

M.I.S  
TREND

# Étude sur la compétitivité des administrations cantonales

*réalisée pour les Chambres  
de commerce latines*

Mars 2013

M.I.S  
TREND

© Mars 2013

## Table des matières

	<i>Page</i>
1. Descriptif de la recherche	3
2. L'administration fiscale	7
3. La formation professionnel	34
4. Protection de l'environnement et aménagement du territoire	64
5. La sécurité	74
6. Quelques autres services	82
7. L'administration cantonale jugée dans son ensemble	93
8. Synthèse par canton	118

# 1. Descriptif de la recherche

---

## Contexte et méthodologie

---

Le présent rapport concerne la 6<sup>ème</sup> vague de l'étude sur la compétitivité des administrations cantonales entreprise par les Chambres de Commerce romandes. La méthodologie générale a été la même que lors des années précédentes, à savoir :

- interrogation d'un échantillon d'entreprises, à raison de 100 par canton participant à l'enquête.
- L'étude s'est concentrée sur les six cantons romands ainsi que le Tessin, présent pour la deuxième vague consécutive.
- Quatre thèmes faisaient l'objet de l'enquête cette année, à savoir le Fisc pour la troisième fois, la Formation professionnelle ainsi que la protection de l'environnement et l'aménagement du territoire pour la deuxième fois et, enfin, le thème de la sécurité qui a fait son apparition cette année.
- Comme lors de chaque vague précédente, les interviewés ont encore répondu à quelques questions sur l'Administration dans son ensemble, afin d'obtenir leur vision globale.

## Prise d'information et échantillon

---

- L'institut M.I.S Trend a réalisé une prise d'information téléphonique CATI (Computer-assisted Telephone Interviews) entre le 4 février et le 8 mars 2013. Vingt-quatre enquêteurs y ont participé après avoir été préalablement instruits de la nature et des difficultés de la recherche. Ils ont été assistés au démarrage de la prise d'information et surveillés tout au long de celle-ci.
- Les entreprises ont été détectées parce qu'elles ont eu lors des 12 derniers mois un contact avec le Fisc ou lors des deux dernières années avec l'administration cantonale pour la formation professionnelle, ou alors dans les trois dernières années pour des sujets relatifs à la protection de l'environnement et à l'aménagement du territoire.
- Cette sélection a été réalisée au moyen d'un courrier, envoyé par toutes les Chambres de Commerce impliquées dans l'enquête, à leurs membres et permettant de recenser les entreprises concernées par la recherche.
- Cependant, pour les cantons du Valais et du Jura, des appels téléphoniques complémentaires ont été nécessaires pour atteindre l'objectif de 100 interviews par canton.
- Finalement, 759 entreprises ont été interrogées. La structure de l'échantillon est présentée à la page suivante avec, en regard, la comparaison avec les échantillons 2011 et 2009. La similarité de la structure de ces échantillons est suffisante pour permettre de mesurer les évolutions entre chaque vague.

# Structure de l'échantillon des entreprises

Année	Total			Genève			Vaud			Neuchâtel			Fribourg			Valais			Jura			Tessin		
	13	11	09	13	11	09	13	11	09	13	11	09	13	11	09	13	11	09	13	11	09	13	11	
	Total	759	726	610	107	100	101	139	120	103	100	101	101	100	100	103	106	105	100	107	100	102	100	100
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
<b>Selon la taille</b>																								
1 à 20 employés	50	52	51	52	52	52	52	52	47	45	42	49	39	40	47	42	60	50	66	75	65	55	45	
De 21 à 100 empl.	33	29	30	34	32	30	29	30	26	31	32	29	40	35	39	45	21	38	21	18	21	34	33	
Plus de 100 empl.	17	19	19	14	16	18	19	18	27	24	26	22	21	25	14	13	19	12	13	7	14	11	22	
<b>Selon le secteur d'activité</b>																								
Secondaire	37	37	38	15	17	15	25	27	31	42	52	47	47	48	37	48	32	39	50	50	55	38	37	
Tertiaire	63	63	62	85	83	85	75	73	69	58	48	53	53	52	63	52	68	61	50	50	45	62	63	
<b>Selon la fonction</b>																								
Direction	62	64	66	65	68	64	61	59	68	58	57	66	62	66	55	67	57	69	62	73	70	61	71	
Resp. département	36	28	25	35	26	26	36	33	26	39	38	25	34	28	31	31	35	25	36	14	20	38	23	
Assistant	2	8	9		6	10	3	8	6	3	5	9	4	6	14	2	8	6	2	13	10	1	6	
<b>Selon l'ancienneté</b>																								
5 ans et moins	28	31	29	35	38	33	40	39	35	28	30	34	18	37	27	29	39	20	17	22	24	26	17	
Plus de 5 ans	72	69	71	65	62	67	60	61	65	72	70	66	82	63	73	71	61	80	83	78	76	74	83	
<b>Selon la formation du répondant</b>																								
Secondaire, prof.	34	39	46	25	31	37	28	40	50	32	38	47	29	29	46	42	44	49	52	52	49	31	31	
Supérieure	66	61	54	75	69	63	72	60	50	68	62	53	71	71	54	58	56	51	48	48	51	69	69	

## 2. L'administration fiscale

---

# Contacts avec l'administration fiscale

	Administration fiscale
Total	473 entreprises
Genève	71
Vaud	100
Neuchâtel	61
Fribourg	65
Valais	55
Jura	59
Tessin	62

Le tableau ci-contre indique le nombre de contacts dans les douze derniers mois avec l'Administration fiscale.

Un peu plus de 60 % des entreprises interrogées ont eu un contact avec le fisc dans les douze derniers mois.

En moyenne, environ un répondant sur cinq contacte l'Administration fiscale une à trois fois par mois et plus de la moitié le fait au moins quelques fois par année, proportions à peu près équivalentes dans tous les cantons. Le sondage a donc bien porté sur des personnes habilitées à juger le fisc de leur canton respectif.



## 2.1. Synthèse des résultats sur les

---

## administrations fiscales

## Synthèse sur les administrations fiscales

### Classement selon la moyenne d'appréciation sur 10

### 2009

1 <sup>er</sup>	Fribourg	7,2
2 <sup>ème</sup>	Vaud	6,4
3 <sup>ème</sup>	Valais	6,2
3 <sup>ème</sup>	Jura	6,1
5 <sup>ème</sup>	Genève	6,1
6 <sup>ème</sup>	Neuchâtel	6,0

### 2011

1 <sup>er</sup>	Fribourg	7,5
2 <sup>ème</sup>	Tessin	7,0
3 <sup>ème</sup>	Valais	6,7
4 <sup>ème</sup>	Genève	6,6
5 <sup>ème</sup>	Vaud	6,4
6 <sup>ème</sup>	Jura	6,2
7 <sup>ème</sup>	Neuchâtel	6,0

### 2013

1 <sup>er</sup>	Fribourg	7,7
2 <sup>ème</sup>	Tessin	7,6
3 <sup>ème</sup>	Valais	7,3
4 <sup>ème</sup>	Neuchâtel	6,6
5 <sup>ème</sup>	Vaud	6,4
6 <sup>ème</sup>	Jura	6,3
7 <sup>ème</sup>	Genève	6,2

# Synthèse sur les administrations fiscales

## Comparaisons cantonales de l'insatisfaction

11

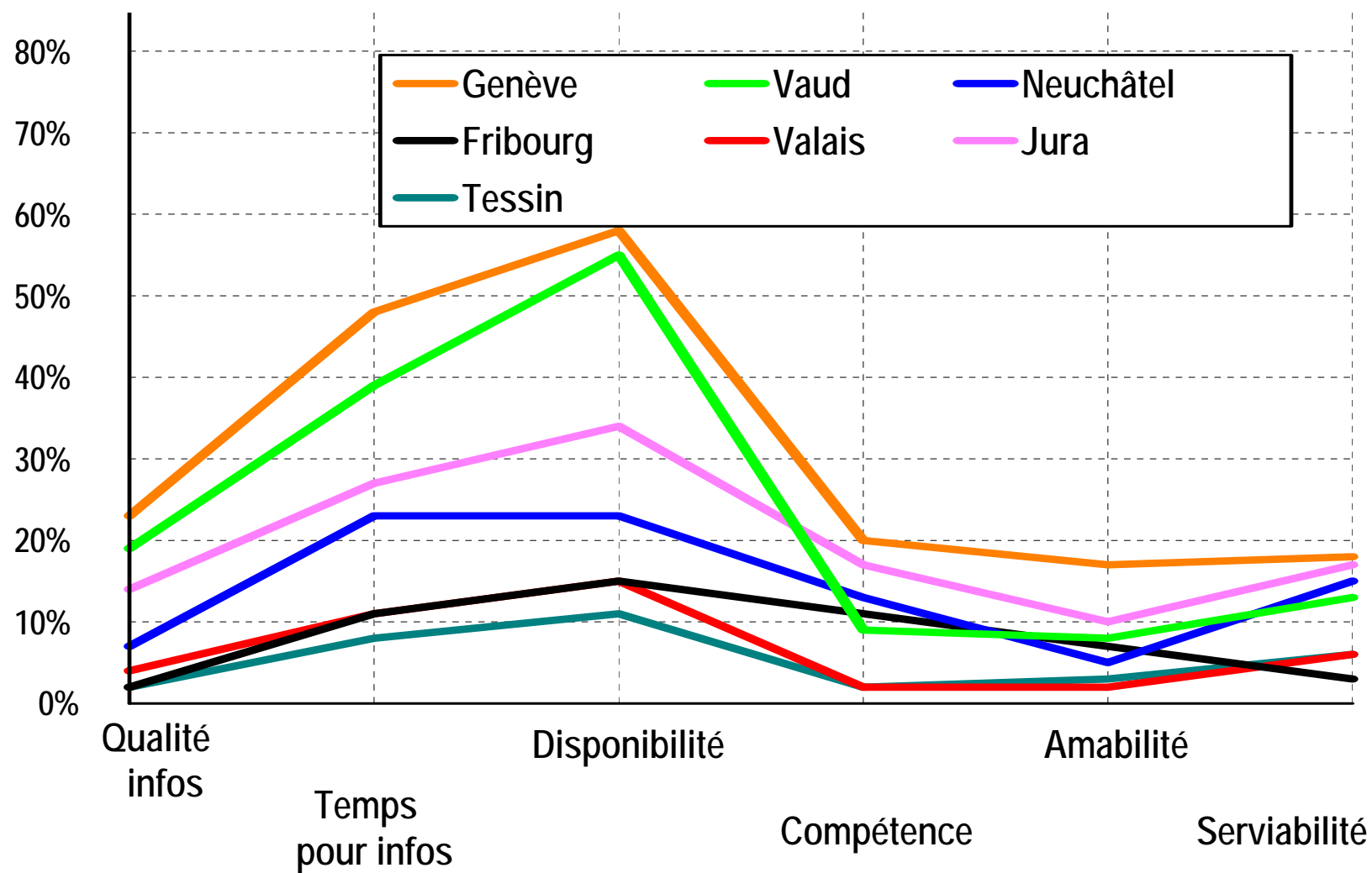
	GE	VD	NE	FR	VS	JU	TI
Qualité des informations	22 ↗	19 ↗	7	2	4	14 ↘	2
Temps nécessaire	48 ↗	39	23 ↗	10	11 ↘	27	8
Procédures	40	33 ↘	34 ↘	15 ↘	26 ↘	42	27 ↘
Formalisme	32 ↗	25 ↗	14 ↘	6	6 ↘	22 ↗	7 ↘
Disponibilité interlocuteur	58 ↗	55 ↗	23 ↘	15	15 ↘	34 ↘	11
Compétence interlocuteur	20 ↗	9	13	0	0	17 ↗	2
Amabilité 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

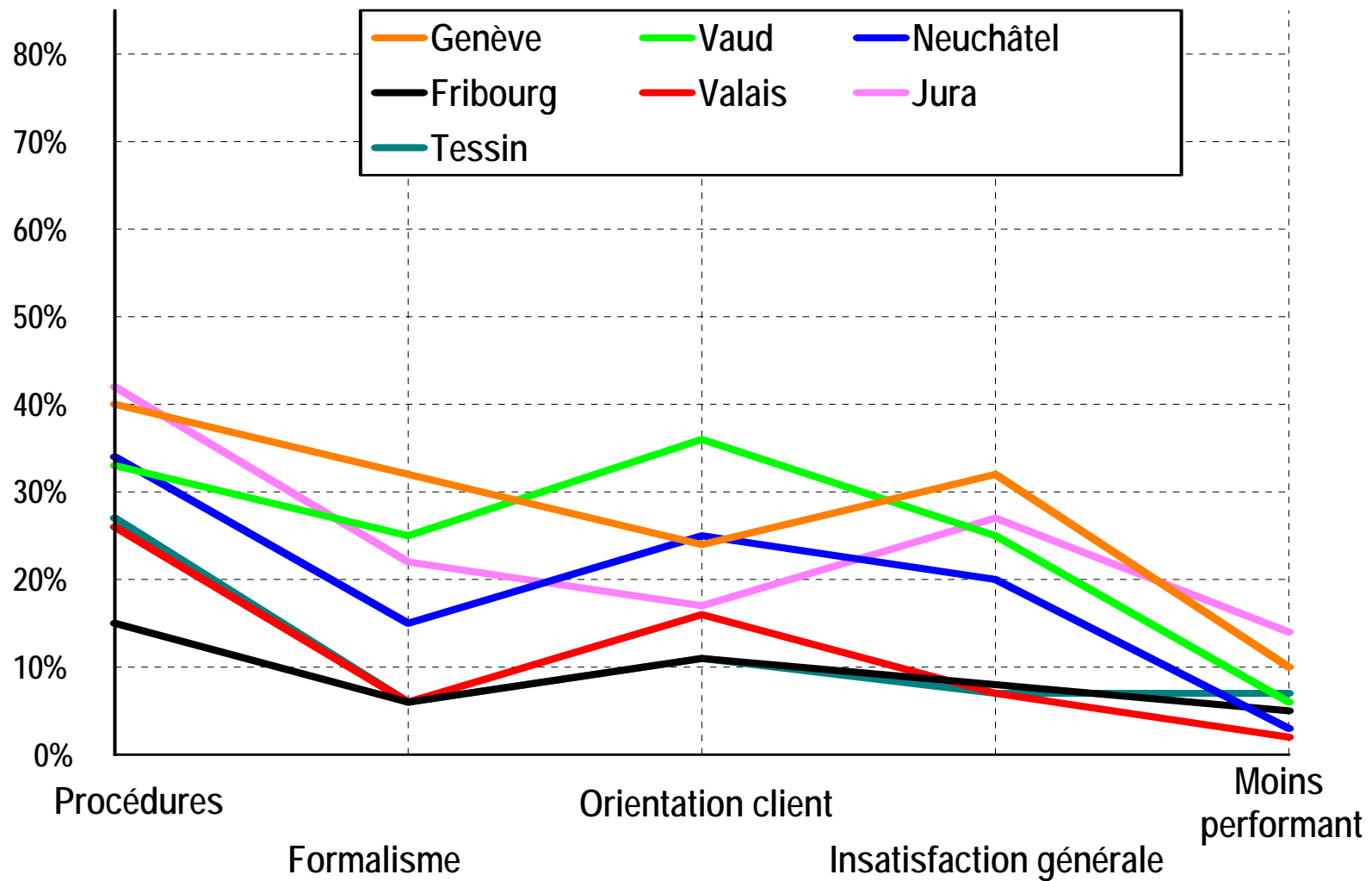
12



# Synthèse sur les administrations fiscales

## Comparaisons cantonales de l'insatisfaction

13



# Synthèse sur les administrations fiscales

- La rapidité pour obtenir des informations reste un souci dans les cantons de Genève, Vaud et, dans une moindre mesure, Jura. Elle est également critiquée par près d'un quart des Neuchâtelois, proportion encore conséquente. En revanche, ça va bien à Fribourg, en Valais et au Tessin. Les résultats sont grosso modo les mêmes en ce qui concerne l'efficacité dans la prise de décision. Il faut cependant relever que cette insatisfaction est en baisse dans les cantons de Neuchâtel, du Tessin et, surtout, du Valais, mais en hausse sensible à Genève.
- Les procédures en vigueur suscitent partout une vive insatisfaction, à l'exception de Fribourg. Cependant, les résultats sont partout en progression importante, sauf dans les cantons de Genève et du Jura qui restent, en outre, ceux où l'insatisfaction est la plus forte.
- La compétence, l'amabilité et la serviabilité des collaborateurs sont partout bien jugées. Attention tout de même à Genève où ces trois éléments recueillent près de 20 % de critiques, proportion en hausse par rapport à 2011. C'est pareil dans le Jura pour la compétence et la serviabilité.
- La disponibilité des interlocuteurs reste toujours un problème important dans les deux cantons lémaniques, l'insatisfaction étant même en hausse par rapport à 2011. Les avis négatifs, environ un tiers, sont également en progression importante dans le Jura. En revanche, si Neuchâtel reste au-dessus des 20 % d'opinions négatives, il est en progrès. Enfin, la disponibilité n'est pas un problème à Fribourg, en Valais et au Tessin.
- Pour la deuxième fois de suite, l'orientation client est en progrès dans tous les cantons, à l'exception de Vaud. Ainsi, un tiers de Vaudois sont négatifs sur ce point, contre 11 % à 24 % ailleurs.
- Au final, comme chaque année, c'est Fribourg qui se place en tête de l'appréciation générale (notes sur 10) avec une excellente note globale de 7,7. Il est cependant rejoint par le Tessin qui passe de 7 en 2011 à 7,6 cette année ! En troisième position, le Valais fait également un gros bond en avant pour se placer également au-dessus du 7 de moyenne. Derrière, si Vaud et Jura stagnent, Neuchâtel progresse sensiblement (de 6 à 6,6) pendant que Genève perd un peu de terrain (6,6 à 6,2).

# Synthèse sur les administrations fiscales

15

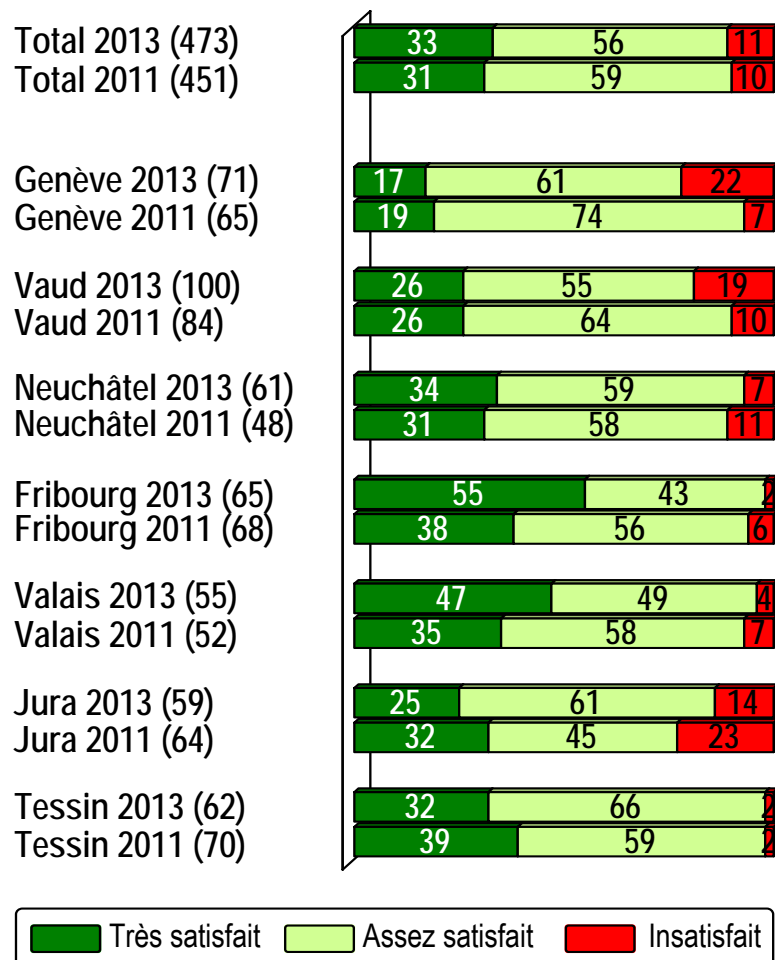
- Sauf à Fribourg, les procédures sont partout fortement critiquées, particulièrement à Genève et dans le Jura, ce ne sera donc plus mentionné ci-dessous.
- **1<sup>er</sup> Fribourg** : aucun élément ne recueille plus de 15 % de critiques et, en général, l'insatisfaction est encore en baisse par rapport à 2011. Il prend sans conteste la première place
- **2<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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.

## 2.2. La qualité et l'accessibilité des --- informations à l'administration fiscale



# Satisfaction sur la qualité des infos fournies par l'Administration fiscale

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

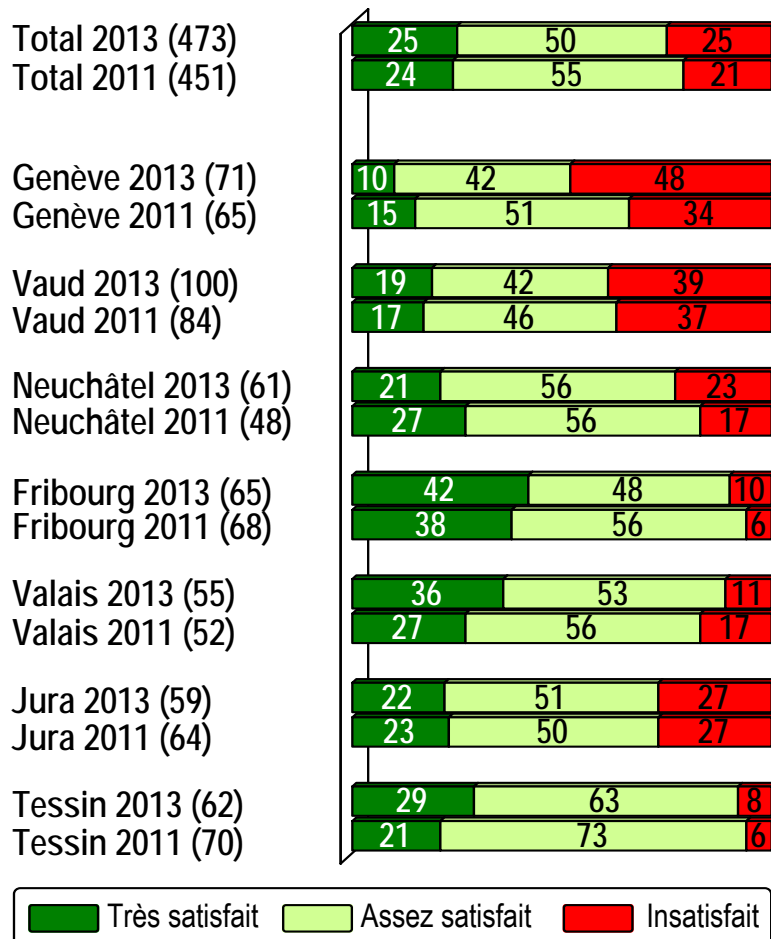


De manière réjouissante, la qualité des informations fournies par le Fisc de chaque canton est toujours jugée bonne par une grande majorité des répondants, mais sans enthousiasme débordant en général, excepté sur Fribourg et en Valais.

Petit bémol dans les cantons de Genève et Vaud où on relève une insatisfaction en hausse sensible par rapport à 2011 alors qu'elle baisse de façon marquée dans le Jura.

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

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



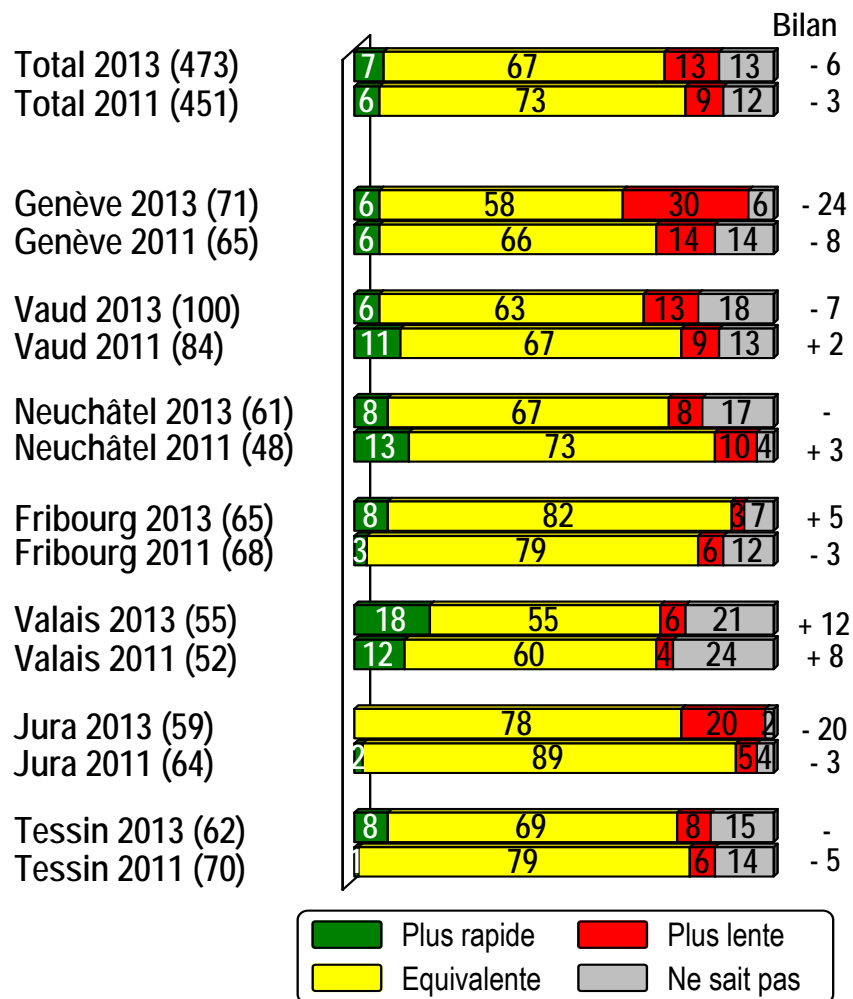
Comme lors de chaque vague, l'insatisfaction est nettement plus présente concernant le temps nécessaire pour obtenir les informations demandées. Cependant, elle est globalement stable par rapport à 2011.

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.

# Rapidité pour obtenir des informations de l'Administration fiscale par rapport à il y a douze mois

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



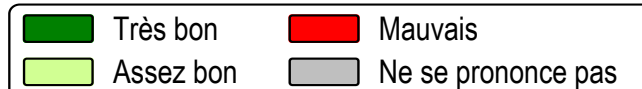
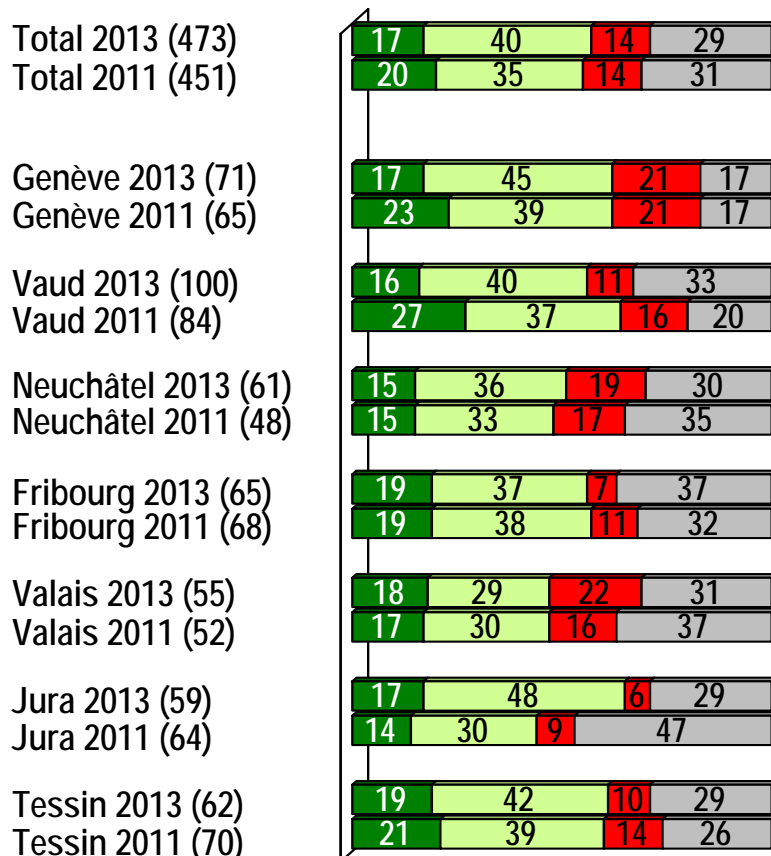
Le bilan global des administrations fiscales évaluées est à peu près le même qu'en 2011, à savoir très légèrement négatif.

Cependant, les résultats sont très contrastés selon les cantons, les Jurassiens et, surtout, les Genevois étant beaucoup plus sévères que les autres, notamment les Fribourgeois et les Valaisans qui sont plus nombreux à considérer que cela va mieux qu'il y a douze mois, plutôt que le contraire.

# Jugement global sur la fonctionnalité du site Internet de l'Administration fiscale

20

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



Guère de modifications dans les résultats par rapport à 2011, avec toujours un tiers des répondants ne pouvant pas s'exprimer sur le site Internet.

Si l'on ne considère que ceux qui s'expriment, ils sont un peu moins d'un tiers à trouver mauvais le site Internet à Genève, Neuchâtel et en Valais. Ailleurs, l'insatisfaction ne dépasse pas les 15 %.

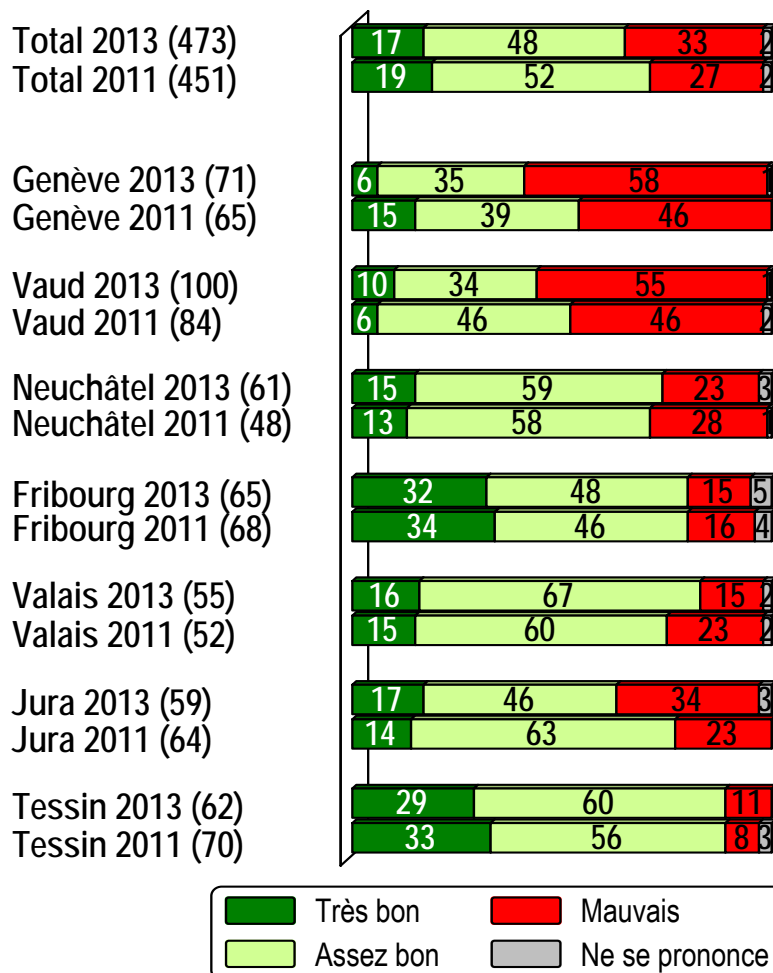
## 2.3. Les interlocuteurs

---

# de l'administration fiscale

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

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

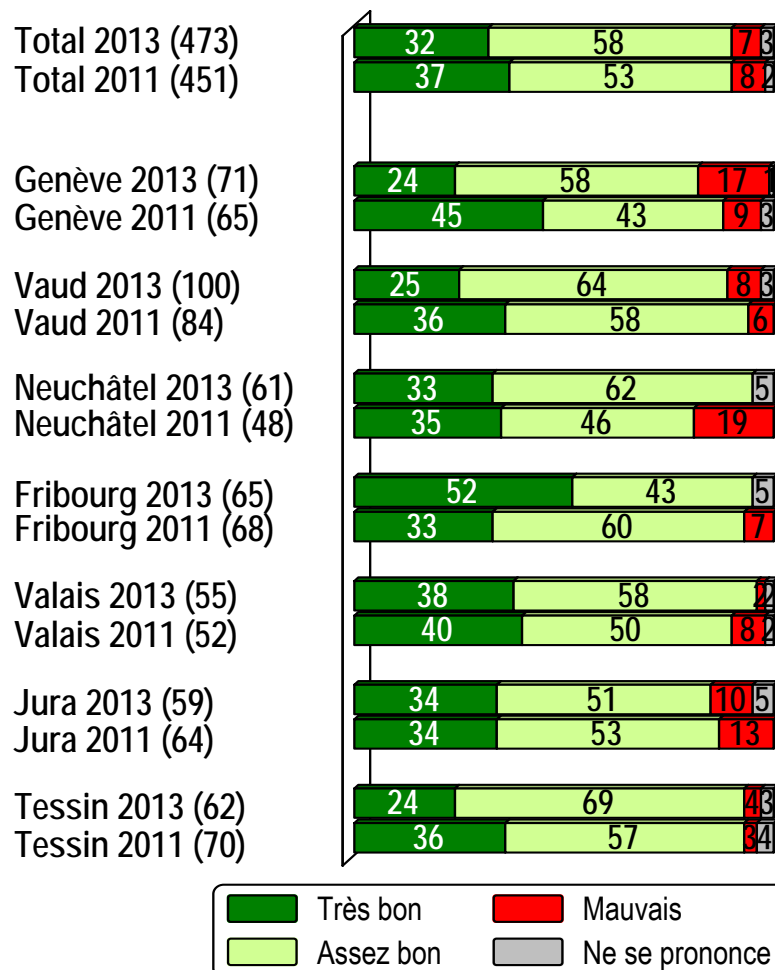


Malheureusement, force est de constater que la disponibilité des interlocuteurs reste un problème important au sein des administrations fiscales de Genève, Vaud et Jura, cantons dans lesquels l'insatisfaction est en hausse alors qu'elle était déjà importante en 2011.

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 l'amabilité de l'accueil à l'Administration fiscale

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



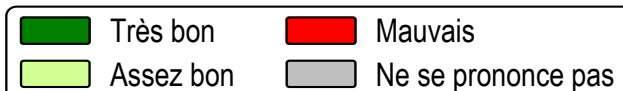
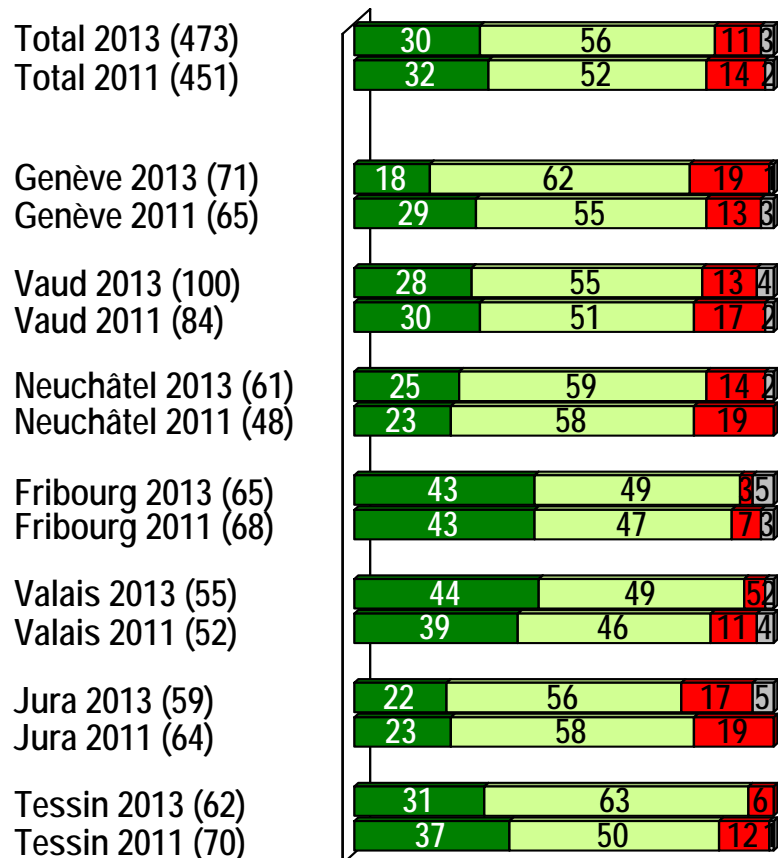
Il est toujours réjouissant de constater que l'accueil est bien noté partout avec, en général, moins de 10 % d'insatisfaction et un enthousiasme assez marqué.

Cependant, Genève se distingue à nouveau négativement avec près de 20 % de répondants négatifs et un enthousiasme fortement en baisse par rapport à 2011.

A l'opposé, la moitié des Fribourgeois sont très satisfaits de leur Fisc sur ce point, soit un excellent résultat.

# Jugement global sur la serviabilité à l'Administration fiscale

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



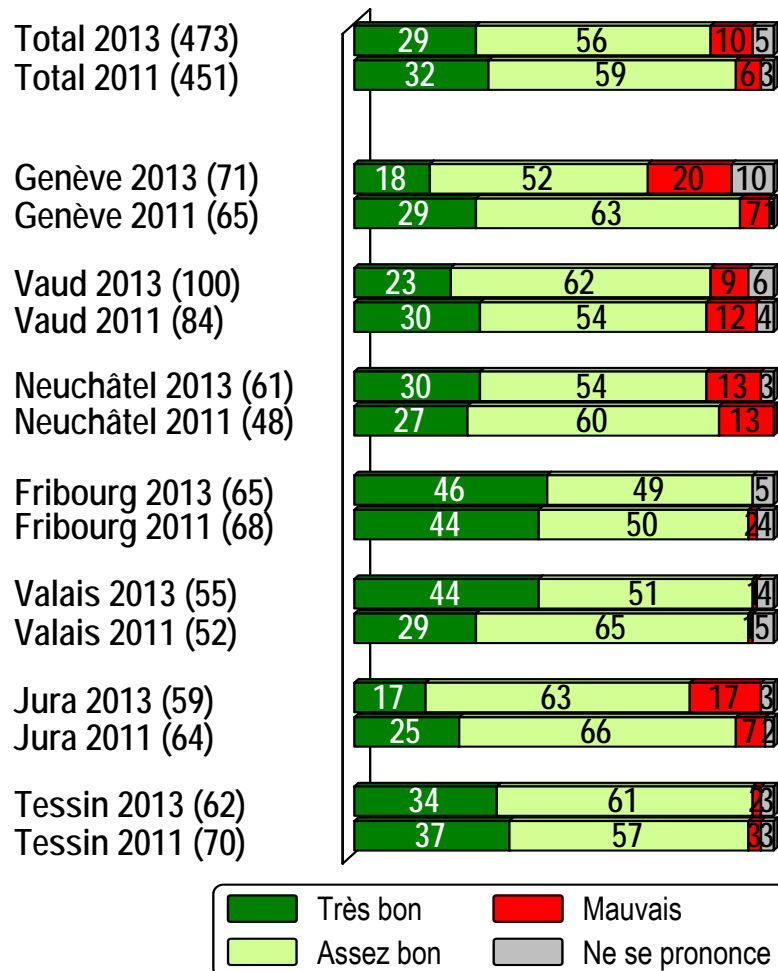
En net progrès il y a deux ans, la serviabilité est globalement jugée comme en 2011, soit de manière positive par neuf répondants sur dix en moyenne.

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)

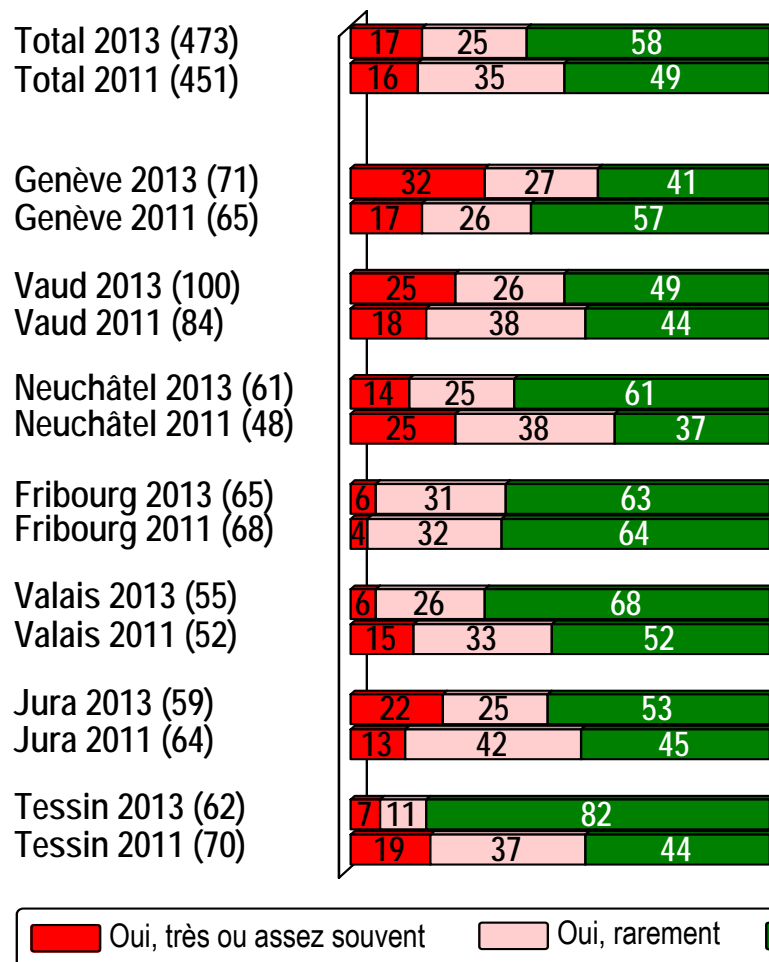


Même constat que pour la serviabilité à propos de la compétence : en progrès il y a deux ans, elle est jugée globalement de la même manière qu'en 2011.

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.

## Avez-vous dû faire face à un formalisme excessif ou à des tracasseries administratives ?

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



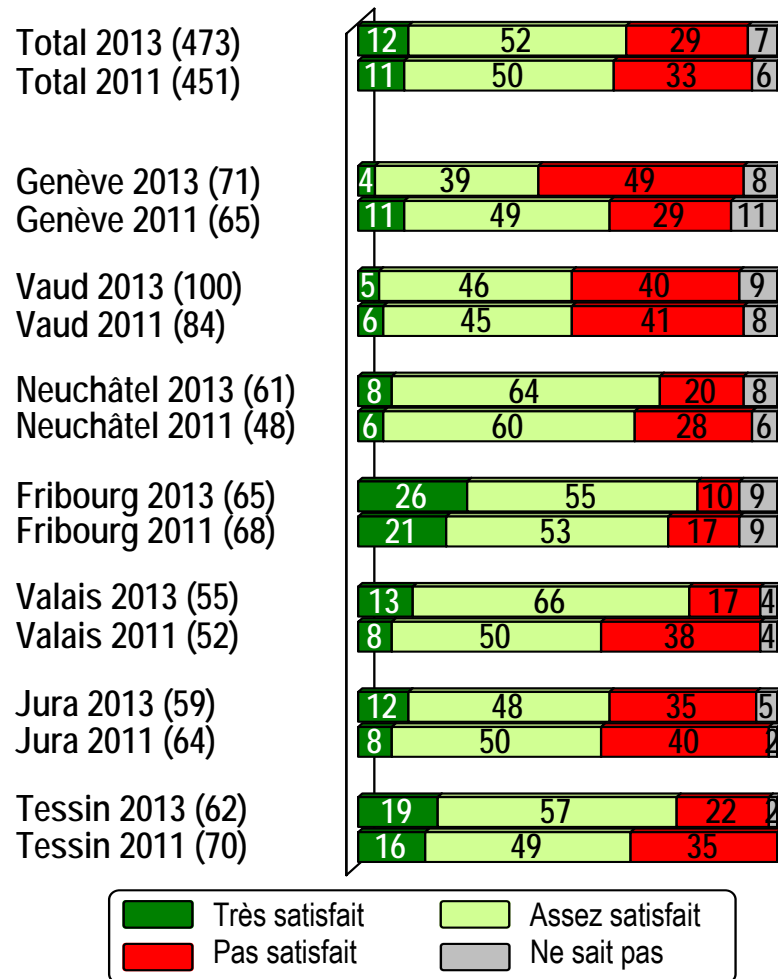
En moyenne, le formalisme excessif est moins présent qu'en 2011, mais la réalité est extrêmement contrastée selon les cantons : seuls 18 % au Tessin doivent parfois affronter ce type de problème, contre 59 % à Genève, 51 % sur Vaud et 47 % dans le Jura.

En revanche, Fribourg, le Valais et Neuchâtel s'en sortent bien. Si c'était déjà le cas en 2011 pour les deux premiers, le troisième progresse de façon très marquée en l'occurrence.

## 3.4. L'administration fiscale dans son --- ensemble, orientations et état d'esprit

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

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



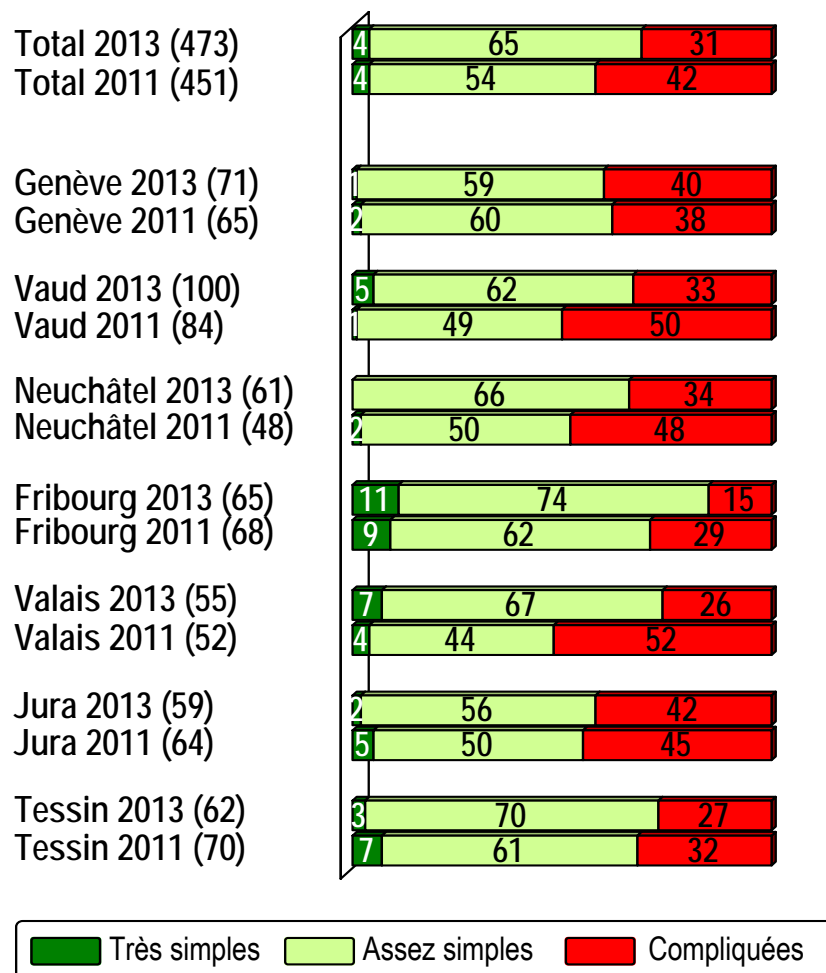
On retrouve ici un niveau d'insatisfaction important dans certains cantons, seul Fribourg s'en sortant très bien.

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.

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

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



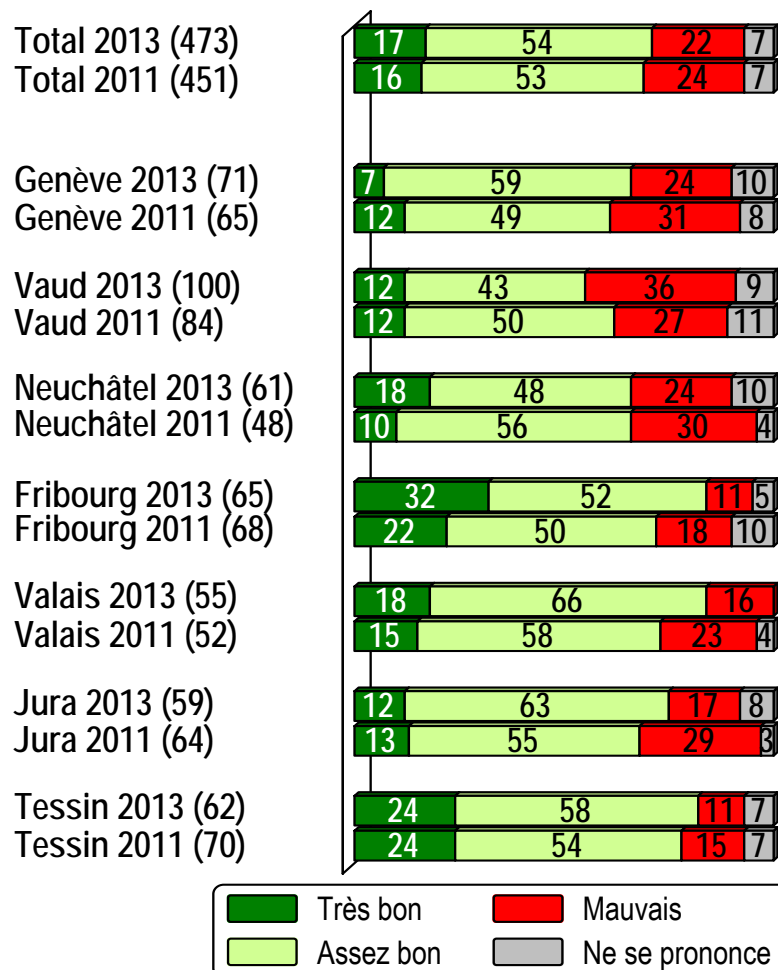
Alors que l'insatisfaction concernant les procédures avait augmenté en 2011, elle redescend cette année dans presque tous les cantons, parfois de façon très marquée comme en Valais, à Fribourg, à Neuchâtel et dans le canton de Vaud.

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 l'orientation client à l'Administration fiscale

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

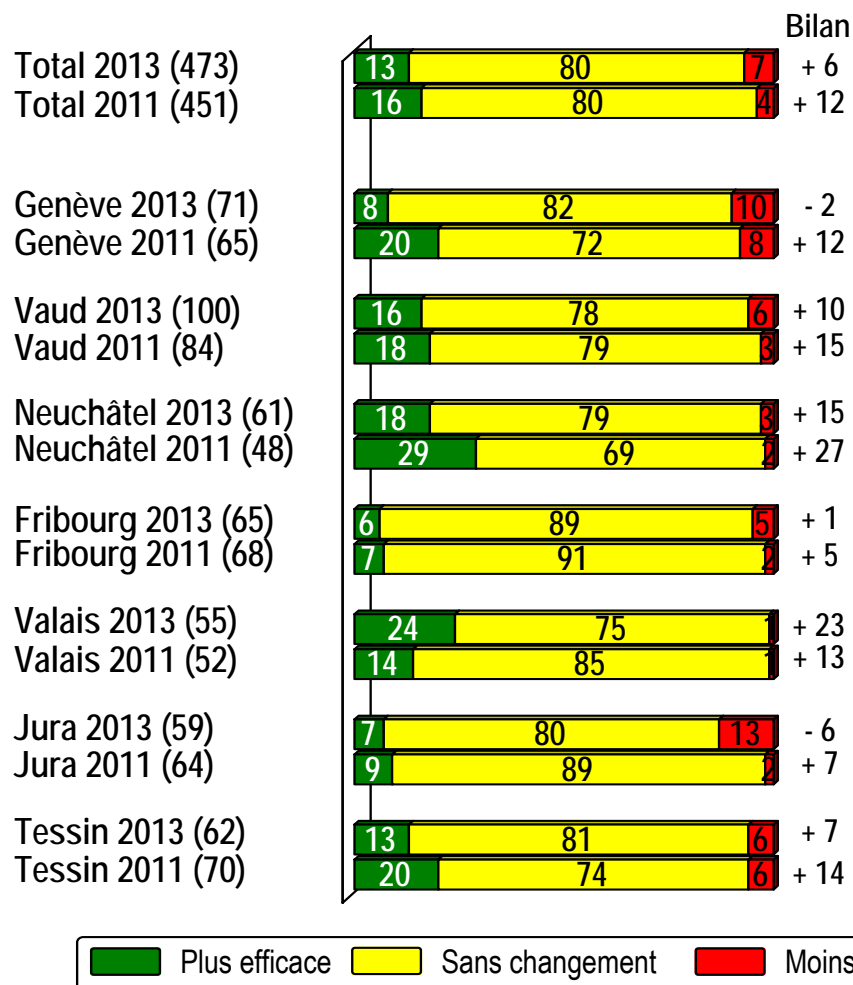


Comme il y a deux ans, on relève en moyenne un quart d'insatisfaction concernant l'orientation client. Cependant, plusieurs cantons voient l'insatisfaction sur ce point diminuer de manière sensible : Jura, Valais, Fribourg et Genève.

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.

# Efficacité de l'Administration fiscale par rapport à il y a douze mois

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

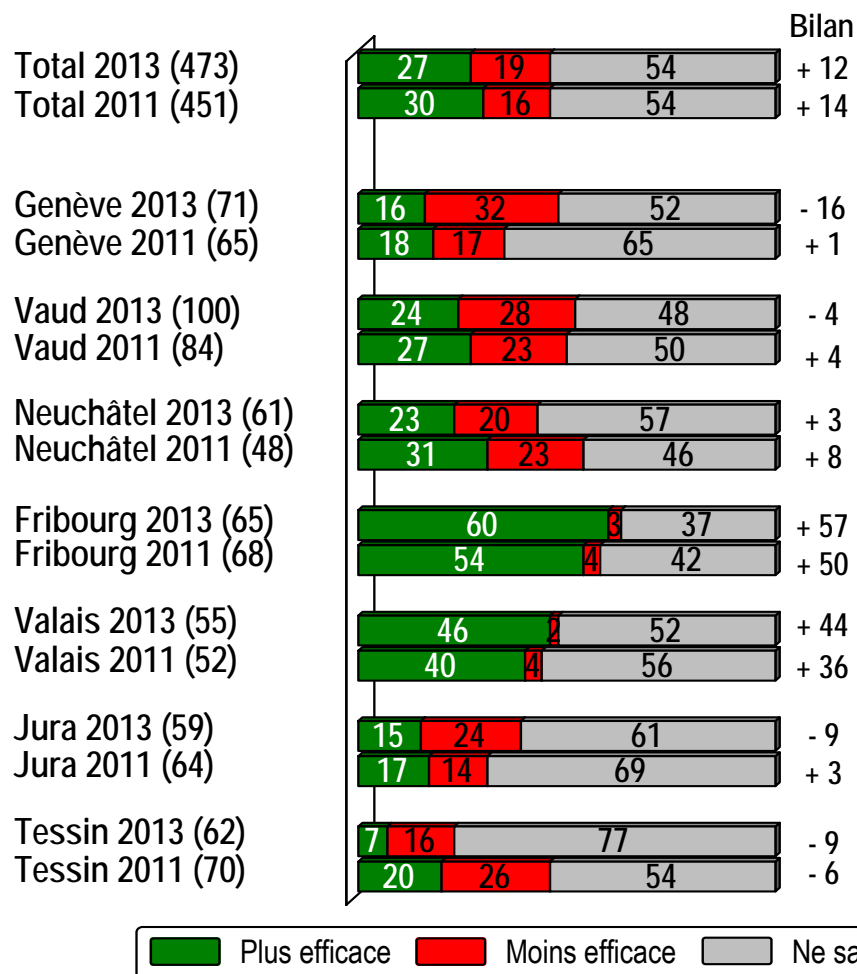


Sauf à Genève et dans le Jura où l'on note un peu plus de répondants négatifs que de positifs, le bilan est partout encourageant.

C'est surtout le cas en Valais et à Neuchâtel, mais un peu moins marqué à Fribourg et au Tessin, ce qui est logique puisque ces deux administrations fiscales sont dans l'ensemble d'un bon niveau et que la marge de progression est donc moindre.

## Comparaison avec les autres cantons

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



Logiquement, c'est toujours à Fribourg que les répondants sont le plus persuadés de bénéficier d'une administration fiscale meilleure que celles des autres cantons, le Valais suivant à nouveau légèrement en retrait avec un bilan des avis exprimés toujours très positif.

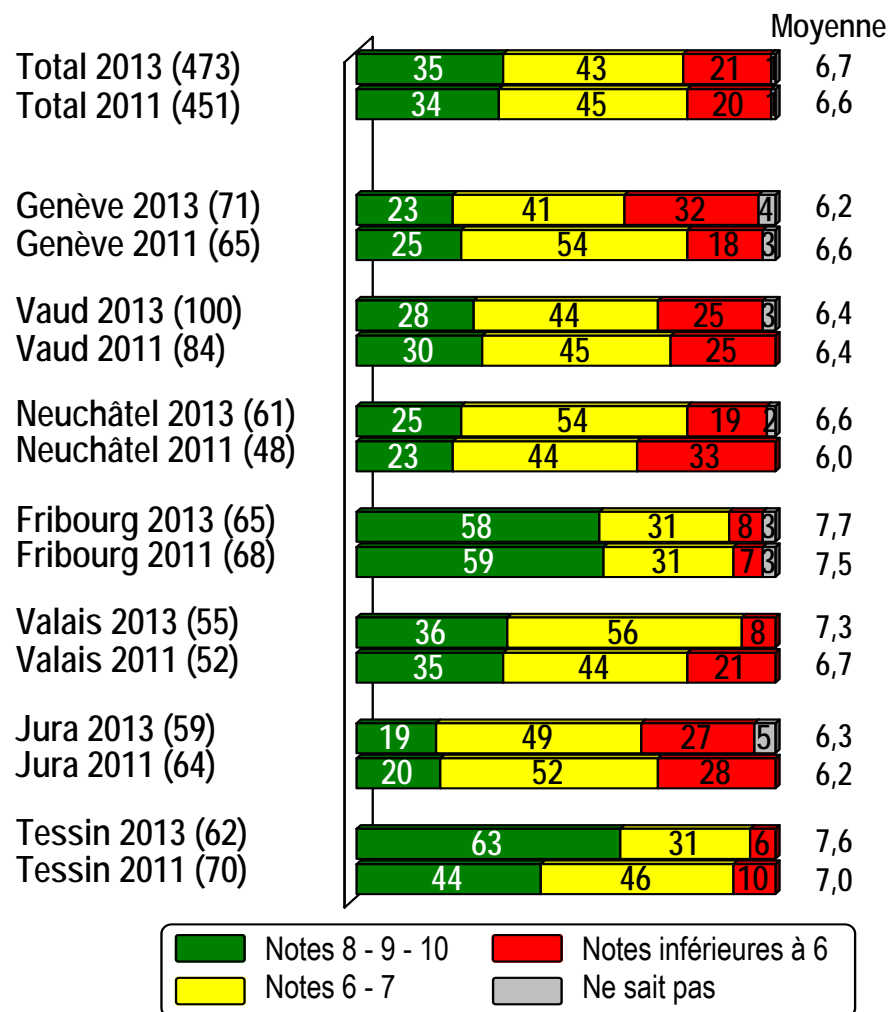
Ce sont les Genevois qui sont les plus nombreux à penser que l'herbe est plus verte ailleurs, suivis des Vaudois.

De manière toujours étonnante compte tenu des avis globalement positifs exprimés précédemment, seuls 7 % des Tessinois pensent que leur administration fiscale est meilleure, contre 16 % qui la jugent moins bonne.



# 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<sup>e</sup> 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.

# 3. La Formation professionnelle

---

## Contacts avec les Services en charge de la formation professionnelle

---

	Service de la FP
Total	333 entreprises
Genève	28
Vaud	55
Neuchâtel	32
Fribourg	59
Valais	62
Jura	59
Tessin	38

Le tableau ci-contre indique le nombre d'entreprises ayant eu un contact dans les deux dernières années avec le service en charge de la formation professionnelle.

En outre, plus de deux tiers des répondants ont plusieurs contacts par année avec l'administration à ce propos, les répondants sont donc dans leur majorité parfaitement habilités à juger ce service.

## 3.1 Synthèse sur les Services de la --- formation professionnelle

## Synthèse sur les services de la formation professionnelle

### Classement selon la note d'appréciation sur 10

---

### 2011

1 <sup>er</sup>	Tessin	7,5
2 <sup>ème</sup>	Jura	7,4
3 <sup>ème</sup>	Valais	7,3
4 <sup>ème</sup>	Genève	7,2
5 <sup>ème</sup>	Fribourg	7,1
5 <sup>ème</sup>	Vaud	7,1
7 <sup>ème</sup>	Neuchâtel	6,8

### 2013

1 <sup>er</sup>	Tessin	7,7
1 <sup>er</sup>	Valais	7,7
2 <sup>ème</sup>	Jura	7,6
3 <sup>ème</sup>	Fribourg	7,4
4 <sup>ème</sup>	Vaud	7,2
5 <sup>ème</sup>	Neuchâtel	7,1
6 <sup>ème</sup>	Genève	7,0

## Synthèse sur les services en charge de la formation professionnelle

### Comparaisons cantonales de l'insatisfaction

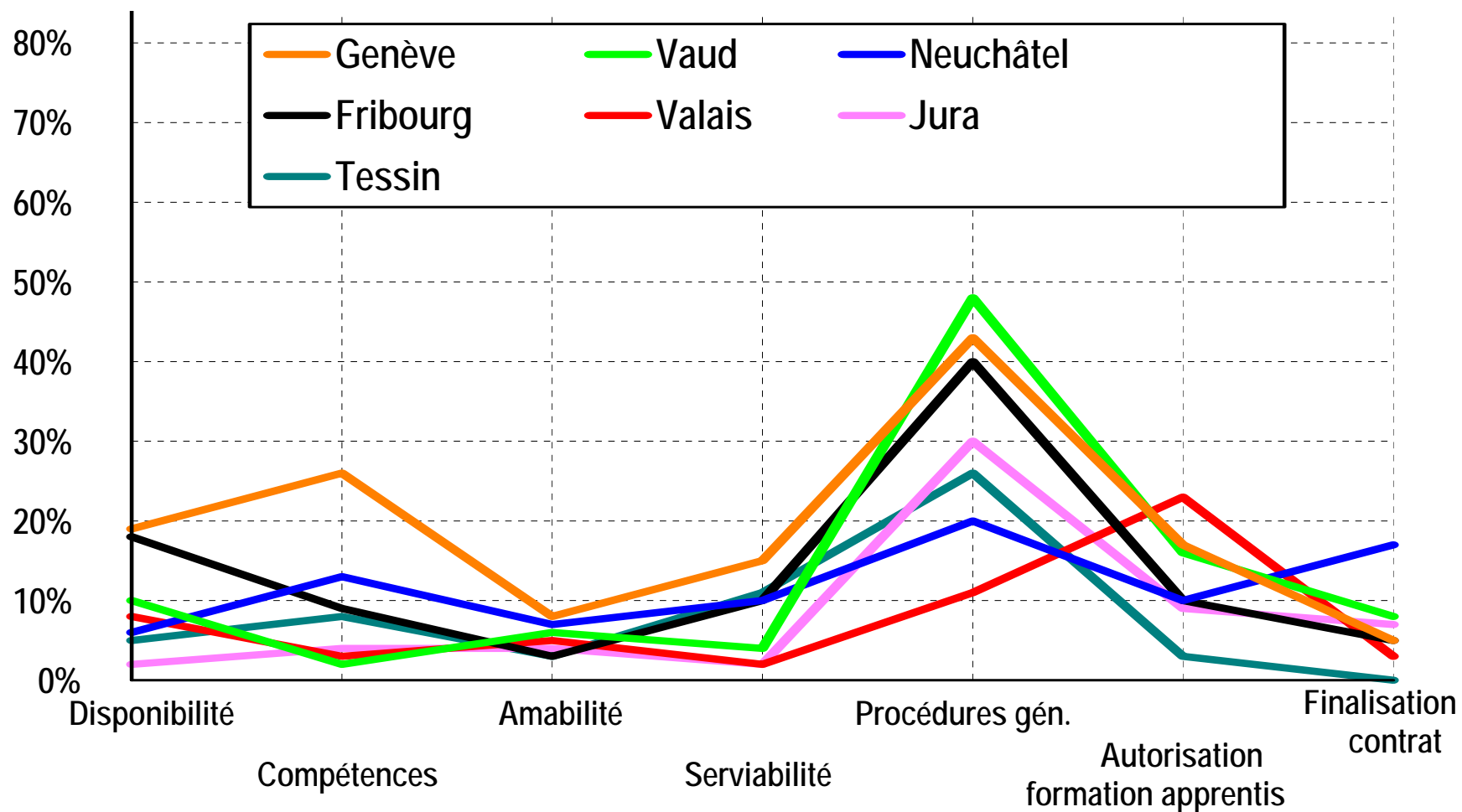
	GE	VD	NE	FR	VS	JU	TI
Procédures	43 ↗	48 ↗	20 ↘	40 ↗	12 ↘	30 ↗	26 ↗
Autorisation de former des apprentis	17	16 ↘	10 ↘	10	23 ↗	9	3 ↘
Finalisation d'un contrat	4 ↘	7 ↘	17 ↗	5 ↘	3 ↘	7	0
Rapidité pour finaliser un contrat	17 ↘	14 ↘	17 ↘	15	9 ↘	23	12
Intervention si problème avec apprenti	18 ↘	24	9 ↘	14	17 ↗	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

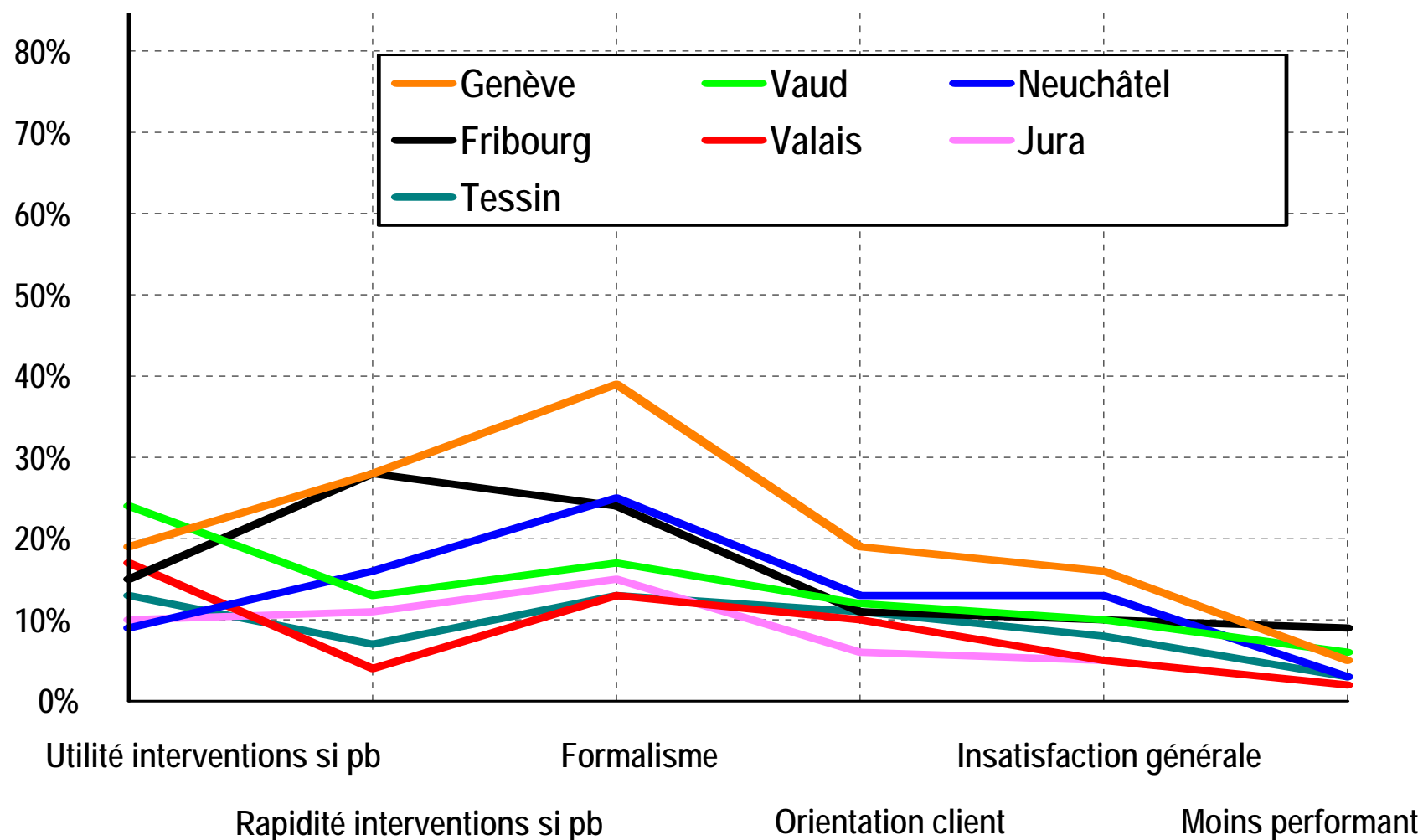
39



# Synthèse sur la formation professionnelle

## Comparaisons cantonales de l'insatisfaction

40





- Comme pour le Fisc, les procédures recueillent une proportion importante d'avis négatifs dans tous les cantons, sauf en Valais et, dans une moindre mesure, Fribourg, les critiques étant particulièrement nombreuses à Genève et dans le canton de Vaud.
- La rapidité pour finaliser un contrat d'apprenti est critiquée par près d'un tiers des interlocuteurs à Genève et à Fribourg, proportion en hausse par rapport à 2011. Ailleurs, cela va plutôt bien avec notamment une forte baisse de l'insatisfaction dans le canton de Vaud.
- En cas de problème avec un apprenti, la qualité de l'intervention du service responsable est assez bien jugée partout, y compris à Genève où l'insatisfaction baisse sensiblement par rapport à 2011. C'est tout de même un peu moins bon sur Vaud où un quart des répondants sont mécontents, comme il y a deux ans.
- L'insatisfaction à propos de la rapidité d'intervention en cas de problème avec un apprenti ne concerne que Genève et Fribourg, l'insatisfaction importante dans le canton de Vaud en 2011 ayant fortement baissé.
- L'orientation client est bien jugée partout, et même parfois très bien comme en Valais. On relève ici une progression générale par rapport à 2011.
- Tous les autres éléments, notamment tous ceux qui concernent plus spécifiquement les collaborateurs, sont en général bien notés, y compris la disponibilité. Un bémol toutefois à Genève où la compétence des collaborateurs est critiquée à 26 %.
- Au final, les notes de satisfaction globale sont satisfaisantes partout puisque tous les cantons atteignent ou dépassent le 7 de moyenne. Mention spéciale au Tessin, comme il y a deux ans, au Valais et au Jura qui se rapprochent du 8.

# Synthèse sur la formation professionnelle

---

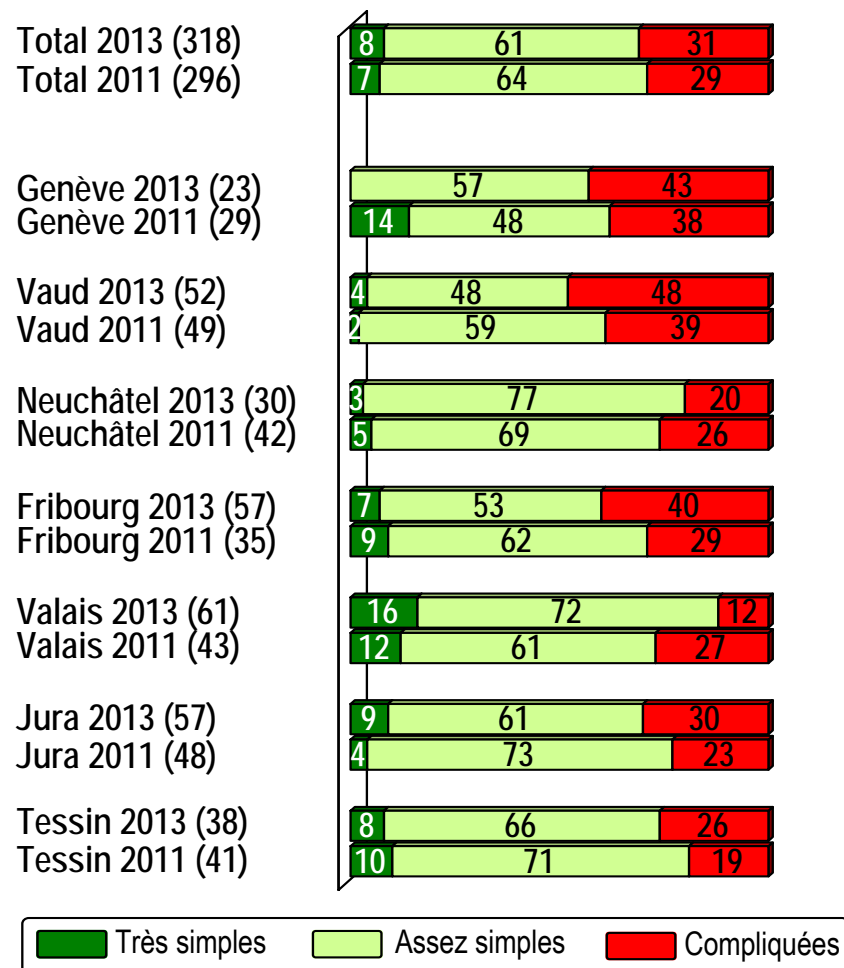
- **1<sup>er</sup> Tessin** : très bons résultats en général, comme l'an dernier, seules les procédures en général recueillant une proportion relativement importante de critiques, soit 26 %.
- **1<sup>er</sup> ex aequo Valais** : là aussi, très peu d'insatisfaction dans l'ensemble, seules l'autorisation 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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.

## 3.2 Les procédures des Services de la formation professionnelle

---

# Jugement sur les procédures mises en place par la formation professionnelle

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

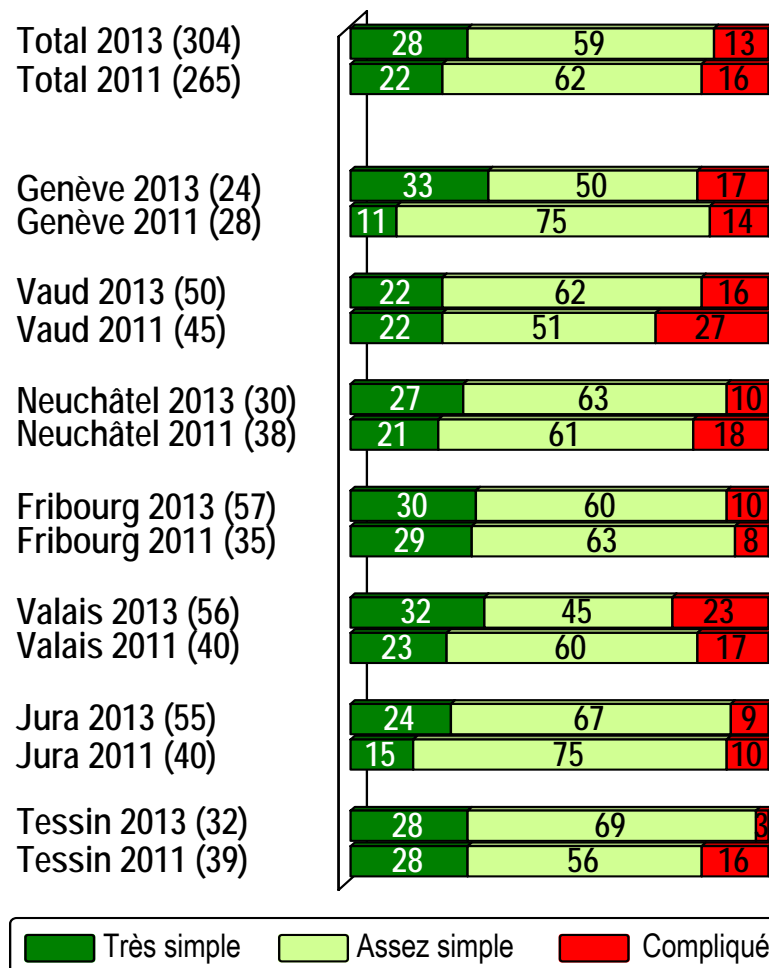


Les procédures restent passablement critiquées, les avis négatifs étant même en progression presque partout, sauf en Valais, où elle baisse au contraire fortement, et à Neuchâtel.

L'insatisfaction est particulièrement marquée dans le canton de Vaud, à Genève et à Fribourg, soit les trois cantons qui fermaient déjà la marche en 2011.

## Jugement sur la procédure pour obtenir l'autorisation de former des apprentis

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



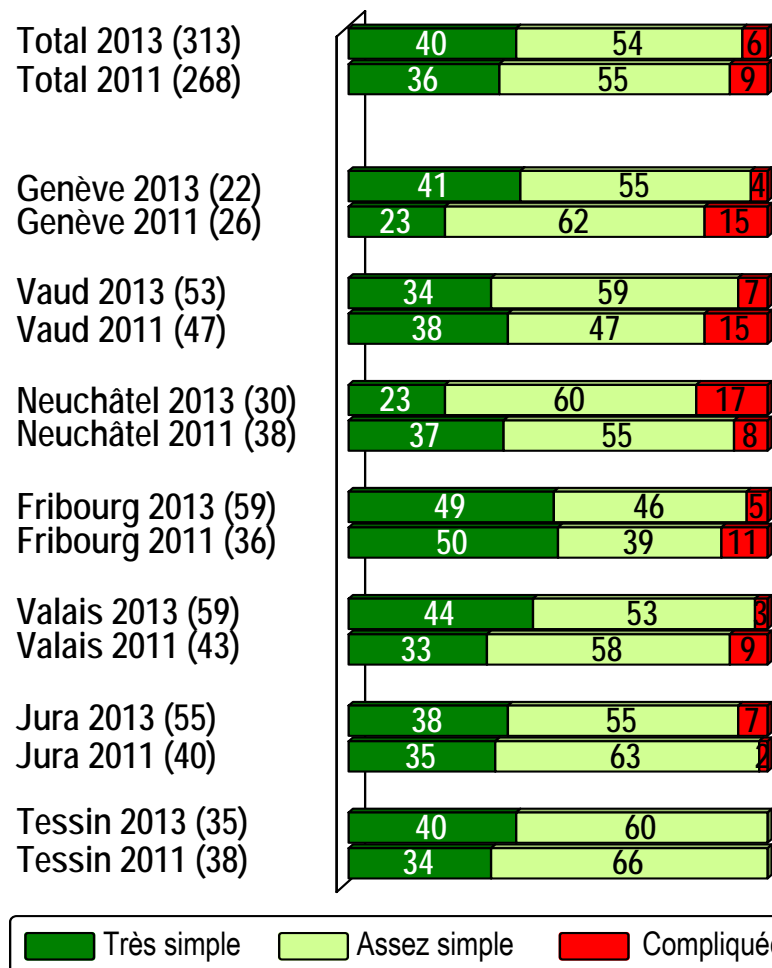
L'insatisfaction reste faible partout à propos de la procédure pour obtenir l'autorisation de former des apprentis.

Elle est en outre en baisse dans le canton de Vaud, le seul qui recueillait une proportion importante d'avis négatifs en 2011.

Ainsi, seul le Valais reçoit un peu plus de 20 % d'opinions négatives. A l'opposé, la critique est quasi inexistante au Tessin.

## Jugement sur la procédure pour finaliser un contrat d'apprentissage

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

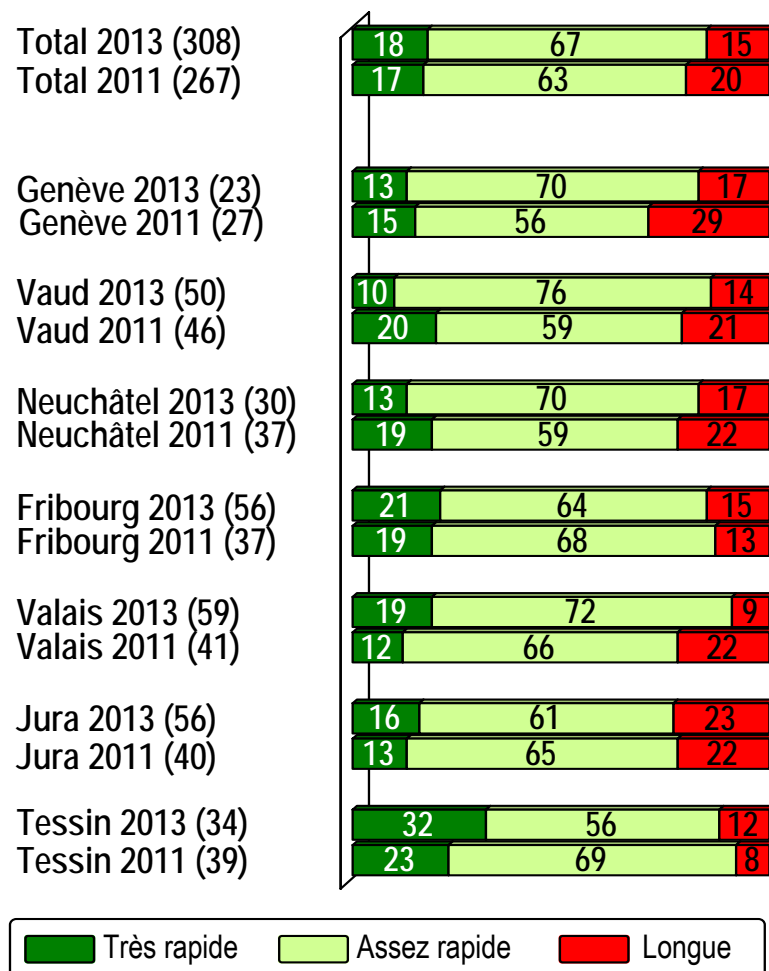


Encore moins d'insatisfaction à propos de la procédure pour finaliser un contrat d'apprentissage.

En outre, les répondants positifs sont nombreux à l'être réellement, seul Neuchâtel n'ayant pas plus de 30 % d'avis enthousiastes.

# Jugement sur la rapidité de la procédure pour finaliser un contrat d'apprentissage

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



La rapidité de la procédure est globalement en léger progrès dans tous les cantons, et ce alors même qu'elle n'était déjà que peu critiquée en 2011.

Cependant, il faut tout de même relever que l'enthousiasme des répondants reste très mesuré.

## 3.3. Résolution des problèmes

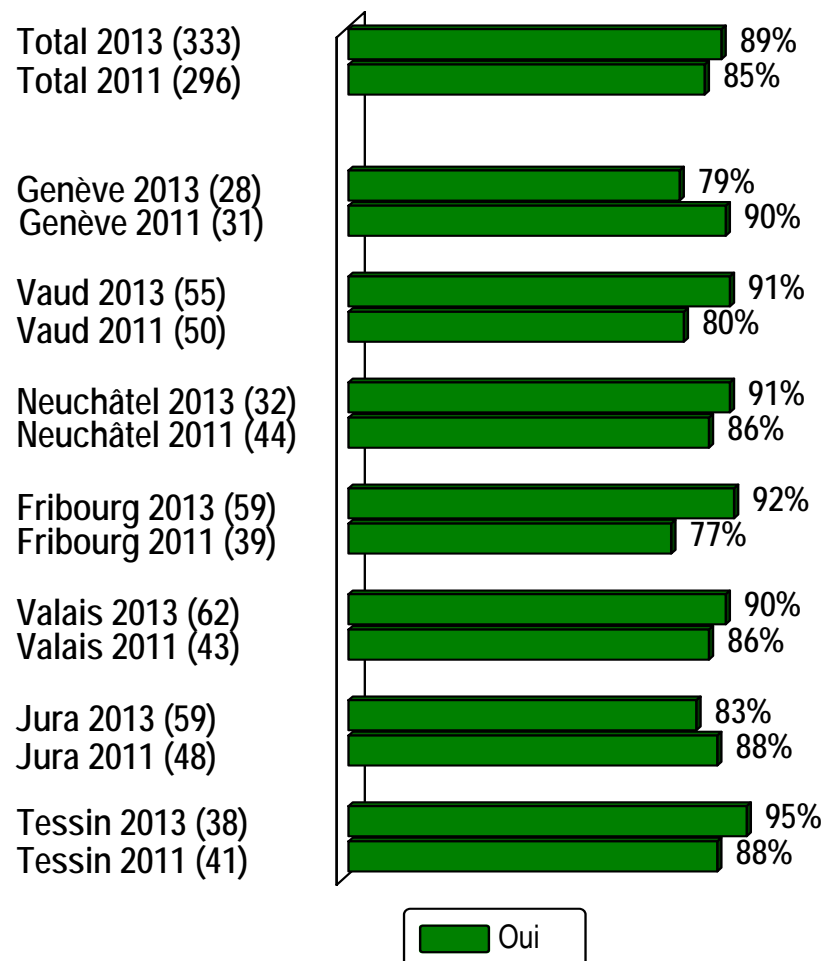
---

### avec les apprentis



## Savez-vous à qui vous adresser en cas de problème avec un apprenti ?

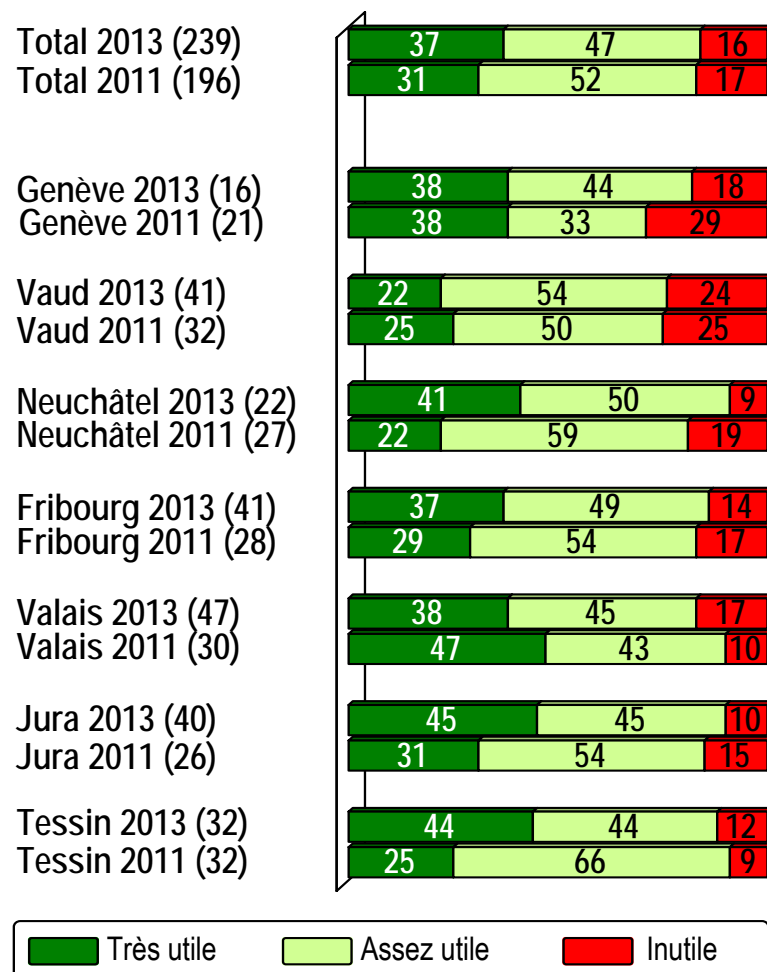
(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



Même constat qu'en 2011 : la quasi-totalité des répondants déclarent savoir à qui s'adresser en cas de problème avec un de leurs apprentis.

## Jugement sur l'intervention du service responsable en cas de problème avec un apprenti

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

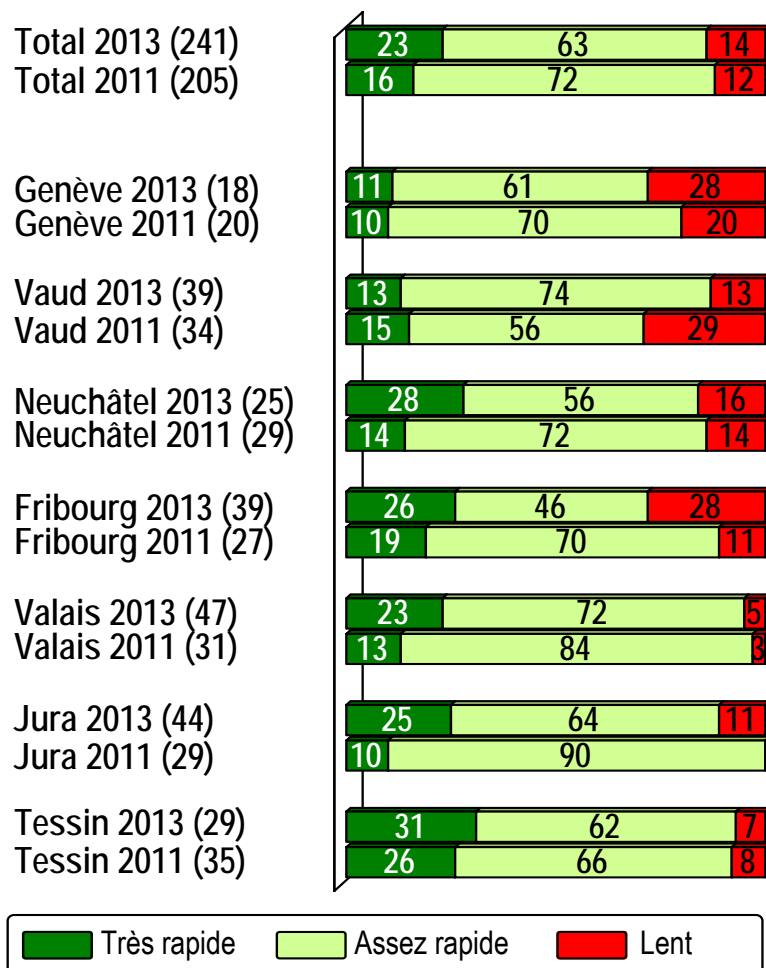


En moyenne, il y a toujours un peu moins d'un répondant sur cinq non satisfait de l'intervention du service responsable en cas de problème avec un apprenti, soit une proportion tout à fait acceptable.

En outre, l'enthousiasme des répondants positifs est en général marqué et en hausse presque partout, sauf dans le canton de Vaud.

## Jugement sur la rapidité de l'intervention du service responsable en cas de problème avec un apprenti

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



Globalement, c'est bon, sauf à Genève et à Fribourg où un tiers n'est pas satisfait.

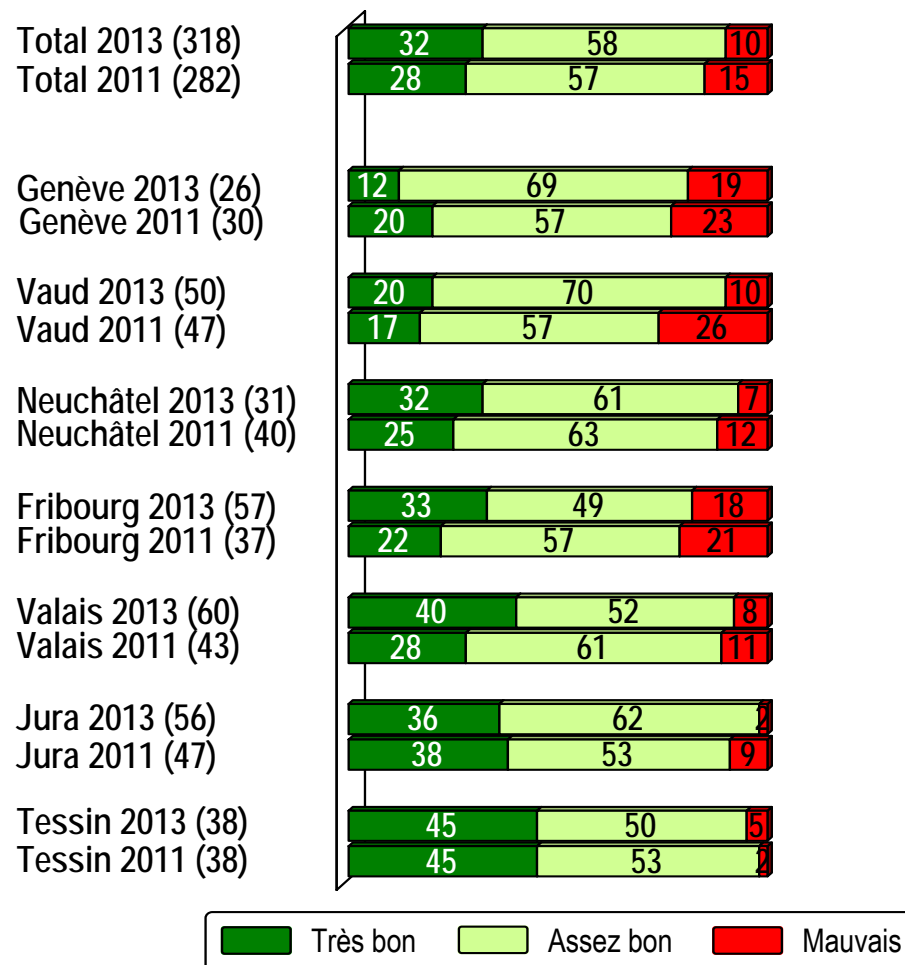
En revanche, cela semble aller mieux dans le canton de Vaud.

Enfin, l'enthousiasme progresse dans les cantons du Jura, du Valais, à Fribourg et à Neuchâtel, mais reste très mesuré dans les deux cantons lémaniques.

## 3.4 Les interlocuteurs des Services de --- la formation professionnelle

# Jugement global sur la disponibilité des interlocuteurs de la formation professionnelle

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



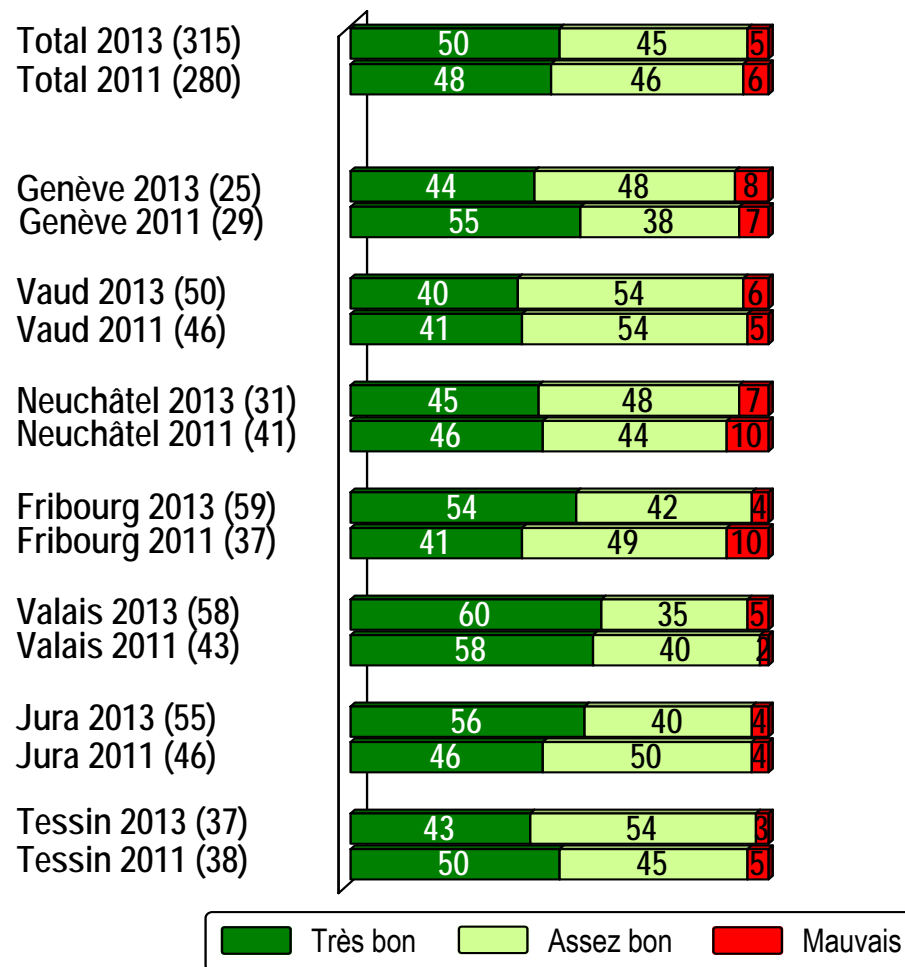
L'insatisfaction quant à la disponibilité des interlocuteurs est faible partout, seuls Genève et Fribourg atteignant presque les 20 %.

Le contraste est ici important par rapport aux résultats vus précédemment pour les administrations fiscales.

En Valais, au Tessin, à Neuchâtel et dans le Jura, cela va particulièrement bien avec très peu d'insatisfaction, voire pas du tout, et une proportion importante de répondants très positifs.

# Jugement global sur l'amabilité de l'accueil à la formation professionnelle

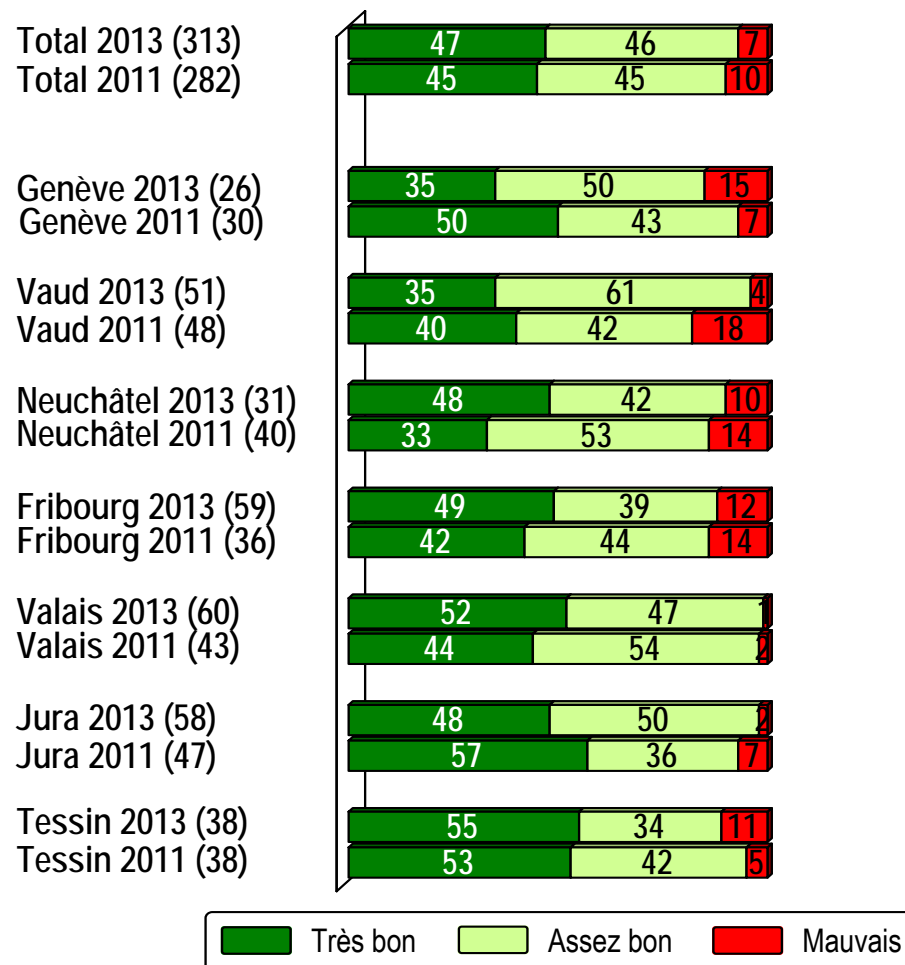
(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



De manière très réjouissante, l'amabilité n'est toujours pas un problème, l'insatisfaction étant très faible et l'enthousiasme des répondants positifs important, ceci dans tous les cantons.

# Jugement global sur la serviabilité à la formation professionnelle

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

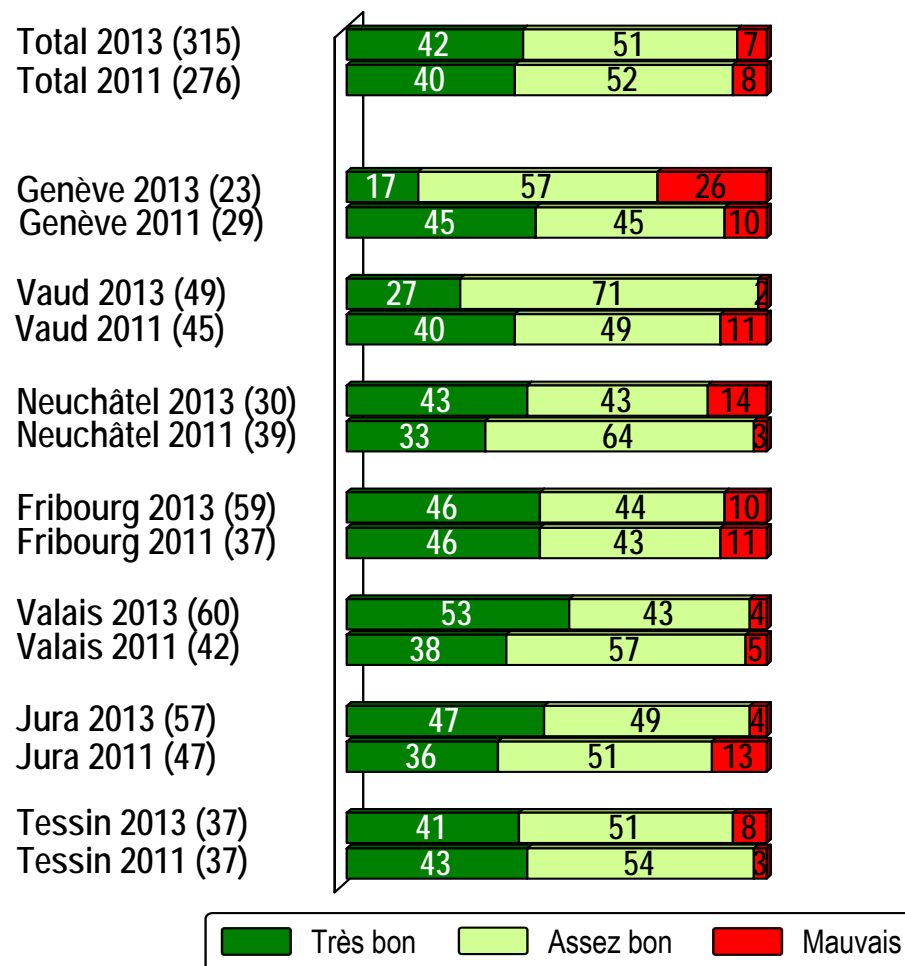


Pratiquement le même constat ici que pour l'amabilité, avec très légèrement plus d'insatisfaction, mais jamais dans des proportions importantes. En outre, là aussi l'enthousiasme est de mise dans tous les cantons.

A noter que l'insatisfaction dans le canton de Vaud diminue drastiquement par rapport à 2011 et disparaît presque.

# Jugement global sur la compétence des collaborateurs de la formation professionnelle

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



La compétence des collaborateurs reste une force dans tous les cantons, avec très peu d'insatisfaction et des répondants positifs très enthousiastes en général.

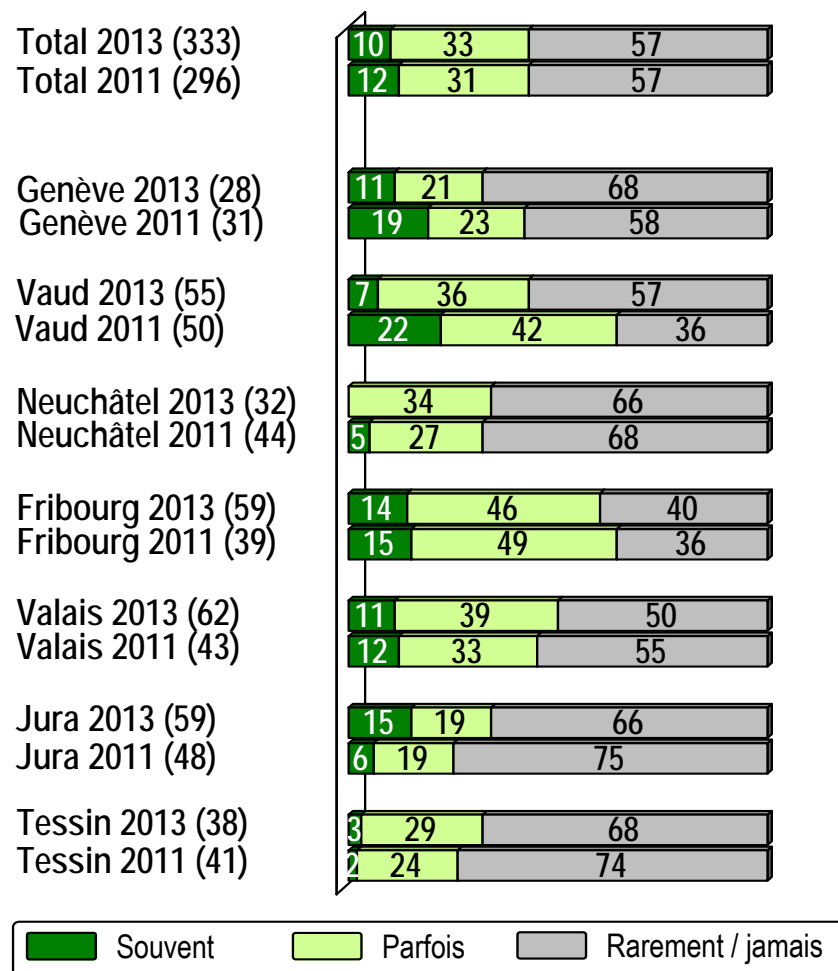
C'est tout de même un peu moins le cas à Genève où un répondant sur quatre n'est pas satisfait des compétences des collaborateurs, soit presque le triple qu'en 2011.



## 3.5. Le site Internet des Services de --- la formation professionnelle

## Rythme d'utilisation du site Internet de la formation professionnelle

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

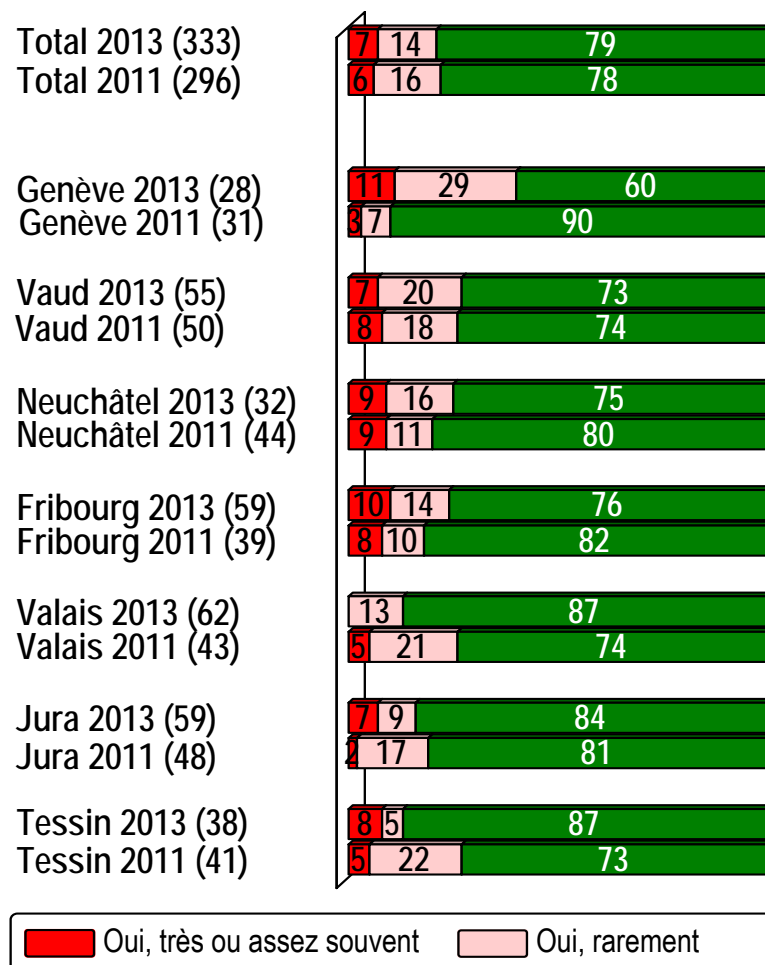


L'utilisation du site Internet de la formation professionnelle reste très marginale, la majorité des répondants le visitant jamais ou rarement, ceci dans tous les cantons sauf à Fribourg, ce qui était déjà le cas en 2011.

## 3.6. Les Services de la FP dans leur --- ensemble, orientation et état d'esprit

## Formation professionnelle - Avez-vous dû faire face à un formalisme excessif ou à des tracasseries administratives ?

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

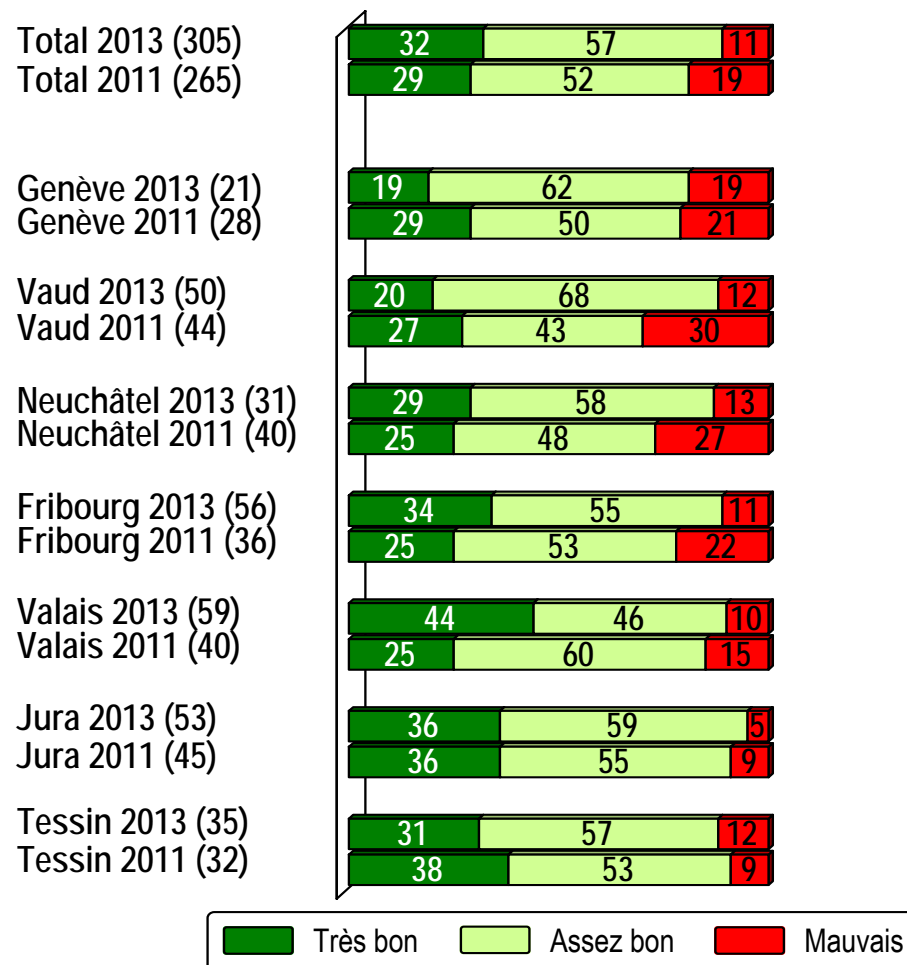


Le formalisme excessif est nettement moins présent que dans le cas des administrations fiscales et est même en baisse dans plusieurs cantons par rapport à 2011.

C'est un peu moins bien à Genève et, dans une moindre mesure, dans les cantons de Vaud, de Neuchâtel et de Fribourg.

# Jugement global sur l'orientation client à la formation professionnelle

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

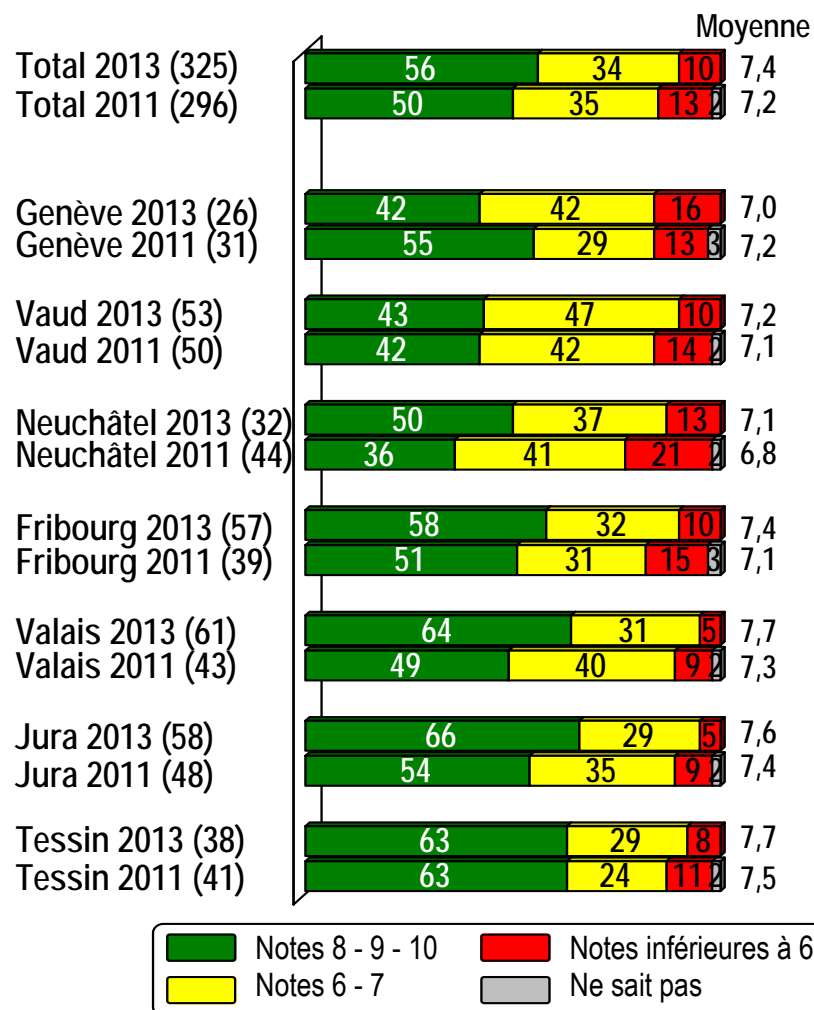


C'est également assez bon en ce qui concerne l'orientation client, avec en outre une baisse de l'insatisfaction par rapport à 2011 dans tous les cantons, tout particulièrement dans les cantons de Vaud et Neuchâtel.

Genève fait à nouveau exception, l'insatisfaction y étant toujours du même niveau qu'il y a deux ans.

# Note de satisfaction globale de la formation professionnelle

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



Les bons résultats globaux enregistrés précédemment aboutissent logiquement à des moyennes de satisfaction plus élevées que pour l'administration fiscale.

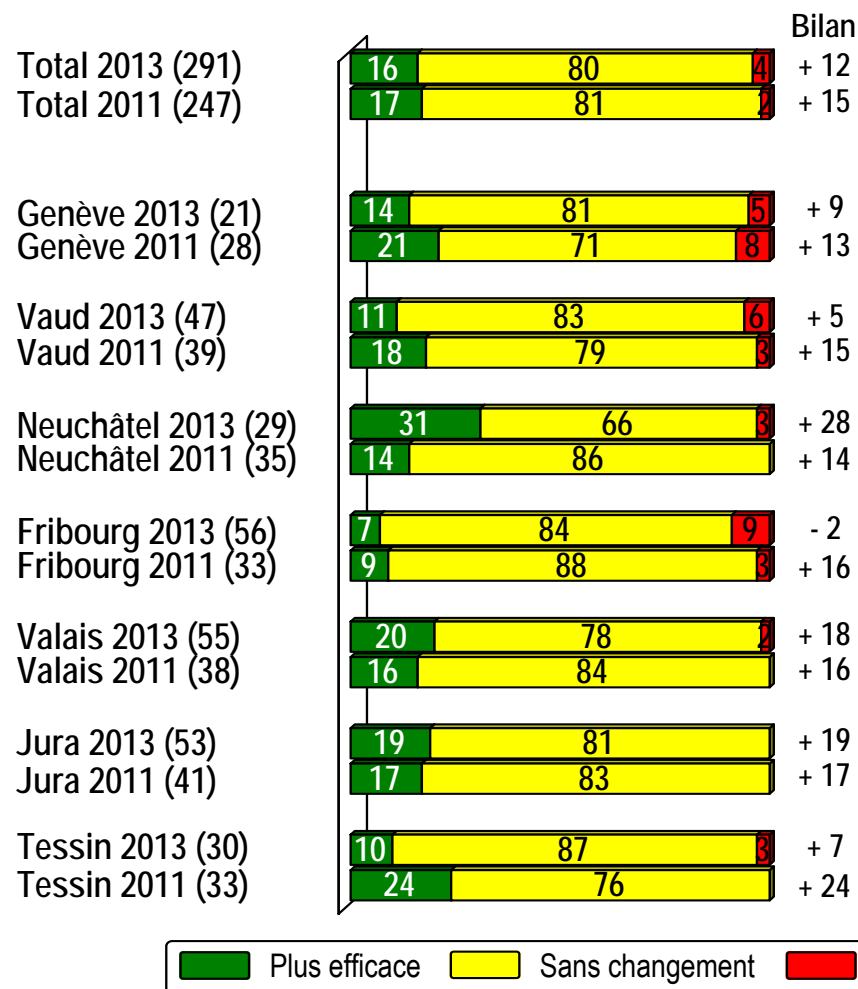
Ainsi, tous les cantons dépassent la barre du sept de moyenne, à l'exception de Neuchâtel qui en est cependant très proche.

Le Tessin prend ici la première place avec une moyenne de 7,5, suivi de très près par le Valais. Les cantons se tiennent d'ailleurs tous de très près, leur qualité étant semble-t-il relativement équivalente partout.

Ce classement semble en parfaite adéquation avec les résultats qui précèdent, le Tessin, le Jura et le Valais étant toujours très bien placés

# Efficacité de la formation professionnelle par rapport à il y a douze mois

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



De manière également logique, les répondants estimant que la formation professionnelle de leur canton est plus efficace qu'avant sont plus nombreux que ceux qui pensent le contraire, ceci dans tous les cantons, sauf à Fribourg où ça s'équilibre.

A noter ici le résultat de Neuchâtel, qui confirme la progression sensible de ce canton relevée à tous les niveaux et qui lui a notamment permis de passer au dessus du 7 de moyenne.

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



# Contacts pour des questions relatives à l'environnement et à l'aménagement du territoire

65

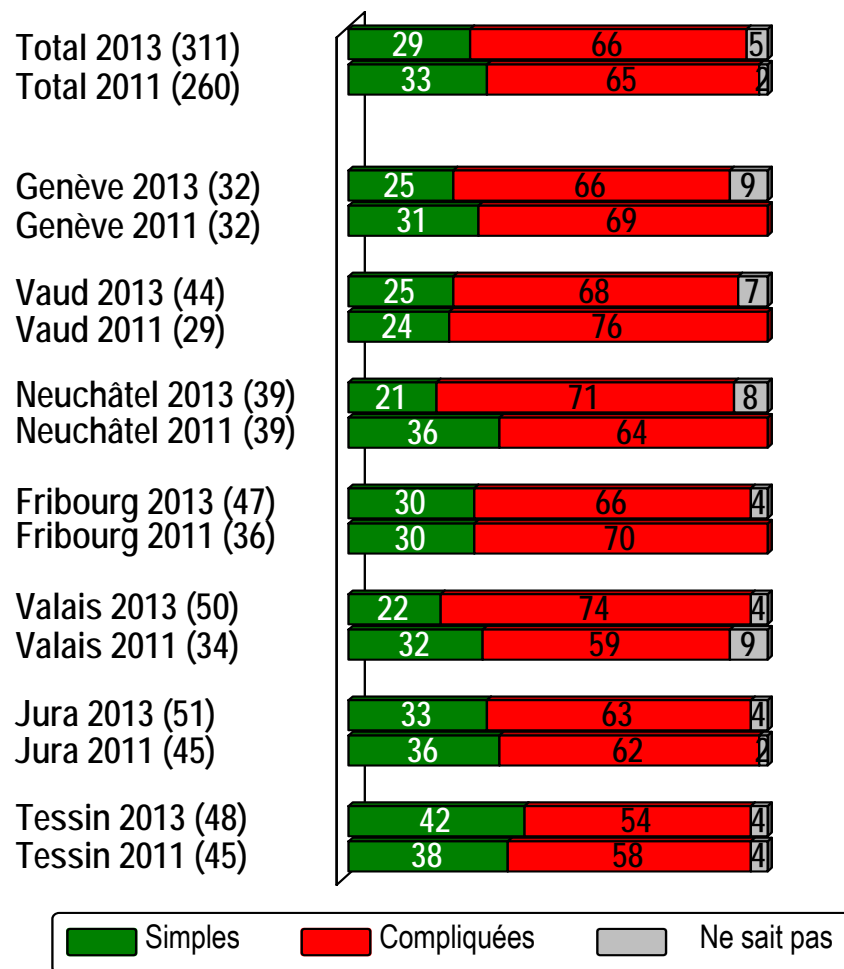
	Protection de l'environnement et aménagement du territoire
Total	311 entreprises
Genève	32
Vaud	44
Neuchâtel	39
Fribourg	47
Valais	50
Jura	51
Tessin	48

Le tableau ci-contre indique le nombre de contacts dans les trois dernières années avec l'Administration en matière de protection de l'environnement et d'aménagement du territoire.

En moyenne, quatre interlocuteurs sur dix ont contacté leur administration pour ces thèmes.

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

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

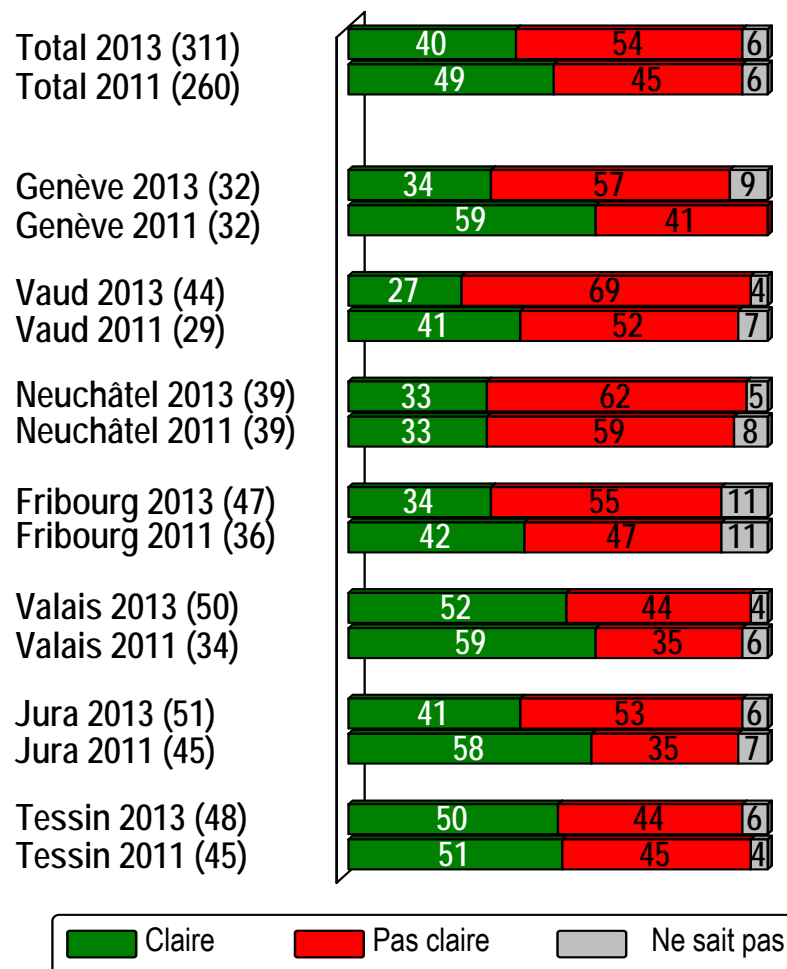


Le rouge domine toujours largement dans tous les cantons et est même en progression dans plusieurs cantons.

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)

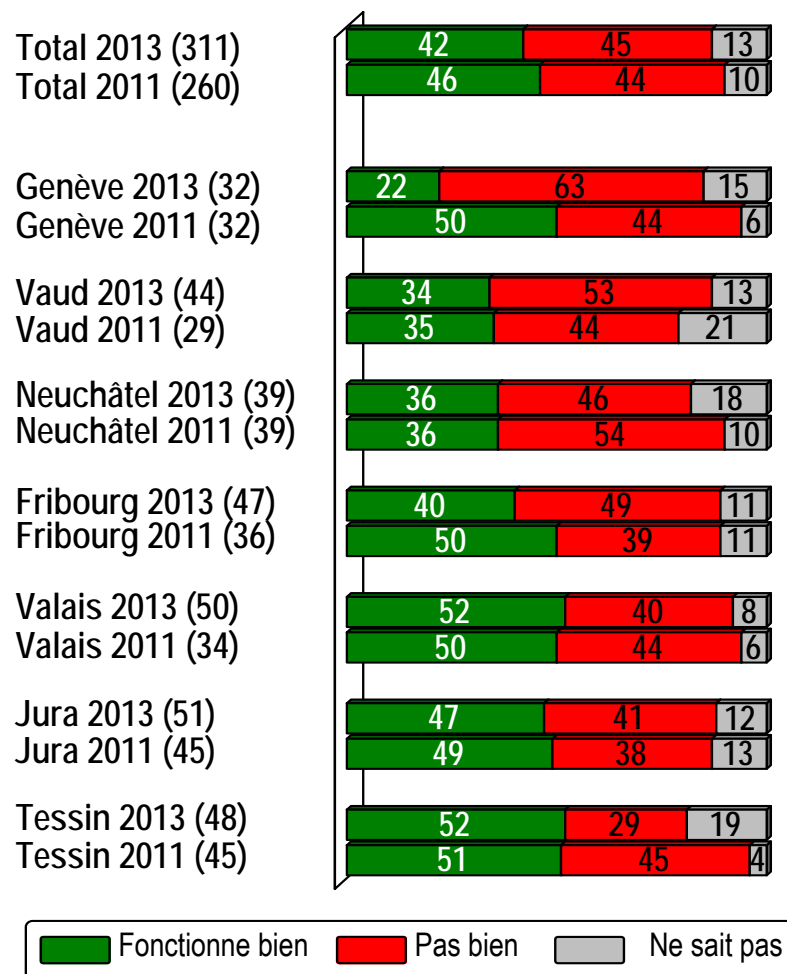


Là aussi, le mécontentement est toujours fort et augmente souvent, parfois de façon importante, notamment dans les cantons de Genève, de Vaud et du Jura.

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)

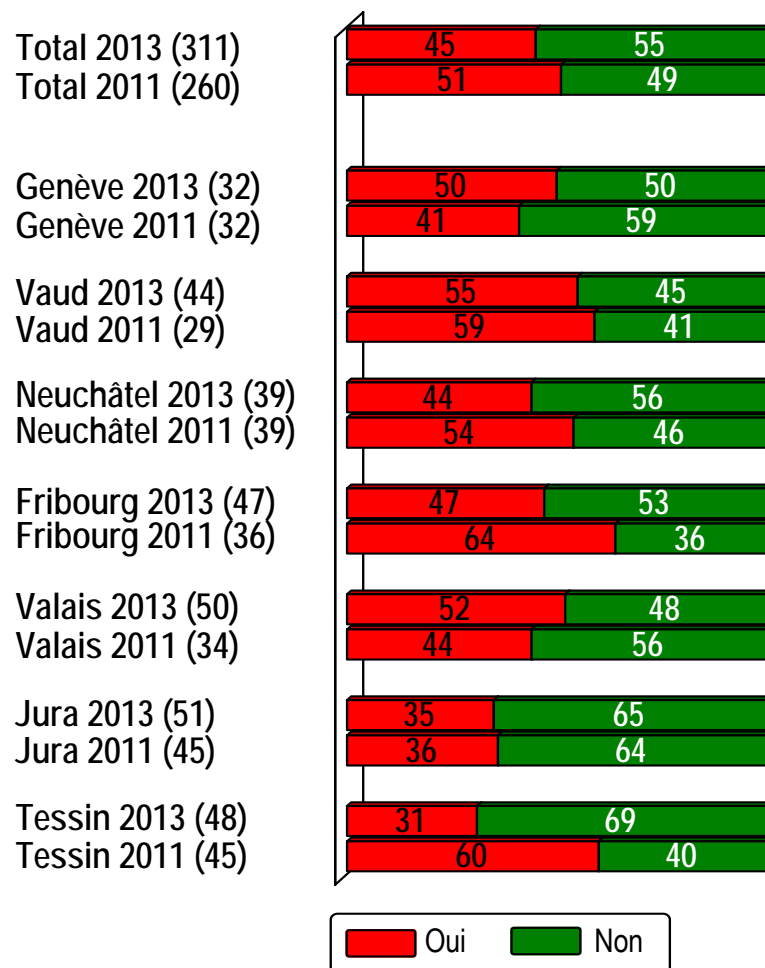


Même constat en ce qui concerne la collaboration entre les cantons et les communes : toujours beaucoup de critiques et souvent encore plus qu'en 2011.

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)

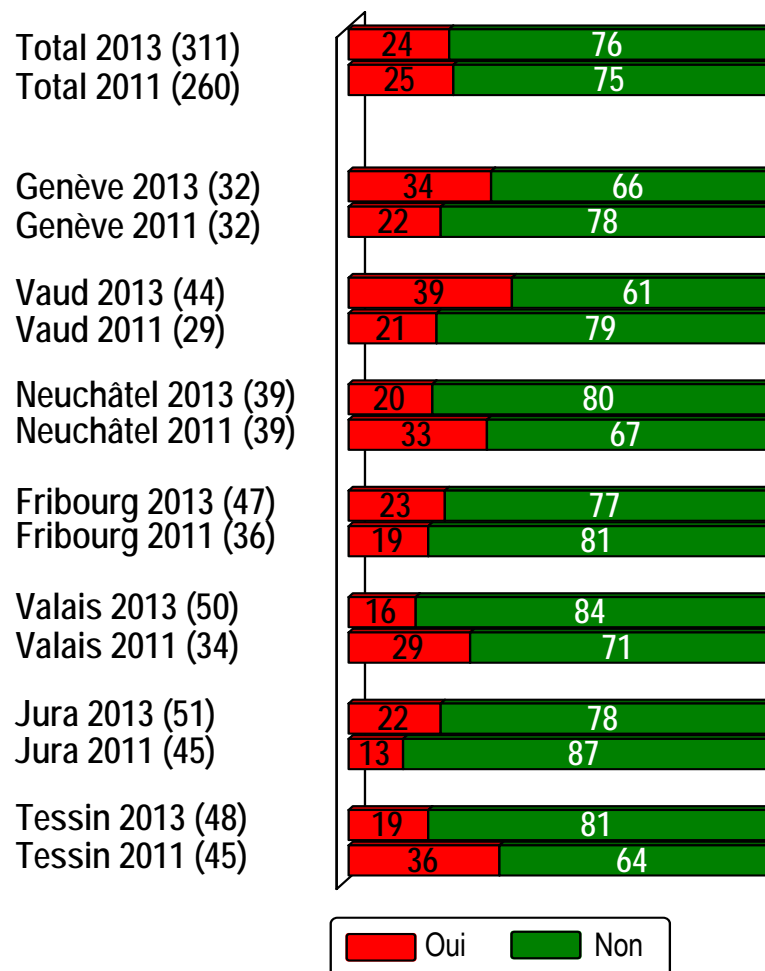


Le formalisme excessif reste fréquent partout, les cantons du Jura et du Tessin s'en sortant cependant pas trop mal en l'occurrence .

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.

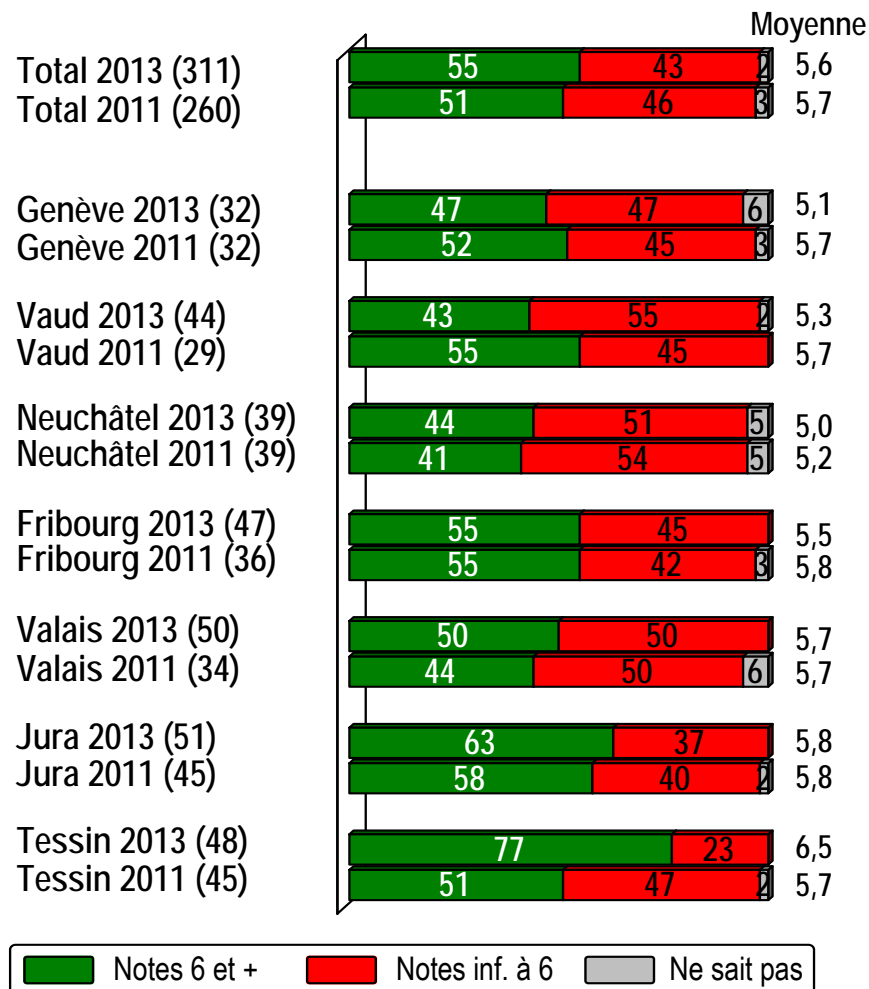
En outre, la proportion est en baisse au Tessin, en Valais et à Neuchâtel où elle passe sous les 20 %. Jura monte un peu mais reste à un niveau raisonnable.

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

71

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

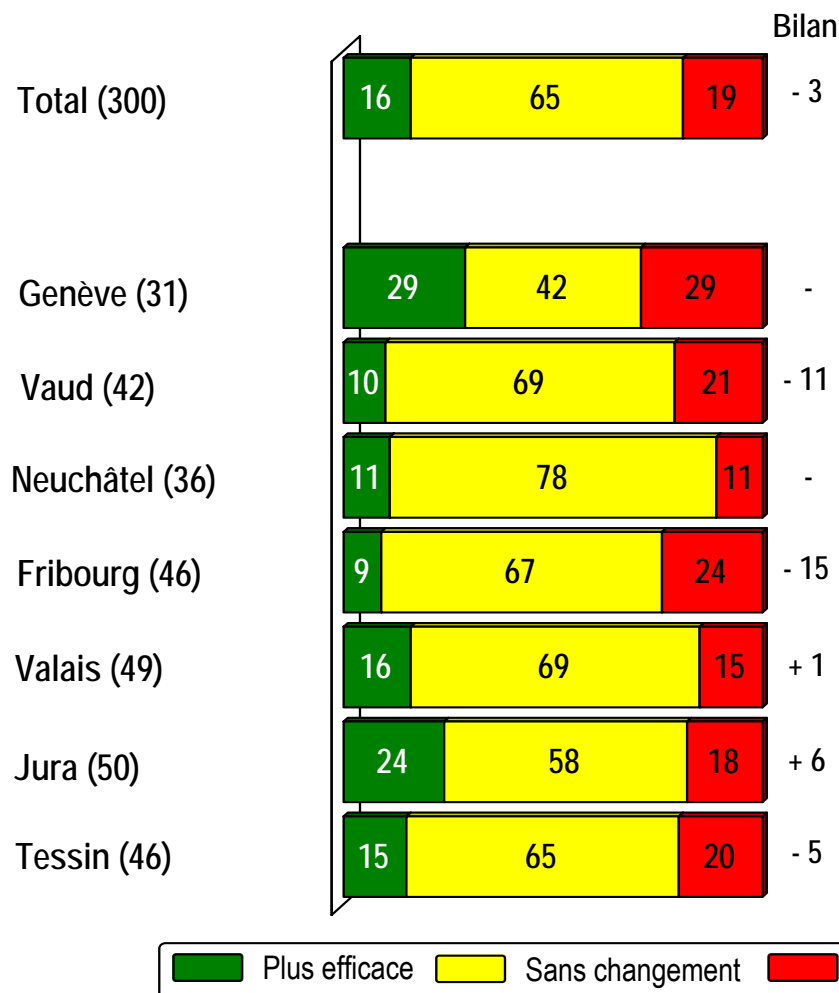


Les notes moyennes sur dix restent sans surprise mauvaises partout, et baissent même sensiblement à Genève et dans le canton de Vaud.

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.

## Efficacité par rapport à il y a douze mois en matière de protection de l'environnement et d'aménagement du territoire

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



En moyenne de tous les cantons, le bilan des opinions positives et négatives s'équilibre. Cependant, ce n'est pas le cas dans les cantons de Vaud et Fribourg où les interlocuteurs négatifs sont nettement plus nombreux que les positifs.

A la lumière des mauvaises notes moyennes constatées précédemment, ces résultats ne rendent guère optimiste pour le futur.

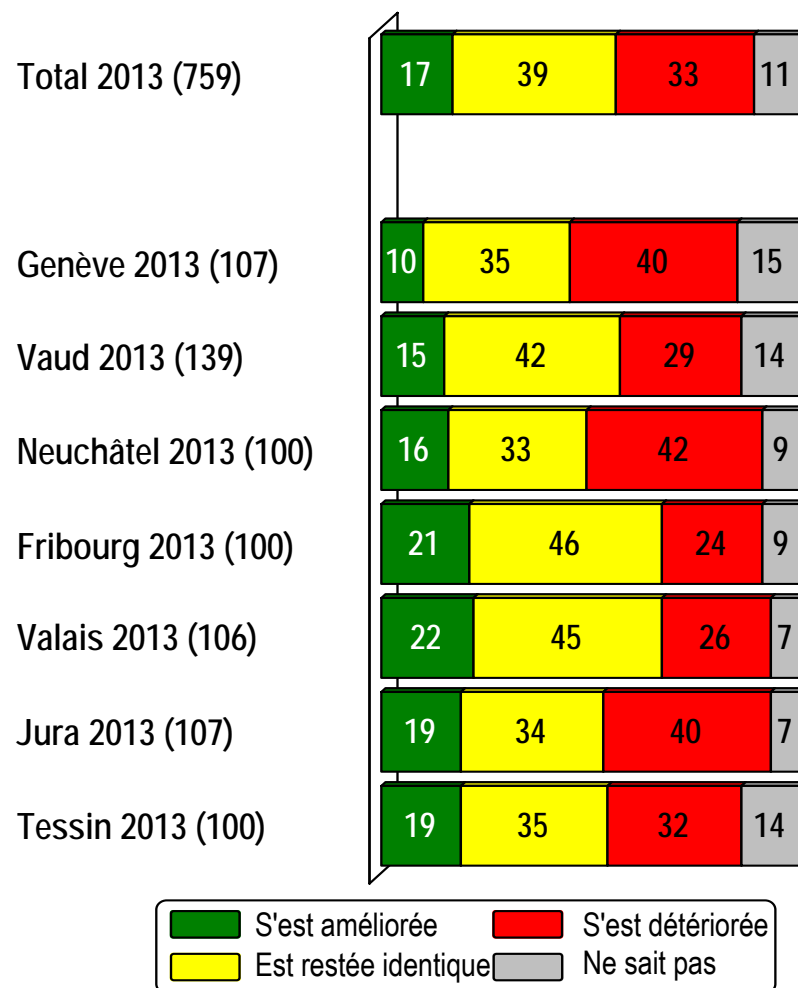


# 5. La sécurité

---

## La sécurité pour les entreprises depuis 5 ans

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

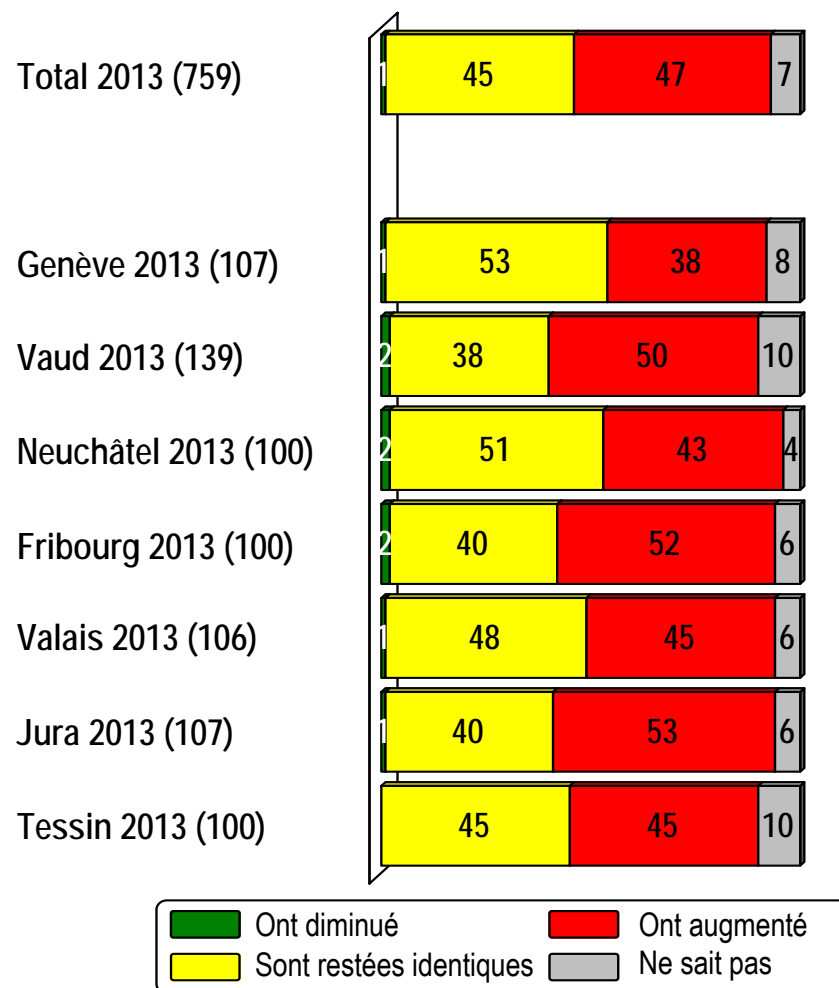


Mis à part à Fribourg et en Valais où les avis positifs et négatifs sont partagés plus ou moins en parts égales, ailleurs le négatif l'emporte clairement, environ quatre interlocuteurs sur dix (trois sur dix au Tessin) estimant que la sécurité pour les entreprises s'est détériorée depuis 5 ans.

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)



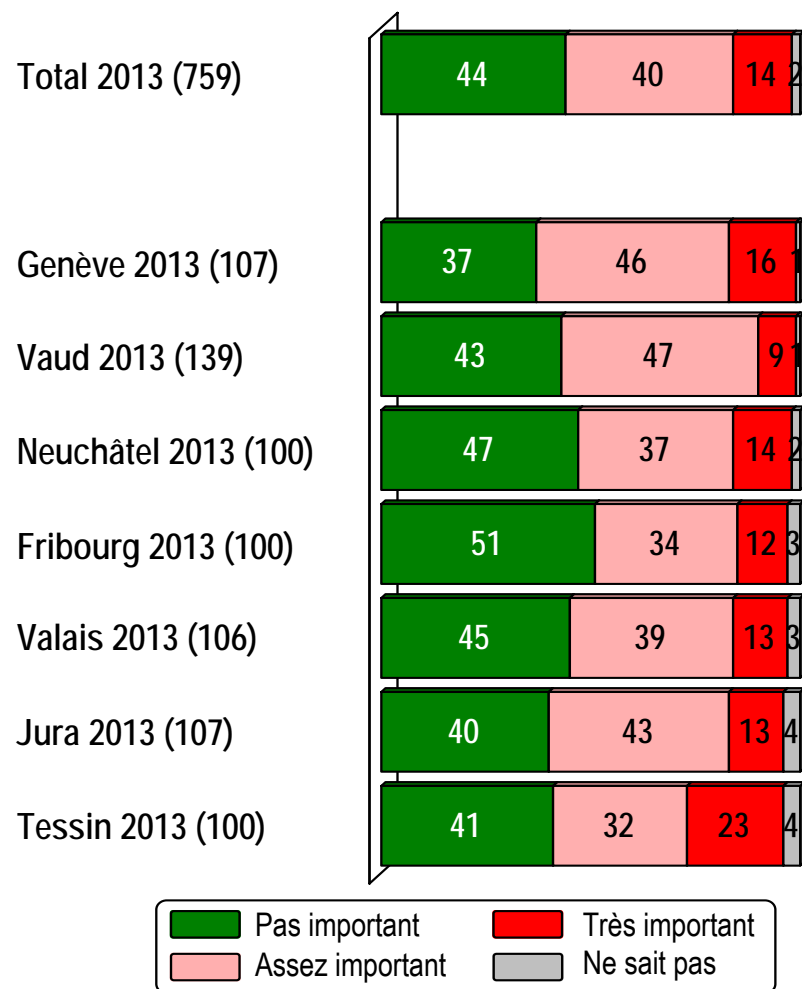
En corrélation avec ce qui précède, les répondants sont près de la moitié dans tous les cantons à déclarer que les charges de l'entreprise en matière de sécurité ont augmenté depuis 5 ans.

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)

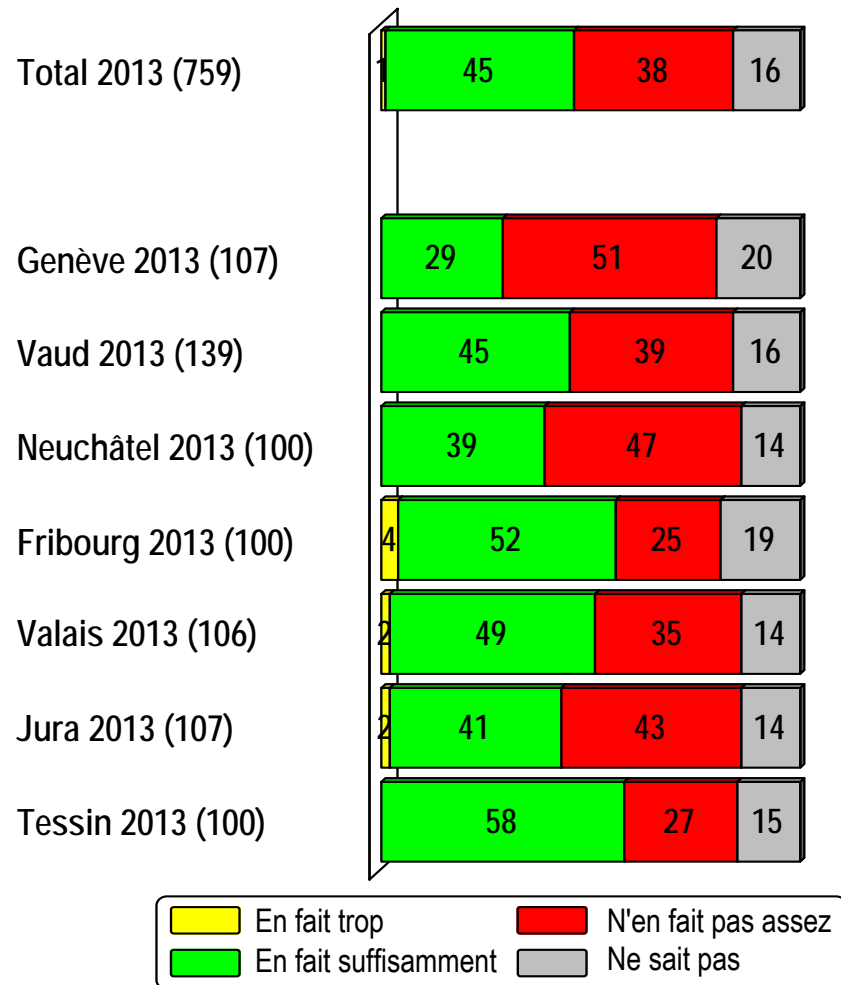


Toujours logiquement compte tenu de ce qui précède, dans tous les cantons, de 5 à 6 répondants sur dix jugent le risque que l'entreprise soit cambriolée comme très ou assez important.

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)



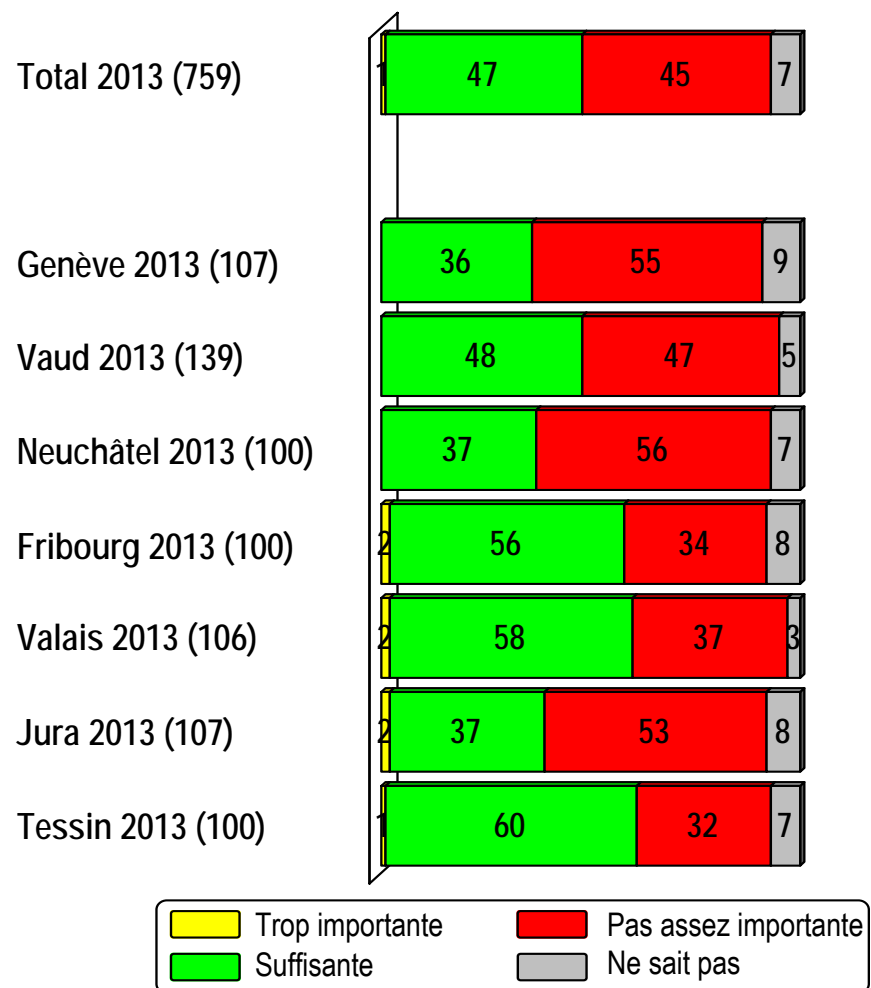
En moyenne, quatre interlocuteurs sur dix jugent insuffisante l'action de l'Etat en matière de sécurité pour les entreprises.

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'Etat 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)

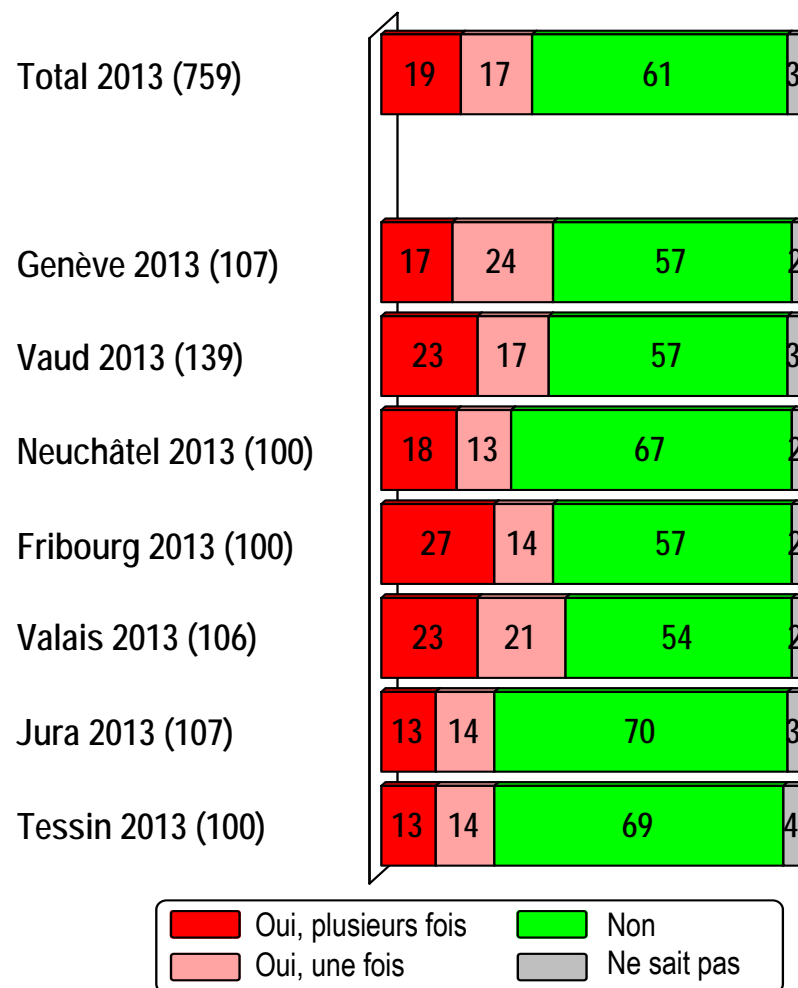


La présence policière est jugée insuffisante par plus de la moitié des Genevois, des Neuchâtelois et des Jurassiens, soit les trois cantons où l'on estime le plus que l'Etat pourrait en faire plus en matière de sécurité.

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.

## Victime d'un cambriolage lors des 5 dernières années ?

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



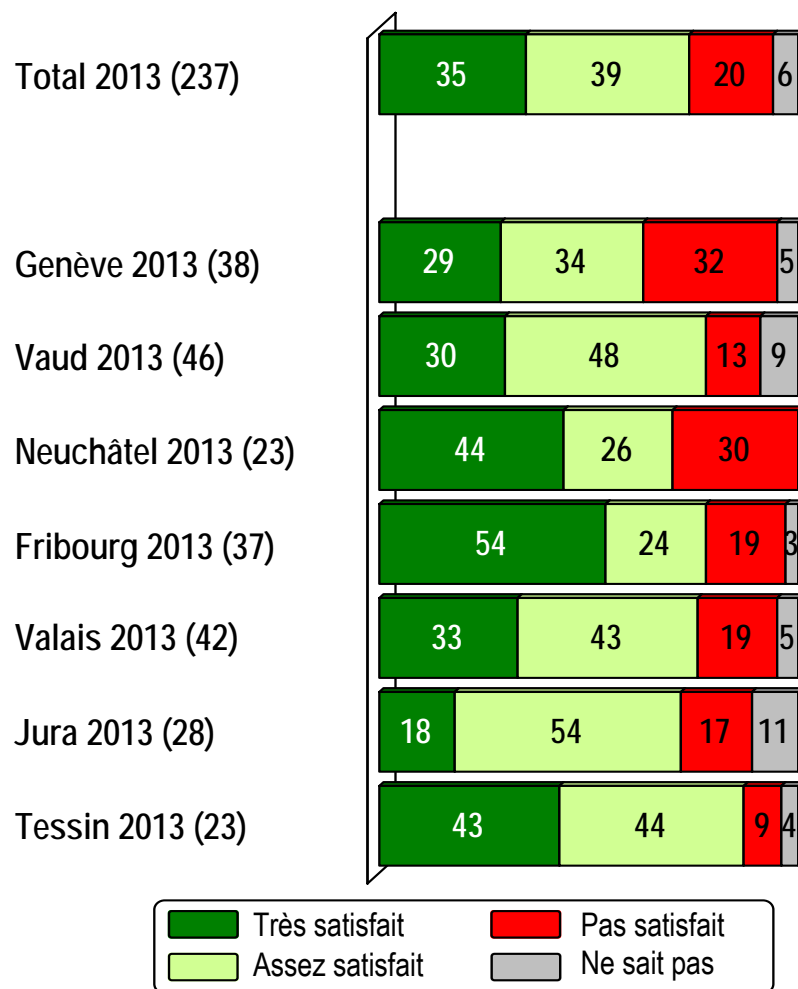
On comprend un peu mieux les avis obtenus précédemment à la lumière du graphique ci-contre, un tiers en moyenne des interlocuteurs déclarant que leur entreprise a été victime d'un cambriolage dans les 5 dernières années, soit une proportion importante.

A Genève, Fribourg, en Valais et sur Vaud, la proportion monte même jusqu'à plus de quatre sur dix.

Ce sont les plus grandes structures, au moins vingt employés, qui ont subi le plus de cambriolages depuis 5 ans (environ 40 % contre 30 % chez les plus petites)

## Satisfaction de la manière dont la police a traité l'affaire

(Base : entreprises victimes d'un cambriolage lors des 5 dernières années)



La majorité des répondants dont l'entreprise a été cambriolée au cours des 5 dernières années et qui ont déclaré l'affaire à la police sont plutôt satisfaits de la manière dont cette dernière a traité l'affaire.

La proportion de mécontents est tout de même d'un tiers à Genève et à Neuchâtel, ce dernier canton cultivant les extrêmes puisque, à l'opposé, près de la moitié des interlocuteurs y sont très satisfaits.



## 6. Quelques autres services de l'Administration cantonale

---

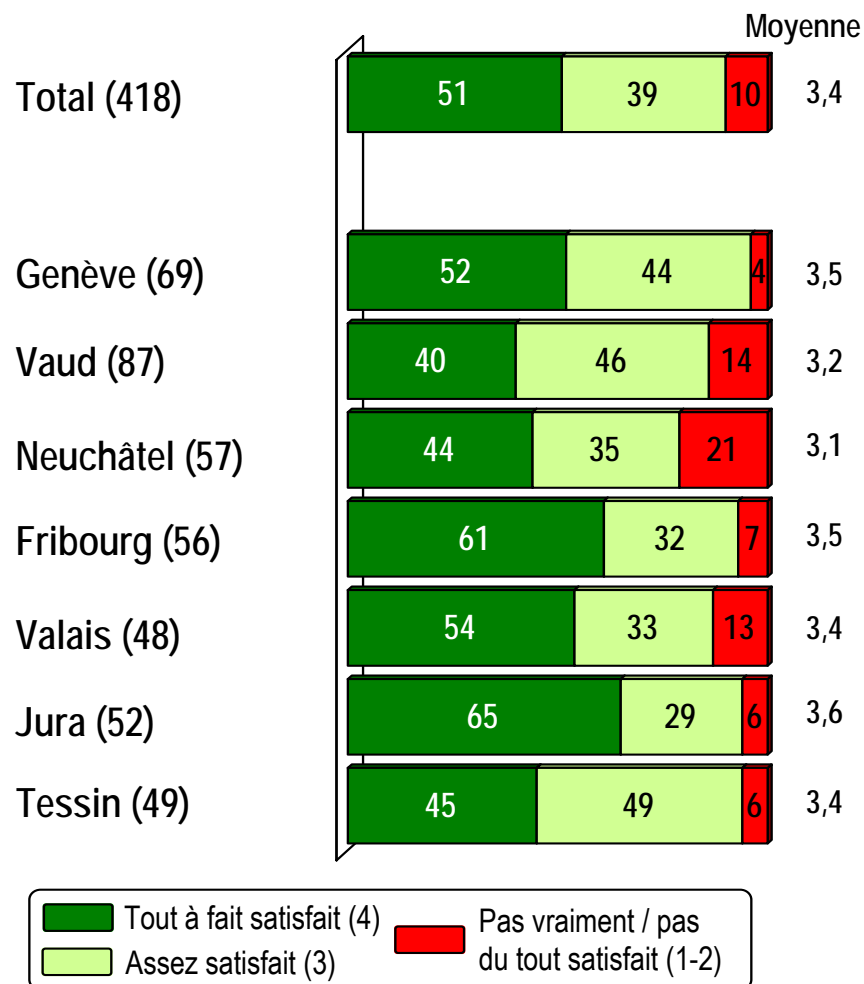
## Synthèse sur les services Comparaisons cantonales de l'insatisfaction

	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

## Satisfaction globale quant au Registre du Commerce

(sur base des entreprises qui s'expriment)

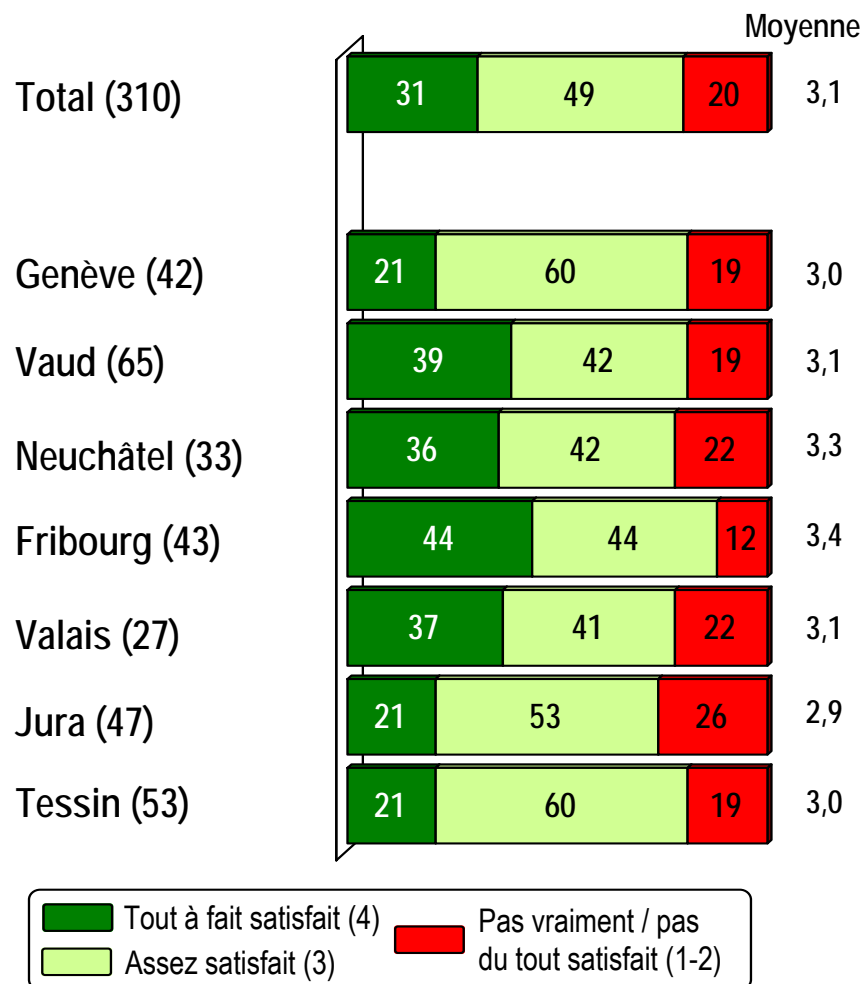


Les Registres du Commerce restent globalement bien notés, avec peu d'insatisfaction et un enthousiasme marqué chez les répondants positifs.

Comme en 2011 et en 2009, le RC de Neuchâtel recueille un peu plus d'avis négatifs que celui des autres cantons.

## Satisfaction globale quant au Service de l'emploi

(sur base des entreprises qui s'expriment)

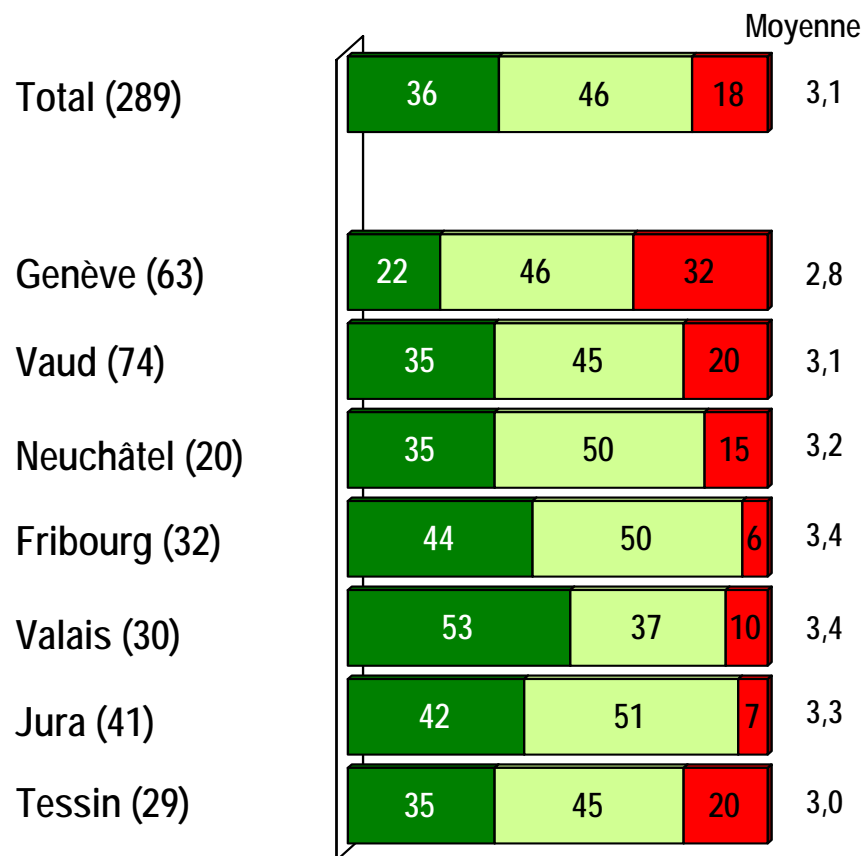


Comme chaque année, c'est un peu moins bon du côté du Service de l'emploi, les résultats étant cependant dans tous les cantons de meilleure facture qu'en 2011 avec une insatisfaction en baisse partout.

La qualité de ce service semble ainsi très proche entre les cantons, mais celui de Fribourg distance tout de même les autres en recevant peu de critiques et avec plus de quatre répondants sur dix enthousiastes.

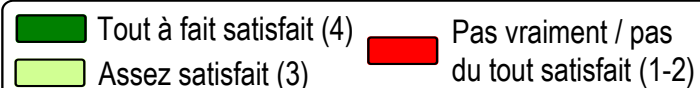
## Satisfaction globale quant au Service de la population

(sur base des entreprises qui s'expriment)



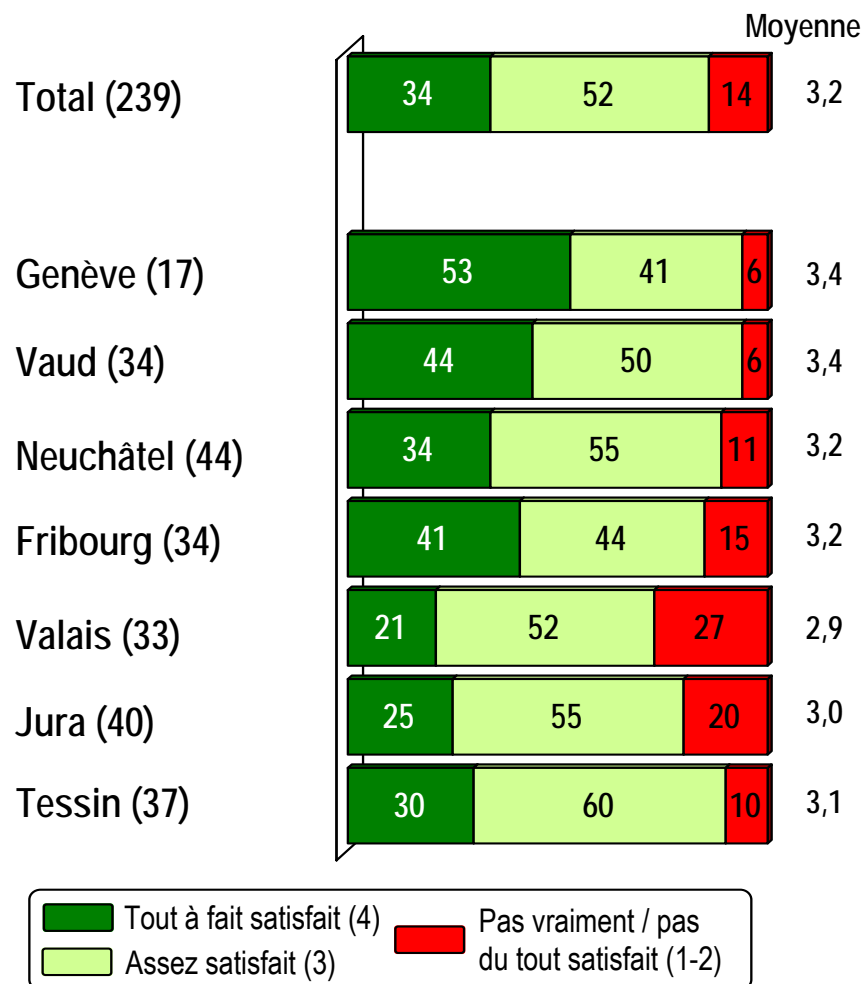
Des situations très diverses pour les Services de la population : une très bonne appréciation à Fribourg, en Valais et dans le Jura, mais plutôt moyenne pour celui de Genève critiqué par un tiers des répondants, comme en 2011.

Vaud, Neuchâtel et le Tessin se situent au milieu avec une majorité d'interlocuteurs satisfaits mais, tout de même, un sur cinq mécontent.



## Satisfaction globale quant au Service de l'économie

(sur base des entreprises qui s'expriment)

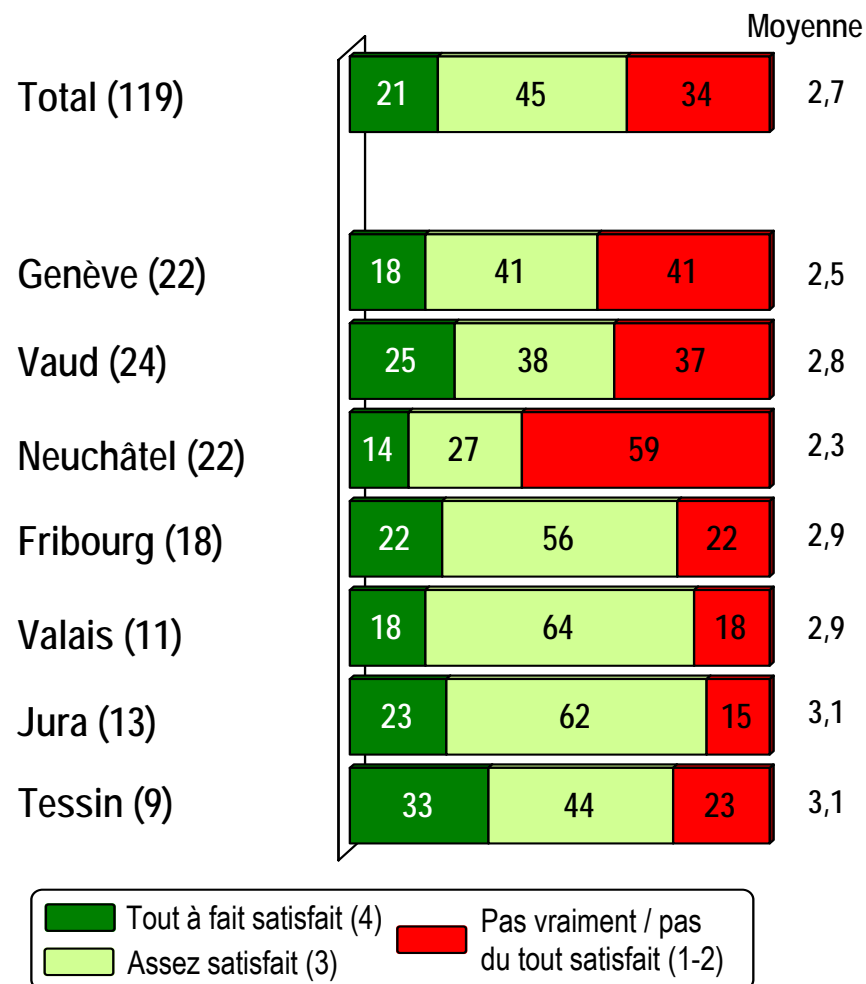


C'est bon à très bon partout en ce qui concerne le Service de l'économie, sauf en Valais où les critiques représentent environ un tiers des répondants et, dans une moindre mesure, au Jura.

Mention spéciale aux deux cantons lémaniques, en l'occurrence très bien jugés, ce qui était déjà le cas en 2011.

## Satisfaction globale quant à l'Autorité de surveillance des fondations

(sur base des entreprises qui s'expriment)

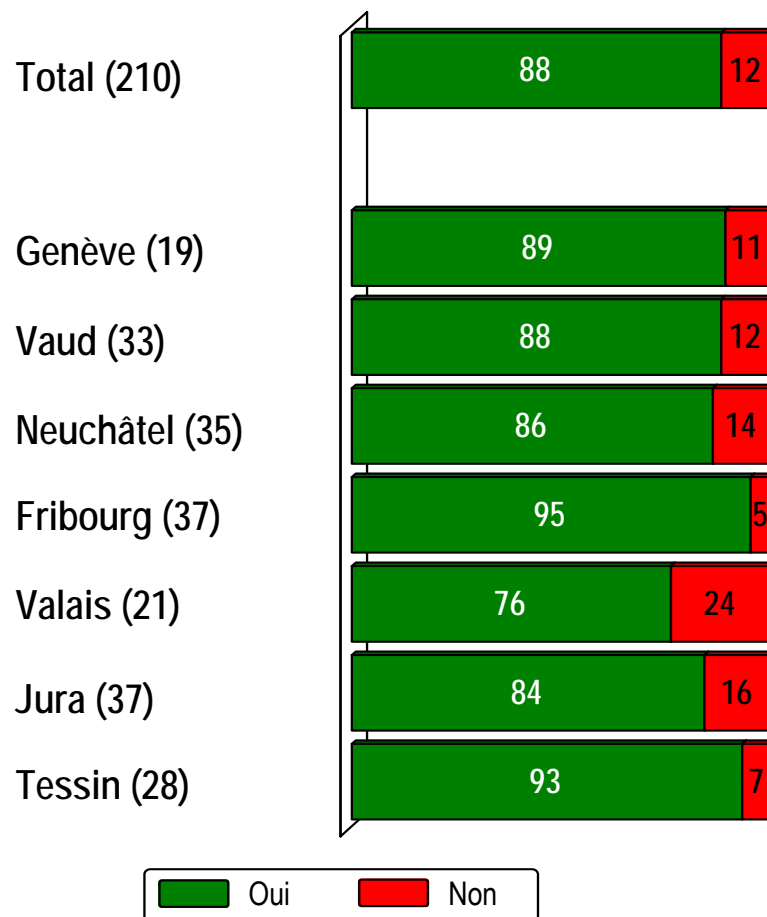


Les chiffres de l'Autorité de surveillance des fondations doivent être considérés avec prudence compte tenu du faible nombre des entreprises capables de s'exprimer à son sujet.

Quoi qu'il en soit, c'est toujours celle de Neuchâtel qui reçoit le plus de critiques, la proportion des répondants insatisfaits étant très importante. Mais ceux de Genève et de Vaud ne sont pas en reste.

## La promotion économique : avez-vous été satisfait de ses prestations ?

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



Le graphique ci-contre parle de lui-même, la très grande majorité des personnes ayant eu un contact avec la promotion économique de leur canton en ont été satisfaits.

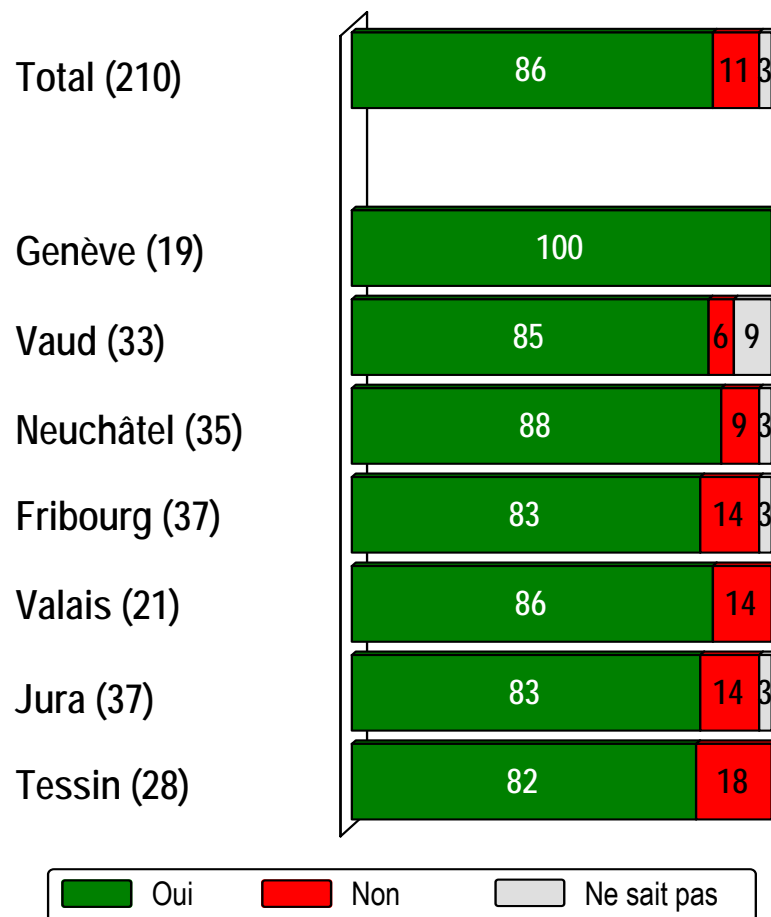
Mention spéciale à celle de Fribourg qui ne recueille presque pas d'avis négatifs.

En revanche, celle du Valais se démarque négativement avec un quart de répondants mécontents.



## Avez-vous le sentiment que la promotion économique est utile pour au développement du tissu économique local ?

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

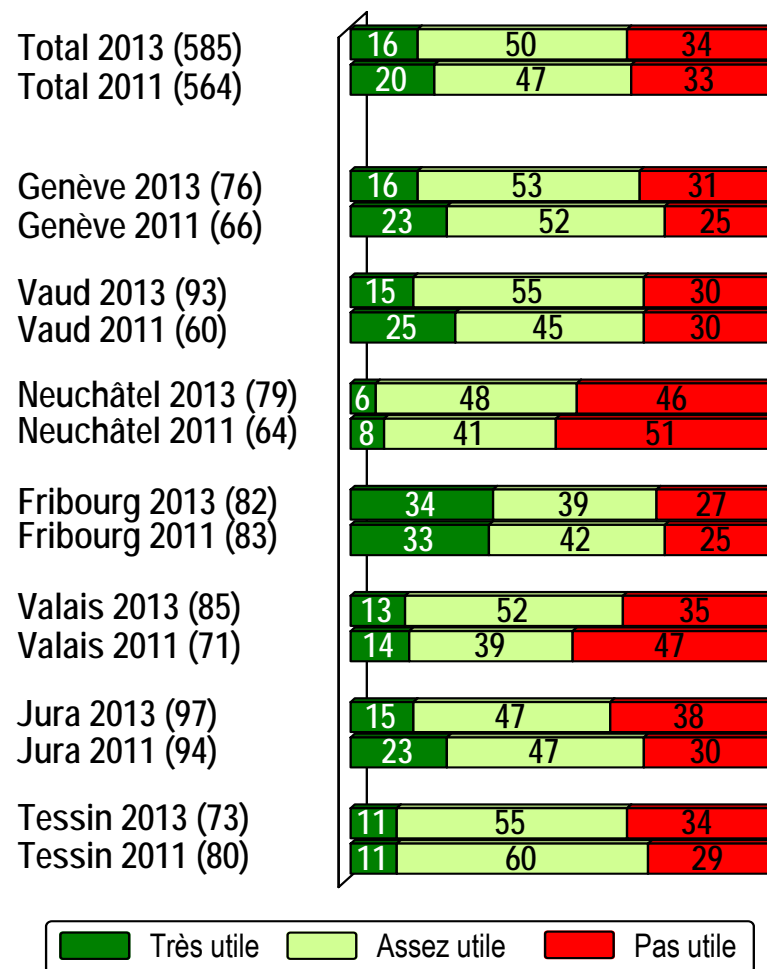


Là aussi, c'est très clair, partout environ neuf répondants sur dix jugent la promotion économique utile pour le développement du tissu économique local.

A Genève, ils sont même 100 % à s'exprimer ainsi.

# 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.

## Comment trouvez-vous l'offre de la promotion économique ?

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)

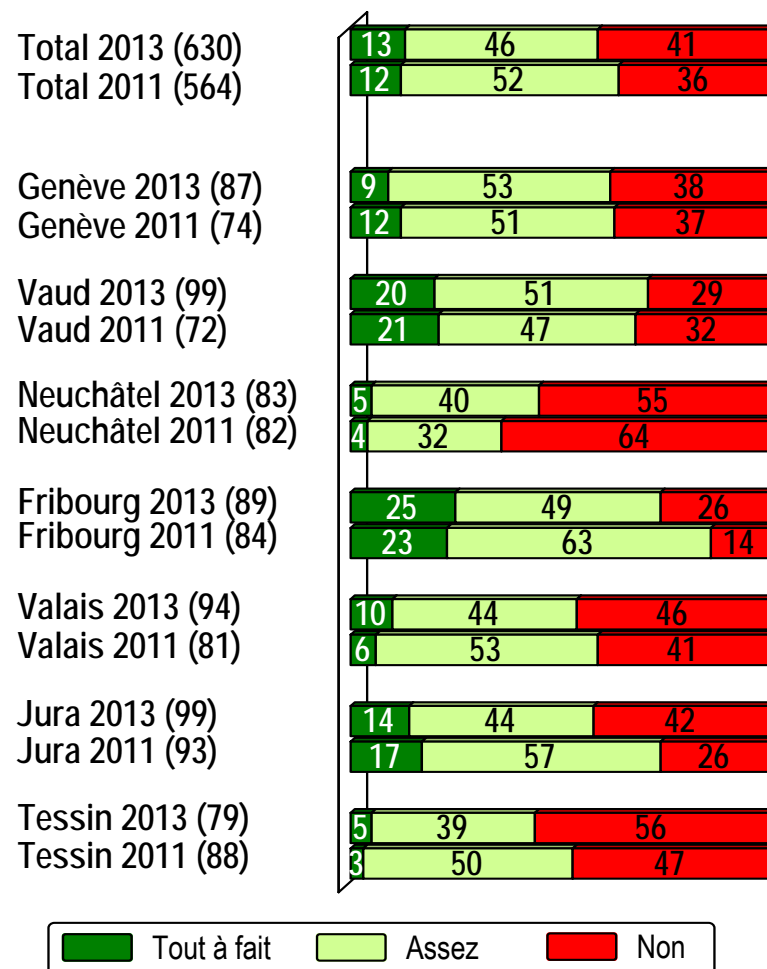
	Total (210)		GE (19)		VD (33)		NE (35)		FR (37)		VS (21)		JU (37)		TI (28)	
Tout à fait / assez intéressante	103	49%	12	63%	14	43%	11	31%	22	59%	5	24%	24	65%	15	54%
Pas du tout / vraiment intéressante	45	21%	2	11%	7	21%	10	29%	5	14%	8	38%	6	16%	7	25%
Ne la connaît pas	62	30%	5	26%	12	36%	14	40%	10	27%	8	38%	7	19%	6	21%

De nombreux répondants ne peuvent s'exprimer sur l'offre de la promotion économique, ce qui est déjà une information importante en soi, signe d'un certain déficit de communication.

Sinon, les critiques se voient de manière un peu plus importante en Valais, à Neuchâtel et au Tessin.

## 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

# 7.1 Synthèse sur les administrations cantonales jugées dans leur ensemble

---

## Classement des administrations romandes jugées dans leur ensemble par les entreprises

### 2009

1 <sup>er</sup>	Fribourg	6,9
2 <sup>ème</sup>	Vaud	6,6
3 <sup>ème</sup>	Valais	6,5
4 <sup>ème</sup>	Genève	6,4
5 <sup>ème</sup>	Jura	6,2
6 <sup>ème</sup>	Neuchâtel	5,7

### 2011

1 <sup>er</sup>	Fribourg	7,1
2 <sup>ème</sup>	Tessin	6,8
3 <sup>ème</sup>	Vaud	6,7
3 <sup>ème</sup>	Valais	6,7
5 <sup>ème</sup>	Jura	6,5
6 <sup>ème</sup>	Genève	6,4
7 <sup>ème</sup>	Neuchâtel	6,0

### 2013

1 <sup>er</sup>	Tessin	7,2
2 <sup>ème</sup>	Fribourg	7,1
3 <sup>ème</sup>	Valais	6,8
4 <sup>ème</sup>	Vaud	6,7
5 <sup>ème</sup>	Jura	6,2
5 <sup>ème</sup>	Genève	6,2
7 <sup>ème</sup>	Neuchâtel	6,0

## % 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

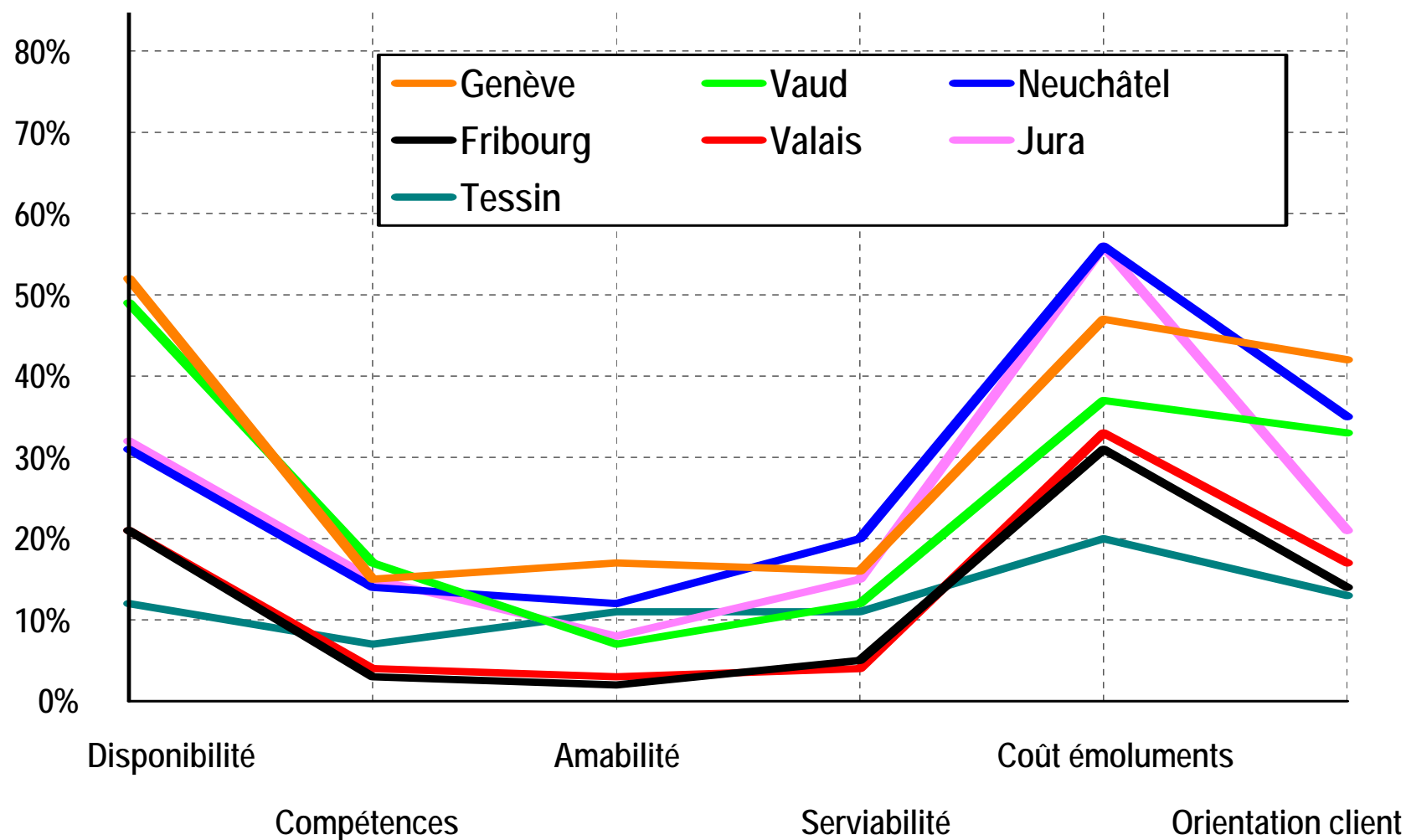
En jaune : un quart ou plus d'insatisfaction, les flèches indiquant si cette insatisfaction est en hausse ou en baisse par rapport à 2011.



# Synthèse sur les administrations dans leur ensemble

## Comparaisons cantonales de l'insatisfaction

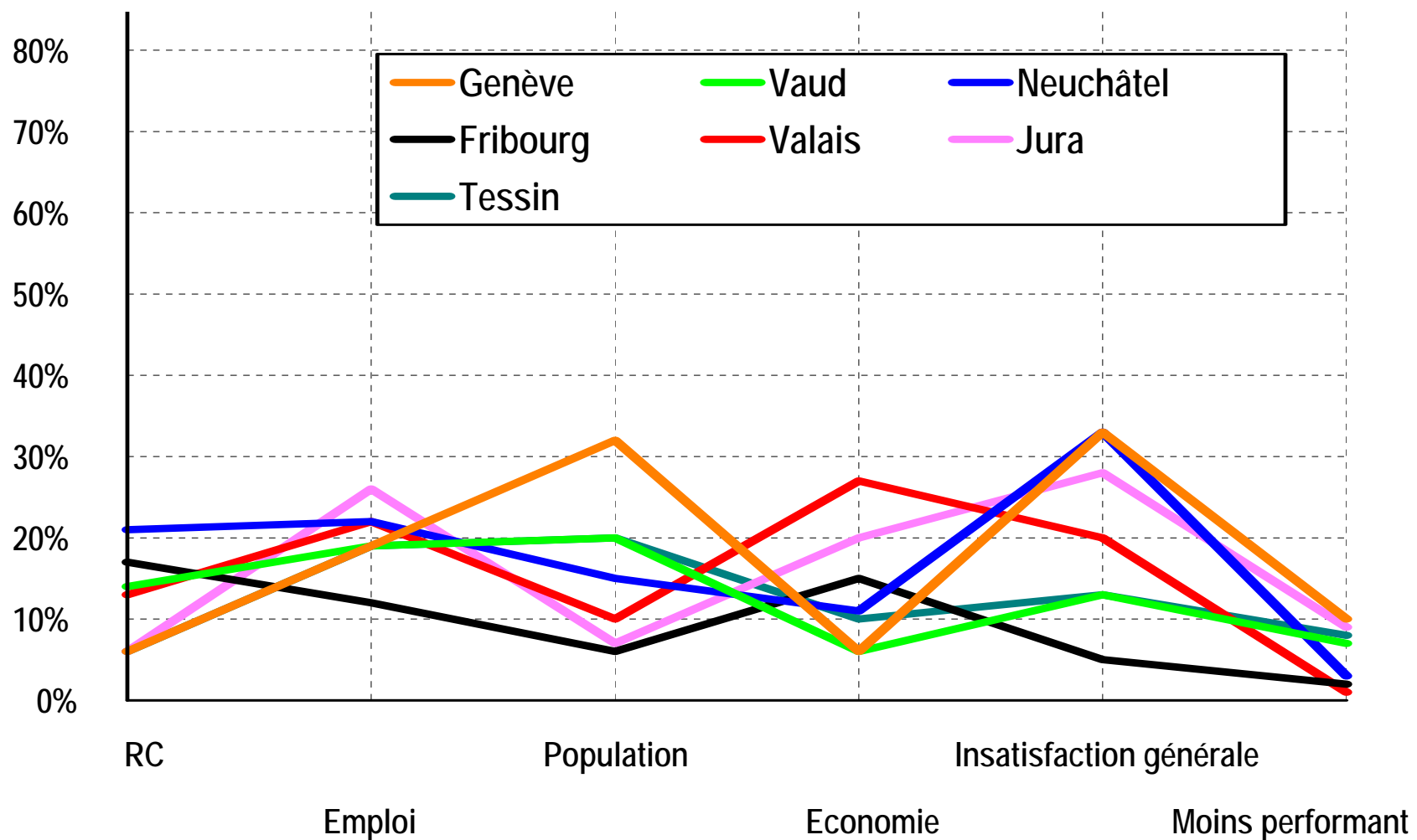
97



# Synthèse sur les administrations dans leur ensemble

## Comparaisons cantonales de l'insatisfaction

98



# Synthèse sur les administrations dans leur ensemble

99

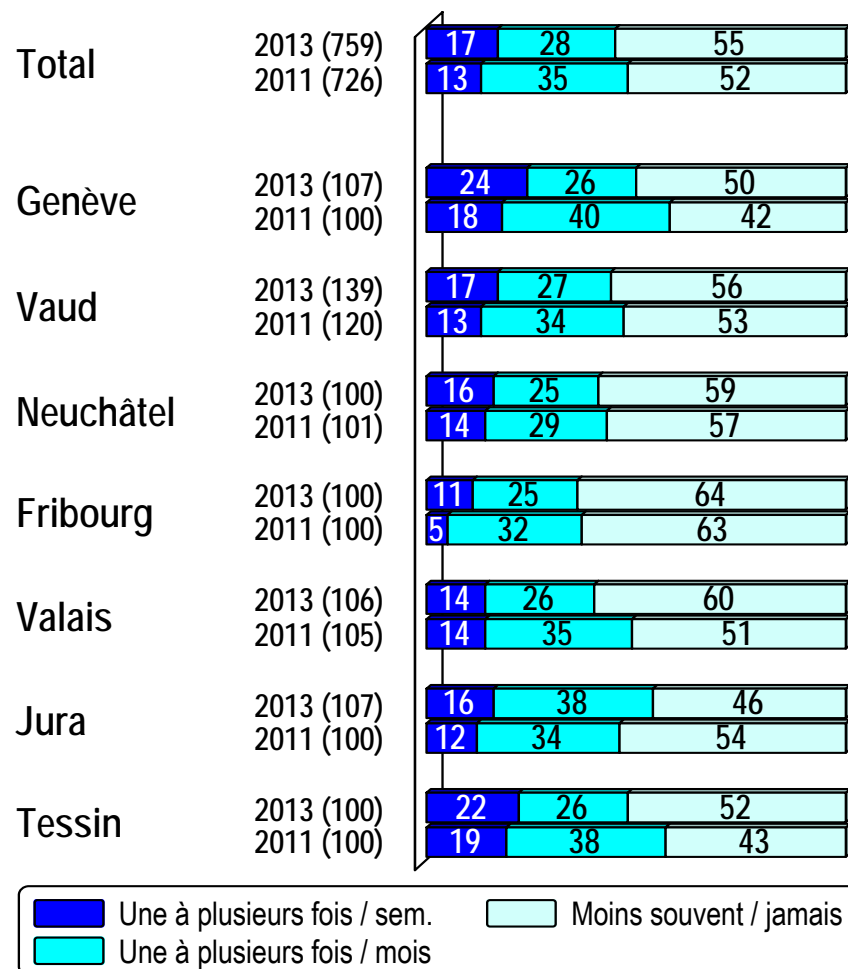
- **1<sup>er</sup> Tessin** : il souffle de justesse la première place à Fribourg avec des résultats bons à très bons partout, seul le coût des émoluments étant un peu critiqué, mais dans des proportions tout à fait raisonnables.
- **2<sup>ème</sup> Fribourg** : là aussi, le coût des émoluments est moins bien jugé que le reste, tout comme, mais dans une moindre mesure, la disponibilité des interlocuteurs.
- **3<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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<sup>ème</sup> 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.

## 7.2. Analyse de détail des sites Internet des administrations cantonales

---

# Rythme d'utilisation du site Internet de l'Administration cantonale

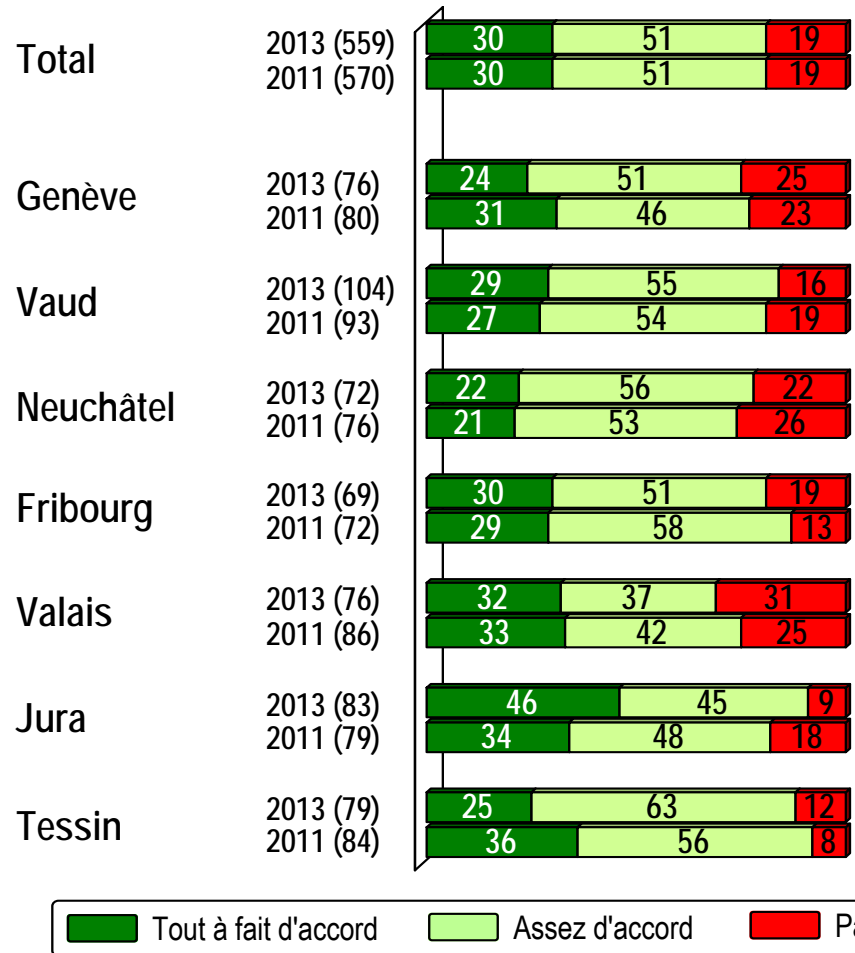
(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé)



C'est le statu quo en ce qui concerne le site Internet, au minimum la moitié des interlocuteurs ne l'utilisant jamais ou presque.

# Le site Internet de l'Administration cantonale est-il clair et simple à utiliser ?

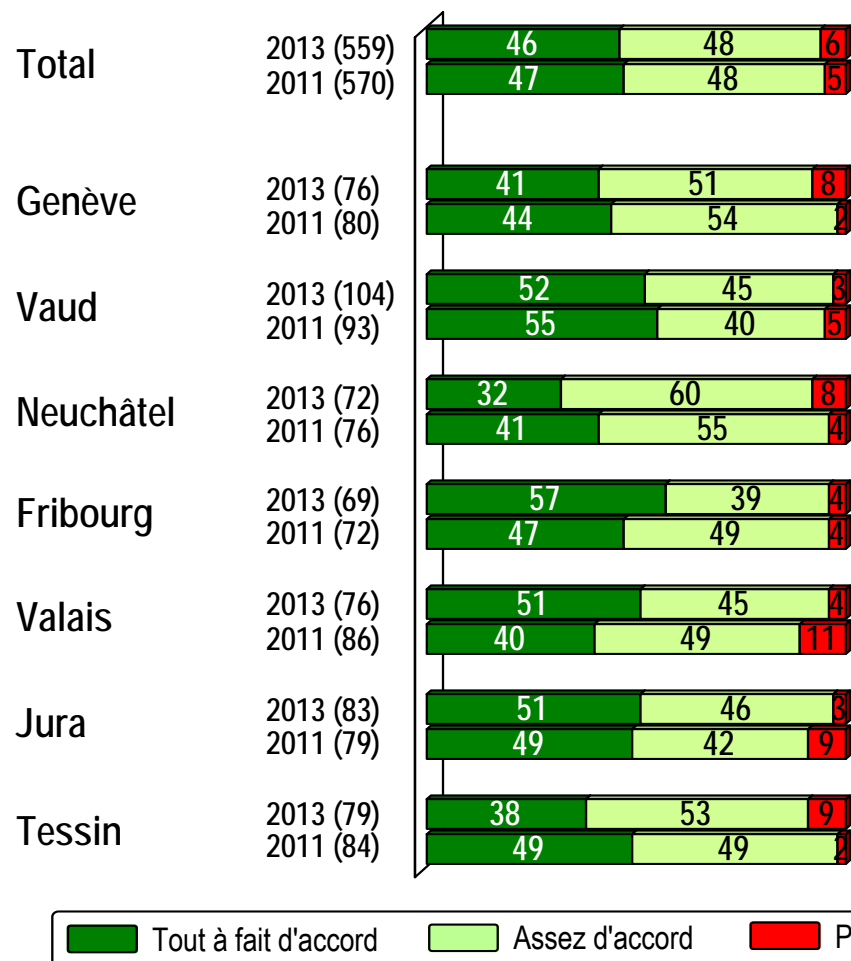
(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et utilisant le site de l'Administration)



L'appréciation des sites Internet restent globalement bonne avec toujours au moins 80 % d'avis positifs, sauf en Valais où les critiques sont un peu plus nombreuses.

## Le site Internet de l'Administration cantonale donne-t-il beaucoup d'informations utiles ?

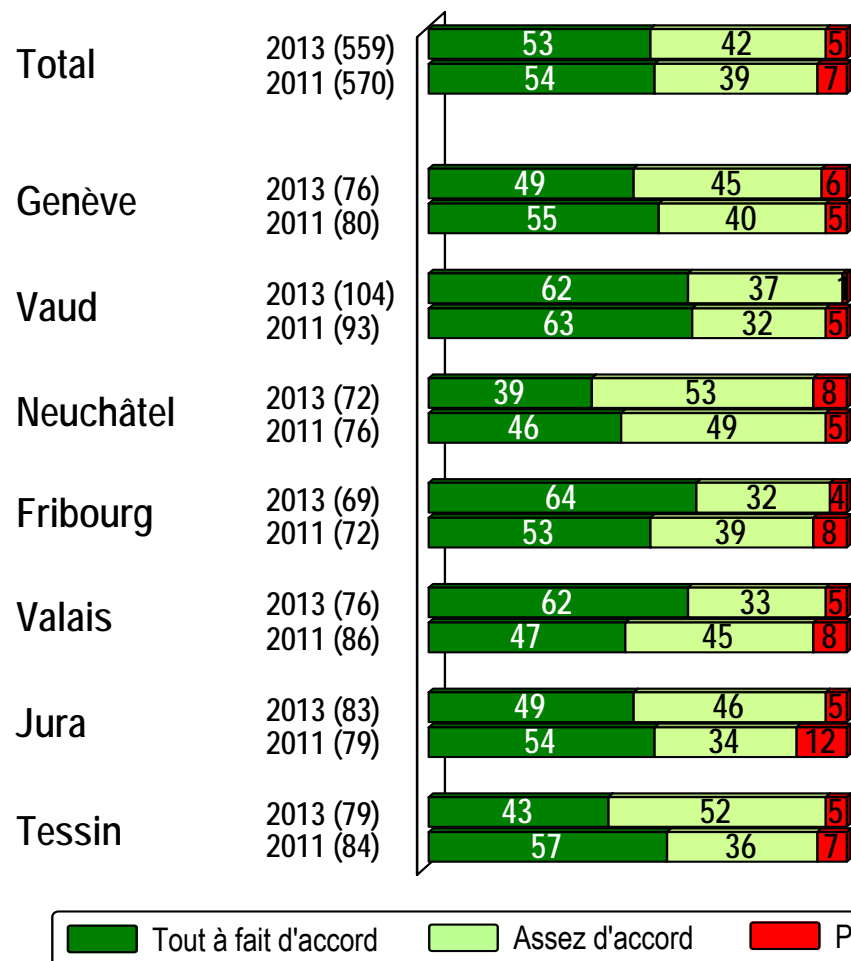
(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et utilisant le site de l'Administration)



Tous les sites obtiennent de très bons résultats quant aux informations qu'ils fournissent, au minimum neuf répondants sur dix étant positifs sur ce point, dont une moitié d'enthousiastes.

## Le site Internet de l'Administration cantonale permet-il de télécharger de nombreux documents ?

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et utilisant le site de l'Administration)



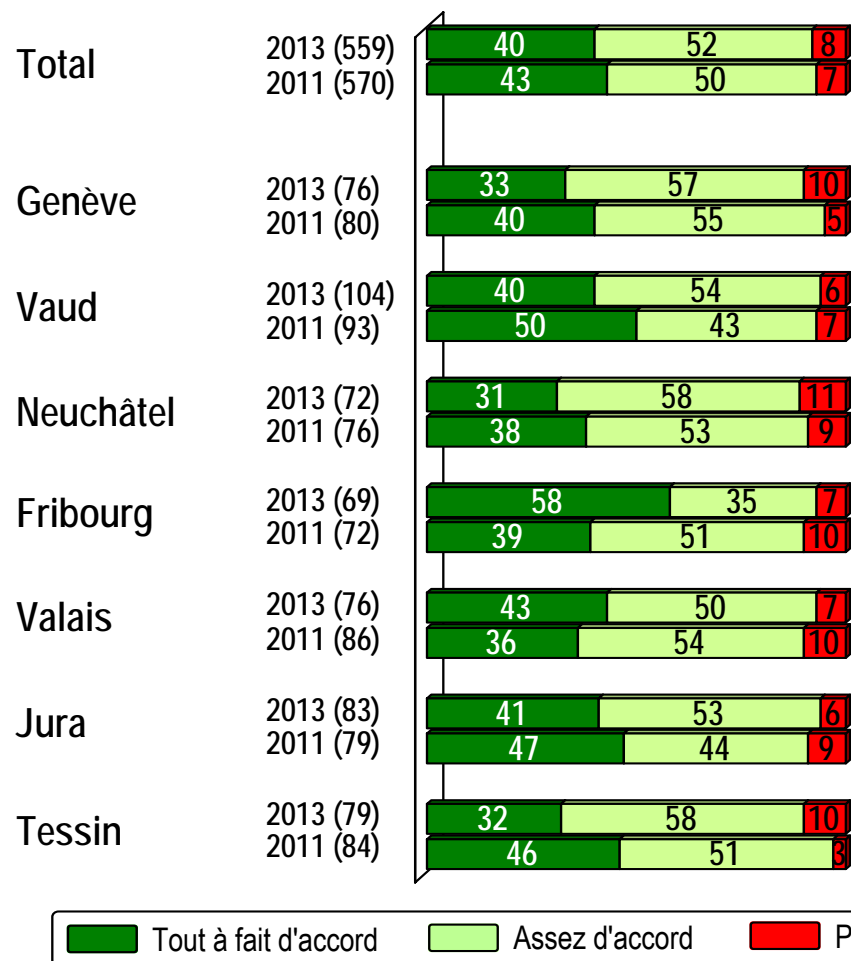
Là aussi, les sites sont très bien notés de manière générale : au maximum un répondant sur dix n'est pas satisfait alors que, à l'opposé, 5 à 6 sur dix sont enthousiastes.

Vaud, Fribourg et Valais se placent en tête grâce à une proportion plus importante d'avis très positifs.



## Le site Internet de l'Administration cantonale vous met-il à disposition des outils utiles ?

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et utilisant le site de l'Administration)

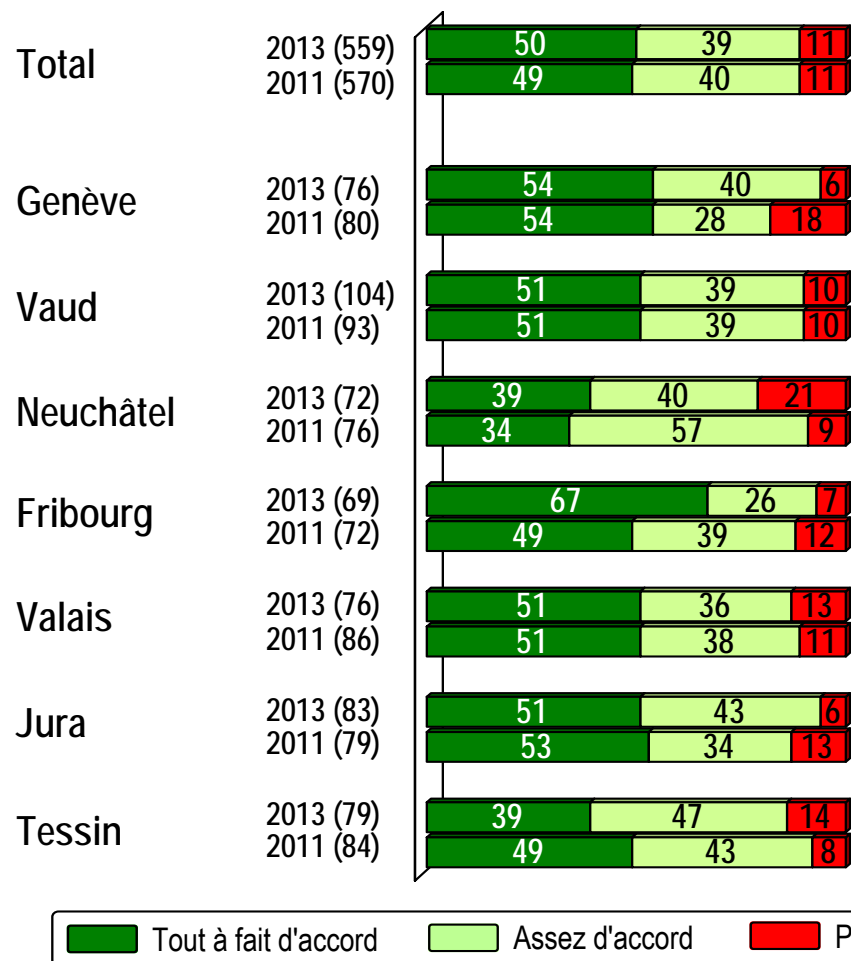


C'est toujours très bon ici, avec tout de même un peu moins d'enthousiasme qu'auparavant.

En l'occurrence, Fribourg distance un peu tous les autres cantons grâce à 58 % d'avis très positifs.

## Le site Internet de l'Administration cantonale vous permet-il de gagner du temps ?

(Base : entreprises localisées dans chaque canton observé et utilisant le site de l'Administration)



Compte tenu des résultats qui précèdent, il est logique que 5 répondants sur 10 soient persuadés de gagner du temps grâce aux sites Internet de leur administration cantonale.

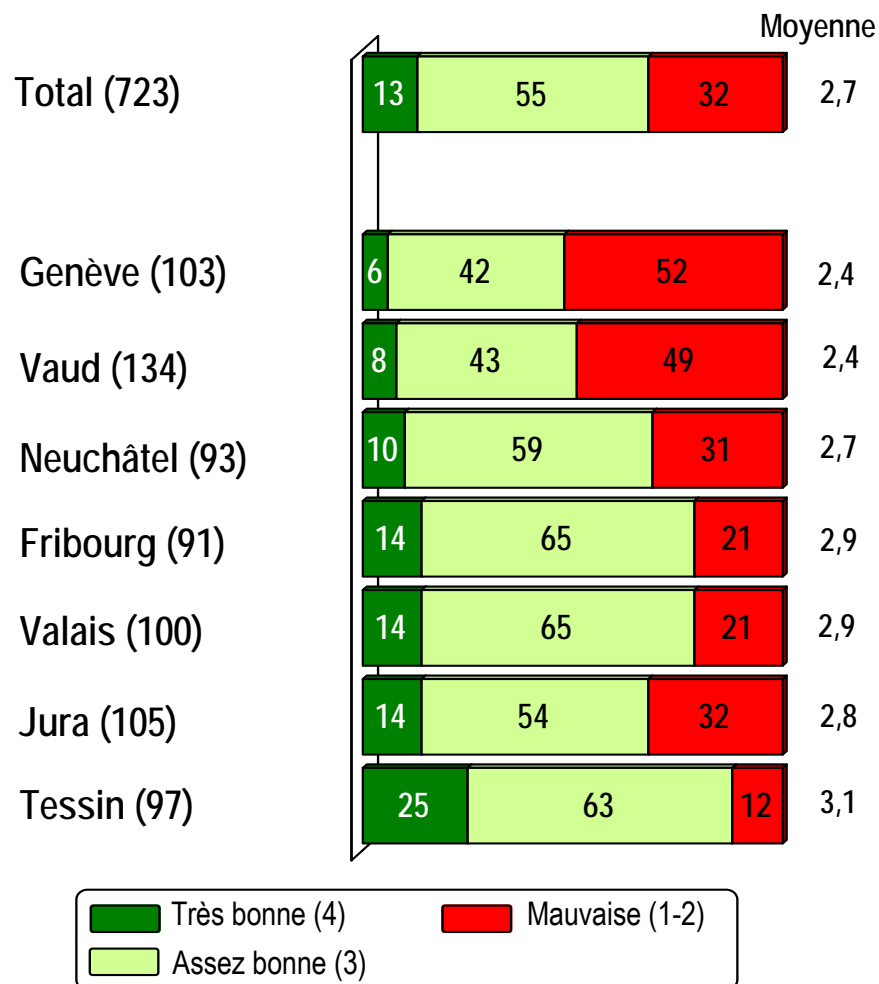
Les Fribourgeois en sont particulièrement convaincus, les Neuchâtelois un peu moins, les différences étant en corrélation avec les résultats précédents.

## 7.3. Les interlocuteurs dans les administrations cantonales

---

# La disponibilité des interlocuteurs au sein de l'Administration cantonale prise dans son ensemble

(sur base des entreprises qui s'expriment)



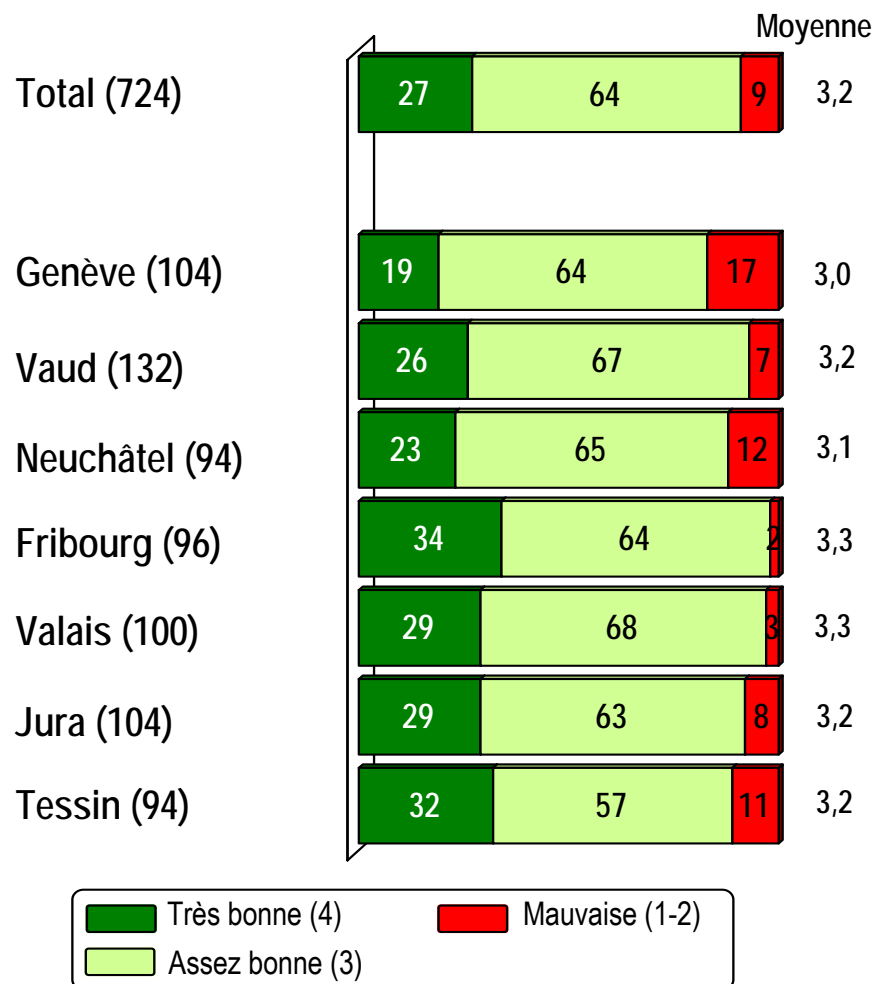
Comme lors des vagues précédentes, la disponibilité des interlocuteurs est passablement critiquée dans presque tous les cantons, avec, en outre, peu d'enthousiasme de la part des répondants positifs.

Les résultats sont dans l'ensemble très proches de ceux de 2011 : Fribourg et Tessin s'en sortent toujours pas trop mal, rejoint cette année par le Valais.

Par contre, c'est toujours mauvais à Genève et dans le canton de Vaud où la moitié des répondants expriment une opinion négative.

# L'amabilité de l'accueil au sein de l'Administration cantonale prise dans son ensemble

(sur base des entreprises qui s'expriment)



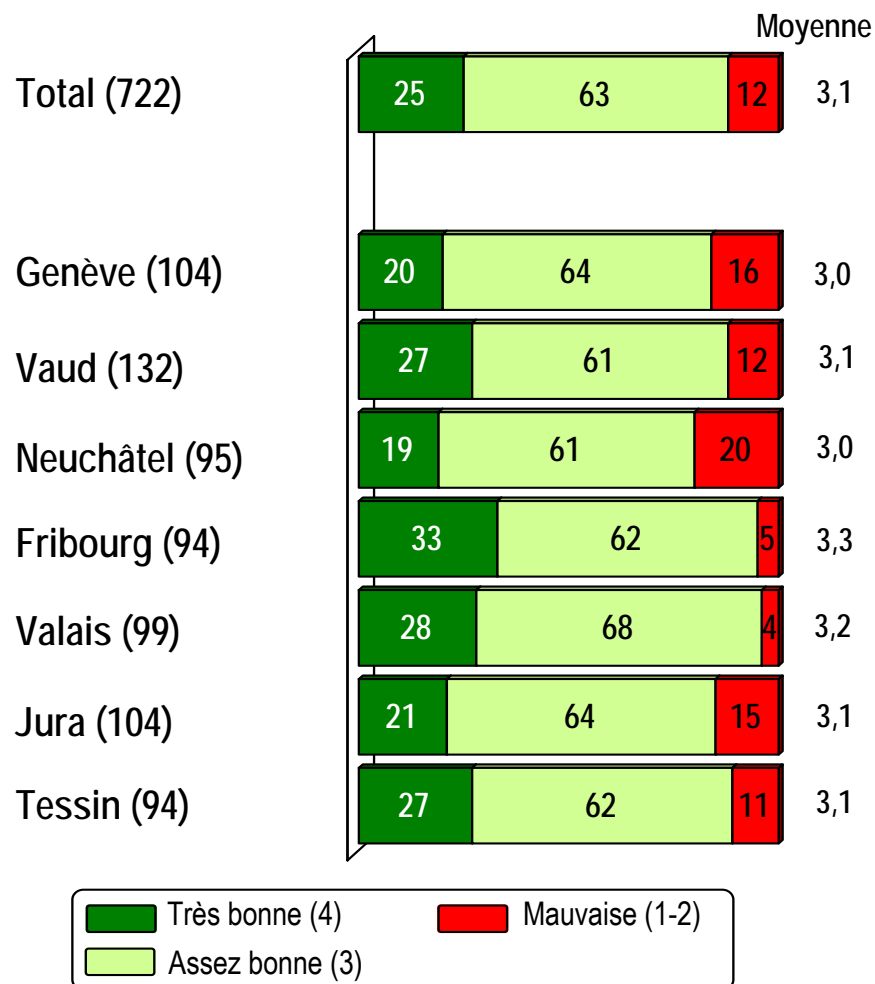
C'est toujours bon concernant la qualité de l'accueil, même si on pourrait espérer un peu plus d'enthousiasme.

Les résultats sont là aussi très proches de 2011, à noter tout de même une insatisfaction en hausse à Genève.

A l'opposé, on trouve Fribourg et Valais pour lesquels l'amabilité ne reçoit presque pas de critiques.

# La serviabilité des interlocuteurs au sein de l'Administration cantonale prise dans son ensemble

(sur base des entreprises qui s'expriment)



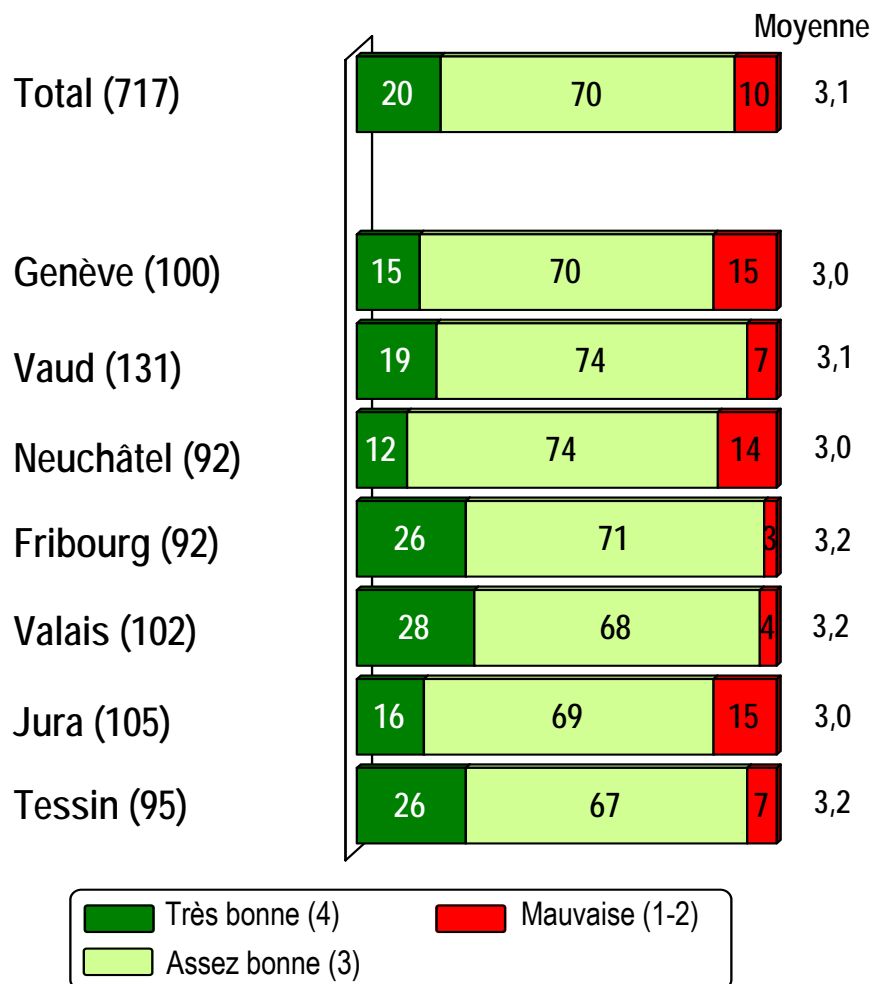
La serviabilité est également bien jugée, mais l'enthousiasme pourrait être un peu plus marqué tout de même.

Tous les cantons se tiennent de très près, mais Fribourg et le Valais se positionnent tout de même légèrement en tête avec très peu d'insatisfaction et un tiers de répondants très positifs.

Attention à Neuchâtel où ils sont 20 % à être négatifs et seulement 19 % très positifs.

# La compétence des interlocuteurs au sein de l'Administration cantonale prise dans son ensemble

(sur base des entreprises qui s'expriment)



La compétence des collaborateurs restent globalement reconnue, seule une personne sur dix la jugeant mauvaise.

Il n'y a pas de différence notable entre les cantons à ce niveau, mais Fribourg et le Valais se démarque tout de même à nouveau avec un plus grand enthousiasme, accompagnés du Tessin.

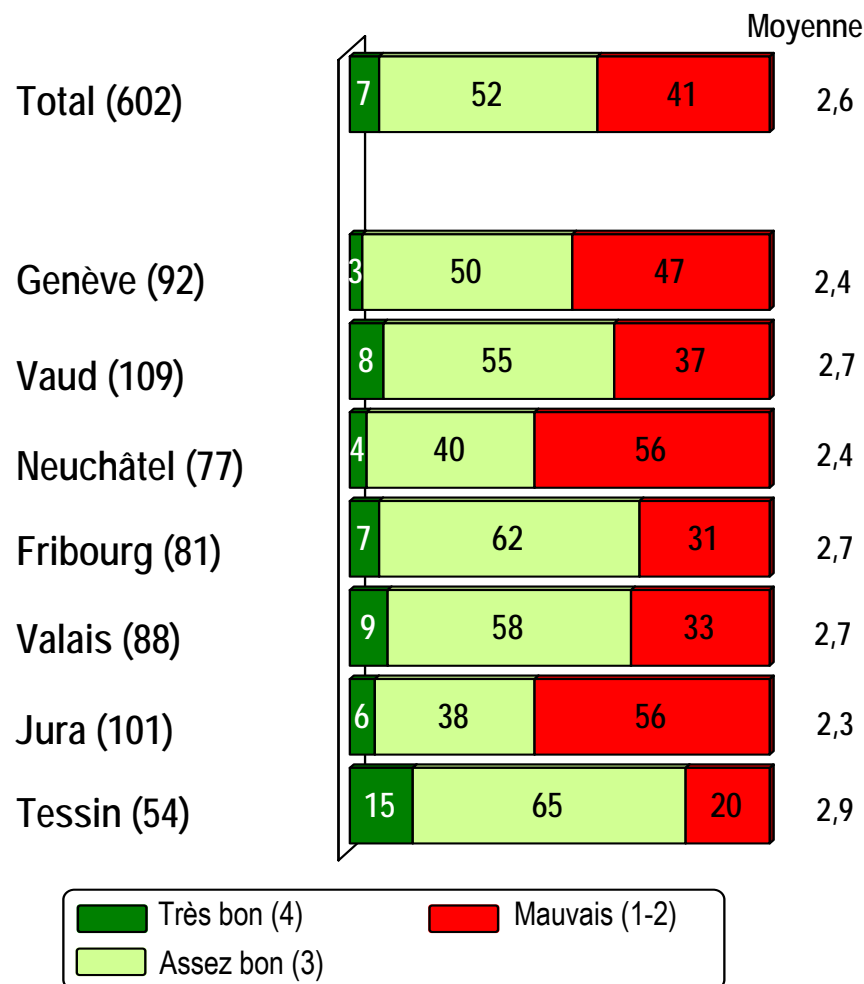
## 7.4. La politique générale des administrations cantonales

---



## Le coût des émoluments au sein de l'Administration cantonale prise dans son ensemble

(sur base des entreprises qui s'expriment)



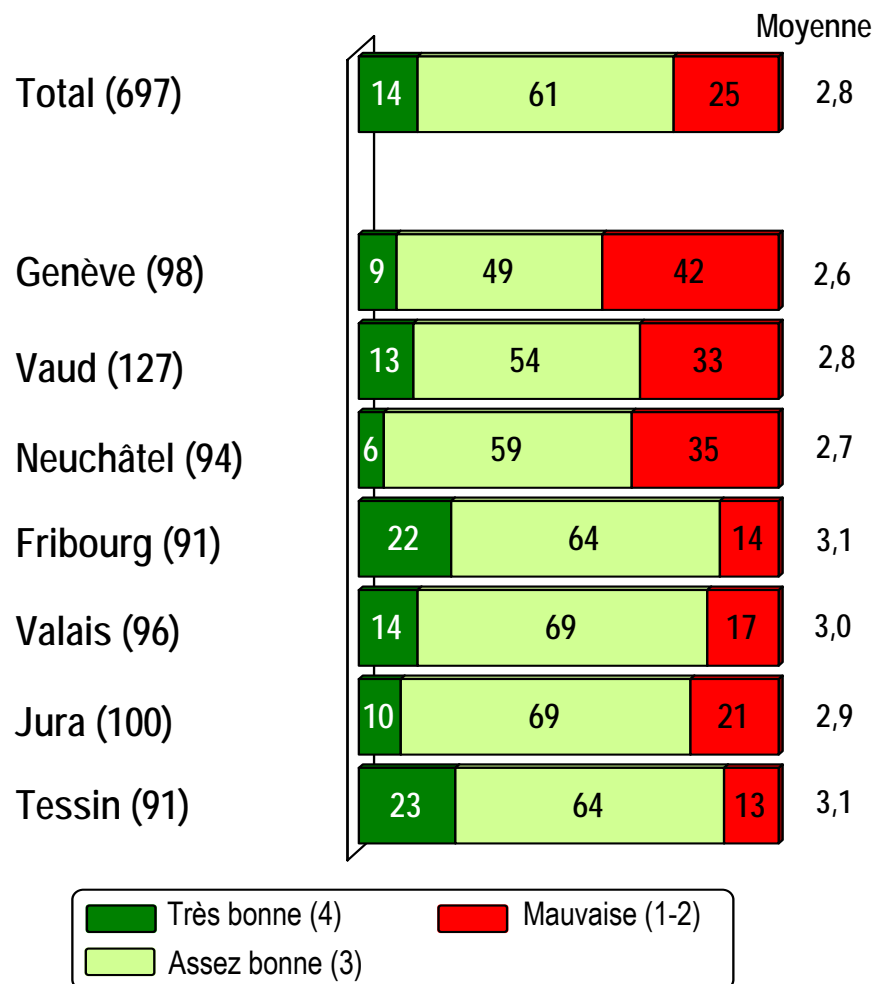
L'insatisfaction est toujours très forte en ce qui concerne les émoluments, quatre répondant sur dix estimant toujours que leur coût est trop élevé.

On retrouve les mêmes différences qu'en 2011, à savoir que le Tessin recueille sensiblement moins de critiques que les autres sur ce point, et que Neuchâtel et Jura sont les deux cantons où les répondants sont les plus négatifs.

Mais cette année, Genève est très proche des deux cantons de l'Arc jurassien, avec un mécontentement fortement en hausse.

## L'orientation « client » au sein de l'Administration cantonale prise dans son ensemble

(sur base des entreprises qui s'expriment)



De manière générale, l'orientation client continue sa progression déjà relevée en 2011, tout en restant un problème important dans certains cantons.

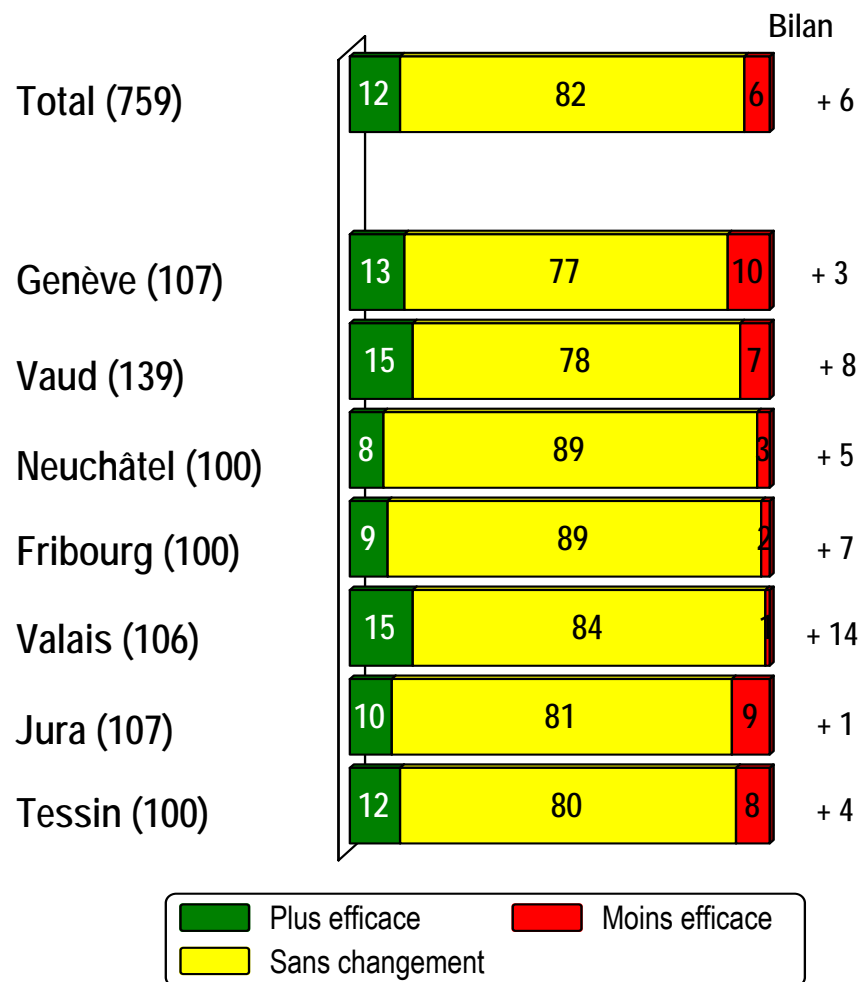
En effet, cette orientation client est critiquée par trois à quatre personnes sur dix dans les cantons de Neuchâtel, Vaud et Genève. Ce dernier canton est, en outre, une exception puisque c'est le seul où l'insatisfaction augmente par rapport à 2011.

A l'opposé, cela va plutôt bien dans les cantons de Fribourg, Valais et Tessin; le Jura se positionne entre ces deux groupes.

# Efficacité de l'Administration cantonale prise dans son ensemble par rapport à il y a douze mois

115

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



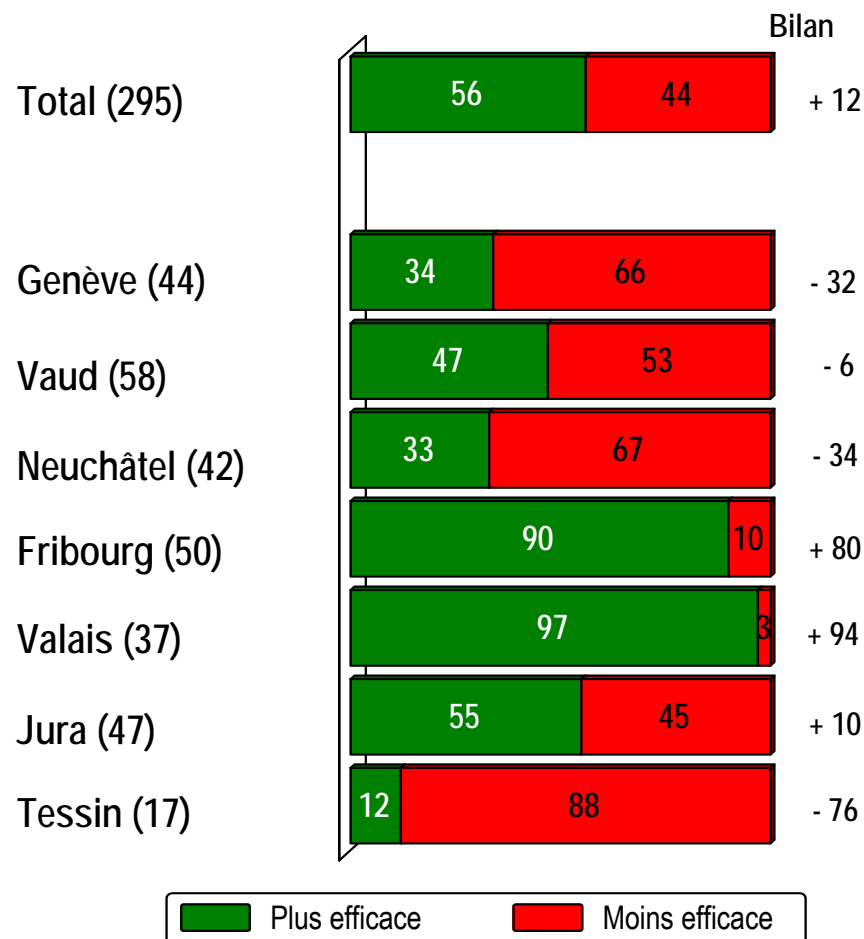
De manière réjouissante, tous les cantons présentent un bilan positif entre les répondants qui penchent vers une amélioration ou une péjoration de l'efficacité.

Les différentiels sont cependant partout très serrés, à l'exception du Valais où les répondants positifs sont nettement plus nombreux que les négatifs.

# Comparaison de l'Administration cantonale prise dans son ensemble avec celle des autres cantons

116

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



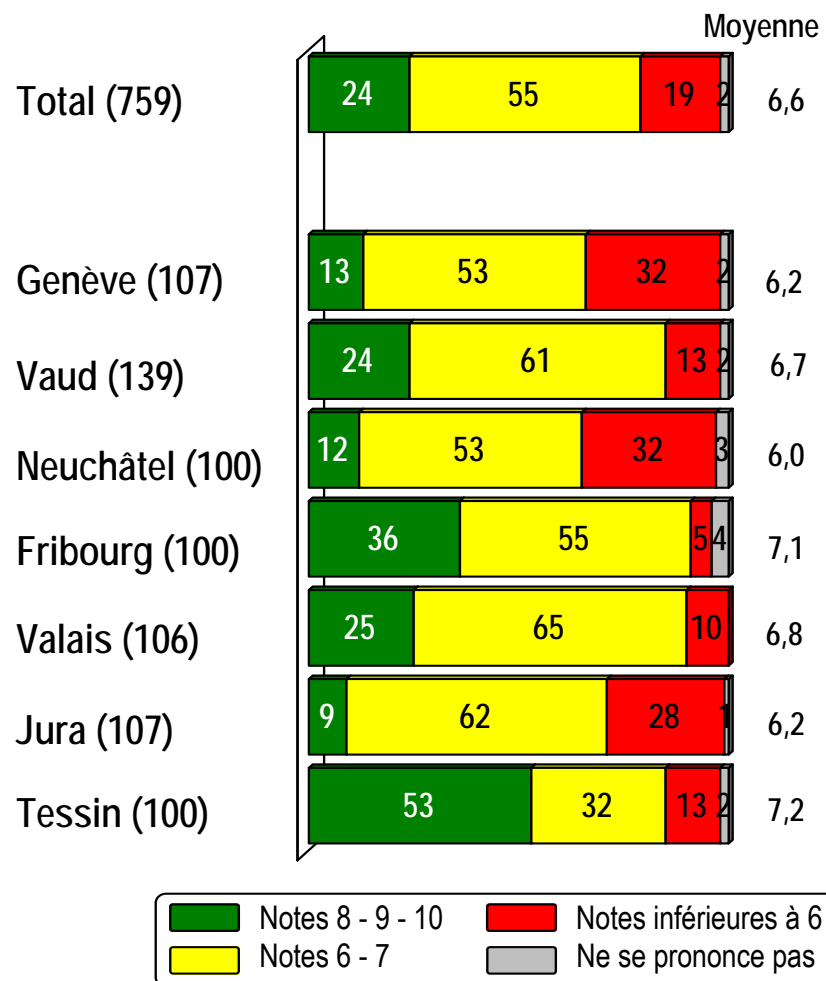
Ce comparatif est toujours très intéressant puisqu'il en dit beaucoup sur l'image qu'ont les répondants de leur Administration. Ainsi, les Fribourgeois et les Valaisans considèrent presque tous que leur administration est plus efficace que celle d'autres cantons.

En revanche, les Genevois et les Neuchâtelois sont très sévères avec leur administration, suivis d'assez près par les Vaudois et les Jurassiens.

Bizarrement, le différentiel est, comme l'an dernier, très mauvais pour le Tessin, et ce alors même que les résultats en général de ce canton sont plutôt bons à très bons. Il est en l'occurrence probable que les Tessinois comparent leur administration avec celles de quelques cantons alémaniques particulièrement efficaces.

# 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.

## 8. Synthèse par canton

---

## 8.1. Synthèse par canton

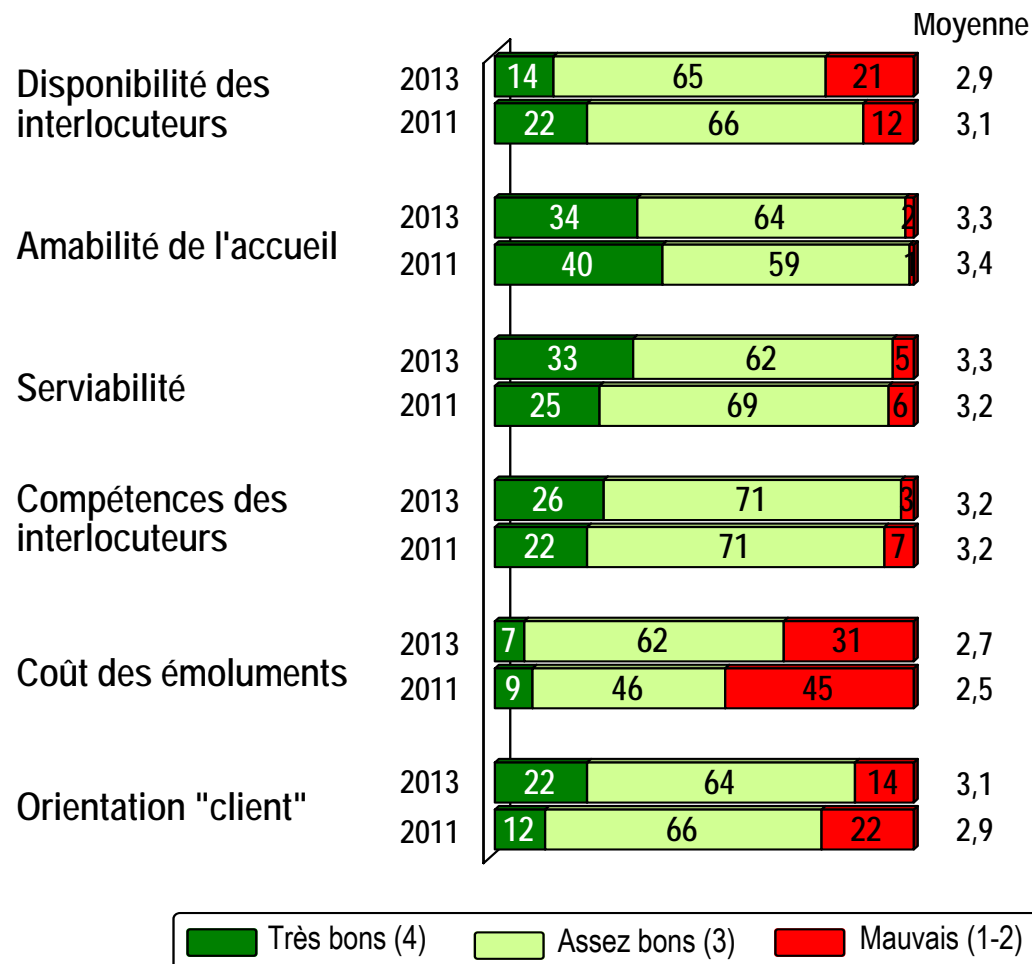
---

### FRIBOURG

# Récapitulatif Fribourg

## Jugements globaux sur l'Administration

(base : une centaine d'entreprises localisées dans le canton de Fribourg)



A part la disponibilité des interlocuteurs, légèrement en baisse, et le coût des émoluments, au contraire en hausse, tous les éléments jugés obtiennent une note moyenne supérieure à 3 sur 4.

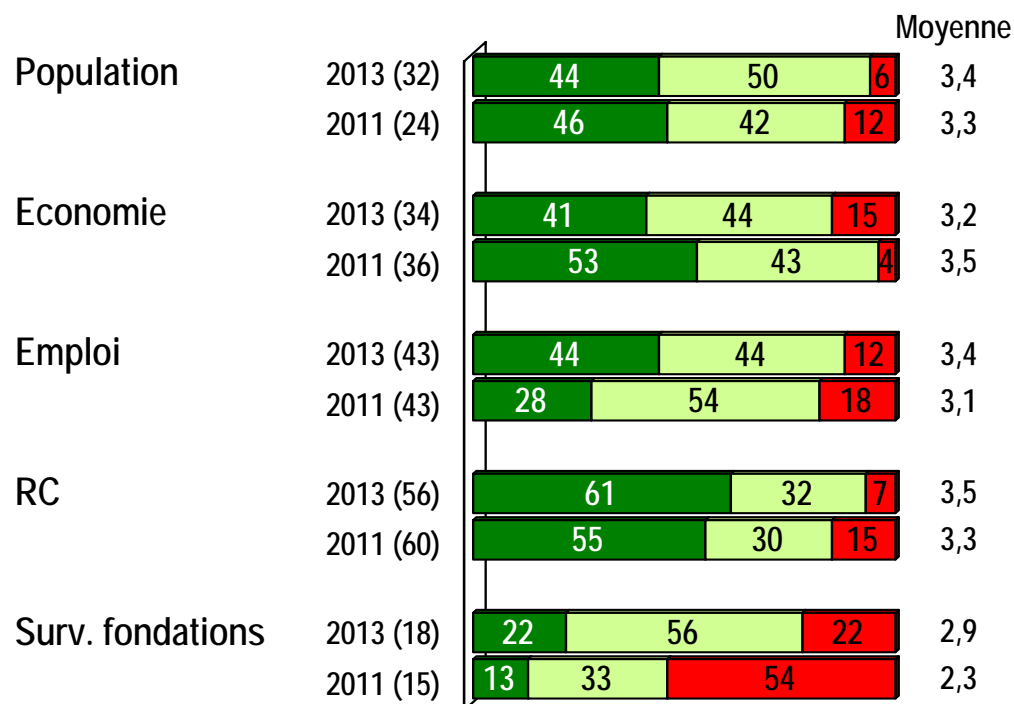
L'amabilité et la serviabilité des collaborateurs sont particulièrement bien jugées et il est fort probable que cela joue un rôle important dans l'appréciation globale de l'administration.

Enfin, on notera que l'orientation client a progressé avec moins de critiques et plus d'enthousiasme.



# Les services - Récapitulatif Fribourg

(sur base des entreprises qui s'expriment)



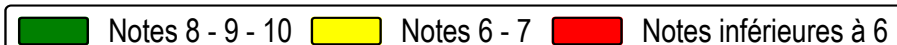
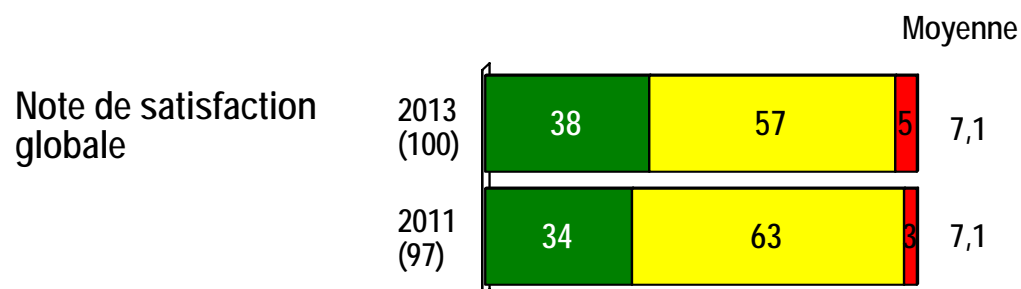
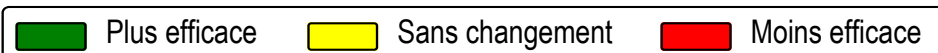
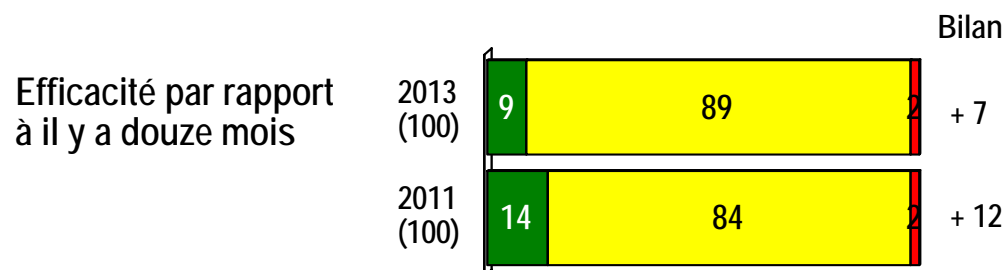
De manière générale, les scores restent bons à très bons, même si le Service de l'Economie perd quelques plumes par rapport à 2011.

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.

# Comparaison et satisfaction globale

## Récapitulatif Fribourg

(base : entreprises localisées dans le canton de Fribourg et pouvant s'exprimer)



C'est le statu quo pour Fribourg par rapport à 2011, ce qui signifie que tout continue à aller plutôt bien dans ce canton.

La note globale de l'administration se maintient donc au dessus du 7, ceci notamment grâce à très peu de notes égales ou inférieures à 7.

# Synthèse par canton

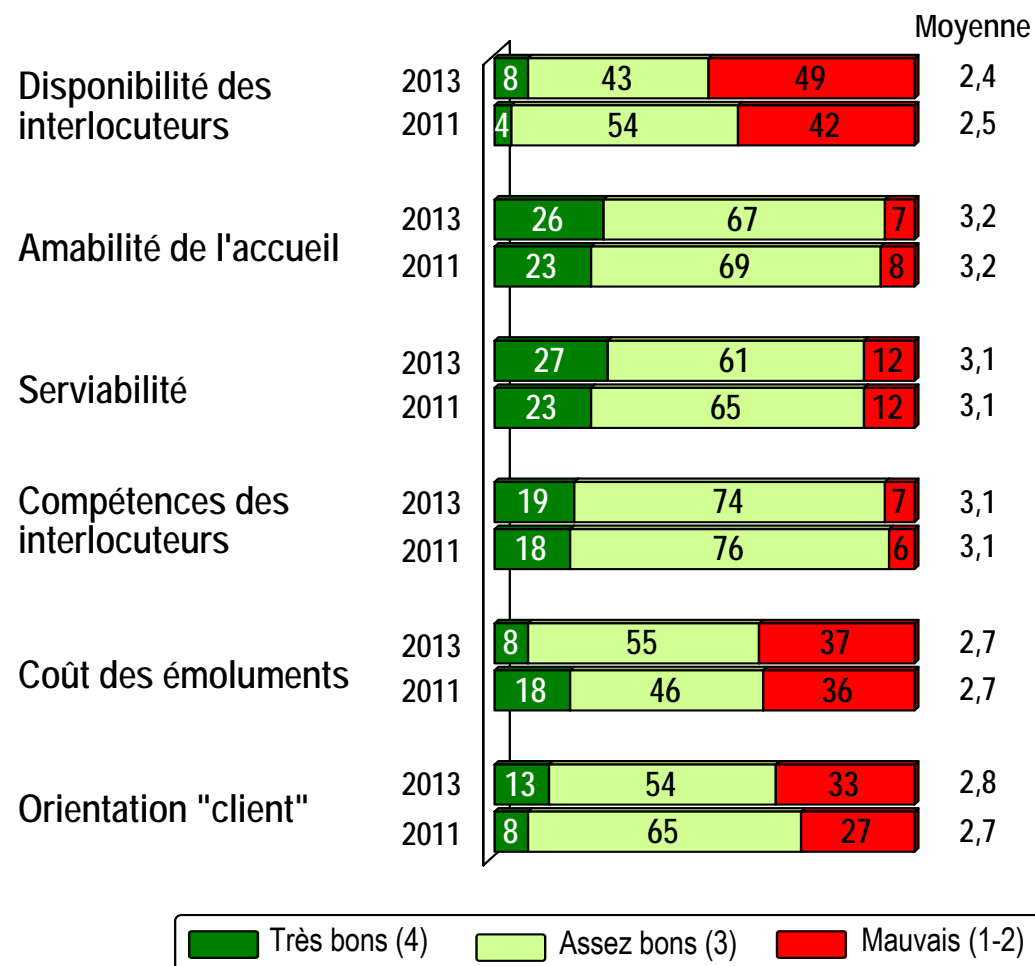
---

## VAUD

# Récapitulatif Vaud

## Jugements globaux sur l'Administration

(base : une centaine d'entreprises localisées dans le canton de Vaud)

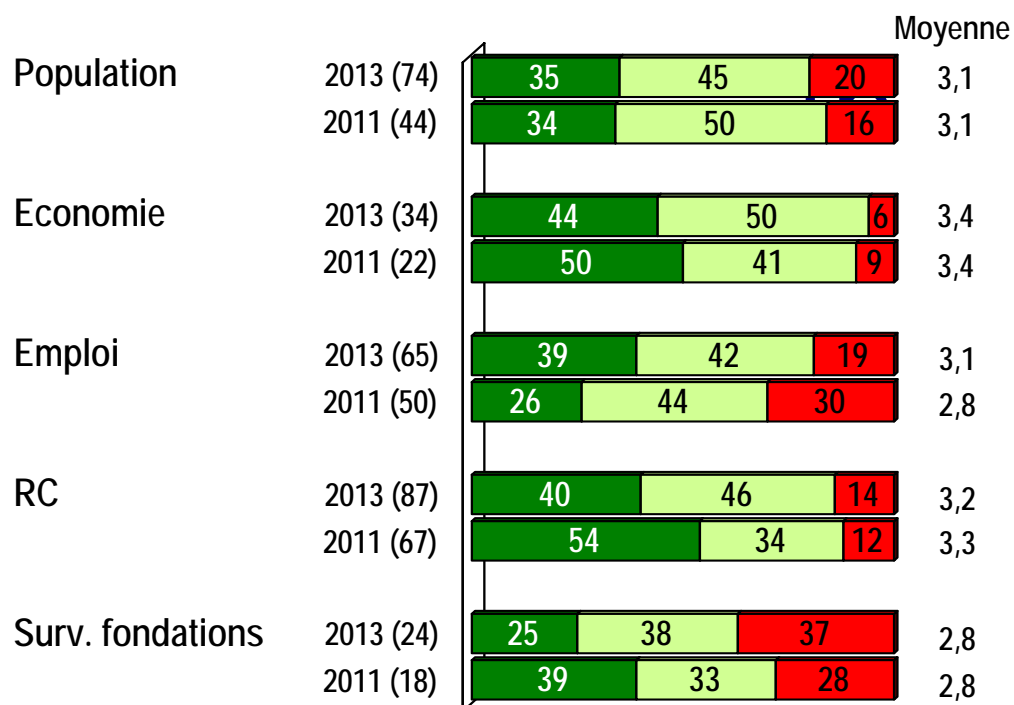


Après une progression générale en 2011, Vaud stagne cette année. Ainsi, l'amabilité, la serviabilité et la compétence des collaborateurs se maintiennent à un bon niveau alors que les soucis concernant le coût des émoluments, l'orientation client et, surtout, la disponibilité des collaborateurs sont toujours là.

Le dernier point mentionné est même le seul qui recueille plus de critiques qu'il y a deux ans, et ce alors même qu'il était déjà le point le moins bien jugé.

# 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.

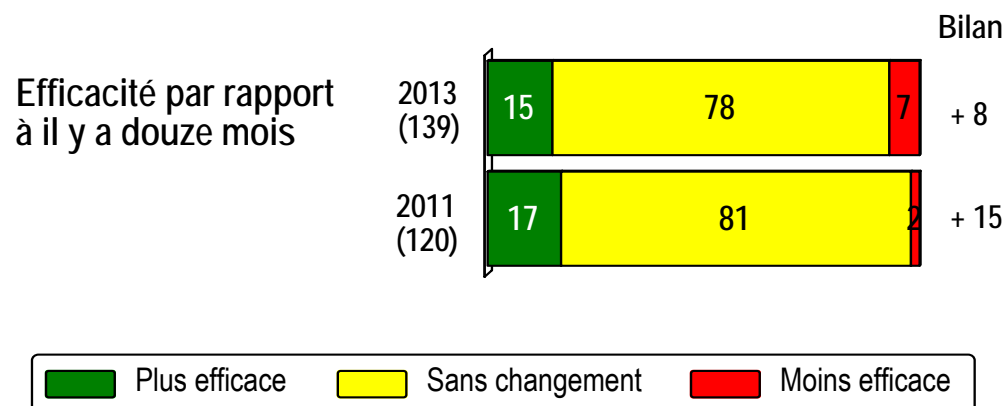
Le Service de l'Économie se maintient aussi à son très bon niveau de 2011.

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

# Comparaison et satisfaction globale

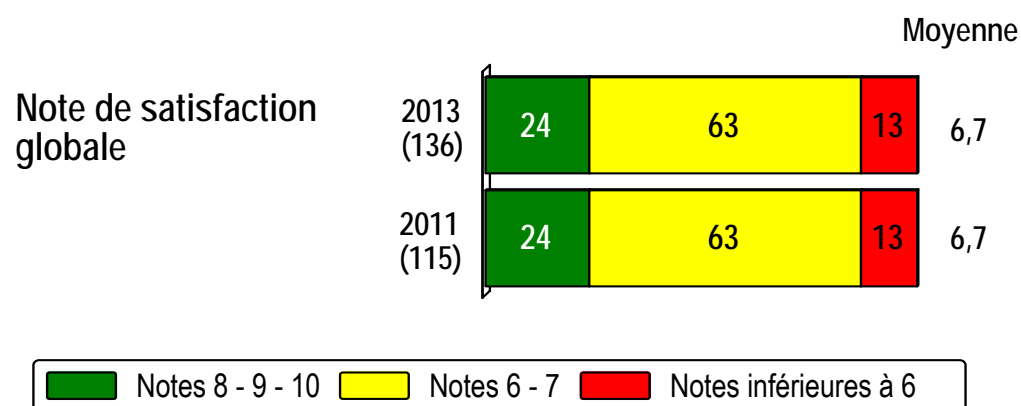
## Récapitulatif Vaud

(base : entreprises localisées dans le canton de Vaud et pouvant s'exprimer)



L'administration vaudoise continue de donner plus l'impression de progresser que de régresser, ce qui est bien sûr réjouissant.

Cela ne se traduit cependant pas par une hausse de la note moyenne, mais avec 6,7 sur 10, Vaud se maintient au niveau du Valais.



# Synthèse par canton

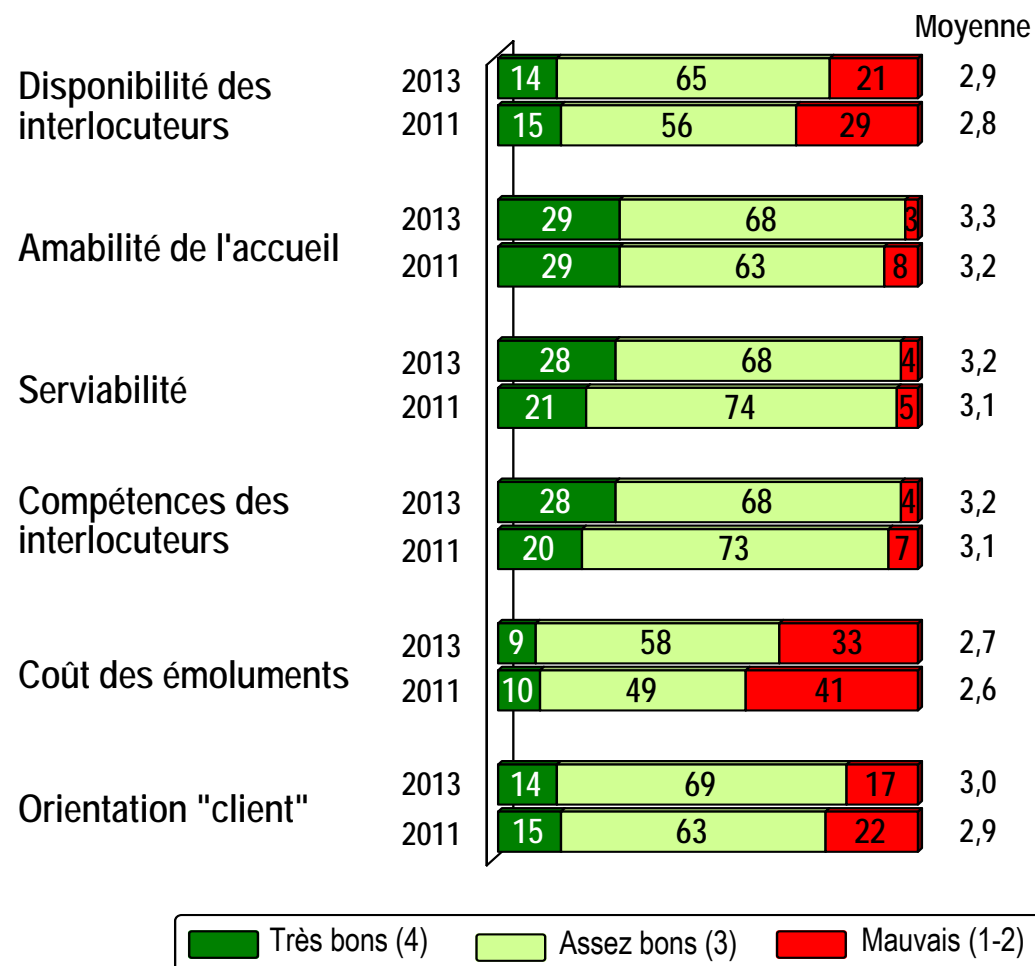
---

## VALAIS

# Récapitulatif Valais

## Jugements globaux sur l'Administration

(base : une centaine d'entreprises localisées dans le canton du Valais)



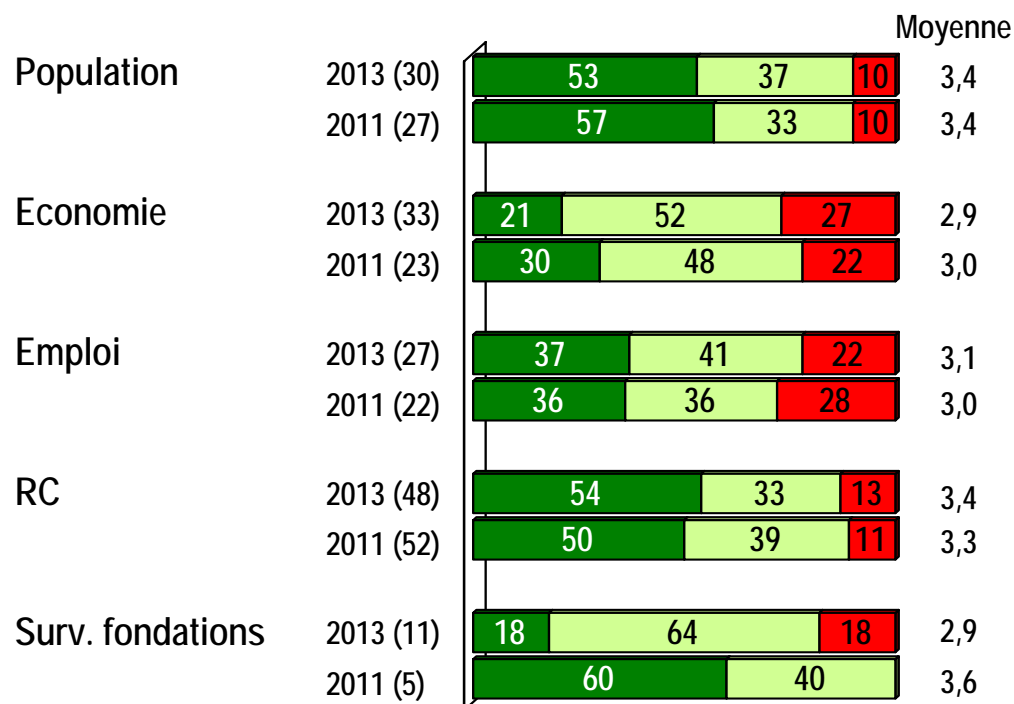
De manière générale, le Valais continue à progresser légèrement à tous les niveaux.

Deux éléments restent sous le 3 de moyenne, à savoir la disponibilité des interlocuteurs et, surtout, le coût des émoluments.



# 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.

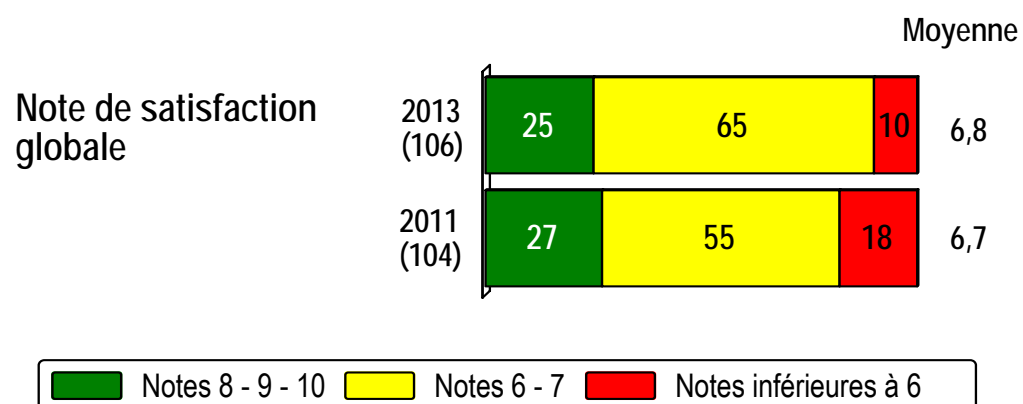
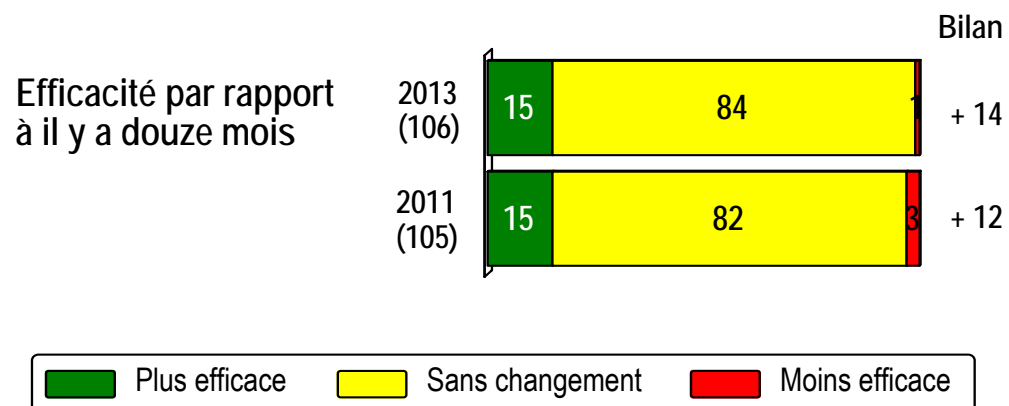
L'Autorité de surveillance des fondations descend sensiblement, mais avec seulement 11 répondants, on ne peut pas en tenir compte.

# Comparaison et satisfaction globale

130

## Récapitulatif Valais

(base : entreprises localisées dans le canton du Valais et pouvant s'exprimer)



Les Valaisans sont une nouvelle fois plus nombreux à penser que leur administration est en progrès plutôt que le contraire, ce qui est toujours bon signe.

Ceci se traduit au niveau de la note générale par une très légère progression qui permet au Valais de passer juste devant Vaud après l'avoir rejoint en 2011.

# Synthèse par canton

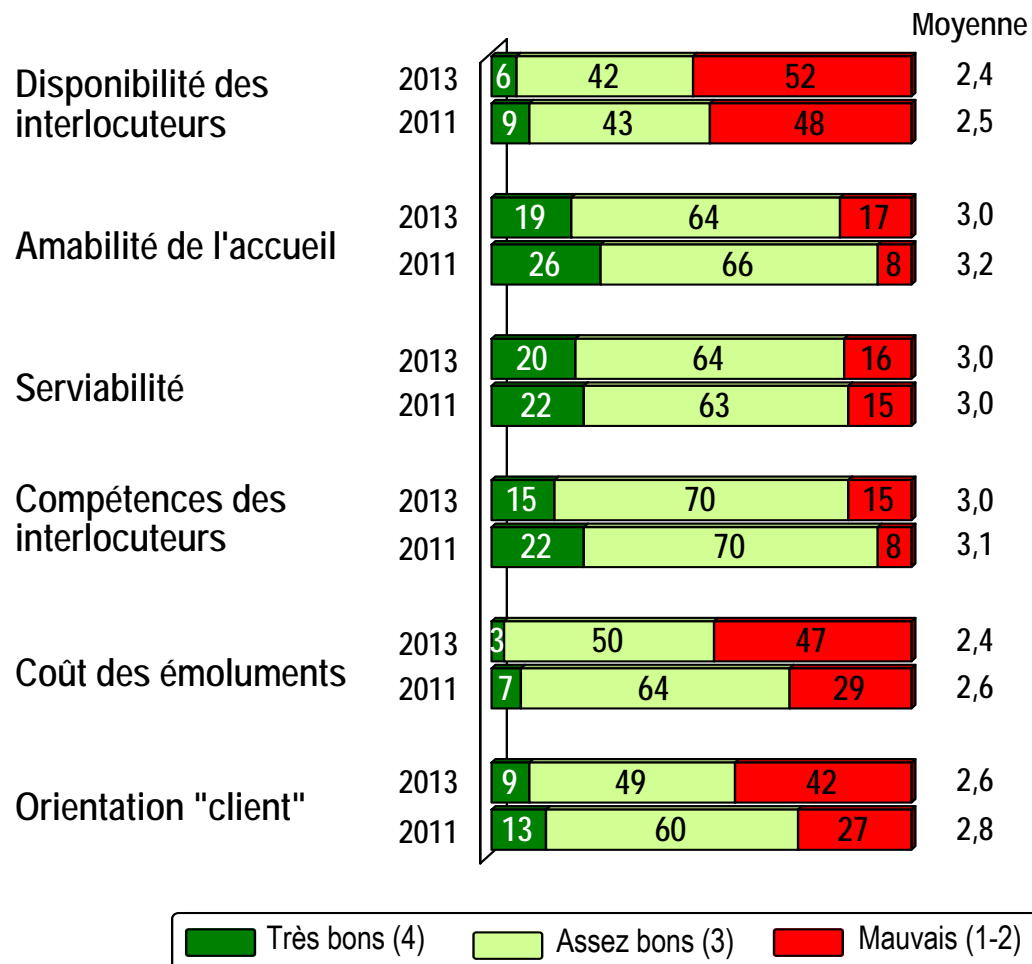
---

## GENEVE

# Récapitulatif Genève

## Jugements globaux sur l'Administration

(base : une centaine d'entreprises localisées dans le canton de Genève)

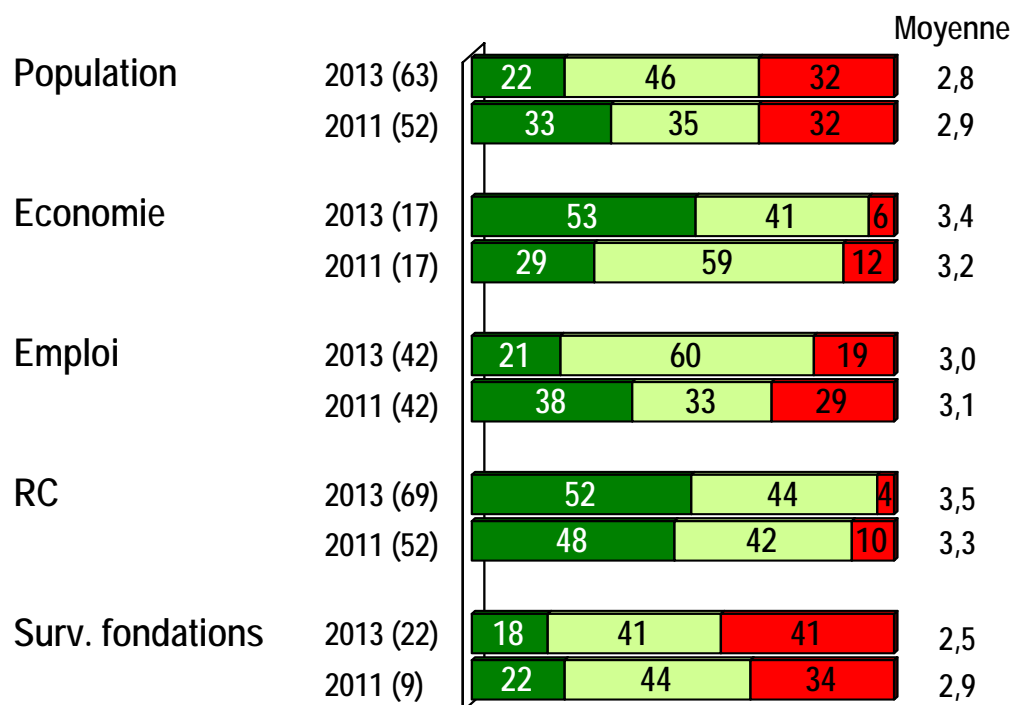


Les résultats sont malheureusement soit en stagnation, soit en baisse pour Genève, la baisse concernant principalement les éléments déjà les moins bien jugés en 2011 : la disponibilité des interlocuteurs, le coût des émoluments et l'orientation client.

Cela va pas mal du côté de l'amabilité, en baisse malgré tout, de la serviabilité et de la compétence des interlocuteurs, mais il faudrait cependant nettement plus d'enthousiasme sur ces points-là pour pouvoir un peu plus contrebalancer les éléments les plus négatifs.

# Les services - Récapitulatif Genève

(sur base des entreprises qui s'expriment)



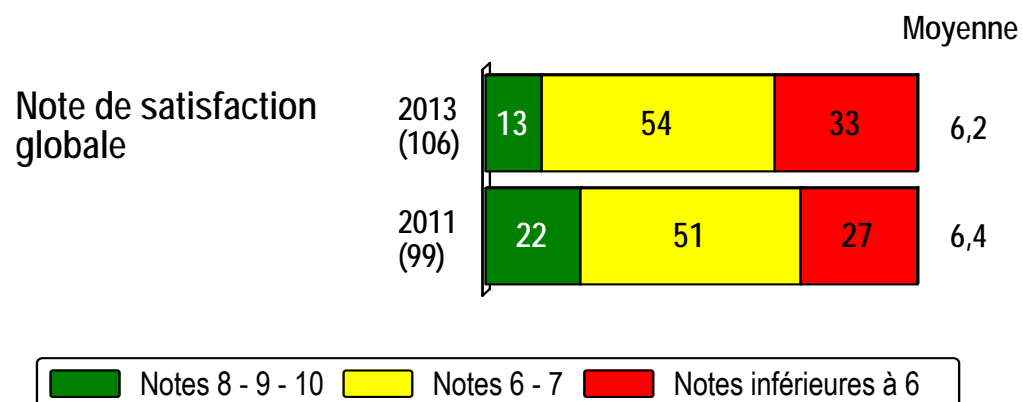
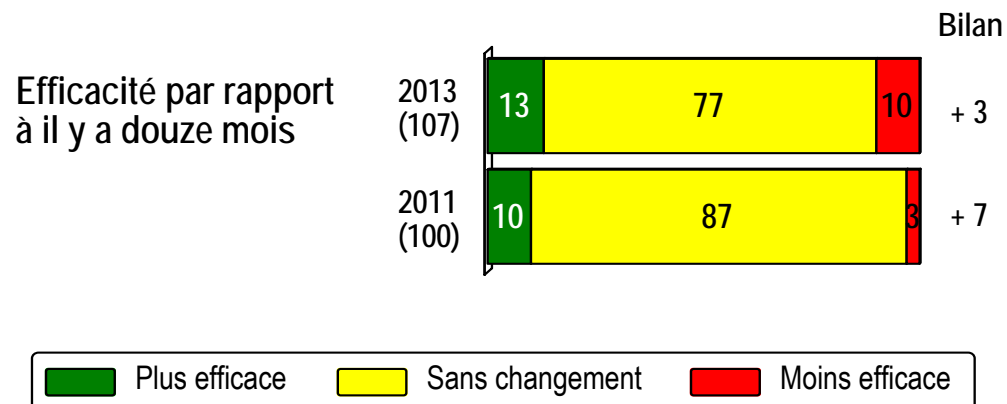
Le RC et le Service de l'Économie, déjà les mieux jugés en 2011, progressent sensiblement cette année et obtiennent ainsi une très bonne évaluation.

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

# Comparaison et satisfaction globale

## Récapitulatif Genève

(base : entreprises localisées dans le canton de Genève et pouvant s'exprimer)



Le différentiel entre répondants positifs et négatifs est équilibré cette année, ce qui confirme que rien ne semble vraiment changer.

Et malheureusement, les résultats en baisse constatés à presque tous les niveaux se traduisent logiquement par une baisse de l'image globale.

# Synthèse par canton

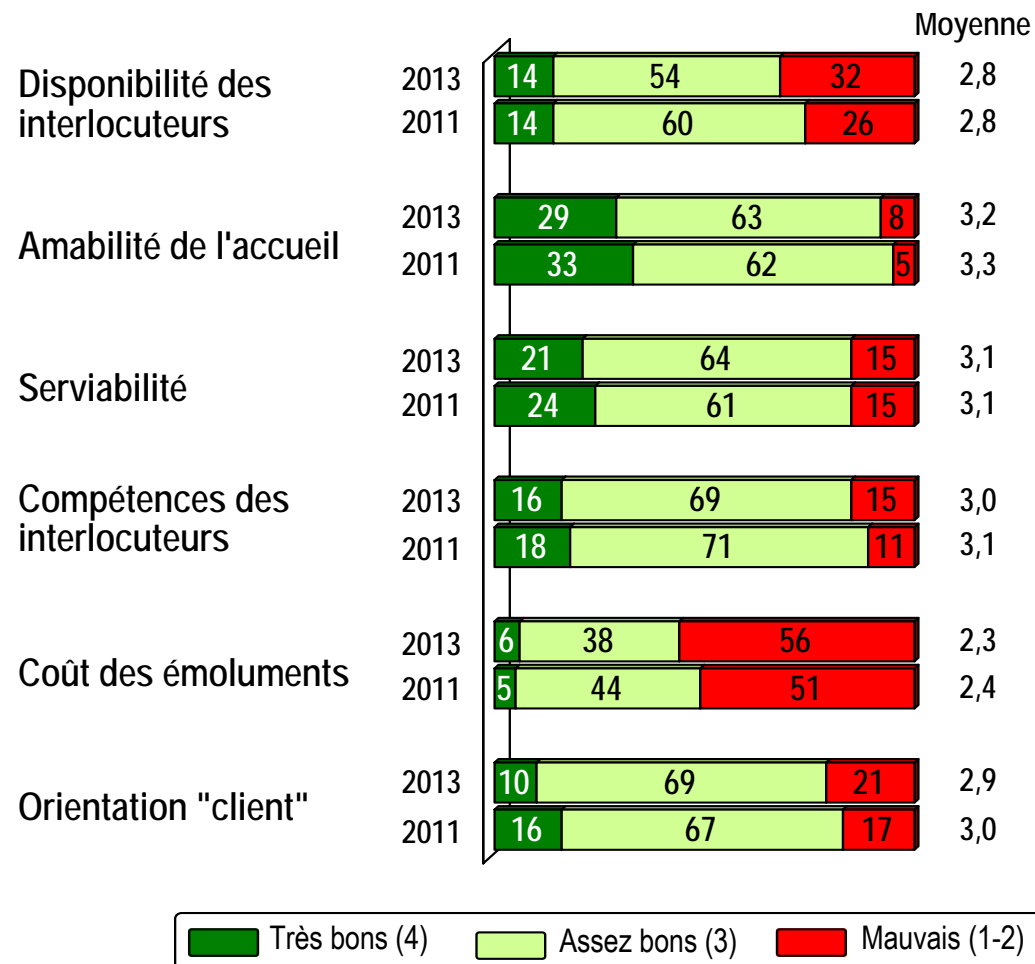
---

## JURA

# Récapitulatif Jura

## Jugements globaux sur l'Administration

(base : une centaine d'entreprises localisées dans le canton du Jura)



Les Jurassiens restent les plus critiques quant au coût des émoluments demandé par leur administration, opinion encore plus marquée qu'en 2011.

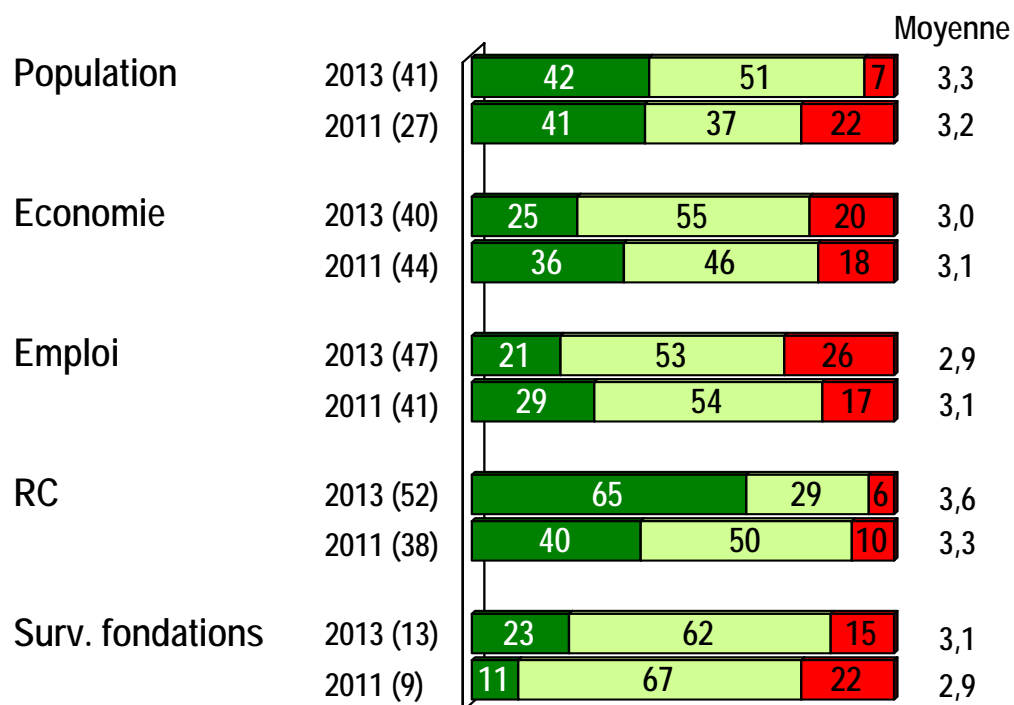
Sinon, la disponibilité des interlocuteurs est toujours passablement critiquée.

En ce qui concerne les autres éléments, c'est toujours assez bien avec des notes moyennes égales ou supérieures à 3.



## Les services - Récapitulatif Jura

(sur base des entreprises qui s'expriment)



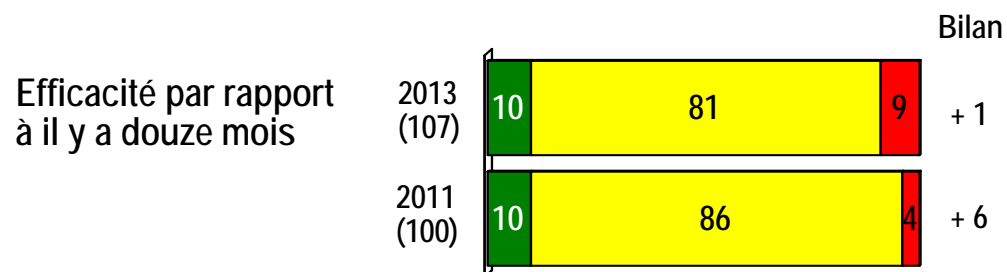
Tous les services s'en sortent assez bien, avec mention spéciale au RC qui obtient de très bons résultats.

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

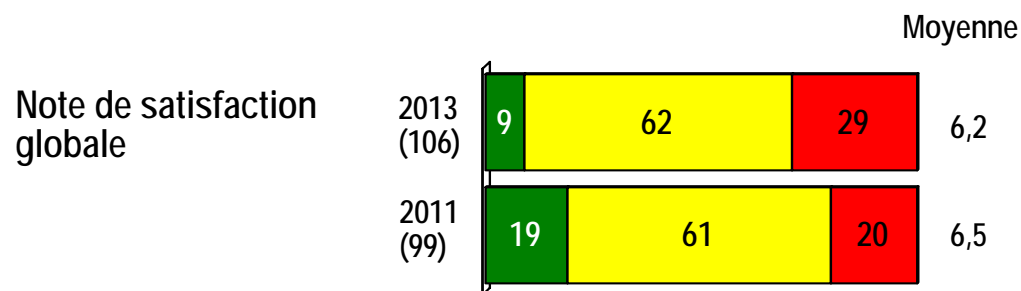
# Comparaison et satisfaction globale

## Récapitulatif Jura

(base : entreprises localisées dans le canton du Jura et pouvant s'exprimer)



■ Plus efficace    ■ Sans changement    ■ Moins efficace



■ Notes 8 - 9 - 10    ■ Notes 6 - 7    ■ Notes inférieures à 6

Comme en 2009, le bilan du comparatif sur les 12 derniers mois est équilibré, signe, comme pour Genève, que les choses n'évoluent que très peu.

Et il faut malheureusement constater une baisse de l'image globale qui fait que le Jura se retrouve au même niveau que Genève et se voit distancer par Vaud et le Valais.

# Synthèse par canton

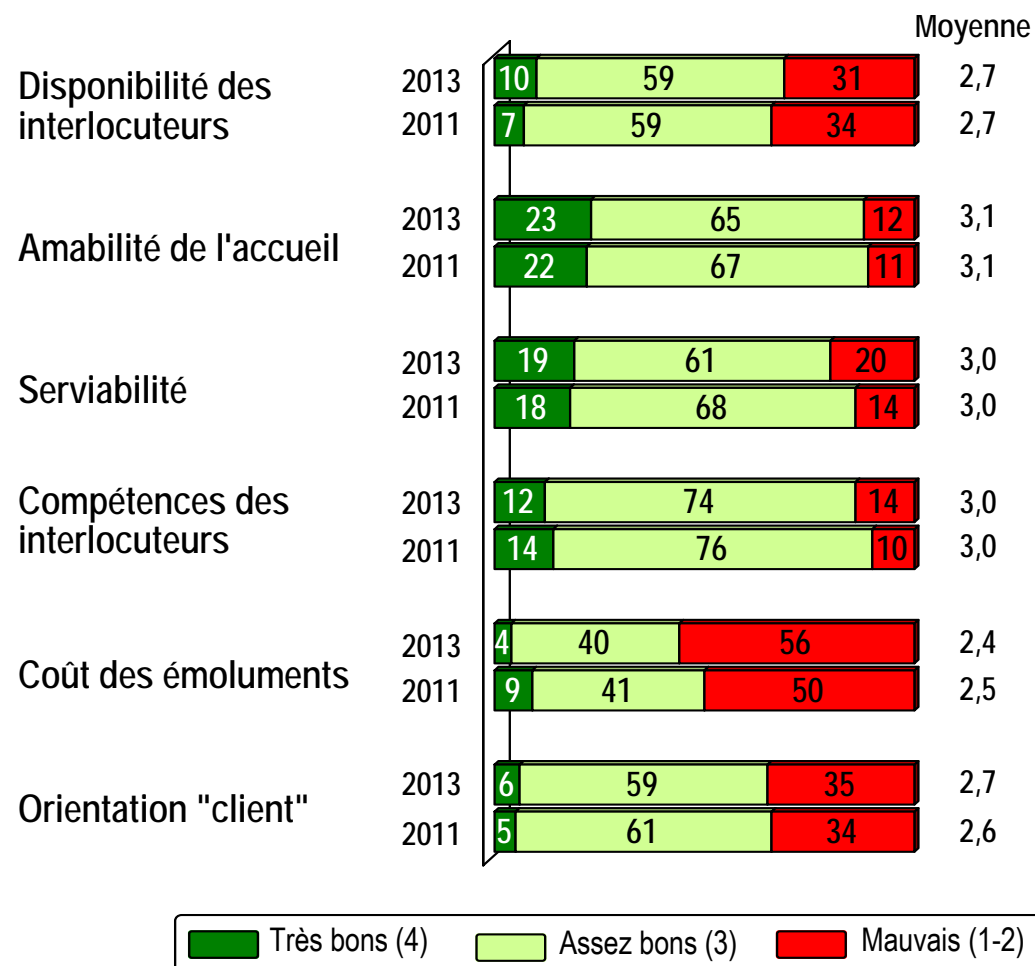
---

## NEUCHÂTEL

# Récapitulatif Neuchâtel

## Jugements globaux sur l'Administration

(base : une centaine d'entreprises localisées dans le canton de Neuchâtel)



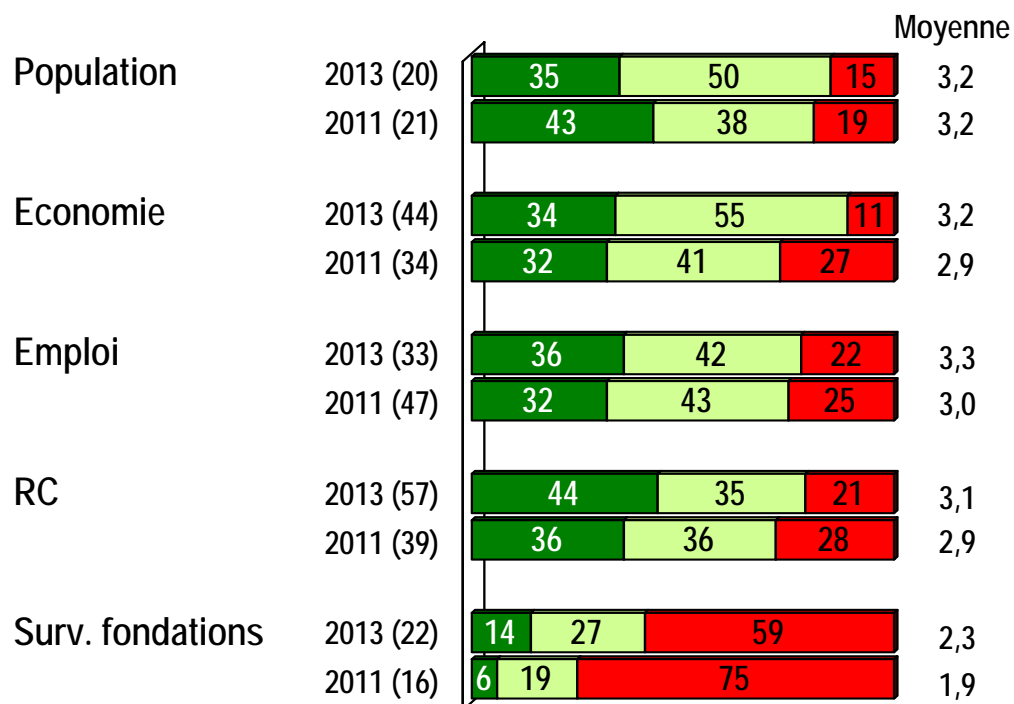
Après une progression générale en 2011, Neuchâtel stagne cette année à tous les niveaux.

Les taux d'insatisfaction sont ainsi encore importants pour, surtout, le coût des émoluments, mais également l'orientation client et la disponibilité des interlocuteurs.

Sinon, l'amabilité, la serviabilité et la compétence des interlocuteurs restent plutôt bien notées, l'enthousiasme n'étant cependant guère présent.

# 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.

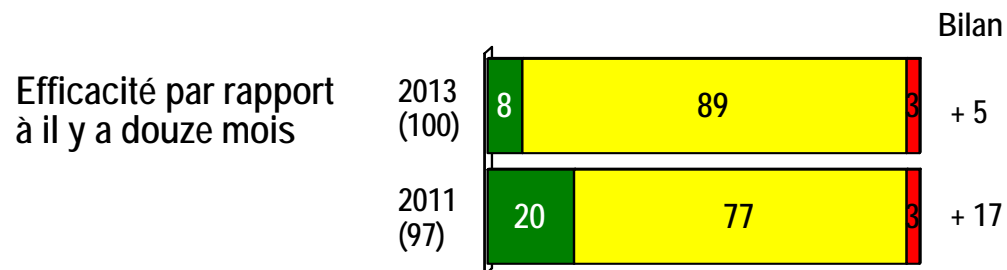
Les résultats de l'Autorité de surveillance des fondations restent mauvais, et même si le nombre de répondants est faible et qu'il faut être prudent, force est de constater que les mauvais résultats de 2009 et 2011 sont confirmés.

# Comparaison et satisfaction globale

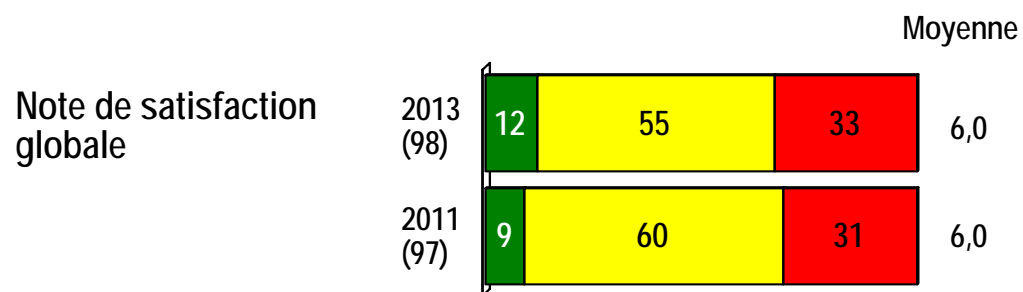
142

## Récapitulatif Neuchâtel

(base : entreprises localisées dans le canton de Neuchâtel et pouvant s'exprimer)



Plus efficace    Sans changement    Moins efficace



Notes 8 - 9 - 10    Notes 6 - 7    Notes inférieures à 6

Le différentiel est équilibré cette année, contrairement à 2011 où les répondants sentaient une bonne progression.

Et logiquement, on reste sur la même note globale qu'il y a deux ans, Neuchâtel restant ainsi en queue de peloton.

# Synthèse par canton

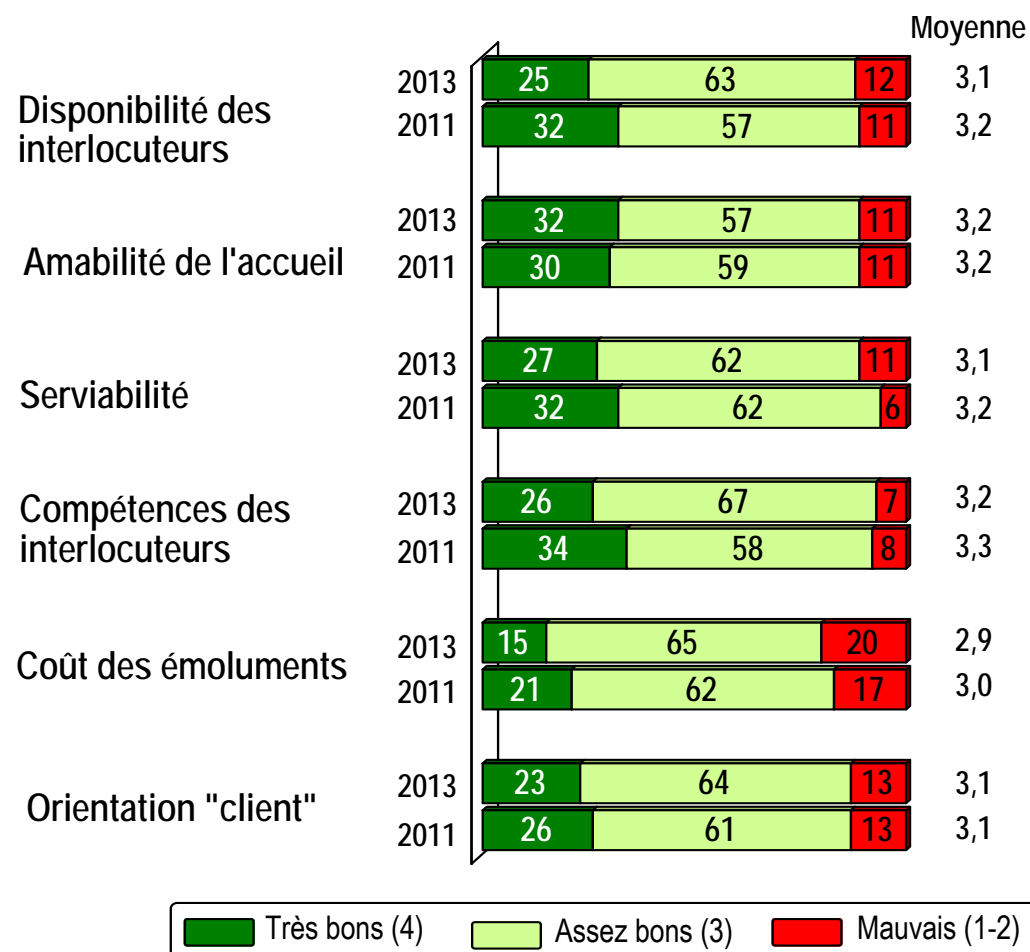
---

## TESSIN

# Récapitulatif Tessin

## Jugements globaux sur l'Administration

(base : une centaine d'entreprises localisées dans le canton du Tessin)



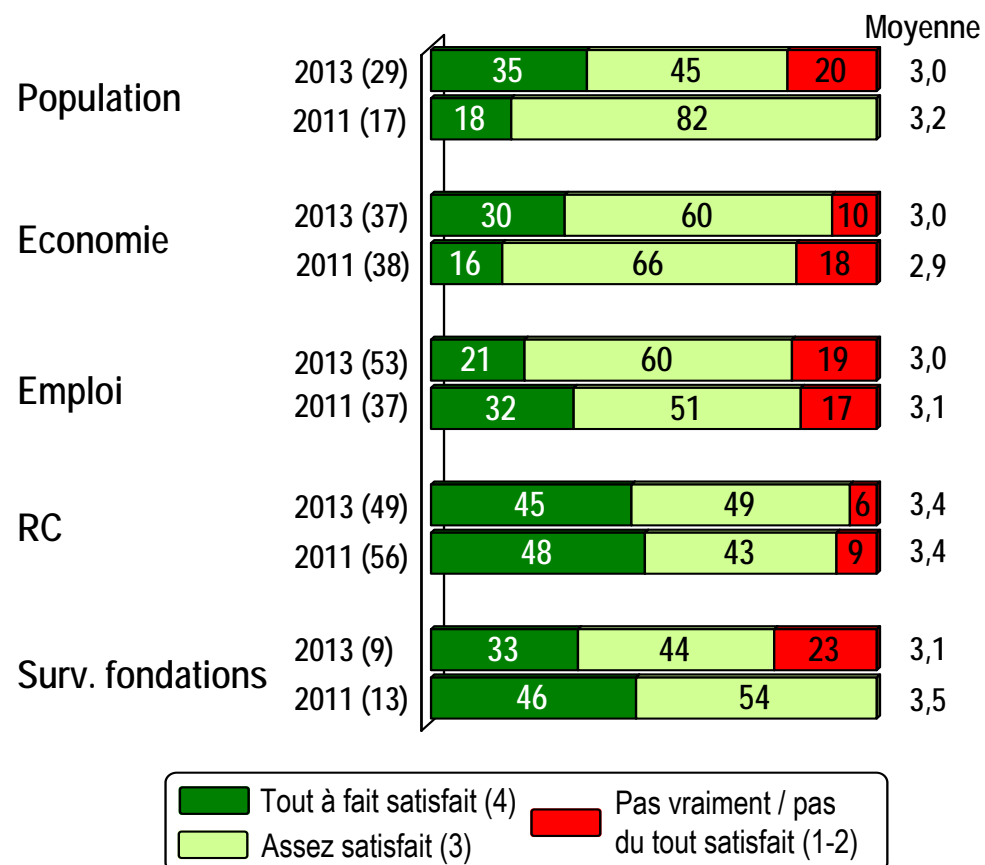
Le résultat d'ensemble reste de belle facture pour le Tessin avec uniquement des notes moyennes supérieures à 3 sur 4, sauf en ce qui concerne le coût des émoluments.

C'est en outre, avec Fribourg cette année, le canton où l'orientation client est la mieux jugée, avec toujours seulement un répondant mécontent sur dix, ce qui est très faible.



# Les services - Récapitulatif Tessin

(sur base des entreprises qui s'expriment)



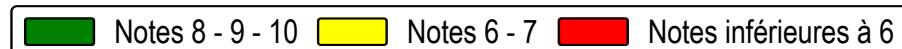
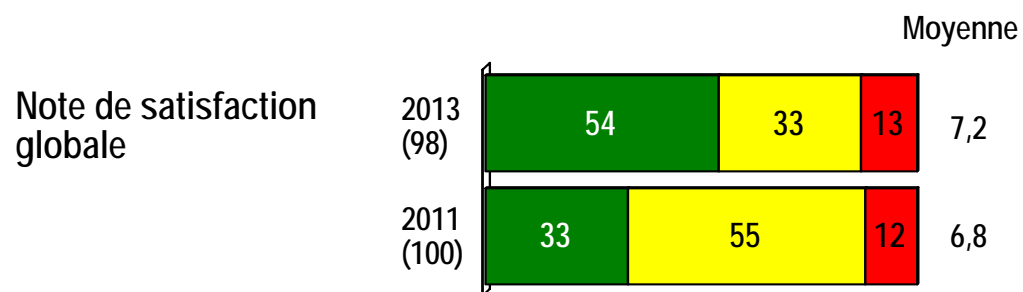
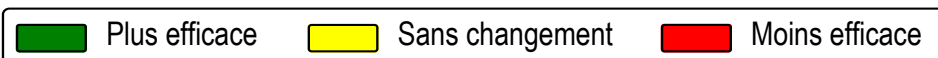
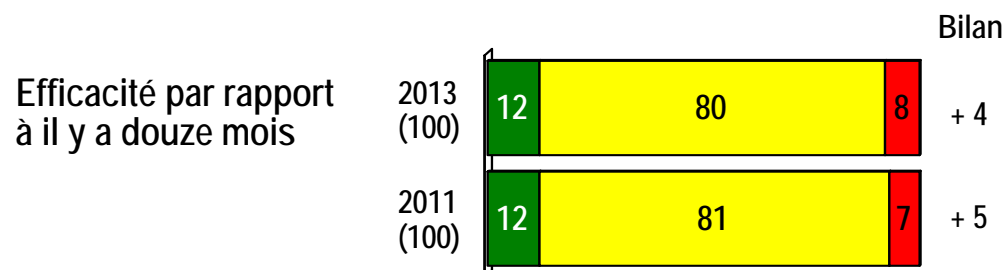
Au niveau des services, tous obtiennent au minimum 3 sur 4 de moyenne.

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

# Comparaison et satisfaction globale

## Récapitulatif Tessin

(base : entreprises localisées dans le canton de Neuchâtel et pouvant s'exprimer)



Le différentiel reste légèrement positif pour le Tessin.

Bonne progression au niveau de la note globale, grâce à une proportion en hausse importante de notes égales ou supérieures à 8, soit des excellentes notes.

M.I.S  
TREND

# Étude sur la compétitivité des administrations cantonales

*réalisée pour les Chambres  
de commerce latines*

Mars 2013