



Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil
en réponse
au postulat Claude Borel 01.115, du 28 mars 2001,
"Simplifier les formulaires administratifs"

(Du 13 août 2003)

Monsieur le président, Mesdames et Messieurs,

RÉSUMÉ

En réponse à une demande de simplification des formulaires administratifs, le présent rapport dote les unités administratives d'un guide d'utilisation pour les aider dans l'élaboration desdits formulaires, une procédure qui se veut ni trop rigide ni trop contraignante. Le guide d'utilisation – qui comprend des conseils méthodologiques – a pour but d'harmoniser la procédure en matière de création et de modification de formulaires administratifs au sein de l'administration. En outre, un organe de contrôle aura pour mission de vérifier la forme de tout nouveau formulaire créé et de l'enregistrer dans une base documentaire, ce qui permettra de disposer d'une base claire et précise de tous les formulaires émis par l'administration cantonale. Un délai de trois ans a également été fixé pour permettre aux unités administratives d'adapter leurs formulaires déjà existants aux critères proposés par le guide.

I. INTRODUCTION

En date du 18 juin 2001, votre Conseil a accepté le postulat Claude Borel 01.115 amendé, dont nous rappelons la teneur ci-après:

01.115

28 mars 2001

Postulat Claude Borel

Simplifier les formulaires administratifs

La diversité des fonctions de l'Etat implique l'utilisation de multiples formulaires qui ne sont pas toujours d'abord facile pour les administrés

Certains efforts de simplification ont été effectués dans divers domaines (ex.: déclaration fiscale...), avec plus ou moins de succès, mais globalement l'approche administrative reste trop perfectionniste

Les soussignés prient le Conseil d'Etat d'entreprendre l'examen des principaux formulaires adressés aux administrés, en vue de les simplifier. Il va de soi que si, sur la même lancée, certaines procédures elles-mêmes pouvaient être allégées, voire supprimées, personne ne s'en plaindrait...

Cosignataires: P. Berthoud, J.-J. Delémont, A. Crameri, F. Perrin-Marti, M. Perroset, F. Cuche, L. Vaucher, B. Soguel, V. Houlmann, B. Bois, M. Giovannini, P. Erard, O. Duvoisin et M. Guillaume-Gentil-Henry.

Ce postulat n'a pas été combattu. Dès lors qu'il ne concernait pas un département en particulier, il a été transmis à la présidence qui a chargé la chancellerie d'Etat de son traitement.

II. ENQUÊTE

En concertation avec la Conférence des secrétaires généraux, un groupe de travail a été désigné pour l'étude de ce postulat. Présidé par la secrétaire générale de la chancellerie d'Etat, il est également composé de la chargée de communication, du chef de l'office d'organisation et d'un chef de projet du service du traitement de l'information.

1. Constat

Renseignements pris auprès des autres cantons romands, à savoir Vaud, Genève, Valais, Fribourg et Jura, il ressort qu'aucun d'eux n'a, à ce jour, entrepris une démarche similaire à celle menée par le canton de Neuchâtel en matière de formulaires administratifs.

Cependant, les cantons de Vaud et du Valais travaillent actuellement à améliorer la charte graphique de leur correspondance. Quant au canton de Genève, il a le projet de procéder à la simplification du langage administratif de certains formulaires. Le Jura, pour sa part, a la volonté d'installer le plus grand nombre de ses formulaires sur Internet.

2. Analyse

Il a été décidé que le champ de l'analyse se limitait aux principaux formulaires envoyés périodiquement aux administrés ou demandés par ces derniers pour l'établissement de pièces officielles (ex: permis de conduire, passeport, etc.). L'étude s'est étendue à l'ensemble de l'administration cantonale, à l'exception de l'Université.

Il a été demandé à chaque département de fournir un certain nombre de formulaires selon les critères suivants:

a) Définition

Par formulaire, on entendait tout document (papier ou téléchargé) à remplir par un particulier ou une entreprise, servant à effectuer une demande et/ou à fournir une information à l'administration.

b) Exclusion

Les documents électroniques avec aide en ligne ont été exclus du champ d'analyse car il s'agit d'applications informatiques. Les formulaires fédéraux n'ont également pas été pris en compte puisqu'ils ne sont pas établis par l'administration cantonale neuchâteloise.

c) Règles de tri

L'objectif était d'obtenir par département environ 20 formulaires concernant le plus grand nombre de leurs administrés ou leur posant le plus de problèmes. Les départements devaient indiquer l'unité administrative émettrice, le destinataire du formulaire, la périodicité ou l'événement, le mode de transmission, le nombre de documents communiqués par année, ainsi que les éventuelles notices explicatives.

La liste des formulaires récoltés au sein des départements de l'administration cantonale est présentée en annexe 1 du présent rapport. Elle n'est pas exhaustive mais suffisamment représentative pour constituer une base d'étude valable.

Pour procéder à leur analyse, six critères ont été retenus, à savoir:

1. Identification du formulaire
2. Clarté générale, ergonomie
3. Clarté des questions
4. Présence d'une adresse de contact
5. Mesures facilitatives (pré-remplissage, etc.)
6. Cohérence et clarté de la notice explicative, si existante

Tous les formulaires ont ensuite été évalués un par un par rapport à ces six critères.

3. Résultats

Les constatations relatives à chacun des six critères sont les suivantes:

Identification du formulaire

De tous les formulaires analysés, il ressort les deux extrêmes suivantes: soit le formulaire est clairement identifié et contient donc toutes les données nécessaires permettant de reconnaître le département et l'unité administrative émettrice, soit le formulaire ne contient aucune donnée à ce sujet.

L'identification du formulaire est primordiale et le destinataire est en droit d'être informé sur l'unité émettrice; il s'agit en effet d'une information de base devant figurer sur tout formulaire. Dans ce sens, des efforts doivent être fournis par certaines unités administratives. De plus, l'image du canton est clairement associée à cette identification. Par conséquent, si celle-ci est claire, elle véhiculera une meilleure image de l'administration cantonale.

Pour qu'elle soit complète, l'identification doit comprendre l'écusson de la République et Canton de Neuchâtel, le nom du département, ainsi que celui de l'unité administrative concernée.

Clarté générale, ergonomie

D'une manière générale, les formulaires sont trop souvent peu agréables à l'œil: la police de caractère utilisée n'est pas très lisible et les caractères sont trop petits.

En outre, la place laissée au destinataire du formulaire pour le remplissage est parfois limitée, voire insuffisante.

La clarté générale d'un formulaire est essentielle. En effet, si au premier coup d'œil, le document donne l'impression d'être illisible, compliqué et rébarbatif, le destinataire ne sera guère motivé à le remplir ou ne le remplira pas correctement. Et puis, il faut également prendre en compte les personnes souffrant de problèmes de vue et, de ce fait, éviter d'utiliser des caractères trop petits.

Clarté des questions

Dans la majorité des cas, la formulation des questions est relativement bonne. Il n'a en effet pas été rencontré de trop gros problèmes de compréhension par rapport aux questions posées ou aux demandes formulées.

Cependant, il est primordial que lors de la création d'un formulaire, ce dernier soit soumis à un regard extérieur afin de vérifier qu'il soit facilement accessible par chacun et qu'il ne rebute pas la personne qui doit le remplir dès la première question.

Présence d'une adresse de contact

La présence d'un point de contact sur les formulaires devrait pouvoir être améliorée; si certains d'entre eux renseignent précisément sur l'unité administrative ou une personne de contact, d'autres en revanche ne fournissent pas d'informations dans ce sens. L'utilisateur n'a donc aucune possibilité de contact dans le cas où il aurait besoin de renseignements complémentaires.

Il est nécessaire que chaque formulaire mentionne un point de contact qui devrait au minimum comprendre l'adresse de l'unité administrative ainsi que le numéro de téléphone. La mention d'une personne de contact, d'une adresse e-mail et d'une adresse Internet est en outre recommandée.

Mesures facilitatives

Le pré-remplissage (nom, prénom, adresse, etc.) fait systématiquement défaut sur les formulaires envoyés ponctuellement à certains destinataires par l'unité administrative concernée. Dès lors que cette dernière est en possession de ces informations - devant envoyer le formulaire à l'utilisateur -, il serait judicieux qu'elle opère préalablement un pré-remplissage du document afin de faciliter la tâche de l'administré, pour autant que cela ne génère pas de coûts internes ou externes trop importants pour l'Etat. Le pré-remplissage par l'unité administrative permettrait en outre d'éviter toute erreur ultérieure.

Cohérence et clarté de la notice explicative

Le constat est relativement simple en ce qui concerne ce point: peu de notices explicatives accompagnent les formulaires.

Bien entendu, il n'est pas nécessaire que chaque formulaire contienne une notice explicative, notamment ceux qui sont relativement courts et simples. En revanche, pour les formulaires plus longs et qui demandent des renseignements précis et exigeants, la notice explicative s'avère utile. Il s'agit finalement d'une aide à l'administré pour le remplissage. Il faut également penser que les formulaires doivent pouvoir être compris de tout un chacun. Si des explications complémentaires peuvent paraître inutiles aux yeux de certains professionnels, elles s'avèrent particulièrement indispensables pour des novices.

4. Concept retenu

Au vu des résultats obtenus, qui sont loin d'être catastrophiques, nous estimons que le fait d'élaborer une charte graphique destinée à l'ensemble de l'administration cantonale serait une tâche bien trop lourde à gérer. D'autant plus que le but n'est pas de créer une procédure trop rigide et trop contraignante.

Cependant, nous avons décidé de doter les unités administratives de l'administration cantonale d'un guide d'utilisation afin de les aider dans l'élaboration des formulaires administratifs.

Ce guide, figurant à l'annexe 2 du présent rapport, a pour but d'harmoniser la procédure en matière de création et de modification de formulaires administratifs au sein de l'administration. Il comprend des conseils méthodologiques qui permettront aux unités administratives de créer des formulaires clairs et lisibles pour l'administré.

Toutefois, il ne se suffit pas à lui-même pour que la procédure soit respectée. C'est pourquoi nous avons mis en place un organe de contrôle qui a pour charge de contrôler la forme de tout nouveau formulaire créé et de l'enregistrer dans une base documentaire (voir annexe 3).

Une autre tâche de cet organe de contrôle est de procéder à une analyse des formulaires déjà existants qui lui seront transmis par les différentes unités administratives. Sur la base de cette analyse, il sera ensuite demandé aux unités d'apporter les éventuelles modifications nécessaires. Un délai de trois ans a été fixé afin que tous les formulaires déjà existants au sein de l'administration cantonale soient adaptés en fonction des recommandations émises par le guide.

Cet organe de contrôle n'a pas pour mission de jouer les censeurs; son but est de vérifier que l'unité administrative a appliqué de manière correcte les recommandations du guide pratique et que rien d'important n'a été oublié. A terme, l'enregistrement des formulaires permettra également de disposer d'une base claire et précise de tous les formulaires existants dans l'administration cantonale et de leurs différentes versions.

III. CONCLUSIONS

Le postulat déposé était sans aucun doute fondé puisque l'analyse des principaux formulaires administratifs a permis de constater un certain nombre de dysfonctionnements.

Sur cette base, nous avons présenté des mesures d'amélioration ayant pour objectif la création d'une structure de contrôle non contraignante mais indispensable si nous voulons opérer un impact sur les unités administratives de l'administration cantonale.

Dans ce sens, le guide et l'organe de contrôle qui a pour mission de valider les nouveaux formulaires créés par les unités administratives ainsi que de contrôler les formulaires déjà existants et de proposer d'éventuelles modifications afin que ces derniers répondent aux critères émis, seront de nature à améliorer progressivement la situation.

Nous sommes convaincu qu'avec cette solution, nous répondons aux buts de ce postulat visant à favoriser la compréhension des formulaires administratifs. C'est pourquoi, nous vous proposons de prendre acte du présent rapport et de classer le postulat Claude Borel 01.115, du 28 mars 2001, "Simplifier les formulaires administratifs".

Veillez agréer, Monsieur le président, Mesdames et Messieurs, l'assurance de notre haute considération.

Neuchâtel, le 13 août 2003

Au nom du Conseil d'Etat:

Le président,
TH. BÉGUIN

Le chancelier,
J.-M. REBER

LISTE DES FORMULAIRES ANALYSÉS**DÉPARTEMENT DE LA JUSTICE, DE LA SANTÉ ET DE LA SÉCURITÉ*****Service de la justice***

Naturalisation suisse et neuchâteloise
Demande de naturalisation neuchâteloise

Service des poursuites et faillites et du registre du commerce

Production dans le cadre d'une faillite
Questionnaire sur le revenu

Service des automobiles et de la navigation

Demande d'immatriculation d'un véhicule
Déclaration de perte ou de vol du permis de circulation
Déclaration de perte ou de vol "plaques de contrôle"
Cession de plaque(s)

Service de la santé publique

Fiche de situation financière pour l'obtention éventuelle d'un prix de pension réduit dans un établissement dépendant du champ d'application de la LESPА ou privé (non LESPА)
Autorisation d'enquête financière
Demande d'autorisation de pratiquer en qualité de médecin dans le canton de Neuchâtel

Police cantonale

Formule de postulation
Formule de demande d'autorisation concordataire
Plainte

Registre du commerce

Déclaration relative aux apports en nature et reprises de biens ainsi qu'à la LFAIE
Formulaire d'inscription d'une entreprise individuelle
Renseignements en vue de l'inscription éventuelle d'une succursale d'une entreprise suisse au registre du commerce

DÉPARTEMENT DES FINANCES ET DES AFFAIRES SOCIALES***Service financier***

Demande de renseignements pour la détermination des tranches de l'impôt direct cantonal et communal
Demande d'adaptation du montant des tranches de l'impôt direct cantonal et communal
Confirmation de fin d'assujettissement à l'impôt direct dans le canton de Neuchâtel

Service de la gérance des immeubles

Inscription pour un appartement

Service de l'assurance-maladie

Déclaration d'affiliation
Déclaration d'affiliation (personnes sans permis de séjour)
Demande de révision de la classification
Couverture d'assurance-maladie des membres de la famille d'un ressortissant de la CE ou de l'AELE qui résident à l'étranger

Office du logement

Encouragement à la transformation et à la modernisation de logements anciens: renseignements relatifs au paiement des intérêts

Service des mineurs et des tutelles

Demande d'autorisation d'exploiter une structure d'accueil pour la petite enfance

Caisse de pensions de l'Etat de Neuchâtel

Questionnaire relatif au transfert de la prestation de libre passage

Office du contentieux général de l'Etat

Demande de retrait d'opposition

Service de l'intendance des bâtiments

Demande de renseignements généraux lors de l'engagement de personnel

Office des établissements spécialisés

Questionnaire relatif à la fortune et aux revenus des personnes séjournant dans un établissement spécialisé en vue de la détermination de leur participation aux frais de pension

DÉPARTEMENT DE LA GESTION DU TERRITOIRE

Service de l'aménagement du territoire

Demande de permis de construire (formulaire général, sanction définitive)

Demande de permis de construire (formulaire général, sanction préalable)

Demande de permis de construire (formulaire pour constructions ou installations de minime importance)

Demande de démolition

Demande d'autorisation spéciale (formulaire pour constructions ou installations hors zone d'urbanisation)

Service de l'énergie

Justificatif de la qualité thermique de l'enveloppe du bâtiment

Service des mensurations cadastrales

Commande de plan de situation

Demande d'utilisation des données numériques vectorielles ou pixel du serveur cadastral officiel

Demande d'autorisation d'utilisation commerciale des données de la mensuration officielle

Service de la faune

Demande pour l'obtention d'une autorisation de chasse

DÉPARTEMENT DE L'ÉCONOMIE PUBLIQUE

Caisse cantonale neuchâteloise de compensation

Avis de mutation

Formule d'inscription prestations complémentaires AVS/AI

Demande de remboursement des frais médicaux (prestations complémentaires AVS/AI)

Service des étrangers

Demande de garantie de retour pour permis C

Plan d'études

Demande d'assurance d'autorisation de séjour

Demande de main-d'œuvre étrangère

Travaux de montage transfrontaliers de courte durée

Service de l'asile et des réfugiés

Déclaration de prise en charge

Formulaire concernant les soins dentaires

Demande d'aide sociale

Formulaire d'inscription relatif aux programmes d'occupation/formation

Service de l'économie agricole

Demande de reconnaissance d'une communauté d'exploitation
Questionnaire concernant les prêts agricoles
Bulletin d'inscription pour les marchés surveillés du bétail de boucherie

Service du commerce et des patentes

Demande pour manifestation occasionnelle
Déclaration de taxation pour les établissements publics
Annonce d'installation et d'exploitation de distributeurs et appareils automatiques
Demande d'exercer une activité soumise à autorisation
Demande d'autorisation d'exploiter un établissement public
Demande d'autorisation pour exercer une activité relevant du commerce ambulant ou temporaire
Demande d'autorisation pour exercer une activité foraine
Demande d'autorisation de tombola
Demande d'autorisation d'installer et d'utiliser des appareils de sonorisation et d'amplification du son ou à faisceau laser
Demande d'autorisation pour exercer le commerce de détail de boissons alcooliques et déclaration de taxation
Demande d'autorisation de vendre des engins pyrotechniques

Laboratoire cantonal

Demande de fiche de toxiques
Annonce de commerce occasionnel de denrées alimentaires
Contrôle de la vendange

Service de l'inspection et de la santé au travail

Demande d'autorisation d'occuper temporairement des travailleurs la nuit
Demande d'autorisation d'occuper temporairement des travailleurs le dimanche
Demande d'autorisation d'occuper temporairement des travailleurs à trois équipes ou davantage
Etat descriptif concernant la construction, l'aménagement et la transformation d'entreprises soumises à l'approbation des plans

DÉPARTEMENT DE L'INSTRUCTION PUBLIQUE ET DES AFFAIRES CULTURELLES**Lycée Denis-de-Rougemont**

Formule d'inscription
Demande d'admission maturité bilingue
Demande d'obtention de conditions-cadre pour sportifs d'élite et artistes de haut niveau
Questionnaire Musique option spécifique

Lycée Blaise-Cendrars

Formule d'inscription
Demande de prêt de matériel

Office de recherche et de statistique de l'enseignement

Recensement des élèves

Office des bourses

Formule de demande de bourse ou de prêt d'études

Service des sports

Bulletin d'inscription Programme Jeunesse et Sport

Service des affaires culturelles

Catalogue des artistes neuchâtelais
Questionnaire relatif au séjour dans un atelier-appartement à Berlin
Demande d'occupation de l'atelier neuchâtelais



CHANCELLERIE D'ÉTAT

GUIDE PRATIQUE

**POUR LA CONCEPTION DES
FORMULAIRES
ADMINISTRATIFS**

Avant-propos

"Le génie de notre langue est la clarté"

Voltaire

Et qu'en est-il du génie de nos formulaires cantonaux ? Leur clarté a été mise en cause par le Grand Conseil. Nous avons donc vérifié. Notre verdict après sondage est forcément contrasté. Le meilleur côtoie le pire, même si le pire n'est pas fréquent. Mais il est toujours possible de faire mieux.

De toute manière, si l'on souhaite obtenir de bonnes réponses, il est préférable de poser de bonnes questions et de formuler ces dernières clairement, avec précision si possible, politesse toujours.

Même si ces questions sont de nature administrative, le formulaire reste une intrusion – nécessaire certes – dans la vie de nos concitoyens. Sachons rendre celle-ci la plus supportable, la plus brève, et pourquoi pas la plus aimable. L'enjeu est de taille. Assurément, ce guide nous aidera à relever le défi !

Le chancelier d'Etat

J.-M. Reber

Introduction

Mettre au point un formulaire est un exercice difficile auquel on ne prête pas toujours suffisamment d'attention.

Or, pour l'utilisateur, l'imprimé est la seule partie visible de l'action administrative. Qu'il soit trop long, complexe, illisible suffit à entâcher durablement l'image de l'administration.

De plus, ce sont les unités administratives (ci-après: unités) qui doivent affronter les usagers mécontents et rejeter les dossiers incomplets. Dès lors, la réalisation de formulaires est une opération importante qui doit être placée sous la responsabilité des chefs des unités concernées.

Le présent guide a donc pour but, d'une part d'harmoniser la pratique, et d'autre part de donner quelques conseils méthodologiques pour l'élaboration des formulaires.

La conception d'un formulaire administratif

Définition

Par formulaire, on entend tout document (papier ou téléchargé) à remplir par un particulier ou une entreprise servant à effectuer une demande et/ou à fournir une information à l'administration.

Processus de conception et de mise à jour

Un schéma du processus de conception et de mise à jour d'un formulaire est joint en annexe 1.

Dans ce schéma figurent trois acteurs, à savoir:

- 1. Les unités éditrices**

Il s'agit de l'unité qui a besoin d'un nouveau formulaire ou d'une mise à jour d'un formulaire existant.

- 2. L'organe de contrôle**

L'organe de contrôle est nommé par le Conseil d'Etat. Il est composé de représentants de la chancellerie d'Etat, du service du traitement de l'information et de l'office d'organisation. Sa mission est de valider les nouveaux formulaires en vérifiant que l'unité a appliqué de manière correcte les recommandations du guide pratique et que rien d'essentiel n'a été oublié.

3. L'organe d'enregistrement

Une personne de la chancellerie d'Etat est en charge d'enregistrer les formulaires et leurs versions sur un support informatique. Ce support informatique permet une publication automatique du formulaire dans une base documentaire accessible par les personnes agréées.

Les unités GESPA fournissent à l'organe d'enregistrement la partie numérique du code prestation, l'ordre chronologique de création du formulaire, le numéro de version (exemple: OORG.01.02-01.03) (total de 16 caractères). Pour les unités qui ne sont pas GESPA, la partie numérique du code prestation est mise à zéro (exemple: OORG.00.00-01.03). L'organe d'enregistrement crée ensuite, sur cette base, l'identifiant du formulaire.

Comment organiser un formulaire ?

Il convient d'appliquer à la mise au point ou à la refonte d'un formulaire des règles logiques de base.

1. Aller d'informations générales à des informations détaillées

Les questions doivent être classées dans un ordre logique et cohérent permettant de saisir la situation individuelle de l'utilisateur.

2. Eviter autant que possible les questions ouvertes

Les questions ouvertes appellent une rédaction libre de la part des usagers. On évite ainsi le désarroi de certains ou les réponses hors sujet.

3. Une question doit faire référence à une et une seule problématique

La réponse doit être fermée, soit en mode binaire (oui ou non), soit à partir d'un choix de situations possibles. Ce choix doit être proposé par l'administration et, si nécessaire, commenté dans une notice explicative du formulaire.

Comment formuler les questions et préparer les réponses ?

Il convient de demander à l'utilisateur des informations strictement utiles à l'accomplissement de la démarche.

A ce titre, les unités sont invitées, autant que possible, à pré-remplir les questionnaires, permettant ainsi aux usagers de valider ou de rectifier, si nécessaire, les informations déjà détenues. Outre le gain de temps pour l'utilisateur, comme pour l'administration qui n'aura pas à resaisir des informations toujours valides, ce procédé donne le sentiment que l'administration est attentive à ne pas demander indéfiniment, de manière impersonnelle, des informations qu'elle ne veut pas se donner la peine de rechercher.

La mise en forme d'un formulaire administratif

La structure globale du formulaire

Un aperçu de la structure d'un formulaire a été défini et il est demandé de le suivre. Ce dernier est présenté en annexe 2.

La mise en page globale du formulaire a pour but de faire comprendre à l'utilisateur, au premier coup d'œil, ce que l'on attend de lui.

Afin que l'utilisateur sache qui s'adresse à lui, il est indispensable de faire figurer en haut à gauche du formulaire, l'écusson du canton, le nom du département ainsi que celui de l'unité.

Un titre de formulaire court et explicite est préférable.

La présentation du formulaire doit être suffisamment aérée pour que ce dernier soit lisible.

Le graphisme des instructions doit être différent des questions.

Les références légales régissant le formulaire doivent aussi apparaître dans l'entête.

Il convient de ne pas séparer les chapitres. A chaque changement de page, l'utilisateur romprait sinon avec la linéarité du remplissage et le risque d'oubli augmente.

Il faut aussi soigner la fin du questionnaire, notamment pour l'emplacement de la signature, que l'on mettra en valeur.

Indiquer le détail des pièces annexées au formulaire ou des pièces que l'utilisateur doit joindre.

Tout formulaire doit être accompagné d'une lettre ou d'une fiche adresse.

Le type de papier

Le format de base pour le papier est A4. Ce format est le plus habituel pour le stockage et le plus pratique pour les impressions.

Le choix du papier doit se porter sur du standard blanc. Exceptionnellement, du papier couleur peut être utilisé mais il faut que ce soit une couleur pastel sinon les documents ne ressortent pas à l'impression ni au scannage.

Les couleurs et les trames

Le document doit être en noir/blanc.

La trame de fond peut permettre d'identifier des séparations, des zones de questions et de réponses ou encore les zones réservées à l'administration.

Toutefois, pour ne pas surcharger le formulaire, il faut éviter de tramer les titres.

Les trames de fond utilisées ne devront pas non plus dépasser 12% de grisé pour conserver une bonne lecture à l'impression.

La typographie

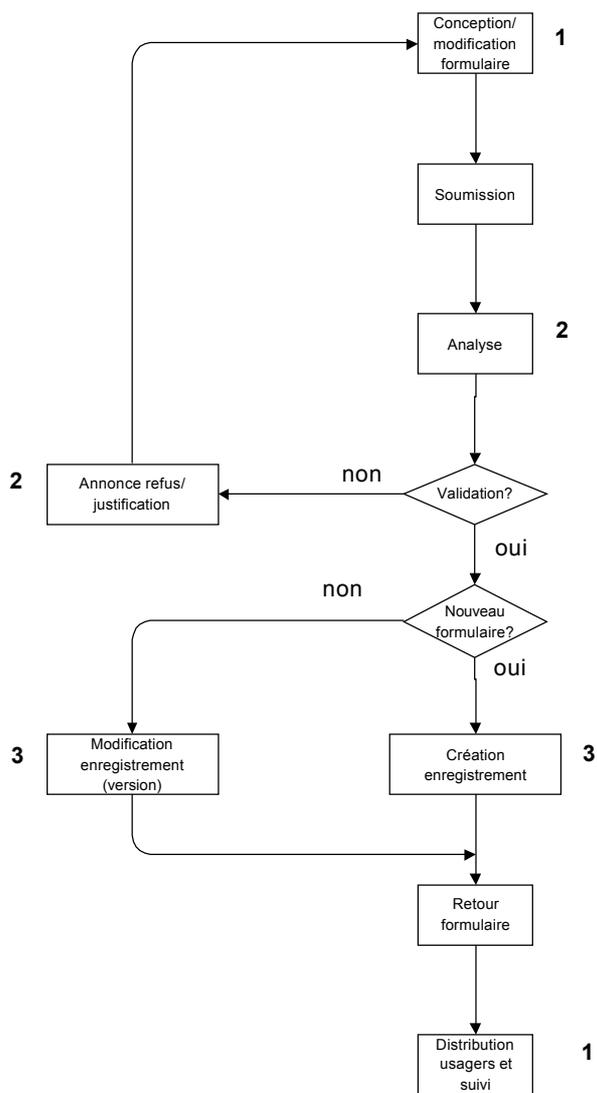
La liberté de mouvement que vous offre une police par son style et sa taille est telle qu'une seule police de caractère devrait suffire pour un formulaire. Nous recommandons l'utilisation de la police Tahoma, à défaut Arial.

Pour une bonne lisibilité du formulaire, la taille des caractères devrait être au minimum de 11. Ainsi, les sous-titres pourraient être à 14 et les titres à 18 au maximum. Il est aussi possible d'éviter des tailles différentes en utilisant le caractère gras.

Annexe 1: Processus de conception et de mise à jour

Processus de conception/ modification d'un formulaire

Acteurs: 1. Unités éditrices
2. Organe de contrôle
3. Organe d'enregistrement



Annexe 2: Aperçu d'un formulaire

 <p>RÉPUBLIQUE ET CANTON DE NEUCHÂTEL</p> <p>DÉPARTEMENT UNITÉ ADMINISTRATIVE</p>	<p>Titre du document</p>	<p>Nombre total de pages</p>
<p>Raison d'être / Base légale du formulaire</p>		
<p>Corps du formulaire</p>		
<p>Pièces annexées:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/>	<p>Recommandation(s):</p>	
<p>Pièces à joindre:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/><input type="checkbox"/>		
<p>Lieu et date:</p>	<p>Validation de l'unité / Signature de l'utilisateur</p>	
<p>Pour information / A retourner à / délai:</p> <p>Adresse de l'unité, tél., fax, e-mail, adresse Internet, personne de contact</p>		
<p>Identifiant du formulaire</p>	<p>⇒ Dans sa version originale, ce formulaire se présente sous format A4.</p>	

**Arrêté
constituant un organe en matière de contrôle et
de validation des formulaires administratifs**

vu la loi sur l'organisation du Conseil d'Etat et de l'administration cantonale, du 22 mars 1983;
sur la proposition de son président,

arrête:

Article premier Il est constitué un organe chargé du contrôle des formulaires administratifs existants et de la validation de tout nouveau formulaire créé.

Art. 2 Sont désignés comme membres de cet organe :

- Séverine Despland, secrétaire générale de la chancellerie d'Etat, présidente;
- Corinne Tschanz, chargée de communication;
- Pierre Briner, chef de l'office d'organisation;
- Jean-François Plateau, chef de projet au service du traitement de l'information.

Art. 3 Lorsqu'elles créent de nouveaux formulaires administratifs, les unités administratives concernées doivent respecter dans la mesure du possible les recommandations émises par le guide pratique pour la conception des formulaires administratifs.

Art. 4 Les unités administratives doivent effectuer le contrôle des formulaires existants d'ici la fin de l'année 2006.

Art. 5 Pour réaliser les tâches mentionnées aux articles 3 et 4, les unités administratives bénéficient des conseils et de la collaboration de l'organe de contrôle.

Art. 6 ¹Le présent arrêté entre en vigueur immédiatement.

²Il sera publié dans la Feuille officielle et inséré au Recueil de la législation neuchâteloise.

Neuchâtel, le 20 août 2003

Au nom du Conseil d'Etat:

Le président,
TH. BÉGUIN

Le chancelier,
J.-M. REBER