

23  
novembre  
2016

## Règlement de gestion opérationnelle des services de l'administration cantonale neuchâteloise (Règlement GestionNE)

État au  
1<sup>er</sup> juillet 2024

*Le Conseil d'État de la République et Canton de Neuchâtel,*

vu la loi sur l'organisation du Conseil d'État et de l'administration cantonale (LCE), du 22 mars 1983<sup>1)</sup> ;

vu la loi sur les finances de l'État et des communes (LFinEC), du 24 juin 2014<sup>2)</sup> ;

vu la loi sur le statut de la fonction publique (LSt), du 28 juin 1995<sup>3)</sup> ;

vu le décret sur le programme de réformes de l'État, du 29 septembre 2015<sup>4)</sup> ;

vu le décret portant sur la limitation de l'effectif du personnel de l'État, du 3 décembre 2015 ;

vu le règlement général d'exécution de la loi sur les finances de l'État et des communes (RLFinEC), du 20 août 2014<sup>5)</sup> ;

vu l'arrêté sur la gestion des risques et le contrôle interne au sens de l'article 6 du règlement sur le contrôle des finances, du 29 mai 2007<sup>6)</sup> ;

vu la conception de la gestion opérationnelle des services, du 14 janvier 2015 ;  
sur la proposition du conseiller d'État, chef du Département des finances et de la santé,

*arrête :*

### CHAPITRE PREMIER

#### Généralités

**But** **Article premier** Le présent règlement définit les règles de gestion applicables à l'ensemble des services de l'État. Le respect de ces règles doit permettre la standardisation des objectifs fixés, dans le but d'assurer un lien entre la conduite de l'État et la délivrance des prestations des services.

**Principes** **Art. 2<sup>7)</sup>** <sup>1</sup>Le-la chef-fe de département signe avec ses chef-fe-s de service un accord annuel (ci-après : accord GestionNE) sur les prestations, les objectifs, les mesures d'amélioration continue et les ressources mises à sa disposition.

<sup>2</sup>Le service entre dans le système GestionNE à la signature du premier accord.

<sup>3</sup>Abrogé

<sup>4</sup>Abrogé

---

FO 2016 N° 47

1) RSN 152.100

2) RSN 601

3) RSN 152.510

4) RSN 601.21

5) RSN 601.0

6) RSN 601.51

7) Teneur selon A du 21 janvier 2019 (FO 2019 N° 4) avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2018 et A du 8 juillet 2024 (FO 2024 N°28) avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> juillet 2024

**Art. 3<sup>8)</sup>**

**CHAPITRE 2**

**QualitéNE**

Éléments  
constitutifs

**Art. 4<sup>9)</sup>** QualitéNE implique pour les services :

- a) la description de sa mission, de son organisation et de ses prestations (ci-après : MOP) ;
- b) la description tenue à jour des processus essentiels, y compris l'identification des risques et des contrôles, en lien avec les exigences fixées par le contrôle cantonal des finances (CCFI) en matière de système de contrôle interne (SCI), tel que décrit dans l'arrêté sur la gestion des risques et le contrôle interne au sens de l'article 6 du règlement sur le contrôle des finances ;
- c) des enquêtes de satisfaction auprès de ses usagers-ères (enquête externe) et auprès de ses collaborateurs-trices (enquête interne) ;
- d) la saisie des heures sur les prestations ;
- e) la définition d'objectifs et d'indicateurs ;
- f) les entretiens annuels de développement, dans le cadre du processus d'appréciation, durant lesquels les objectifs du service sont déclinés en objectifs individuels ;
- g) une revue annuelle en intégrant des mesures d'amélioration continue.

Conditions de  
base

**Art. 5** Durant l'année qui précède la signature du premier accord GestionNE, le service établit le MOP et débute la description des processus. L'outil de saisie des heures est configuré sur la base du catalogue des prestations et paramétré en fonction des spécificités du service.

Amélioration  
continue

**Art. 6<sup>10)</sup>** <sup>1</sup>Dans une optique d'amélioration continue, les étapes de QualitéNE sont reconduites annuellement par le service.

<sup>2</sup>Des enquêtes de satisfaction internes et externes sont menées en principe au minimum une fois tous les quatre ans. Après discussion entre le-la chef-fe de département et le-la chef-fe de service, elles sont intégrées comme objectifs dans les accords GestionNE des exercices concernés.

<sup>3</sup>L'office d'organisation (OORG) assure la coordination des enquêtes de satisfaction externes. Il en informe la Conférence des secrétaires généraux.

<sup>4</sup>Le service organise une revue annuelle durant laquelle les résultats des enquêtes de satisfaction, l'atteinte des objectifs et l'utilisation des ressources sont analysés et des mesures d'amélioration sont proposées.

Signatures

---

<sup>8)</sup> Abrogé par A du 8 juillet 2024 (FO 24 N°28) avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> juillet 2024

<sup>9)</sup> Teneur selon A du 8 juillet 2024 (FO 2024 N°28) avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> juillet 2024

<sup>10)</sup> Teneur selon A du 21 janvier 2019 (FO 2019 N° 4) avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2018 et A du 8 juillet 2024 (FO 2024 N°28) avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> juillet 2024

**Art. 7<sup>11)</sup>** <sup>1</sup>Le MOP doit être signé par le-la chef-fe de service, le département ainsi que par l'OORG et le service financier (SFIN) qui assurent la cohérence et la bonne structure de ce document.

<sup>2</sup>La validation finale de ce document demeure de la compétence du-de la chef-fe de département.

Directives et support

**Art. 8** L'OORG, après consultation de la Conférence des secrétaires généraux et en collaboration avec les services centraux concernés, émet les directives concernant les éléments de gestion cités ci-dessus et accompagne les services dans la réalisation de ces tâches.

Rôles et responsabilités

**Art. 9<sup>12)</sup>** <sup>1</sup>Le service est responsable de l'introduction et de la mise à jour de QualitéNE. Il doit respecter le calendrier défini par l'OORG, avec la collaboration des secrétariats généraux et du service de la chancellerie, et les services centraux concernés.

<sup>2</sup>L'OORG, en collaboration avec les secrétariats généraux et le service de la chancellerie, assure que les services suivent les étapes de QualitéNE.

### CHAPITRE 3

#### Accord GestionNE

Éléments constitutifs

**Art. 10<sup>13)</sup>** L'accord GestionNE est établi sur la base du catalogue de prestations provenant du MOP validé et des ressources (financières et humaines) telles que mentionnées dans la version validée la plus récente du budget. Il comprend :

- a) l'évolution de l'environnement du service et des impacts sur ses prestations ;
- b) les objectifs du service liés au programme de législation, à sa feuille de route et à son plan financier ;
- c) les objectifs stratégiques du service, hors feuille de route du programme de législation ;
- d) les mesures d'économie, hors plan financier du programme de législation ;
- e) les objectifs GestionNE sur les prestations et mesures d'amélioration ;
- f) le catalogue de prestations provenant du MOP validé.

Conditions de base

**Art. 11** <sup>1</sup>La signature de l'accord ne peut se faire que si le service a introduit le système de gestion QualitéNE.

<sup>2</sup>Pour la signature du premier accord, les conditions de base définies à l'article 5 s'appliquent.

Signatures

**Art. 12<sup>14)</sup>** <sup>1</sup>L'accord GestionNE est signé par le-la chef-fe de département et le-la chef-fe de service, sauf exception, au plus tard à fin février de l'année concernée par l'accord.

<sup>2</sup>Les secrétariats généraux et le service de la chancellerie informent sans délai l'OORG de la fin de la procédure d'établissement des accords.

<sup>11)</sup> Teneur selon A du 8 juillet 2024 (FO 2024 N°28) avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> juillet 2024

<sup>12)</sup> Teneur selon A du 8 juillet 2024 (FO 2024 N°28) avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> juillet 2024

<sup>13)</sup> Teneur selon A du 21 janvier 2019 (FO 2019 N° 4) avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2018

<sup>14)</sup> Teneur selon A du 8 juillet 2024 (FO 2024 N°28) avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> juillet 2024

Rôles et  
responsabilités

**Art. 13<sup>15)</sup>** <sup>1</sup>Les secrétariats généraux et le service de la chancellerie coordonnent l'élaboration de l'accord GestionNE.

<sup>2</sup>Le respect de l'accord est assuré par les services qui établissent le suivi des objectifs (rapports GestionNE) aux dates des 30 juin et 31 décembre. Ce dernier rapport est plus complet et informe sur l'utilisation réelle des ressources.

<sup>3</sup>Le service met ces rapports à la disposition de son secrétariat général ou du service de la chancellerie.

<sup>4</sup>L'OORG met à disposition le modèle de l'accord, avant la fin du mois d'octobre de l'année qui précède la signature de l'accord.

#### CHAPITRE 4<sup>16)</sup>

**Art. 14 et 15<sup>17)</sup>**

#### CHAPITRE 5<sup>18)</sup>

**Art. 16 à 20<sup>19)</sup>**

#### CHAPITRE 6

#### **Dispositions finales**

**Art. 22<sup>20)</sup>**

Abrogation

**Art. 23** L'arrêté concernant un projet pilote de gestion des services par enveloppe budgétaire et mandat de prestations, du 28 janvier 2013<sup>21)</sup>, est abrogé.

Notion  
d'enveloppe  
budgétaire

**Art. 24** Le système GestionNE n'intègre pas la notion d'enveloppe budgétaire réglée aux articles 69 LFinEC et 56 RLFInEC.

Entrée en vigueur

**Art. 25** <sup>1</sup>Le présent règlement entre en vigueur au 1<sup>er</sup> décembre 2016.

<sup>2</sup>Il sera publié dans la Feuille officielle et inséré au Recueil de la législation neuchâteloise.

---

<sup>15)</sup> Teneur selon A du 21 janvier 2019 (FO 2019 N° 4) avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2018 et A du 8 juillet 2024 (FO 2024 N°28) avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> juillet 2024

<sup>16)</sup> Abrogé par A du 21 janvier 2019 (FO 2019 N° 4) avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2018

<sup>17)</sup> Abrogés par A du 21 janvier 2019 (FO 2019 N° 4) avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> janvier 2018

<sup>18)</sup> Abrogé par A du 8 juillet 2024 (FO 2024 N° 28) avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> juillet 2024

<sup>19)</sup> Abrogés par A du 8 juillet 2024 (FO 2024 N° 28) avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> juillet 2024

<sup>20)</sup> Abrogé par A du 8 juillet 2024 (FO 2024 N°28) avec effet rétroactif au 1<sup>er</sup> juillet 2024

<sup>21)</sup> FO 2013 N° 5