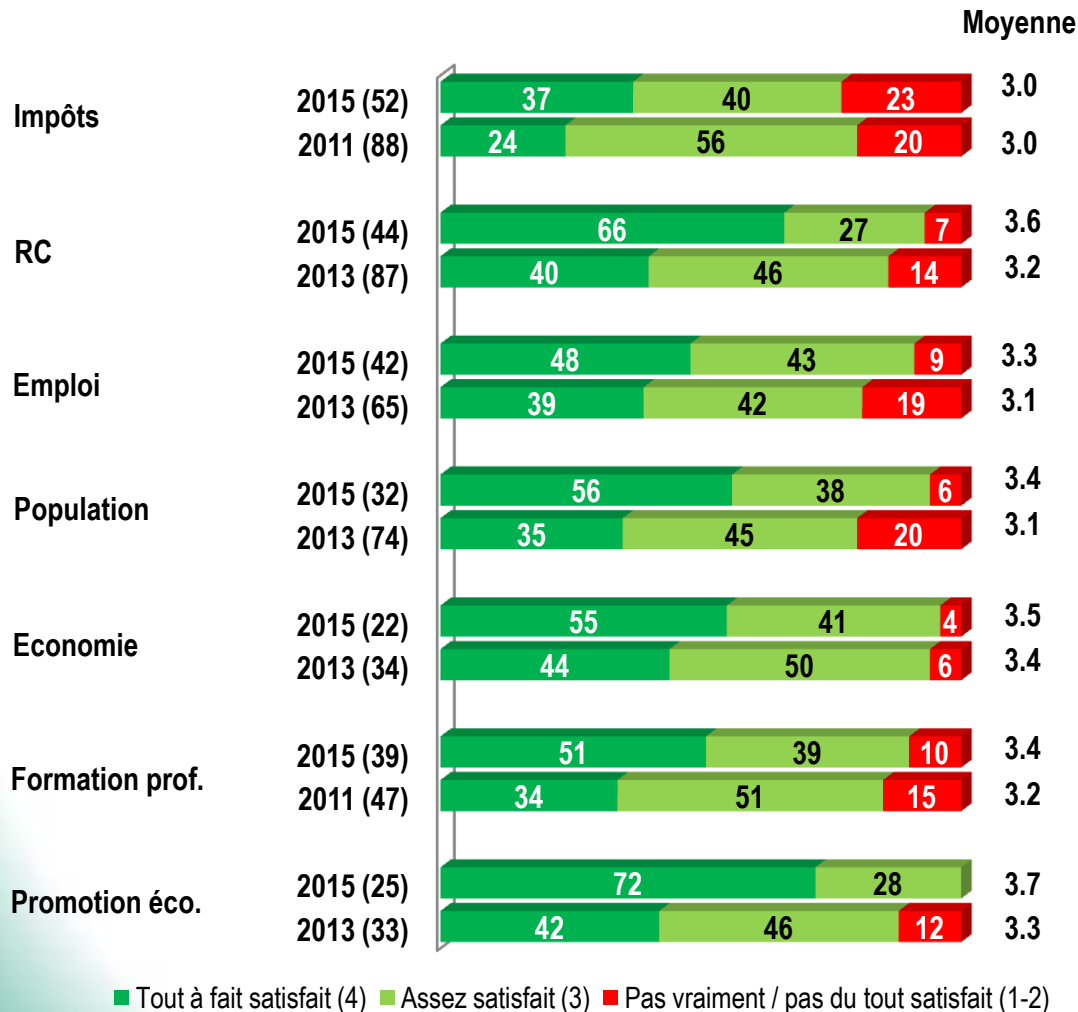
Tous les services fribourgeois s'en sortent bien à très bien, avec en plus une progression intéressante pour le RC et la Formation professionnelle, pourtant déjà très bien notés en 2013.

■ Tout à fait satisfait (4) ■ Assez satisfait (3) ■ Pas vraiment / pas du tout satisfait (1-2)

En 2013, les Impôts et la Formation professionnelle ont fait l'objet d'un traitement spécifique et n'apparaissent pas dans cette question, la comparaison se fait donc par rapport à 2011.

# Les services - Récapitulatif Vaud

(sur base des entreprises qui s'expriment)



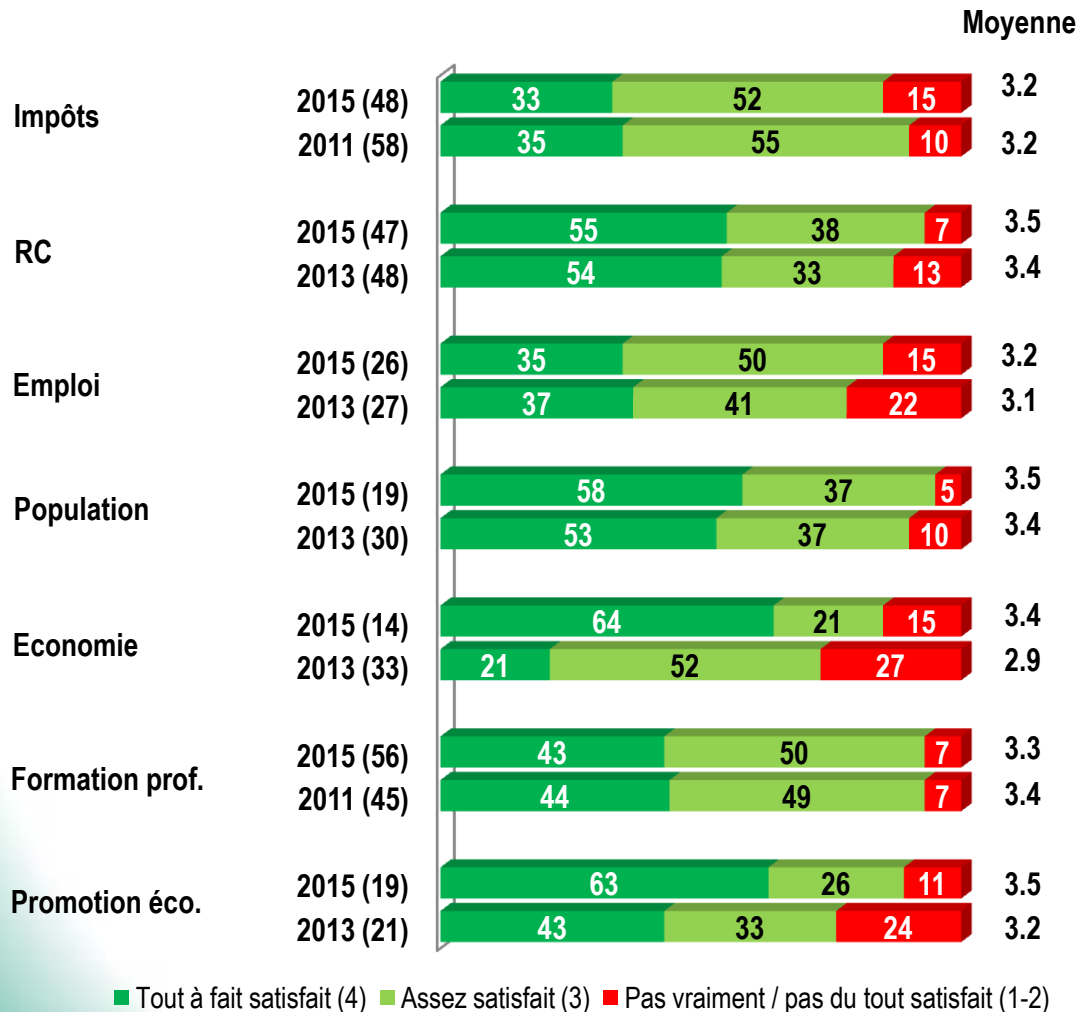
Presque tous les services de l'administration vaudoise sont mieux évalués cette année, qui plus est avec des progression importante parfois : RC, emploi, population et promotion économique.

Seule exception : les impôts, dont un quart sont toujours insatisfaits et qui reste à 3 de moyenne sur 4.

En 2013, les Impôts et la Formation professionnelle ont fait l'objet d'un traitement spécifique et n'apparaissent pas dans cette question, la comparaison se fait donc par rapport à 2011.

# Les services - Récapitulatif Valais

(sur base des entreprises qui s'expriment)



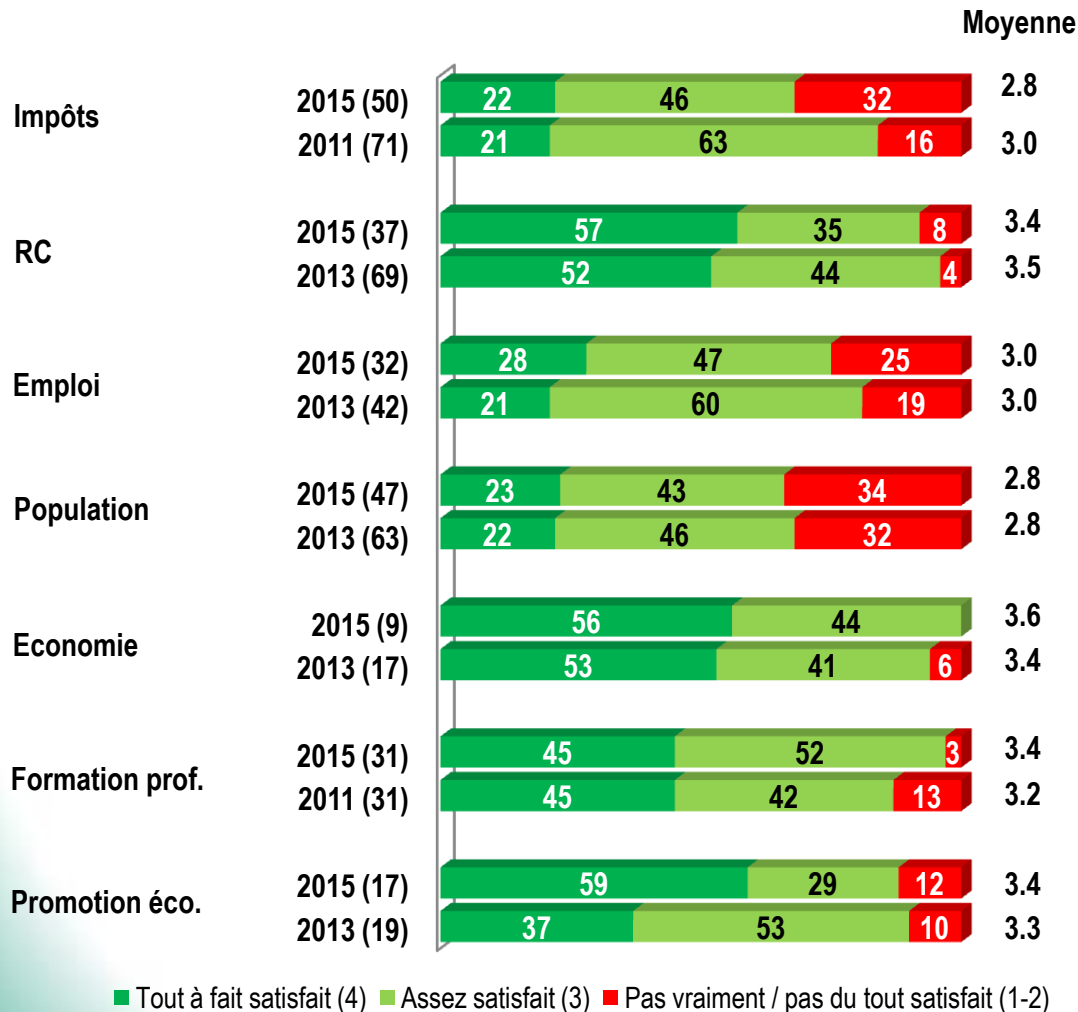
Les résultats sont très similaires à ceux de 2013 pour tous les services, à deux exceptions près : le Service de l'Economie et la promotion économique qui sont nettement mieux jugés cette année.

Ainsi, tous obtiennent une note moyenne égale ou supérieure à 3,2 sur 4, ce qui témoigne d'un assez bon niveau général.

En 2013, les Impôts et la Formation professionnelle ont fait l'objet d'un traitement spécifique et n'apparaissent pas dans cette question, la comparaison se fait donc par rapport à 2011.

# Les services - Récapitulatif Genève

(sur base des entreprises qui s'expriment)



Guère d'évolution en général pour les services genevois, celui de la Population étant ainsi toujours critiqué par un tiers des répondants.

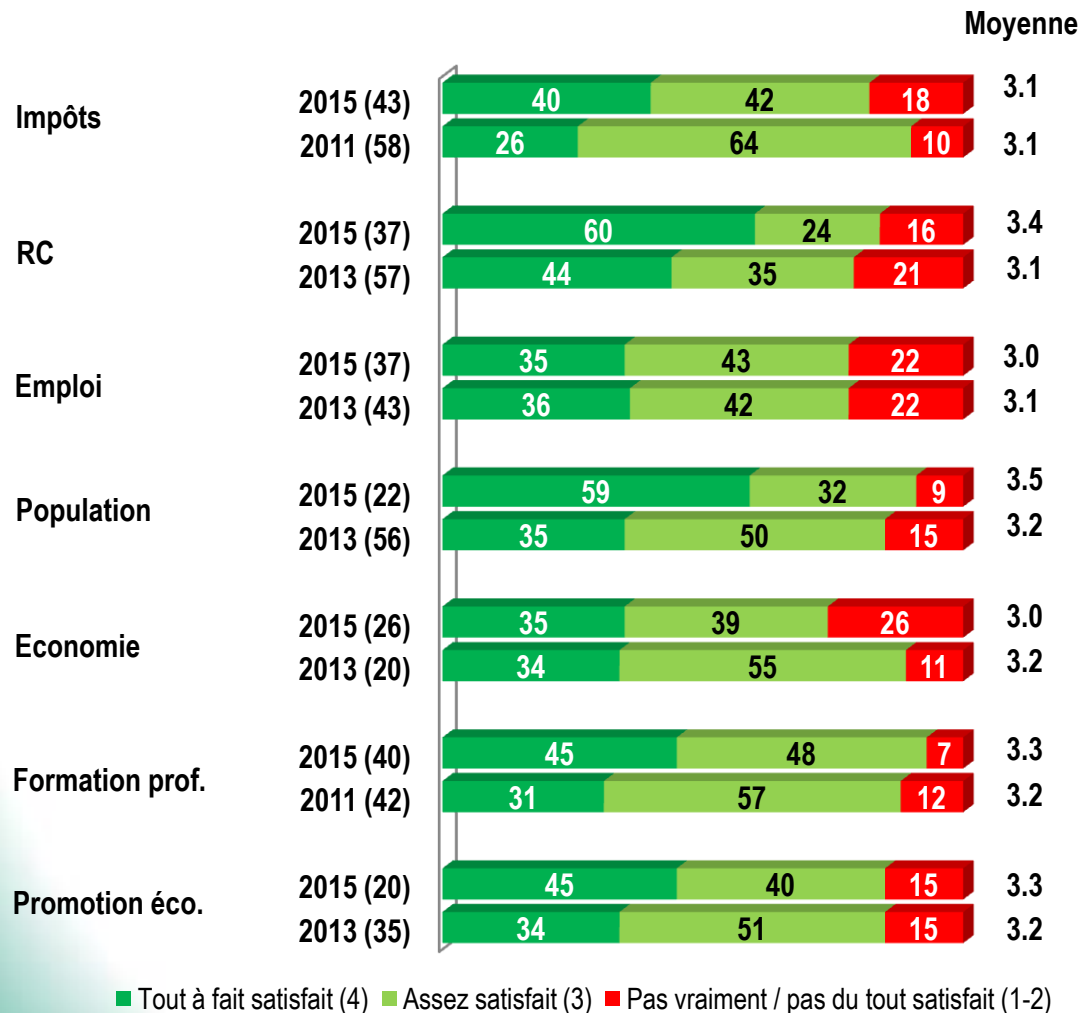
Seule l'administration des Impôts voit ses résultats évoluer de manière un peu conséquente, malheureusement dans le mauvais sens puisqu'ils sont deux fois plus nombreux cette année à s'en plaindre.

Enfin, un quart sont mécontents du Service de l'emploi, proportion légèrement à la hausse.

En 2013, les Impôts et la Formation professionnelle ont fait l'objet d'un traitement spécifique et n'apparaissent pas dans cette question, la comparaison se fait donc par rapport à 2011.

# Les services - Récapitulatif Neuchâtel

(sur base des entreprises qui s'expriment)



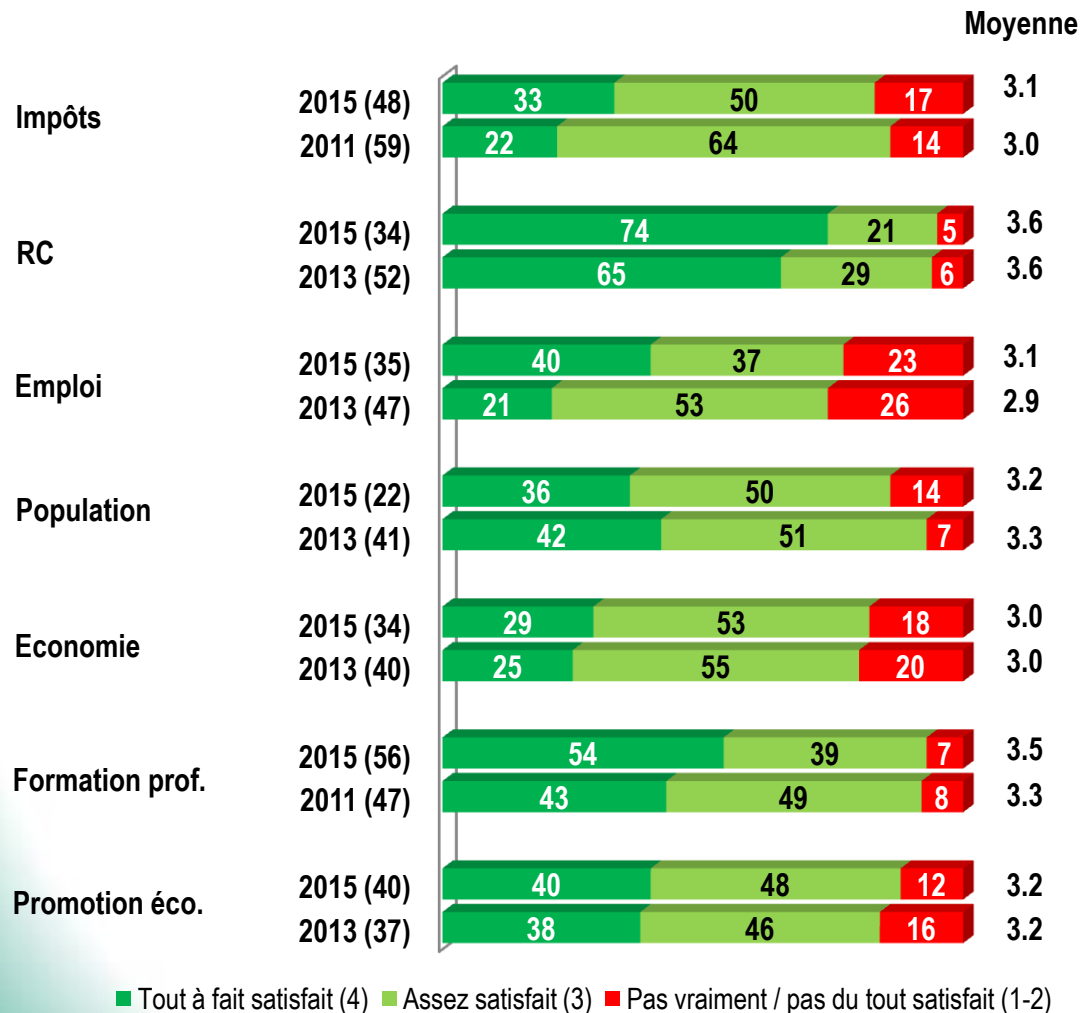
Les services neuchâtelois s'en sortent globalement plutôt bien, mais plusieurs fois, une insatisfaction de 20 % environ ternit quelque peu l'appréciation globale; c'est le cas pour les Impôts et les services de l'emploi et de l'économie, cette insatisfaction étant en outre en hausse pour le premier et le dernier.

Au contraire, le service de la population et le RC progressent encore un peu cette année pour atteindre un bon niveau. Attention tout de même au RC qui doit sa progression à une proportion en forte augmentation de répondants enthousiastes mais qui est critiqué par 16 %, ce qui le place derrière les RC des autres cantons.

En 2013, les Impôts et la Formation professionnelle ont fait l'objet d'un traitement spécifique et n'apparaissent pas dans cette question, la comparaison se fait donc par rapport à 2011.

# Les services - Récapitulatif Jura

(sur base des entreprises qui s'expriment)



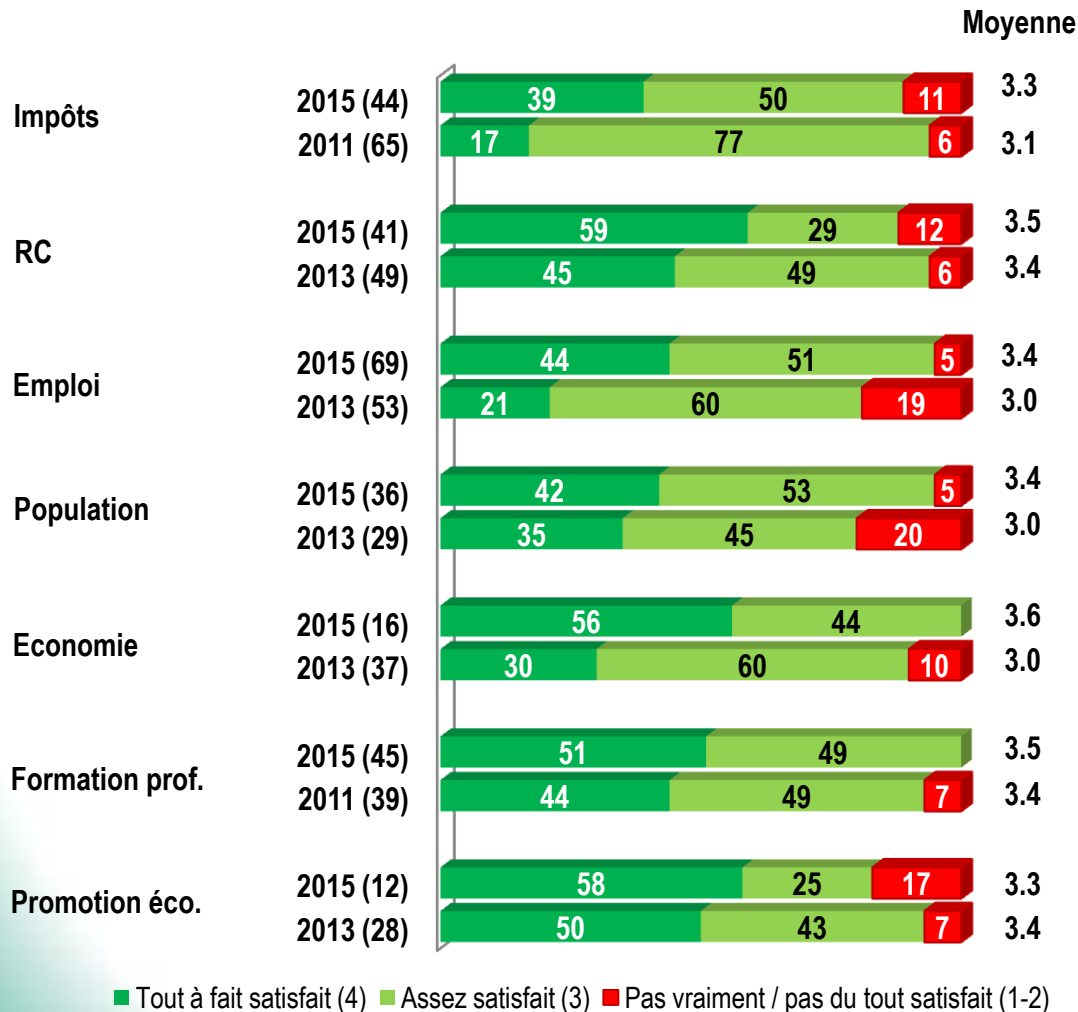
Deux services progressent par rapport à 2013, soit la Formation professionnelle, alors déjà bien notée, et le service de l'Emploi. Ce dernier suscite cependant toujours un quart d'insatisfaction et peut donc encore progresser, à l'instar du service de l'Economie et des Impôts.

Sinon, le RC reste très bien évalué, ce qui le place dans le trio de tête avec celui des cantons de Fribourg et de Vaud.

En 2013, les Impôts et la Formation professionnelle ont fait l'objet d'un traitement spécifique et n'apparaissent pas dans cette question, la comparaison se fait donc par rapport à 2011.

# Les services - Récapitulatif Tessin

(sur base des entreprises qui s'expriment)



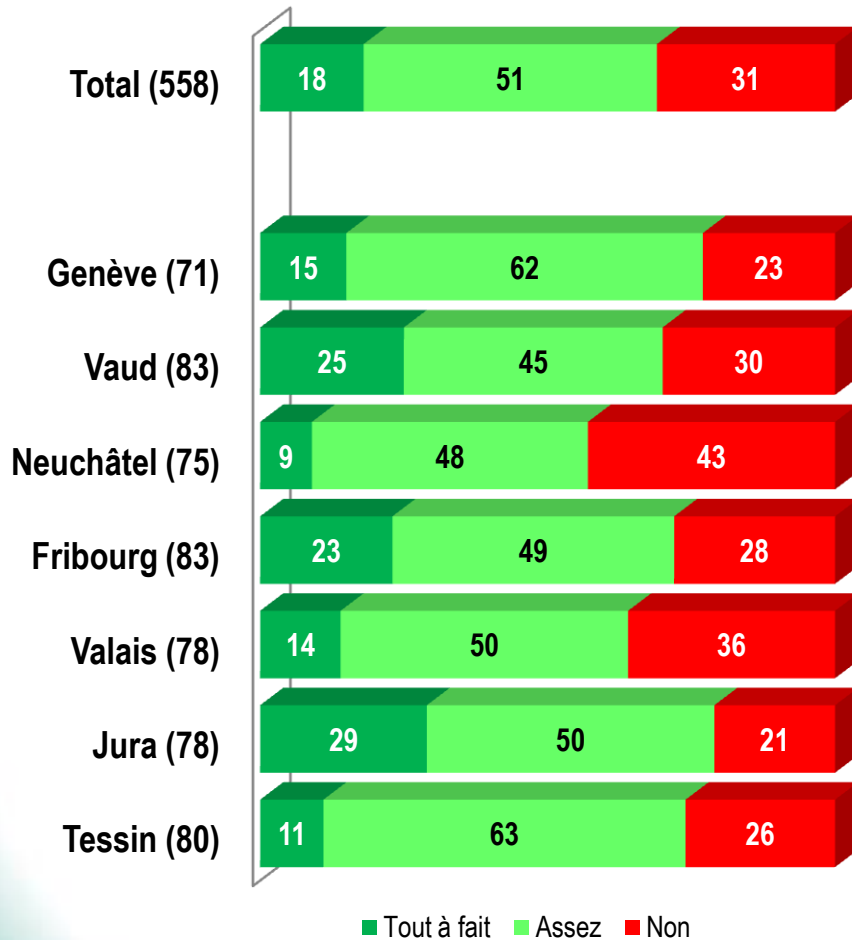
Tous les services de l'administration tessinoises sont très bien notés, avec de fortes progressions pour plusieurs : les service de l'emploi, de la population et de l'économie.

Ainsi, seule la promotion économique recueille plus de 10 % de critiques.

En 2013, les Impôts et la Formation professionnelle ont fait l'objet d'un traitement spécifique et n'apparaissent pas dans cette question, la comparaison se fait donc par rapport à 2011.

# Avez-vous le sentiment que la promotion économique est utile pour le développement des affaires des entreprises locales ?

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et pouvant s'exprimer)



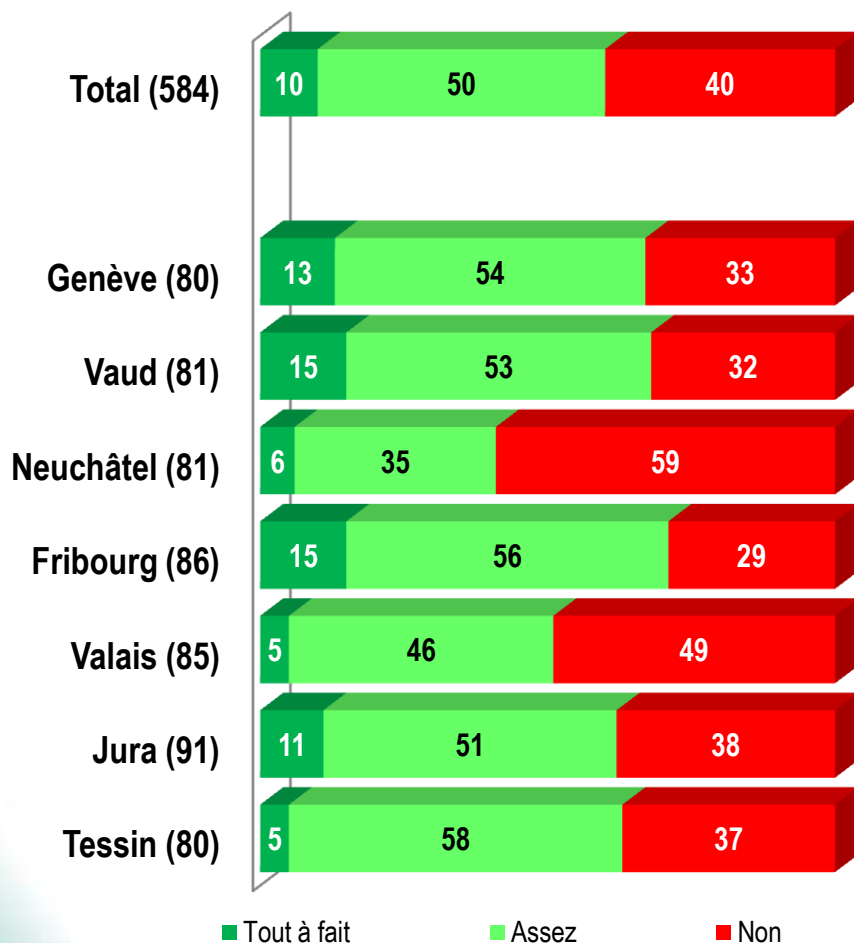
Les résultats sont ici semblables à ceux de 2013 avec un tiers de répondants estimant que la promotion économique n'est pas utile au développement des affaires des entreprises locales.

Aucun changement majeur n'est à souligner au sein des cantons, sauf au Jura où la proportion de personnes négatives baisse de 38 % à 21 %.



# La promotion économique est-elle suffisamment pro active ?

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et pouvant s'exprimer)



En moyenne, quatre répondants sur dix répondent ici par la négative, soit la même proportion qu'en 2013 et 2011.

Chaque canton obtient des résultats très proches de 2013, seul le Tessin voyant la proportion de personnes négatives baisser de 56 % à 38 %.

En revanche, ce sont toujours les promotions économiques du Valais et de Neuchâtel qui sont les plus critiquées.

# 5.1 Synthèse sur les administrations cantonales jugées dans leur ensemble

---

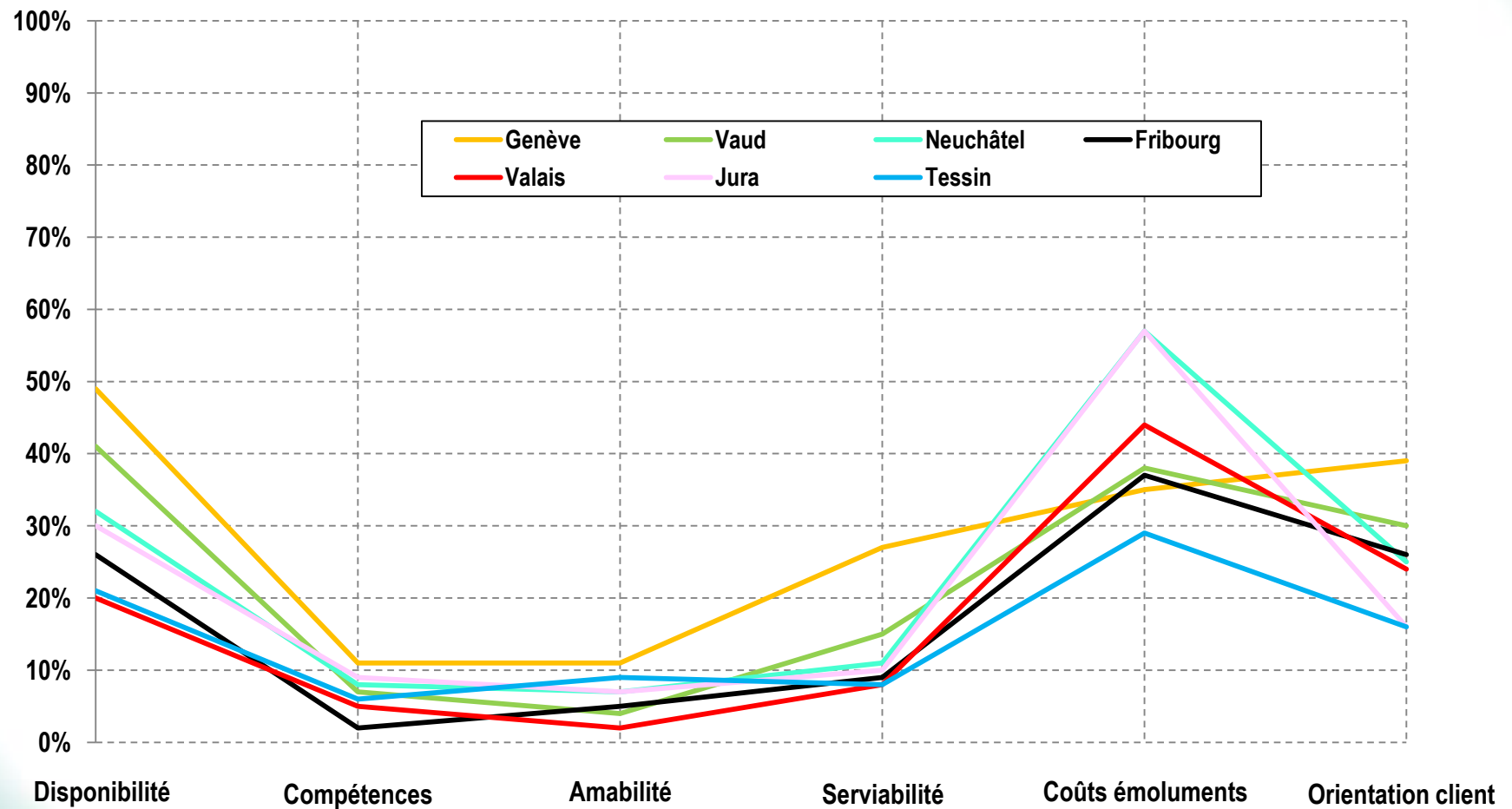
## % d'insatisfaits : Administration dans son ensemble

	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
Insatisfaction globale	25	13	34	13 ↗	19 ↗	29	9

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

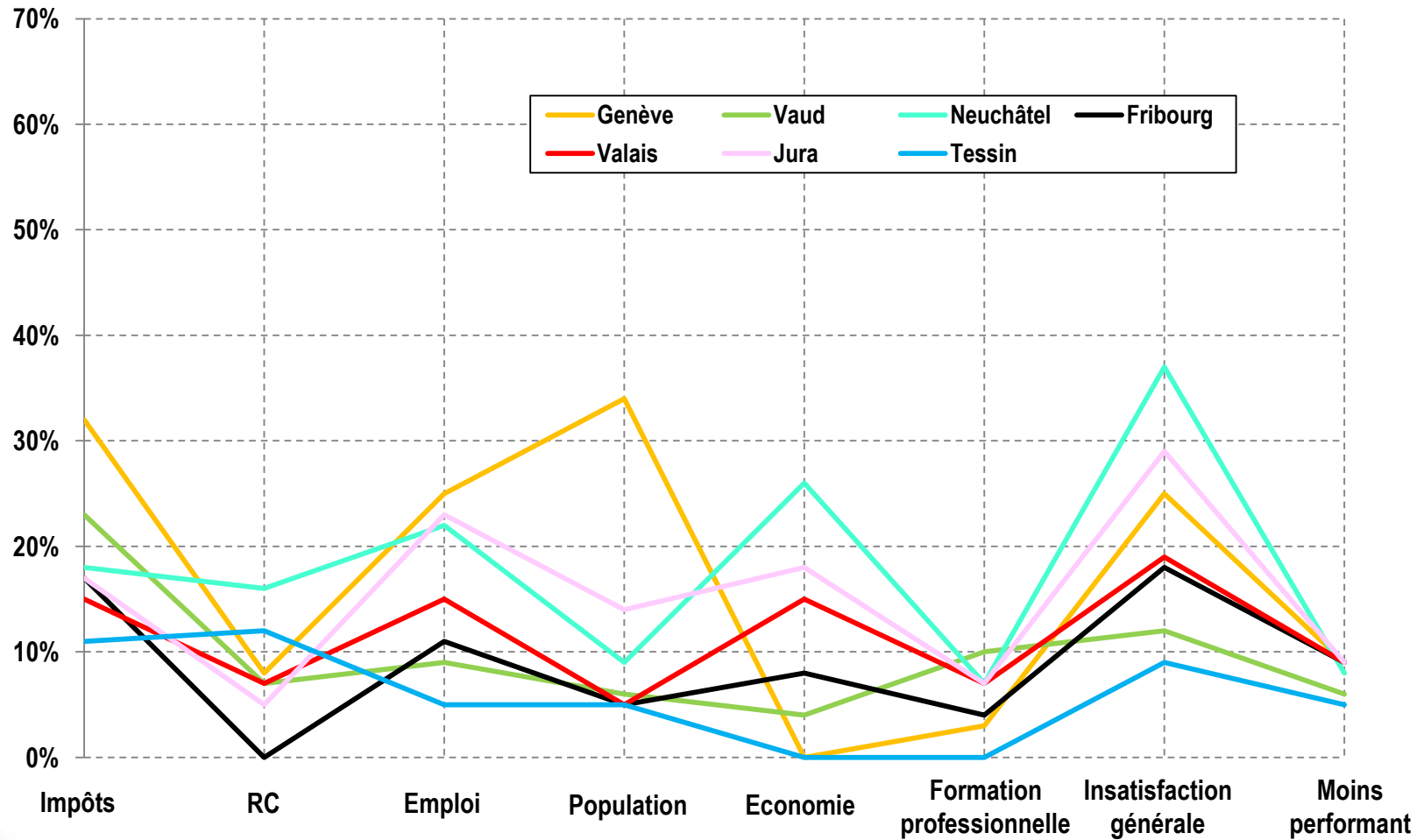
# Synthèse sur les administrations dans leur ensemble

## Comparaisons cantonales de l'insatisfaction



# Synthèse sur les administrations dans leur ensemble

## Comparaisons cantonales de l'insatisfaction



## Classement des administrations romandes jugées dans leur ensemble par les entreprises

### 2009

1 <sup>er</sup>	Fribourg	6,9
2 <sup>ème</sup>	Vaud	6,6
3 <sup>ème</sup>	Valais	6,5
4 <sup>ème</sup>	Genève	6,4
5 <sup>ème</sup>	Jura	6,2
6 <sup>ème</sup>	Neuchâtel	5,7

### 2011

1 <sup>er</sup>	Fribourg	7,1
2 <sup>ème</sup>	Tessin	6,8
3 <sup>ème</sup>	Vaud	6,7
3 <sup>ème</sup>	Valais	6,7
5 <sup>ème</sup>	Jura	6,5
6 <sup>ème</sup>	Genève	6,4
7 <sup>ème</sup>	Neuchâtel	6,0

### 2013

1 <sup>er</sup>	Tessin	7,2
2 <sup>ème</sup>	Fribourg	7,1
3 <sup>ème</sup>	Valais	6,8
4 <sup>ème</sup>	Vaud	6,7
5 <sup>ème</sup>	Jura	6,2
5 <sup>ème</sup>	Genève	6,2
7 <sup>ème</sup>	Neuchâtel	6,0

### 2015

1 <sup>er</sup>	Tessin	7,2
2 <sup>ème</sup>	Fribourg	6,9
2 <sup>ème</sup>	Vaud	6,9
4 <sup>ème</sup>	Valais	6,7
5 <sup>ème</sup>	Jura	6,3
6 <sup>ème</sup>	Genève	6,2
7 <sup>ème</sup>	Neuchâtel	6,0

- **1<sup>er</sup> 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<sup>ème</sup> 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. Accident ou vraie tendance, à vérifier la prochaine fois.
- **2<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> Jura** : toujours le même rang pour ce canton, qui semble souffrir surtout du coût des émoluments. L'orientation client pourrait également être meilleure, mais 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<sup>ème</sup> Genève** : stage au même niveau qu'en 2013, avec toujours les mêmes gros points noirs : 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<sup>ème</sup> 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.



# Étude sur la compétitivité des administrations cantonales

*réalisée pour les Chambres  
de commerce latines*

**Avril 2015**