

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.

	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%

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

AUTRES SERVICES DE L'ADMINISTRATION CANTONALE

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

ADMINISTRATION DANS SON ENSEMBLE

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

- ✓ **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 aurait 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.

MÉTHODOLOGIE

La 5^e vague de l'étude sur la compétitivité des administrations cantonales menée par les Chambres de commerce de Suisse latine a été réalisée par MIS 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.

INFORMATIONS

Cette enquête a été mandatée par Info-Chambres, l'association des Chambres de commerce et d'industrie (CCI) des six cantons romands, du canton de Berne et du Tessin. Sa mission est la promotion de conditions cadres favorables au développement durable et harmonieux de l'économie.

POUR PLUS DE RENSEIGNEMENTS:

- **FR** - Chambre de commerce Fribourg, 026 347 12 20
- **GE** - Chambre de commerce, d'industrie et des services de Genève, 022 819 91 11
- **JU** - Chambre de Commerce et d'Industrie Jura, 032 421 45 45
- **NE** - Chambre neuchâteloise du commerce et de l'industrie, 032 722 15 15
- **TI** - Camera di commercio, dell'industria, dell'artigianato e dei servizi del Cantone Ticino, 091, 911 51 11
- **VD** - Chambre vaudoise du commerce et de l'industrie, 021 613 35 35
- **VS** - Chambre valaisanne de commerce et d'industrie, 027 327 35 35

Info-Chambres, Avenue d'Ouchy 47, CP 315, 1001 Lausanne
Tél. 021 613 35 35 - Fax 021 613 35 05 - E-mail: economie@cvc.ch



INFO - CHAMBRES
Chambres de commerce de Suisse latine

Étude MIS Trend
mandatée par Info-Chambres

COMPÉTITIVITÉ DES ADMINISTRATIONS CANTONALES DE SUISSE LATINE

INTRODUCTION

Pour la cinquième fois, les Chambres de commerce de Suisse latine, réunies au sein de l'association Info-Chambres, ont mis sous la loupe leurs administrations cantonales, en particulier les services de l'administration fiscale, de la formation professionnelle, de la protection de l'environnement et de l'aménagement du territoire.

L'enquête menée 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.

Ainsi, si d'une manière générale 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 y a deux ans, reste à la traîne, avec une moyenne de tout juste 6.

CLASSEMENT GÉNÉRAL

2011	2009	2007	2004
1 ^e Fribourg 7,1	1 ^e Fribourg 6,9	1 ^e Fribourg 7,1	1 ^e Fribourg 6,7
2 ^e Tessin 6,8	2 ^e Vaud 6,6	2 ^e Valais 6,6	2 ^e Valais 6,4
3 ^e Vaud 6,7	3 ^e Valais 6,5	3 ^e Vaud 6,5	2 ^e Neuchâtel 6,4
3 ^e Valais 6,7	4 ^e Genève 6,4	3 ^e Jura 6,5	4 ^e Jura 6,0
5 ^e Jura 6,5	5 ^e Jura 6,2	5 ^e Genève 6,2	5 ^e Vaud 5,8
6 ^e Genève 6,4	6 ^e Neuchâtel 5,7	6 ^e Neuchâtel 6,1	6 ^e Genève 5,7
7 ^e Neuchâtel 6,0			

ADMINISTRATION FISCALE

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

- ✓ 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).
- ✓ **Fribourg**: mis à part les procédures, aucun élément n'est critiqué par plus de 20% des répondants, y compris l'orientation client.
- ✓ **Tessin**: le fisc de ce canton s'en sort globalement très bien et se place d'entrée à une belle 2^e 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.

FORMATION PROFESSIONNELLE

	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
------------------------	----	----	----	----	---	---	----

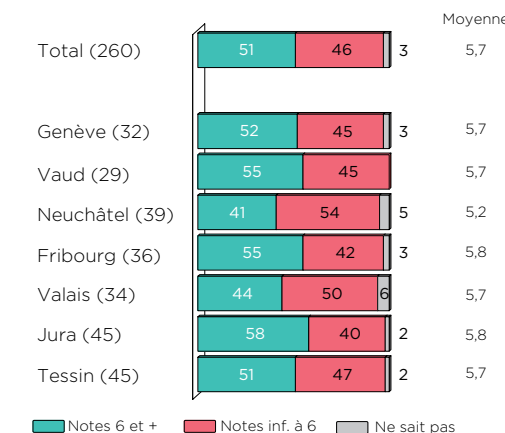
En turquoise: un quart ou plus d'insatisfaction.

- ✓ **Tessin**: très bons résultats en général, seules les procédures et celle pour obtenir une autorisation de former des apprentis recueillent 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 apprenti sont également passablement critiquées.
- ✓ **Neuchâtel**: un quart des répondants se plaignent des procédures en général 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.

PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT ET 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 en ce sens.
- ✓ Les appréciations générales sont ainsi toutes mauvaises, aucun canton n'atteignant la note moyenne de six sur dix.

Note de satisfaction globale



Jugement sur les procédures

