



VILLE DE LA CHAUX-DE-FONDS

RAPPORT D'INFORMATION DU CONSEIL COMMUNAL

relatif au transfert des tâches de l'informatique communale
et à la création du nouveau Service Informatique
de l'Entité Neuchâteloise (SIEN)

(du 11 juin 2007)

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

Madame la présidente,
Mesdames les conseillères générales,
Messieurs les conseillers généraux,

Introduction

L'informatique est devenue, au fil du temps, un outil stratégique indispensable à la gestion des collectivités publiques.

L'évolution de la société et de ses modes de vie, ainsi que l'apparition de besoins similaires de gestion, rendent plus complexe et onéreuse la mise en œuvre de solutions différenciées des systèmes d'informations.

Ces constatations mettent ainsi en évidence la nécessité de coordonner et de trouver des solutions communes permettant d'assurer l'exploitation de nos systèmes d'informations.

S'ajoute à cette situation le fait que, face aux difficultés financières rencontrées par les collectivités publiques, les ressources deviennent limitées et nécessitent la recherche de nouvelles solutions.

Historique

L'organisation de l'informatique de notre canton, dénommée « Entité neuchâteloise », fait depuis plusieurs années déjà l'objet d'une collaboration intense entre les différents services informatiques la composant, collaboration dont le modèle est reconnu et salué par de nombreuses organisations cantonales et communales.

L'Entité neuchâteloise, jusqu'à ce jour, a été bâtie de coopérations basées sur le désir de mettre en œuvre un outil de gestion des systèmes d'informations performant, réunissant les compétences des structures informatiques de notre canton.

Ainsi, le Centre Electronique de Gestion de la Ville de Neuchâtel (CEG) : Centre de compétence de la Ville de Neuchâtel et de la majorité des communes, le Service du Traitement de l'Information (STI) : Centre de compétence Telecom, SAP et de l'Etat de Neuchâtel et le Service Informatique Communal (SIC) : Centre de compétence du domaine social et de la Ville de La Chaux-de-Fonds collaborent depuis 1990 de manière intense et les projets informatiques qui servent les systèmes d'informations des villes, des communes ou de l'Etat sont le fruit de réflexions communes.

Cette collaboration a ainsi permis la mise en œuvre positive de centres de compétences répartis et transversaux. Néanmoins, les évolutions constantes des organisations en place, le désenchevêtrement des tâches entre le canton et les communes, la cantonalisation de nombreux domaines de gestion, les fusions de communes ou de services cantonaux et communaux nécessitent de revoir l'organisation du secteur informatique dans son ensemble.

Objectifs

Les objectifs fixés consistent à accroître l'efficacité de l'informatique par une meilleure répartition des missions et par une collaboration renforcée entre tous les partenaires neuchâtelois. La vision transversale des systèmes d'informations, permettra d'assurer un développement harmonieux des infrastructures centrales existantes, de diminuer les coûts d'exploitation et de favoriser les prises de décisions par l'introduction d'un interlocuteur unique, en matière informatique, au sein du canton de Neuchâtel.

Ils visent aussi à offrir des prestations coordonnées et, le plus souvent possible, des solutions communes aux administrations ainsi qu'aux partenaires cantonaux de l'enseignement, de la santé et du parapublic de notre canton, tout en recherchant des économies d'échelle.

Il est rappelé ici que le Conseil d'Etat ne souhaite pas prendre la main sur l'informatique neuchâteloise, mais bien la réorganiser pour en faire un instrument commun de pilotage et d'évolution destiné à tous les partenaires de l'Entité neuchâteloise. Dans ce but, le Conseil d'Etat a proposé, au début de l'année 2006, aux Villes de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds de s'associer à la constitution en commun d'une nouvelle entité informatique unique à définir, regroupant toutes les forces informatiques en présence au sein du CEG, du STI et du SIC.

La nouvelle structure informatique doit permettre de répondre aux besoins en matière informatique au sens large de tous les partenaires réunis au sein de l'Entité neuchâteloise, soit l'Etat, les Villes de Neuchâtel, de La Chaux-de-Fonds et du Locle, les autres communes, l'Hôpital neuchâtelois, les autres domaines de la santé, le secteur social ainsi que les services para-étatiques dépendant directement, ou indirectement, des membres de l'Entité neuchâteloise.

Dans l'intervalle, la situation financière péjorée de la Ville a conduit le Conseil communal à prendre un certain nombre de mesures d'austérité drastiques au SIC et à repenser l'organisation et le fonctionnement de ce service. Notamment en recherchant des synergies, de nouvelles collaborations, voire des regroupements avec l'Etat.

A la suite de plusieurs séances entre les deux autorités, une étude a été lancée pour valider la faisabilité du regroupement du SIC et du STI. Le projet a été mené par les deux responsables des services informatiques de la Ville et de l'Etat dont le rapport a démontré, en conclusion, la faisabilité de l'opération et l'intérêt respectif des partenaires.

La Ville de Neuchâtel ayant une vision bipolaire de l'informatique, soit une informatique « des communes » et une informatique « de l'Etat » a, depuis lors, confirmé son intérêt à participer à la nouvelle entité en souhaitant, pour des raisons d'analyse politique et de gestion interne, qu'elle puisse le faire en 2009.

La prise en compte de ces souhaits et objectifs a pour effet :

- la création, dès le 1^{er} janvier 2008, d'un nouveau Service Informatique de l'Entité Neuchâteloise (SIEN),
- la création d'une gouvernance de l'informatique neuchâteloise qui se fera au travers du Comité stratégique informatique (CSI), organe de pilotage politique de la nouvelle structure informatique (voir Annexe 1).

Sous la présidence du conseiller d'Etat, chef du Département de la justice, de la sécurité et des finances, il sera composé de représentants du Conseil d'Etat, des Villes de La Chaux-de-Fonds et de Neuchâtel, de l'Association des communes neuchâteloises et

de l'Hôpital neuchâtelois. Une charte de l'informatique neuchâteloise a été établie de manière à donner les lignes directrices stratégiques qui devraient régir le développement de la nouvelle structure.

Le/la chef/fe du SIEN et ses adjoint/e/s participent aux réunions du CSI.

- l'établissement de mandats de prestations entre la structure informatique unique et les membres individuels de l'Entité neuchâteloise qui garantissent l'autonomie de décision de chaque partenaire
- la création d'un Comité de pilotage permettant de suivre la mise en œuvre du mandat de prestations pour la Ville de La Chaux-de-Fonds. Ce Comité sera composé des membres suivants :

Ville de La Chaux-de-Fonds :

Le/la conseiller/ère communal/e, chef/fe du dicastère des infrastructures,

Le/la conseiller/ère communal/e, chef/fe du dicastère des finances,

Le/la responsable informatique.

Etat de Neuchâtel :

Le/la conseiller/ère d'Etat, chef/fe du Département de la justice, de la sécurité et des finances,

Le/la chef/fe du service informatique de l'Entité neuchâteloise.

- l'assujettissement de toutes les prestations du SIEN à la TVA.

Conditions de réalisation

Le transfert de la gestion de l'informatique de la Ville de La Chaux-de-Fonds au SIEN est associé à la prise en compte des contraintes organisationnelles suivantes :

- le maintien de l'autonomie politique communale dans le domaine de l'informatique, garantie par une structure minimale qui reste en Ville de La Chaux-de-Fonds, de manière à conserver des compétences de conseil, de support et de gestion de projets.

Pour répondre à cette demande, 2 postes de travail (le responsable informatique et une secrétaire) seront conservés en Ville de La Chaux-de-Fonds avec notamment la tâche de responsable du système d'information, avec la mission de conseil et de gestion du budget informatique de la Ville. Ces deux personnes seront également intégrées à la nouvelle structure et participeront aux missions du SIEN dans leur intégralité (notamment les anciennes activités cantonales du SIC reprises par le SIEN).

- garantie de l'emploi et des acquis pour tous les collaborateurs du Service Informatique Communal avec la garantie :
 - du salaire
 - de l'expérience
 - du maintien du statut de fonctionnaire

Il subsiste toutefois une interrogation concernant le renouvellement d'un contrat à durée déterminée attribué à un collaborateur engagé pour les projets destinés aux services sociaux du canton de Neuchâtel (SACSO), des institutions sociales privées (GIDAS) et qui est encore à l'étude.

- économies structurelles importantes et garanties dans le temps,
- la reprise des locaux abritant le SIC, rue du Pont 38 à La Chaux-de-Fonds,
- le nombre de collaborateurs/trices du SIEN sur le site de La Chaux-de-Fonds doit rester identique à celui du SIC,
- le niveau de classification du personnel situé en Ville de La Chaux-de-Fonds doit rester aussi bon qu'avant la réorganisation,
- le personnel du SIC ne doit pas être prétérité par rapport à celui du STI dans le cadre de la nouvelle organisation et conserver un niveau de compétences et de qualifications semblables,
- mise en application en 2008.

Organisations

Le chapitre suivant est consacré à présenter la structure de la nouvelle organisation informatique réunissant la Ville de La Chaux-de-Fonds et l'Etat de Neuchâtel.

Comme déjà exposé précédemment, la totalité du personnel est transférée au nouveau Service informatique de l'entité neuchâteloise et aucun licenciement ne sera prononcé. Il y aura donc une diminution du personnel communal de 19 personnes, dont 2 apprenants.

Organisation générale

L'organisation générale du nouveau service est décrite ci-dessous. Elle prend en compte la gouvernance par un Comité stratégique composé des autorités politiques concernées, ainsi que le maintien de l'autonomie politique communale dans le domaine de l'informatique (voir Annexe 2).

Structure de la Ville de La Chaux-de-Fonds

La structure restant en Ville de La Chaux-de-Fonds conserve le nom de Service Informatique Communal et est dirigée par le membre du Conseil communal, directeur/trice responsable des Infrastructures. Elle s'inscrit dans la nouvelle orientation voulue par le Conseil communal pour le domaine informatique.

Le/la conseiller/ère communal/e en charge des Infrastructures et de l'informatique représente les intérêts de la Ville au Comité stratégique informatique.

Elle est administrée par le chef du service, responsable de l'informatique communale avec un secrétariat local.

Immobilier, locaux

Au vu du manque chronique de places de travail dans les locaux actuels du STI, les marges de manœuvre pour l'intégration des équipes existantes ont été relativement faibles. Après avoir étudié 6 scénarii, le schéma retenu permet de répondre aux différentes préoccupations des autorités de la Ville de La Chaux-de-Fonds, tout en améliorant quelque peu la localisation du personnel existant.

Les sites suivants composeront l'infrastructure du SIEN :

FLE	:	Gare 14c à Fleurier
NE-AUT	:	Musée 1, Château et Verger-Rond 2 à Neuchâtel
NE-DRA	:	Draizes 5 à Neuchâtel
NE-FBG	:	Faubourg du Lac 23, 25, 27, ruelle du Peyrou 8 à Neuchâtel
CHX	:	Pont 38 à La Chaux-de-Fonds

Les deux tableaux suivants décrivent la répartition existante du personnel du SIC et du STI et la nouvelle répartition selon l'organisation retenue.

Ancienne situation	Total	FLE	NE AUT	NE DRA	NE FBG	CHX
Direction, secrétariat et finances	9	0	0	0	5	4
Télécom	7	0	1	0	5	1
Système	18	0	0	0	15	3
Front office	20	0	0	13	0	7
CIFL-BGBD	8	8	0	0	0	0
Développement	26	0	1	0	19	6
Equipe SAP	6	0	2	0	4	0
Total SIC-STI séparés	94	8	4	13	48	21

Nouvelle situation	Total	FLE	NE	NE	NE	CHX
			AUT	DRA	FBG	
Direction, secrétariat et finances	9	0	0	0	4	5
Télécom	7	0	1	0	4	2
Système	18	0	0	0	18	0
Front office	20	0	0	12	0	8
CIFL-BGBD	8	8	0	0	0	0
Développement	26	0	1	0	19	6
Equipe SAP	6	0	2	0	4	0
Total SIEN	94	8	4	12	49	21

De manière générale, le statu quo a été conservé pour les équipes suivantes : direction, secrétariat bureau de gestion des bases de données, développement et équipe SAP.

L'équipe télécom a été répartie entre les deux sites, ce qui correspond à 1 transfert de poste de Neuchâtel à la Chaux-de-Fonds.

L'équipe système est totalement regroupée à Neuchâtel, ce qui sous-entend le transfert de 3 personnes de La Chaux-de-Fonds à Neuchâtel.

L'équipe du Front office est répartie sur les 2 sites, provoquant le transfert de 1 personne de Neuchâtel à La Chaux-de-Fonds.

Le responsable administratif sera transféré à La Chaux-de-Fonds afin de garantir la complémentarité et les synergies avec le responsable financier.

De manière générale, l'organisation présentée dans ce rapport permettra, par l'apport d'un staff de personnel plus important, de proposer aux partenaires du SIEN plus de souplesse, de sécurité et d'efficacité dans la réalisation des projets informatiques.

Finances, Mandat de prestations

Nous avons opté pour un scénario proche de la réalité des comptes et des budgets du SIC, tout en intégrant les principes de base de la collaboration qui président à la création de la nouvelle structure. Ainsi, nous avons bâti la répartition financière des charges et des recettes de la nouvelle structure sur les principes suivants :

Conservation d'un Service informatique en Ville de La Chaux-de-Fonds

La Ville de la Chaux-de-Fonds verse le salaire du chef de service du bureau informatique et d'un poste de secrétaire.

Paiement de factures aux tiers

Les prestations acquises et futures confiées à des tiers hors Ville et SIEN sont payées directement par la Ville de La Chaux-de-Fonds, soit :

- Les coûts d'impression associés au contrat Canon multifonctions,
- Les amortissements des projets informatiques,
- Les coûts de toutes les prestations de communications (Swisscom, etc.),
- La participation au réseau de bibliothèques (RERO, RBNJ),
- Les achats de matériels informatiques associés aux postes de travail (PC, périphérique, logiciels, etc.)
- Les logiciels spécialisés aux métiers des utilisateurs de la Ville (Epsilon, Clarius, etc.)
- Les prestations du CEG (ETIC, GELORE, GIDIS, SYDEN, Direct2Web).

Prestations du SIEN sous forme d'un mandat (voir Annexe 3) :

- Gestion des postes de travail
- Help desk et sécurité
- Le Nœud cantonal
- Le réseau téléphonique (RETINE et IP)
- Services réseau (file, print, web, E-mail et agendas, SUS, etc.)
- Application de gestion financière (SAP FI/CO)
- Application de gestion des ressources humaines (SAP HR)
- Application de gestion des immobilisations (SAP IS-RE)
- Gestion applicative des services subventionnés
- Gestion de la taxe déchets
- Gestion électronique de documents
- Gestion du site Web et de l'intranet de la Ville de La Chaux-de-Fonds
- Support et gestion des applications Access
- Les logiciels spécialisés aux métiers des utilisateurs de la Ville (UNIFACE, SATAC, SACSO, etc.)

Transfert des autres charges et responsabilités, investissements :

- Le SIEN reprend tous les autres coûts du SIC ainsi que tous les contrats et conventions associés aux partenaires du SIC, en particulier les charges associées à la location et à l'entretien des locaux du bâtiment Pont 38.
- Le SIEN reprend l'équipement matériel du SIC (salle machines, postes de travail, bureaux, véhicule, infrastructures diverses) à la valeur vénale selon l'inventaire établi. Le montant estimé et qui sera versé par l'Etat de Neuchâtel est de CHF 150'000.-, la valeur au bilan étant nulle.

- Les investissements consentis par la Ville de La Chaux-de-Fonds pour permettre au projet des services sociaux SACSO d'arriver à son terme seront remboursés par l'Etat de Neuchâtel à raison de CHF 160'000.-/an pour une durée de 7 ans dès le 1^{er} janvier 2008. Les couts d'exploitation de l'application SACSO pour le service social de la Ville de La Chaux-de-Fonds, intégrés précédemment au budget du SIC (CHF 1.12/hab.), viendront s'ajouter au montant du mandat de prestations dès le 1^{er} janvier 2008.

Bilan TVA

Les nouvelles prestations du SIEN à la Ville de La Chaux-de-Fonds entraînent le versement d'un montant annuel de TVA de CHF 73'750.- à l'Administration fédérale des contributions. Le SIC facturait à l'Etat de Neuchâtel des prestations pour un montant de l'ordre de CHF 246'600.- TVA comprise. Le montant de TVA correspondant de CHF 17'417.- pourra être économisé par l'Etat de Neuchâtel et, en conséquence, la différence de TVA qui sera réellement payée à l'Administration fédérale des contributions sera de l'ordre de CHF 56'333.- par an.

Economies, budget, conséquence sur les Finances

Le projet s'inscrit dans une volonté d'économies mais aussi d'efficacité avec les moyens existants.

Budget

Les économies réalisées ces deux dernières années l'ont été principalement par le non renouvellement du matériel (postes de travail et infrastructures), la rationalisation des moyens de communications téléphoniques, la suppression de charges dues à des montants d'investissements arrivés à échéance (SAP HR), ainsi qu'à des solutions informatiques non renouvelées, supprimées ou non déployées. La réorganisation du SIC a également conduit à des économies sur le fonctionnement du service, sur les achats de fournitures et sur les dépenses liées à l'activité du personnel (déplacements, documentation, formation, etc.).

Les autres économies effectuées dépendent des structures externes auxquelles le SIC fournit des prestations et n'ont pas d'incidences directes sur le budget de la Ville.

Les éléments cités au paragraphe précédent nous ont conduits à analyser la nouvelle organisation sur la base du budget 2007 et non pas à partir des comptes 2005 ou 2006. En effet, les éléments pouvant conduire à des

économies restent de la responsabilité et du ressort de la structure de la Ville et de la décision de sa direction.

Aussi, à partir du budget 2007 et de la vision de développement de l'informatique de la Ville de La Chaux-de-Fonds, nous avons pu établir une planification financière sur 4 ans, soit sur la période du mandat de prestations.

Le montant des amortissements (*) inscrit dans le tableau ci-dessous ne prend pas en compte les nouveaux investissements prévus dès 2007 par la Ville de La Chaux-de-Fonds.

Les investissements liés aux projets « métiers » des services de la Ville et qui conduiront à l'achat de solutions externes, par le caractère forcément inconnu des solutions qui seront retenues, n'ont pas été décrits et feront l'objet d'investissements futurs qui modifieront le budget des investissements présenté ci-dessous.

Le tableau ci-dessous décrit les éléments qui permettront à la Ville de la Chaux-de-Fonds de garder son autonomie de gestion informatique et ainsi de conserver des compétences de conseil, de support et de gestion de projets, et simule le budget 2007 si la création du SIEN était intervenue cette année là.

Budget 2007	Budget avec SIEN	Budget sans SIEN
Direction informatique locale	187'547	
Les coûts d'impression associés au contrat Canon multifonctions	200'000	
Les amortissements des projets informatiques*	386'730	
Les coûts de toutes les prestations de communications (Swisscom, etc.)	225'000	
La participation au réseau de bibliothèques (RERO, RBNJ)	83'300	
Les achats de matériels informatiques associés aux postes de travail (PC, périphérique, logiciels, etc.)	175'000	
Les logiciels spécialisés aux métiers des utilisateurs de la Ville (Epsilon, Clarius, etc.)	121'800	
Les prestations du CEG (ETIC, GELORE, GIDIS, SYDEN, Direct2Web).	151'800	
Total coûts directs payés par le SIC	1'531'177	
Dont à déduire les recettes dues aux achats informatiques des services subventionnés	./ 12'800	1'518'377
Coût du mandat de prestation du SIEN	1'372'350	
Dont à déduire les recettes dues aux prestations d'exploitation et de gestion applicative des services subventionnés	./ 222'700	1'149'650
Budget SIC 2007		2'668'027
Budget Ville 2007	2'890'727	2'886'270

Selon la nature des infrastructures et des maintenances de solutions externes à mettre en œuvre, le budget d'exploitation pris en charge par le mandat de prestations pourrait également devoir être revu.

Dans tous les cas des coûts supplémentaires ne seraient perçus que si les conditions suivantes étaient réalisées :

- demande formelle, faite au SIEN par la Ville de La Chaux-de-Fonds, de développement de nouvelles applications ou d'intégration de nouveaux matériels ou logiciels,
- évaluation des coûts additionnels d'acquisition, de développement et de maintenance par le SIEN,
- validation formelle par la Ville de La Chaux-de-Fonds des coûts complémentaires,
- signature d'un avenant au mandat de prestations précisant la nouvelle prestation prise en compte et les coûts associés.

Le tableau suivant donne la représentation des estimations budgétaires pour les quatre prochaines années en décrivant le budget lié au mandat de prestations que le SIEN fournira à la Ville de La Chaux-de-Fonds.

Mandat de prestations Coûts du SIEN	2008 CHF	2009 CHF	2010 CHF	2011 CHF
Gestion des postes de travail	160'000	160'000	160'000	160'000
Help desk et sécurité	80'000	80'000	80'000	80'000
Le Nœud cantonal	80'000	80'000	80'000	80'000
le réseau téléphonique (RETINE et IP)	50'000	47'000	43'000	40'000
Services réseau (file, print, web, E-mail et agendas, SUS, etc.)	120'000	120'000	120'000	120'000
Application de gestion financière (SAP FI/CO)	149'200	122'000	122'000	122'000
Application de gestion des ressources humaines (SAP HR)	99'000	99'000	99'000	99'000
Application de gestion des immobilisations (SAP IS-RE)	15'000	14'000	13'000	12'000
Gestion applicative des services subventionnés	178'400	178'400	178'400	178'400
Gestion de la taxe déchets	75'000	75'000	75'000	70'000
Gestion électronique de documents	90'000	90'000	85'000	80'000
Gestion du site Web et de l'intranet de la Ville de La Chaux-de-Fonds	85'000	85'000	80'000	75'000
Support et gestion des applications Access	55'000	54'000	53'000	52'000
Les logiciels spécialisés aux métiers des utilisateurs de la Ville (UNIFACE, SATAC, SACSO, etc)	62'000	57'000	37'000	17'000
Différence de TVA	73'750	72'990	70'254	67'214
Total SIEN	1'372'350	1'334'390	1'295'654	1'252'614
Economies par synergie		30'000	60'000	100'000

Le tableau suivant donne la représentation de l'économie fournie par le transfert des prestations au SIEN.

<i>Plan financier des prestations du SIEN</i>	2008	2009	2010	2011
1. Front office	240'000	240'000	240'000	240'000
2. Télécommunication	80'000	80'000	80'000	80'000
4. Téléphonie	50'000	47'000	43'000	40'000
3. Services réseau	120'000	120'000	120'000	120'000
5. Service applicatifs	808'600	774'400	742'400	705'400
<i>Sous-total</i>	<i>1'298'600</i>	<i>1'261'400</i>	<i>1'225'400</i>	<i>1'185'400</i>
Différence de TVA	73'750	72'990	70'254	67'214
<i>Sous-total</i>	<i>1'372'350</i>	<i>1'334'390</i>	<i>1'295'654</i>	<i>1'252'614</i>
Economie par synergie		30'000	60'000	100'000
Total		1'304'390	1'235'654	1'152'614
Différence en %		-4.95%	-9.96%	-16.01%

Economies durables

Services applicatifs

Il existe un ensemble de systèmes qui sont en partie redondants entre l'Etat et la Ville de La Chaux-de-Fonds. Nous pensons pouvoir améliorer cette situation en réduisant chaque année les coûts associés au secteur applicatif de l'ordre de CHF 30'000.-.

Economie par synergie

Les économies par synergie concernent pour l'essentiel le personnel. Avec l'intégration des équipes STI et SIC, il y aura une répartition différente des activités. Certaines tâches de l'Etat de Neuchâtel seront accomplies par du personnel du SIC et inversement. Elles sont estimées à une valeur potentielle de CHF 100'000.- en 2011.

Conclusion

Les économies exposées ci-dessus sont durables et devraient donc persister en 2012 avec, dès ce moment, une certaine stabilisation du coût global de l'informatique de la Ville de La Chaux-de-Fonds moyennant la prise en compte du renchérissement. Nous rappelons que ceci ne sera possible que si les prestations prévues en 2007, et par conséquent les investissements futurs, n'évoluent pas de manière importante dans les années à venir.

La redevance annuelle forfaitaire sera recalculée et négociée tous les quatre ans sur la base des coûts réels des prestations offertes par le SIEN et par les fournisseurs externes (CISCO, SAP, partenaires privés, etc.).

Information

Au fur et à mesure de l'avancement des travaux, le personnel du SIC a été consulté et informé de la situation et a eu l'opportunité de participer au processus de réflexion.

Une séance d'information par le Conseil d'Etat et le Conseil communal est prévue au SIC en juin 2007.

Caisse de pensions

Les travaux pour la création d'une Caisse de pensions unique pour l'ensemble des collectivités publiques de l'Etat et des Villes de La Chaux-de-Fonds et de Neuchâtel sont en cours.

A ce stade, il a été convenu que le personnel transféré à la nouvelle structure reste affilié à la Caisse de pensions de notre Ville dans l'attente de la création de la Caisse unique.

Les nouveaux engagements au sein du SIEN seront liés à la Caisse de pension de l'Etat.

Conséquences sur les ressources humaines

La création de la nouvelle structure provoque le transfert de 19 personnes du Service informatique communal au SIEN.

Rapprochement et collaboration avec le Locle

La Ville du Locle n'a pas souhaité, pour le moment, adhérer au projet de création d'un Service informatique cantonal, mais désire conserver sa propre structure de gestion.

Eléments relatifs au développement durable

Les économies réalisées ainsi que les synergies mises en œuvre par la création d'un Service informatique à vocation cantonale permettront la réalisation de systèmes d'informations et de projets informatiques pérennes, ce qui va dans le sens du développement durable.

Conclusion

Le projet exposé à votre Conseil s'inscrit dans une vision d'avenir et le transfert des tâches à une organisation informatique cantonale est un acte fort, qui respecte la volonté des partenaires concernés d'accroître l'efficacité de leur soutien informatique et la qualité des prestations que l'on attend d'une technologie en perpétuel devenir, tout en obtenant des économies d'échelle. Ce projet assume et confirme les économies déjà réalisées au SIC, il améliore la souplesse et la sécurité du système d'information de la Ville d'une part, l'environnement de travail et les synergies du personnel d'autre part.

La Ville de La Chaux-de-Fonds a été un partenaire engagé et très actif dans le processus de collaboration dans le domaine de l'informatique avec l'Etat. Elle confirme ainsi sa volonté de réforme et celle de poursuivre les efforts en faveur d'une informatique orientée vers l'avenir et proche de l'utilisateur.

Ce projet, qui redéfinit les rôles respectifs de l'Etat et des communes, donne le rôle principal à l'Etat tout en préservant une étroite concertation avec la Ville.

Il est un grand pas vers un véritable travail en réseau, le premier d'une nouvelle politique, d'une nouvelle vision de notre République et Canton de Neuchâtel et d'une plus claire répartition des tâches entre les collectivités.

La Commission des Infrastructures a accepté ce rapport à l'unanimité lors de sa séance du 12 juin 2007.

Sous l'angle institutionnel, l'organisation de l'informatique entre la Ville et l'Etat relève formellement du Conseil communal et du Comité stratégique.

Néanmoins, le Conseil communal tient à informer votre Conseil et c'est dans cet esprit qu'il vous demande, Madame la présidente, Mesdames les conseillères générales, Messieurs les conseillers généraux, de prendre acte de ce rapport.

AU NOM DU CONSEIL COMMUNAL

Le président :	Le chancelier :
Laurent Kurth	Sylvain Jaquenoud

Annexes :

Comité stratégique et Charte de l'informatique cantonale
Organigramme du service (impression sur feuille séparée)

Mandat de prestations

Liste des abréviations utilisées



Comité stratégique informatique

entre les soussignés:

1. La République et Canton de Neuchâtel, le Château, 2000 Neuchâtel

agissant par le Conseil d'Etat représentée par sa présidente, Madame Sylvie Perrinjaquet et par son chancelier, Monsieur Jean-Marie Reber et ci-après désignés par "Etat de Neuchâtel",

d'une part, et

2. La Ville de La Chaux-de-Fonds,

agissant par son président, Monsieur Laurent Kurth et par son chancelier, Monsieur Sylvain Jaquenoud ci-après désignés par "Ville de La Chaux-de-Fonds".

d'autre part,

Il est exposé et convenu ce qui suit:

Dans le cadre de la création du Service informatique de l'Entité neuchâteloise (SIEN), fusion des services informatiques de l'Etat (STI) et de la Ville de La Chaux-de-Fonds (SIC), il a été convenu de mettre en place un organe cantonal de pilotage des projets informatiques, sous le nom de Comité stratégique informatique (CSI).

Le besoin de pilotage est d'autant plus grand que l'informatique est au cœur de tous les processus administratifs de toutes les collectivités publiques du canton et que le SIEN apporte ses compétences et ses prestations à plus de 500 partenaires neuchâtelois (Etat, villes et communes, écoles, secteur social, domaine de la santé, entités paraétatiques, ...).

Article premier: **COMITE STRATEGIQUE INFORMATIQUE**

1. Partenaires

Toutes les autorités exécutives ayant confié toute ou partie de leur informatique au Service Informatique de l'Entité Neuchâteloise (SIEN) sont considérées comme des partenaires et sont représentées directement ou indirectement au sein du Comité stratégique informatique (CSI).

2. Membres

Le CSI est composé des membres suivants :

- le/la chef/fe du Département de la justice, de la sécurité et des finances, président/e,
- le/la chef/fe du Département de l'éducation, de la culture et des sports,
- le/la chef/fe du Département de la santé et de l'action sociale,
- 1 représentant de l'exécutif communal de la Ville de La Chaux-de-Fonds,
- 1 représentant de l'exécutif communal de la Ville de Neuchâtel,
- 1 représentant de l'association des communes neuchâteloises,
- 1 représentant de l'exécutif de l'hôpital neuchâtelois.

Sont présents aux séances avec voix consultatives :

- le chef du SIEN,
- l'adjoint au chef du SIEN.

Peuvent être invités aux séances avec voix consultatives :

- les responsables de secteurs, de dossiers ou de projets au SIEN,
- toute personne représentant un partenaire informatique du SIEN.

3. Séances

Le CSI se réunit aussi souvent que nécessaire, mais au minimum deux fois par année sur convocation de son président.

L'élaboration de l'ordre du jour répond au planning suivant :

- Un mois avant la séance planifiée, une proposition d'ordre du jour est faite par le SIEN, aux membres du CSI, en fonction des travaux en cours, des questions ouvertes et de la planification annuelle,
- Chaque membre du CSI a 15 jours pour proposer d'autres points ou objets à mettre à l'ordre du jour ou pour poser des questions écrites au SIEN,
- 15 jours avant la séance, le président convoque le CSI et transmet l'ordre du jour incluant l'ensemble des questions posées.

Les PV et le secrétariat sont tenus par le SIEN.

4. Frais

- **Chaque partenaire assume ses frais de représentation (déplacements, frais de repas, etc.).**
- **Aucune compensation financière n'est associée à la participation au CSI.**

Article deuxième: **OBJECTIFS POURSUIVIS**

1. Stratégie et vision globale

Le CSI doit pouvoir définir et valider les stratégies en matière informatique pour l'ensemble des collectivités publiques et parapubliques neuchâtelaises. Il doit progressivement remplacer tous les autres comités stratégiques existants afin d'assurer la cohérence globale du système informatique neuchâtelois.

Le CSI doit également avoir une vision globale de toutes les infrastructures, de tous les systèmes d'information et de tous les projets d'importance cantonale et communale gérés par le Service informatique de l'Entité neuchâteloise.

Le CSI ne remplace pas les comités de pilotage et les comités de projets existants par domaine de gestion (système d'information).

La charte neuchâteloise de l'informatique annexée donne plus précisément la vision défendue par le CSI du développement de l'informatique cantonale.

2. Maîtrise des coûts

La nécessité de renouvellement des infrastructures et des applications informatiques entraîne des coûts importants qu'il s'agit de maîtriser à l'échelle du canton de Neuchâtel.

De plus, toute évolution majeure d'un des composants centraux des systèmes d'informations neuchâtelois peut entraîner en cascade des coûts complémentaires non négligeables qu'il s'agit de planifier.

Il est donc fondamental de pouvoir maîtriser les coûts par une coordination générale des projets informatiques et par une rationalisation des infrastructures et des organisations existantes.

3. Transparence des actions

Il est important que les autorités politiques puissent avoir à tout moment une vision transversale et globale de toutes les actions menées par le Service informatique de l'Entité neuchâteloise afin de pouvoir les comprendre, les valider et les défendre auprès de leurs législatifs et de la population.

4. Intensification de la collaboration

Depuis près de 20 ans, les projets informatiques se sont construits sur la volonté des autorités politiques de bâtir ensemble les projets, applications et infrastructures informatiques neuchâtelaises.

Le CSI veille à développer cette collaboration au sein même du canton, mais également avec les autres cantons et la Confédération.

Article troisième: **DOMAINES TRAITES**

1. Infrastructures

Sous « Infrastructures », nous trouvons un ensemble de matériels et de logiciels permettant de délivrer des prestations transversales à un nombre important de partenaires, nous pouvons citer les principales infrastructures suivantes :

- Réseau de télécommunication (Nœud cantonal, réseau pédagogique neuchâtelois),
- Réseau téléphonique (RETINE, Voix sur IP),
- Guichet unique,
- Domaines de gestion des utilisateurs (ACN, RPN, SNE, VCH, VDN, VLL),
- Plate-forme bureautique (PC, logiciels bureautiques, services réseau),
- Centre d'impression et de mise sous pli (CIFL).

La liste ci-dessus n'est pas exhaustive, mais donne une idée générale des infrastructures suivies par le CSI. D'autres infrastructures peuvent être mises en évidence par les membres du CSI.

2. Systèmes d'information

Sous « Systèmes d'information », nous trouvons un ensemble d'applications informatiques et de données répondant à des besoins spécifiques d'un nombre important de partenaires, nous pouvons citer les principaux systèmes d'informations suivants :

- Base de données personnes (BDP),
- Base de données entreprises (BDEE),
- Votation et élections (Scrutins 03),
- Impôt (SIPP, PMGEN, IS, IGI, EC2000,...),
- Informatique de police (InfoPol, Epsipol, ...),
- Finances et Ressources humaines (SAP),
- Social (SIDIS, SACSO),
- Informatique scolaire (CLOEE, EDT, Informatique pédagogique, ...),
- Territoire (SITN, SATAC, ...).

Le jour où le service informatique de la Ville de Neuchâtel (CEG) intégrera le SIEN, il sera possible également de prendre en compte les systèmes d'information suivants :

- Communes (GIADM, ETIC, ...),
- Santé (OPALE, ...).

La liste ci-dessus n'est pas exhaustive, mais donne une idée générale des systèmes d'informations suivis par le CSI.

3. Projets

Tout projet informatique stratégique du SIEN sera présenté au CSI et fera l'objet d'un suivi régulier jusqu'à la fin de sa réalisation.

Article quatrième: **ROLE DES MEMBRES DU CSI**

1. Représentation

Chaque membre du CSI représente :

- l'autorité cantonale ou communale associée à sa fonction,
- par délégation, les autres collectivités publiques de même rang,
- les utilisateurs des infrastructures ou des systèmes d'informations gérés par le SIEN.

2. Action

Les membres du CSI agissent aussi bien pour les entités, services et offices qu'ils représentent que dans l'intérêt général du canton de Neuchâtel.

Ils veillent en particulier à ce que le canton de Neuchâtel ne perde pas l'avance qu'il possède en matière informatique par rapport aux autres cantons tant d'un point de vue des concepts développés, des infrastructures transversales et des systèmes d'information existants que de la rationalité des moyens mis en œuvre.

3. Collaboration

Les membres du CSI s'engagent, tout en conservant un esprit critique :

- à développer leur collaboration en matière informatique,
- à confier au SIEN la gestion de leurs infrastructures, le développement de leurs systèmes d'information et la réalisation de leurs projets informatiques,
- à tout mettre en œuvre pour trouver des solutions consensuelles et communes aux problèmes évoqués et/ou aux demandes formulées par le SIEN,
- à respecter la charte de l'informatique neuchâteloise annexée.

4. Information

Les membres du CSI s'informent mutuellement des problèmes, soucis ou questions concernant l'informatique neuchâteloise.

5. Cohésion

Les membres sont solidaires des décisions prises au sein du CSI et défendent ces décisions auprès des autorités qu'ils représentent.

Article cinquième: **ROLE DU SIEN**

1. Gestion des infrastructures, systèmes d'information et projets informatiques

Le SIEN a la responsabilité:

- de gérer, de développer et de maintenir à niveau les infrastructures d'intérêt général pour l'ensemble des collectivités publiques neuchâteloises,
- de gérer, de développer et de maintenir les systèmes d'information associés à sa sphère de compétence,
- de gérer et de réaliser les projets informatiques confiés par l'un ou plusieurs partenaires neuchâtelois,
- de participer, d'animer et de répondre aux problèmes et soucis des différents comités de pilotage réunissant les responsables des groupes d'utilisateurs des infrastructures ou systèmes d'information existants,
- d'être une force de proposition pour le développement stratégique de l'informatique neuchâteloise.

2. Pour la vision globale

Le SIEN mettra à disposition des membres du CSI un tableau de bord permanent donnant la situation de chaque infrastructure, systèmes d'information ou projets d'importance cantonale.

3. Pour la maîtrise des coûts

Le SIEN présentera, sous forme analytique son budget et ses comptes annuels.

Le SIEN fournira chaque année un rapport de gestion sur ses actions au profit de l'ensemble des partenaires neuchâtelois. Un chapitre particulier sera développé pour chacun des partenaires ayant intégré le SIEN (au départ, l'Etat de Neuchâtel et La Ville de La Chaux-de-Fonds).

Le SIEN développera un catalogue de prestations avec une description des prestations fournies et des prix associés.

4. Pour la transparence des actions

Le SIEN établira un schéma directeur commun aux partenaires ayant fusionné leur service informatique dans le cadre du SIEN, la première fois en 2009 pour 2010-2013.

Chaque année, le SIEN établit une planification annuelle des travaux planifiés et présente un bilan annuel des actions menées pour chaque infrastructure, système d'information ou projets d'importance cantonale.

Chaque membre du CSI peut interpeller directement et à tout moment le chef du SIEN ou son adjoint sur toute question touchant à l'informatique neuchâteloise.

Article sixième: **ENTREE EN VIGUEUR**

Le Comité stratégique informatique sera créé au 1er janvier 2008.

Annexe 1

Fait en deux exemplaires à Neuchâtel, le xx xxxx 2007.

Au nom de la République et Canton de Neuchâtel,

La présidente,

Le chancelier,

Sylvie Perrinjaquet

Jean-Marie Reber

Au nom de la Ville de La Chaux-de-Fonds,

Le président,

Le chancelier,

Laurent Kurth

Sylvain Jaquenoud

Annexe : Charte de l'informatique neuchâteloise

Charte de l'informatique neuchâteloise

Dans le cadre de la nouvelle organisation cantonale de l'informatique, le Service Informatique de l'Entité Neuchâteloise (SIEN) ainsi que les partenaires associés s'engagent à mettre en application les règles de collaboration suivantes :

ÉTENDUE DE LA CHARTE

Les partenaires ayant convenu d'intensifier leur collaboration dans le domaine de l'informatique s'engagent à suivre les règles de collaboration fixant les objectifs de la charte et veillent à la mise en place, dans les meilleurs délais, des mesures d'organisation et de gestion évoquées.

Les signataires initiaux de cette charte n'entendent pas exclure les autres partenaires de l'entité neuchâteloise de leurs intentions de collaboration. Ils suggèrent que la présente charte serve de modèle et permette la mise en œuvre de collaborations étendues entre les administrations publiques du canton de Neuchâtel.

OBJECTIFS POURSUIVIS

Proposer un cadre qui permette d'intensifier la collaboration et d'apporter une diminution des coûts et/ou une augmentation, à coût égal, des prestations informatiques nécessaires aux partenaires neuchâtelois.

Cet objectif général implique:

- Qu'une information complète, périodique et spontanée soit pratiquée entre tous les protagonistes de l'informatique neuchâteloise (entre les utilisateurs d'un domaine, entre les informaticiens des services associés, entre utilisateurs et informaticiens).
- De conclure des contrats de collaboration ou mandats de prestations mentionnant une clause de retrait. Le contrat ou le mandat doit être équitable pour toutes les parties et dans tous ses aspects (organisationnels et financiers).
- D'harmoniser les procédures administratives et les systèmes d'informations :
 - Réseaux fédérateurs - la communication et l'exploitation des systèmes informatiques ainsi que de la téléphonie se basent sur un unique réseau fédérateur, capable de gérer les protocoles de base adoptés par les membres de l'entité neuchâteloise, et sur lequel doit pouvoir se connecter n'importe quelle administration publique ou parapublique du canton (services de l'État, communes, hôpitaux, institutions paraétatiques, etc.).
 - Définition de standards communs (matériels, logiciels, base de données, plate-forme bureautique, etc.).

Annexe 1

- Toute solution informatique, qu'elle soit achetée ou développée, doit être construite et exploitable autour d'un ensemble de matériels et de logiciels standards.
- Un seul système d'annuaire d'entreprise doit être mis en place pour l'ensemble des partenaires neuchâtelois. Une distinction est faite, pour des raisons de sécurité, entre le domaine administratif et le domaine de l'enseignement.
- Un seul système de messagerie unifiée doit être utilisé pour l'ensemble des partenaires neuchâtelois.
- Une volonté de se rallier à des solutions communes entre tous les partenaires neuchâtelois.
- Chaque fois que cela est possible et économiquement rentable, effectuer des choix techniques s'appuyant sur des produits du monde Open Source (OSS), notamment dans les domaines des plates-formes logicielles, des méthodes et outils de développement.
- De concevoir les projets de collaboration de telle manière à ce qu'ils comprennent un noyau minimal correspondant aux besoins essentiels et aux possibilités financières de chaque partenaire. En particulier s'il s'agit de développements communs, il est nécessaire de prévoir des solutions modulaires utilisant des plates-formes matériel de puissance adaptée.
- Des choix de solutions existantes permettant d'éviter les développements internes et de donner la préférence à des solutions proposées par le marché lorsqu'elles couvrent les besoins du système d'informations recherché.

CONDITIONS

Toute collaboration repose sur la convergence de trois conditions fondamentales:

a. La simultanéité du besoin

Pour pouvoir développer des applications en commun, il faut que les projets et leurs planifications concordent entre les différents partenaires.

b. Une grande similitude dans les organisations, les procédures et les règlements

L'informatique étant au service de l'organisation, les applications en sont le reflet. Elles divergent d'autant plus que les organisations divergent.

Par conséquent, une harmonisation de l'informatique passe obligatoirement par une harmonisation préalable de l'organisation, des procédures de gestion et des règlements associés.

Annexe 1

c. La compatibilité des plates-formes technologiques

Plus les plates-formes technologiques (méthodes, outils de conception, logiciels et matériel) sont proches entre les partenaires, plus les collaborations sont efficaces et les économies importantes.

CONTRAINTES

Les contraintes politiques

Les objectifs des exécutifs et des législatifs diffèrent d'un canton, d'une ville ou d'un service parapublic. L'harmonisation législative, si elle est mise en route, exigera beaucoup de temps et de patience. Elle serait le moteur le plus efficace d'une collaboration à grande échelle, en particulier sur le plan informatique.

Les contraintes économiques

La différence des ressources entre les partenaires peut avoir comme conséquence que des solutions informatiques communes soient incompatibles avec les moyens financiers à disposition dans certaines administrations.

Les contraintes sociales

Le développement rapide de la technologie n'implique pas en soi un changement aussi rapide de la société. Entre la mise en place d'un système sophistiqué et la sauvegarde de places de travail, la question sera souvent posée. Ces contraintes ne doivent pas être prises en considération dans un contexte technique, mais dans un contexte politique.

Les contraintes de temps

Il est difficile de réaliser de bonnes collaborations sous la pression du temps. L'organisation et la coordination d'un projet commun demandent, en général, plus de temps pour sa réalisation qu'un projet géré de manière locale. Il faut donc pouvoir planifier, dans le moyen et le long terme, tout projet de collaboration.

NIVEAUX DE COLLABORATIONS POSSIBLES

Nous précisons les différents niveaux de collaborations informatiques qui devraient être développées par le SIEN aussi bien dans sa vision intracantonale qu'intercantonale.

Selon le degré de maîtrise des conditions et des contraintes précitées, le niveau de collaboration peut aboutir:

- a. à des échanges d'expériences,
- b. à des études techniques communes,
- c. à l'élaboration en commun d'un cahier des charges pour une solution informatique,

Annexe 1

- d. à l'évaluation et au choix en commun d'une solution informatique acquise à l'externe,
- e. au développement en commun d'une solution informatique réalisée à l'interne,
- f. à la reprise d'une solution informatique d'une autre administration,
- g. à la mise en œuvre en commun d'une solution informatique,
- h. à l'exploitation de solutions informatiques communes sur le site d'un des partenaires,
- i. à l'exploitation, en commun, de sites informatiques.

Par solution informatique, nous sous-entendons aussi bien un programme, un logiciel, un progiciel ou un package matériel et logiciel dédié à une fonction d'un système d'information ou d'une infrastructure.

MOYENS NECESSAIRES

Plan informatique

Chaque administration ayant confié son informatique au SIEN élabore une planification de ses besoins sur 4 ans et indique ses choix stratégiques en prenant en compte le paramètre "collaboration entre administrations publiques".

Cohésion intracantonale

Dans la plupart des cas, des économies importantes peuvent être réalisées par une intensification des relations existantes entre le canton et ses partenaires cantonaux (communes, services paraétatiques, hôpitaux, université, etc...).

C'est pourquoi le canton met à disposition de ses partenaires un ensemble d'infrastructures de qualité permettant de rationaliser la gestion globale intracantonale.

Dans cet esprit, on peut citer le développement d'un réseau informatique fédérateur, d'un centre d'impression ou d'un Guichet unique ainsi que le développement commun d'applications dans le domaine des habitants, des ressources humaines, de la gestion des scrutins, des impôts et du système d'information du territoire (registre foncier, cadastre, données géoréférencées). Par analogie ces exemples s'appliquent également à une administration communale.

Il est recommandé d'exercer un contrôle sur les choix et le suivi des investissements informatiques réalisés dans les services parapublics et subventionnés par le canton. Nous pensons, en particulier, aux domaines de la santé, du social et de l'enseignement.

Une seule coordination de l'informatique par administration

Pour intensifier la collaboration à l'intérieur d'une administration, il faut placer la coordination des projets et ressources informatiques des divers départements ou dicastères sous le contrôle d'un seul organisme à l'intérieur de chaque administration.

Annexe 1

En outre, c'est une condition favorable à l'élaboration d'un plan informatique à l'échelon d'une administration.

Harmonisation de la présentation des coûts informatiques

Il s'agit de ventiler les coûts informatiques selon un plan comptable harmonisé.

Le plan comptable harmonisé devrait permettre en particulier de mettre en évidence les coûts et les économies découlant des collaborations intracantonales.



MANDAT DE PRESTATIONS

entre les soussignés:

1. La République et Canton de Neuchâtel, le Château, 2000 Neuchâtel

agissant par son Département de la justice, de la sécurité et des finances, représenté par le chef du Département, Monsieur Jean Studer, et par le chef du Service informatique de l'Entité neuchâteloise, Monsieur Jean-Luc Abbet et ci-après désignés par "Etat de Neuchâtel",

d'une part, et

2. La Ville de La Chaux-de-Fonds,

agissant par son président, Monsieur Laurent Kuth et par son chancelier, Monsieur Sylvain Jaquenoud ci-après désignés par "Ville de La Chaux-de-Fonds".

d'autre part,

Il est exposé et convenu ce qui suit:

L'Etat de Neuchâtel et la Ville de La Chaux-de-Fonds conviennent de collaborer dans le domaine informatique.

Après avoir fusionné leurs propres services informatiques (SIC et STI) et ainsi créé le Service informatique de l'Entité neuchâteloise (SIEN), les partenaires définissent les prestations mises à disposition de la Ville de La Chaux-de-Fonds par le SIEN au moyen du présent contrat de prestations.

Article premier: OBJET DU MANDAT DE PRESTATIONS

L'Etat de Neuchâtel, par le Service informatique de l'Entité neuchâteloise (SIEN), s'engage à soutenir, à maintenir et à développer l'environnement informatique au sens large de la Ville de La Chaux-de-Fonds.

1. Les soussignés sont considérés, vis-à-vis de ce mandat de prestations, comme des partenaires.
2. L'Etat de Neuchâtel met à disposition de la Ville de la Chaux-de-Fonds un ensemble de prestations décrit dans l'article deuxième.

3. La Ville de La Chaux-de-Fonds s'engage à satisfaire aux conditions décrites dans l'article troisième.
4. En contrepartie des prestations offertes, la Ville de la Chaux-de-Fonds versera à l'Etat de Neuchâtel une redevance annuelle dont les modalités sont décrites dans l'article quatrième.
5. Le pilotage et le suivi du présent mandat de prestations sont assurés par un comité de pilotage décrit à l'article 5.

Article deuxième: PRESTATIONS DE L'ETAT

L'Etat de Neuchâtel met à disposition de la Ville de La Chaux-de-Fonds les prestations décrites ci-dessous.

1. Un support technique dans l'achat, l'installation, la gestion et la maintenance du parc informatique au poste de travail (activités de type Front office):

Appel d'offres et commandes de matériel et logiciel

- L'Etat de Neuchâtel et la Ville de La Chaux-de-Fonds sont systématiquement associés à la rédaction et à l'envoi d'appels d'offres publics pour la recherche de fournisseurs en matériel et logiciel informatiques.
- L'Etat de Neuchâtel fait bénéficier la Ville de La Chaux-de-Fonds des conditions cadres et des prix obtenus dans le cadre d'appels d'offres ou de négociations cantonaux, intercantonaux ou nationaux.
- Réalisation des offres et traitement de la commande de matériel et de logiciel.

Installation

- Réception des matériels et des logiciels commandés.
- Contrôle des commandes, libération des factures et gestion de l'inventaire.
- Mise en place des postes de travail et des périphériques selon les standards de l'Etat.

Maintenance et support technique

- Dépannages et réparations des matériels installés au poste de travail de la Ville de La Chaux-de-Fonds.
- Prise en charge de tous les problèmes techniques liés à l'infrastructure informatique ou téléphonique au poste de travail.

Sécurité

- Concept de sécurité globale.
- Mise à disposition régulière des anti-virus et des patches de sécurité.
- Gestion des pare-feu et de la sécurité inter-réseau.

Support bureautique

- Soutien bureautique et résolution de problèmes bureautiques par téléphone.
- Aide et formation de base des utilisateurs dans l'emploi des outils bureautiques en fonction de l'évolution du poste de travail (nouvelles applications, changement d'environnement).
- Mise à disposition des standards bureautiques de l'Entité neuchâteloise.

Hot line

- Prise en compte des demandes utilisateurs et gestion des incidents.

2. Les télécommunications:

Nœud cantonal

- Réseau administratif du canton de Neuchâtel et liaison avec le réseau de la Confédération et des cantons suisses (KOMBV + KTV). Le protocole de communication utilisé est TCP-IP et la sécurité du réseau est assurée par l'utilisation de lignes louées, par une surveillance régulière du réseau et par la redondance des lignes de communication.
- Gestion du réseau fibre optique et des installations téléinformatiques sis en Ville de La Chaux-de-Fonds.
- Accès sécurisé au réseau Internet.

Téléphonie et RETINE

- Intégration au réseau téléphonique de l'Entité neuchâteloise (RETINE) permettant des communications internes gratuites et bénéficiant, pour les communications externes, des rabais de communication obtenus par l'Etat de Neuchâtel.
- Intégration au réseau CMN de l'Etat pour la téléphonie mobile.
- Installation, intégration, exploitation et maintenance de la téléphonie classique et de la téléphonie sous IP.

3. Les services réseau à valeur ajoutée:

- Gestion des comptes et des profils des utilisateurs dans un annuaire unique.
- Hébergement du site Internet et Intranet de la Ville de La Chaux-de-Fonds.
- Messagerie électronique avec anti-spams, agenda électronique et fax service.
- Service de gestion d'espace disques (File service).
- Service d'impression (Print service).

4. La gestion et l'exploitation des applications communes:

- Gestion de la production (sauvegardes) et des systèmes de bases de données.
- Exploitation courante des applications existantes :
 - Applications de gestion financière (SAP FI et SAP SD),
 - Application de gestion des immobilisations (SAP IS/RE),
 - Application de gestion des ressources humaines (SAP HR),
 - Gestion des fonctions et des profils des employés (EDT),
 - Gestion des permis de construire (SATAC),
 - Gestion électronique de documents,
 - Gestion de la taxe déchets,
 - Gestion du site Internet de la Ville de La Chaux-de-Fonds,
 - Gestion de la géomatique communale,
 - Exploitation des applications Access.

5. Etudes et développement:

- Aide, expertise et soutien technique dans l'analyse de solutions informatiques.
- Rédaction de cahier des charges.
- Gestion et analyse des appels d'offres.
- Représentation du partenaire auprès de fournisseurs externes.
- Analyse, conception, développement et maintenance d'applications.

6. Centre d'impression:

- Impression de documents applicatifs avec gestion de fonds de page en format A4 ou A3 en impression noir/blanc ou couleur.
- Impression de documents bureautiques en format A4 ou A3 en impression noir/blanc ou couleur.
- Mise sous pli de documents avec jusqu'à 9 annexes.
- Mise à disposition d'un système d'archivage des documents imprimés.
- Divers travaux de finition.
- Livraisons.

7. Encadrements et investissements courants

- Encadrement général des projets informatiques de la Ville de La Chaux-de-Fonds,
- Tenue d'une comptabilité analytique du SIEN.

8. Relations entre partenaires

L'Etat de Neuchâtel s'engage à assurer en permanence le dialogue avec la Ville de La Chaux-de-Fonds sur l'ensemble des questions liées à ce mandat de prestations.

Article troisième: DEVOIRS DU PARTENAIRE

1. Direction informatique

Pour coordonner les opérations et pour gérer les dossiers associés à la présente convention, la Ville de La Chaux-de-Fonds maintient et finance une structure de commandement sous la forme suivante :

- Responsable informatique (100%),
- Secrétariat à temps partiel (50%).

2. Transfert des conventions et des contrats de prestations

Afin de pouvoir préserver les emplois existants au SIC, la Ville de La Chaux-de-Fonds transmet au SIEN toutes les conventions et tous les contrats de prestations conclus par le SIC avant le 31 décembre 2007. Ainsi, le SIEN reprendra la gestion des conventions et contrats suivants :

- SIDIS,
- SACSO,
- GIDAS,
- FAS,
- ANMEA,
- SIM,
- CEG pour l'hôpital neuchâtelois,
- Cridor,
- Ecoles de la Ville de La Chaux-de-Fonds,
- Sombaille,
- SIS,
- CPC,
- Art Nouveau,
- Etc.

La Ville de La Chaux-de-Fonds s'engage à développer le partenariat avec le SIEN dans les secteurs où les autorités de la Ville de La Chaux-de-Fonds sont présentes.

3. Garantir le fonctionnement du système informatique

Au vu de la complexité des prestations offertes et dans le but de développer le partenariat sur des bases solides, il importe que la Ville de La Chaux-de-Fonds s'engage à satisfaire aux devoirs suivants:

- Former ses collaborateurs sur l'ensemble des logiciels et des matériels qui font partie intégrante de ce mandat de prestations.
- Ne pas installer de matériel et de logiciel sans en informer préalablement le SIEN.
- Installer les matériels et les logiciels selon les standards définis dans le cadre de l'Entité neuchâteloise.

- Installer et maintenir les équipements conformément aux recommandations édictées par les constructeurs ou fournisseurs de ces équipements.

4. Sécurité d'exploitation

Pour assurer une plus grande sécurité dans l'exploitation et l'utilisation du réseau informatique, le partenaire s'engage à:

- Installer des matériels et des logiciels télématiques certifiés par le SIEN.
- Mettre en place des lignes louées pour la connexion au Nœud cantonal neuchâtelois.
- Interdire, l'accès à des postes de travail connectés au réseau informatique, à toutes personnes extérieures à l'environnement partenaire.
- Emettre, à l'intention de ses collaborateurs et collaboratrices, des recommandations internes sur l'utilisation des outils informatiques. Ces recommandations doivent faire référence aux trois documents de base à respecter et accessibles sur le serveur Intranet de l'Etat sous "Directives relatives à la sécurité", soit:
 - charte de sécurité du Nœud cantonal,
 - règles d'utilisation déontologique des ressources informatiques,
 - recommandation pour les mots de passe.
- Communiquer au SIEN toutes les mutations du personnel (arrivées, départs) ayant une influence directe sur les accès au réseau et aux différents systèmes informatiques.
- Pour assurer la coordination de l'ensemble, le partenaire s'engage à mettre en place une commission informatique qui aura la mission d'assurer la coordination globale des interventions du SIEN.

5. Relations entre partenaires

La Ville de La Chaux-de-Fonds s'engage à assurer en permanence le dialogue avec l'Etat de Neuchâtel sur l'ensemble des questions liées à ce mandat de prestations.

Article quatrième: CONDITIONS FINANCIERES

En contrepartie des prestations offertes par l'Etat de Neuchâtel, la Ville de La Chaux-de-Fonds s'engage à s'acquitter d'une redevance annuelle. Les coûts de cette redevance sont déterminés en fonction des prestations offertes et des matériels installés auprès du partenaire. Pour ce dernier point, un inventaire est établi et mis à jour chaque année par le SIEN en collaboration avec la Ville de La Chaux-de-Fonds.

Nous présentons, ci-dessous, les grilles des coûts associés aux prestations de l'Etat de Neuchâtel.

1. La gestion des postes de travail

	Prestations	Nb Poste	Coût Unitaire	Coût total
1.	Gestion du parc matériel et logiciel au poste de travail	400	400.-	160'000.-
1.1	Commande, réception, paramétrisation et installations des matériels et logiciels			
1.2	Maintenance du parc matériel			
1.3	Réparation du parc matériel (CREN, pièces détachées,...)			
1.4	Sécurisation du parc matériel (SUS, Anti-virus, Anti-spam,...)			
1.5	Help desk et gestion des incidents			
1.6	Support bureautique et aide dans l'utilisation des logiciels			
2.	Help Desk et sécurité	400	200.-	80'000.-
2.1	Support bureautique			
2.2	Prise en compte des demandes et traitement des incidents			
2.3	Sécurisation des postes de travail			

Les 400 postes recensés de l'administration de la Ville de La Chaux-de-Fonds équipent les services suivants :

Services non-subventionnés :

Bibliothèque de la Ville	Salle de cours Parc 68
Bibliothèque des jeunes (président-Wilson)	Serre 14 - Centre de santé scolaire
Bibliothèque des jeunes (Rondes)	Serre 23 - Unesco
Centre de rencontre - Délégués à la Jeunesse	Serre 23 - Caisse de pension
Centre d'orthophonie (+collège)	Serre 23 - Gérance
Ecoles	Serre 23 - Ressources humaines + Sécurité
Espacité - Chancellerie - conseil communal	Serre 23 - Service juridique
Espacité - Finances - Comptabilité	Service de l'urbanisme et de l'environnement (SUE)
	Travaux public
Espacité - Contrôle des habitants - Halle aux enchères	Travaux public - Voirie
Espacité - Service des Sports + Piscine + patinoire	SDP
Espacité - Service économique	
Géomatique	
Musée des Beaux-Arts	
Musée d'histoire	
Musée d'histoire naturelle	
Musée international d'horlogerie	
Office d'aide sociale	
Affaires culturelles- Billeterie Heure Bleue	

Services subventionnés :

Sombaille Jeunesse	Service d'incendies et de secours - Protection civile
Hôpital -Planning familial	Travaux public – Step, taxe déchets

La facturation des prestations pour les postes de travail des services subventionnés, qui faisait l'objet d'une facturation séparée en émargeant au budget de la Ville, est maintenant intégrée au mandat de prestations.

La maintenance des imprimantes ne comprend pas les consommables (papier, toners, kits photoconducteur, etc.). Dans cet esprit, la Ville de La Chaux-de-Fonds finance directement les coûts d'utilisation et de maintenance des systèmes multi-fonctions.

La Ville de La Chaux-de-Fonds finance en propre le renouvellement des postes de travail et des équipements associés (budget 2007 : 175'000.- francs) et prend en charge les amortissements associés à ses investissements (budget 2007 : 386'730.- francs)

2. Les télécommunications

	Prestations	Nb unités	Coût unitaire	Coût total
2.	Télécommunications			130'000.-
2.1	Nœud cantonal	400	200.-	80'000.-
2.2	Téléphonie – exploitation courante – Administration	500	100.-	50'000.-

La Ville de La Chaux-de-Fonds finance en propre le coût des conversations téléphoniques hors RETINE (budget 2007 : 225'000.- francs).

Le débit de la ligne louée entre le partenaire et le réseau informatique cantonal est fixé à 100 Mbps grâce à la fibre optique mise en œuvre entre le SIEN et la Ville de La Chaux-de-Fonds.

La Ville de La Chaux-de-Fonds met à disposition de l'Etat de Neuchâtel les infrastructures filaires ou optiques existantes de télécommunication.

La maintenance des routeurs et des switchs est gérée par l'Etat de Neuchâtel dans le cadre du contrat global.

La Ville de La Chaux-de-Fonds finance en propre le renouvellement des matériels réseau et des équipements associés (intégré au montant de 175'000.- francs décrit au point 1).

3. Les services de télécommunication à valeur ajoutée

	Prestations	Nb unités	Coût unitaire	Coût total
3.	Services réseau	400	300.-	120'000.-
	- Gestion des comptes et profils utilisateurs			
	- Accès au réseau Internet			
	- Hébergement du site Internet			
	- Messagerie et agendas			
	- Fax service (10% des postes)			
	- File service (personnel, service, canton)			
	- Print service			

4. Les services applicatifs

	Prestations	Coût total
4.	Services applicatifs des services non-subsventionnés	630'200.-
4.1	Comptabilité et facturation (SAP FI et SAP SD)	149'200.-
4.3	Ressources humaines (SAP HR)	99'000.-
4.4	Gestion électronique de documents	90'000.-
4.5	Gestion du site Web et support	85'000.-
4.6	Gestion de la taxe déchets	75'000.-
4.7	Support des applications ACCESS	55'000.-
4.8	Gérance des immeubles (SAP IS/RE)	15'000.-
4.9	Gestion des autres applications existantes en Ville de La Chaux-de-Fonds	62'000.-
5.	Services applicatifs des services subsventionnés	178'400.-
5.1	Exploitation et gestions applicatives	178'400.-

La Ville de la Chaux-de-Fonds finance directement les prestations suivantes :

Prestations du CEG pour un montant de 151'800.- francs (budget 2007)	Autres prestations de fournisseurs externes pour un montant de 121'800.- francs (budget 2007)
- ETIC (police des habitants)	- Maintenance C-Plan (Géomatique)
- GELORE - GIDIS (réservation de biens)	- Maintenance Archicad (Urbanisme)
- SYDEN (élections)	- SAP IS-RE maintenance annuelle (Gérance des immeubles)
- Direct2Web (gestion de sites Internet)	- Messerli - Jobin (Urbanisme)
- ...	- Mapinfo
Prestations du SITEL pour un montant de 83'300.- francs (budget 2007)	- SATAc
- RCNB - RERO (gestion des bibliothèques)	- Epsilon (amendes d'ordres)
Système multi-fonctions pour un montant de 200'000.- francs (budget 2007)	- Canon ADOS
- Impression Canon multi-fonctions	- BVI Consult
	- Arcantel SA
	- Autodesk

5. Autres prestations facturables sur demande (hors contrat de prestations)

De manière générale, il n'y aura pas de coûts supplémentaires pour la mise en place d'infrastructures associées au développement de projets informatiques en Ville de La Chaux-de-Fonds, pour autant que le personnel en place au SIEN puisse effectuer ces travaux complémentaires ou nouveaux dans le cadre du budget annuel de fonctionnement.

Si tel ne devait pas être le cas, une évaluation plus fine des coûts du projet devrait alors être réalisée en s'appuyant sur les coûts analytiques présentés ci-après.

5.1 Gestion de systèmes et d'infrastructures applicatives

Gestion et exploitation des applications	Coût	Coût
	unique	annuel
- Salle machine équipée (location + énergie)		
- part complémentaire à l'équipement de base		3'000.-/serveur
- location et énergie		1'200.-/serveur
- Mise en œuvre		
- serveurs et logiciels d'exploitation	prix coûtant	
- applications métier	prix coûtant	
- installation d'un serveur Windows	2'000.-/serveur	
- installation d'un serveur Unix	5'000.-/serveur	
- installation SGBDR Oracle/sql*server	3'000.-	
- installation infrastructure trois-tiers	3'000.-	
- Maintenance des matériels et des logiciels		sur facture du fournisseur
- Exploitation de l'application Métier		
- maintenance annuelle du serveur Windows		2'000.-/serveur
- maintenance annuelle du serveur Unix		5'000.-/serveur
- exploitation courante Serveur Windows		2'000.-/serveur
- exploitation courante Serveur Unix		5'000.-/serveur
- sauvegarde et restauration de données		2'000.-/serveur
- support application externe		4'000.-/application
- plus-value pour SGBDR Oracle/sql*server		5'000.-
- plus-value pour gestion trois-tiers		5'000.-
- plus-value pour ouverture sur Internet		25'000.-
- plus-value pour gestion d'un SAN propre		5'000.-

La gestion des applications comprend également les contacts avec les fournisseurs pour les mises à niveau des logiciels aussi bien d'exploitation de la plate-forme technique que de l'application métier. Il ne comprend par contre pas les coûts de maintenance et d'évolution de l'application métier, ni des matériels et des logiciels d'exploitation (système d'exploitation, bases de données, serveur d'application, etc.).

5.2 Etudes et développement (hors contrat de prestations)

	Coût
Etude et développement	horaire
Aide, analyse et soutien technique	130.-/heure
Rédaction de cahier des charges	130.-/heure
Gestion et analyse des appels d'offres	130.-/heure
Représentation du partenaire	130.-/heure
Analyse, conception et développement	110.-/heure
Maintenance d'applications	110.-/heure
Rabais de quantité (heures planifiées)	
- Entre 101 et 250 heures	2%
- Entre 251 et 500 heures	5%
- Entre 501 et 1'000 heures	10%
- Plus de 1'000 heures	15%

De manière générale, les coûts ci-dessus prennent en compte les opérations ponctuelles de support ou d'avant-projet. La réalisation d'application ou de développement important se planifie et s'évalue en régie ou au forfait.

5.3 Centre d'impression

Prestations fournies	Coût
<u>Papier et fourres</u> - Papier blanc A4/A3, document BVR standard - Fourres pour dossiers collés	au prix coûtant Frs 1.50/fourre
<u>Gestion des fonds de page</u> - Création de fond de page (nouveau) - Modification d'un fond de page existant	500.-/page 250.-/page
<u>Impression Noir/blanc</u> - Coût fixe pour lancement des travaux et contrôle qualité - Impression A4 avec données fixes - Impression A4 avec données variables - Impression A3 avec données fixes - Impression A3 avec données variables - Supplément pour recto/verso sans données variables au verso - Supplément pour recto/verso avec données variables au verso	30.- 5 cts/page 6 cts/page 7 cts/page 9 cts/page 4 cts/page 6 cts/page
<u>Impression couleur</u> - Coût fixe pour lancement des travaux et contrôle qualité - Impression A4 avec données variables - Impression A4 avec données fixes	30.- 12 cts/page 40 cts/page 16 cts/page

- Impression A3 avec données variables - Impression A3 avec données fixes	60 cts/page
<u>Mise sous pli</u> - Coût par page mise sous pli, sans annexe et sans code OMR - Supplément par page pour gestion du code OMR ou annexe suppl.	3.5 cts 1 ct
Affranchissement	à charge du client
Archivage	2 cts/page
<u>Finition</u> - Pliage - Perforation - Coupe de ramette - Agrafage/pliage A3 → A4 - Agrafage/pliage A4 → A5 - Encollage sur machine	40.- à 60.-/mille 4.- à 6.-/mille 4.-/mille Frs 0.60/exemplaire Frs 0.40/exemplaire 1.-/exemplaire

6. Forfait et évolution des coûts

<i>Plan financier des prestations du SIEN</i>	2008	2009	2010	2011
1. Front office	240'000	240'000	240'000	240'000
2. Télécommunication	80'000	80'000	80'000	80'000
4. Téléphonie	50'000	47'000	43'000	40'000
3. Services réseau	120'000	120'000	120'000	120'000
5. Service applicatifs	808'600	774'400	742'400	705'400
Sous-total	1'298'600	1'261'400	1'225'400	1'185'400
Différence de TVA	73'750	72'990	70'254	67'214
Sous-total	1'372'350	1'334'390	1'295'654	1'252'614
Economie par synergie		30'000	60'000	100'000
Total		1'304'390	1'235'654	1'152'614
Différence en %		-4.95%	-9.96%	-16.01%

L'Etat de Neuchâtel s'engage à prendre en compte, de manière forfaitaire, les prestations associées à la gestion des 400 postes de travail (selon inventaire pt 1), des télécommunications (selon volume pt 2), ainsi que des coûts des applications existantes (selon liste pt 4).

Paramètres pouvant influencer le forfait annuel:

- modification de plus de 10% à la hausse ou à la baisse du nombre de postes de travail informatisés décrit sous point 1.

Coûts supplémentaires:

Le SIEN ne pourra facturer de coûts supplémentaires que si les conditions suivantes sont réalisées :

- demande formelle, faite au SIEN par la Ville de La Chaux-de-Fonds, de développement de nouvelles applications ou d'intégration de nouveaux matériels ou logiciels,
- évaluation des coûts complémentaires d'acquisition, de développement et de maintenance par le SIEN,

- validation formelle par la Ville de La Chaux-de-Fonds des coûts complémentaires,
- signature d'un avenant au présent contrat de prestations précisant la nouvelle prestation prise en compte et les coûts associés.
-

Evolution des coûts dès 2012 :

La redevance forfaitaire, évaluée selon la structure tarifaire présentée ci-dessus, est recalculée et renégociée, tous les quatre ans, sur la base des coûts réels des prestations offertes par le SIEN et par les fournisseurs externes (Swisscom, partenaires privés, etc.).

Pour tout changement de prix des prestations en dehors des coûts supplémentaires décrits ci-dessus, la Ville de La Chaux-de-Fonds doit être avisée, par courrier écrit et au moins 6 mois à l'avance.

7. Facturation et TVA

En fonction des prestations et des montants associés, les factures sont établies trimestriellement, semestriellement ou annuellement. La taxe sur la valeur ajoutée (TVA) est calculée en sus du montant de la facturation des prestations. Les factures sont dues à trente jours.

Article cinquième: PILOTAGE ET SUIVI DU MANDAT DE PRESTATIONS

1. Comité de pilotage

Un comité de pilotage est créé pour piloter et suivre la mise en œuvre du présent mandat de prestations.

2. Membres

Représentants de la Ville de La Chaux-de-Fonds :

- Le Conseiller communal, chef du dicastère des infrastructures,
- Le Conseiller communal, chef du dicastère des finances,
- Le responsable informatique.

Représentants de l'Etat de Neuchâtel :

- Le Conseiller d'Etat, chef du Département de la justice, de la sécurité et des finances,
- Le chef du service informatique de l'Entité neuchâteloise.

3. Séances

Le comité de pilotage se réunit aussi souvent que nécessaire sur simple demande d'un des partenaires, mais au minimum 1 fois par année au printemps.

4. Gestion courante

La plupart des problèmes, questions ou demandes doivent pouvoir être traités dans le cadre des relations normales de travail qu'entretiennent le chef du SIEN et le responsable informatique de la Ville de La Chaux-de-Fonds.

De plus et si nécessaire, les autorités politiques de la Ville de La Chaux-de-Fonds ou de l'Etat de Neuchâtel peuvent, à tout moment, prendre contact avec le responsable informatique de la Ville de La Chaux-de-Fonds ou avec le chef du SIEN pour obtenir tout complément d'information.

Article sixième: DUREE DE L'ACCORD

Cet accord est conclu pour 4 ans à compter du 1^{er} janvier 2008.

A défaut de dénonciation 12 mois à l'avance de cet accord, il sera prolongé tacitement pour une durée indéterminée. Dès lors, chacune des parties pourra dénoncer le mandat de prestations, sous préavis de 12 mois, pour la fin d'une année civile, la première fois au 31.12.2011.

Article septième: FOR JURIDIQUE

Le for juridique est à Neuchâtel pour tous les cas de litige.

Article huitième: ENTREE EN VIGUEUR

Le présent mandat de prestations entrera en vigueur le 1er janvier 2008.

Fait en deux exemplaires à Neuchâtel, le xx xxxx 2007.

Au nom de la République et Canton de Neuchâtel

Le chef du Département Le chef du Service informatique
de la justice, de la sécurité et des finances, de l'Entité neuchâteloise,

Jean Studer

Jean-Luc Abbet

Au nom de la Ville de La Chaux-de-Fonds,

Le président,
Laurent Kurth

Le chancelier,
Sylvain Jaquenoud

Liste des abréviations

ACN	Administration des Communes Neuchâteloise
ACN	Administration Cantonale Neuchâteloise
ADOS	Logiciel de gestion documentaire
ANMEA,	Association Neuchâteloise des Maisons d'Enfants et d'Adultes
ARCHICAD	Logiciel de dessin d'architecture
BDP	Base de Données centrale des Personnes physiques
BDEE	Base de données des Entreprises et des Etablissements
CEG	Centre Electronique de Gestion de la Ville de Neuchâtel,
CIFL-BGBD	Centre d'Impression de Fleurier et de gestion des bases de données
CISCO over IP	Entreprise Américaine leader dans la fourniture de produits réseau + téléphonie Voice
CLOEE	Anagramme d'ECOLE Logiciel de gestion administrative des écoles
CMN	Corporate mobile network Abonnement proposé par la société SWISSCOM et qui concerne la téléphonie mobile
C-PLAN	Fournisseurs de logiciels de gestion cadastrale
CPC	Caisse de Pension du personnel Communal
CREN,	Centre de Réparation de l'Entité Neuchâteloise
CRIDOR,	Centre Régional d'Incinération des Ordures ménagères
CSI	Comité Stratégique Informatique neuchâtelois
D2W	Direct2Web Gestionnaire de contenu utilisé pour publier l'information sur le site Internet
EC2000	Estimation Cadastrale 2000 Logiciel de gestion des estimations cadastrales
EDT	gestion des horaires scolaires
EPSIPOL	Gestion et perception des amendes d'ordre
ETIC	Environnement de Traitement des Informations Communales Nouveau Système d'information du contrôle de l'habitant
FAS	Fondation neuchâteloise pour la coordination de l'Action Sociale
GELORE	GEstion des LOcaux et des REservations
GED	Gestion Electronique de Documents,
GIADM	Système d'information du contrôle de l'habitant, appelé à être remplacé par ETIC
GIDAS,	Gestion Intégrée de Dossiers pour l'Action Sociale
GIDIS	Gestion Intégrée Des Infrastructures Sportives
IGI	Gestion et perception de l'impôt sur les gains immobiliers
INFOPOL	Base de données de la Police cantonale permettant le suivi des affaires et la gestion des dossiers de police
IS	Gestion et perception de l'impôt à la source
KOMBV-KTV	KOMmunikation der Bundes-Verwaltung Réseau national de communication à large bande pour la Confédération et les cantons
OPALE	Application administrative des hôpitaux et homes de santé neuchâtelois
PMGEN	Gestion de l'impôt des personnes morales
PROFIL	Application de gestion des ressources humaines
RBNJ	Réseau de Bibliothèques Neuchâteloises et Jurassiennes
RETINE	REéseau Téléphonique Interne NEuchâtelois
RERO	REseau ROmand Réseau des bibliothèques de Suisse Occidentale
RPN	Réseau Pédagogique Neuchâtelois
SACAO	gestion de cabinet dentaire, particulièrement adapté à l'orthodontie
SACSO	Système d'information De l'Action Sociale
SAP	Systèmes, applications et produits pour le traitement des données ERP (ERP = planification des ressources de l'entreprise)
SAP HR	Application de gestion des ressources humaines

	Modules de Gestion des ressources humaines et des salaires qui comprend les modules PA, PD et OM
SAP FI	Application de gestion financière
SAP SD	Module de gestion des finances qui comprend les modules FI et CO Application de gestion financière
SAP IS/RE	Module de Facturation SD Application de gestion des immobilisations
SATAC	Module de gestion pour la Gérance des immeubles Service de l'Aménagement du Territoire pour les Autorisations de Construire
SIC	Programme de gestion des permis de fouilles en zone rurale
SIDIS	Service Informatique Communal de la Ville de La Chaux-de-Fonds
SIEN	Système d'information Des Institutions Spécialisées
SIM,	Service Informatique de l'Entité Neuchâteloise
SIPP	Services Industriels des Montagnes neuchâteloises
SIS	Application de gestion des impôts des personnes physiques
SITN	Service d'incendie et de Secours des Montagnes neuchâteloises
SNE	Système d'Information du Territoire Neuchâtelois
STI	Service cantonal de la gestion du territoire
SUS	Domaines Informatique de la Santé et du Social
SYDEN	Service du Traitement de l'Information de l'Etat de Neuchâtel
TCP-IP	Software Update Services
TVA	Logiciel de maintenance des applications Microsoft
UNIX	SYstème de Dépouillement des Elections Neuchâteloises
UNIFACE	Transmission Control Protocol-Internet Protocol Protocole de communication utilisé entre deux ordinateurs
VCH	Taxe à la valeur ajoutée
VDN	Système d'exploitation adopté par plusieurs fabricants de serveurs informatiques
VLL	Logiciel de développement de la société Compuware
Voix sur IP	Facturation de la taxe déchets
	Domaine Informatique de la Ville de la Chaux-de-Fonds
	Domaine Informatique de la Ville de Neuchâtel
	Domaine Informatique de la Ville du Locle
	Téléphonie par réseau informatique au travers du protocole internet (IP)