

**RÉPONSE DU GOUVERNEMENT A LA QUESTION ECRITE DU GROUPE PDC-JDC,  
INTITULÉE "COMPETITIVITE DES ADMINISTRATIONS CANTONALES DE SUISSE  
LATINE" (N° 2620)**

Le Gouvernement répond comme suit aux questions posées :

1) *Quel crédit accorde-t-il à cette enquête ?*

Le Gouvernement prend acte des résultats de l'enquête réalisée par l'institut MIS Trend. Il ne connaît toutefois pas la méthodologie utilisée et les critères conduisant au choix des entreprises sollicitées ni par ailleurs la façon dont sont recueillies et analysées les données. Il estime néanmoins que l'enquête peut être jugée globalement fiable et rappelle que, comme pour tout comparatif, il faut l'interpréter avec circonspection. Le Gouvernement tient en outre à souligner que, dans les faits, les déterminations globalement positives des entreprises à l'adresse de l'administration, par exemple du Service des contributions, contrastent avec les résultats de l'enquête.

2) *Juge-t-il les résultats conformes à la réalité ?*

L'enquête ne porte que sur quelques Services de l'administration. Le Gouvernement constate avec satisfaction que l'amabilité de l'accueil, la serviabilité et la compétence des interlocuteur-trice-s obtiennent de bonnes évaluations. S'agissant de la disponibilité des interlocuteur-trice-s, l'importante charge de travail des Services concernés peut expliquer en partie les résultats, résultats qui se révèlent d'ailleurs stables par rapport à la dernière enquête. A noter que les autres cantons rencontrent des critiques sur ce point.

3) *S'appuie-t-il sur les résultats de l'enquête pour apporter les correctifs nécessaires ?*


Le Gouvernement s'engage pour assurer des prestations de qualité dans l'ensemble des unités administratives. Il tient compte des remarques et critiques émises dans un but d'amélioration continue. Il faut toutefois constater que les ressources et moyens alloués ne permettent pas toujours de corriger les écarts constatés de manière satisfaisante et rapide.

4) *Dans l'affirmative, quelles mesures le Gouvernement a-t-il déjà prises ou envisage-t-il de prendre pour remédier aux lacunes constatées ?*

La question de la disponibilité des interlocuteur-trice-s pourra être améliorée dans un avenir proche par le développement des prestations en ligne et du guichet virtuel, cela tant pour les personnes physiques que morales. En revanche, le coût élevé des émoluments est une problématique connue. Malgré cela, le Gouvernement n'envisage pas de nouvelles mesures particulières pour l'instant. Il continue de s'engager pour maintenir des prestations de qualité, tout en tenant compte des moyens et ressources à sa disposition.

Delémont, le 14 janvier 2014

AU NOM DU GOUVERNEMENT DE LA  
RÉPUBLIQUE ET CANTON DU JURA

  
Certifié conforme  
Le Chancelier d'Etat  
Jean-Christophe Kübler