

**RÉPONSE DU GOUVERNEMENT A LA QUESTION ECRITE DE MONSIEUR DAVID ERAY, DEPUTE (PCSI), INTITULÉE "COMMENT AMELIORER LA COMPETITIVITE DE L'ADMINISTRATION JURASSIENNE ?" (N° 2754)**

Sur mandat des chambres de commerce, l'institut MIS Trend a réalisé entre le 5 février et le 12 mars 2015 une enquête relative à la compétitivité des administrations cantonales de Suisse latine. Un échantillon de 743 entreprises a été interrogé par téléphone, ce qui correspond à environ une centaine d'entreprises par canton. Comme ce fut le cas lors des précédentes éditions, le canton du Jura occupe le 5<sup>e</sup> rang du classement établi sur la base des résultats de l'enquête. Selon les auteurs de l'étude, il semble souffrir du niveau relativement élevé des émoluments.

Le Gouvernement répond comme suit aux questions posées :

- 1) *Le Gouvernement a-t-il connaissance du résultat de ces enquêtes et des principaux potentiels d'amélioration qui y sont relevés ?*

Le Gouvernement a pris connaissance des résultats de l'enquête, comme il l'avait fait lors des précédentes éditions. Les potentiels d'amélioration sont examinés avec attention.

- 2) *Sur la base des résultats actuels, qu'entreprend le Gouvernement pour viser et atteindre une meilleure notation et réussir à remonter le classement de ce sondage ?*

En soi, l'objectif du Gouvernement n'est pas de faire en sorte que le canton du Jura occupe les premiers rangs d'un classement établi sur la base d'un sondage ; il consiste à fournir des prestations de qualité qui répondent aux besoins des citoyens et des entreprises en respectant la législation fédérale et cantonale ainsi que les contraintes budgétaires. Adapter la législation cantonale et les prestations qui en découlent à l'évolution des besoins et des moyens constitue une mission permanente des autorités et de l'administration.

Une évolution opérée ces dernières années a trait à la cyberadministration. Le développement d'un guichet virtuel sécurisé offre la possibilité aux citoyens, aux communes et aux entreprises d'effectuer à tout moment quelque 35 transactions sur l'Internet. L'amélioration des prestations passe également par une adaptation des structures administratives qui les fournissent. La création, dans le cadre du projet REFECO, du nouveau Service de l'économie et de l'emploi en est un exemple, qui doit permettre d'offrir un guichet unique aux entreprises.

Dans le domaine économique, le Gouvernement rencontre chaque année les représentants de la Chambre de commerce et d'industrie du Jura ; il est à l'écoute de ses remarques et se montre ouvert à des propositions visant à améliorer les prestations publiques. En l'état, le Gouvernement ne dispose pas d'éléments concrets fournis par la Chambre de commerce et d'industrie du Jura quant à d'éventuels motifs d'insatisfaction. Les résultats de l'enquête commandée par les chambres de commerce de Suisse latine sont une source d'informations complémentaire.

De manière plus générale, l'entrée dans une nouvelle législature offrira prochainement aux autorités l'opportunité de procéder à une analyse globale visant à identifier les raisons qui conduisent le canton du Jura à occuper parfois un rang modeste dans les comparatifs intercantonaux.

- 3) *A l'inverse, qu'est-il mis en place par le Gouvernement pour que les remarques positives, notamment au niveau de l'amabilité, la compétence et la serviabilité du personnel, soient préservées et pérennisées ?*

Le Gouvernement s'engage en faveur du développement des compétences des collaborateurs, en particulier par des mesures de formation continue. Chaque année, plusieurs cours sont proposés au personnel afin qu'il approfondisse et développe la manière d'accueillir et de servir les citoyens. Par

ailleurs, tout nouveau collaborateur en contact direct avec la population doit suivre un cours relatif à l'accueil. Au vu des résultats de l'enquête, cette offre de formation porte ses fruits.

- 4) *Comment le Gouvernement explique-t-il que les émoluments cantonaux ne sont pas compétitifs ? Dans la mesure où ceux-ci sont destinés à couvrir les frais engendrés, nos coûts sont-ils trop élevés ou les autres cantons ne facturent-ils pas la réalité de leurs coûts ?*

Dans le cadre de la révision totale du décret fixant les émoluments de l'administration cantonale (RSJU 176.21) en 2010, chaque unité administrative a examiné la pertinence du montant de chaque émolumement facturé en tenant compte notamment du temps nécessaire à l'élaboration d'un acte et du coût horaire de l'agent public qui fournit cette prestation.

Pour rappel, les émoluments administratifs tendent à rémunérer l'intervention de l'Etat et leur montant présente ainsi un lien avec les charges que l'Etat assume effectivement pour la délivrance des prestations requises. De ce fait, la perception des émoluments est soumise aux principes généraux figurant aux articles 10 à 13 de la loi sur les émoluments (RSJU 176.11), en particulier ceux d'équivalence et de la couverture des frais.

Il convient également de préciser que de nombreux émoluments sont perçus dans le cadre d'une fourchette fixée dans le décret fixant les émoluments de l'administration cantonale. Avec ce système, les émoluments sont adaptés au cas par cas dans ce cadre, ce qui permet d'éviter la facturation de montants trop élevés pour certaines prestations.

Le Gouvernement ne se prononce pas sur la pratique des autres cantons, mais est d'avis que les émoluments perçus par les unités administratives jurassiennes sont de manière globale en phase avec les coûts découlant du traitement des actes requis et qu'il y a lieu d'admettre que les principes d'équivalence et de la couverture des frais sont respectés.

Delémont, le 29 septembre 2015

AU NOM DU GOUVERNEMENT DE LA  
RÉPUBLIQUE ET CANTON DU JURA

Certifié conforme  
Le Chancelier d'Etat  
Jean-Christophe Kübler

