# DIMINUTION DES IMPRESSIONS 19.035

**Rapport du Conseil d'État au Grand Conseil**
en réponse
**à la recommandation du groupe Vert'Libéral 15.172**
**« Diminuer la quantité d'impressions »**

(Du 11 décembre 2019)

Monsieur le président, Mesdames et Messieurs,


***RÉSUMÉ***

*Le 30 septembre 2015, le Grand Conseil acceptait la recommandation du groupe Vert'Libéral 15.172 « Diminuer la quantité des impressions », déposée le 28 septembre de cette même année.*

*Ses auteurs invitaient le Conseil d'État à se fixer un objectif chiffré, ambitieux et vérifiable, pour diminuer le nombre d'imprimés produits par le Centre éditique de l'État, par exemple en visant une diminution de 50% sur cinq ans.*

*Par ce rapport, le Conseil d'État présente les mesures prises et à venir pour diminuer les impressions.*


## 1. RECOMMANDATION

Lors de la session du 30 septembre 2015, le Grand Conseil acceptait par 100 voix sans opposition la recommandation 15.172 du groupe Vert'Libéral.

Celle-ci présente la teneur suivante :

***15.172***
*28 septembre 2015*
***Recommandation du groupe Vert'Libéral***
***« Diminuer la quantité d'impressions »***

*Le Grand Conseil invite le Conseil d'État à se fixer un objectif chiffré, ambitieux et vérifiable, pour diminuer le nombre d'imprimés produits par le Centre éditique de l'État, par exemple en visant une diminution de 50% sur cinq ans.*

*Le groupe Vert'Libéral a été abasourdi d'apprendre que quelque 22 millions d'imprimés sont produits par le Centre éditique de l'État de Neuchâtel. Compte tenu de la large diffusion des tablettes, des ordinateurs et des téléphones connectés, compte tenu également de l'utilisation toujours plus systématique du Guichet unique, l'impression de*

*documents sur papier par l'État devrait pouvoir être très sensiblement réduite dans les prochaines années.*

Signataires : M. Moruzzi, F. Jaquet, M. L. Sanroma, A. Marti, L. Godet, T. Hild, A. Kistler.

## 2. INTRODUCTION

Le service d'achat, de logistique et des imprimés (SALI), rattaché à la chancellerie d'État, a notamment pour mission la gestion des imprimés. En effet, c'est par le biais de son Centre éditique de l'État de Neuchâtel (CEEN) que les prestations sont fournies en la matière.

Les missions du CEEN sont les suivantes :

- la conception et la distribution aux entités de l'administration cantonale de l'ensemble des documents nécessaires à leur fonctionnement et la réalisation des travaux pour les communes, les entités paraétatiques et les clients externes ;
- l'édition et la réalisation des documents administratifs et de divers manuels d'enseignement.

## 3. ÉTAT DE SITUATION

Pour l'année 2018, le CEEN a produit 17.1 millions d'impressions.

Les clients internes représentent le 61% des impressions réalisées par le CEEN, le solde, soit 39%, concerne des impressions pour le compte de clients externes à l'administration cantonale.

Au sein de l'administration cantonale, les principaux clients sont les suivants :

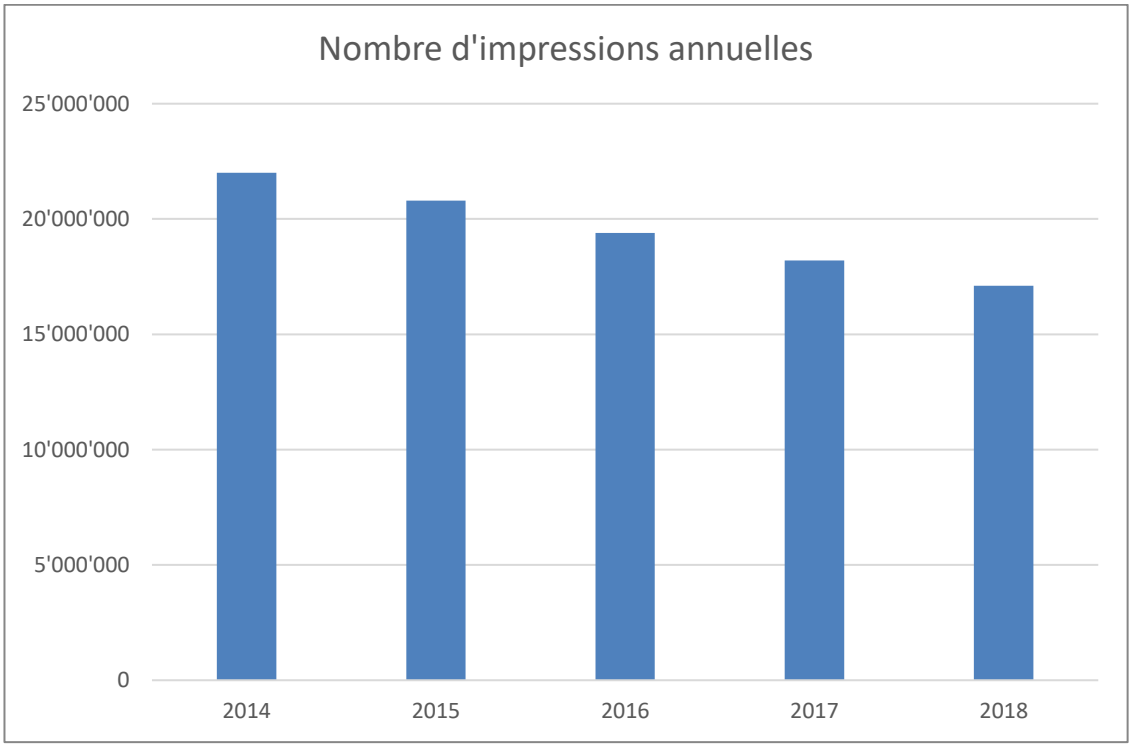
| Entités | Description | Quantité en millions / an |
|---|---|---|
| Service des contributions | Impôts des personnes physiques et des personnes morales | 5.1 |
| Chancellerie d'État | Votations et élections | 1.7 |
| Service de la justice | Amendes | 0.6 |
| Secrétariats généraux | Rapports des départements | 0.1 |
| Service financier | Budget et comptes | 0.2 |
| Antennes CIFOM et CPLN | Moyens scolaires | 1.5 |
| Autres | Diverses applications | 1.3 |
| **Total** | | **10.5** |

Quant aux clients externes, qui représentent 6,6 millions d'impressions, il s'agit principalement des communes neuchâteloises, d'entités paraétatiques (ex : HNE), du service cantonal des automobiles et de la navigation (SCAN), de l'Établissement cantonal d'assurance et de prévention (ECAP), ainsi que d'entreprises en mains publiques, pour le moins à l'origine (ex : Viteos, Vidéo 2000, ELI10), voire d'autres clients.

Sur la totalité des impressions effectuées par le CEEN, on peut encore faire une distinction entre l'impression transactionnelle et l'impression bureautique. L'impression transactionnelle, c'est-à-dire l'édition de documents à données variables (factures, rappels, cartes de vote, etc.), représente le 76%, contre 24% pour l'impression bureautique (rapports, annexes, etc.). Il est à relever que le CEEN privilégie l'impression transactionnelle afin de ne pas concurrencer les imprimeurs neuchâtelois ; les demandes de type bureautique qui concernent des flyers et des documents de type offset pouvant ainsi être redirigées, dans la mesure du possible, vers les imprimeurs et les ateliers protégés du canton.

## 4. MESURES PERMETTANT LA DIMINUTION DES IMPRESSIONS

Depuis plusieurs années, un certain nombre de mesures ont été introduites afin de diminuer les impressions au sein de l'État. En effet, le graphique ci-après montre une baisse constante des impressions. Avec 17.1 millions d'impressions en 2018, on constate déjà une baisse de plus de 22% par rapport à 2014, année de référence évoquée dans la recommandation du groupe Vert'Libéral.




L'utilisation des outils informatiques, la transmission d'informations par courriel ou au travers des espaces de partage, etc., sont autant d'actions ayant permis à l'État de diminuer sensiblement le nombre d'impressions. Ci-après, les exemples les plus relevants :

### 4.1 Guichet unique

La mise en place du Guichet unique en 2005 a permis de diminuer les impressions en proposant une plateforme de communication entre les citoyennes et citoyens et les collectivités publiques neuchâteloises. Il est donc certain que l'augmentation du nombre de prestations proposées chaque année contribue largement à cet effort de réduction de

l'utilisation du papier. Depuis 2016, le million de transactions par année est largement dépassé.

À titre indicatif, quelques chiffres sur le nombre de transactions servies en 2013 et 2018 :

| Type d'accès | 2013 | 2018 | Progression en % |
|---|---|---|---|
| **Contrats privés** | 344'000 | 845'000 | + 245,64% |
| **Contrats professionnels** | 503'000 | 655'000 | + 130,22% |

Par exemple, les prestations qui permettent une réduction de l'utilisation du papier sont les suivantes :

- Notes détaillées
- Transmission des fiches d'hôtel
- Demandes de subvention pour la culture
- Demandes de formation hors canton
- Demandes Sports-Arts-Études dans l'enseignement postobligatoire
- Transmission des déclarations d'impôt
- Publication de la Feuille officielle
- Permis de chasse et de pêche
- Fiches et certificats de salaire
- Loi sur le traitement des actes à cause de mort et actes similaires (LACDM)
- …

Mais il ne faut pas oublier que les changements d'habitude restent toujours aussi compliqués à appréhender, tant au niveau des citoyennes et des citoyens que des entreprises. L'accès à ce portail sécurisé nécessite une démarche particulière pour la signature du contrat d'utilisation, pour des raisons évidentes de sécurité, et les services de l'administration cantonale peuvent aussi parfois peiner à voir l'intérêt pour leur entité à moyen et long terme.

Le développement des prestations du Guichet unique se poursuit. L'objectif est que toutes les prestations pouvant être dématérialisées, à destination des personnes privées et des entreprises, soient en ligne d'ici 2022-2023.

Sont notamment envisagées des prestations telles que la déclaration d'impôt des personnes morales, qui devrait être accompagnée par l'envoi électronique de la notification de taxation. On peut également citer la transmission des dénonciations par les entreprises de transport (transN), la transmission des fiches d'assurances de prévoyance.ne, etc.

La possibilité d'utiliser le Guichet unique comme boîte aux lettres pour les citoyennes et citoyens est aussi à l'étude.

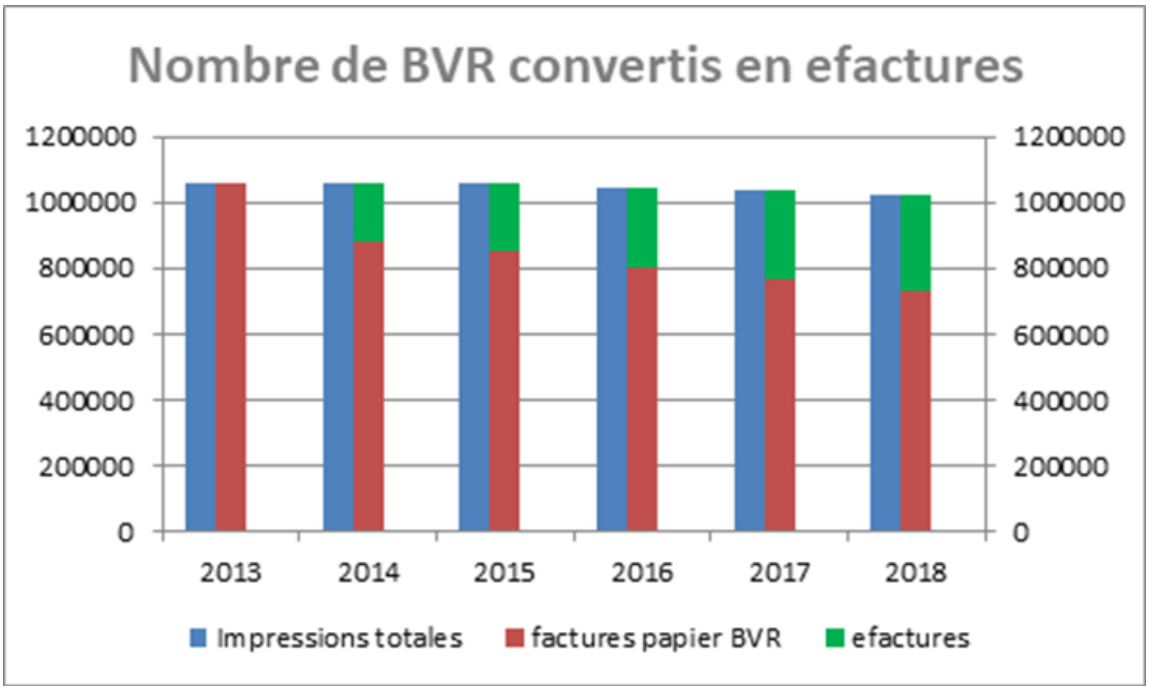
### 4.2 eFacture

L'évolution informatique a été accompagnée de mesures spécifiques comme l'introduction de l'eFacture en 2014. Depuis cette année-là, les citoyennes et citoyens qui en font l'usage reçoivent leurs factures directement dans leur plateforme bancaire ou postale de gestion des paiements. Ils ont ainsi la possibilité de contrôler les eFactures enregistrées de manière centralisée et de les payer d'un simple clic de souris. Pour l'heure, l'eFacture concerne uniquement les applications des impôts mais il est prévu de la développer pour d'autres domaines.

Le processus de l'eFacture est centralisé au CEEN afin de simplifier la gestion et de diminuer les coûts. Ses principaux objectifs sont :

- offrir un moyen moderne aux citoyennes et citoyens dans le traitement de leurs factures ;
- offrir une gestion centralisée des inscriptions à l'eFacture ;
- mettre en place un concept unique pour le traitement des eFactures ;
- réduire les coûts à moyen terme dans l'expédition des factures ;
- avoir une approche écologique.

Ci-après un graphique montrant le nombre de bulletins de versement pour les impôts transformés en eFactures :




### 4.3 Transition numérique

La transition numérique touche les applications métiers avec la mise en place progressive de gestion électronique de documents (GED) et de sites WEB (Intranet, Internet et Extranet). Les services de l'administration cantonale peuvent ainsi s'organiser pour optimiser leur plan de classement et réduire le papier.

Par exemple, le déploiement du portail Intranet de notre administration cantonale et le déploiement de SIGE (finances : numérisation des factures ; logistique : gestion des achats ; RH : accès aux dossiers du personnel) apportent un référentiel de gestion pour l'ensemble des services et des collaboratrices et collaborateurs.

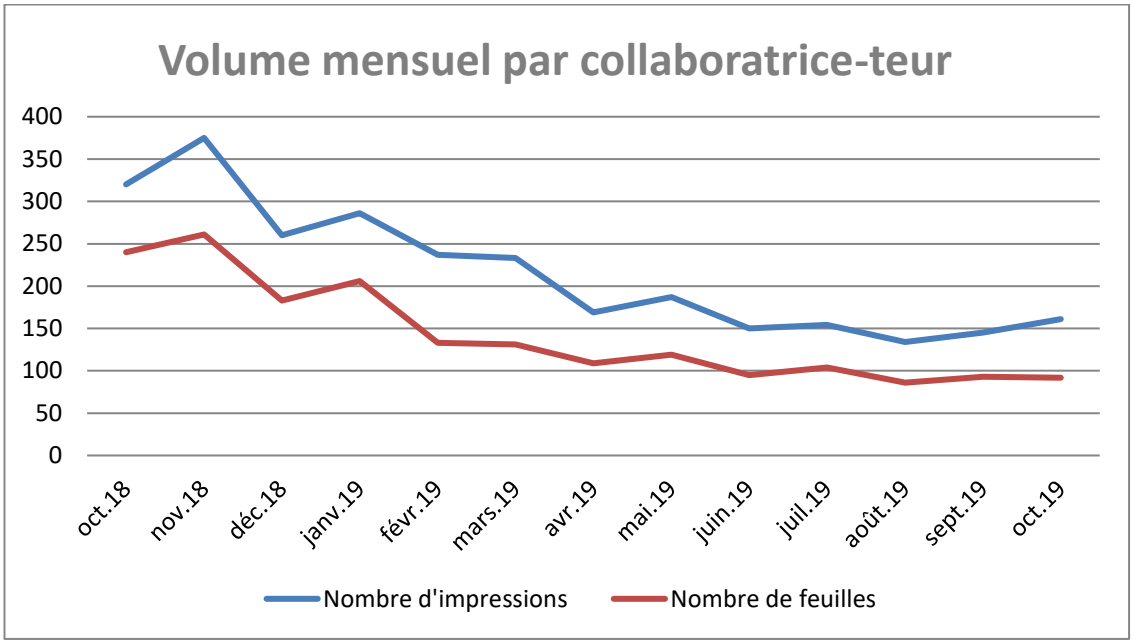
Par ailleurs, le projet transversal de regroupement et d'optimisation du logement de l'administration cantonale (rapport 19.003, du 18 février 2019) touchera tant l'environnement que le fonctionnement des entités concernées et de leurs collaboratrices et collaborateurs. Il va aussi offrir l'occasion de repenser l'accueil des usagères et usagers et les méthodes de travail des services. Il ira donc de pair avec la mise en place progressive d'une administration numérique « sans papier », qui contribuera aussi à l'atteinte de l'objectif écologique et qui tirera pleinement profit du potentiel du Guichet unique, et ceci en parfaite cohérence avec les objectifs du Programme des réformes de l'État et du Programme de législature 2018-2021.

### 4.4 Sensibilisation au sein de l'administration cantonale

À fin 2018, le SALI a mis en place, pour une phase de test, une solution informatique sur les postes de travail de 1'000 collaboratrices et collaborateurs. Cette application enregistre le nombre d'impressions sur les imprimantes multifonctions. L'objectif est ainsi de sensibiliser les collaboratrices et collaborateurs aux volumes d'impression et de papier. La solution optimise les processus de travail et la productivité personnelle des utilisatrices et utilisateurs. Ces derniers ont la possibilité de voir comment leur propre consommation contribue aux performances de leur équipe pour atteindre les objectifs de développement durable et donc la façon dont ils sont en mesure d'influer sur la réalisation de ces objectifs. L'outil de sensibilisation aide les collaboratrices et collaborateurs à comprendre l'impact réel de leur comportement sur l'environnement.

Après 13 mois d'utilisation de cet outil, les conclusions sont les suivantes :

- Les impressions et les feuilles diminuent, sauf pour le mois de janvier dont la légère hausse est notamment liée au bouclement et aux différents rapports de fin d'année.




- Une sensibilisation écologique accrue des collaboratrices et collaborateurs de l'administration cantonale pour une économie du papier, notamment avec l'utilisation de l'impression recto-verso.

Il est prévu de déployer cette application sur les postes de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs de l'administration cantonale.

### 4.5 Mesures complémentaires

Des mesures complémentaires ont également été prises, comme la réutilisation des emballages des fournisseurs du SALI pour ses propres livraisons et l'élimination des consommables qui sont recyclés dans le cadre de la norme OHSAS 14001.

En matière de développement durable, qui est une préoccupation constante, l'utilisation du papier 100% recyclé, sans chlore et labellisé Ange bleu, a été préconisée. Ce label se soucie des préoccupations liées à la protection de l'environnement et des consommatrices et consommateurs. Il est attribué aux produits et services qui sont un atout important pour

l'environnement et, en même temps, répondent à des normes élevées de qualité de service, de santé et de protection du travail.

## 5. CONCLUSION

Dans sa recommandation, le groupe Vert'Libéral souhaite qu'un objectif chiffré, ambitieux et vérifiable soit fixé, par exemple en visant une diminution de 50% des impressions sur cinq ans. Cet objectif n'a pas encore été atteint mais on peut souligner qu'en quatre ans, soit entre fin 2014 et fin 2018, la diminution des impressions a d'ores et déjà atteint plus de 22%. En outre, le volume estimé à fin 2019 est encore en baisse et devrait se situer vers 16 millions.

Les mesures encore à venir pour les prochaines années, évoquées au chapitre précédant, devraient permettre de continuer à faire baisser sensiblement le volume des impressions. Tout en rappelant aussi qu'un grand nombre d'impressions sont incompressibles car elles dépendent pour l'essentiel de l'application de lois fédérales, voire cantonales, ou restent encore le seul moyen de faire parvenir des informations ou décisions à l'ensemble des citoyennes et citoyens. C'est naturellement l'exemple du matériel de vote en lien avec les votations et les élections, mais aussi des documents liés à la fiscalité ou aux amendes (voir chapitre 3.).

La centralisation des demandes et des compétences au CEEN est bénéfique car elle permet à la fois une observation et un contrôle des volumes. Mais la décision de rationalisation du nombre de documents imprimés n'est pas uniquement du ressort du CEEN qui, au final, n'est que le récepteur des commandes. Elle est principalement celle des services émetteurs.

Néanmoins, la diminution des impressions passera inévitablement par une dématérialisation des processus. Le SALI devra soutenir les services de l'administration cantonale lors de cette transition par le biais de nouvelles solutions.

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

Neuchâtel, le 11 décembre 2019

Au nom du Conseil d'État :

*Le président,* A. RIBAUX

*La chancelière,* S. DESPLAND