

The logo consists of the text 'M.I.S' on the top line and 'TREND' on the bottom line, both in a black serif font. The letters are enclosed in a thin black rectangular border. A horizontal line passes through the center of the box, and a small teal rectangular bar is positioned under the 'N' in 'TREND'.

M.I.S
TREND

Étude sur la compétitivité des administrations cantonales

*réalisée pour les Chambres
de commerce latines*

Mars 2011

A smaller version of the M.I.S TREND logo, featuring the text 'M.I.S' over 'TREND' in a serif font, enclosed in a thin black border with a teal bar under the 'N' in 'TREND'.

M.I.S
TREND

© Mars 2011

1. Descriptif de la recherche

Contexte et méthodologie

La 5^{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 et 2009 :

- interrogation d'un échantillon d'entreprises, à raison de 100 environ par canton participant à l'enquête, **726 ayant finalement été interrogées.**
- L'étude s'est concentrée sur les **six cantons romands** ainsi que, nouvel arrivant, sur **le Tessin.**
- Quatre thèmes faisaient l'objet de l'enquête cette année, à savoir **le Fisc**, pour la deuxième fois de suite, **la Formation professionnelle**, **les RHT** (Réduction des horaires de travail) ainsi que **la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire.**
- 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 2 février au 10 mars 2011.**

2. L'administration fiscale

Synthèse sur les administrations fiscales

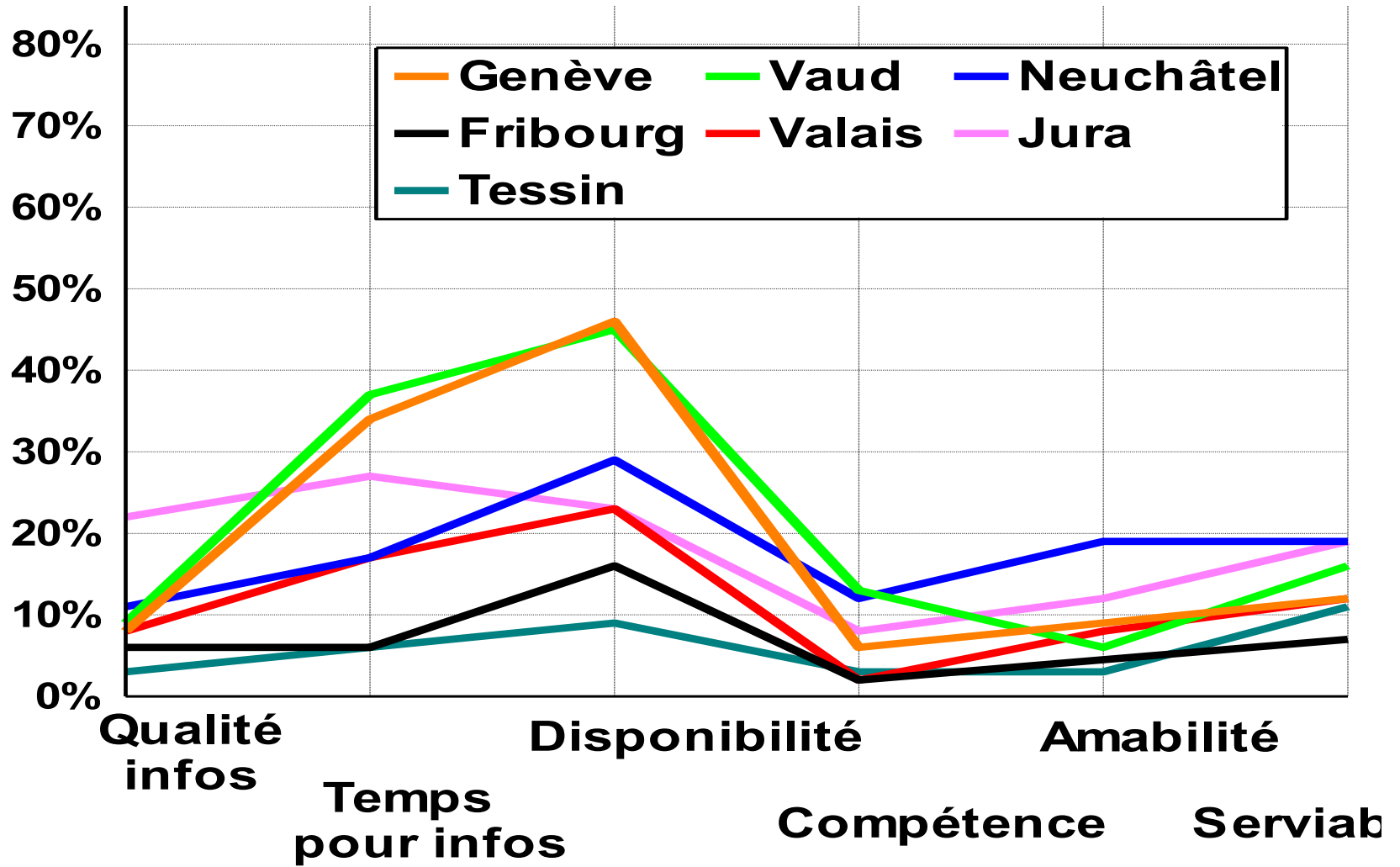
Comparaisons cantonales de l'insatisfaction

	GE	VD	NE	FR	VS	JU	TI
Qualité des informations	7 ↘	10 ↘	11	6	7	23 ↗	2
Temps nécessaire	34 ↘	37	17 ↘	6 ↘	17 ↘	27	6
Procédures	38	50 ↗	48 ↗	29 ↗	52 ↗	45 ↗	32
Formalisme	17	18 ↗	25 ↗	4	15	13 ↘	19
Disponibilité interlocuteur	46	46 ↗	28	16	23 ↘	23 ↘	8
Compétence interlocuteur	7	12	13	2 ↘	1 ↘	7 ↘	3
Amabilité interlocuteur	9	6 ↘	19	7	8	13	3
Serviabilité interlocuteur	13 ↘	17 ↘	19 ↘	7	11 ↘	19	12
Orientation client	31 ↘	27 ↘	30 ↘	18 ↘	23 ↘	29 ↘	15
Efficacité prise de décisions	29	41	28	17	38	40	35
Insatisfaction globale	18 ↘	25	33	7	21 ↘	28 ↘	10

En jaune : un quart ou plus d'insatisfaction, les flèches indiquant si cette insatisfaction est en hausse ou en baisse par rapport à 2009.

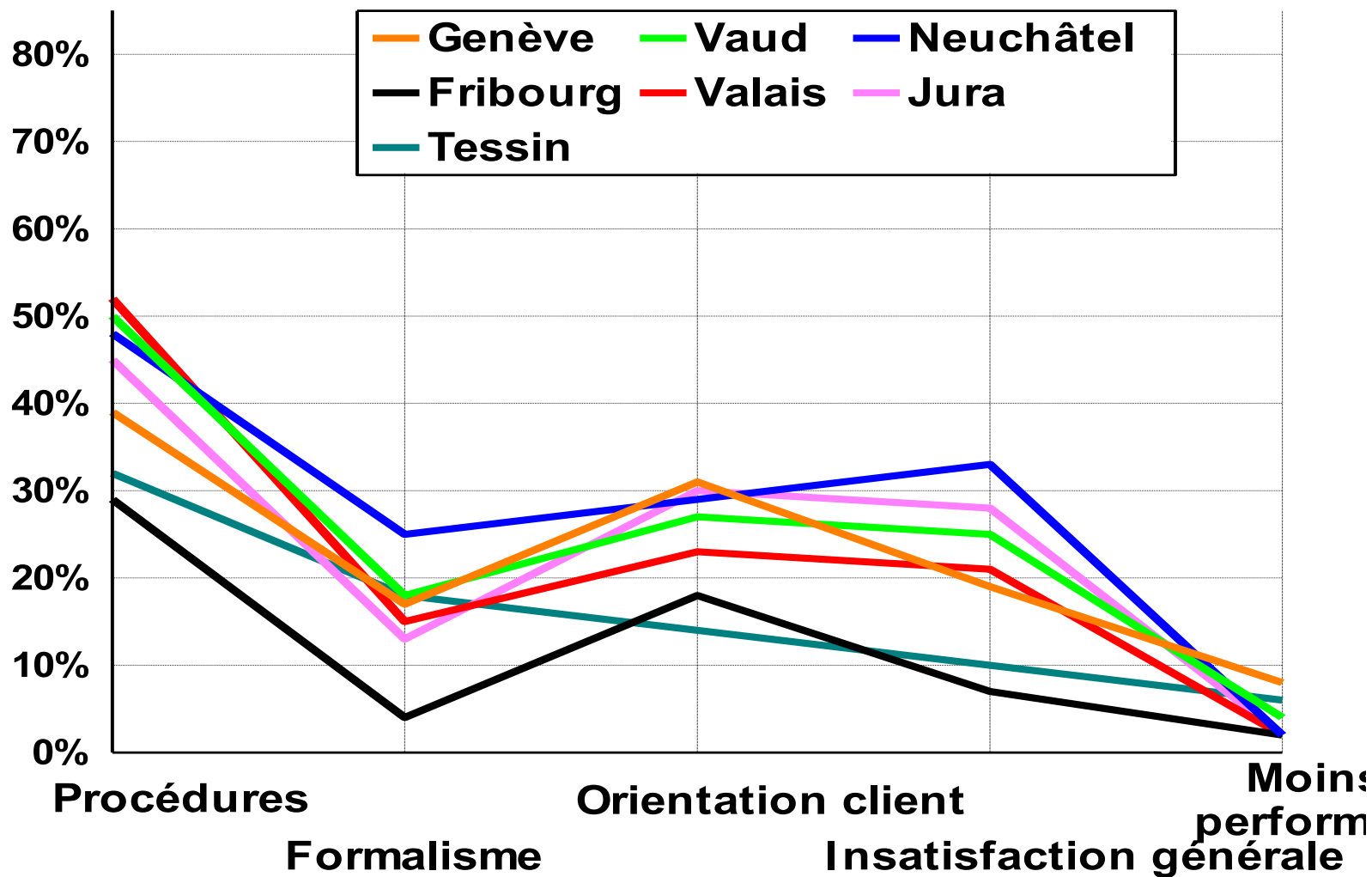
Synthèse sur les administrations fiscales

Comparaisons cantonales de l'insatisfaction



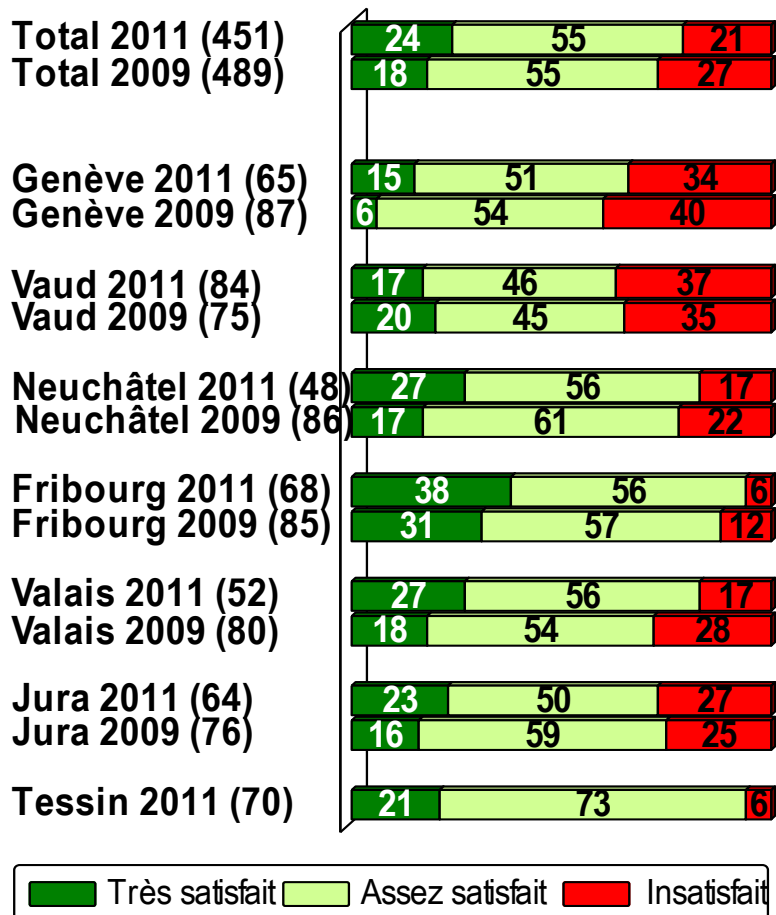
Synthèse sur les administrations fiscales

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)



L'insatisfaction reste sensiblement plus grande concernant le temps pour obtenir les informations, un cinquième le jugeant trop long, ce qui marque toutefois une légère baisse par rapport à 2009.

Les deux cantons lémaniques recueillent à nouveau le plus d'insatisfaction, Genève un peu moins qu'il y a deux ans pour se situer au niveau de son voisin. En outre, les répondants enthousiastes sont en hausse au bout du lac.

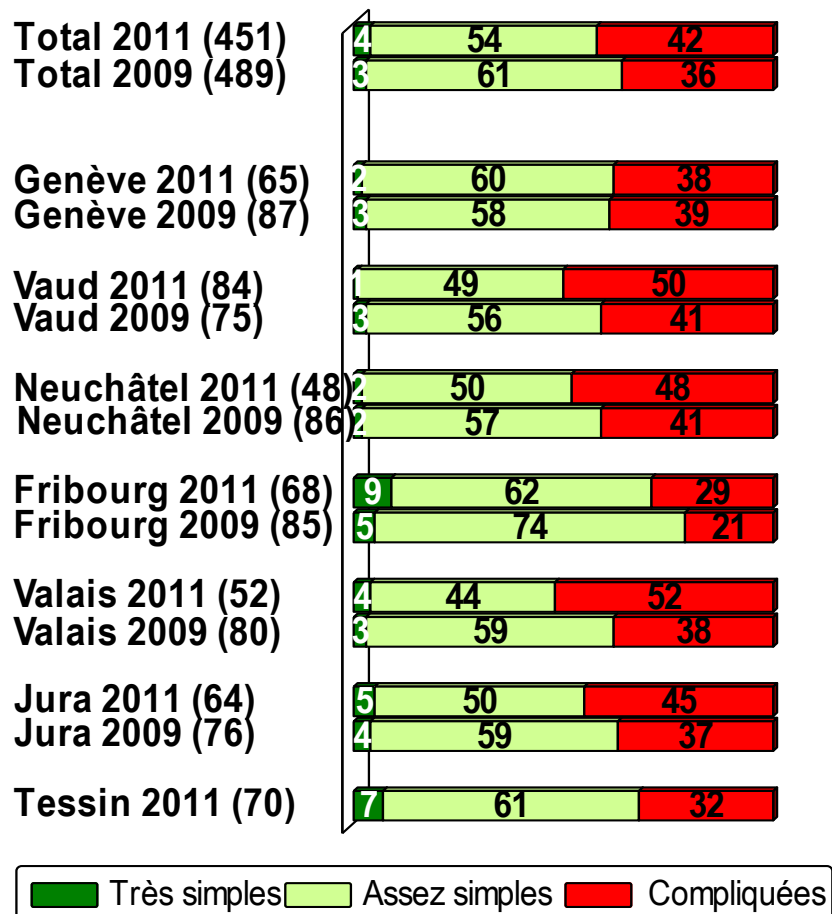
Le fisc fribourgeois domine largement les autres, même si le Tessin se situe au même niveau pour ce qui est de l'insatisfaction; mais l'enthousiasme y est moins fort.

Le Valais et Neuchâtel progressent de la même manière tant au niveau des très satisfaits que des négatifs, ces derniers passant sous les 20 %.

Pour sa part, le Jura stagne avec autant d'insatisfaction et une très légère progression de l'enthousiasme.

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

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



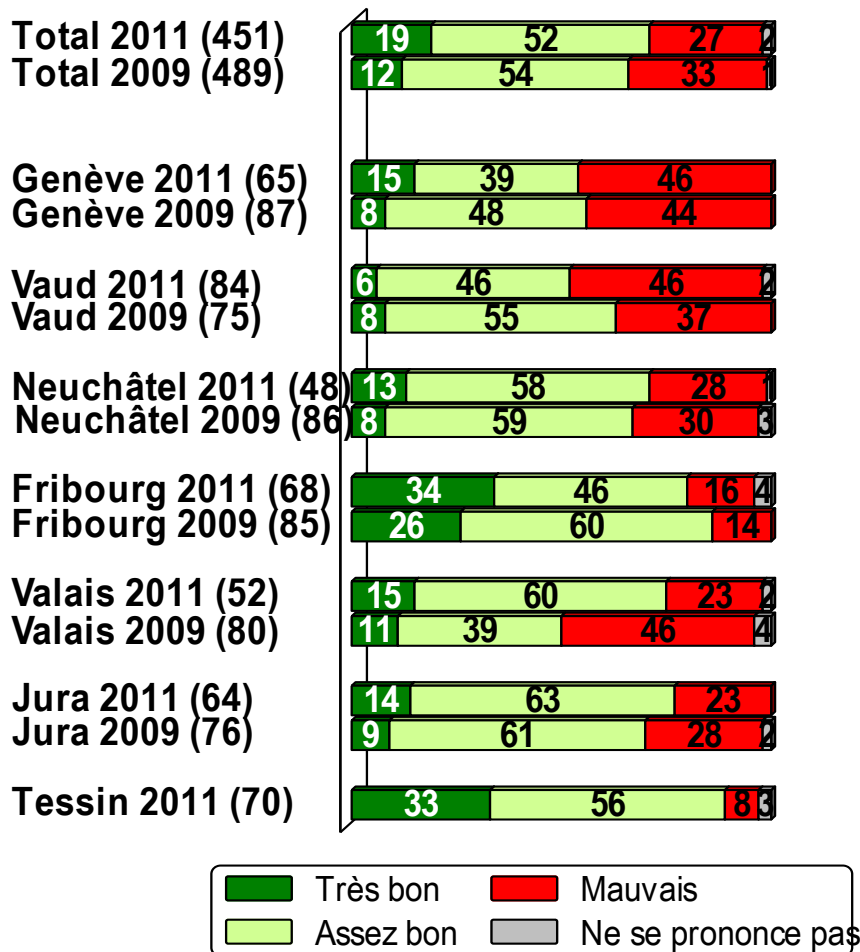
L'insatisfaction est encore plus grande qu'il y a deux ans par rapport aux procédures mises en place.

Fribourg se démarque à nouveau des autres, en compagnie du Tessin, mais avec cependant trois répondants négatifs sur dix. A l'opposé, l'impression que ces procédures sont très simples reste extrêmement marginale dans tous les cantons.

Les Fisc vaudois et valaisan sont les plus critiqués, Neuchâtel et Jura n'étant cependant guère éloignés. Pour sa part, Genève se situe à mi-chemin entre ces quatre cantons et le duo composé de Fribourg et du Tessin.

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

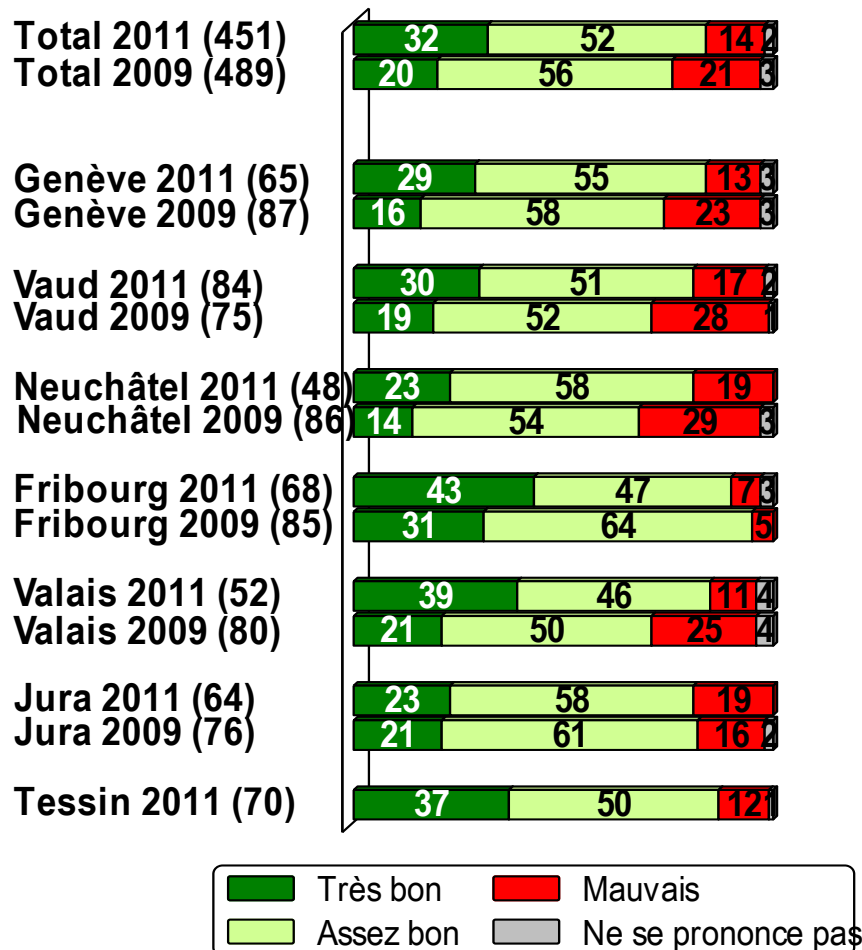
(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



La disponibilité des interlocuteurs reste un problème important au sein des administrations fiscales, même si l'insatisfaction est en légère baisse. C'est toujours particulièrement le cas à Genève et dans le canton de Vaud, ce dernier étant même le seul canton avec plus de réactions négatives qu'il y a deux ans. En revanche, la situation semble bien meilleure en Valais où l'insatisfaction a été divisée par deux. Neuchâtel et Jura stagnent avec un quart d'insatisfaits environ et guère plus d'enthousiastes qu'en 2009. Fribourg se démarque à nouveau positivement des autres, mais perd sa première place avec l'arrivée du Tessin où moins d'un répondant sur dix se déclare insatisfait.

Jugement global sur la serviabilité à l'Administration fiscale

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



La serviabilité (à rapprocher de la notion d'apporter de l'aide) reste globalement moins bien jugée que l'amabilité, mais avec une amélioration qui fait passer l'insatisfaction sous les 20 % et un plus grand enthousiasme.

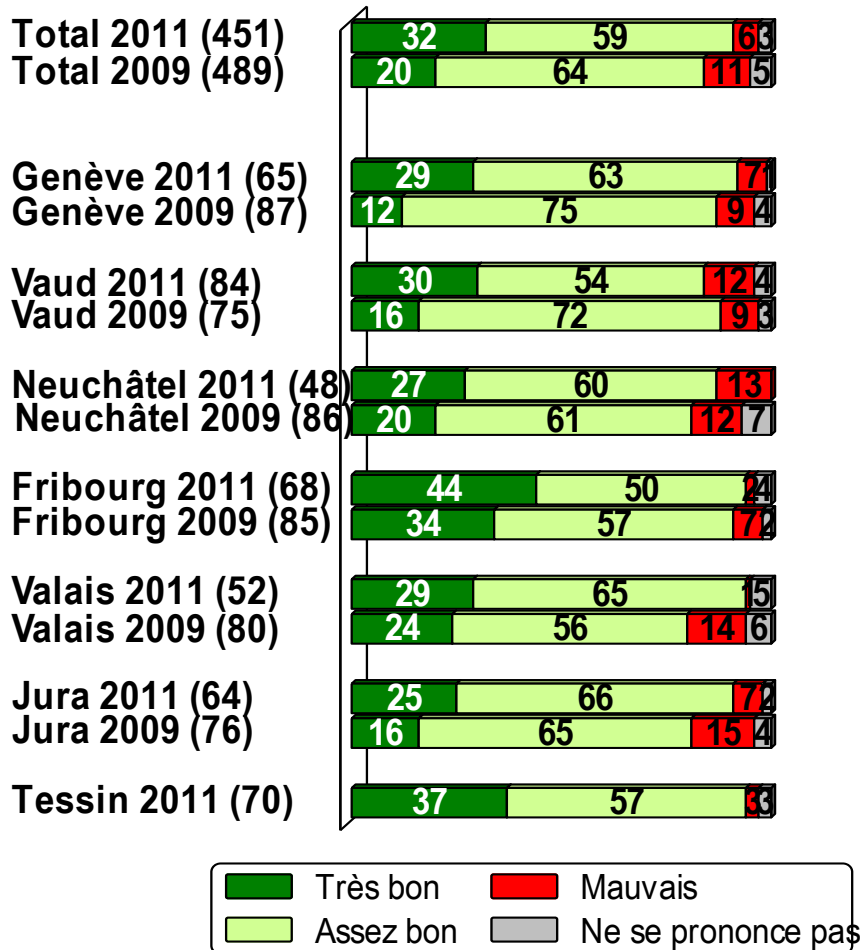
Fribourg consolide ici sa première place, mais suivi de près cette année par le Valais et le Tessin.

Les deux cantons lémaniques restent en retrait, mais avec une insatisfaction en baisse importante et nettement plus de répondants très satisfaits, constat similaire pour Neuchâtel.

Enfin, Jura stagne au même niveau qu'en 2009, avec autant d'enthousiastes que d'insatisfaits.

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

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



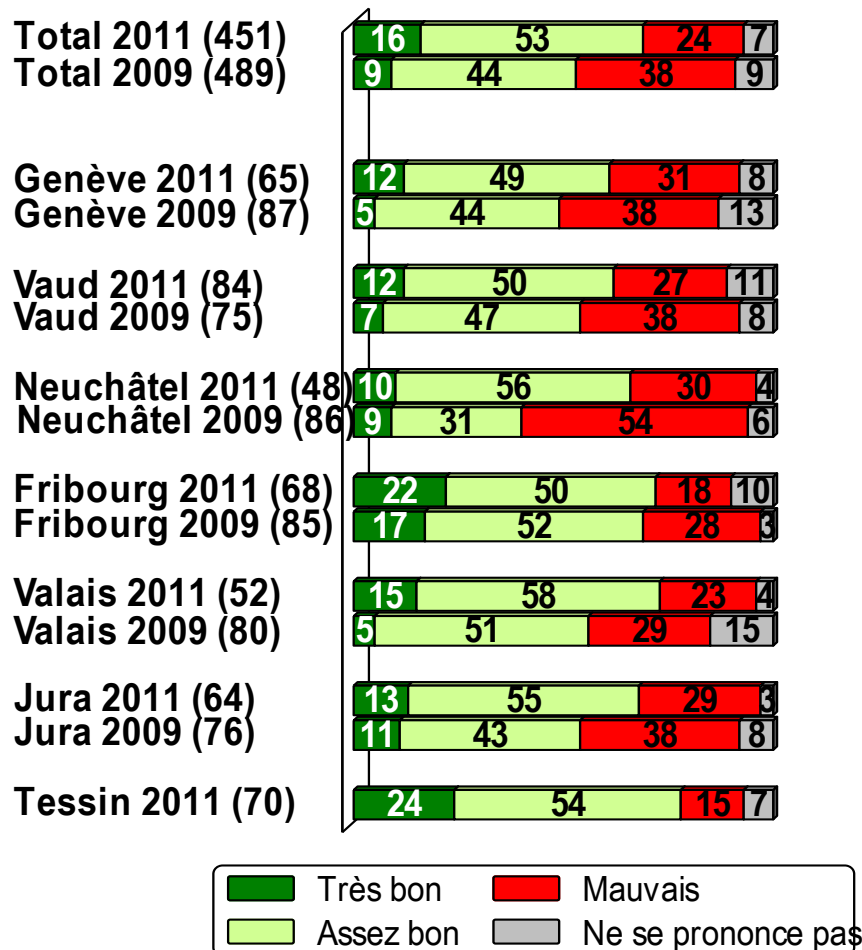
La compétence des interlocuteurs reste peut critiquée, et alors qu'on regrettait en 2009 un certain manque d'enthousiasme dans les réponses des entreprises qui se montrent cette année nettement plus positives.

Fribourg garde sa première place ici, mais avec le Tessin sur les talons.

Le Valais se positionne au troisième rang, alors que les autres sont grosso modo tous à égalité avec un tiers environ de répondants enthousiastes et un sur dix négatif. Ceci représente une augmentation importante de la grande satisfaction sur Genève et Vaud.

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

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



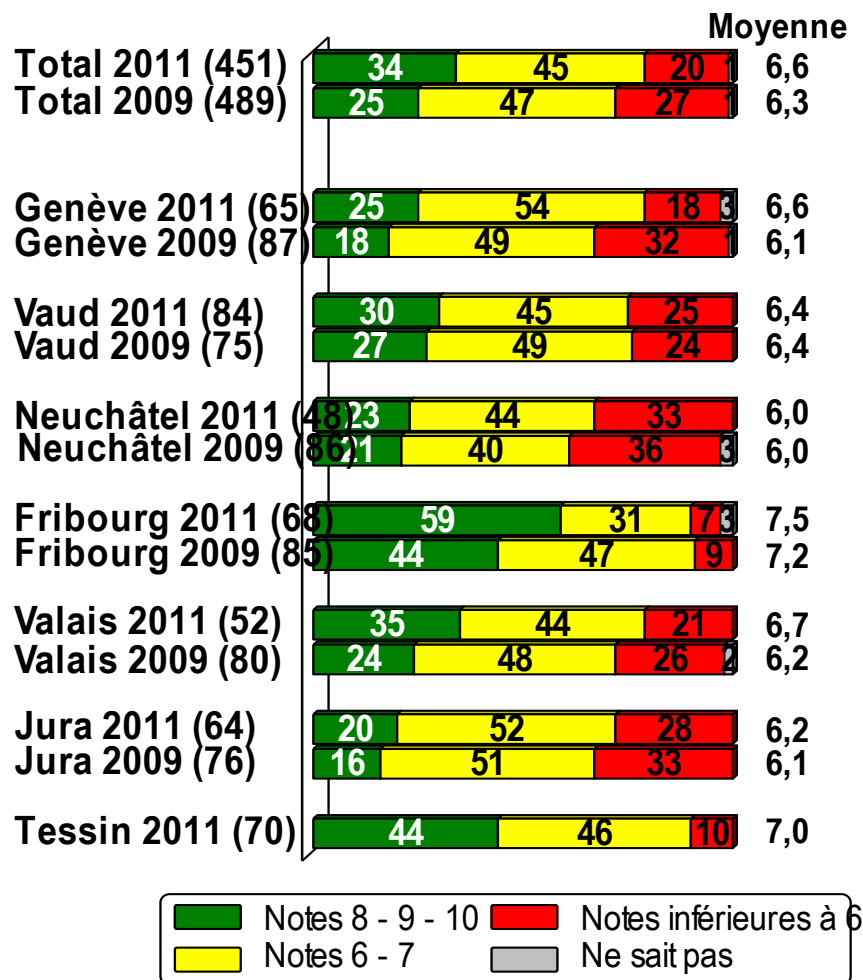
Si l'insatisfaction concernant l'orientation client reste conséquente, on peut toutefois se réjouir de la voir baisser de manière importante partout pour passer de plus d'un tiers en moyenne à un quart d'insatisfaits.

Fribourg garde sa première place, mais à égalité avec le Tessin, ces deux cantons étant les seuls à obtenir plus de 20 % d'enthousiastes tout en restant sous les 20 % de négatifs. Le Valais n'est cependant guère en retrait.

A Neuchâtel, qui avait été noté très sévèrement sur ce point en 2009, l'amélioration est nette avec près de moitié moins d'opinions négatives. Il se situe ainsi au même niveau que Genève, Vaud et Jura, ces trois cantons ayant également vu l'insatisfaction diminuer pour se fixer à 30 % environ.

Note de satisfaction globale de l'Administration fiscale

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



Les notes moyennes confirment ici les résultats globalement en hausse cette année. Il n'en reste pas moins que seuls Fribourg, comme en 2009, et le Tessin obtiennent une note égale ou supérieure à 7.

Il faut cependant souligner que le Valais et Genève progressent sensiblement, ce qui leur permet de passer tous deux devant le canton de Vaud. Ce dernier stagne, tout comme les deux cantons de l'Arc jurassiens qui ferment à nouveau la marche en atteignant tout juste la moyenne.

Synthèse sur les administrations fiscales

Classement selon la moyenne d'appréciation sur 10

2009

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

2011

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

Synthèse sur les administrations fiscales

- Les procédures sont partout fortement critiquées (entre 29 et 50 %), tout comme l'efficacité dans la prise de décision (à l'exception de Fribourg sur ce point), cela ne sera donc plus mentionné ci-dessous.
- **Fribourg** : mis à part les procédures, aucun élément n'est critiqué par plus de 20 % des répondants, y compris l'orientation client.
- **Le Tessin** : le Fisc de ce canton s'en sort globalement très bien et se place d'entrée à une belle 2^{ème} place pour sa première participation à l'enquête.
- **Valais** : près d'un quart des répondants se plaignent de la disponibilité des interlocuteurs et de l'orientation client. Ces deux points sont cependant en progrès.
- **Genève** : les reproches sont nombreux quant à la disponibilité des interlocuteurs (surtout), la rapidité pour obtenir des informations et l'orientation client.
- **Vaud** : le constat est le même que pour son voisin lémanique.
- **Jura** : comme en 2009, c'est la lenteur et l'orientation client qui posent problème.
- **Neuchâtel** : l'orientation client, en gros progrès tout de même, et la disponibilité des interlocuteurs suscitent un tiers d'insatisfaction, alors qu'un quart des répondants se plaignent de formalisme excessif.

3. La Formation professionnelle

Synthèse sur les services en charge de la formation professionnelle

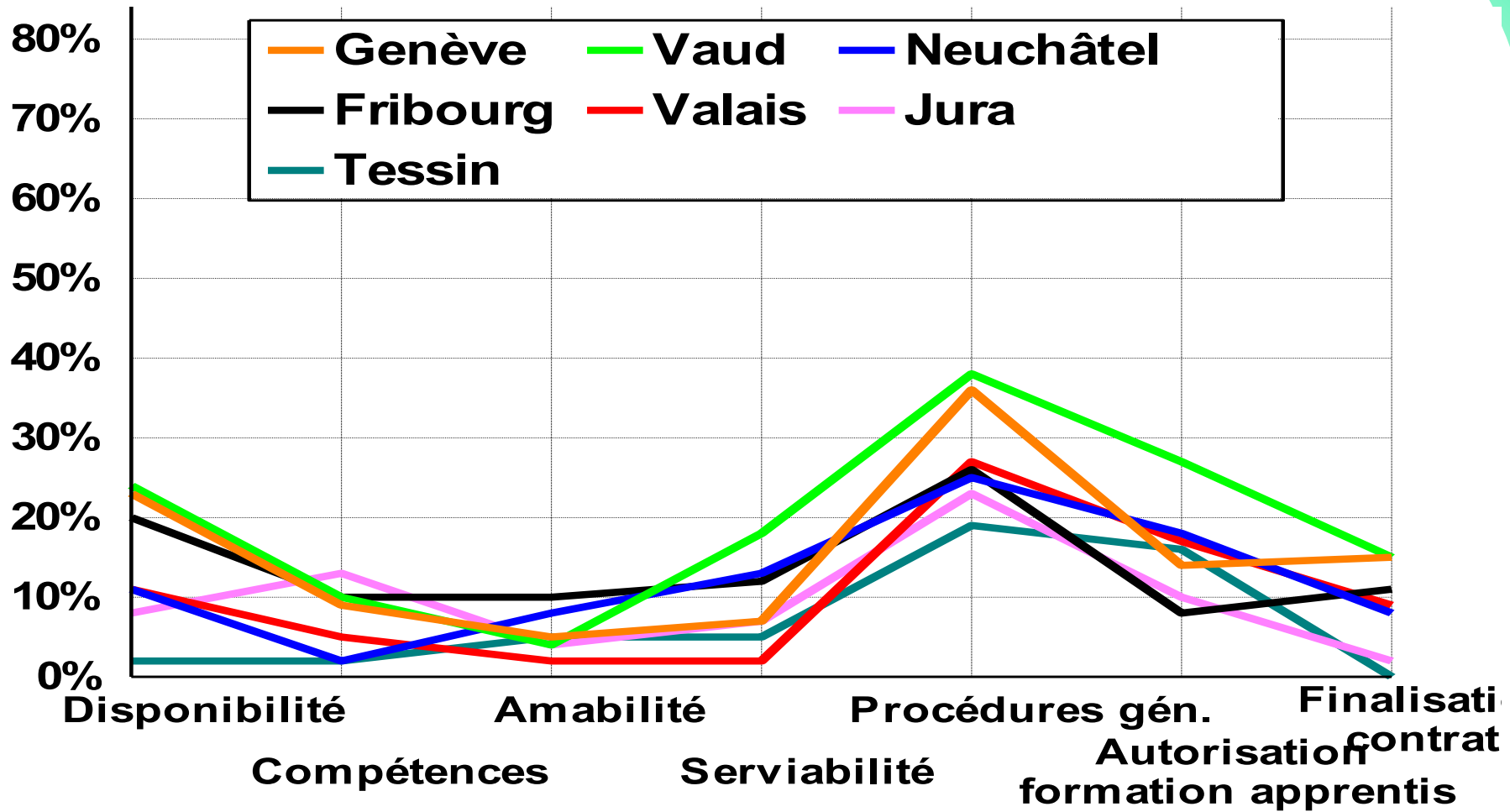
Comparaisons cantonales de l'insatisfaction

	GE	VD	NE	FR	VS	JU	TI
Procédures	36	38	25	26	27	23	19
Autorisation de former des apprentis	14	27	18	8	17	10	16
Finalisation d'un contrat	15	15	8	11	9	2	0
Rapidité pour finaliser un contrat	29	21	22	13	22	22	8
Intervention si problème avec apprenti	29	25	19	17	10	15	9
Rapidité si problème avec apprenti	20	29	14	11	3	0	8
Disponibilité	23	24	11	20	11	8	2
Amabilité	5	4	8	10	2	4	5
Serviabilité	7	18	13	12	2	7	5
Compétences	9	10	2	10	5	13	2
Orientation client	19	26	25	20	14	9	7
Insatisfaction globale	13	14	21	15	9	9	11

En jaune : un quart ou plus d'insatisfaction

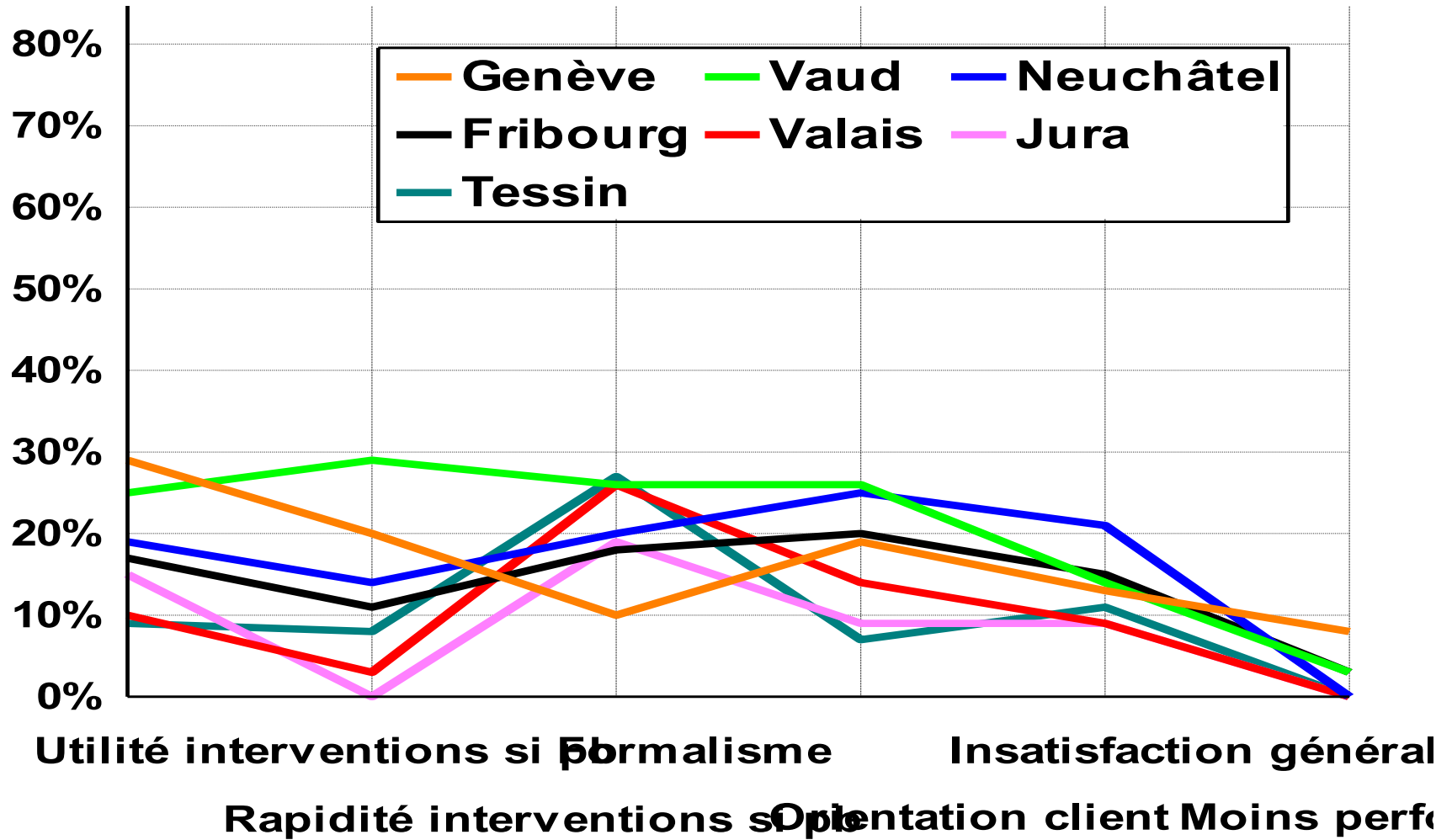
Synthèse sur la formation professionnelle

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

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

Synthèse sur la formation professionnelle

- **Tessin** : très bons résultats en général, seules les procédures en général et celle pour obtenir une autorisation de former des apprentis recueillant plus de 10 % d'avis critiques.
- **Jura** : le constat est grosso modo le même que pour le Tessin, avec cependant un quart également de critiques à propos de la rapidité pour finaliser un contrat d'apprenti.
- **Valais** : très proche du Jura, le Valais doit sa troisième place à près d'un tiers d'insatisfaits sur les procédures en général.
- **Genève** : les procédures en général, la rapidité pour finaliser un contrat et la qualité de l'intervention en cas de problème avec un apprenti suscitent un tiers environ d'insatisfaction.
- **Fribourg** : ce sont surtout les procédures en général qui sont critiquées, mais également la disponibilité des interlocuteurs et l'orientation client.
- **Vaud** : Près d'un tiers des répondants sont mécontents de la procédure pour obtenir l'autorisation de former des apprentis et un quart se plaignent de l'orientation client, ceci démarquant négativement Vaud des autres cantons. Sinon, les procédures en général ainsi que la qualité et la rapidité de l'intervention en cas de problème avec un apprentis sont également passablement critiquées.
- **Neuchâtel** : un quart des répondants se plaignent des procédures en générale et de l'orientation client, un cinquième également de la procédure pour obtenir l'autorisation de former des apprentis, de la rapidité pour finaliser un contrat et de la qualité de l'intervention en cas de problème avec un apprenti.

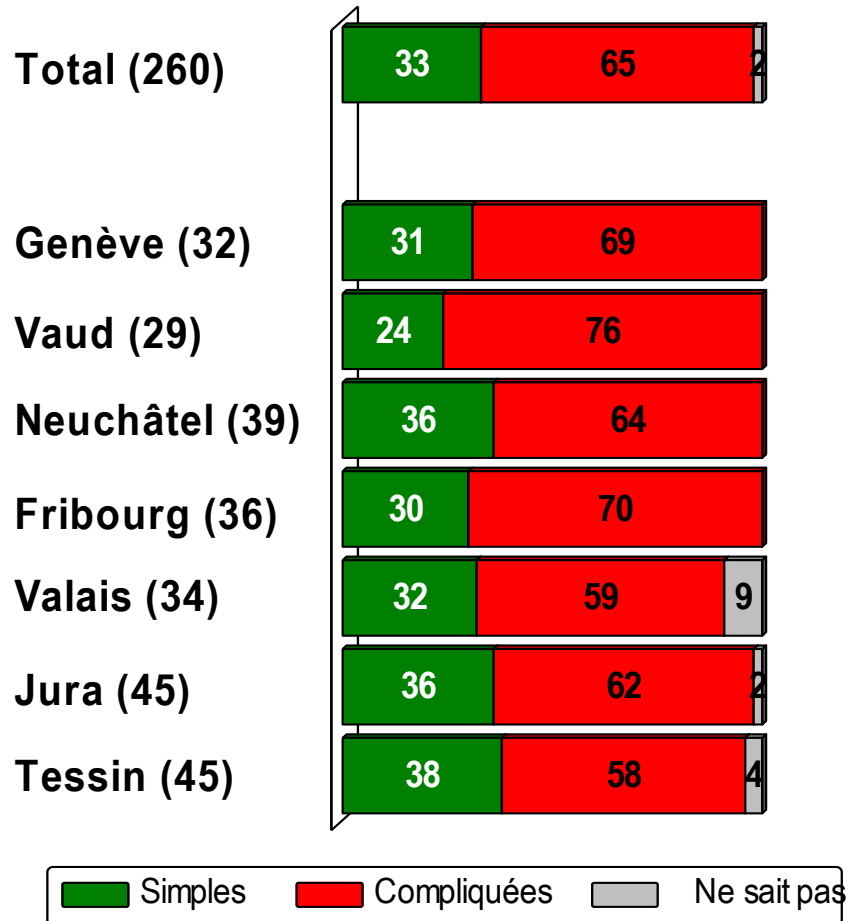
4. Protection de l'environnement et --- aménagement du territoire

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

- De manière générale, l'insatisfaction est importante dans ce domaine, quel que soit le canton.
- Six à huit répondants sur dix jugent notamment les procédures compliquées.
- La répartition des compétences entre le canton et les communes n'est ainsi pas claire pour quatre à six interlocuteurs sur dix.
- En outre, près de la moitié des répondants dans tous les cantons estiment que la collaboration entre le canton et les communes ne fonctionne pas bien; c'est essentiellement le canton qui est jugé responsable de ces dysfonctionnements.
- D'ailleurs, c'est aussi avec l'administration cantonale que les répondants déclarent le plus devoir faire face à du formalisme excessif, quatre à six personnes sur dix s'exprimant dans ce sens.
- Les appréciations générales sont ainsi toutes mauvaises, aucun canton n'atteignant la note moyenne de six sur dix.

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

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

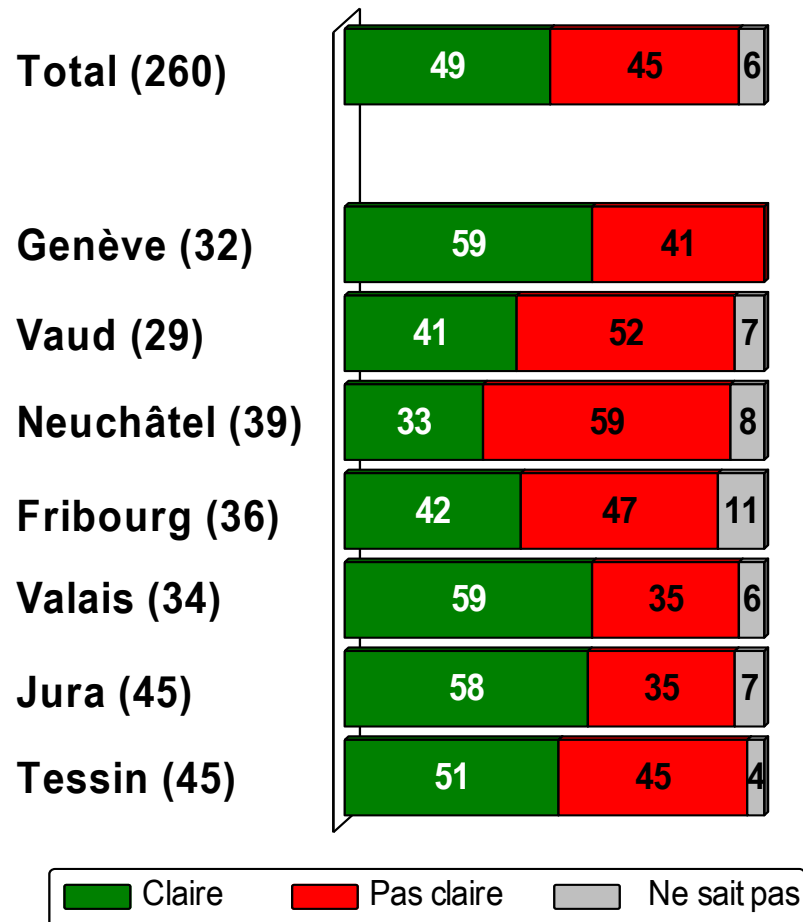


Le graphique ci-contre en dit long puisque près de sept répondants sur dix estiment que les procédures dans leur canton en matière d'environnement et d'aménagement du territoire sont compliquées.

C'est Vaud qui obtient le plus de suffrages négatifs, le Jura et le Tessin se situant à l'opposé mais avec cependant six répondants sur dix mécontents.

La répartition des compétences entre le canton et les communes en matière d'environnement et d'aménagement du territoire est-elle claire ?

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

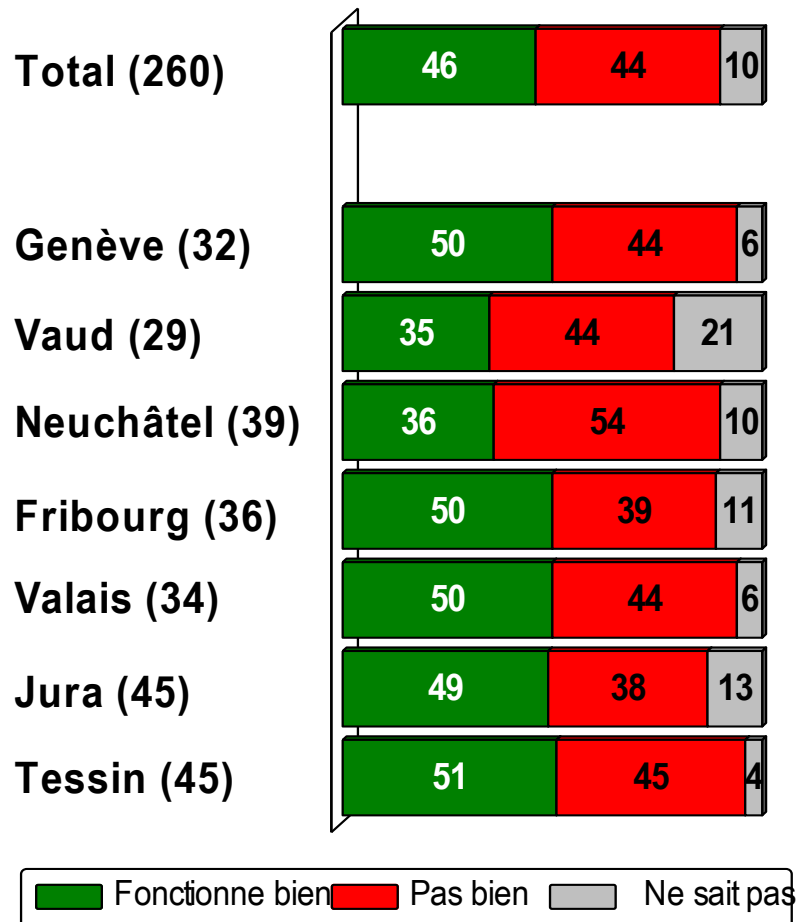


Là aussi, le mécontentement est fort, la répartition des compétences entre communes et canton étant critiquée par près d'une personne sur deux en moyenne.

Si le Valais, le Jura ainsi que, dans une moindre mesure Genève, limitent quelque peu les dégâts avec un tiers de répondants négatifs environ, la proportion s'élève à près de 60 % à Neuchâtel, tandis que Vaud, Fribourg et le Tessin se situent en arrière avec 50 % environ.

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 suscite également beaucoup de critiques, un répondant sur deux la jugeant mauvaise.

C'est à nouveau à Neuchâtel que la situation semble la plus problématique, plus de la moitié des répondants étant négatifs.

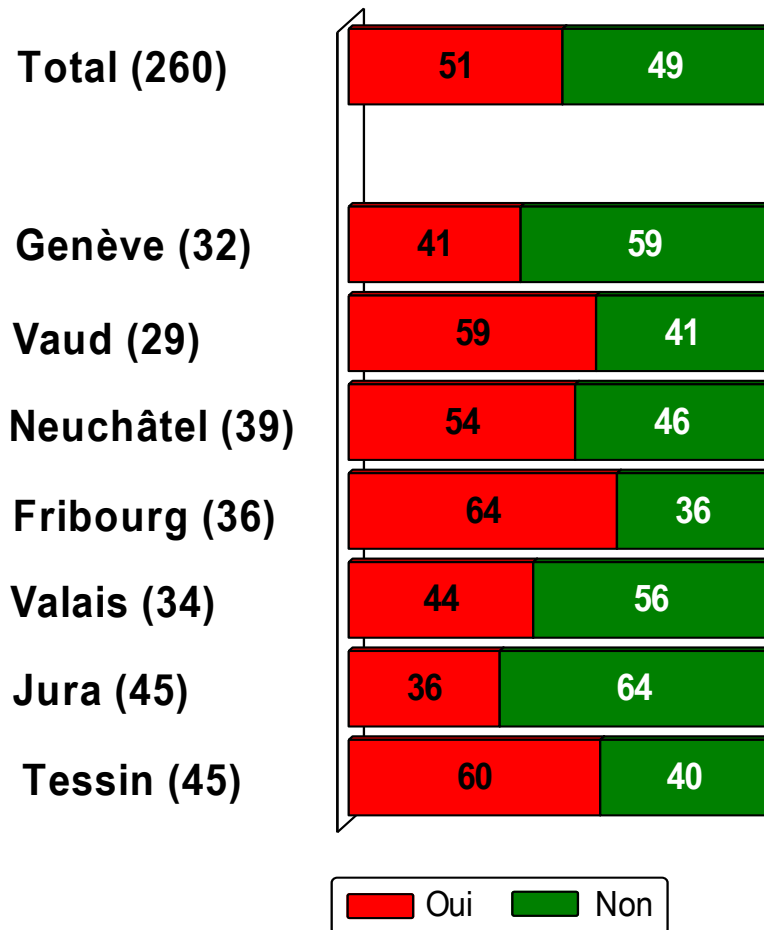
Partout ailleurs, on relève environ quatre personnes négatives sur dix.

Les avis sont assez partagés quand on demande où se situe le problème : sur Vaud, à Genève et au Jura, c'est essentiellement le canton qui est montré du doigt. Pour Fribourg et le Valais, c'est un peu moins clair.

Enfin, les Tessinois et les Neuchâtelois sont très partagés et distribuent la responsabilité des problèmes tout autant au canton qu'aux communes.

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)

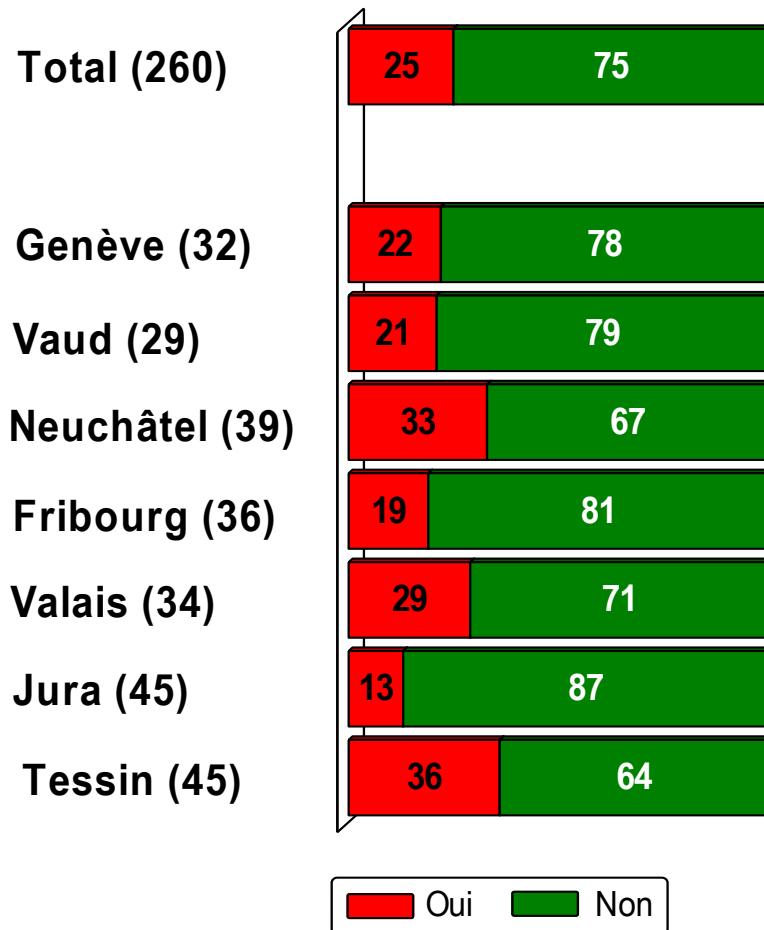


Ce qui précède est confirmé ici puisque le formalisme excessif est fortement reproché aux cantons alors que les communes s'en sortent mieux (voir graphique suivant).

Si le Jura, Genève et le Valais réussissent à rester aux alentours des 40 % d'avis négatifs, ils sont en revanche six sur dix à s'exprimer de la même manière dans les cantons de Vaud, Fribourg et Tessin.

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)



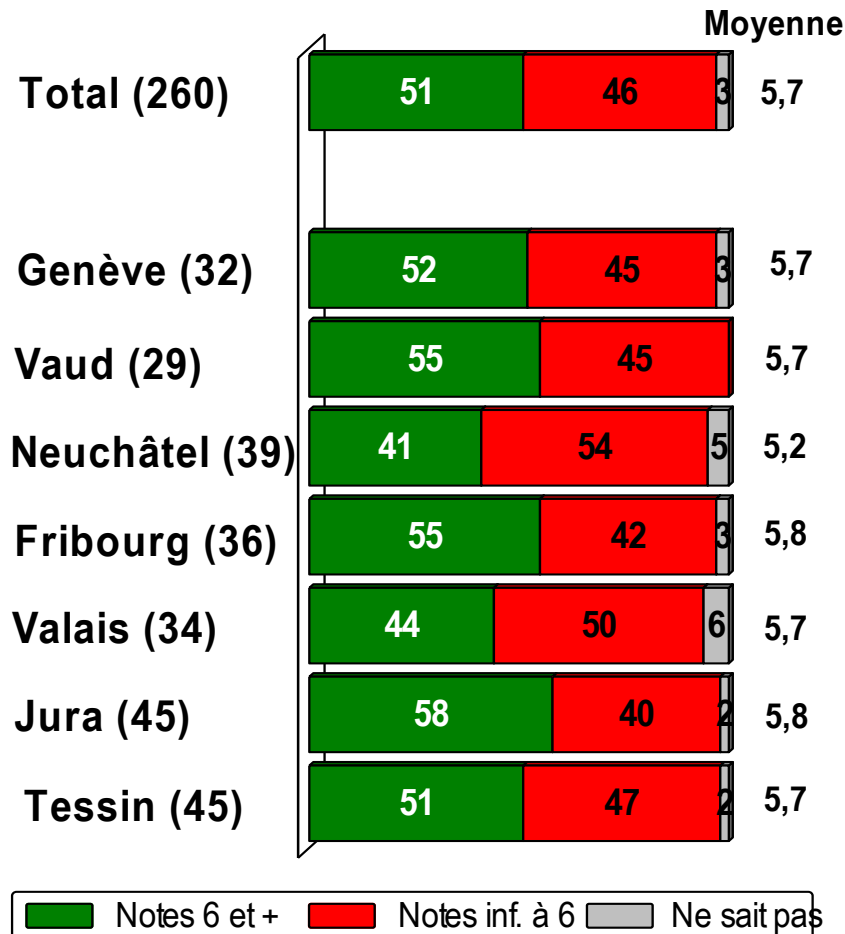
Comme mentionné précédemment, un certain excès de formalisme est reproché aux communes, mais de façon nettement moins marquée que pour le canton.

Neuchâtel, le Tessin et le Valais recueillent environ un tiers d'avis négatifs, les deux premiers étant d'ailleurs ceux pour lesquels les répondants partageaient la responsabilité des dysfonctionnements d'égale manière entre le canton et les communes.

Sinon, les communes genevoises, vaudoises et fribourgeoises s'en sortent assez bien, la première place revenant aux jurassiennes qui ne reçoivent que 13 % d'avis critiques.

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)



Sans surprise compte tenu des résultats précédents, les notes moyennes sont toutes mauvaises, aucun canton n'atteignant le niveau tout juste passable de 6 sur 10.

Impossible d'établir un classement dans la mesure où tous les cantons se tiennent autour d'une moyenne de 5,8 ou 5,7.

Une exception cependant : Neuchâtel, qui obtient un 5,2 problématique et qui ferme donc la marche.

5. Les Réductions d'horaires de travail (RHT)

(faible base de répondants concernés)

Synthèse sur les Réductions d'horaires de travail

Ces commentaires doivent être pris à titre indicatif, les bases d'observation étant faibles.

- De manière générale, les résultats sont positifs dans tous les cantons en ce qui concerne ces RHT, il convient donc de féliciter les administrations pour leur efficacité dans ce domaine.
- La grande majorité des répondants déclarent ainsi qu'ils ont trouvé facilement les informations nécessaires et que la procédure pour effectuer une demande d'indemnité était plutôt simple.
- En outre, la réponse à leur demande d'indemnité est venue rapidement neuf fois sur dix, et cette réponse a été positive également dans neuf cas sur dix.

Les réductions d'horaires de travail

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

	Total (187)	GE (16)	VD (22)	NE (51)	FR (26)	VS (15)	JU (34)	TI (23)
Les infos sont faciles à trouver	155 83%	15 94%	18 82%	43 84%	17 65%	14 93%	29 85%	19 83%
	Total (134)	GE (8)	VD (17)	NE (42)	FR (19)	VS (7)	JU (26)	TI (15)
La procédure pour demandes d'indemnités est simple	80 60%	6 75%	9 53%	27 64%	7 37%	5 71%	15 58%	11 73%
La réponse est venue rapidement	119 89%	8 100%	16 94%	39 93%	13 68%	7 100%	23 89%	13 87%
La réponse a été positive	124 92%	8 100%	16 94%	41 98%	15 79%	6 76%	26 100%	12 80%

6. Quelques autres services

de l'Administration cantonale

Synthèse sur les services

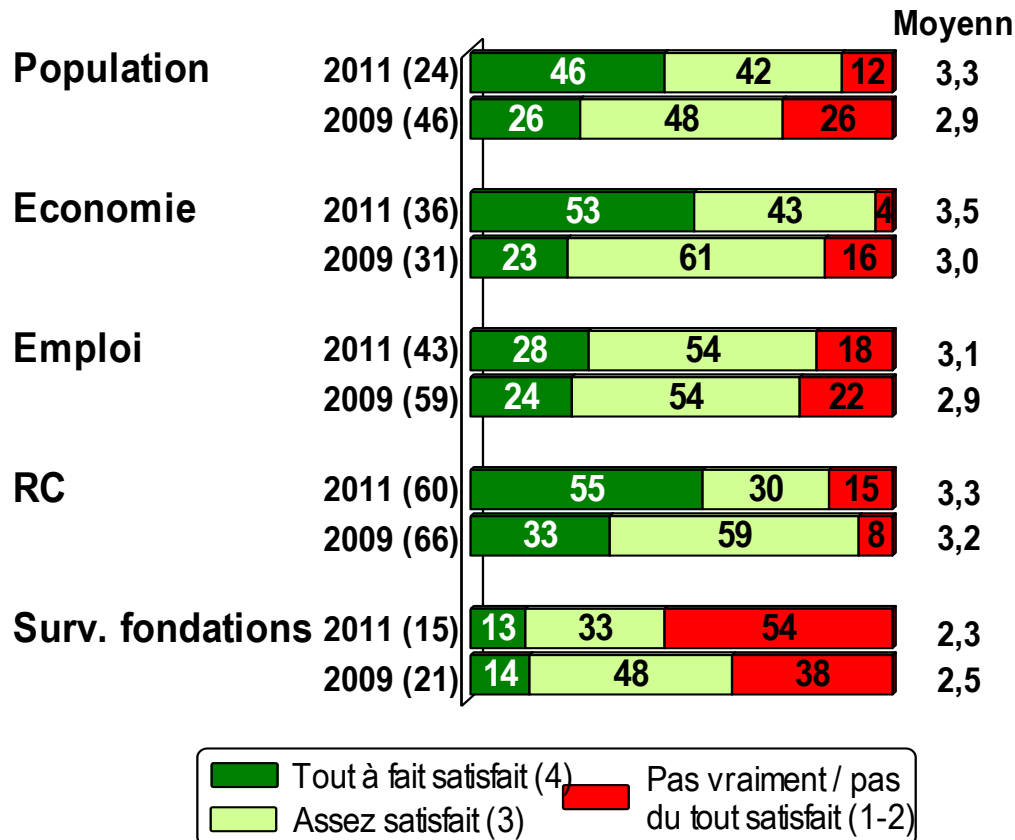
Comparaisons cantonales de l'insatisfaction

	GE	VD	NE	FR	VS	JU	TI
Registre du commerce	10 ↘	12	28	15	11	10	9
Service de l'emploi	29	30 ↗	25	18	28 ↗	17 ↘	17
Service de la population	32	16 ↘	19	12 ↘	10	22	0
Service de l'économie	12 ↘	9 ↘	27	3 ↘	22	18 ↘	18
Surveillance des fondations	34 ↗	28	75 ↗	54 ↗	0 ↘	22	0

En jaune : un quart ou plus d'insatisfaction, les flèches indiquant si cette insatisfaction est en hausse ou en baisse par rapport à 2009.

Les services - Récapitulatif Fribourg

(sur base des entreprises qui s'expriment)



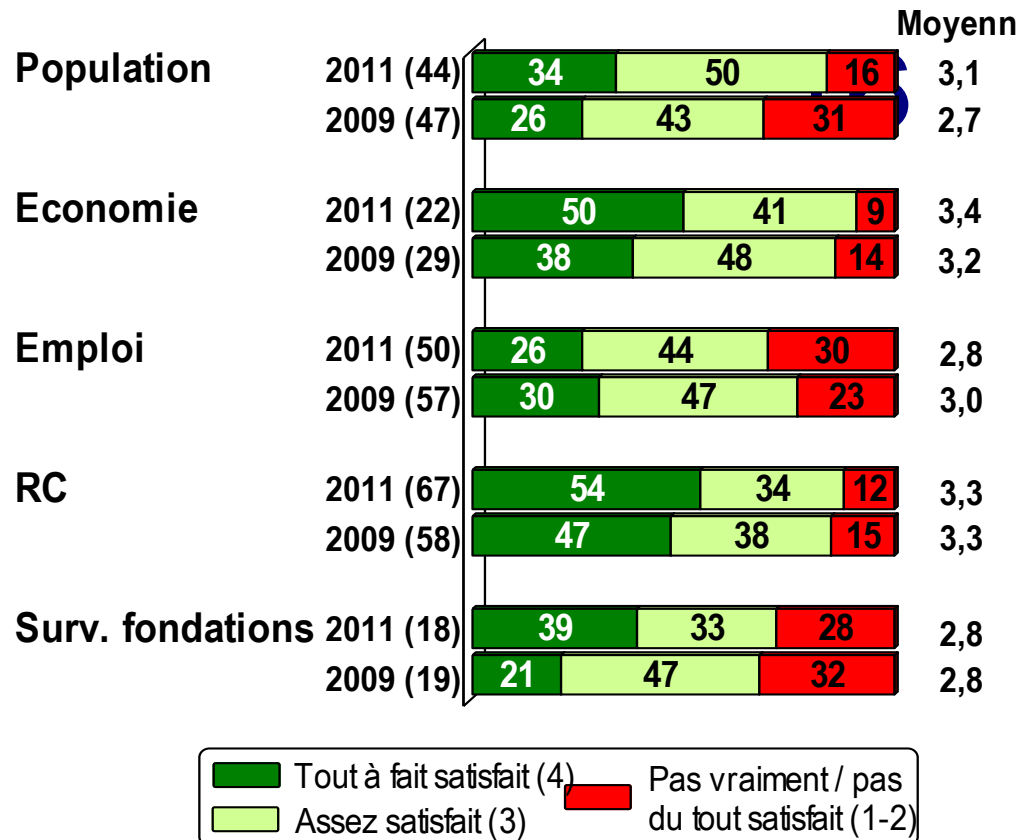
De manière générale, les scores sont bons à très bons en ce qui concerne les différents services jugés dans le canton de Fribourg.

On relèvera ainsi le grand enthousiasme suscité par le RC et les Service de la Population et de l'Economie.

En revanche, et même si le nombre de répondant doit inciter à la prudence, l'Autorité de surveillance des fondations recueillent à nouveau beaucoup d'avis négatifs.

Les services - Récapitulatif Vaud

(sur base des entreprises qui s'expriment)



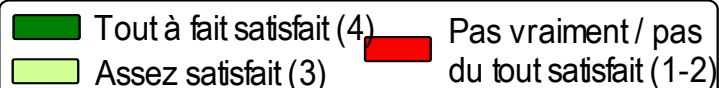
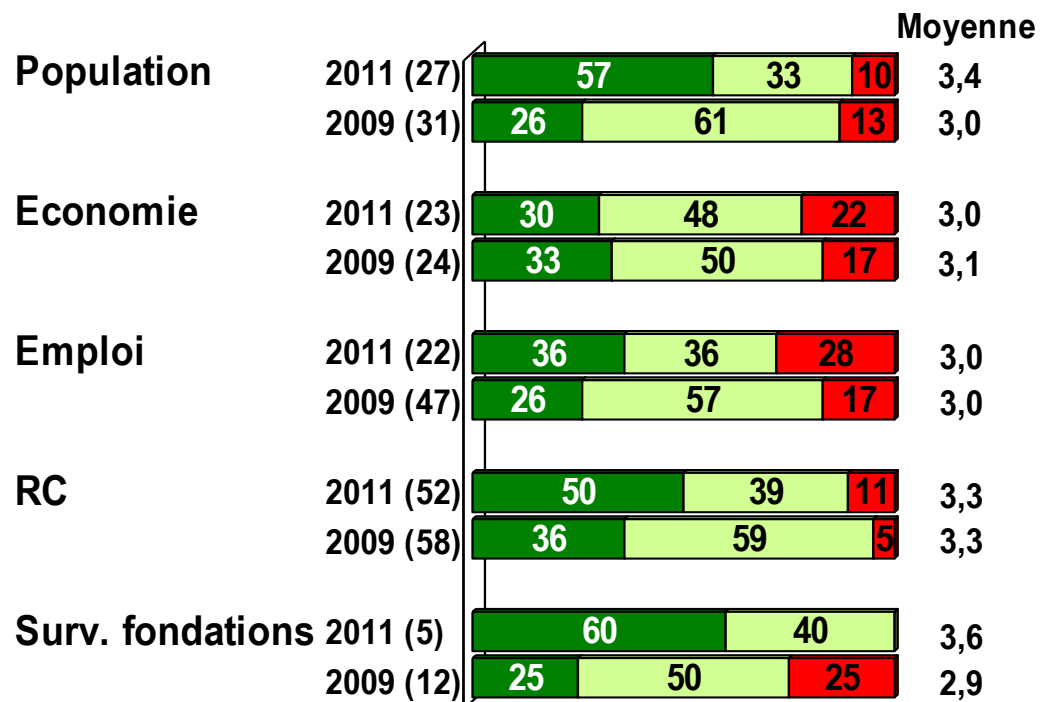
On peut se réjouir du côté du canton de Vaud des progrès importants du Service de la Population, alors que celui de l'Economie, déjà bien noté en 2009, monte encore un peu.

Sinon, le RC se maintient à un bon niveau et l'Autorité de surveillance des fondations à un niveau moyen.

Ferme la marche cette année le Service de l'Emploi, avec une insatisfaction en hausse et un enthousiasme en baisse.

Les services - Récapitulatif Valais

(sur base des entreprises qui s'expriment)



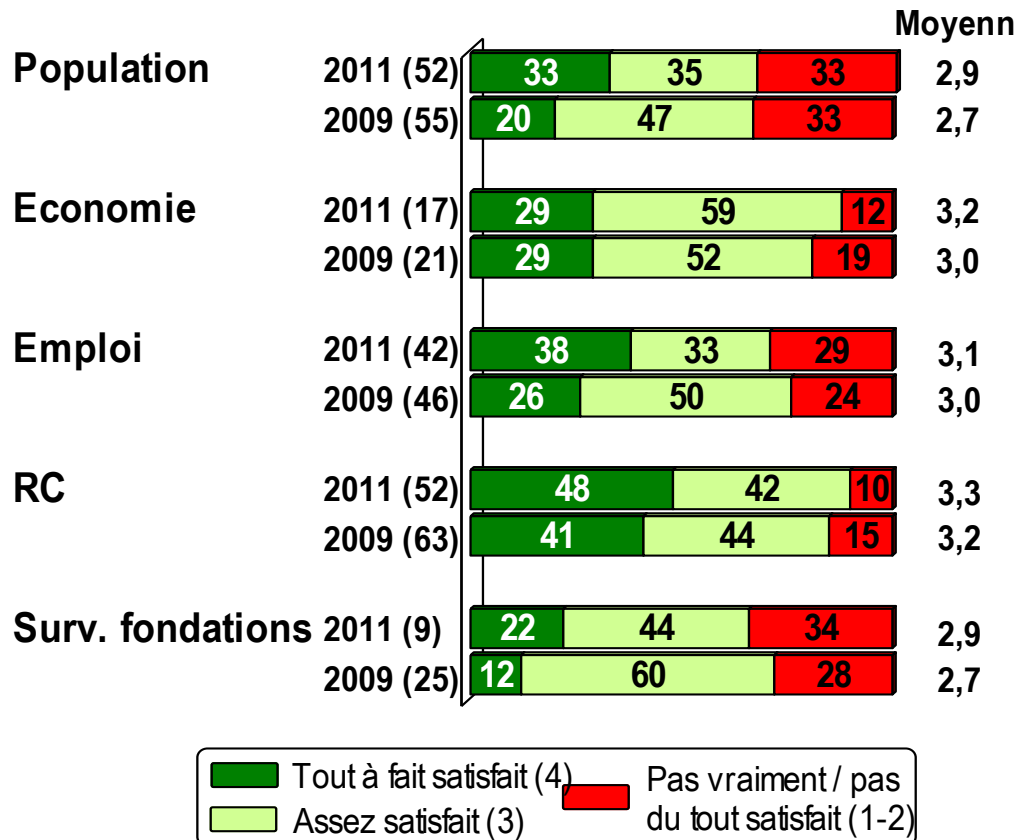
L'impression générale est satisfaisante en Valais, tous les services obtenant une note moyenne supérieure à 3 sur 4.

Mention spéciale au Service de la Population et au RC qui suscitent beaucoup d'enthousiasme.

L'Autorité de surveillance des fondations aussi, mais avec seulement 5 répondants.

Les services - Récapitulatif Genève

(sur base des entreprises qui s'expriment)

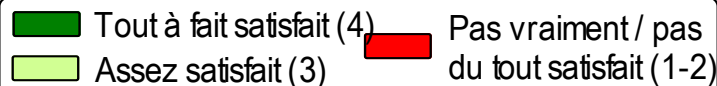
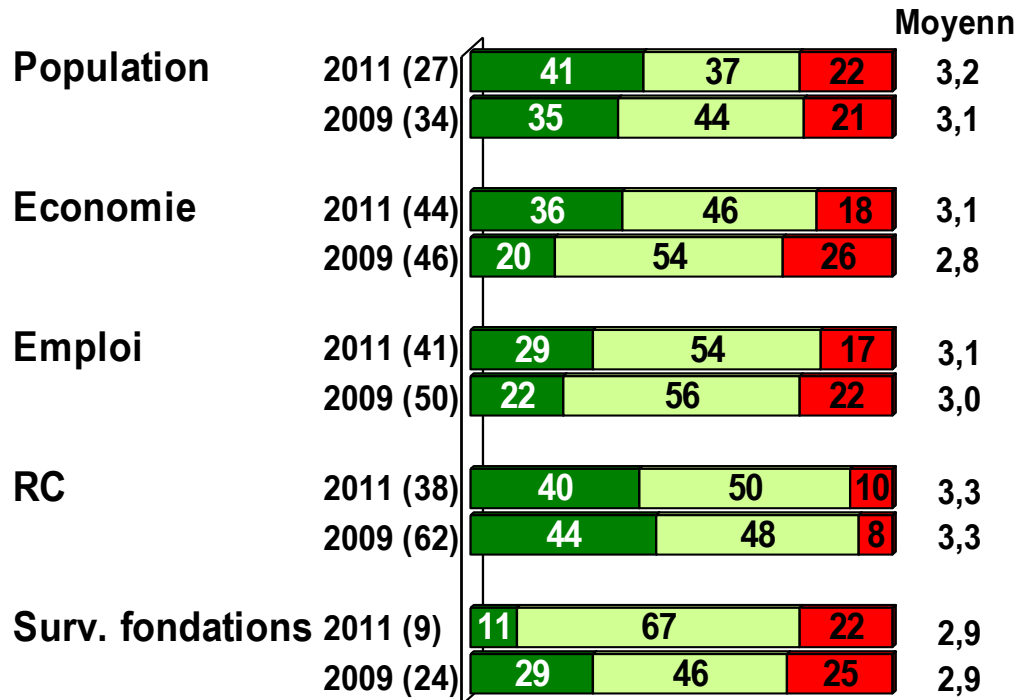


A Genève, deux services se démarquent toujours négativement des autres, à savoir l'Autorité de surveillance des fondations (base faible) et le Service de la population, les deux étant tout de même en léger progrès cette année.

Cette légère progression se constate d'ailleurs partout, chaque service grimpe légèrement, surtout grâce à un plus grand enthousiasme des répondants positifs.

Les services - Récapitulatif Jura

(sur base des entreprises qui s'expriment)



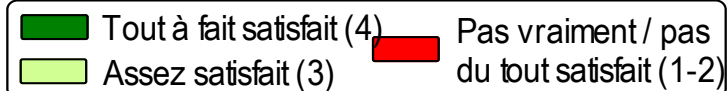
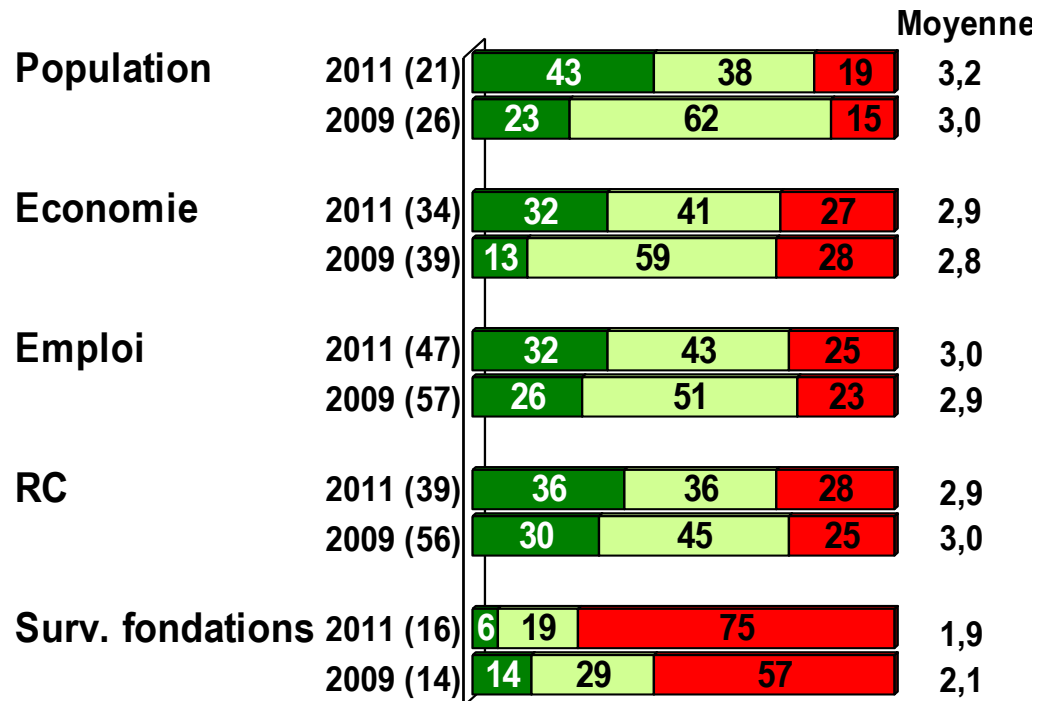
Au Jura, les services sont globalement bien jugés, avec notamment une belle progression du Service de l'Economie grâce à un plus grand enthousiasme.

Cet enthousiasme est également important pour le RC et le Service de la Population.

Il faut toutefois relever qu'à l'exception du RC, il y a toujours environ un répondant négatif sur cinq.

Les services - Récapitulatif Neuchâtel

(sur base des entreprises qui s'expriment)

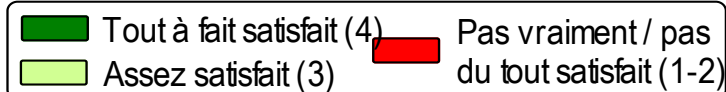
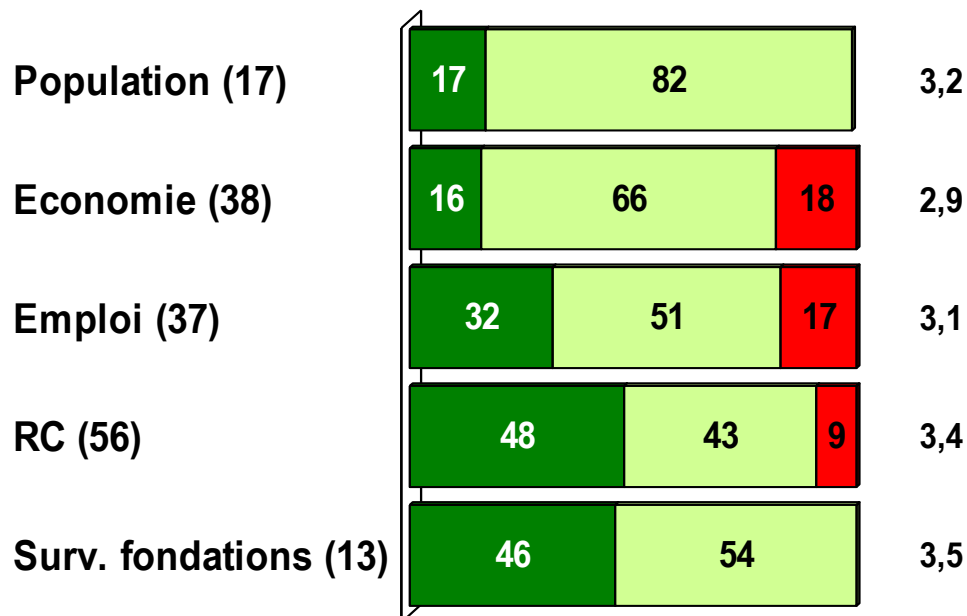


Mis à part le RC, tous les services sont en légère hausse à Neuchâtel, un peu plus particulièrement celui de la Population.

L'Autorité de surveillance des fondations fait également exception, et même si le nombre de répondants est faible et qu'il faut être prudent, force est de constater que le mauvais résultats de 2009 est plus que confirmé.

Les services - Récapitulatif Tessin

(sur base des entreprises qui s'expriment)



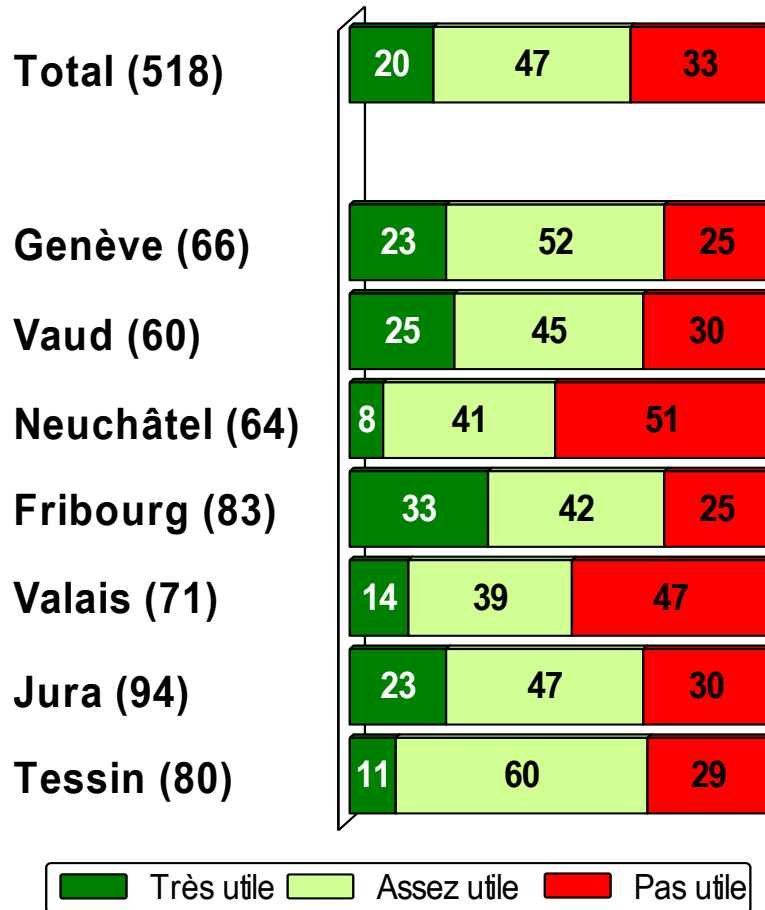
Au niveau des services, seul celui de l'économie n'atteint pas la moyenne de 3 sur 4.

Le Service de l'Emploi recueille autant de critique, mais un plus grand enthousiasme également.

Enfin, le niveau de satisfaction est très bon pour les trois autres services.

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, ils sont cependant nombreux à penser le contraire en ce qui concerne le développement des affaires des entreprises locales.

C'est tout particulièrement le cas à Neuchâtel et en Valais où la moitié des répondants s'expriment de cette manière. Ailleurs, la proportion varie de 25 % à 30 %, ce qui reste relativement élevé, surtout qu'à l'opposé, l'enthousiasme n'est pas très important, à l'exception du canton de Fribourg.

7. L'Administration cantonale

jugée dans son ensemble

Synthèse sur l'Administration dans son ensemble

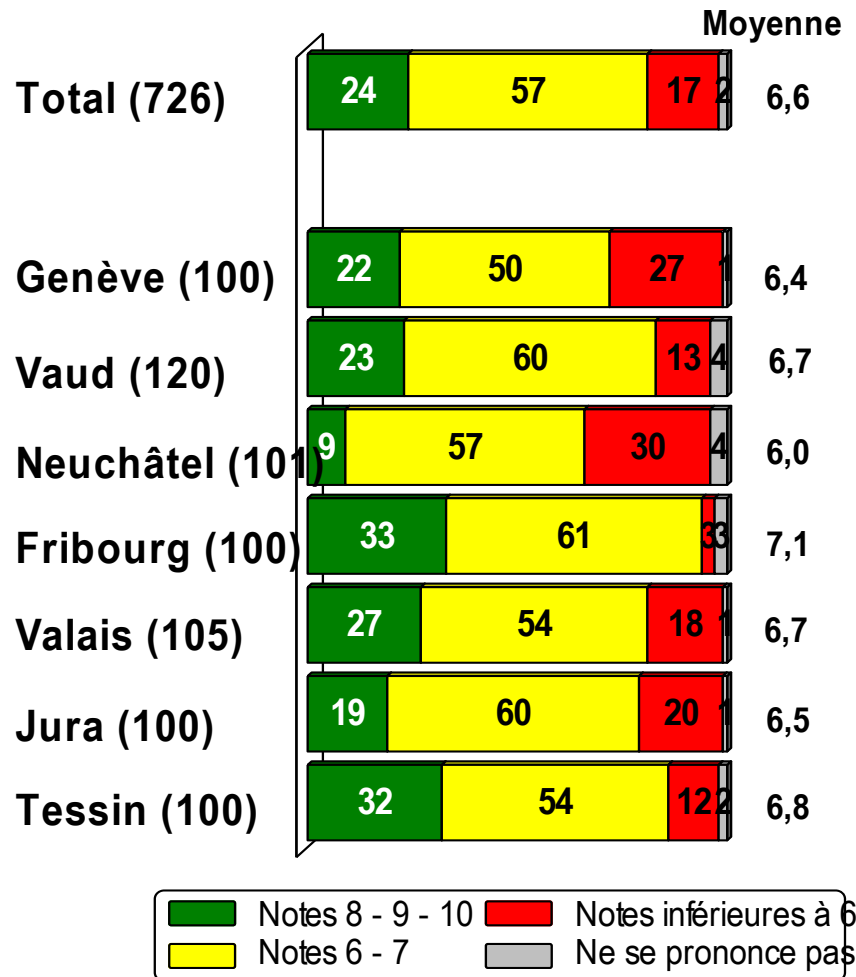
Comparaisons cantonales de l'insatisfaction

	GE	VD	NE	FR	VS	JU	TI
Disponibilité interlocuteur	48 ↗	42 ↗	34	12 ↘	29 ↘	26	11
Compétences interlocuteur	8	6 ↘	10 ↘	7	7	11	8
Amabilité interlocuteur	8	8	11 ↘	1 ↘	8	5	11
Serviabilité interlocuteur	15	12 ↘	14 ↘	6	5 ↘	15	6
Coût des émoluments	29	36 ↘	50	45 ↘	41	51 ↘	17
Orientation client	27 ↘	27 ↘	34 ↘	22	22 ↘	17 ↘	13
Insatisfaction globale	27	13 ↘	30 ↘	3 ↘	18	20	12

En jaune : un quart ou plus d'insatisfaction, les flèches indiquant si cette insatisfaction est en hausse ou en baisse par rapport à 2009.

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

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



Fribourg garde sa première place et retrouve la moyenne de 7 obtenue en 2007 mais juste pas atteinte en 2009.

Le Tessin fait une entrée remarquable en prenant d'emblée la deuxième place et en frôlant la barre du 7 de moyenne, ceci grâce notamment à un tiers d'enthousiastes.

Vaud et Valais sont au coude à coude juste derrière, précédant un duo composé du Jura, en progrès, et de Genève, ce dernier recueillant près de 30 % de notes inférieures à 6.

Enfin, Neuchâtel reste au même niveau qu'en 2009 en atteignant tout juste la moyenne.

Classement des administrations romandes jugées dans leur ensemble, moyennes sur 10

2004

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

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

Synthèse sur les administrations dans leur ensemble

- **Fribourg** : garde encore nettement sa première place avec une moyenne supérieure à 7 sur 10. Seul le coût des émoluments suscite une proportion importante de critiques.
- **Tessin** : belle entrée pour le Tessin qui frôle le 7 de moyenne et qui auraient probablement mérité un peu mieux compte tenu de ses bons résultats globaux où même le montant des émoluments n'est guère critiqué.
- **Vaud** : progresse légèrement, le problème majeur souligné par les répondants étant la disponibilité des interlocuteurs. L'orientation client s'améliore mais il reste encore une bonne marge de progression.
- **Valais** : le constat est le même que pour Vaud, ce qui explique logiquement leur appréciation générale similaire.
- **Jura** : le Jura remonte bien, l'insatisfaction y étant encore importante pour le coût des émoluments, un quart étant également mécontent de la disponibilité des interlocuteurs et un cinquième de l'orientation client.
- **Genève** : statu quo pour ce canton où la disponibilité des interlocuteurs est fortement critiquée, ce qui doit jouer un rôle important dans l'appréciation générale. Sinon, un tiers se plaint encore du coût des émoluments et de l'orientation client.
- **Neuchâtel** : la moitié des répondants sont mécontents du coût des émoluments, un tiers critiquant également la disponibilité des interlocuteurs et l'orientation client. Le canton semble progresser tout de même et a mis fin à sa descente au niveau d'appréciation générale.