



VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS

RAPPORT D'INFORMATION

Concernant la réorganisation et le renforcement
du Service Informatique Communal

(Du 11 juin 2001)

AU CONSEIL GENERAL DE LA VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS

Madame la Présidente, Mesdames, Messieurs,

1. INTRODUCTION

Le Service Informatique Communal (SIC) a connu un développement très rapide ces trois dernières années. Cette évolution est provoquée aussi bien par l'extension du parc informatique et des responsabilités qui y sont liées en Ville de La Chaux-de-Fonds qu'aux missions qui ont été attribuées à ce service, au sein de l'Entité neuchâteloise.

L'organisation, l'infrastructure et le personnel disponible sont totalement inadaptés aux exigences de ce secteur en pleine expansion. Pour pouvoir maîtriser l'expansion inévitable et rendre le SIC plus performant il est apparu nécessaire d'en adapter la gestion et la structure. Afin de mesurer et de quantifier la réalité de ses besoins, le SIC a fait l'objet d'un Audit par la Société Ernst & Young. Cette démarche a permis de mettre en évidence les missions du SIC et de proposer une organisation, une gestion et un suivi adéquat.

2. CONSTAT AVANT L'AUDIT

2.1. Historique

1995

Pour rappel, une commission informatique du Conseil général a analysé les prestations du Centre Informatique Communal (CIC). De cette étude est ressortie la nécessité d'orienter de manière différente le service, qui est devenu Service Informatique Communal (SIC), nettement plus axé vers l'utilisateur.

La gestion de l'informatique de l'hôpital de La Chaux-de-Fonds, géré jusqu'alors par le SIC, a été confiée au Centre Electronique de Gestion (CEG).

Après la décision de cette réorganisation, proposée par la commission informatique, l'effectif du personnel du SIC a été ramené de 13 à 9 personnes.

Les services communaux jouissaient alors d'une très large autonomie en matière informatique. Il leur était laissé le choix de la politique de leurs achats ainsi que de leur système d'information. On dénombrait pratiquement autant de versions de logiciels de bureautique et de types de machines que de postes.

1996, 1997, 1998

La récession économique a été malheureusement une réalité incontournable.

Malgré l'accroissement continu des tâches que les services confiaient à l'informatique, provoquant ainsi l'augmentation des travaux liés au développement et à l'infrastructure technique que le SIC devait effectuer, il n'y a pas eu d'engagements de personnel. Les travaux étaient ainsi confiés à de nombreux intérimaires embauchés en mesures de crises, placés par l'office du chômage.

1997

Suite à un rapport préparé par le Contrôle financier, la décision a été prise d'attribuer la responsabilité des achats et des développements prévus par les services communaux au SIC.

La réalisation des réseaux locaux et des connexions de services communaux au Nœud cantonal a débuté. En vue de la rationalisation des achats et de la maintenance, leurs applications

ont ainsi été centralisées. La liaison au réseaux de télécommunications de l'Entité neuchâteloise (Nœud cantonal) a permis aux services concernés de bénéficier de prestations à valeur ajoutée (accès à la messagerie, à Internet et Intranet, à l'annuaire téléphonique).

Dès 1981, le constat de besoins de gestion similaires de l'informatique à conduit le Service de Traitement de l'Information de l'Etat de Neuchâtel (STI), le Service Informatique et Télématicque de l'université (SITEL), le CEG et le CIC à créer l'Entité neuchâteloise. Les premières actions de ce groupe de travail ont été de rationaliser les moyens de communication, de développer les standards d'achat des logiciels et des postes de travail, de créer une structure interne de réparations et de maintenance (CREN), et de trouver des dénominateurs communs lors du choix des outils spécifiques au développement. Le SIC a été un acteur secondaire jusqu'en 1995, sa mission principale concernait essentiellement à gérer l'informatique de la ville de La Chaux-de-Fonds.

Dès 1997, le SIC a été reconnu comme centre de compétences à part entière. Les diverses missions informatiques sont depuis lors, réparties entre les différents membres.

Le SIC a établi et exécuté un concept de câblage moderne pour l'hôpital de la ville pour le compte de la FNIS (Fondation neuchâteloise de l'informatique de la santé).

Pendant l'année 1997, la plupart des services communaux ont migré vers les nouveaux standards du poste de travail et de la bureautique.

1998

L'activité du service technique s'est étendue (pour les deux districts du haut du canton) aux homes médicalisés, pour lesquels les câblages informatiques ont été réalisés, permettant les installations et la maintenance des postes de travail, la connexion au Nœud cantonal, et ainsi l'utilisation des applications du domaine de la santé. Ce mandat nous a été confié par la Fondation Neuchâteloise pour l'Informatique de Santé (FNIS) et le CEG (centre de compétences pour la Santé de l'Entité neuchâteloise), confirmant ainsi la mise en place d'une meilleure gestion des réseaux informatiques par la collaboration et l'échange de prestations entre nos deux services.

Le progiciel de l'Etat civil a été mis en exploitation, en collaboration avec la ville du Locle, centre de compétences de cette application pour l'Entité neuchâteloise.

Le ralliement au concept du centre de réparation de l'Entité neuchâteloise (CREN) nous a permis de diminuer de manière importante les frais relatifs à la maintenance des postes de travail et des imprimantes. Pour mener à bien cette opération, les standards retenus dans l'Entité neuchâteloise pour les imprimantes et les postes de travail sont devenus un élément obligatoire de gestion des achats de matériel informatique.

1999, 2000

Le passage à l'an 2000 (BUG 2000), nous a obligés à revoir les systèmes d'informations des Finances, de la Gérance des Immeubles, des Services Industriels et de la Police des Habitants.

Les outils de facturation très différents utilisés par les services communaux nous ont amenés à proposer un logiciel unique permettant d'émettre et de traiter les factures de manière identique. Les données résultantes seront directement intégrées au progiciel retenu pour la gestion des finances. Cette opération nous autorise à concevoir la gestion des débiteurs de manière globale et centralisée. Les spécificités de gestion et de facturation des Services Industriels (SI) sont traitées par un logiciel dédié à leur activité.

Le logiciel de comptabilité des Services Industriels a été modifié pour permettre le traitement des quatre chiffres de l'année. Cette opération nous permet d'attendre le choix d'un progiciel plus spécifique à la future organisation des Services Industriels.

De même les progiciels des Services Sociaux et de la Centrale d'encaissement (SAF et Service d'aide et de soins à domicile) ont été adaptés au passage à l'an 2000 en attendant la réalisation des nouvelles applications à l'aide d'outils modernes.

A l'exception de quelques bâtiments qui ne seront reliés qu'en 2001, tous les bâtiments abritant un service équipé d'ordinateurs ont bénéficié d'une connexion au Nœud cantonal par fibre optique ou par téléphonie et des prestations à valeur ajoutée associés. L'adhésion de tous les services à ce moyen d'échange d'informations, nous permet de nous préparer aux exigences présentes et futures en matière de télécommunications, de production informatique sécurisée et de téléphonie.

L'an 2000 nous a également obligés à modifier l'outil de gestion des temps de travail. La solution retenue favorise l'intégration de nos moyens de communication (par la liaison sur les réseaux locaux des timbreuses).

Le remplacement de la centrale téléphonique a été entrepris. Cette opération rendue nécessaire par l'arrivée de l'an 2000, et l'ancienne technologie de notre centrale, nous a permis de réaliser un concept qui verra l'intégration de la téléphonie à nos propres moyens de communications internes. Ainsi la possibilité d'utiliser les câblages informatiques pour la connexion des terminaux téléphoniques, et la liaison avec le Nœud cantonal téléphonique ont permis d'atteindre par des communications internes les services de l'Etat, des villes et des institutions para-étatiques ou para-communales ayant souscrit au même concept.

Un groupe de travail s'est réunis à plusieurs reprises pour réaliser un cahier des charges visant la création d'un site Internet propre à l'administration communale et réunissant l'expression des besoins des différents services. Le site est opérationnel depuis le 1^{er} janvier 2001.

2.2. Centres de compétences

La collaboration étendue entre les membres de l'Entité neuchâteloise (Etat de Neuchâtel, Université de Neuchâtel, Ville de Neuchâtel, Ville de La Chaux-de-Fonds) a permis de définir des centres de compétences en fonction de leur savoir faire, et de rationaliser la gestion technique.

Ainsi le SIC, en plus des missions qui sont les siennes pour les services de la Ville, s'est vu confier :

- La rationalisation des systèmes d'information des membres intervenant dans le domaine social : Etablissements Spécialisés, Institutions, Services Sociaux dépendant des services de l'Etat, des villes et des communes ainsi que des institutions para-étatiques et privées partenaires. Plusieurs conventions de collaboration ont ainsi été signées, spécifiant le cadre de la coopération entre le SIC et ses partenaires.
- Le développement du logiciel permettant une gestion intégrée du domaine de l'action sociale, comprenant les Services Sociaux des villes et des communes et l'Office de l'aide sociale (ODAS).

Le développement de l'application de gestion centralisée destinée aux institutions spécialisées.

La réalisation de ces deux applications occupera quatre personnes au développement en 2001 et 2002, puis continuera dans une phase d'exploitation et de maintenance.

- La gestion technique pour le domaine de la santé, dont le centre de compétences est assumé par le CEG, pour les districts du haut du canton.
- Le centre de compétences techniques pour les écoles neuchâteloises.
- Le développement et la maintenance de l'outil de facturation de la centrale d'encaissement.

La convention établie avec la ville de Neuchâtel permet d'envisager la recherche de solutions communes en rationalisant les traitements informatiques propres à la gestion du système d'information des villes.

Dans la recherche des solutions communes nous envisageons l'établissement d'une liaison entre les centres de production informatique pour établir les éléments nécessaires à garantir la sécurité des données de ces centres.

2.3. Personnel et réalité économique

Les difficultés de recrutement et de rémunération (évolution des salaires servis sur le marché de l'informatique) du personnel nécessaire à garantir le développement des applications du système d'information de la Ville et des partenaires dont nous avons la responsabilité comme centre de compétences, comprenant entre autres la Taxe déchets et les diverses facturations (ville et institutions), nous ont obligés, déjà en 2000, à engager des consultants externes pour des mandats de durée déterminée. Il est important de souligner que le coût engendré par le recours à ces sociétés de service est très élevé. Cette réalité nous amène à rechercher les mesures à prendre pour réaliser ces travaux par nos propres compétences. Deux facteurs expliquent nos difficultés de recrutement :

1. La rémunération du personnel du SIC n'est plus du tout en phase avec le marché du travail. Les entreprises privées proposent des salaires qu'il est actuellement impossible d'offrir aux collaborateurs du SIC. A diverses reprises des candidats aux postes que nous offrons ont tout simplement refusé les engagements proposés, trouvant dans le secteur privé des conditions d'engagement nettement plus attractives.

2. Il y a pénurie de certaines catégories d'informaticiens en Suisse (évaluée à 15'000) comme dans le monde. Nous devons prendre en compte cette réalité et il est donc nécessaire de nous prémunir, en offrant des conditions de travail et salariales plus attractives.

Il est par conséquent vital, pour que nous puissions garder la maîtrise de nos systèmes d'informations et de leur évolution, de proposer aux collaborateurs, actuels comme futurs, du SIC les conditions de travail adaptées à la réalité économique.

2.4. Financement du matériel informatique des services communaux

Pour nous permettre de garantir au personnel de notre ville, les outils performants nécessaires à la dimension informatique de leur mission, nous avons élaboré un concept de financement annuel, sur la base des principes proposés par les sociétés de leasing. Nous pouvons de cette manière, garantir le renouvellement des postes de travail, (renouvellement rendu totalement nécessaire par l'évolution constante et très rapide des logiciels et de la technique), afin que la performance des places de travail n'entrave plus la bienfacture du travail de notre personnel. Les changements de technologies, de versions de logiciels qui interagissent très fortement dans les échanges avec le monde extérieur (pour les divers métiers de l'administration), sont ainsi maîtrisés avec des coûts constants.

3. EVOLUTION DES MISSIONS POUR LES SERVICES DE LA VILLE

L'augmentation de la quantité et de la diversité des tâches confiées à l'informatique, les besoins de partage d'activités entre le personnel des administrations et l'ouverture de notre administration sur le monde extérieur, nous obligent à prendre conscience de la place stratégique que prend l'informatique pour les métiers de l'administration. Telle une énergie, elle doit bénéficier des moyens efficaces nécessaires à assurer sa diffusion et son support, car les conséquences de ses manques provoquent l'arrêt irrémédiable des activités multiples qui lui sont confiées.

Pour permettre d'intégrer cette nouvelle réalité, il est indispensable d'adapter la place de travail du personnel communal en y intégrant de manière accrue l'informatique. En effet la meilleure adéquation métier-technologie est nécessaire pour que la mission confiée au personnel communal soit une aide à la résolution des tâches quotidiennes et non pas un frein.

Le nombre de postes de travail a triplé en trois ans. Ainsi il est nécessaire de préparer avec efficacité le support à fournir aux utilisateurs pour garantir l'efficacité de leur travail. L'organisation nécessaire à la mise en œuvre d'une structure d'Help Desk doit ainsi être réalisée.

- Évolution des réseaux, Centrale téléphonique

La nécessité de prévoir la croissance de la bande passante nécessaire à l'intégration de nouvelles technologies (multimédia, téléphonie), doit être garantie par la réalisation d'un réseau de communication à haut débit, performant et sécurisé.

Ainsi nous allons en fonction des opportunités, relier les bâtiments de l'administration par des fibres optiques.

L'analyse et la réalisation des liaisons ont été conçues conjointement avec nos différents partenaires, pour permettre une diminution des coûts et une rationalisation des travaux.

L'évolution des technologies vers des moyens de communications numériques nous permettra d'intégrer directement au réseau informatique les stations téléphoniques.

Les liaisons existantes entre les centraux téléphoniques des partenaires de l'entité, nous permettront de proposer d'intégrer les besoins de communications téléphoniques des services, institutions, partenaires connectés au Nœud cantonal.

- SIS / Police cantonale

Dans le cadre de la construction du bâtiment occupé par le SIS (Service d'incendie et de secours) et la Police cantonale, la technologie indispensable à la mission de ces deux services nous oblige à réaliser l'infrastructure indispensable aux communications par des fibres optiques. A cette occasion, une analyse des possibilités de relier d'autres services communaux, étatiques et para-étatiques sera effectuée.

- Gestion du Cadastre

Dans le cadre de la recherche d'un outil permettant d'intégrer la gestion du cadastre pour les Services Industriels et les Travaux Publics, il s'agira également de vérifier toutes les liaisons avec les autres services de la ville. La planification financière de ce projet a été élaborée par un document présenté par les Services Industriels et les Travaux Publics.

- Archivage

Projet Morgane

Une importante réflexion a été menée par les archivistes de l'Etat. Dans ce groupe de travail ont participé plusieurs personnes de la ville de la Chaux-de-Fonds. La solution informatisée qui sera retenue doit répondre aux besoins exprimés par les différents partenaires.

La possibilité de créer un centre d'archivage afin de diminuer les coûts de gestion de l'application et d'acquisition du matériel nécessaire est à l'étude par ce groupe de travail.

Actuellement la priorité est donnée à la réalisation d'un pré-archivage bureautique qui sera mené de front avec l'implantation de la nouvelle station de travail.

- Collections, Iconographie de la Bibliothèque de la Ville

Les bibliothèques du canton se sont réunies pour exploiter un logiciel de gestion identique avec mise en commun des données (VTLS). Dans ce cadre d'application, sera intégré le projet de gestion de l'iconographie. La solution retenue conduit à acquérir par un moyen de reconnaissance optique les données nécessaires qui seront ensuite accessibles par le grand public au travers d'Internet.

Nous devons acquérir les éléments techniques nécessaires à mettre en œuvre cette solution (scanner et disques).

La réalisation de l'archivage de cette collection devra être reprise dans le cadre du projet d'archivage global.

Les autres collections que la bibliothèque abrite seront numérisées et intégrées au concept de diffusion par Internet au public.

- Informatisation de la Police du feu et des constructions

Les différents plans de construction sont actuellement réalisés sur un support papier. Pour garantir la sécurité de ce patrimoine, il est nécessaire d'envisager de confier ces données à un support reproductible.

- Informatisation du Service de l'urbanisme

L'informatisation de ces deux services, devra prendre en compte les réflexions faites dans les groupes de travail archives et cadastre. En plus des besoins manifestes de gestion d'archives (plans) et de données cadastrales, il est nécessaire de trouver une solution permettant de proposer une organisation de gestion pour l'élaboration et le suivi des différentes demandes de chantier.

Les Services Industriels devront revoir leur système d'information pour l'adapter aux réalités du marché économique.

4. E-GOVERNMENT (INTERNET, INTRANET, GUICHET VIRTUEL)

L'interaction des activités publiques avec les entreprises privées et la population, l'avènement du monde Internet, modifient la perception de la communication, et l'accès aux prestations des services publics. Dans cette optique, le site Internet de la Ville a été mis en exploitation. Il permettra à l'avenir, non seulement aux différentes collectivités publiques et à la population de dialoguer avec l'administration, mais également d'obtenir des prestations directement aux travers de procédures accessibles par le monde Internet. Un groupe de travail, créé par l'Entité neuchâteloise, se penche actuellement sur la problématique du guichet virtuel unique (GVU). Il devra permettre d'effectuer les choix nécessaires à cette nouvelle forme de gestion administrative des collectivités publiques.

Ainsi avec nos partenaires de l'Entité neuchâteloise nous allons, grâce à la création des bases de données centralisées, pouvoir réaliser cette opération de rationalisation des mandats de l'administration au travers de l'informatique et d'Internet.

Internet et les moyens de communication associés modifient notre perception de la communication et de la diffusion d'informations. Le développement du site officiel de la ville sera poursuivi par les adjonctions nécessaires aux besoins exprimés par le Conseil Communal, la Promotion Economique, et par les Services de l'Administration. La cohérence du site, ainsi que la prise en charge de certaines des réalisations désirées doivent être garanties par un groupe de travail permanent rassemblant des représentants du Conseil Communal, de l'Administration, des Ecoles, des Musées et Bibliothèque, de la Promotion Economique, et de l'Informatique.

L'orientation très marquée des outils liés à l'informatique vers ce nouveau mode de communication et le choix de notre nouvelle station de travail dirigé multimédia, nous conduisent tout naturellement à la réalisation d'un Intranet communal. Celui-ci permettra le transfert

d'informations entre les services de la ville, l'accès à des données partageables et à des informations d'intérêt commun avec un moyen simple de communication.

5. PROPOSITION DE REORGANISATION

L'évolution et l'augmentation des mandats attribués au Service Informatique Communal modifient de manière durable son organisation. L'infrastructure actuelle n'est plus adaptée aux tâches, missions et responsabilités du SIC. Le manque chronique en personnel ne permet plus d'obtenir l'organisation efficace et rationnelle indispensable aux missions du SIC. Les locaux ne permettent plus d'accueillir convenablement les employés, ni de garantir la sécurité nécessaire au personnel et aux installations techniques.

L'étude menée par la société Ernst & Young montre de manière très forte la surcharge de travail engendrée par l'activité en constante expansion du SIC. Ceci se traduit par de nombreuses et chroniques heures supplémentaires, de longs délais de réponse, et des retards dans l'exécution des tâches aussi bien au détriment des services communaux que des mandats qui lui sont attribués.

L'engagement des consultants pour pallier à ces défections est une solution coûteuse aussi bien à court qu'à long terme. De plus, elle n'apporte aucune réponse aux problèmes permanents du SIC.

L'informatique est un enjeu stratégique pour tous les systèmes d'information, et il est primordial de se donner les moyens et les compétences nécessaires pour y répondre.

Les résultats de l'Audit ont mis en évidence la nécessité immédiate de renforcer le personnel, d'adapter sa rémunération à la rétribution proposée par les autres centres de compétences du canton, ainsi qu'au marché du travail, et de trouver des locaux permettant de proposer une place de travail adéquate au personnel du SIC.

Dans le cadre des attributions comme centre de compétences de l'Entité neuchâteloise le SIC gère approximativement 1200 postes de travail pour actuellement 17 collaborateurs (70 postes par collaborateur). A titre de comparaison, le Service Informatique de la Ville de Neuchâtel (CEG) gère globalement 2100 postes comprend 64 collaborateurs (33 postes par collaborateur). Ces chiffres même s'ils ne sont pas directement comparables, en raison de la nature des mandats des deux services, donnent tout de même une indication fort utile.

Ce surplus d'activité que les collaborateurs du SIC doivent prendre en compte, n'est pas dû à une organisation de travail inadéquate.

Concrètement, et indépendamment de l'attribution du centre de compétences techniques des écoles par le Département de l'Instruction Publique (DIPAC), le personnel du Service Informatique communal doit être complété rapidement par six personnes.

L'Audit a mis en évidence la nécessité de créer les postes suivants :

- Un responsable administratif, permettant de libérer le chef de service des tâches de suivi de facturation, de leasing, de contrôle des commandes, des budgets, des plannings et d'imputations des heures. Cette activité permettra au chef de service de se concentrer, entre autre, sur l'analyse et l'élaboration des enjeux stratégiques et technologiques du système d'information de la Ville, sur la gestion du personnel, ainsi que sur les missions de coordination nécessaires à assurer les obligations du SIC auprès des différents groupes de l'Entité neuchâteloise.
- Un analyste-programmeur expérimenté capable de prendre la responsabilité de domaines techniques ainsi que de projets importants dans le cadre du développement.
- Une personne à même de prendre en charge les travaux liés au support nécessaire à l'évolution du site Web informationnel de la Ville. Il s'occupera en plus des tâches de développement des systèmes de données statistiques nécessaires à la conduite des missions des services de la Ville.
- Un technicien expérimenté à même d'assumer la responsabilité de secteurs techniques en lien avec le Back Office. Cet engagement devra permettre une interchangeabilité entre les personnes composant ce secteur en assurant la sécurisation de ce groupe de travail.
- Un technicien junior pour le support des utilisateurs (Front Office).
- Une personne au secrétariat du service, permettant de libérer par délégation les collaborateurs chargés de missions plus spécifiques aux métiers de l'informatique, de tâches de rédaction, de rédaction de courrier, d'offres, de dossiers, de documentation, et d'offrir un support bureautique aux collaborateurs de la Ville.

6. FINANCEMENT

L'augmentation de la charge financière résultant de cette adaptation sera répartie entre les diverses missions du SIC.

La répartition des charges dues au personnel administratif et technique sera reportée par poste de travail. Les budgets des services seront adaptés en fonction des prestations fournies par le SIC (selon le nombre de PC et la maintenance) afin d'assurer l'utilisation performante de leurs outils de travail informatisés.

L'intégration par le développement de la réalité du Gvu (guichet virtuel unique) et du monde informationnel d'Internet, est prise en compte en 2001 et 2002 par un investissement imputé aux comptes du SIC, puis sera reportée sur les services et partenaires qui en manifesteront les besoins. Le projet de la Confédération permettant de mettre sur pied le E-Voting, pour lequel le canton de Neuchâtel est partenaire pilote, permet de concevoir cette réalisation en bénéficiant d'un support financier de la part de la Confédération.

Une partie de cette charge sera également prise en compte par les mandats qui verront le jour, par l'attribution de centre de compétences au sein de l'Entité neuchâteloise.

Aujourd'hui les charges du SIC sont compensées par des recettes perçues par les imputations internes à la Ville et également par la perception de revenus externes grâce aux activités produites par l'attribution d'un centre de compétences. Ainsi un tiers des revenus (env CHF 800'000) est perçu annuellement au sein de l'Entité neuchâteloise, soit par les prestations fournies par la gestion de la proximité pour la Santé, soit par les rétributions perçues comme Centre de compétences du domaine Social (développement du système d'information et support technique des Etablissements spécialisés, des Institutions dépendantes de l'Action Sociale et des Services Sociaux). Ces recettes sont garanties par des conventions pour les quatre prochaines années.

Les différents projets actuellement en phase de réalisation et d'implantation, continueront ensuite par des phases de maintenance et d'exploitation.

Au vu des mandats actuels et des perspectives de nouvelles activités engendrées par l'Entité neuchâteloise, nous pouvons estimer que le coût additionnel de CHF 500'000 occasionné par la réorganisation du SIC sera réparti de la manière suivante :

	Taux d'activité	% ville	% mandats entité
• Cadre administratif	100%	70%	30%
• Secrétaire	100%	70%	30%
• Chef de Projet WEB	50%	90%	10%
et Analyste programmeur	50%	50%	50%
		70%	30%
• Bureautique appliquée	50%	90%	10%
et Support Bureautique	50%	90%	10%
		90%	10%
• Technicien Back Office	100%	70%	30%
• Technicien Front Office	100%	50%	50%
Répartition		70%	30%

Le coût annuel supplémentaire à la charge de la Ville peut-être estimé à CHF 350'000 et la recette prévisible additionnelle pour les mandats entité de CHF 150'000.

7. CONCLUSION

La réalisation d'un système d'information visant à rationaliser l'activité du personnel communal est une opération importante. La réussite est directement liée à la qualité du service que l'informatique apporte.

En conclusion, nous vous prions, Madame la Présidente, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir prendre acte du présent rapport

AU NOM DU CONSEIL COMMUNAL

La Secrétaire:
C. Stähli-Wolf

Le Président:
Chs Augsburger

Annexe 1

Lexique

CEG	Centre Electronique de Gestion. Service informatique de la Ville de Neuchâtel.
SIC	Service Informatique Communal. Service Informatique de la Ville de La Chaux-de-Fonds.
STI	Service du Traitement de l'Information. Service informatique de l'Etat de Neuchâtel.
SITEL	Service Informatique et Télématique. Service Informatique de l'Université de Neuchâtel.
Entité neuchâteloise	Regroupement des compétences informatiques du canton de Neuchâtel.
FNIS	Fondation Neuchâteloise pour l'Informatique de Santé.
Back Office	Dénomination du personnel du service technique ayant la charge des opérations de conceptions, d'organisation et de sécurité.
Front Office	Dénomination du personnel du service technique ayant la charge des opérations d'installations et d'interface avec les utilisateurs.
Help-desk	Système de support et d'aide utilisateurs, comprenant le personnel et les outils nécessaires à cette mission.
Technicien-Junior	Membre du Front-Office avec peu d'expérience.
Programmeur analyste	Membre du groupe de développement d'un service informatique, titulaire d'un diplôme d'analyste-programmeur délivré par une école d'informatique reconnue.
WEB	A l'origine du développement d'Internet dans le grand public. Service Internet d'accès aux ressources du réseau à partir de liens hypertextes, de pointeurs sur lesquels il suffit de cliquer pour se connecter en toute simplicité sur d'autres

	serveurs ou pour accéder à une information spécifique. On parle « du WEB », même s'il s'agit en réalité du « World Wide Web » ou « W3 ».
Internet	Réseau mondial associant des ressources de télécommunication et des ordinateurs serveurs et clients, destiné à l'échange de messages électroniques, d'informations multimédias et de fichiers.
Intranet	Réseau de télécommunication et de téléinformatique local et privé destiné à l'usage exclusif d'un organisme et utilisant les mêmes protocoles et techniques que l'Internet.
GVU	Guichet Virtuel Unique. Réalisation basée sur l'utilisation d'Internet visant à proposer à la population l'accès à des prestations dispensées par les collectivités publiques.
É-Voting	Réalisation informatique basée sur l'utilisation d'Internet proposant la possibilité de voter par ce moyen de communication.
E-Government	Réalisation informatique basée sur l'utilisation d'Internet proposant aux collectivités publiques la possibilité d'effectuer leur gestion au travers du WEB.
Bande passante	Le débit de l'accès aux différentes ressources informatiques composant le réseau (Nœud cantonal).
Nœud cantonal	Moyen de communication informatique de l'Entité neuchâteloise.
CREN	Centre de réparation de l'Entité neuchâteloise. Service ayant la mission d'effectuer les réparations du matériel informatique des collectivités publiques.
VTLS	Progiciel utilisé par les bibliothèques romandes, permettant la gestion et le prêt de leurs ouvrages

