



INFO - CHAMBRES
Chambres de commerce de Suisse latine

Communiqué de presse
Embargo: 23 avril 2015, 11h00

Administrations cantonales sous la loupe: encore trop de rigidités

Neuchâtel, 23 avril 2015 – L'administration cantonale tessinoise obtient la meilleure note décernée par les entreprises alors que celle de Neuchâtel pointe au dernier rang, montre l'enquête de satisfaction bisannuelle menée par MIS Trend, sur mandat des Chambres de commerce et d'industrie de Suisse latine et publiée ce jeudi. Les deux cantons campent sur leurs positions par rapport à l'étude de 2013, tout comme Fribourg, le Jura et Genève. Le canton de Vaud améliore en revanche sa position au classement alors que le Valais recule. De manière générale, l'orientation client et les émoluments demeurent les principales causes d'insatisfaction, comme en 2011 et 2013.

Les administrations cantonales jugées dans leur ensemble

Alors que l'amabilité, la serviabilité et les compétences du personnel sont à nouveau jugées de manière très positive, sa disponibilité demeure une cause d'insatisfaction pour une entreprise sur trois en moyenne. Un quart des sondés se plaint en outre d'un manque d'orientation client. En matière d'émoluments, quatre entreprises interrogées sur dix estiment leur montant trop élevé, comme en 2013.

Au classement général, le canton du Tessin se place à nouveau en tête du classement général, avec une note de 7.2 sur 10, tandis que Fribourg parvient à sauver sa deuxième place malgré une baisse de sa note. Il se retrouve ex-aequo avec le canton de Vaud, mieux jugé qu'il y a deux ans.

	2015	Rang	2013	Rang	2011	Rang	2009	Rang	2007	Rang
TI	7.2	1	7.2	1	6.8	2				
FR	6.9	2	7.1	2	7.1	1	6.9	1	7.1	1
VD	6.9	2	6.7	4	6.7	3	6.6	2	6.5	3
VS	6.7	4	6.8	3	6.7	3	6.5	3	6.6	2
JU	6.3	5	6.2	5	6.5	5	6.2	5	6.5	3
GE	6.2	6	6.2	5	6.4	6	6.4	4	6.2	5
NE	6.0	7	6.0	7	6.0	7	5.7	6	6.1	6

Protection de l'environnement et aménagement du territoire

Déjà évalué lors des enquêtes de 2011 et 2013, le service de la protection de l'environnement et de l'aménagement du territoire présente des notes globalement mauvaises, même si elles sont en légère progression dans tous les cantons. Le constat n'évolue guère pour les procédures: une nette majorité de répondants les jugent compliquées partout, avec un pic de 72% à Genève. Près de la moitié des entreprises déplorent par ailleurs un manque de clarté dans la répartition des compétences entre canton et communes. En termes de tracasseries administratives, les communes s'en sortent à nouveau nettement mieux que les cantons, les seconds enregistrant une proportion d'insatisfaits de 48%, contre 24% pour les premières.

Comme en 2013, le canton du Tessin occupe la première place du classement avec une moyenne de 6.7, suivi par le Valais (6.0) et le Jura (5.9). A la quatrième place, avec une moyenne de 5.8, le canton de Vaud est celui qui progresse le plus, suivi par Fribourg qui stagne (5.6), lui-même talonné par Genève (5.4). Neuchâtel ferme la marche avec une moyenne de 5.0.

Inspection du travail

Avec des moyennes allant de 6.4 à 7.1, les services de l'inspection du travail font nettement mieux que ceux de l'aménagement du territoire et de la protection de l'environnement. Les entreprises ayant participé à l'enquête ont principalement été contrôlées concernant la sécurité au travail et les protections sanitaires ainsi que pour les horaires de travail.

Tant l'amabilité que la compétence des collaborateurs sont jugées de manière très positive, de même que la qualité des informations et conseils fournis. En revanche, plus de 4 entreprises sur 10 estiment que les contrôles occasionnés ont été coûteux en temps et, dans une moindre mesure, en argent. Si plus de la moitié des entreprises interrogées jugent les recommandations des inspecteurs utiles, un tiers d'entre elles considère les contrôles inutiles.

Le Tessin prend la tête du classement, suivi de Fribourg. Neuchâtel se place en 3^e position, juste sous la barre des 7. Les quatre autres cantons se suivent de près, avec une note moyenne allant de 6.7 pour le Valais à 6.4 au Jura, ce qui laisse la place à une marge importante de progression.

Autres services de l'administration cantonale

Les administrations cantonales des impôts s'en sortent globalement assez bien, seule celle de Genève n'atteignant pas la note moyenne de 3 sur 4. Comme lors de chaque édition, les résultats sont très bons concernant les Registres du commerce, mais avec un enthousiasme encore plus marqué cette année. Les résultats sont globalement bons également pour le Service de l'emploi, par ailleurs en nette progression dans les cantons de Vaud et du Tessin. Tous les services de la population s'en sortent très bien cette année avec une appréciation générale en hausse, sauf dans le canton du Jura, qui stagne et celui de Genève, qui reste loin derrière les autres. Concernant le Service de l'économie, là aussi, l'appréciation générale est très bonne, également en hausse presque partout, et parfois de manière importante comme en Valais ou au Tessin. Neuchâtel se démarque cependant négativement en raison d'une insatisfaction relativement importante, en hausse sensible par rapport à 2013.

L'enquête sur les administrations cantonales est réalisée pour la septième fois par les CCI de Suisse latine, regroupées au sein d'Info-Chambres. Celle-ci met sous la loupe les administrations cantonales, en particulier les services de l'inspection du travail et de la protection de l'environnement et de l'aménagement du territoire. Cette étude a été effectuée par l'institut de sondage MIS Trend pour le compte d'Info-Chambres sous forme d'enquête qualitative de satisfaction auprès d'un échantillon de 743 entreprises représentatives de l'économie de Suisse latine. 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.

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, Florian Néméti, 079 254 42 13
- CCI Tessin, Luca Albertoni, 079 444 73 90
- CCI Vaud, Claudine Amstein, 079 210 67 88
- CCI Valais, Vincent Riesen, 078 698 53 09