



Communiqué de presse
Sous embargo jusqu'au 14 avril 2011, 11h00

Administrations cantonales sous la loupe: une marge de progression existe

Lausanne, 14 avril 2011 – L'enquête menée par les Chambres de commerce de Suisse latine auprès des entreprises révèle que les procédures, l'orientation client et les coûts des émoluments restent des causes d'insatisfaction dans les administrations cantonales, même si globalement l'étude montre une légère amélioration des résultats. Pour sa première participation à l'enquête, le canton du Tessin réalise un très bon résultat et prend la deuxième place du classement général.

Les administrations cantonales jugées dans leur ensemble

Si les compétences et l'amabilité du personnel sont jugées satisfaisantes, sa disponibilité par contre reste un problème important, puisqu'un tiers des répondants s'en plaignent, comme en 2009. L'orientation client, quant à elle, ne correspond pas aux attentes, même si elle est sensiblement mieux jugée qu'il y a deux ans. Concernant les émoluments, l'insatisfaction est toujours très forte, quatre entreprises sur 10 estimant leur coût trop élevé.

Au classement général, Fribourg se retrouve en tête, comme lors des deux dernières enquêtes et le Tessin, pour sa première participation à l'enquête, réalise un excellent résultat et se place au deuxième rang. Le canton de Neuchâtel, tout comme il a y deux ans, reste à la traîne, avec une moyenne de tout juste 6.

	2011	Rang	2009	Rang	2007	Rang	2004	Rang
FR	7.1	1	6.9	1	7.1	1	6.7	1
TI	6.8	2						
VD	6.7	3	6.6	2	6.5	3	5.8	5
VS	6.7	3	6.5	3	6.6	2	6.4	2
JU	6.5	5	6.2	5	6.5	3	6.0	4
GE	6.4	6	6.4	4	6.2	5	5.7	6
NE	6.0	7	5.7	6	6.1	6	6.4	2

Administration fiscale

Cette administration, déjà contrôlée il y a deux ans, enregistre une amélioration globale de ses résultats. Toutefois, les procédures suscitent une insatisfaction en hausse (42 %); l'efficacité dans la prise de décision est critiquée par un tiers des entreprises et la disponibilité des interlocuteurs par un quart d'entre elles. Quant à l'orientation client, bien qu'en progrès marqué dans tous les cantons, elle reste fortement critiquée dans les cantons de l'Arc jurassien et de l'Arc lémanique. Dans le canton de Vaud, le temps nécessaire pour obtenir des résultats n'a connu aucune amélioration depuis la dernière enquête, ce qui suscite le mécontentement de près de 40 % des répondants.

Seuls les cantons de Fribourg et du Tessin obtiennent une moyenne supérieure ou égale à 7 tandis que les cantons de Genève et du Valais présentent une progression remarquable.

Formation professionnelle

En moyenne, un tiers environ des répondants sont critiques vis-à-vis des procédures mises en place par les services de la formation professionnelle alors que 17 % seulement d'entre eux s'estiment insatisfaits de l'intervention du service responsable en cas de problème avec un apprenti. Concernant les interlocuteurs au sein de ces services, ils sont jugés aimables, serviables et compétents. En matière d'orientation client, l'insatisfaction augmente quelque peu, mais de façon sensiblement moins forte que pour l'administration fiscale.

Ainsi, tous les cantons dépassent la barre du 7 de moyenne, à l'exception de Neuchâtel qui enregistre un score de 6.8.

Protection de l'environnement et aménagement du territoire

Les résultats enregistrés pour ces services, qui sont les moins bien notés de cette enquête, illustrent bien la complexité en matière de protection de l'environnement et d'aménagement du territoire. En effet, près de 7 répondants sur 10 estiment que les procédures dans leur canton sont compliquées et près de la moitié des entreprises déclarent que la répartition des compétences entre communes et canton n'est pas claire. Les répondants reprochent également un formalisme excessif aux administrations cantonales et, dans une très moindre mesure, aux administrations communales.

Sans surprise, les notes moyennes sont mauvaises dans tous les cantons, aucun n'atteignant le niveau de 6.

Réduction des horaires de travail (RHT)

Suite à la crise que vient de connaître l'économie, il semblait opportun de vérifier si l'administration avait été suffisamment réactive et avait répondu de manière adéquate aux attentes des entreprises. D'une manière générale, ces dernières ont trouvé facilement les informations nécessaires et la procédure de demande d'indemnités a été jugée simple par près de deux répondants sur trois. De même, 90% des répondants ont considéré le délai d'obtention d'une réponse à une demande d'indemnisation assez, voire très rapide.

Info-Chambres est l'association des Chambres de commerce et d'industrie (CCI) des six cantons romands, des cantons de Berne et du Tessin. Sa mission est la promotion de conditions cadres favorables au développement économique durable et harmonieux de l'économie. Pour la cinquième fois, les CCI de Suisse latine ont mis sous la loupe leurs administrations cantonales, en particulier les services de l'administration fiscale, de la formation professionnelle, de la protection de l'environnement et de l'aménagement du territoire. L'institut de sondage MIS Trend a réalisé pour le compte d'Info-Chambres une enquête qualitative de satisfaction auprès d'un échantillon de 726 entreprises représentatives de l'économie de Suisse latine.

Renseignements et contacts :

- CCI Fribourg, Alain Riedo, 079 230 70 24
- CCI Genève, Jacques Jeannerat, 078 622 22 91
- CCI Jura, Jean-Frédéric Gerber, 076 343 63 94
- CCI Neuchâtel, Pierre Hiltpold, 079 342 35 54
- CCI Tessin, Luca Albertoni, 079 444 73 90
- CCI Vaud, Claudine Amstein, 079 210 67 88
- CCI Valais, Vincent Riesen, 078 698 53 09