**Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil**

à l'appui

- **d'un projet de décret portant octroi d'un crédit de 4.500.000 francs pour le développement du Guichet unique neuchâtelois**
- **d'un projet de loi portant modification de la loi sur le guichet sécurisé unique (LGSU)**

(Du 16 février 2009)

Monsieur le président, Mesdames et Messieurs,

RESUME

Si Internet n'était au départ qu'un vecteur d'accès à l'information, le réseau des réseaux est devenu, au fil du temps, la plate-forme d'échange mondiale entre les entreprises et leurs clients (Easyjet, Swissquote, Télébanking, leShop, DELL, Ticketcorner, CFF, Ricardo, Autoscout24, etc.) et naturellement, depuis quelques années, entre les collectivités publiques et leurs usagers.

Même si cette évolution est plus lente dans les administrations publiques que dans le privé, elle est inexorable et entraînera, au plus tard dans une dizaine d'années, un changement en profondeur des relations quotidiennes entre les collectivités publiques et leurs usagers, personnes morales ou personnes physiques.

Il devient, chaque jour, moins acceptable de perdre entre deux et trois heures et de faire 35 kilomètres en voiture, à un habitant du Cerneux-Péquignot pour obtenir un extrait de poursuites alors qu'il peut l'obtenir en moins de 5 minutes sur le Guichet unique des collectivités publiques neuchâteloises et ceci 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. En sachant que chaque année, il est produit plus de 30.000 extraits de poursuites, il est facile d'établir les économies (temps, déplacement, pollution, etc.) qu'une telle prestation peut engendrer, pour l'ensemble du canton de Neuchâtel. Finalement, si on multiplie ces économies par les centaines de prestations qui pourraient être disponibles en ligne, on rapproche l'administration de l'utilisateur, on améliore la qualité et l'efficacité du service public tout en permettant aux collectivités publiques, aux privés comme aux entreprises de réaliser des économies durables.

La présente demande de crédit vise dès lors à consolider les résultats atteints de 2005 à 2008 par le Guichet unique, à en exploiter le potentiel et à y introduire plus de 150 prestations nouvelles d'ici à fin 2013.

1. INTRODUCTION

Dans les entreprises de services, les nouvelles technologies de l'information et de la communication sont en train de modifier fondamentalement la relation et les transactions avec le client. De plus en plus d'informations, d'achats, de règlements de factures ou de transactions bancaires courantes sont effectuées par les entreprises et les particuliers via Internet. En même temps, les exigences posées aux entreprises de services se sont aussi considérablement élevées. Le client moderne est toujours mieux formé et conscient de ses droits. Il exige par conséquent des réponses rapides et exactes à ses questions. Il souhaite avoir un interlocuteur compétent qui connaît son dossier, qui est à même de satisfaire à ses attentes ou qui est capable de le conseiller dans ses démarches. La qualité de la relation tend ainsi à devenir aussi importante que le service fourni à la clientèle.

La mise à disposition de prestations en ligne via Internet modifie les relations entre les entreprises de services et leurs clients. Pour des transactions courantes, elles supplantent toujours plus les contacts physiques ou téléphoniques. Les guichets traditionnels tendent donc à disparaître ou à évoluer en des espaces d'accueil, précédés d'automates ou de bornes électroniques pour des dépôts ou des retraits d'argent, ou des demandes d'informations simples.

Les administrations publiques n'échappent pas à cette tendance. De nombreux pays européens se sont déjà lancés dans des réorganisations basées non plus sur les seuls processus administratifs mais sur les besoins des usagers. Ce sont les attentes de l'utilisateur qui sous-tendent toujours plus les organisations. En outre, les usagers sont eux-même impliqués dans la définition de ces attentes, dans le suivi qui leur est donné et dans l'amélioration de la qualité. Ainsi, certains Etats européens sont très en avance par rapport à notre pays. Le Portugal a, par exemple, ouvert des « Boutiques citoyennes » qui offrent aux usagers un contact humain pour des transactions et conseils concernant toutes les prestations publiques. Cette offre est complétée par un portail sur Internet qui donne non seulement de l'information mais encore la possibilité de réaliser des transactions en ligne.

Le Conseil d'Etat estime que le canton et les communes ne sauraient rester à l'écart de cette évolution qui exige de repenser fondamentalement nos institutions et l'organisation des services publics, de revoir si nécessaire leur implantation pour être plus proche des usagers et d'investir dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication. Le Conseil d'Etat estime que cette transformation ne peut être réalisée qu'avec les collaborateurs des collectivités publiques, ainsi qu'avec une implication plus forte, plus directe, des usagers dans l'évaluation des besoins et dans la mise en place d'indicateurs de satisfaction et de qualité.

Les réorganisations entreprises durant la présente législature ont permis de regrouper des unités et de concentrer des compétences, sur la base d'un examen minutieux des prestations, des processus de travail et des structures d'organisation. Cette étape étant franchie, les travaux se poursuivront pour ajuster à terme le fonctionnement de l'administration sur les besoins des usagers et augmenter la part des transactions via l'Internet, ceci à l'image de la restructuration que le Service cantonal des contributions s'apprête à lancer cette année. La commission fiscalité du Grand Conseil et la sous-commission de gestion et des finances du DJSF ont été récemment informées de cet important projet qui fera l'objet d'une demande de crédit d'étude auprès de votre Autorité avant la fin de la législature.

Pour réussir la modernisation de notre administration, des investissements dans notre outil informatique sont nécessaires. Le Conseil d'Etat est conscient qu'il s'agit-là d'un projet de longue haleine. En effet, il a fallu près de 15 ans, entre 1990 et 2005, pour informatiser l'ensemble des collectivités publiques neuchâtelaises. Il en faudra autant pour intégrer l'ensemble des usagers aux systèmes d'informations de l'Etat, des communes et des services paraétatiques. Mais en 2020, le Conseil d'Etat souhaite que pratiquement toutes les prestations publiques soient accessibles, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en ligne sur Internet.

Dans notre canton, cette révolution a commencé en 2005, plus précisément le 05.05.05, par l'ouverture du Guichet unique des collectivités publiques neuchâtelaises. Cette première étape, soutenue financièrement par la Confédération à hauteur de 80% dans le cadre du projet pilote de vote électronique, a permis de défricher le terrain en matière de gouvernement électronique, de tester les concepts de base et les infrastructures techniques et de mettre en évidence le potentiel de développement et d'économies qu'une telle infrastructure pouvait apporter tant aux collectivités publiques qu'à leurs usagers.

La deuxième étape, de 2009 à fin 2013 et objet du présent rapport, a pour objectif de réaliser de nouvelles prestations et de promouvoir, avec une stratégie de communication digne de nom, le Guichet unique auprès des usagers de notre canton. Elle se déroulera parallèlement et en appui à la poursuite des réorganisations menées par les unités de l'Etat pour se rapprocher de leurs usagers.

La troisième étape, de 2014 à 2020, permettra de soutenir les administrations publiques dans une transformation qui intégrera pleinement les prestations du Guichet unique aux systèmes d'informations et qui touchera les méthodes et l'environnement de travail des services concernés.

En 2020, le Conseil d'Etat souhaite que plus de 90% des prestations publiques soient accessibles en ligne sur le Guichet unique, les guichets physiques devraient diminuer sensiblement pour devenir des points d'entrée et de renseignements pour les usagers en recherche de prestations ou d'information.

L'Administration cantonale se transformera alors en une structure de type "Backoffice" pour la réalisation de prestations à haute valeur ajoutée nécessitant, pour ses employés, une maîtrise complète du secteur d'activités concerné.

Comme le Conseil d'Etat le relevait plus haut, l'époque où l'administration décidait seule de la nature des prestations fournies aux citoyens-usagers et de la relation établie avec ces derniers est désormais révolue. Afin d'assurer des prestations adaptées aux besoins des administrés, d'améliorer la qualité du contact avec l'administration et des transactions via le Guichet unique, le Conseil d'Etat souhaite associer de plus près les usagers à la démarche. A cet effet, dans un nouvel article de la loi sur le guichet sécurisé unique (LGSU), il propose de créer un groupe d'usagers chargé d'accompagner le projet, à l'image de ceux qu'ont mis en place d'autres collectivités publiques européennes. Ce groupe pourra ainsi intégrer les attentes et les préoccupations du citoyen-usager dès la phase de la conception de prestations, lors de leur mise en production et de leur délivrance; il sera aussi associé de près à l'évaluation des prestations du Guichet unique.

2. LE GOUVERNEMENT ELECTRONIQUE

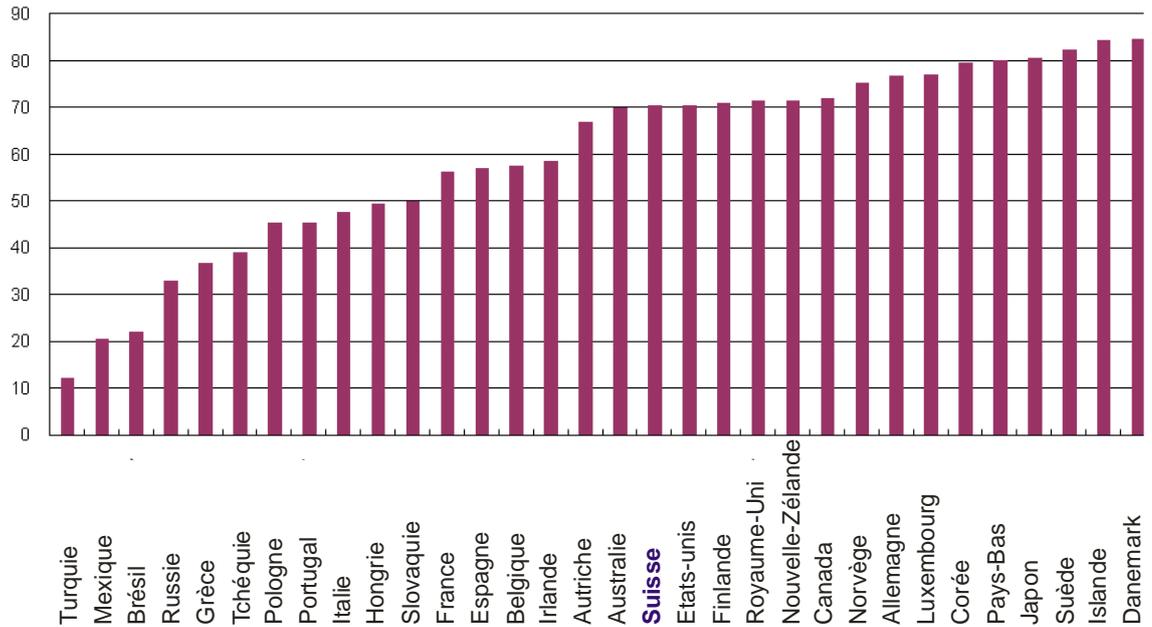
2.1. L'accès à un ordinateur

Comme le montre la statistique 2008 de l'OCDE, la Suisse est bien placée avec 70% des ménages équipés d'un ordinateur. Elle se situe bien avant l'Espagne, la France ou l'Italie, au même niveau que les Etats-Unis, le Canada ou le Royaume-Uni, mais après les pays du Nord, le Japon et l'Allemagne.

Ménages ayant accès à un ordinateur

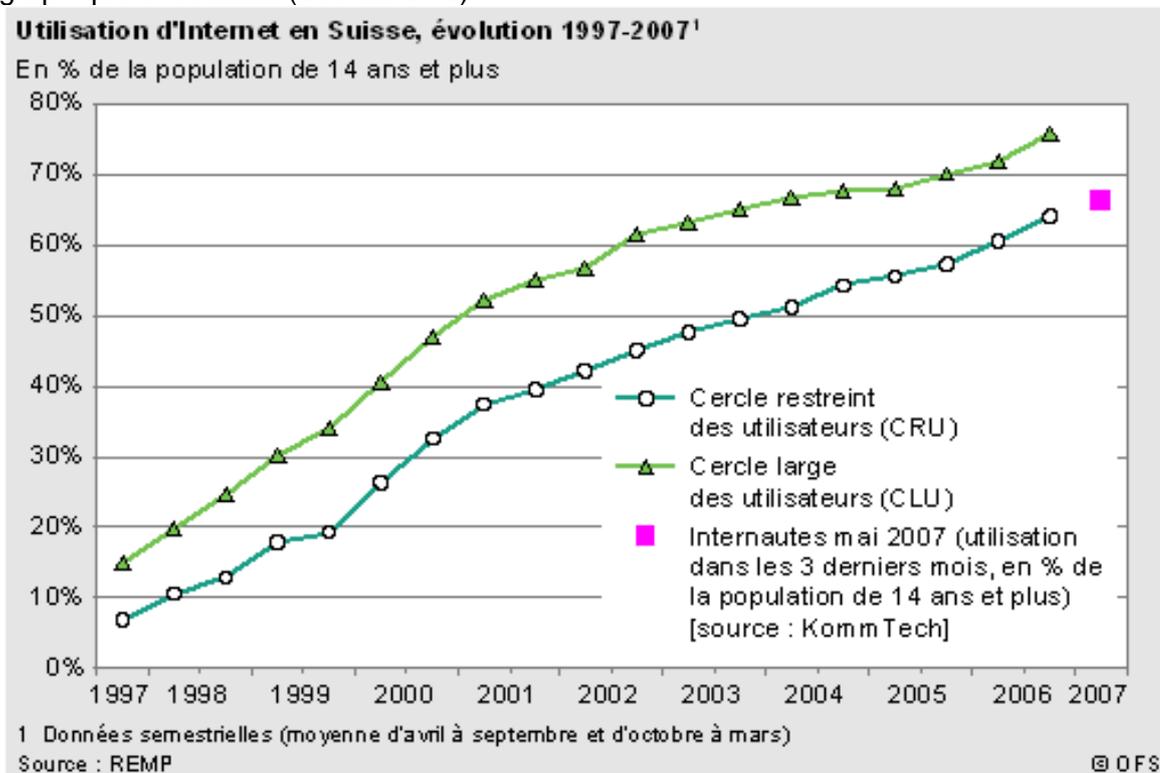
Panorama des statistiques de l'OCDE 2008

© OCDE 2008



2.2. L'utilisation d'Internet en Suisse

La Suisse est l'un des pays au monde qui possède les meilleures infrastructures de télécommunication et une très bonne pénétration d'Internet comme le montre le graphique ci-dessous (Source OFS) :



D'avril 2006 à septembre 2006, 75.7% des personnes de 14 ans et plus interrogées en Suisse ont utilisé internet au moins une fois au cours des six derniers mois. Elles font ainsi partie du cercle large des utilisateurs d'Internet (CLU) tandis que 64.1% ont utilisé internet de manière régulière, soit plus d'une fois par semaine, et forment le cercle restreint des utilisateurs (CRU).

Toutes les statistiques montrent très clairement que l'utilisation d'Internet est inégale en fonction de l'âge, du sexe, du revenu ou de son niveau de formation. Néanmoins, dans tous les cas de figure, la progression est régulière et les différences, même si elles ne disparaîtront pas, s'amenuiseront avec le temps.

Une autre statistique, montrant l'utilisation d'Internet en fonction de l'âge, met clairement en évidence que les générations à venir n'auront aucun problème d'utilisation de ce média :

Utilisation d'Internet en Suisse selon l'âge

Etude faite en 2007

En % des individus de 15 ans et plus

15-24 ans	92.1
25-34 ans	83.3
35-44 ans	78.3
45-54 ans	73.2
55-64 ans	55.7
65 ans et +	22.7

© 2008 OFS-BFS-UST / SUKO

2.3. Les actions de la Confédération

A la fin des années 90, la Confédération a pris conscience du retard de la Suisse en matière de gouvernement électronique. Les classements de l'OCDE placent la Suisse dans le dernier tiers des pays européens en matière de prestations en ligne. Ce qui est paradoxal par rapport au fait que la Suisse est une des premières nations en matière d'investissement dans les nouvelles technologies (en 2007 : 2821 euros par personne) et qu'elle se situait en 2007 au troisième rang mondial (après le Danemark et les Pays-Bas) dans le raccordement haut débit des ménages à Internet.

Pour améliorer la situation, la Confédération a lancé, en 2001, deux initiatives : la première pour le développement du vote électronique et la seconde pour développer un portail suisse de l'information (www.ch.ch). Le canton de Neuchâtel s'est positionné pour le vote électronique et a pu profiter de cet élan pour créer le Guichet unique des collectivités publiques neuchâteloises (www.GuichetUnique.ch).

Malgré ces initiatives, la Suisse n'a pas fondamentalement amélioré sa position au niveau européen comme le montre le tableau ci-dessous

Tableau 1: Pourcentage des prestations en ligne

PAYS	Apr 2006	Oct 2004	Oct 2003	Oct 2002	Oct 2001
Autriche	83	72	68	20	15
Estonie	79	63			
Malte	75	40			
Suède	74	74	67	67	28
Norvège	72	56	47	35	35
Royaume-Uni	71	59	50	33	24
France	65	50	45	35	25
Slovénie	65	45			
Danemark	63	58	72	61	32
Finlande	61	67	61	50	33
Portugal	60	40	37	32	32
Italie	58	53	45	35	15
Espagne	55	55	50	40	30
Hollande	53	32	26	21	5
Hongrie	50	15			
Irlande	50	50	56	50	22
Belgique	47	35	35	25	0
Allemagne	47	47	40	35	20
Islande	47	50	28	28	11
Lithuanie	40	40			
Chypre	35	25			
Tchéquie	30	30			
Grèce	30	32	32	32	11
Luxembourg	25	20	15	5	5
Pologne	20	10			
Slovaquie	20	15			
Suisse	11	6	0	0	
Lettonie	10	5			

L'analyse de la situation a mis en évidence la difficulté de coordonner les actions au niveau de notre pays, avec ses 2700 communes et 26 cantons, avec certes des initiatives dans de très nombreux cantons, mais pas toujours bien coordonnées, ce qui n'a pas apporté une amélioration de la situation au niveau global.

Un second plan d'actions a été lancé par la Confédération afin de donner une nouvelle impulsion aux projets de gouvernement électronique. Ce plan d'actions s'appuie sur les bases suivantes:

- a) La stratégie suisse de cyberadministration adoptée par le Conseil fédéral le 24 janvier 2007;
- b) La convention cadre de droit public concernant la collaboration en matière de cyberadministration en Suisse (2007-2011), approuvée par la Conférence des gouvernements cantonaux lors de la séance plénière du 22 juin 2007 et adoptée par le Conseil fédéral le 29 août 2007 (www.egovernment.ch);
- c) La redéfinition du rôle joué par le portail suisse de l'information (www.ch.ch);
- d) La mise en place d'initiatives favorisant la collaboration entre partenaires confédéraux :
 - Association eVanti pour l'échange d'information en matière de cyberadministration (www.evanti.ch);
 - Association eCH, organe de normalisation en matière de cyberadministration (www.ech.ch).

Chaque canton s'est ainsi engagé, par la signature de la convention cadre, à faire un effort particulier sur la mise en œuvre de cyberprestations afin d'offrir un ensemble commun et homogène de prestations en ligne d'ici 2011 (projets prioritaires) à l'ensemble de ses usagers; par exemple, le canton de Genève a débloqué en juin 2008, un crédit de 26.350.000 francs pour le développement de l'administration en ligne.

3. LE CANTON DE NEUCHÂTEL

3.1. Actions neuchâteloises

De manière générale, le canton de Neuchâtel est bien situé, au niveau des actions menées jusqu'à présent, en matière de gouvernement électronique et de cyberprestations comme le montre la dernière étude faite par l'institut gsf.bern (<http://www.egovernment.ch/fr/dokumentation/studien.php>).

Il a su profiter, d'une part, de la vision stratégique développée, depuis 20 ans entre le canton et les communes, dans la réalisation de ses systèmes d'information et, d'autre part, de la première initiative de la Confédération (voir ci-dessus), pour mettre en place les premières briques essentielles en la matière, soit :

Au niveau législatif:

- La loi sur le guichet sécurisé unique, du 28 septembre 2004, et son règlement d'exécution, du 22 décembre 2004 (www.ne.ch/rsn);

Au niveau opérationnel:

- La mise en œuvre d'une organisation ad hoc reposant sur la chancellerie d'Etat pour la gestion des contrats et des aspects administratifs et sur le service informatique de l'Entité neuchâteloise (SIEN) pour l'exploitation des infrastructures;
- La mise en œuvre d'une infrastructure de base, le Guichet unique, au 5 mai 2005, permettant le déploiement des cyberprestations (www.GuichetUnique.ch);
- Le développement d'un premier lot de prestations permettant de tester l'ensemble du système et de démontrer l'intérêt, d'une telle infrastructure, pour les collectivités publiques comme pour les usagers.

Malheureusement, les difficultés financières de l'Etat, ont entraîné, durant cette dernière législature, un ralentissement du développement du Guichet unique.

3.2. Le Guichet unique 2005-2008

3.2.1. Bilan

De manière générale, nous pouvons tirer un bilan positif des trois premières années d'exploitation en mettant en évidence les faits suivants:

- Tous les concepts, idées et réalisations qui sous-tendent ce projet restent d'actualité et répondent même à un besoin toujours plus pressant;
- L'infrastructure de base a répondu aux attentes en matière de sécurité et de performance;
- Certaines unités (ex: le service des automobiles et de la navigation, le service des poursuites et faillites et du registre du commerce) ont bien perçu les avantages qu'une telle infrastructure pouvait leur apporter en terme d'image, d'efficacité et de performance;
- L'utilisation du Guichet unique est en constante progression;

- Nous avons pu démontrer à la Confédération que notre solution de vote électronique était performante et bien adaptée aux concepts globaux de gouvernement électronique (nous sommes le seul canton, sur les trois cantons pilotes, NE, GE et ZH, à n'avoir jamais arrêté les tests depuis septembre 2005, soit 8 tests réalisés avec succès ainsi qu'une élection complémentaire au Conseil des Etats).

Nous devons cependant également mettre en évidence certains éléments à améliorer à l'avenir afin de rendre ce service plus performant:

- Les services de l'Etat n'ont pas encore pris conscience, à quelques exceptions près, de l'importance de ce nouvel outil de gestion dans le développement de leurs prestations;
- Les usagers n'ont pas encore pris conscience du gain économique global qu'une telle infrastructure pouvait engendrer dans leur relation quotidienne avec les collectivités publiques neuchâteloises;
- Le potentiel d'économies possibles pour les collectivités publiques est encore sous-exploité;
- La lourdeur administrative pour obtenir des droits d'accès au Guichet unique ne favorise pas son développement auprès des usagers, mais permet de garantir sa sécurité;
- Comme les prestations du Guichet unique ne sont pas visibles de l'extérieur, il est absolument nécessaire de mettre en œuvre une stratégie de communication digne de ce nom afin d'inviter les entreprises et la population à bénéficier des avantages de cette infrastructure.

Il faut cependant rappeler ici que le développement de cyberprestations fait partie d'une transformation radicale de la relation entre les collectivités publiques et leurs usagers qui ne pourra se faire que sur le moyen ou long terme (10-15 ans) comme nous l'avons rappelé en introduction.

3.2.2. Les prestations existantes du Guichet unique

Même si le gouvernement électronique comprend toutes les transactions entre les administrations publiques et leurs usagers, nous ne mentionnerons pas ci-après les travaux réalisés au sein du site Internet de l'Etat (mise à disposition de formulaires, des bases légales (RSN), des offres d'emplois, des contacts avec l'administration, d'informations générales sur la vie de l'Etat, des communes ou des autorités, etc.). Nous focaliserons notre présentation sur les prestations en ligne (cyberprestations) du Guichet unique, cœur du rapport et de la présente demande de crédit. Nous ne détaillerons pas les prestations existantes sachant que ces informations sont en ligne sur le site du Guichet unique (www.GuichetUnique.ch).

Nous distinguons, de manière générale, deux groupes essentiels de prestations, soit celles pour les particuliers (personnes physiques) et celles pour les entreprises (personnes morales).

3.2.2.1. Prestations aux particuliers

Nous pouvons mettre en évidence 7 groupes de prestations pour les particuliers:

Gestion des scrutins
- Participer à un scrutin (vote électronique)
- Contrôler son certificat de participation à un scrutin
Impôt (sur 10 ans)
- Faire une demande de délai pour le retour de sa déclaration d'impôt
- Obtenir ses notifications de taxations
- Connaître ses comptes courants de l'impôt fédéral
- Connaître ses comptes courants de l'impôt cantonal et communal
- Connaître ses comptes courants de l'impôt ecclésiastique
- Connaître les échéances de perception
- Connaître les éléments du calcul de ses tranches d'impôt
Poursuites
- Obtenir son extrait de poursuites
- Connaître sa situation "débiteurs"
- Connaître sa situation "créancier"
- Déposer une réquisition de poursuite
Mobilité
- Changer un rendez-vous pour une expertise véhicule
- S'inscrire à un examen théorique de conducteur
- S'inscrire à un examen pratique de conducteur
- Connaître le détenteur d'une plaque de véhicule
Assurance bâtiment
- Connaître ses contrats d'assurance bâtiment
Contrôler des documents officiels
- Contrôler la validité d'un document produit par le Guichet unique
- Connaître l'état de ses achats sur le Guichet unique
Contrat personne physique
- Connaître les rôles attribués
- Changer son adresse de messagerie
- Pouvoir bloquer son compte d'accès au Guichet unique

Remarques :

- En ce qui concerne la gestion des scrutins, le Guichet unique couvre toutes les activités administratives, de la chancellerie d'Etat et des communes, liées à la gestion des scrutins (création et gestion du registre des électeurs, élaboration des cartes de votes, enregistrement des votes par correspondance et au bureau électoral, statistiques de vote) en plus de la cyberprestation de vote électronique. C'est le seul système d'information qui est totalement intégré au Guichet unique.
- En ce qui concerne l'impôt, nous présentons les prestations ci-dessus pour les 10 années d'impôt en cours.
- L'Etablissement cantonal d'assurance et de prévention (ECAP) est la première entité paraétatique à présenter une prestation sur le Guichet unique. La mise à disposition de cette seule prestation a permis d'économiser 1/3 de poste.

3.2.2.2. Prestations aux entreprises

Pour les entreprises, il existe deux rôles essentiels joués par les personnes morales, un premier associé aux prestations à l'entreprise proprement dite et un second lié aux prestations associées aux clients de l'entreprise.

En ce qui concerne les prestations à l'entreprise elle-même, nous avons mis en production les prestations suivantes:

Impôt à la source
- Connaître le décompte "débité" de ses sourciers
- Connaître son compte courant de l'impôt à la source
Poursuites
- Obtenir son extrait de poursuites
- Connaître sa situation "débité"
- Connaître sa situation "créancier"
- Déposer une réquisition de poursuite
Mobilité
- Changer un rendez-vous pour une expertise véhicule
- Connaître le détenteur d'une plaque de véhicule
Assurance bâtiment
- Connaître ses contrats d'assurance bâtiment
Contrôler des documents officiels
- Contrôler la validité d'un document produit par le Guichet unique
- Connaître l'état de ses achats sur le Guichet unique
Contrat entreprise
- Connaître les rôles attribués
- Changer son adresse de messagerie
- Pouvoir créer des comptes employés
- Pouvoir bloquer un droit d'accès employé
- Pouvoir bloquer le compte d'accès de l'entreprise au Guichet unique

Finalement, pour les clients de l'entreprise, nous avons créé des rôles particuliers qui sont attribués, par les services concernés des collectivités publiques, aux entreprises qui gèrent des clients. Nous rappelons que ce type de prestations nécessite l'élaboration préalable d'une base légale répondant au droit en vigueur en matière de protection des données.

Garagistes
- Prendre un rendez-vous d'expertise
Moniteurs auto-école
- Prendre un rendez-vous d'examen théorique
- Prendre un rendez-vous d'examen pratique
Assureurs automobiles
- Gérer les informations sur les véhicules assurés
Banquiers, notaires et gérants immobiliers
- Connaître un contrat d'assurance incendie
Mandataires fiscaux
- Obtenir les notifications fiscales de ses mandants

3.2.3. Les statistiques

Nb transactions /mois*	Nb transaction/mois				Contrats privés				Contrats professionnels			
	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008	2005	2006	2007	2008
Janvier		15'633	51'684	76'773		155	41	121		36	28	11
Février		19'814	63'797	99'196		113	49	93		49	38	20
Mars		80'402	59'511	118'554		84	172	86		17	136	10
Avril		43'370	57'602	222'869		17	56	63		9	23	9
Mai	459	53'284	71'662	190'030	306	43	47	52	12	262	28	3
Juin	8'096	50'375	71038	112'331	339	83	106	49	54	26	26	14
Juillet	10'235	41'260	57648	105'074	724	17	44	31	157	12	7	5
Août	14'884	49'593	64021		527	45	51		197	9	12	
Septembre	16'945	48'070	60913		355	52	40		55	17	10	
Octobre	18'295	52'466	67683		458	47	59		32	19	6	
Novembre	19'991	59'121	64751		319	150	56		52	10	6	
Décembre	14'002	43'418	52888		133	33	92		22	18		
Totaux	102'907	556'806	743'198	924'827	3'161	839	813	495	581	484	320	72
Moyenne par mois	12'863	46'401	61'933	132'118	395	70	68	71	73	40	27	10

*le nombre de transactions est bien plus important que le nombre de prestations délivrées (1 prestation = n transactions)

Résumé	Total	Moyenne/mois	Total	M/mois	Total	M/mois
Première année	262'126	21'844	3'530	294	692	58
Deuxième année	630'181	52'515	788	66	598	50
Troisième année	1'027'996	85'666	858	72	145	12
Total	1'920'303	53'342	5'176	144	1'435	40

Remarques:

- L'utilisation du Guichet unique va croissant en fonction des nouvelles prestations mises à disposition des usagers.
- Le nombre de contrats privés dépend étroitement de la publicité que nous faisons ou que les médias font sur les prestations du Guichet unique.
- Le nombre de contrats professionnels évolue en fonction des prestations offertes, mais surtout en fonction de la publicité faite par les services auprès de leurs usagers.

3.2.4. Les coûts annuels d'exploitation à charge de l'Etat

En résumé, la mise en place et l'exploitation du Guichet unique se résume à :

Investissement 2002-2008:

– Guichet unique	3.5 millions
– % part de la Confédération et des villes	2.3 millions
Investissement net :	1.2 millions

Charges annuelles d'exploitation (base 2008):

Prestations de tiers :	
– Maintenance matériel	50.000.00
– Maintenance logiciel	150.000.00
Prestations internes :	
– Exploitation	170.000.00
– Maintenance et développement	340.000.00
– Amortissements	240.000.00
Total des charges annuelles :	950.000.00

4. SCHÉMA DIRECTEUR 2009-2013 DU GUICHET UNIQUE

4.1. Vision du Conseil d'Etat

Le Conseil d'Etat, en accord avec la Confédération, s'engage à promouvoir l'utilisation des nouvelles technologies, au travers d'un schéma directeur 2009-2013 du Guichet unique poursuivant les objectifs suivants :

Pour les personnes morales:

- Fin 2013, plus de 80% des prestations de l'administration cantonale à destination des entreprises doivent pouvoir être accessibles via le Guichet unique;

Pour les particuliers:

- Fin 2011, plus de 80% des prestations associées à l'impôt doivent pouvoir se traiter sur le Guichet unique;
- Fin 2011, en plus du vote électronique, il doit être possible de réaliser les élections par le Guichet unique;
- Fin 2012, le Guichet unique doit servir de plate-forme de collaboration entre l'école et les parents d'élèves pour tous les aspects administratifs associés à la vie des élèves de l'école obligatoire (attestations, bulletins scolaires, notes, absences);
- Fin 2012, plus de 80% des prestations associées au Contrôle des habitants doivent pouvoir se traiter sur le Guichet unique;
- Fin 2013, tous les services de l'Etat doivent avoir réalisé les prestations publiques sur le Guichet unique ou les avoir inscrites dans le schéma directeur 2014-2018.

En ce qui concerne le nombre d'utilisateurs du Guichet unique, l'objectif est d'atteindre les 25.000 utilisateurs, soit 20.000 particuliers et 5.000 employés des entreprises à fin 2013.

4.2. Démarches entreprises

Pour faire face à ces objectifs ambitieux, une enquête a été réalisée, en 2008, au sein des services de l'administration cantonale afin de mettre en évidence les prestations qui pourraient faire partie du schéma directeur 2009-2013 du Guichet unique.

Il a été recensé 153 prestations d'intérêt général pour les entreprises et 173 pour les particuliers. L'enquête a mis en évidence toutes sortes de prestations fournies par l'Etat que ces dernières soient établies à 10 exemplaires par année ou à 100.000. Il a donc été nécessaire de faire un premier tri des prestations qui peuvent s'inscrire naturellement dans le schéma directeur 2009-2013 du Guichet unique, de celles qui doivent être écartées pour des raisons de rendement ou d'intérêt général. Nous avons aussi dû faire une évaluation financière de chaque prestation tant d'un point de vue du coût de développement que de son appartenance à une unité de matière en rapport aux objectifs du Conseil d'Etat.

Nous avons également mis en évidence l'intérêt de créer un rôle "employé des collectivités publiques" sur le Guichet unique afin de rationaliser les infrastructures de communication.

Finalement, nous avons aussi dû prendre en compte certaines opérations transversales faites au niveau de la Confédération, aux niveaux des collaborations intercantionales (exemple : développement d'un outil commun de gestion des permis de construire entre VD et NE) ou au niveau des communes neuchâteloises (mise en œuvre, par le Centre électronique de gestion de la Ville de Neuchâtel, d'un nouveau logiciel de gestion du contrôle des habitants pour les communes neuchâteloises) avant de décliner le schéma directeur 2009-2013 du Guichet unique.

4.3. Nouvelles prestations 2009-2013

Nous présentons dans les chapitres suivants la liste des prestations à réaliser, par secteur, sur le Guichet unique durant les 5 prochaines années.

Globalement, nous avons 83 prestations nouvelles pour les personnes physiques, 16 prestations pour les employés des collectivités publiques, 37 prestations pour les entreprises et 47 prestations pour les clients des entreprises.

Pour chaque prestation, nous avons fait une évaluation sommaire du nombre de jours/ho nécessaires en interne (par le service informatique de l'Entité neuchâteloise (SIEN) ou par un tiers mandaté par le SIEN) ou en externe (par le fournisseur de l'application métier) pour la réalisation selon les critères suivants:

15 j/ho :	prestation de consultation ou de mise à jour simple;
30 j/ho :	prestation de mise à jour;
40 j/ho :	prestation de mise à jour complexe;
80 j/ho :	ensemble de prestations formant un même module.

Le nombre de jours ci-dessus prend en compte l'analyse avec les services, la rédaction des cas d'utilisation, la conception, la réalisation, les tests, la mise en production, la gestion de projets et l'accompagnement des utilisateurs. Parfois, la "même" prestation sert aussi bien les personnes physiques que les personnes morales, c'est pourquoi, nous avons inséré le signe E.F. (Evaluation déjà faite dans un autre rôle) dans les tableaux lorsqu'on retrouve ailleurs la même prestation.

Finalement, nous mentionnons, pour chaque prestation, l'année de mise en production prévue. Nous rendons attentif le lecteur que nous avons été prudent sur les dates de mise en production des prestations; il est fort probable que certaines prestations soient développées avant les dates limites évoquées en fonction d'impératif de gestion (ex: mise en place du passeport biométrique) ou des nécessités calendaires (ex: les prestations liées aux écoles doivent pouvoir être délivrées au début de l'année scolaire). C'est la vision globale qui prime, soit celle associée à la notion de schéma directeur exprimant une volonté de mise en œuvre d'un ensemble de prestations dans un délai donné (de 2009 à 2013).

4.3.1. Prestations pour les particuliers

Domaine de l'impôt	Interne	Externe	Année
Impôt cantonal et communal			
- Retour de la déclaration d'impôt	40		2011
- Modification des bases déterminantes pour les acomptes	40		2011
- Consulter ses répartitions intercantionales	15		2011
Estimation cadastrale			
- Consulter l'extrait et le détail du calcul	15		2011
- Demande de délai pour le retour de la déclaration	30		2011
- Suivi de l'état d'avancement du dossier	30		2011
Impôt sur les gains immobiliers et les lods			
- Notifications de taxation	30		2011
- Remplissage de la déclaration d'impôt	40		2011
- Demande de délai pour le retour de la déclaration	30		2011
- Suivi de l'état d'avancement du dossier	30		2011
Impôt à la source			
- Consulter ses décomptes d'impôt à la source	15		2011
Total Jours/homme pour le domaine de l'impôt	315		

Droits politiques	Interne	Externe	Année
Elections fédérales, cantonales et communales		80	2011
Total jours/homme pour les droits politiques		80	

Véhicules et conducteurs	Interne	Externe	Année
Transmission du numéro de compte pour remboursements	15		2011
Annoncer son changement d'assurance automobile	30		2011
Demande de permis d'élève conducteur	30		2011
Echange d'un permis bleu en permis "carte de crédit"	15		2011
Annoncer la perte ou le vol de son permis de circulation et demander l'établissement d'un duplicata	30		2011
Annoncer la perte de son permis de conduire et demander l'établissement d'un duplicata	30		2011
Demander une carte tachygraphe pour conducteur	15		2011
Annoncer la perte ou le vol d'une plaque et imprimer une autorisation de circuler avec une plaque	30		2011
Demander la reprise des plaques et leur envoi au détenteur	30		2011
Demander un permis de conduire international	15		2011
Demander l'annulation de son permis de circulation	15		2011
Demander une carte de parcage pour les personnes à mobilité réduite	15		2011
Total jours/homme pour véhicules et conducteurs	270		

Territoire	Interne	Externe	Année
Attestation de la situation juridique d'un immeuble au registre foncier	30		2011
Délivrance d'un extrait cadastral officiel	30		2011
Total jours/homme pour le territoire	60		

Scolarité obligatoire	Interne	Externe	Année
Fiche cantonale de recensement	15		2012
Attestation de fin de scolarité	30		2012
Dernier bulletin scolaire	30		2012
Attestation du cursus scolaire	15		2012
Attestation de scolarité en cours	30		2012
Facturation aux parents d'élève de frais divers	30		2012
Attestation de départ de l'école publique neuchâteloise	15		2012
Consultation des horaires (SEC1)	30		2012
Consulter le bulletin scolaire en cours	30		2012
Suivi des absences pour les élèves du secondaire 1	15		2012
Inscription aux activités scolaires et parascolaires	15		2012
Demande de congé de longue durée	15		2012
Total jours/homme pour scolarité obligatoire	270		

Apprentissage	Interne	Externe	Année
Etablissement du contrat d'apprentissage	30		2012
Etablissement des avenants au contrat d'apprentissage	15		2012
Formulaires associés au contrat d'apprentissage	15		2012
Convocations aux examens de fin d'apprentissage	30		2012
Indemnisation des experts, délégués, prestataires (examens)	30		2012
Consultation des horaires, absences et bulletins de notes	30		2012
Etablissement d'un duplicata d'un CFC / AFP	15		2012
Total jours/homme pour le secteur apprentissage	165		

Contrôle de l'habitant	Interne	Externe	Année
Changement d'adresse à l'intérieur d'une commune		30	2012
Demande de documents		15	2012
Demande de renseignement		30	2012
Annonce de déménagement entre communes neuchâteloises		40	2012
Consultation des données personnelles		15	2012
Délivrer un acte d'état civil	15		2012
Total jours/homme pour le contrôle de l'habitant	15	130	

Aide financière	Interne	Externe	Année
Décisions de dispenses de l'obligation d'assurance (Bacedos)	30		2013
Demande d'aide administrative, juridique et financière à l'Orace	30		2013
Demande d'analyse et de gestion du dossier	30		2013
Gestion juridique et financière d'une demande	30		2013
Aide dans la gestion d'une procédure judiciaire	30		2013
Octroi de l'avance d'entretien	30		2013
Demande d'aide matérielle individuelle	30		2013
Etablissement d'un budget d'aide sociale	30		2013
Demande de prix de pension réduits dans les institutions	30		2013
Total jours/homme pour le secteur aide financière	270		

Autorisations administratives	Interne	Externe	Année
Demande de patente occasionnelle	15		2013
Demande de vignette pour distributeurs automatiques	15		2013
Demande d'autorisation d'une sonorisation	15		2013
Demande d'autorisation d'organisation de bal	15		2013
Demande d'autorisation d'une activité commerciale	15		2013
Demande d'autorisation d'exploiter un établissement public	15		2013
Demande d'autorisation d'une collecte, loterie ou tombola	15		2013
Demande d'autorisation de vente d'engins pyrotechniques	15		2013
Délivrance des permis de pêche journaliers	30		2013
Médecine : Délivrance des autorisations de pratiquer et d'exploiter	30		2013
Total jours/homme pour les autorisations administratives	180		

Conservatoire de musique	Interne	Externe	Année
Inscription au Conservatoire de musique	15		2013
Annonce d'absence aux cours du conservatoire	15		2013
Démission du Conservatoire de musique	30		2013
Modification dans le cadre du cursus du conservatoire	30		2013
Total jours/homme pour le conservatoire de musique	90		

Passeport	Interne	Externe	Année
Commander un passeport biométrique	40		2013
Commander un passeport d'urgence	40		2013
Total jours/homme pour passeport	80		

Bourses d'étude	Interne	Externe	Année
Demande/formulaire pour une bourse ou un prêt	15		2013
Analyse du dossier d'une bourse/prêt	30		2013
Décision d'octroi ou non d'un prêt ou d'une bourse	30		2013
Remboursement d'un prêt/bourse	30		2013
Total jours/homme pour les bourses d'étude	105		

Appartements et loyers	Interne	Externe	Année
Contrôle continu des chauffages	40		2013
Communication aux locataires de logements subventionnés	30		2013
Contrôle des loyers de locataires subventionnés	30		2013
Total jours/homme pour les appartements et loyers	100		

4.3.2. Prestations pour les employés des collectivités publiques

Employés des collectivités publiques	Interne	Externe	Année
Consultation et impression de la fiche d'assurance caisse de pensions		15	2011
Documents d'informations destinés à l'assuré caisse de pensions		15	2011
Formulaires-types pour demandes d'assurés caisse de pensions		15	2011
Fiche d'assurance de la rente en cours		15	2011
Attestation fiscale de la rente versée		15	2011
Modification de données personnelles		30	2011
Attestation des rachats effectués		15	2011
Simulation de rente de retraite		30	2011
Simulation d'un retrait pour un divorce		30	2011
Simulation d'un retrait pour la propriété du logement		30	2011
Simulation d'un rachat		30	2011
Demande de prestations d'invalidité		15	2011
Impression des certificats annuels de salaire	15		2011
Impression des fiches mensuelles de salaire	15		2011
Saisie des déclarations d'accident par employés	30		2011
Postulations aux offres d'emplois	30		2011
Total jours/homme pour les employés des collectivités publiques	90	255	

4.3.3. Prestations pour les entreprises

Prestations aux entreprises	Interne	Externe	Année
Impôt à la source			
- Demande de délai pour le dépôt des formulaires de décompte impôt source	E.F.		2011
- Retour des décomptes de retenues d'impôt à la source	E.F.		2011
- Remplir et retourner la formule obligatoire d'annonce	E.F.		2011
- Obtenir une attestation de paiement de ses impôts à la source	E.F.		2011
- Mise à jour des rapports de travail entre les employeurs et les frontaliers	E.F.		2011
Véhicules et conducteurs			
- Transmission et contrôle de son numéro de compte pour remboursements	15		2011
- Changement de raison sociale	15		2011
Apprentissage			
- Inscription dans les écoles professionnelles	30		2011
- Etablissement du contrat d'apprentissage	E.F.		2011
- Etablissement de différents formulaires (www.ne.ch/formapro)	30		2011
- Etablissement d'avenant au contrat d'apprentissage	E.F.		2011
- Convocations aux examens de fin d'apprentissage	E.F.		2011
- Consultation des horaires, absences, bulletins de notes, ...	E.F.		2011
Registre foncier			
- Consultation en ligne des extraits	E.F.		2009
Autorisations administratives			
- Certificats de validation d'instruments de mesure	15		2013
- Annonce d'un nouvel instrument de mesure	15		2013
- Autorisation d'utilisation d'un distributeur automatique	E.F.		2013
- Demande de patente pour manifestation sonorisée	E.F.		2013
- Demande d'une autorisation d'activités commerciales	E.F.		2013
- Demande d'une patente de danse	15		2013
- Demande d'une patente pour établissement public	15		2013
- Demande d'autorisation d'une collecte, loterie ou tombola	E.F.		2013
- Autorisation de vente d'engins pyrotechniques	E.F.		2013
- Patentes occasionnelles	E.F.		2013
Energie			
- Convention énergie pour les gros consommateurs	15		2013
- Préavis et décision d'une demande de permis de construire		E.F.	2013
- Subventions pour l'énergie	15		2013
- Contrôle continu des chauffages	E.F.		2013
Autorisation d'exploiter			
- Autorisation de travail en dehors des règles normales	15		2015
- Approbation de plans d'une entreprise	30		2015
- Décision d'assujettissement ou de libération	15		2015
- Autorisation d'exploiter une entreprise (locaux)	15		2015
Environnement			
- Autorisation d'exploitation d'une installation de traitement des eaux usées	30		2015
- Emission dans l'air : Contrôles des émissions industrielles	30		2015
- Examen des bilans "Composés organiques volatils" et remboursement	30		2015
- Autorisations d'exploiter une installation frigorifique	15		2015
- Annonce des personnes de contacts pour la gestion des produits toxiques	15		2015
Total jours/homme pour les prestations destinées aux entreprises	335		

4.3.4. Prestations pour les corps de métiers

Prestations aux mandataires fiscaux	Interne	Externe	Année
Impôt cantonal et communal			
- Dépôt de la déclaration d'impôt personne physique de ses clients	30		2011
- Consultation des répartitions intercantionales de ses mandants	15		2011
Estimation cadastrale			
- Demande de délai pour la déclaration de l'estimation cadastrale	15		2011
- Obtenir un extrait de l'estimation cadastrale et du détail du calcul		30	2009
- Suivi de l'état d'avancement du dossier de l'estimation cadastrale		15	2011
Impôts immobiliers			
- Demande de délai pour la déclaration		15	2011
- Remplissage en ligne de la déclaration		30	2011
- Suivi de l'état d'avancement du dossier pour la déclaration		15	2011
- Notifications de taxation		30	2011
Impôt à la source			
- Demande de délai pour le dépôt des formulaires de décompte impôt source	15		2011
- Retour des décomptes de retenues d'impôt à la source	30		2011
- Remplir et retourner la formule obligatoire d'annonce	30		2011
- Obtenir une attestation de paiement de ses impôts à la source	15		2011
- Mise à jour des rapports de travail entre les employeurs et les frontaliers	15		2011
	165	135	

Même si les prestations aux mandataires fiscaux sont proches de celles des personnes physiques, elles nécessitent des développements complémentaires (transfert de fichiers, contrôles subséquents, etc.) que nous avons évalués ci-dessus.

Prestations aux garagistes	Interne	Externe	Année
Annoncer le changement d'assurance véhicule	E.F.		2011
Demande d'immatriculation avec nouvelles plaques	15		2011
Perte ou vol du permis de circulation	15		2011
Perte ou vol d'une plaque	15		2011
Demande de carte pour tachygraphe numérique	15		2011
Reprise de plaques	15		2011
Annulation du permis de circulation	30		2011
	105		

Prestations aux notaires	Interne	Externe	Année
Consultation en ligne du registre foncier	30		2009
Demande de renseignements zonage	30		2011
Demande de renseignements procédure permis de construire		80	2011
Commande de formulaires Minutes	15		2011
Commande de répertoire général	15		2011
Commande de minutes	15		2011
Commande d'actes de réquisition	15		2011
Contrôle juridique des transactions immobilières	15		2011
	135	80	

Prestations aux assureurs maladie	Interne	Externe	Année
Renseignements généraux sur leurs assurés (adresses postales)	15		2009

Prestations aux centres d'orthophonie	Interne	Externe	Année
Factures aux centres communaux d'orthophonie	30		2015

Prestations aux assureurs véhicules	Interne	Externe	Année
Changement d'assurance	E.F.		2011

Prestations aux entreprises de denrées alimentaires	Interne	Externe	Année
Résultats d'analyses denrées alimentaires, eaux, objets usuels	30		2013

Prestations aux régies immobilières	Interne	Externe	Année
Examen du droit et attribution de subventions	30		2013

Prestations aux entreprises de constructions	Interne	Externe	Année
Délivrance d'un extrait cadastral officiel	E.F.		2013
Transfert de données cadastrales sous forme numérique	30		2013
Transfert de données géographiques	30		2013
Demande de renseignements procédure permis de construire		E.F.	2013
Répertoire du patrimoine cantonal	30		2013
	90	0	

Prestations aux architectes	Interne	Externe	Année
Demande de renseignements procédure permis de construire		E.F.	2011
Demande de renseignements en matière de prélèvement de la plus-value	30		2013
Demande de renseignements zonage	E.F.		2011
Demande de renseignements procédure permis de construire		E.F.	2013
Délivrance d'un extrait cadastrale officiel	30		2013
Répertoire du patrimoine cantonal	E.F.		2013
Transfert de données cadastrales sous forme numérique	E.F.		2013
Transfert de données géographiques	E.F.		2013
	60	0	

Prestations aux géomètres et gestionnaires de réseau	Interne	Externe	Année
Délivrance d'un extrait cadastrale officiel	E.F.		2013
Transfert de données cadastrales sous forme numérique	E.F.		2013
Transfert de données géographiques	E.F.		2013

Prestations aux entreprises de transports	Interne	Externe	Année
Demande de carte pour tachygraphe numérique	E.F.		2013
Dispense de remplir un livret de travail OTR	15		2013

Prestations aux vétérinaires	Interne	Externe	Année
Résultats d'analyses pour vétérinaires	15		2013
Demande d'autorisation de pratique vétérinaire	15		2013
Demande d'autorisation de pharmacie vétérinaire	15		2013
	45		

Prestations aux communes	Interne	Externe	Année
Résultats d'analyses denrées alimentaires, eaux, objets usuels	E.F.		2013
Demande de renseignements zonage	E.F.		2011
Demande de renseignements procédure permis de construire		E.F.	2013
Préavis permis de construire		E.F.	2015
Contrôle et évaluation des permis de construire		E.F.	2015
Répertoire du patrimoine cantonal	E.F.		2013

Prestations aux employeurs caisse de pensions unique	Interne	Externe	Année
Formulaires employés	15		2015
Avis de mutation d'un assuré	30		2015
Liste de facturation des cotisations	30		2015
Relevé d'un compte débiteur	15		2015
Simulation d'une modification d'assuré	30		2015
Mutation des données employeurs	30		2015
	150		

4.3.5. Autres prestations du gouvernement électronique

En plus des prestations mises en évidence dans les paragraphes précédents, il est important de mentionner ici les prestations qui existent déjà, sur le Guichet unique ou sur les sites Internet de l'Etat. Nous mentionnerons le système d'information du territoire neuchâtelois (SITN), les prestations associées à la gestion de formulaires en ligne, les prestations du registre du commerce ou de la gestion du permis de construire. Nous veillerons cependant à rattacher ces prestations au niveau du portail Guichet unique afin de faciliter la navigation des usagers des services publics neuchâtelois. Il est estimé à 150 jours/ho pour réaliser ces intégrations.

Enfin, nous allons également développer deux prestations génériques associées aux paiements des factures émises par les collectivités publiques. Tout d'abord, une procédure de paiement en ligne permettant à tous les services d'offrir ce moyen de paiement à l'ensemble de leurs usagers. Il est évident que ce système sera développé pour des prestations au coût modeste (émolument, amendes, etc.) afin d'éviter des frais bancaires excessifs. Ensuite, pour les factures plus importantes, telles que l'impôt par exemple, nous allons intégrer la notion d'e-facture permettant à l'utilisateur de recevoir directement sa facture par son partenaire financier (banque, poste,...). Même si ces prestations ne nécessitent pas une authentification forte, elles font partie de notre vision globale du gouvernement électronique, résumé au niveau prestations en ligne par le Guichet unique. Il est estimé à 165 jours/ho pour réaliser ces prestations et pour intégrer les principaux systèmes d'information.

4.3.6. Résumé des besoins en ressources de développement

L'ensemble des développements planifiés correspond à :

– Prestations pour les particuliers:	2'130
– Prestations pour les employés des collectivités publiques:	345
– Prestations pour les entreprises:	375
– Prestations pour les corps de métiers:	1'085
– Prestations génériques:	265
Total :	4'200

Les ressources internes du service informatique de l'Entité neuchâteloise (SIEN) permettent de prendre en compte 600 j/ho par année, soit 2'400 j/ho entre le 1^{er} juillet 2009 et le 30 juin 2013. Or les demandes globales étant de 4'200 j/ho, il serait nécessaire de renforcer temporairement le SIEN pour 1'800 j/ho ou 3 personnes externes durant 3 ans.

4.4. Investissements

En termes d'investissement, nous distinguons 3 rubriques essentielles:

- Renouvellement des infrastructures existantes;
- Les ressources externes de développement;
- Les coûts associés à la stratégie de communication.

4.4.1. Renouvellement des infrastructures

Objets	Investissements
Baie de stockage des données (serveurs, disques)	345.000.—
Librairies de sauvegarde des données	75.000.—
Infrastructure de réception des utilisateurs (9 serveurs)	94.500.—
Infrastructure d'authentification (6 serveurs)	90.000.—
Infrastructure de gestion des applications (7 serveurs)	175.000.—
Infrastructure de gestion des données (3 serveurs)	75.000.—
Infrastructure de gestion des scrutins (3 serveurs)	75.000.—
Infrastructure de management et de contrôle (8 serveurs)	144.000.—
Logiciels (exploitation, sauvegarde, antivirus, contrôle)	121.500.—
Licences pour 20'000 utilisateurs supplémentaires	232.000.—
Environnement de tests, d'intégration et de développement, y compris les licences	215.000.—
Total:	1.642.000.—

Le renouvellement de l'infrastructure du Guichet unique est une opération indépendante du développement de nouvelles prestations. Il concerne tous les partenaires neuchâtelois associés par convention à cette infrastructure.

4.4.2. Les ressources externes de développement

Pour atteindre les objectifs de déploiement de nouvelles prestations pour l'Etat, nous avons besoin de renforcer temporairement les équipes en place au SIEN par le développement d'une collaboration avec une ou deux entreprises privées.

Nous comptons sur un besoin global de 3 collaborateurs externes sur une durée de 3 ans, soit 9 années/ho, à 200 jours et à un coût moyen estimé à 1300 francs/jour, ce qui fait un montant total de 2.340.000 francs HT ou de 2.517.840 francs TTC.

Un appel d'offres public permettra de déterminer le contour exact de cette collaboration.

4.4.3. Stratégie de communication

Les prestations du Guichet unique ne sont malheureusement visibles que pour les utilisateurs de cette infrastructure. Le retour sur l'investissement n'est donc possible que si nous arrivons à changer les comportements et les habitudes des usagers neuchâtelois par un recours plus systématique aux prestations en ligne par rapport aux prestations aux guichets physiques ou à celles offertes par courrier ou par téléphone. Or, pour changer les mentalités et pour favoriser le développement du Guichet unique, nous devons mettre en œuvre une stratégie de communication qui touche tous les utilisateurs potentiels (les privés comme les entreprises). Pour ce faire, il est primordial que nous puissions développer une stratégie de communication digne de ce nom avec des spécialistes de ce secteur d'activités.

Une base de Fr 0.5 par année et par usager potentiel devrait nous permettre d'atteindre cet objectif. Nous tablons sur des campagnes régulières et annuelles, sur 4 ans, soit un montant de $4 \times 170.000 \times 0.5 = 340.000$ francs TTC ou 85.000 francs par année.

4.4.4. Résumé des coûts d'investissement

Investissements	2009	2010	2011	2012	2013	Total
Renouvellement de l'infrastructure ¹		550.000	550.000	510.000		1.642.000
Ressources externes ²	200.000	650.000	650.000	650.000	400.000	2.518.000
Communication ²		85.000	85.000	85.000	85.000	340.000
Total	200.000	1.285.000	1.285.000	1.245.000	485.000	4.500.000

¹ concerne l'infrastructure de base, ² concerne les nouvelles prestations de l'administration cantonale

4.5. Modification législative

Après trois ans d'expérience, nous devons constater que le système de gestion organisationnelle du Guichet unique ne pose pas de problème sur les éléments centraux. Par contre pour la gestion des mots de passe et la signature des contrats, nous souhaitons assouplir le cadre légal et administratif afin de faciliter la gestion et la promotion du Guichet unique auprès des usagers.

Premièrement, nous souhaitons que la chancellerie d'Etat puisse déléguer aux services offrant des prestations en ligne, le contrôle des signatures des contrats d'utilisation du Guichet unique, aussi bien pour les entreprises que pour les particuliers. Les services offrant des prestations sont par nature en contact régulier avec les usagers de leur domaine d'activités et représentent donc un relais plus naturel que la chancellerie d'Etat pour ce type de prestations. De plus, cela renforcerait l'implication des services dans la promotion du Guichet unique. Cette simplification entraîne une modification de l'article 19 de la loi, ce qui permettra ensuite d'adapter le règlement.

Deuxièmement, nous souhaitons pouvoir simplifier le renouvellement de mots de passe d'accès au Guichet unique, en cas de perte ou d'oubli de ce dernier par l'utilisateur. Nous souhaitons pouvoir éviter l'envoi d'un courrier au profit d'un message électronique. Même si le risque est un peu plus important, il est compensé par le fait que, d'une part, sans la carte à numéros, le mot de passe ne permet pas de s'authentifier sur le Guichet unique et, d'autre part, que le mot de passe transmis par la chancellerie d'Etat doit être changé par l'utilisateur lors de sa première reconnexion. Cette modification interviendra au niveau réglementaire et contractuel.

Toutes ces modifications dans la gestion des droits d'accès des utilisateurs doivent nous permettre de favoriser le développement du Guichet unique auprès des usagers tout en simplifiant les mesures administratives et organisationnelles associées.

Finalement, comme nous l'avons mentionné en introduction, nous souhaitons associer les citoyens à la démarche au travers d'un groupe d'usagers afin d'être toujours plus près des préoccupations de notre population.

Pour la mise en œuvre de ces mesures, il est nécessaire de revoir la loi sur le guichet sécurisé unique (LGSU) et le règlement d'exécution, c'est pourquoi, nous vous demandons d'accepter la modification législative de la LGSU, présentée à la fin du rapport.

5. CONSÉQUENCES FINANCIÈRES ET EFFETS SUR L'ÉTAT DU PERSONNEL

Au niveau financier, nous distinguons les charges d'exploitation du Guichet unique qui peuvent être partagés à terme par l'ensemble des partenaires neuchâtelois, des charges associées au développement de nouvelles prestations, sur le Guichet unique, pour les services de l'administration cantonale.

5.1. Charges d'exploitation du Guichet unique

Avec cette seconde étape du développement du Guichet unique, nous nous devons de professionnaliser et de renforcer le personnel technique de gestion du Guichet unique par l'engagement, au SIEN en 2010, d'un ingénieur-système à 100% et, en 2011, d'un administrateur-système à 100% dédié uniquement à la gestion, à l'exploitation et au contrôle de la sécurité du Guichet unique. Pour ce faire, il faut compter sur une augmentation du compte 30 – charges de personnel du SIEN d'un montant de 250.000 francs.

Pour calculer correctement la charge d'exploitation, nous avons intégré la part d'investissement associée au renouvellement de l'infrastructure centrale du Guichet unique, soit 1.642.000 francs (voir 4.4.4.).

Ainsi, les coûts d'exploitation du Guichet unique évolueraient de la manière suivante:

Année	Prestations de tiers		Prestations internes			Total
	Maintenance matériel	Maintenance logiciel	Exploitation	Amortissements	Charges d'intérêts	
2010	51.000	153.000	270.000			474.000
2011	52.000	156.000	370.000	110.000	20.000	708.000
2012	53.000	159.000	420.000	220.000	35.000	887.000
2013	54.000	162.000	428.000	322.000	45.000	1.011.000
2014	55.000	165.000	437.000	322.000	34.000	1.013.000
2015	56.000	168.000	445.000	322.000	23.000	1.014.000
2016	57.000	171.000	455.000	212.000	11.000	906.000
2017	58.000	174.000	464.000	102.000	4.000	802.000
2018	59.000	177.000	473.000			709.000
2019	60.000	180.000	482.000			722.000

Les charges d'intérêts sont calculées à 3.5% et les amortissements sur 5 ans

Nous n'avons volontairement pas voulu chiffrer ici les recettes associées à l'exploitation d'une telle infrastructure car, contrairement aux coûts qui sont intégrés aux budgets et aux comptes du service informatique de l'Entité neuchâteloise, les recettes ou les réductions de dépenses se trouvent dans les comptes des services de l'administration cantonale (réduction de personnel, émoluments, ...). D'autre part, nous devons aussi prendre en compte le fait que le Guichet unique peut également être utilisé comme application indépendante, à l'image de la gestion des scrutins, évitant ainsi la multiplication des logiciels informatiques.

Néanmoins, dans la perspective d'une ouverture plus grande de cette infrastructure aux partenaires neuchâtelois, nous travaillons sur un modèle de facturation, à l'image de ce qui a été fait pour le Nœud cantonal, et qui devrait à terme permettre un équilibre entre les charges et les revenus. Cette évolution se fera par étape et sans contraintes sur la base de contrats passées avec chaque partenaire.

5.2. Charges de développement des nouvelles prestations de l'administration cantonale

Nous avons pris en compte la part d'investissement associée au développement et à la communication pour évaluer les charges liées uniquement aux nouvelles prestations de l'administration cantonale, soit 2.890.000 francs (voir 4.4.4.).

Ainsi, les charges à planifier pour le développement et la maintenance de nouvelles prestations pour les besoins de l'administration cantonale se répartissent de la manière suivante :

Année	Développement	Amortissements	Charges d'intérêts	Total
2010	346.800	40.000	7.000	393.800
2011	353.000	187.000	32.000	572.000
2012	360.000	334.000	51.000	745.000
2013	368.000	481.000	65.000	914.000
2014	375.000	578.000	65.000	1.018.000
2015	382.000	538.000	45.000	965.000
2016	390.000	391.000	26.000	807.000
2017	398.000	244.000	12.000	654.000
2018	406.000	97.000	4.000	507.000
2019	414.000	0	0	414.000

Les charges d'intérêts sont calculées à 3.5% et les amortissements sur 5 ans

6. CONSEQUENCES POUR LES COMMUNES

Les communes ne sont pas touchées directement par le projet proposé. Le Conseil d'Etat s'engageant, par la présente demande de crédit, à financer les travaux de réalisation des prestations de base associées au domaine du contrôle de l'habitant.

Comme mentionné au chapitre 5.1 et conformément à la loi sur le guichet sécurité unique, les communes, qui le souhaitent, pourront signer ensuite un contrat de collaboration sur le Guichet unique pour l'exploitation des cyberprestations communales par leurs usagers.

7. VOTE DU GRAND CONSEIL

La demande de crédit qui vous est proposée étant inférieure au seuil des 5.000.000 de francs, l'adoption du décret est soumise à la majorité simple des votants (art. 110, al. 3, de la loi d'organisation du Grand Conseil – OGC – du 22 mars 1993).

La modification proposée de la loi sur le guichet sécurisé unique (LGSU) n'entraîne pas d'effets financiers.

8. CONCLUSION

Si les trois premières années d'exploitation ont permis de vérifier le bien-fondé du Guichet unique pour les administrations publiques neuchâteloises, les années à venir doivent permettre d'en faire un instrument central de gestion de l'Etat, des communes et des services paraétatiques.

Par l'approche proposée, le Guichet unique doit, d'ici à 2013, simplifier grandement les rapports entre les collectivités publiques neuchâteloises et leurs usagers, en particulier les personnes morales, mais également les personnes physiques dans des secteurs clés de leur gestion (contrôle de l'habitant, impôt, écoles, mobilité, poursuites, vote et élection).

Cette seconde étape, d'un coût relativement modeste par rapport à d'autres projets cantonaux similaires, répond également à notre vision de la collaboration Confédération-cantons-communes et doit nous aider à refondre à moyen terme, soit 2014-2020, tout le pan "Contact avec les usagers" de nos collectivités publiques.

Nous vous prions dès lors de bien vouloir prendre le présent rapport en considération et d'adopter le décret ci-après ainsi que la modification de la loi sur le guichet sécurisé unique.

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

Neuchâtel, le 16 février 2009

Au nom du Conseil d'Etat:

Le président,
R. DEBÉLY

Le chancelier,
J.-M. REBER

Décret
portant octroi d'un crédit de 4.500.000 francs
pour le développement du Guichet unique neuchâtelois

Le Grand Conseil de la République et Canton de Neuchâtel,
sur la proposition du Conseil d'Etat, du 16 février 2009,
décète:

Article premier Un crédit d'investissement de 4.500.000 francs est accordé au Conseil d'Etat pour le développement du Guichet unique neuchâtelois.

Art. 2 ¹Le présent décret est soumis au référendum facultatif.

²Le Conseil d'Etat pourvoit, s'il y a lieu, à sa promulgation et à son exécution.

Neuchâtel, le

Au nom du Grand Conseil:

Le président,

Les secrétaires,

Loi portant modification de la loi sur le guichet sécurisé unique (LGSU)

Le Grand Conseil de la République et Canton de Neuchâtel,
vu la loi sur le guichet sécurisé unique (LGSU) du 28 septembre 2004;
sur la proposition du conseil d'Etat du 16 février 2009,
arrête:

Article premier La loi sur le guichet sécurisé unique (LGSU) du 28 septembre 2004, est modifiée comme suit:

Groupe d'usagers *Art. 8a (nouveau)*
La commission du GSU constitue, à titre consultatif, un groupe d'usagers, constitué de quinze membres au maximum, présidé par le chancelier et composé de représentants de la société civile, du service informatique de l'entité neuchâteloise et de l'office d'organisation pour contribuer à:

- a) la définition des besoins et des attentes des utilisateurs du Guichet unique;
- b) l'évaluation des prestations délivrées sur le Guichet unique et leur adéquation avec ces besoins;
- c) l'élaboration et l'appréciation d'enquêtes de satisfaction.

Art. 19, al. 1

¹Les signatures des utilisateurs sur les contrats doivent être légalisées ou apposées par ceux-ci devant des personnes de la chancellerie d'Etat ou autorisées par elle ou des administrations communales habilitées à cet effet.

Art. 2 ¹La présente loi est soumise au référendum facultatif.

Art. 3 ¹Le Conseil d'Etat fixe la date d'entrée en vigueur de la présente loi.

²Il pourvoit, s'il y a lieu, à sa promulgation et à son exécution.

Neuchâtel, le ...

Au nom du Grand Conseil:

Le président,

Les secrétaires,

TABLE DES MATIÈRES

	<i>Pages</i>
RESUME	1
1. INTRODUCTION	2
2. LE GOUVERNEMENT ELECTRONIQUE	4
2.1. L'accès à un ordinateur.....	4
2.2. L'utilisation d'Internet en Suisse	5
2.3. Les actions de la Confédération.....	6
3. LE CANTON DE NEUCHÂTEL	8
3.1. Actions neuchâteloises	8
3.2. Le Guichet unique 2005-2008.....	8
3.2.1. Bilan	8
3.2.2. Les prestations existantes du Guichet unique	9
3.2.2.1. Prestations aux particuliers.....	10
3.2.2.2. Prestations aux entreprises.....	11
3.2.3. Les statistiques	12
3.2.4. Les coûts annuels d'exploitation à charge de l'Etat	13
4. SCHÉMA DIRECTEUR 2009-2013 DU GUICHET UNIQUE	13
4.1. Vision du Conseil d'Etat	13
4.2. Démarches entreprises.....	14
4.3. Nouvelles prestations 2009-2013.....	14
4.3.1. Prestations pour les particuliers	15
4.3.2. Prestations pour les employés des collectivités publiques	18
4.3.3. Prestations pour les entreprises.....	19
4.3.4. Prestations pour les corps de métiers	20
4.3.5. Autres prestations du gouvernement électronique	22
4.3.6. Résumé des besoins en ressources de développement	23
4.4. Investissements	23
4.4.1. Renouvellement des infrastructures.....	23
4.4.2. Les ressources externes de développement.....	23
4.4.3. Stratégie de communication.....	24
4.4.4. Résumé des coûts d'investissement	24
4.5. Modification législative	24
5. CONSÉQUENCES FINANCIÈRES ET EFFETS SUR L'ÉTAT DU PERSONNEL	26
5.1. Charges d'exploitation du Guichet unique.....	26
5.2. Charges de développement des nouvelles prestations de l'administration cantonale.....	27
6. CONSEQUENCES POUR LES COMMUNES	27
7. VOTE DU GRAND CONSEIL	27
8. CONCLUSION	28
Projet de décret portant octroi d'un crédit de 4.500.000 francs pour le développement du Guichet unique neuchâtelois	29
Projet de loi portant modification de la loi sur le guichet sécurisé unique (LGSU)	30