

1.6. Office d'organisation

Les travaux de l'OORG durant l'année écoulée ont été marqués en grande partie par le projet de la Réforme de l'Etat, dont l'office a la charge. Parmi les projets liés à cet important projet, une priorité a été mise sur la réforme de l'administration avec notamment l'introduction de la gestion par enveloppe budgétaire et mandat de prestations (GEM) ainsi qu'avec le début des travaux de la refonte du système d'information et de gestion (SIGE). En parallèle, le projet de la gouvernance des partenariats continue de progresser.

GEM-light et QualitéNE

Au niveau de la gestion opérationnelle des services, l'année 2013 a vu la mise en œuvre du projet pilote pour l'introduction de la gestion par enveloppe budgétaire et mandat de prestations (GEM-light). Ce projet a pour but de tester les outils et mécanismes d'une gestion par enveloppe budgétaire et mandat de prestations au sein de l'administration cantonale.

Les services participant à ce projet ont conclu avec le département un mandat de prestations et ont introduit un système de gestion appelé QualitéNE qui est composé de cinq éléments:

1. La définition des missions, de l'organisation et des prestations du service;
2. La documentation des processus avec les risques et les contrôles (SCI);
3. Des enquêtes de satisfaction auprès des usagers et des collaborateurs;
4. La définition d'objectifs du service avec des indicateurs qualitatifs, quantitatifs et financiers;
5. Une revue annuelle de direction qui permet de mettre les différents éléments en relation, de faire un bilan d'activité et de définir un catalogue de mesures d'amélioration.

En parallèle à l'introduction de QualitéNE, les services bénéficient d'allègements administratifs notamment dans le domaine des dérogations et des crédits supplémentaires.

Le bilan de cette première année pilote est très positif. Les services pilotes saluent la démarche et sont convaincus qu'elle sera bénéfique non seulement pour l'administration cantonale mais aussi pour ses usagers. Ils soulignent le fait que ce système accroît la flexibilité du service tout en responsabilisant d'avantage les collaborateurs.

Dans le futur, il est prévu d'introduire ce système auprès d'un service par département par année.

SIGE – le nouveau système d'information et de gestion de l'Etat

Le plus grand chantier de la réforme de l'administration en termes de complexité et de ressources est la réalisation d'un nouveau système d'information et de gestion sur la base de SAP. Ce système constituera le noyau technique de la future gestion et conduite intégrée, efficace et efficiente de l'Etat, notamment via la gestion centralisée des données de base et l'automatisation de processus administratifs. L'objectif est de simplifier la gestion administrative afin de permettre aux services en général et aux collaborateurs en particulier de se concentrer sur les activités à valeur ajoutée directement liées avec leur métier.

Afin d'assurer que ce système réponde aux exigences futures de l'administration cantonale, il est nécessaire de repenser les processus centraux de manière fondamentale. Pour cela, plus d'une vingtaine de groupes de travail ont été constitués, qui (re)définissent les exigences métiers auxquelles devra répondre SIGE. Ces travaux vont se poursuivre et s'intensifier en 2014. Ensuite, les exigences métiers seront traduites en spécifications techniques comme bases pour la réalisation de SIGE. La mise en production du système se fera par étapes à partir de 2016.

Gouvernance des partenariats

Le projet de la gouvernance des partenariats a pour but de clarifier et de standardiser la relation entre l'Etat et ses partenaires. A cette fin, les premiers principes ont été définis et un modèle de contrat type élaboré. Néanmoins, un certain nombre de thématiques doit encore être approfondies et traitées.

En parallèle, une évolution est initiée dans plusieurs domaines pour remplacer la couverture de déficit actuelle par des contrats de prestations. Le projet va accompagner et soutenir les services

concernés dans ce changement. Le rôle du projet comme plateforme d'échange d'expériences sera renforcé en 2014.

Exploitation de l'office d'organisation

Dans le cadre des tâches courantes, l'office d'organisation a soutenu et conseillé les services dans sa fonction de centre de compétences dans les domaines "gestion de projets", "systèmes de gestion", "contrats de prestations", "processus" et "mobilité".