

Aidez-nous à préciser la manière dont la digitalisation pourrait optimiser vos échanges avec l'Administration cantonale !

L'État de Neuchâtel souhaite porter une digitalisation humaine, inclusive et sécurisée au service de ses bénéficiaires. Il ouvre pour cela une consultation par questionnaire à destination de la population neuchâteloise et de ses différents partenaires au cours de l'été 2022.

Dans son programme de législature 2022-2025, le Conseil d'État a clairement identifié la digitalisation comme une des quatre ambitions de son action pour les années à venir. Thématique majeure et transversale, l'évolution digitale de l'État contribuera également à soutenir les trois axes complémentaires du programme recouvrant la cohésion sociale, l'attractivité cantonale et l'amélioration de l'efficacité des institutions. L'application de cette thématique passera prioritairement par la mise en place d'une stratégie digitale cadre pour l'ensemble de l'administration cantonale.

Qu'entend-on par digitalisation ?

La digitalisation du Canton de Neuchâtel se réfère à la démarche globale de transformation digitale qu'impulse la révolution numérique actuelle. Elle met en avant l'usager-ère dans son expérience numérique avant l'aspect purement technologique. Il s'agit d'une transformation sociétale et non pas seulement technologique. Dans ce contexte, l'État se doit de garantir une digitalisation humaine, inclusive et sécurisée. Il doit tendre à une optimisation des systèmes d'information au sein de l'administration afin de viser l'excellence opérationnelle, d'instaurer une culture digitale globale, de renforcer l'égalité face aux nouvelles technologies et d'optimiser les flux d'informations échangés entre l'État et la population, les entreprises, les communes et l'ensemble de ses partenaires.

Une démarche participative

Afin de garantir à l'ensemble de la procédure une adéquation avec les attentes et les réalités de chacun des partenaires, l'État privilégie une approche participative visant à recenser les visions, les opportunités ainsi que les craintes et risques perçus concernant la digitalisation. De ce fait, la population ainsi que différents partenaires seront consultés au cours de l'été 2022 afin de s'accorder conjointement sur la meilleure direction à prendre en matière de digitalisation. Une transformation digitale réussie se devra de contribuer à améliorer la cohésion, l'attractivité, l'efficacité et le développement durable du canton.

En répondant à ces quelques questions, vous contribuez à optimiser la qualité, l'efficacité et l'efficacité des échanges que vous pouvez avoir avec l'Administration cantonale.

[Précédent](#)

[Suivant](#)

Identification

Commune

Société des administrateurs et fonctionnaires des communes neuchâteloises (SAFCN)

Nom du correspondant

Valérie Matile

Fonction

Chargée de projets

Utilisez-vous le Guichet Sécurisé Unique ?

Oui

Non

Parmi les services digitaux que propose l'administration cantonale, pouvez-vous évaluer votre niveau de satisfaction parmi ceux que vous utilisez ?

	Très satisfait	Satisfait	Sans avis	Insatisfait	Très insatisfait
Impôts	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Registre foncier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aménagement du territoire (permis, énergie, etc.)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Registre du commerce	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Service des migrations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Scrutins	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Utilisez-vous d'autres services digitaux fournis par le canton ?

- Oui
 Non

Si oui, lesquels?

Feuille officielle

Avec quel degré de satisfaction?

- Très satisfait Satisfait Sans avis Insatisfait Très insatisfait

Commentaires

Au niveau de la Feuille officielle, l'interface est peu conviviale et la recherche ne fonctionne pas à satisfaction.

Il en va de même pour d'autres outils qui sont hors du Guichet unique comme GAP.

Dans le cadre des services digitaux, les échanges avec le SMIG sont très compliqués.

L'interface de l'office des poursuites comme celui des impôts sont à améliorer.

Toutes les informations liées aux curatelles, aux décisions de l'APEA, etc. le canton est informé, mais ce n'est pas le cas des communes, ce qui complique énormément le travail des communes. La communication est à améliorer.

Il conviendrait de consulter plus les communes qui sont les principales utilisatrices des services digitaux (p.ex. GAP)

Il s'agit d'outils qui sont sensés simplifier la vie des administrations communales et ce n'est malheureusement pas le cas actuellement.

Considérez-vous comme important ou non que l'État de Neuchâtel développe et améliore ses services digitaux ?

- fondamental
- très important
- assez important
- pas vraiment important
- pas du tout important

Dans vos expériences précédentes d'interaction avec les services digitaux de l'État de Neuchâtel, comment jugez-vous les points suivants selon l'échelle suivante :

	Très mauvais	Insatisfaisant	Sans avis	Satisfaisant	Excellent
Facilité d'accès aux services digitaux (Authentification, recherches, etc.)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clarté de l'utilisation des services digitaux (ergonomie, fonctionnalités intuitives, etc.)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Fiabilité technique (performance, etc.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sécurité des données	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualité du service fourni	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Commentaire

La recherche est insatisfaisante (p. ex. Feuille officielle)
Les fonctionnalités ne sont pas intuitives (p. ex. Feuille officielle, GAP)
Le SAV du SIEN est de qualité, mais l'outil en tant que tel n'est pas un outil satisfaisant d'une manière générale.

Citez les 3 prestations digitales prioritaires que vous attendez de la part de l'État de Neuchâtel

1.	Echange avec le SMIG
2.	Demande de prestations sociales
3.	Dépôt de requêtes judiciaires

Lorsque l'on parle de digitalisation et d'optimisation des flux d'information, il est nécessaire de renforcer une approche transversale et non plus uniquement verticale au sein de chacun des métiers. Existe-t-il des processus qui solliciteraient plusieurs services de l'État de Neuchâtel et que vous aimeriez optimiser ?

Oui

Non

Lesquels

Automatisation de certains évènements. Par exemple: déménagement, naissance, curatelle, autorité parentale, entrée au home, retraite, etc. où l'information est faite une seule fois dans le Guichet unique et cela met à jour **Commentaire** automatiquement l'information auprès des institutions communales, cantonales et paraétatiques concernées comme par exemple le SCAN, contrôle des habitants, CCNC, etc.

Seriez-vous intéressé à poursuivre ces échanges au sujet de la démarche de digitalisation de l'État de Neuchâtel et de potentiellement contribuer à l'un ou l'autre des projets pilotes qui seront lancés ?

Oui

Non

Personne de contact (Nom et prénom)

Matile Valérie

Courriel

valerie.matile@ne.ch

Téléphone

032 933 85 10

Pour terminer, avez-vous un commentaire global à ajouter concernant la démarche de digitalisation du canton et/ou de ce questionnaire ?

Questionnaire peu clair, on ne sait pas si toutes les questions sont en lien avec le Guichet unique ou non compte tenu de la première question...