



Étude sur la compétitivité des administrations cantonales

*réalisée pour les Chambres
de commerce latines*

Mars 2013



© Mars 2013

1. Descriptif de la recherche

Contexte et méthodologie

La 6^{ème} 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 et 2011 :

- interrogation d'un échantillon d'entreprises, à raison de 100 environ par canton participant à l'enquête, **759 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.
- Quatre thèmes faisaient l'objet de l'enquête cette année, à savoir **le Fisc, la Formation professionnelle ainsi que la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire**, tous trois pour la deuxième fois de suite, et enfin **la Sécurité** comme nouveau thème.
- 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 4 février au 8 mars 2013.**

2. L'administration fiscale

Synthèse sur les administrations fiscales

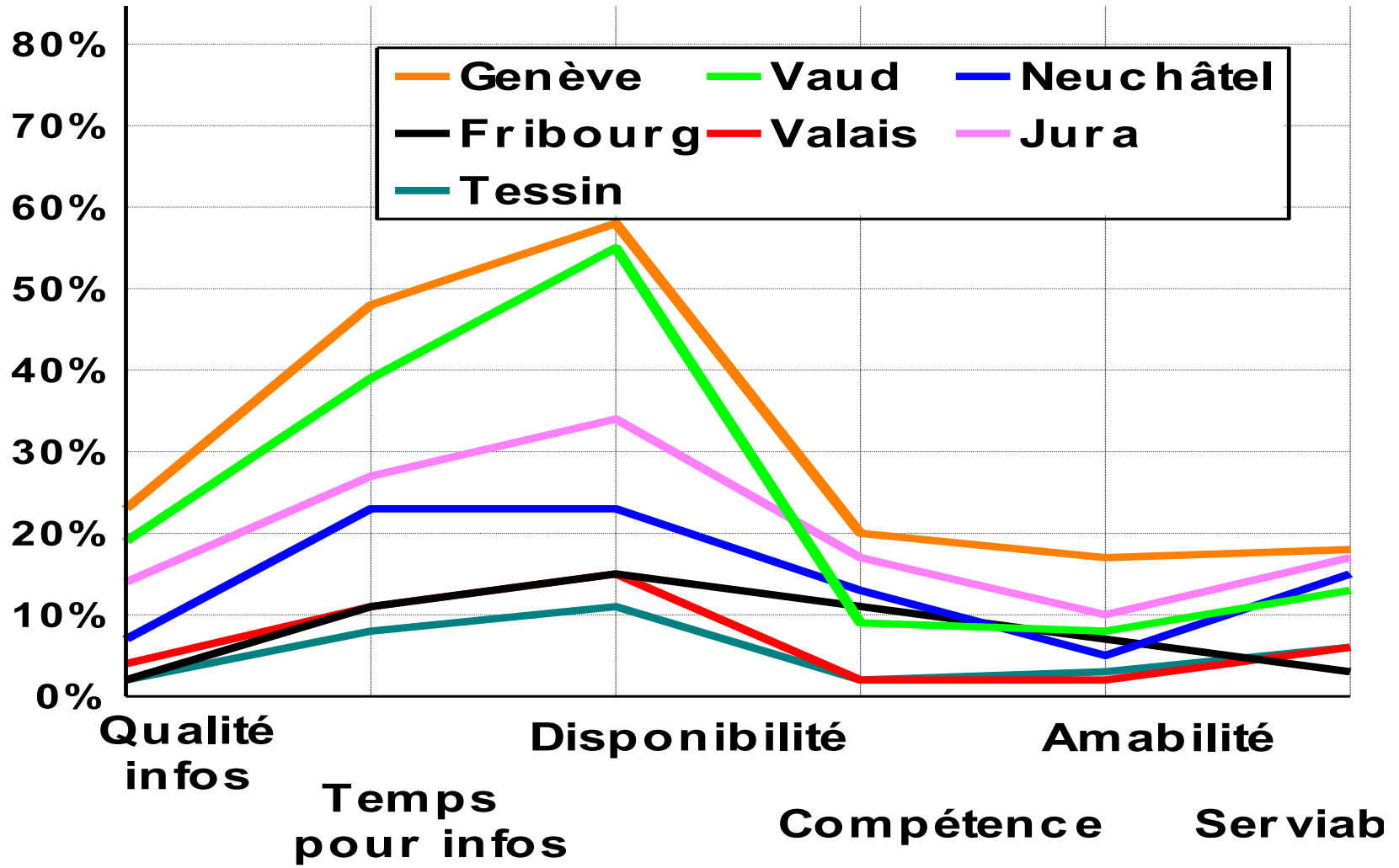
Comparaisons cantonales de l'insatisfaction

	GE	VD	NE	FR	VS	JU	TI
Qualité des informations	22 ↗	19 ↗	7	2	4	14 ↘	2
Temps nécessaire	48 ↗	39	23 ↗	10	11 ↘	27	8
Procédures	40	33 ↘	34 ↘	15 ↘	26 ↘	42	27 ↘
Formalisme	32 ↗	25 ↗	14 ↘	6	6 ↘	22 ↗	7 ↘
Disponibilité interlocuteur	58 ↗	55 ↗	23 ↘	15	15 ↘	34 ↘	11
Compétence interlocuteur	20 ↗	9	13	0	0	17 ↗	2
Amabilité interlocuteur	17 ↗	8	0 ↘	0 ↘	2 ↘	10	4
Serviabilité interlocuteur	19 ↗	13	14 ↘	3	5 ↘	17	6 ↘
Orientation client	24 ↘	36 ↗	24 ↘	11 ↘	16 ↘	17 ↘	11
Efficacité prise de décisions	49 ↗	40	20 ↘	10 ↘	17 ↘	35 ↘	22 ↘
Insatisfaction globale	32 ↗	25	19 ↘	8	8 ↘	27	6

En jaune : un quart ou plus d'insatisfaction, les flèches indiquant si cette insatisfaction est en hausse ou en baisse par rapport à 2011.

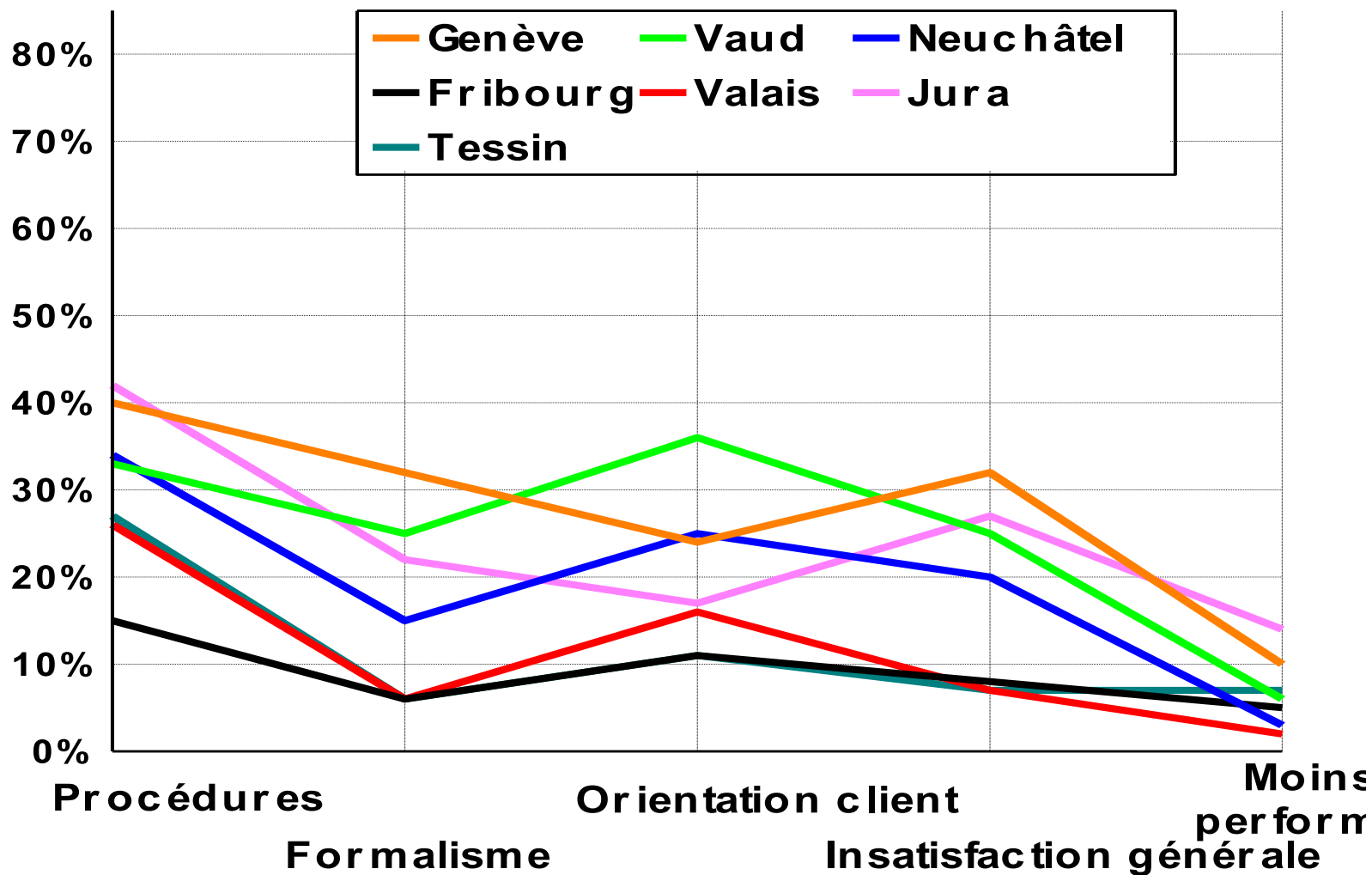
Synthèse sur les administrations fiscales

Comparaisons cantonales de l'insatisfaction



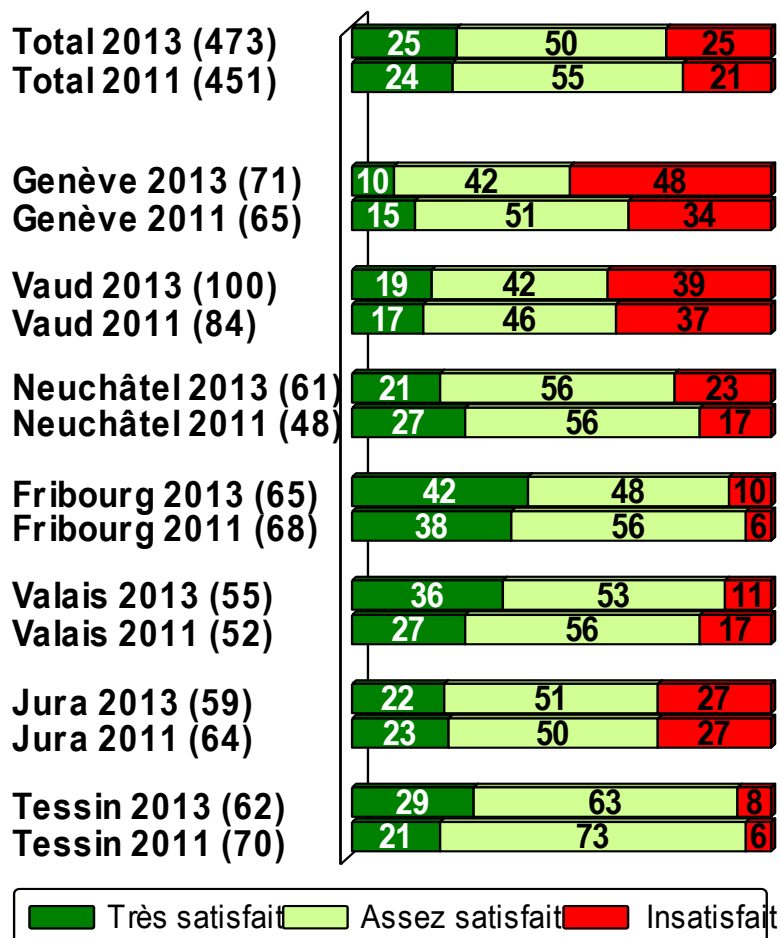
Synthèse sur les administrations fiscales

Comparaisons cantonales de l'insatisfaction



Satisfaction quant au temps nécessaire pour obtenir des infos de l'Administration fiscale

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



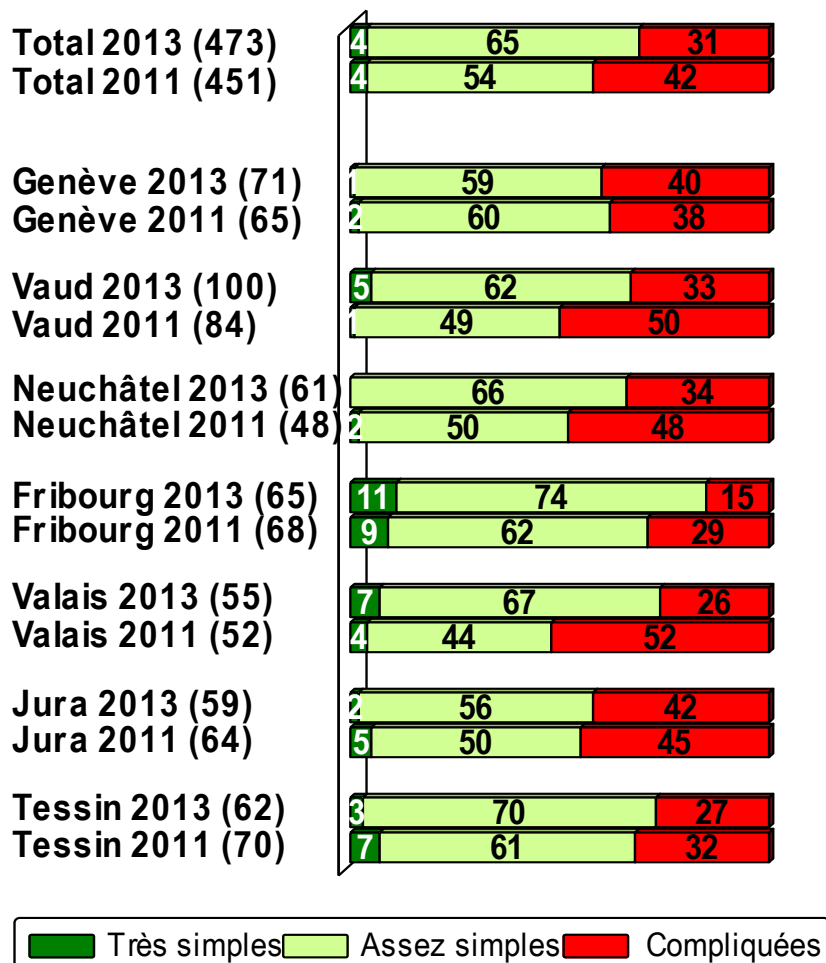
Comme lors de chaque vague, l'insatisfaction est nettement plus présente concernant le temps nécessaire pour obtenir les informations demandées. Cependant, elle est globalement stable par rapport à 2011.

C'est le cas dans tous les cantons à l'exception de Genève où près de la moitié des répondants sont négatifs sur ce point, contre un tiers il y a deux ans. Partout ailleurs, les résultats sont très stables, ce qui signifie que l'insatisfaction est encore importante dans les cantons de Vaud, du Jura et, dans une moindre mesure, de Neuchâtel.

Le fisc fribourgeois domine largement les autres, même si le Tessin se situe au même niveau pour ce qui est de l'insatisfaction; mais l'enthousiasme y est moins fort. Par contre, l'enthousiasme grimpe sensiblement au Tessin et dans le Valais, ce dernier canton se rapprochant ainsi de Fribourg, toujours nettement devant en l'occurrence.

Jugement sur les procédures mises en place par l'Administration fiscale

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



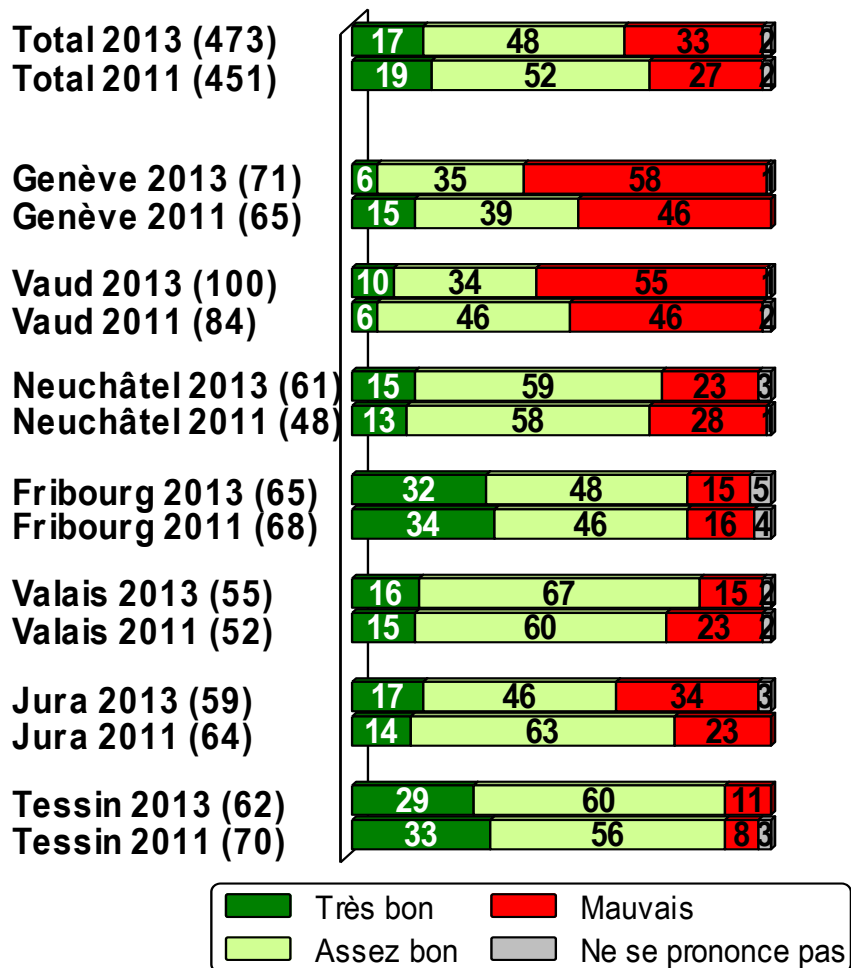
Alors que l'insatisfaction concernant les procédures avait augmenté en 2011, elle redescend cette année dans presque tous les cantons, parfois de façon très marquée comme en Valais, à Fribourg, à Neuchâtel et dans le canton de Vaud.

C'est par contre le statu quo dans les autres cantons, avec notamment toujours quatre Genevois et Jurassiens sur dix jugeant compliquées les procédures du Fisc.

A noter que l'enthousiasme est très faible, voire inexistant, dans tous les cantons.

Jugement global sur la disponibilité des interlocuteurs de l'Administration fiscale

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

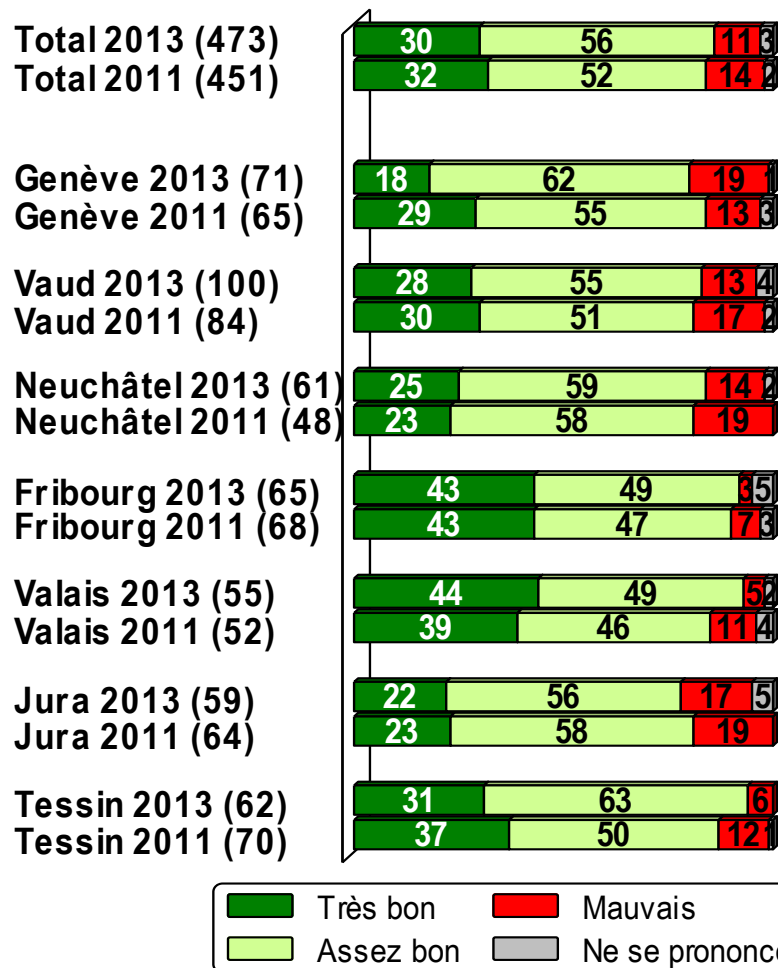


Malheureusement, force est de constater que la disponibilité des interlocuteurs reste un problème important au sein des administrations fiscales de Genève, Vaud et Jura, cantons dans lesquels l'insatisfaction est en hausse alors qu'elle était déjà importante en 2011.

Par contre, on relève des progrès en Valais et à Neuchâtel, le Tessin restant stable avec un bon résultat, tout comme Fribourg.

Jugement global sur la serviabilité à l'Administration fiscale

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

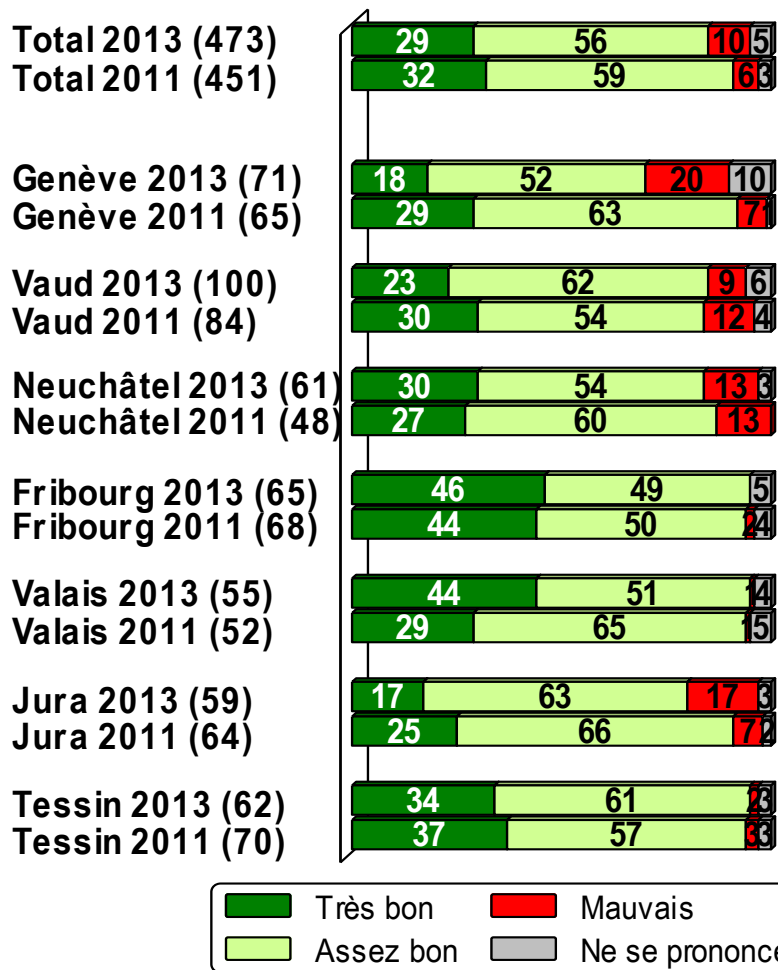


En net progrès il y a deux ans, la serviabilité est globalement jugée comme en 2011, soit de manière positive par neuf répondants sur dix en moyenne.

L'enthousiasme est très fort à Fribourg et en Valais, mais relativement faible à Genève et dans le Jura qui recensent en outre près de 20 % d'insatisfaits sur ce point.

Jugement global sur la compétence des collaborateurs de l'Administration fiscale

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

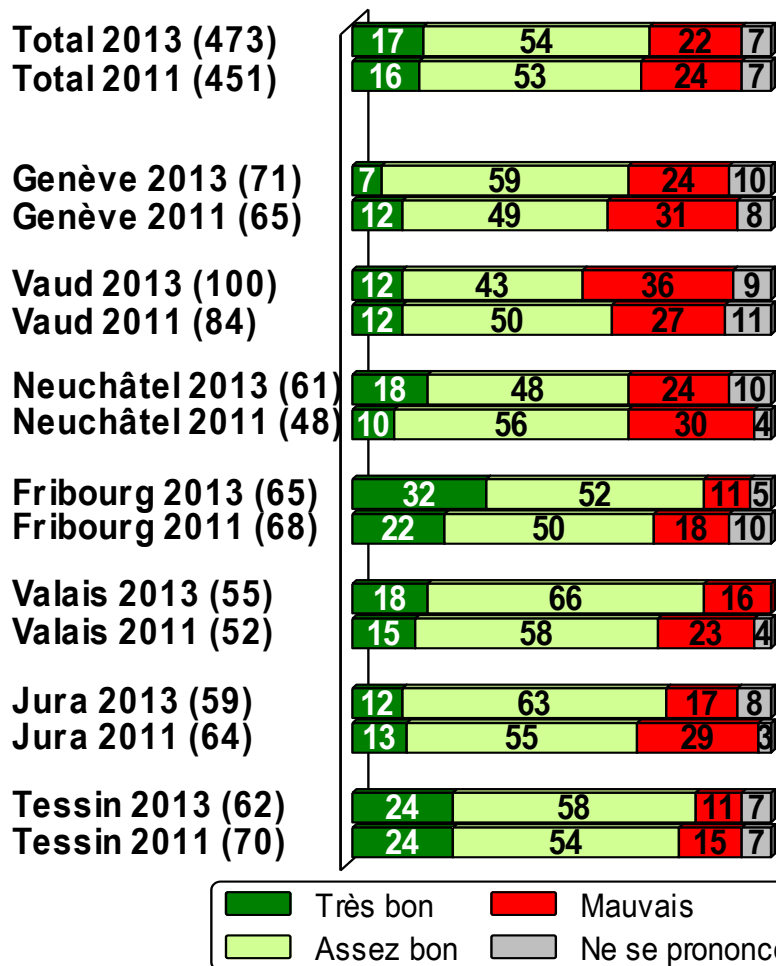


Même constat que pour la serviabilité à propos de la compétence : en progrès il y a deux ans, elle est jugée globalement de la même manière qu'en 2011.

Fribourg, Valais et le Tessin distancent cependant assez nettement les autres cantons alors que, à l'opposé, Genève et Jura ferment clairement la marche en raison, notamment de près de 20 % d'avis négatifs.

Jugement global sur l'orientation client à l'Administration fiscale

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

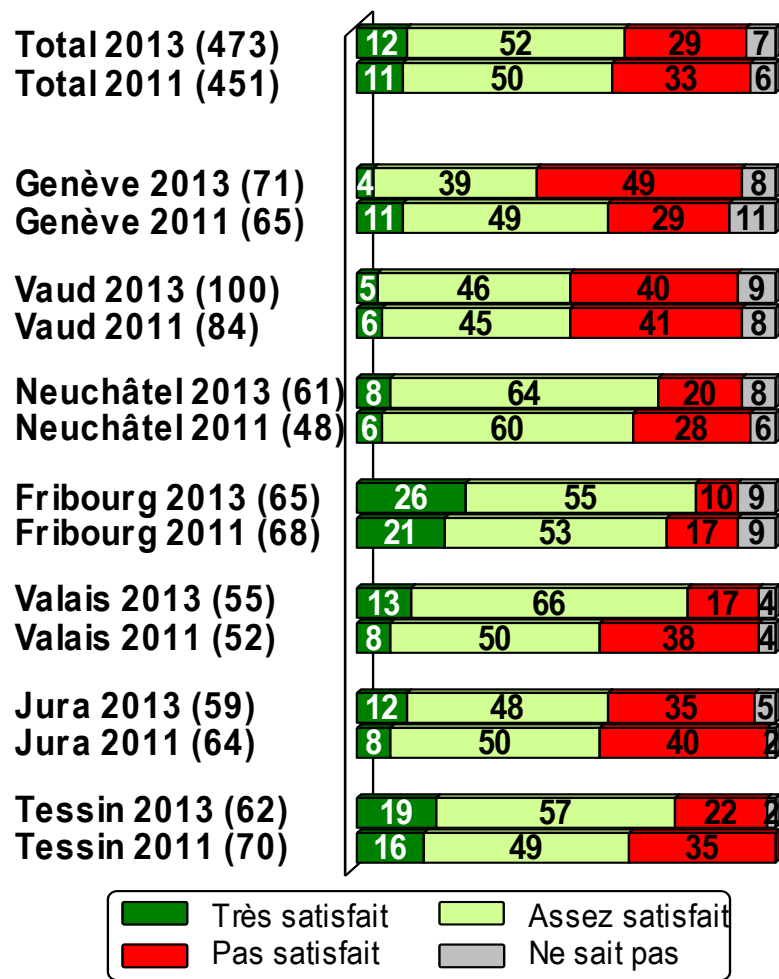


Comme il y a deux ans, on relève en moyenne un quart d'insatisfaction concernant l'orientation client. Cependant, plusieurs cantons voient l'insatisfaction sur ce point diminuer de manière sensible : Jura, Valais, Fribourg et Genève.

Ce sont les Vaudois qui se plaignent le plus de leur Fisc sur ce point, et c'est même le seul où l'insatisfaction augmente.

Satisfaction par rapport à l'efficacité de l'Administration fiscale en terme de prise de décisions

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



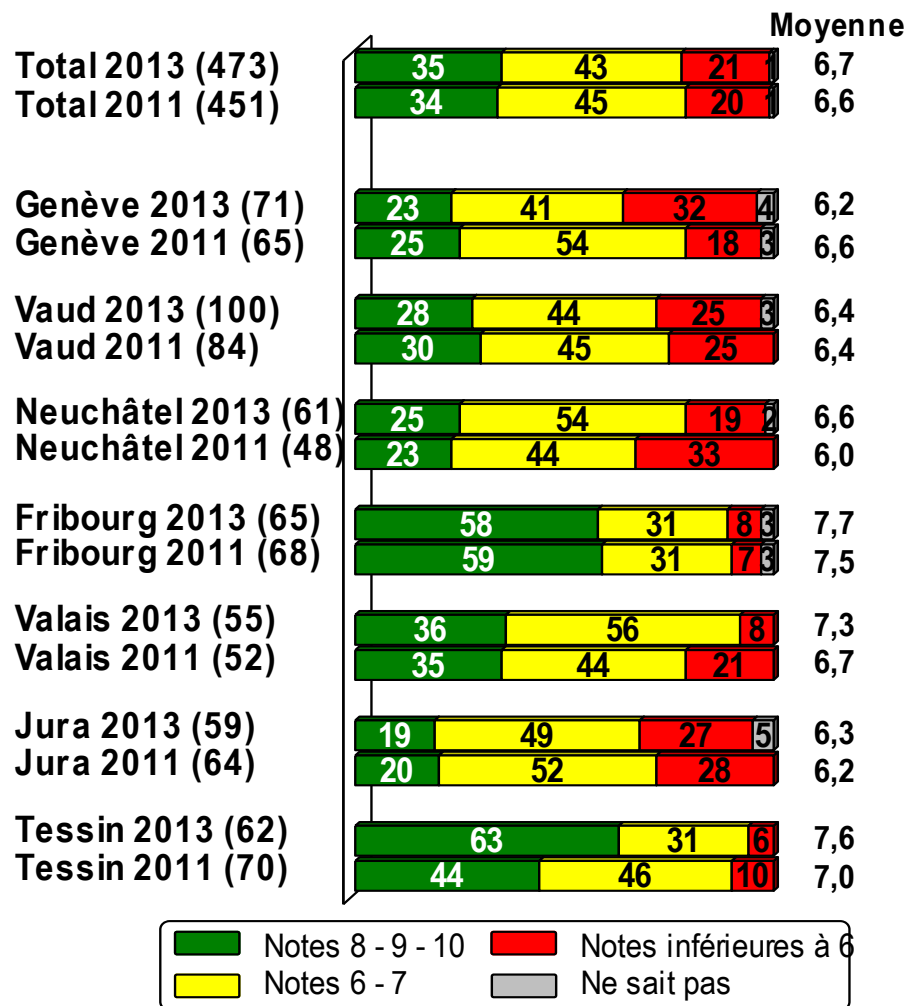
On retrouve ici un niveau d'insatisfaction important dans certains cantons, seul Fribourg s'en sortant très bien.

C'est relativement bon en Valais et au Tessin, où l'insatisfaction chute par rapport à 2011, ainsi qu'à Neuchâtel.

En revanche, l'insatisfaction est toujours de 40 % environ sur Vaud et dans le Jura, et grimpe à près de 50 % à Genève.

Note de satisfaction globale de l'Administration fiscale

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



En progrès il y a deux ans, la satisfaction globale est stable par rapport à 2011. Seuls Fribourg, et, en nette progression, le Tessin et le Valais, obtiennent une note supérieure à 7.

Il faut cependant souligner que Neuchâtel progresse également sensiblement, ce qui lui permet de passer de la dernière à la 4^e place. Derrière, alors que les cantons de Vaud et du Jura stagnent, celui de Genève, avec un tiers d'insatisfaits, perd un peu de terrain et se retrouve au dernier rang.

Synthèse sur les administrations fiscales

Classement selon la moyenne d'appréciation sur 10

2009

2011

2013

1 ^{er}	Fribourg	7,2
2 ^{ème}	Vaud	6,4
3 ^{ème}	Valais	6,2
3 ^{ème}	Jura	6,1
5 ^{ème}	Genève	6,1
6 ^{ème}	Neuchâtel	6,0

1 ^{er}	Fribourg	7,5
2 ^{ème}	Tessin	7,0
3 ^{ème}	Valais	6,7
4 ^{ème}	Genève	6,6
5 ^{ème}	Vaud	6,4
6 ^{ème}	Jura	6,2
7 ^{ème}	Neuchâtel	6,0

1 ^{er}	Fribourg	7,7
2 ^{ème}	Tessin	7,6
3 ^{ème}	Valais	7,3
4 ^{ème}	Neuchâtel	6,6
5 ^{ème}	Vaud	6,4
6 ^{ème}	Jura	6,3
7 ^{ème}	Genève	6,2

- Sauf à Fribourg, les procédures sont partout fortement critiquées, particulièrement à Genève et dans le Jura, ce ne sera donc plus mentionné ci-dessous.
- **1^{er} Fribourg** : aucun élément ne recueille plus de 15 % de critiques et, en général, l'insatisfaction est encore en baisse par rapport à 2011. Il prend sans conteste la première place
- **2^{ème} Le Tessin** : une grosse progression pour le Tessin qui avait déjà obtenu d'assez bon résultats en 2011. Les deux éléments fortement critiqués en 2011, soit les procédures et l'efficacité dans la prise de décision, recueillent moins d'opinions négatives, reste cependant ici encore une marge de progression.
- **3^{ème} Valais** : Deuxième forte évolution, ce canton voit l'insatisfaction fondre à tous les niveaux pour ne jamais dépasser les 17 %, sauf en ce qui concerne les procédures.
- **4^{ème} Neuchâtel** : scotché à la dernière place depuis 2009, Neuchâtel évolue enfin vers le haut et distance cette année les deux cantons lémaniques et son voisin jurassien. La disponibilité des interlocuteurs, l'orientation client et l'efficacité dans la prise de décision ont encore des progrès à faire.
- **5^{ème} Canton de Vaud** : ce sont toujours surtout la disponibilité des interlocuteurs et l'efficacité dans la prise de position qui sont problématiques; mais reste encore trop d'insatisfaction concernant le formalisme excessif et l'orientation client.
- **6^{ème} Jura** : comme chaque année, c'est la lenteur et l'orientation client qui posent problème, les autres éléments jugés restant sous les 20 % d'insatisfaction.
- **7^{ème} Genève** : les reproches sont nombreux quant à la disponibilité des interlocuteurs (près de 60 % !) et à la rapidité en général, qui plus est en augmentation par rapport à 2011.

3. La Formation professionnelle

Synthèse sur les services en charge de la formation professionnelle

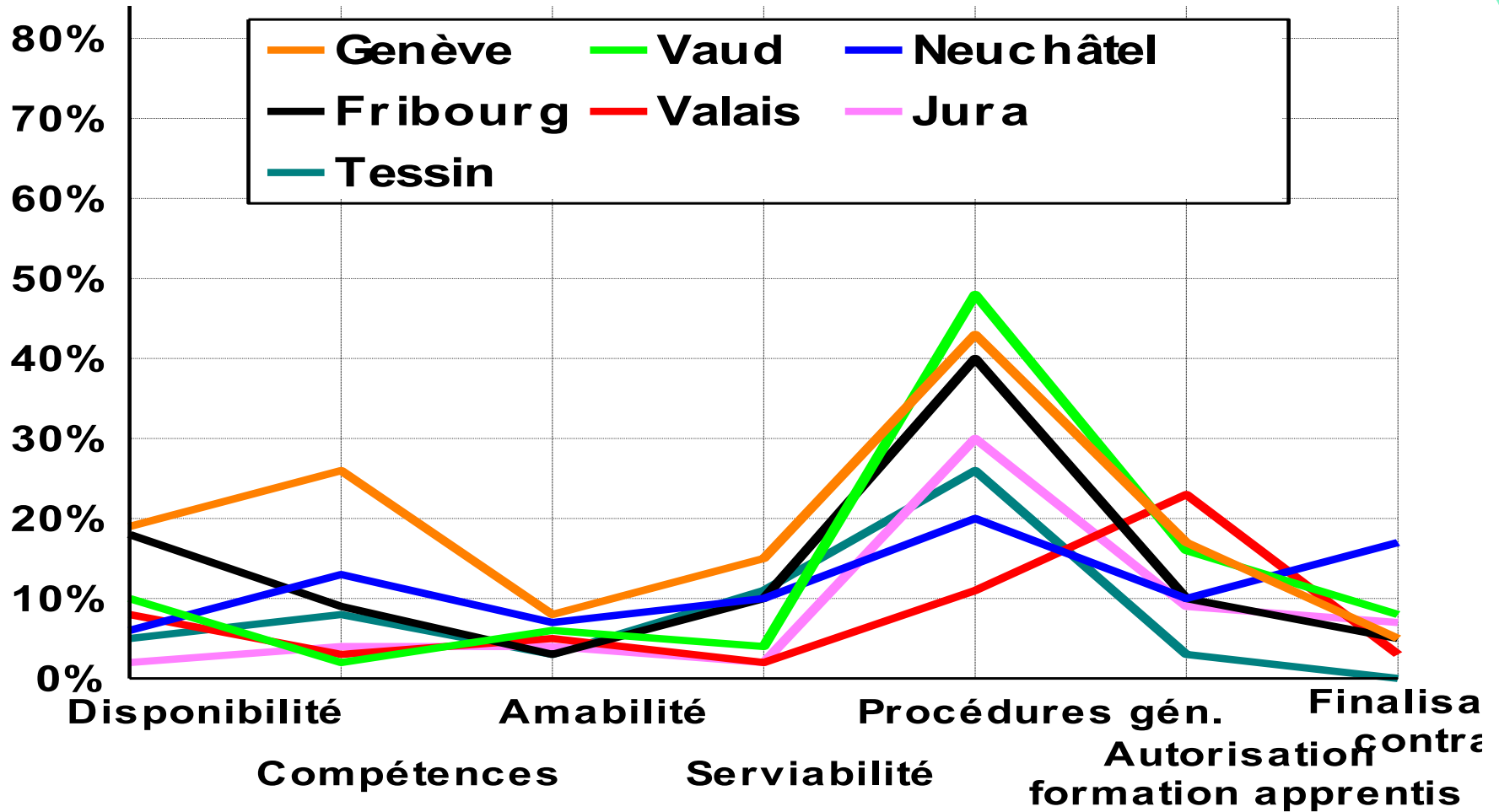
Comparaisons cantonales de l'insatisfaction

	GE	VD	NE	FR	VS	JU	TI
Procédures	43 ↗	48 ↗	20 ↘	40 ↗	12 ↘	30 ↗	26 ↗
Autorisation de former des apprentis	17	16 ↘	10 ↘	10	23 ↗	9	3 ↘
Finalisation d'un contrat	4 ↘	7 ↘	17 ↗	5 ↘	3 ↘	7	0
Rapidité pour finaliser un contrat	17 ↘	14 ↘	17 ↘	15	9 ↘	23	12
Intervention si problème avec apprenti	18 ↘	24	9 ↘	14	17 ↗	10 ↘	12
Rapidité si problème avec apprenti	28 ↗	13 ↘	16	28 ↗	5	11 ↗	7
Disponibilité	19 ↘	10 ↘	7 ↘	18	8	2 ↘	5
Amabilité	8	6	7	4 ↘	5	4	3
Serviabilité	15 ↗	4 ↘	10	12	1	2 ↘	11 ↗
Compétences	26 ↗	2 ↘	14 ↗	10	4	4 ↘	8 ↗
Orientation client	19 ↘	12 ↘	13 ↘	11 ↘	10 ↘	5	12
Insatisfaction globale	16	10	13 ↘	10 ↘	5	5 ↘	8

En jaune : un quart ou plus d'insatisfaction, les flèches indiquant si cette insatisfaction est en hausse ou en baisse par rapport à 2011

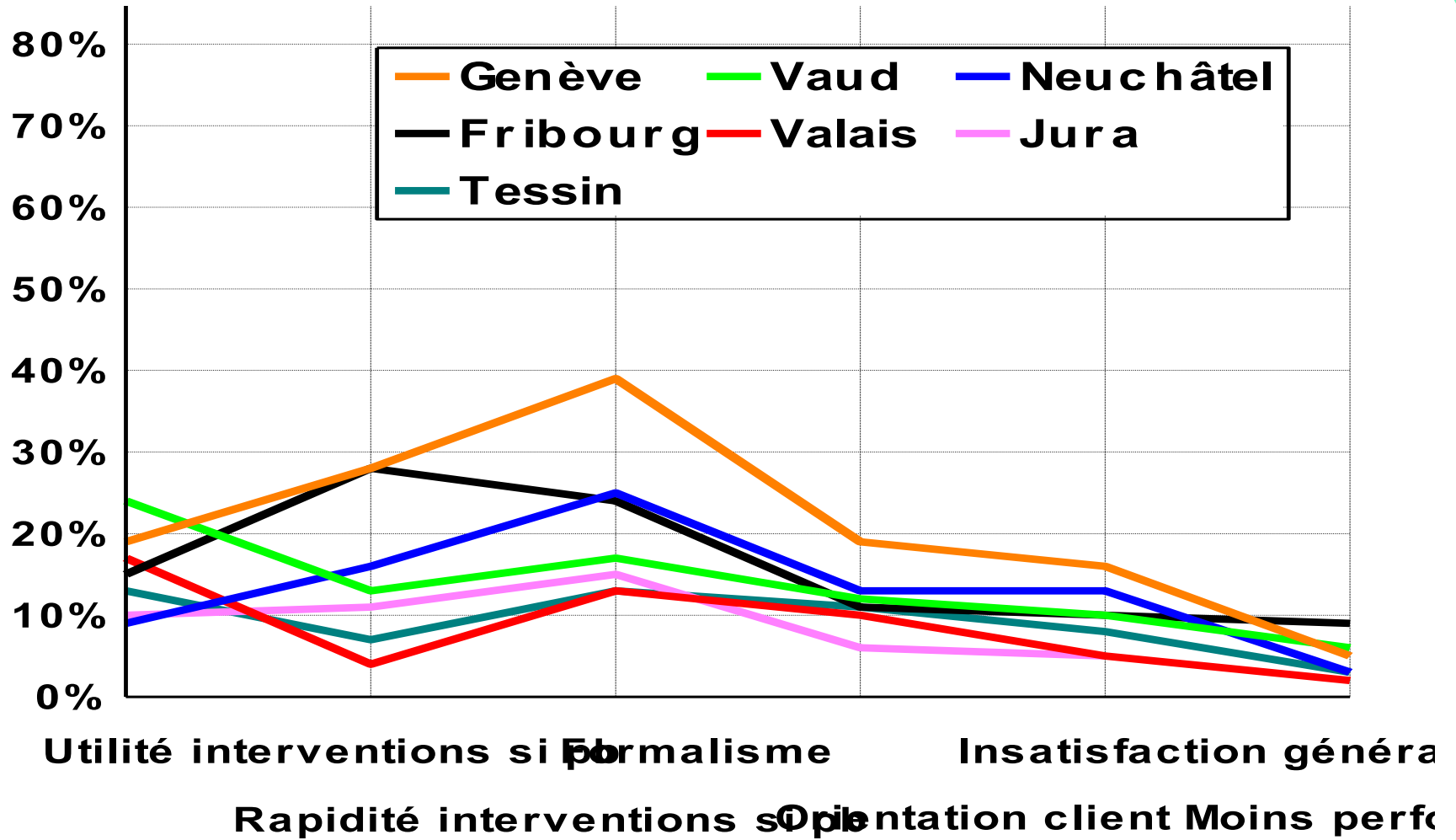
Synthèse sur la formation professionnelle

Comparaisons cantonales de l'insatisfaction



Synthèse sur la formation professionnelle

Comparaisons cantonales de l'insatisfaction



Synthèse sur les services de la formation professionnelle

Classement selon la note d'appréciation sur 10

2011

1 ^{er}	Tessin	7,5
2 ^{ème}	Jura	7,4
3 ^{ème}	Valais	7,3
4 ^{ème}	Genève	7,2
5 ^{ème}	Fribourg	7,1
5 ^{ème}	Vaud	7,1
7 ^{ème}	Neuchâtel	6,8

2013

1 ^{er}	Tessin	7,7
1 ^{er}	Valais	7,7
2 ^{ème}	Jura	7,6
3 ^{ème}	Fribourg	7,4
4 ^{ème}	Vaud	7,2
5 ^{ème}	Neuchâtel	7,1
6 ^{ème}	Genève	7,0

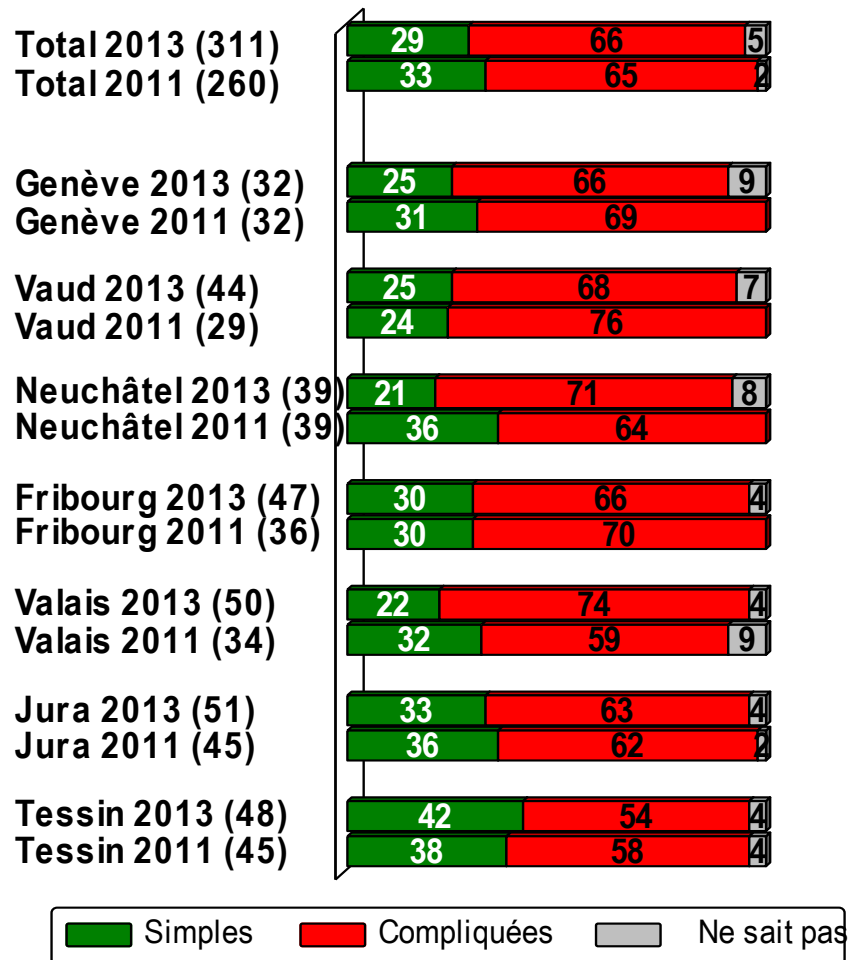
Synthèse sur la formation professionnelle

- **1^{er} Tessin** : très bons résultats en général, comme l'an dernier, seules les procédures en général recueillant une proportion relativement importante de critiques, soit 26 %.
- **1^{er} ex aequo Valais** : là aussi, très peu d'insatisfaction dans l'ensemble, seules l'autorisation de former des apprentis et la qualité de l'intervention en cas de problème avec un apprenti étant critiquées par un répondant sur cinq.
- **3^{ème} Jura** : comme au Tessin, ce sont les procédures en général qui sont critiquées par un tiers des interlocuteurs. Sinon, une insatisfaction faible, voire quasi inexistante.
- **4^{ème} Fribourg** : deux éléments péjorent sensiblement le résultat final de ce canton : les procédures ainsi que la rapidité d'intervention en cas de problème avec un apprenti.
- **5^{ème} Canton de Vaud** : de manière générale en gros progrès par rapport à 2011, presque tous les éléments jugés ne recueillant que très peu de critiques. Un gros point noir : les procédures, encore plus critiquées qu'il y a deux ans.
- **6^{ème} Neuchâtel** : seul canton en 2011 sous les 7 de moyenne, il passe de manière réjouissante cette barre en 2013. Et c'est logique, l'insatisfaction étant faible partout.
- **7^{ème} Genève** : c'est le seul canton qui baisse légèrement en 2013, ceci en raison de trois problèmes importants : les procédures, critiquées par quatre répondants sur dix, la rapidité d'intervention en cas de problème avec un apprenti et la compétence des collaborateurs, l'insatisfaction étant de 25 % environ pour ces deux derniers éléments.

4. Protection de l'environnement et --- aménagement du territoire

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

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

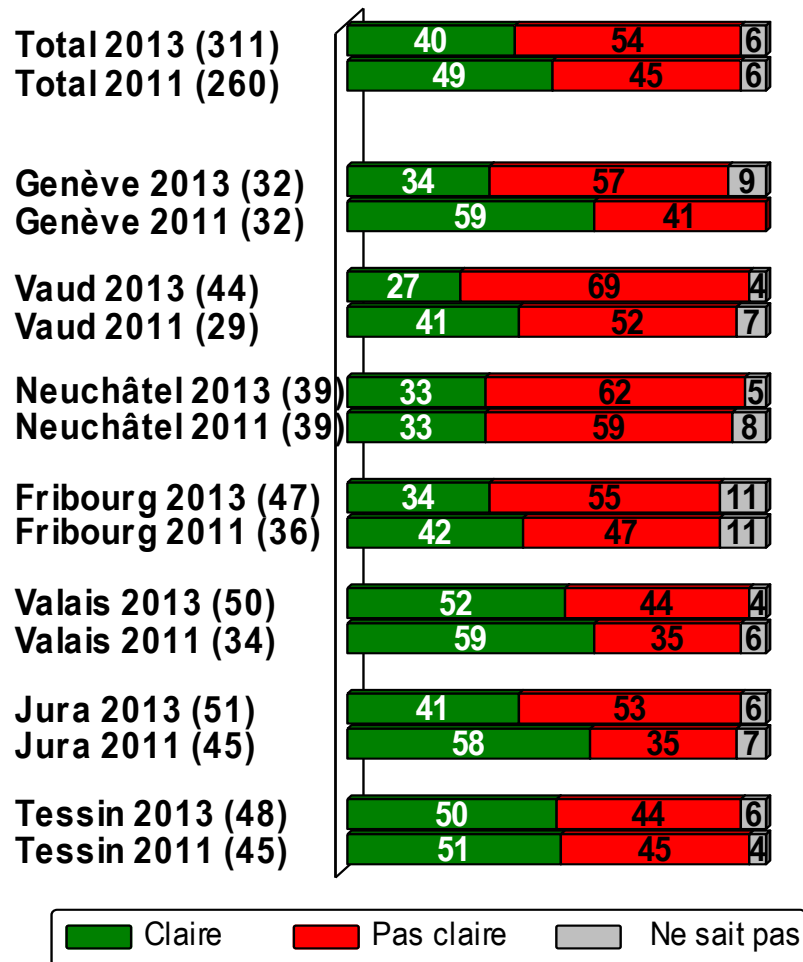


Le rouge domine toujours largement dans tous les cantons et est même en progression dans plusieurs cantons.

Le Tessin s'en sort un tout petit peu mieux que les autres, mais avec tout de même encore plus de 50 % d'avis négatifs.

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)

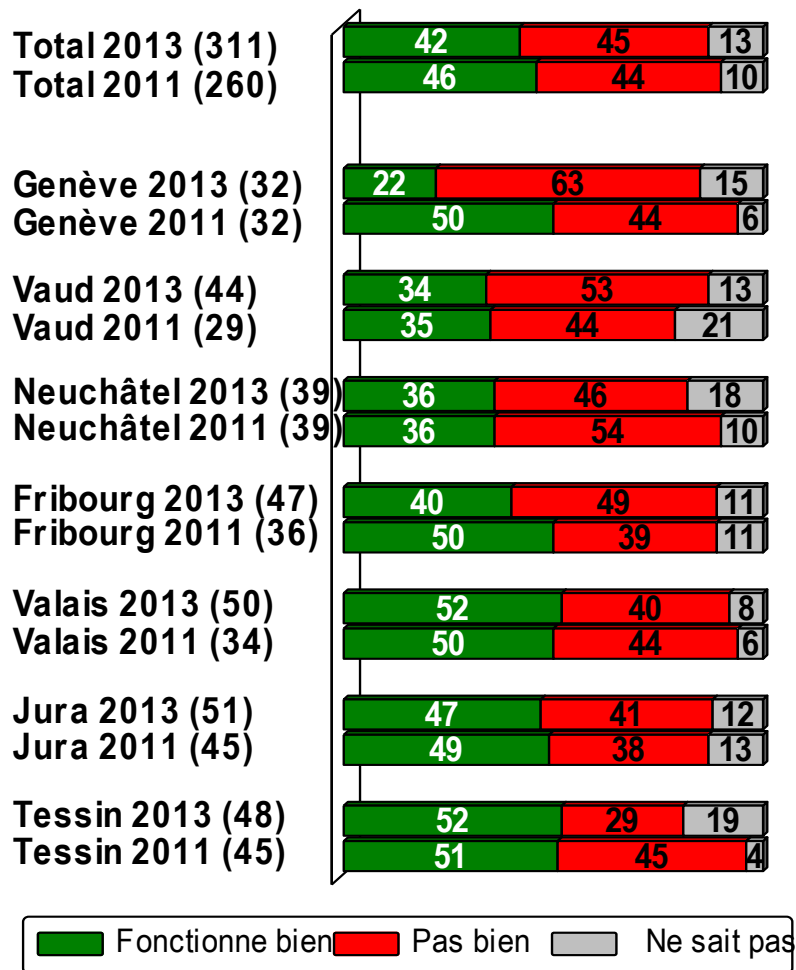


Là aussi, le mécontentement est toujours fort et augmente souvent, parfois de façon importante, notamment dans les cantons de Genève, de Vaud et du Jura.

Comme auparavant, la situation paraît légèrement meilleure au Tessin, rejoint en l'occurrence par le Valais.

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)

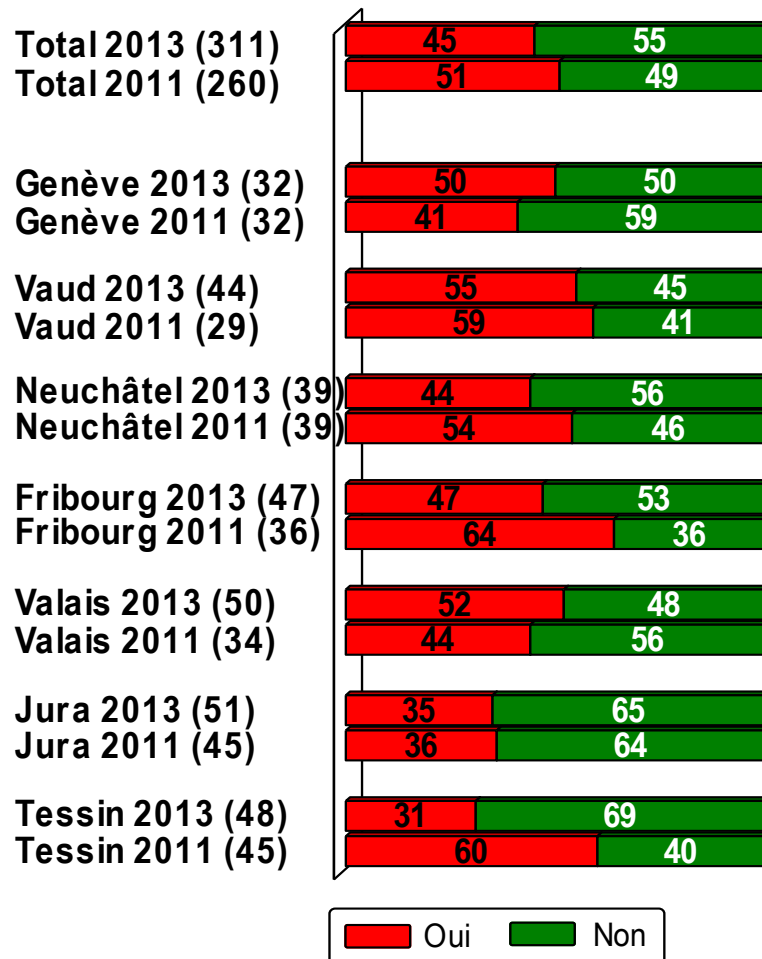


Même constat en ce qui concerne la collaboration entre les cantons et les communes : toujours beaucoup de critiques et souvent encore plus qu'en 2011.

La situation semble particulièrement mauvaise à Genève, mais aucun canton ne peut se targuer de résultats satisfaisants, y compris le Tessin même si cela semble y aller un peu mieux.

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)

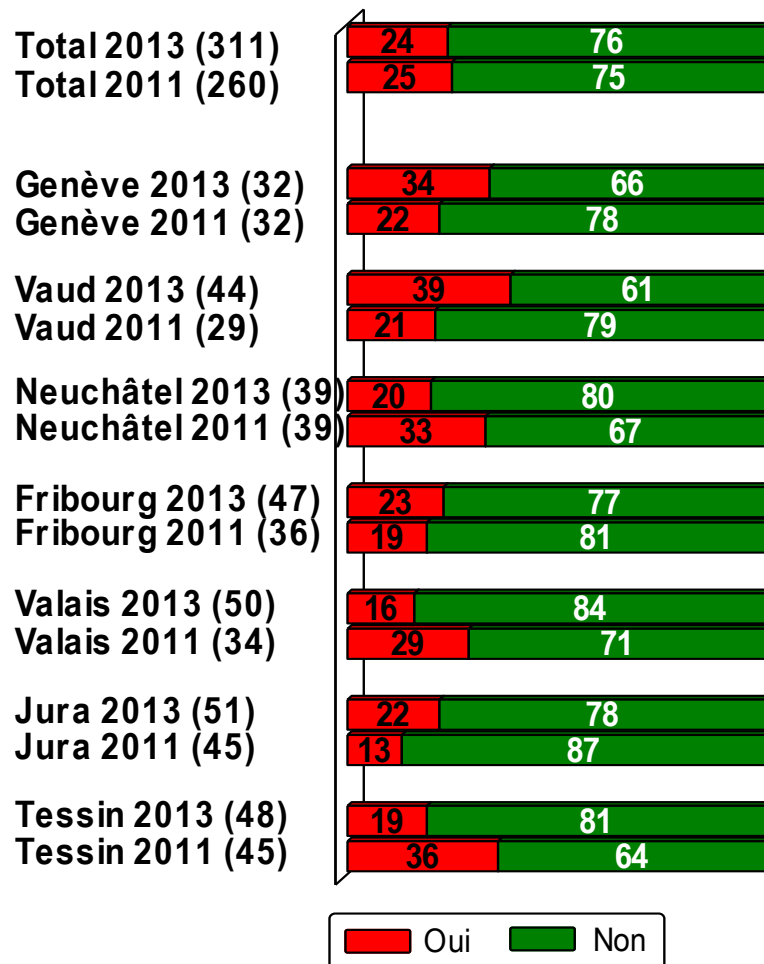


Le formalisme excessif reste fréquent partout, les cantons du Jura et du Tessin s'en sortant cependant pas trop mal en l'occurrence .

Dans les autres cantons, on est toujours aux alentours de 50 % des interlocuteurs déclarant devoir faire face parfois à du formalisme excessif. A noter tout de même une baisse sensible de cette opinion dans le canton de Fribourg et, dans une moindre mesure, à Neuchâtel.

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

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



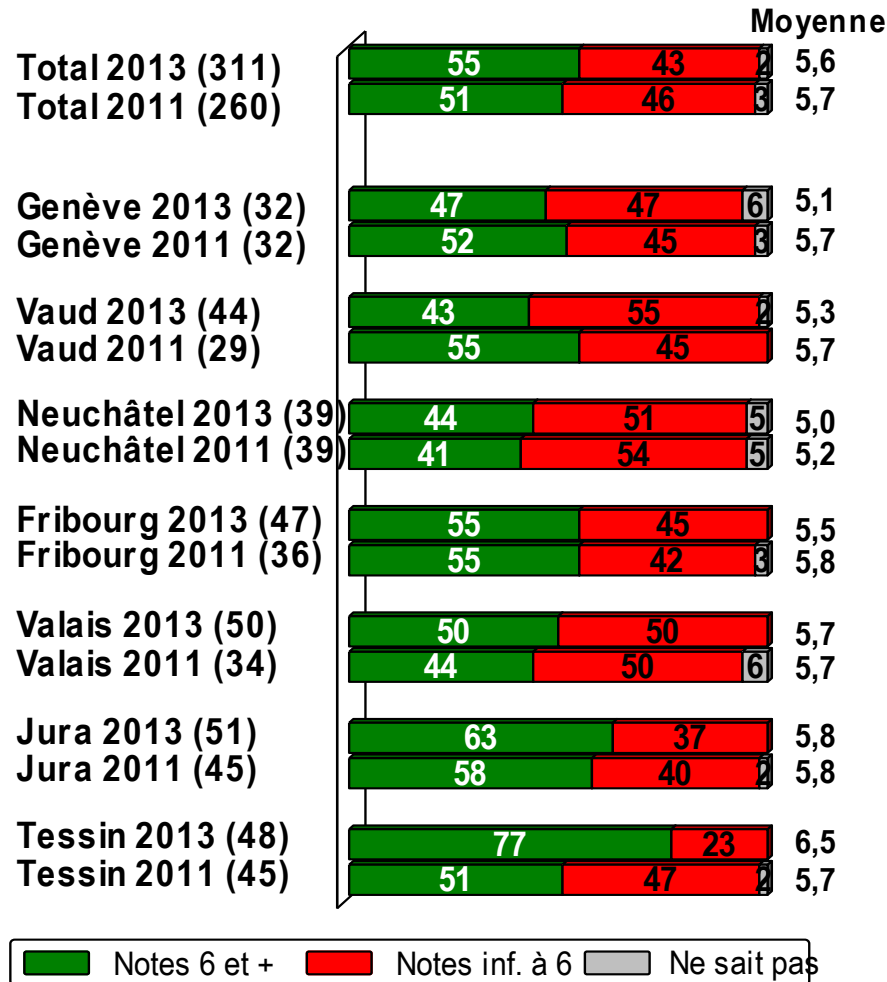
Comme en 2011, le formalisme excessif reproché aux communes est nettement moins présent que pour le canton.

En outre, la proportion est en baisse au Tessin, en Valais et à Neuchâtel où elle passe sous les 20 %. Jura monte un peu mais reste à un niveau raisonnable.

En revanche, ils sont un tiers environ dans les cantons lémaniques à reprocher du formalisme excessif de la part des communes.

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)



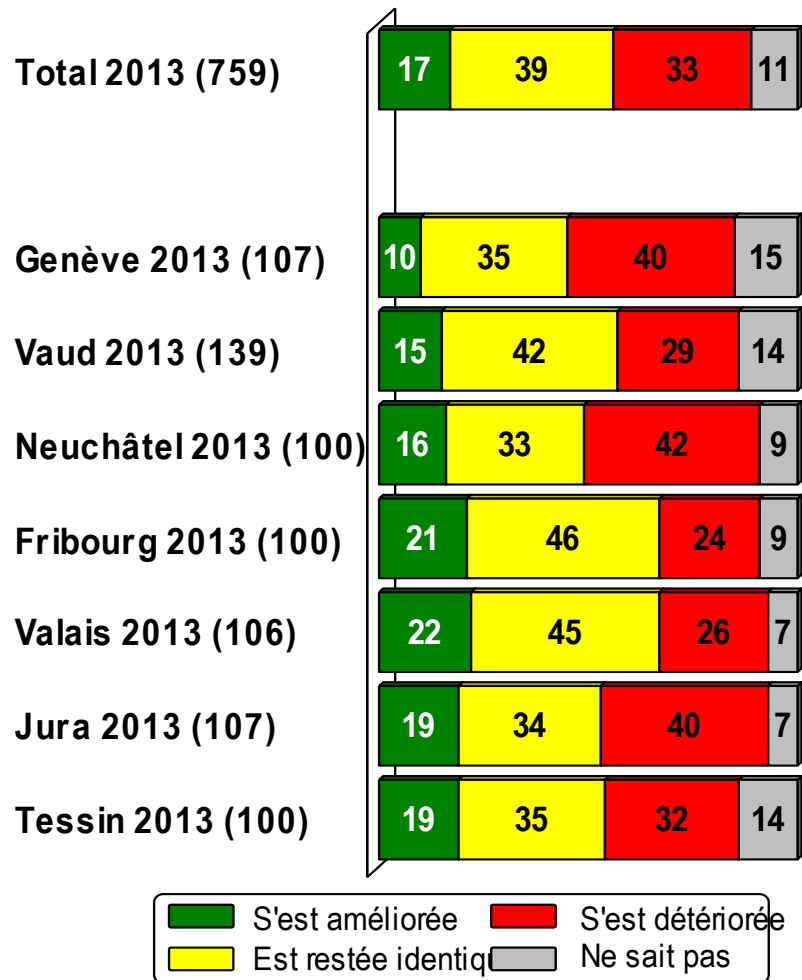
Les notes moyennes sur dix restent sans surprise mauvaises partout, et baissent même sensiblement à Genève et dans le canton de Vaud.

Petit bémol à ce constat : Tessin, qui est nettement mieux noté qu'en 2011 et qui passe à 6,5 sur 10, soit une moyenne que l'on peut qualifier de satisfaisante.

5. La sécurité

La sécurité pour les entreprises depuis 5 ans

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

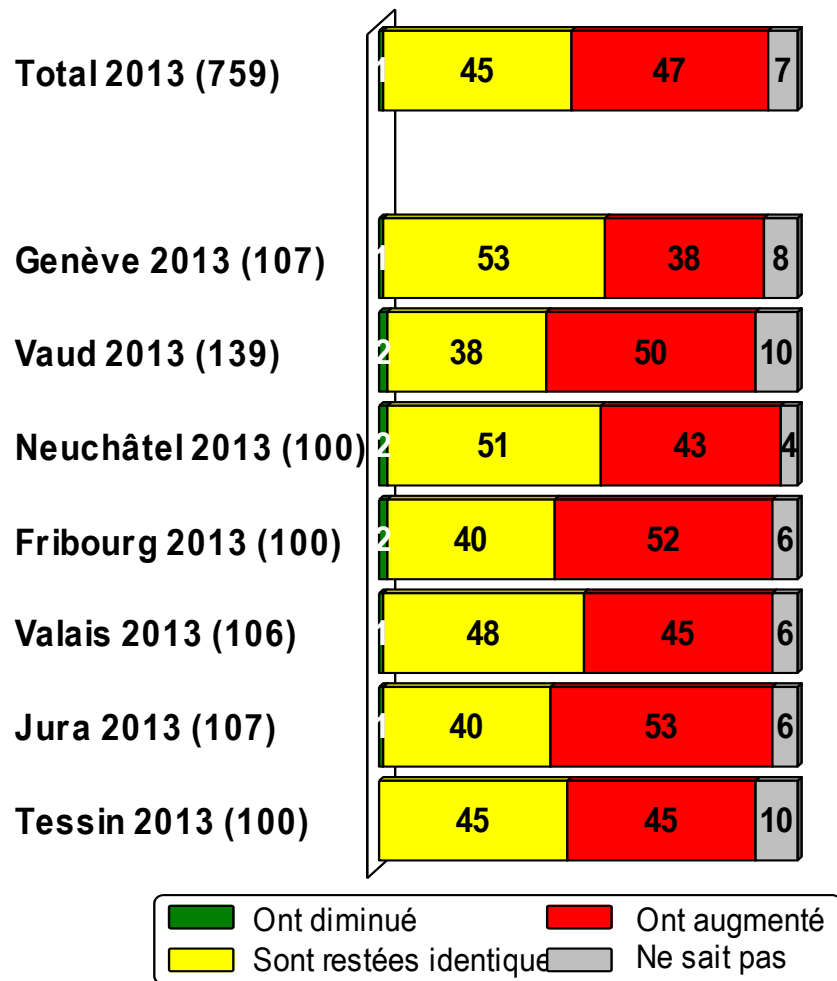


Mis à part à Fribourg et en Valais où les avis positifs et négatifs sont partagés plus ou moins en parts égales, ailleurs le négatif l'emporte clairement, environ quatre interlocuteurs sur dix (trois sur dix au Tessin) estimant que la sécurité pour les entreprises s'est détériorée depuis 5 ans.

C'est à Genève que la situation semble la moins bonne, seuls 10 % jugeant qu'elle s'est améliorée, Vaud et Neuchâtel n'étant cependant pas très loin derrière.

Les charges de l'entreprise liées à la sécurité depuis 5 ans

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



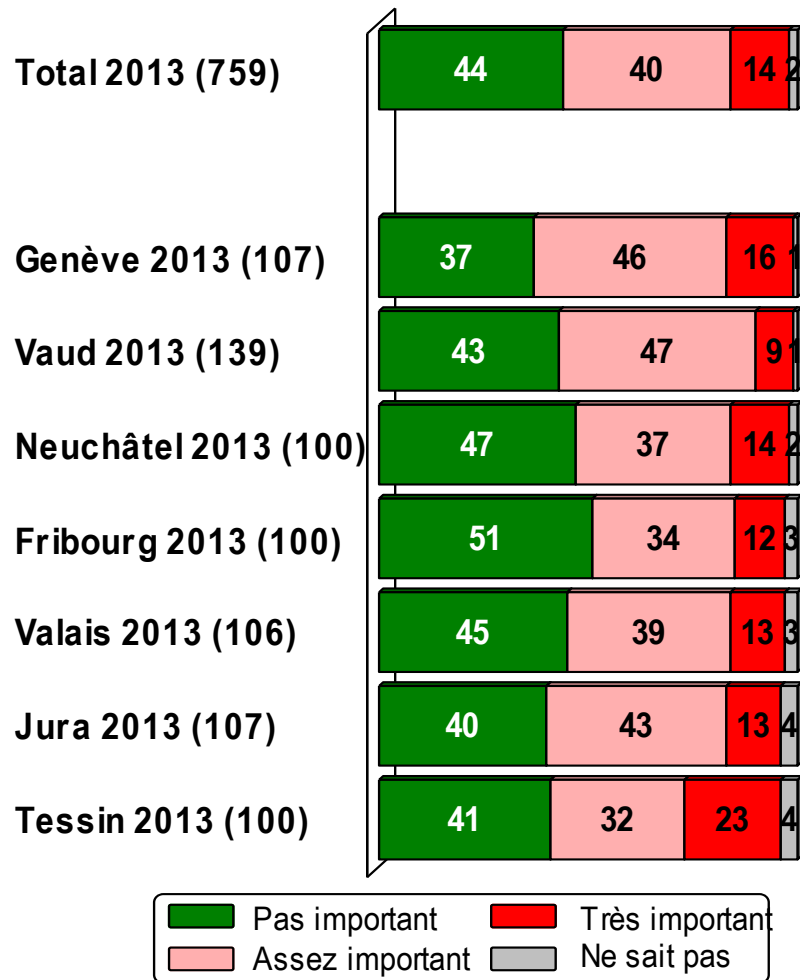
En corrélation avec ce qui précède, les répondants sont près de la moitié dans tous les cantons à déclarer que les charges de l'entreprise en matière de sécurité ont augmenté depuis 5 ans.

Un peu paradoxalement compte tenu de ce que nous avons noté auparavant, c'est à Genève que la proportion de répondants déclarant que les charges ont augmenté est la plus basse.

Enfin, on relève très clairement que plus l'entreprise est grande, plus celle-ci a augmenté ses dépenses en matière de sécurité depuis 5 ans.

Estimation du risque d'un cambriolage

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

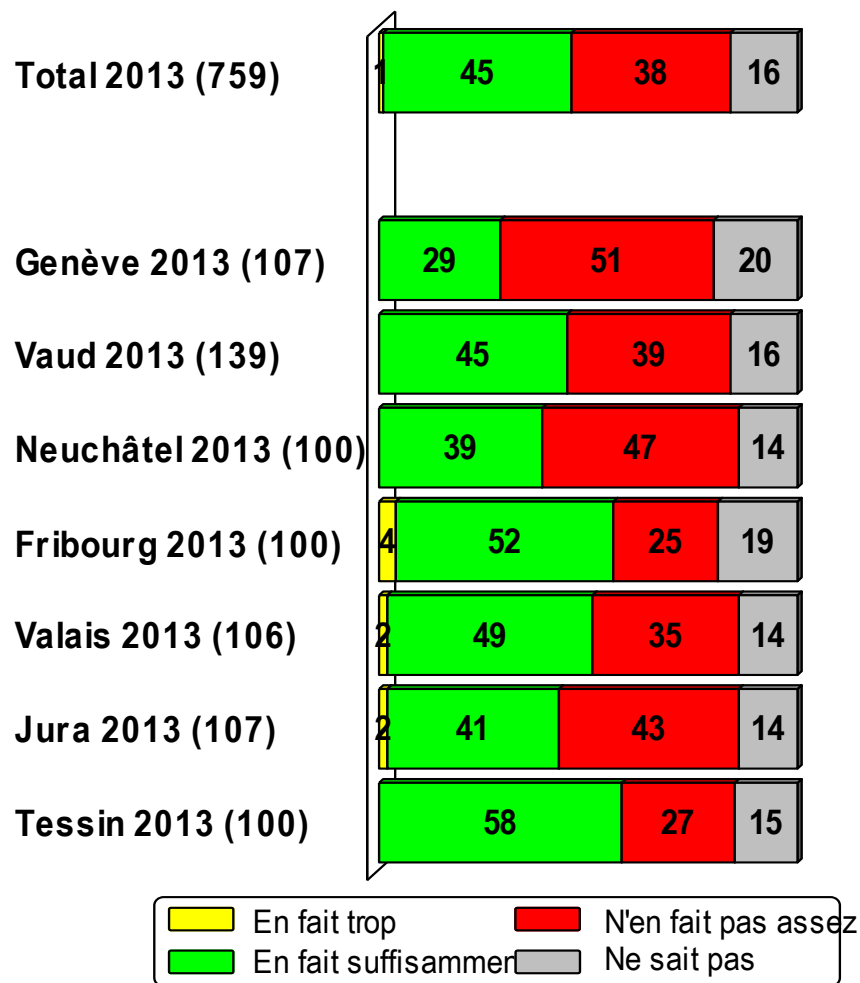


Toujours logiquement compte tenu de ce qui précède, dans tous les cantons, de 5 à 6 répondants sur dix jugent le risque que l'entreprise soit cambriolée comme très ou assez important.

Aucun canton ne se démarque véritablement des autres, tout au plus peut-on noter que Fribourg est le seul canton à rester en dessous des 50 % de répondants assez ou très inquiets, et que les plus soucieux sont clairement les Tessinois.

Appréciation de ce que fait l'État en matière de sécurité des entreprises

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



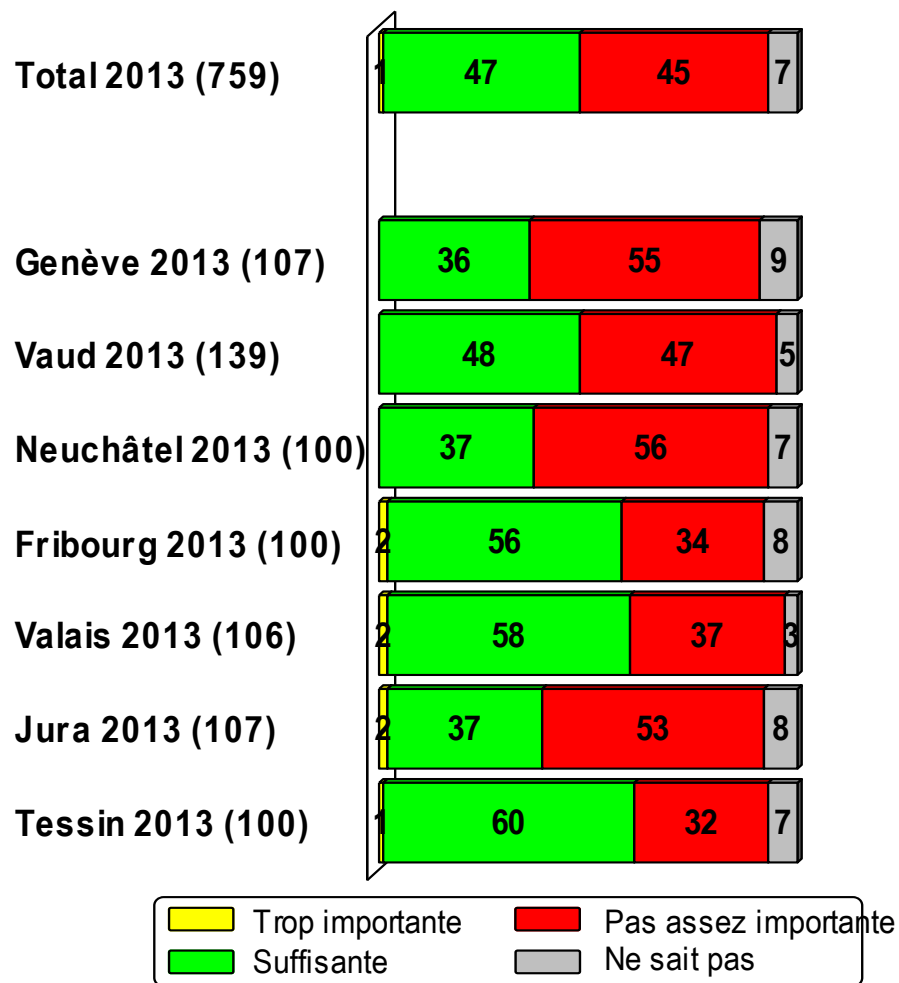
En moyenne, quatre interlocuteurs sur dix jugent insuffisante l'action de l'État en matière de sécurité pour les entreprises.

Les Genevois, Neuchâtelois et Jurassiens sont les plus sévères, mais les Vaudois et les Valaisans le sont également passablement.

A Fribourg et au Tessin, un quart estime que l'État n'en fait pas assez, la plus grande inquiétude des Tessinois ne semblant ainsi pas être due au fait que leur canton en ferait moins que d'autres en matière de sécurité.

Appréciation de la présence policière pour assurer la sécurité des entreprises

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



La présence policière est jugée insuffisante par plus de la moitié des Genevois, des Neuchâtelois et des Jurassiens, soit les trois cantons où l'on estime le plus que l'Etat pourrait en faire plus en matière de sécurité.

Vaud ne suit pas très loin derrière alors qu'à Fribourg, en Valais et au Tessin, les répondants ne sont plus qu'un tiers à réclamer plus de présence policière, proportion qui reste relativement importante.

6. Quelques autres services

de l'Administration cantonale

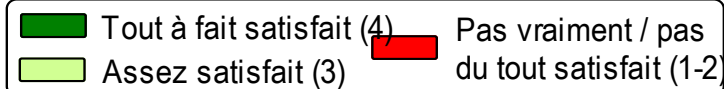
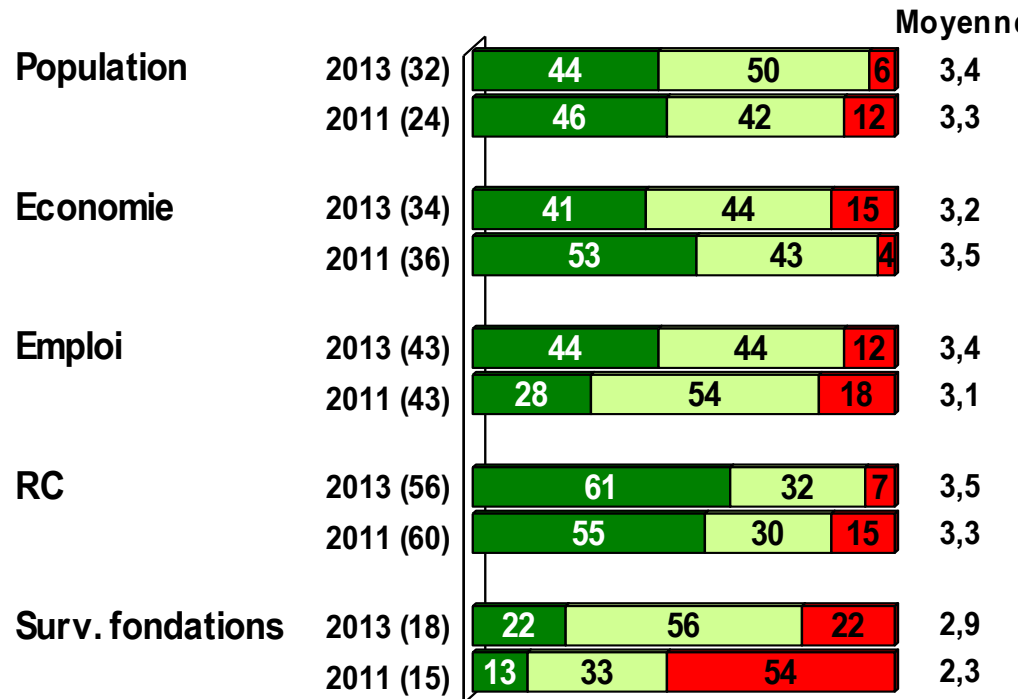
Synthèse sur les services Comparaisons cantonales de l'insatisfaction

	GE	VD	NE	FR	VS	JU	TI
Registre du commerce	4 ↘	14 ↗	21 ↘	7 ↘	13 ↗	6 ↘	6 ↘
Service de l'emploi	19 ↘	19 ↘	22 ↘	12 ↘	22 ↘	26 ↗	19 ↗
Service de la population	32	20 ↗	15 ↘	6 ↘	10	7 ↘	20 ↗
Service de l'économie	6 ↘	6 ↘	11 ↘	15 ↗	27 ↗	20 ↗	10 ↘
Surveillance des fondations	41	37	59	22	18	15	23
La promotion économique	11	12	14	5	24	16	7

En jaune : un quart ou plus d'insatisfaction, les flèches indiquant si cette insatisfaction est en hausse ou en baisse par rapport à 2011

Les services - Récapitulatif Fribourg

(sur base des entreprises qui s'expriment)

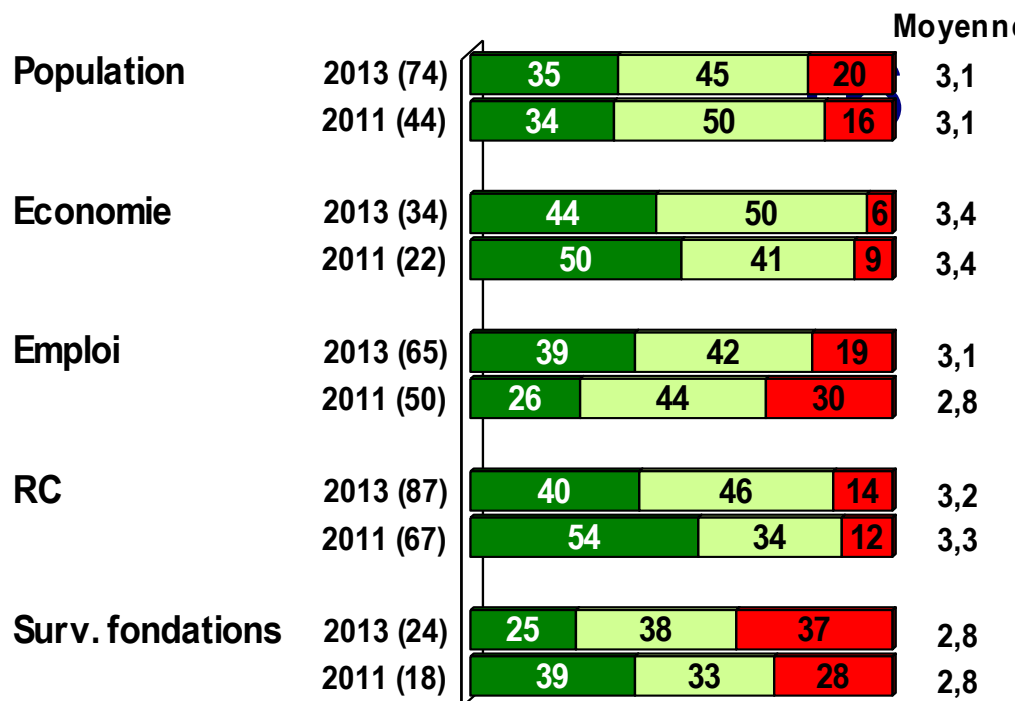


De manière générale, les scores restent bons à très bons, même si le Service de l'Economie perd quelques plumes par rapport à 2011.

On relèvera ainsi le grand enthousiasme suscité par le RC et le Service de la Population, comme chaque année, ainsi que le Service de l'Emploi.

Les services - Récapitulatif Vaud

(sur base des entreprises qui s'expriment)



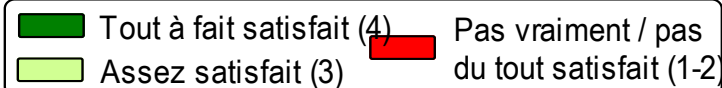
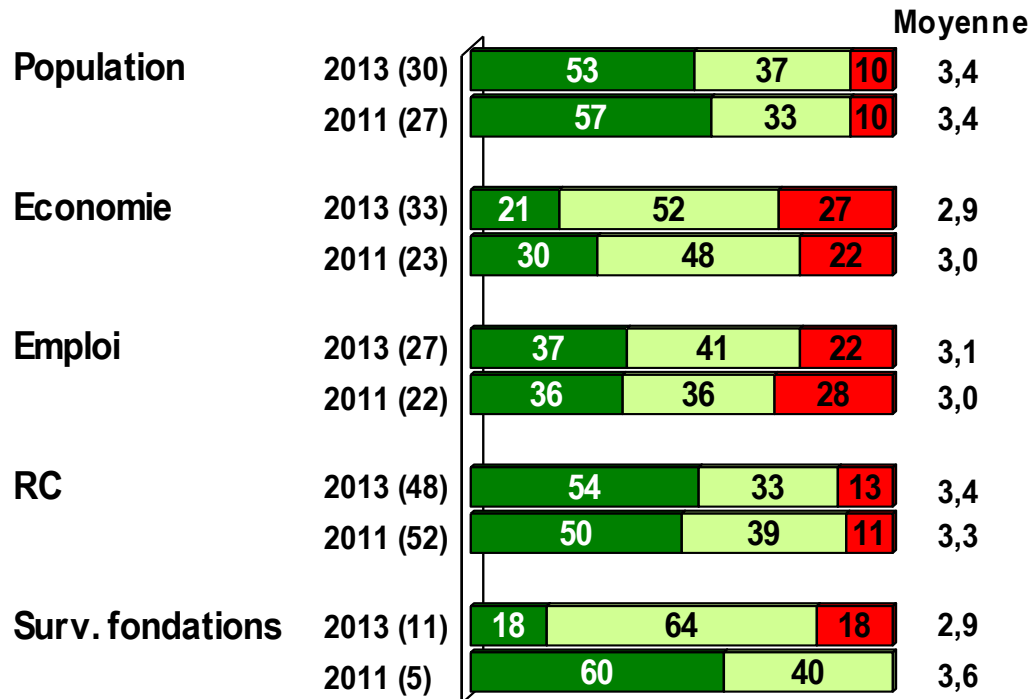
Vaud s'en sort plutôt bien ici également, ce d'autant plus que le seul service qui n'atteignait pas le 3 de moyenne en 2011 l'obtient cette fois-ci, à savoir le Service de l'Emploi.

Le Service de l'Économie se maintient aussi à son très bon niveau de 2011.

L'Autorité de surveillance des fondations reste un peu en retrait avec un tiers de critiques.

Les services - Récapitulatif Valais

(sur base des entreprises qui s'expriment)



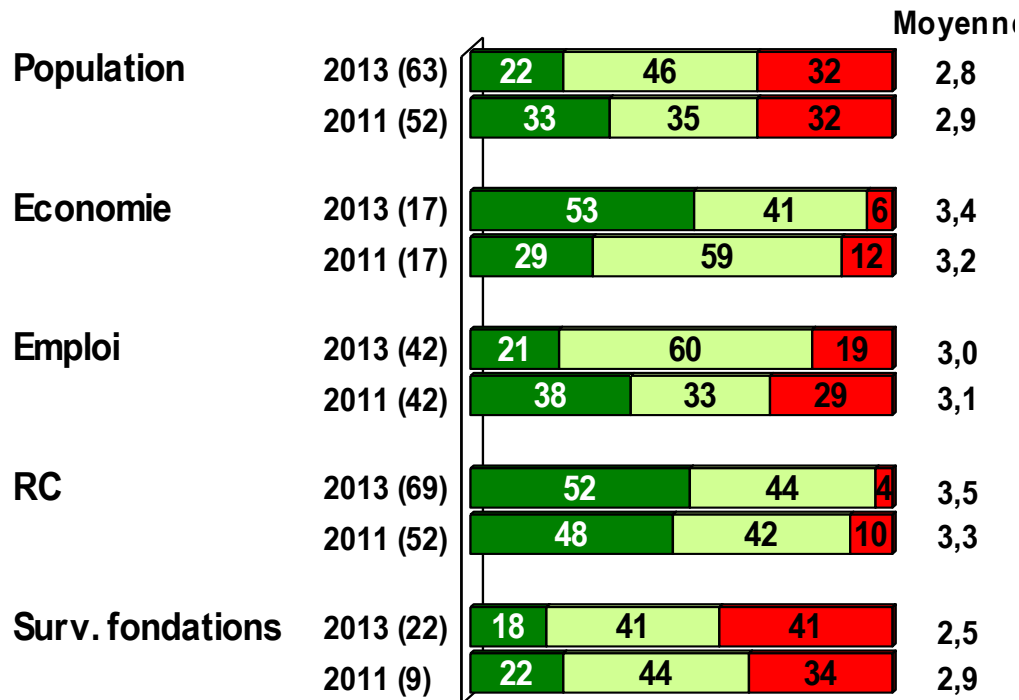
L'impression générale reste satisfaisante en Valais, avec relativement peu de critiques dans l'ensemble.

Mention spéciale pour le Service de la Population et le RC qui restent très bien jugés.

L'Autorité de surveillance des fondations descend sensiblement, mais avec seulement 11 répondants, on ne peut pas en tenir compte.

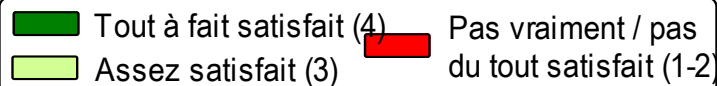
Les services - Récapitulatif Genève

(sur base des entreprises qui s'expriment)



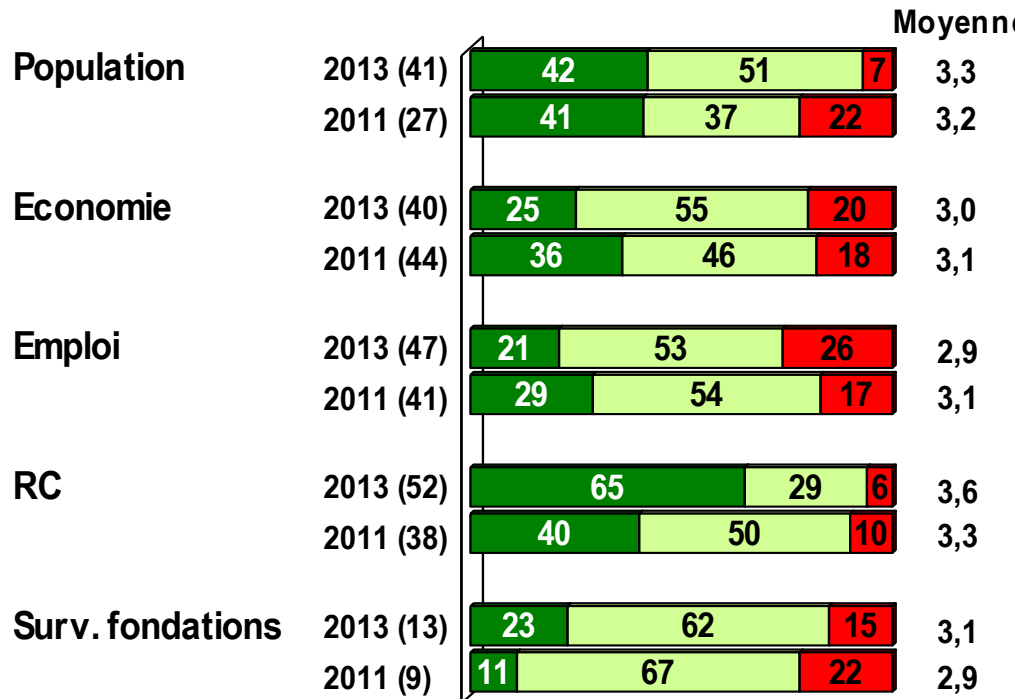
Le RC et le Service de l'Économie, déjà les mieux jugés en 2011, progressent sensiblement cette année et obtiennent ainsi une très bonne évaluation.

Pour les autres, cela stagne ou baisse, notamment pour l'Autorité de surveillance des fondations (attention : base faible).



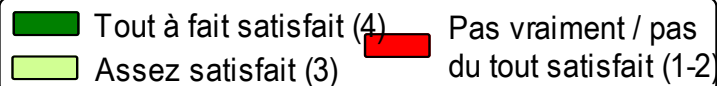
Les services - Récapitulatif Jura

(sur base des entreprises qui s'expriment)



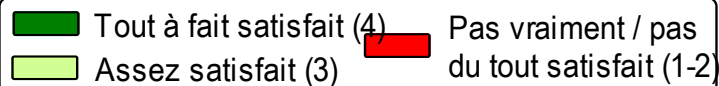
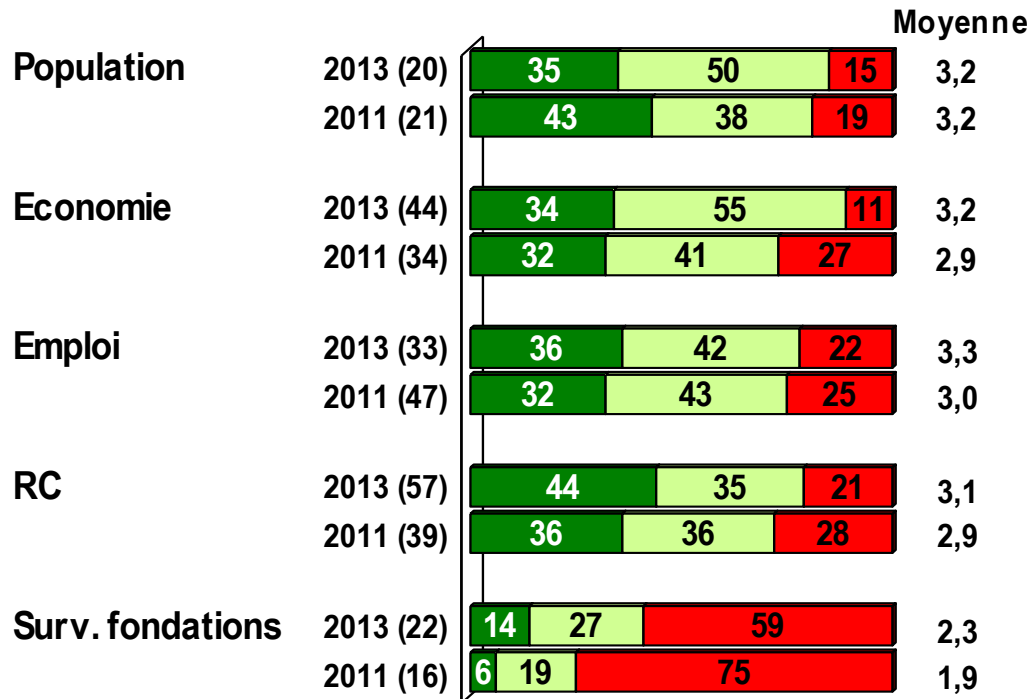
Tous les services s'en sortent assez bien, avec mention spéciale au RC qui obtient de très bons résultats.

Le Service de l'Emploi baisse un peu, recueillant un peu plus de critiques et moins d'enthousiasme.



Les services - Récapitulatif Neuchâtel

(sur base des entreprises qui s'expriment)

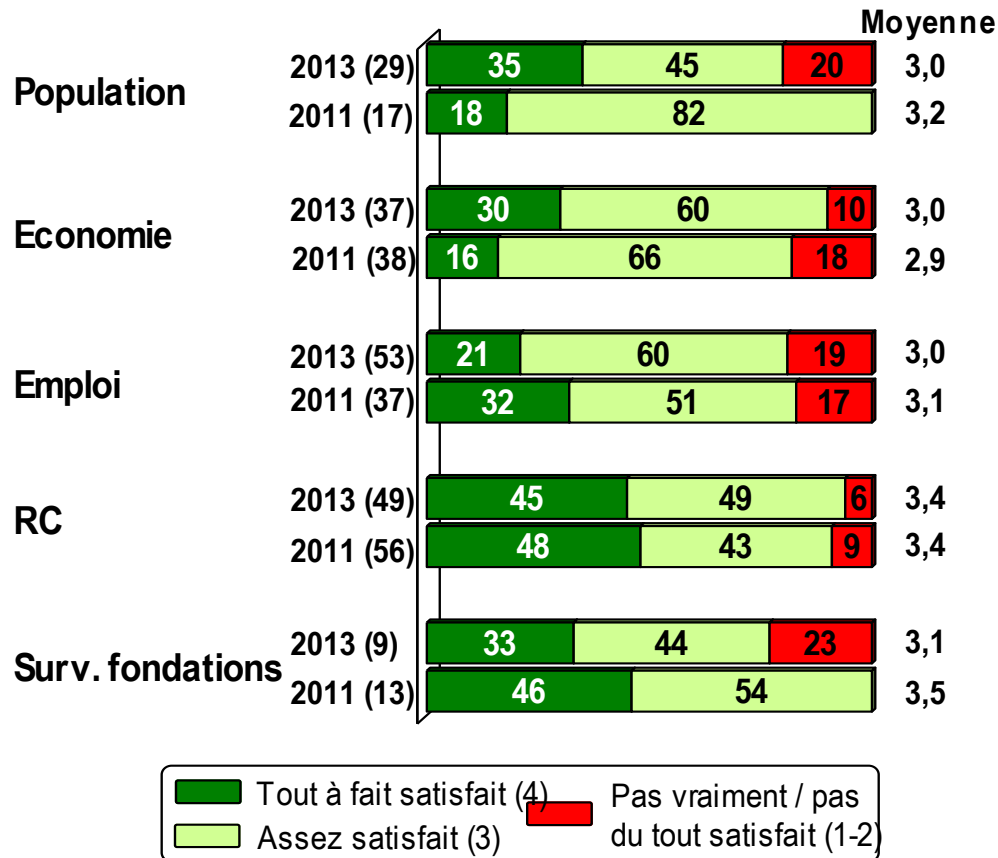


C'est pourtant bon au niveau des services, même le RC passe cette année au-dessus du 3 de moyenne.

Les résultats de l'Autorité de surveillance des fondations restent mauvais, et même si le nombre de répondants est faible et qu'il faut être prudent, force est de constater que les mauvais résultats de 2009 et 2011 sont confirmés.

Les services - Récapitulatif Tessin

(sur base des entreprises qui s'expriment)

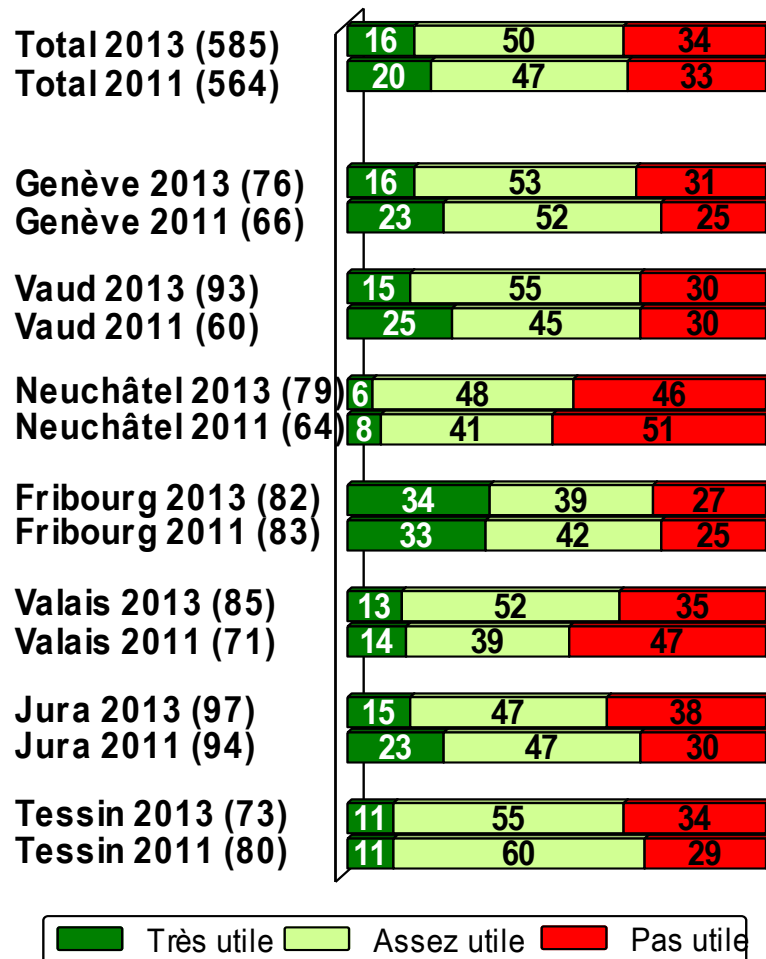


Au niveau des services, tous obtiennent au minimum 3 sur 4 de moyenne.

Le RC se démarque à nouveau des autres avec une évaluation de très bonne facture.

La promotion économique vous paraît-elle utile pour le développement des affaires des entreprises locales ?

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

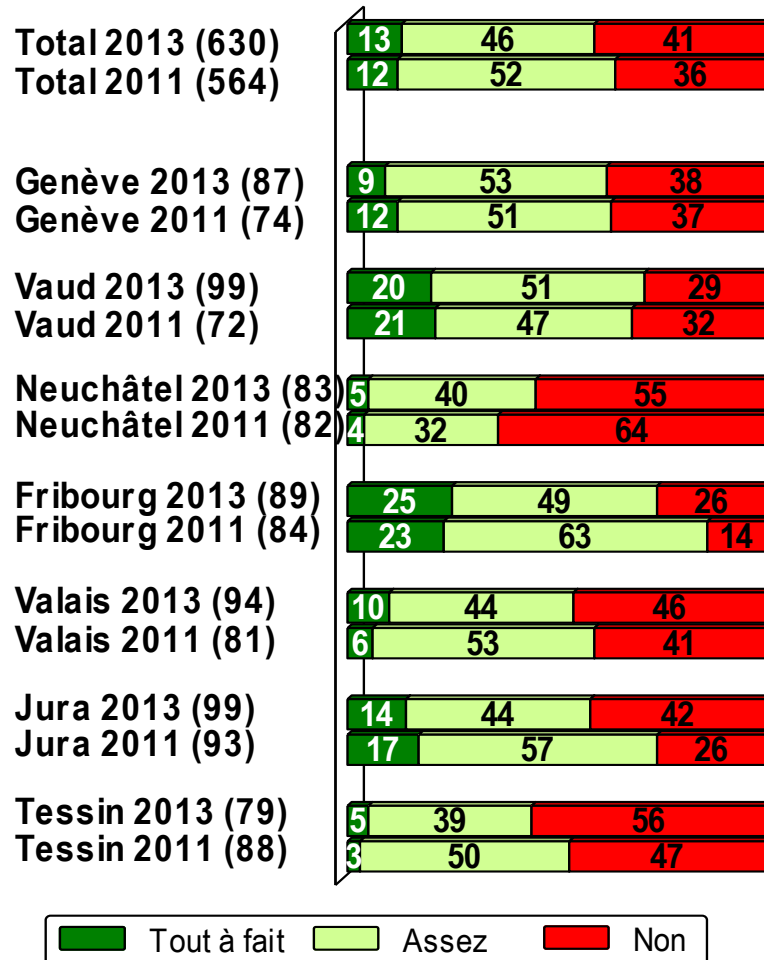


Si la promotion économique paraît à beaucoup utile pour le développement du tissu économique, son importance dans le développement des affaires est jugée nettement moins positivement. En moyenne, un tiers l'estime même inutile.

C'est tout particulièrement le cas à Neuchâtel, ce qui était déjà le cas en 2011.

La promotion économique est-elle suffisamment pro active ?

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



L'appréciation reste partout sensiblement la même qu'en 2011 avec en moyenne quatre interlocuteurs sur dix estimant que la promotion économique de leur canton n'est pas assez pro active. En outre, les répondants positifs sont toujours peu enthousiastes.

C'est à nouveau la promotion économique de Neuchâtel qui est la plus critiquée, cependant rejointe cette année par le Tessin.

Fribourg s'en sort pas trop mal, tout comme Vaud.

7. L'Administration cantonale

jugée dans son ensemble

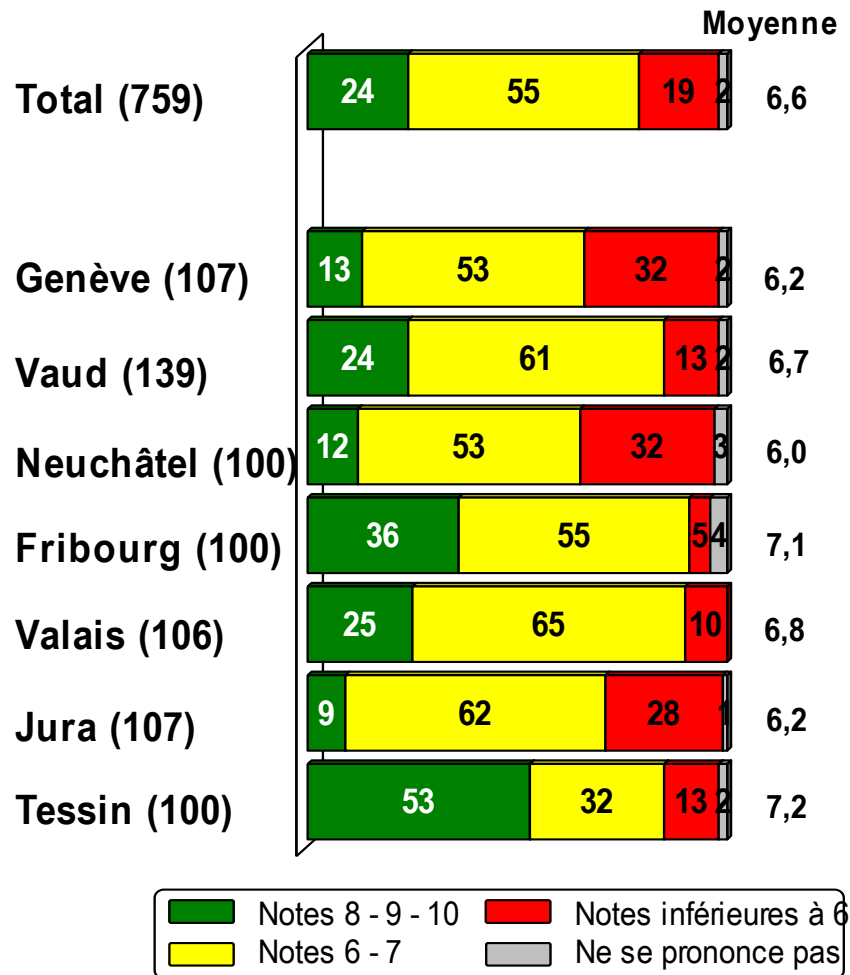
% d'insatisfaits : Administration dans son ensemble

	GE	VD	NE	FR	VS	JU	TI
Disponibilité interlocuteur	52	49 ↗	31	21 ↗	21 ↘	32 ↗	12
Compétences interlocuteur	15 ↗	7	14	3	4	15	7
Amabilité interlocuteur	17 ↗	7	12	2	3 ↘	8	11
Serviabilité interlocuteur	16	12	20 ↗	5	4	15	11 ↗
Coût des émoluments	47 ↗	37	56 ↗	31 ↘	33 ↘	56 ↗	20
Orientation client	42 ↗	33 ↗	35	14 ↘	17 ↘	21	13
Insatisfaction globale	33 ↗	13	33	5	10 ↘	29 ↗	13

En jaune : un quart ou plus d'insatisfaction, les flèches indiquant si cette insatisfaction est en hausse ou en baisse par rapport à 2011.

Note de satisfaction globale de l'Administration cantonale prise dans son ensemble

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



Fribourg est rejoint cette année en tête par le Tessin, tous deux étant les seuls à dépasser la barre du 7 de moyenne sur dix.

Le Valais et Vaud suivent avec des résultats similaires à ceux de 2011 : une moyenne proche du 7 relativement satisfaisante.

Les trois autres cantons restent donc derrière, Neuchâtel obtenant la même moyenne qu'il y a deux ans alors que Genève et Jura perdent tous deux quelques plumes.

Dans ces trois derniers cantons, un tiers des répondants donnent une note inférieure à 6, proportion nettement plus importante que dans les autres cantons.

Classement des administrations romandes jugées dans leur ensemble par les entreprises

2009

1 ^{er}	Fribourg	6,9
2 ^{ème}	Vaud	6,6
3 ^{ème}	Valais	6,5
4 ^{ème}	Genève	6,4
5 ^{ème}	Jura	6,2
6 ^{ème}	Neuchâtel	5,7

2011

1 ^{er}	Fribourg	7,1
2 ^{ème}	Tessin	6,8
3 ^{ème}	Vaud	6,7
3 ^{ème}	Valais	6,7
5 ^{ème}	Jura	6,5
6 ^{ème}	Genève	6,4
7 ^{ème}	Neuchâtel	6,0

2013

1 ^{er}	Tessin	7,2
2 ^{ème}	Fribourg	7,1
3 ^{ème}	Valais	6,8
4 ^{ème}	Vaud	6,7
5 ^{ème}	Jura	6,2
5 ^{ème}	Genève	6,2
7 ^{ème}	Neuchâtel	6,0

Synthèse sur les administrations dans leur ensemble

- **1^{er} Tessin** : il souffle de justesse la première place à Fribourg avec 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^{ème} Fribourg** : là aussi, le coût des émoluments est moins bien jugé que le reste, tout comme, mais dans une moindre mesure, la disponibilité des interlocuteurs.
- **3^{ème} Valais** : chaque année, le Valais progresse tranquillement. De manière générale, ses résultats sont assez bons, avec là aussi, un peu plus de critiques concernant la disponibilité des interlocuteurs et le coût des émoluments.
- **4^{ème} Vaud** : se maintient au même niveau qu'en 2011. Trois gros points noirs : la disponibilité surtout ainsi que le coût des émoluments et l'orientation client.
- **5^{ème} Jura** : le Jura redescend légèrement, avec les mêmes problèmes qu'ailleurs, à savoir la disponibilité des interlocuteurs et le coût des émoluments, ces derniers étant particulièrement critiqués dans ce canton.
- **5^{ème} à égalité Genève** : perd également quelques plumes avec trois éléments très fortement critiqués : la disponibilité des interlocuteurs, l'orientation client et le coût des émoluments.
- **7^{ème} Neuchâtel** : l'insatisfaction concernant le coût des émoluments y est particulièrement haute, à l'instar de son voisin jurassien. A cela s'ajoute un tiers de critiques concernant la disponibilité des interlocuteurs et l'orientation client.



Étude sur la compétitivité des administrations cantonales

*réalisée pour les Chambres
de commerce latines*

Mars 2013



© Mars 2013