

1. SERVICE CANTONAL DES AUTOMOBILES ET DE LA NAVIGATION

1.1. Introduction

L'inflation législative rend problématique l'assimilation et l'adaptation des processus à ces modifications incessantes. Ce constat, ajouté à l'augmentation du volume des affaires, nécessite de la part du service cantonal des automobiles et de la navigation (ci-après: SCAN) de s'adapter rapidement et de renforcer sa structure de façon à répondre aux besoins de ses clients, en respectant les principes définis par l'organisation de la réforme de l'Etat et la feuille de route du Conseil d'Etat.

Le SCAN, soucieux de posséder une organisation adaptée aux besoins de ses clients et orientée vers leur satisfaction, se doit de pouvoir agir avec flexibilité et mobilité face aux évolutions de la société.

Au cours de ces dernières années, le SCAN, service pilote "Gespa", a poursuivi l'optimisation des processus de travail et l'évaluation de ses prestations dans le cadre des compétences du Conseil d'Etat. Le SCAN est devenu un service orienté "clients" et vise une amélioration continue de ses processus, mais doit, pour réaliser ses objectifs et atteindre les buts fixés, consentir à d'importants investissements, les limites d'adaptation et de renforcement des structures ayant été atteintes.

Le SCAN a introduit et développé, depuis quelques années déjà, des outils de gestion modernes et a orienté son activité en direction de ses clients, instaurant de ce fait une nouvelle culture d'entreprise.

1.2. Activités déployées

Le site Internet regroupant toutes les informations que le SCAN peut fournir aux usagers, actualisé régulièrement, a été consulté, en moyenne, 9400 fois par mois (+ 6.8% par rapport à 2006).

En 2007, nous avons poursuivi l'incitation aux usagers à utiliser le guichet électronique du SCAN depuis le domicile et introduit la prise de rendez-vous pour les examens théoriques et pratiques. Le changement s'avère toujours difficile mais est en progression.

Le SCAN doit, par ailleurs, toujours faire face aux conséquences administratives issues de l'introduction du permis de conduire à l'essai le 1^{er} décembre 2005, ainsi que de l'entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2006 du paquet de mesures visant à accroître la sécurité routière, plus particulièrement le renforcement de la sévérité des mesures administratives sanctionnant les conducteurs ayant commis des infractions LCR, singulièrement les récidivistes et les multirécidivistes (système des "cascades"), ainsi qu'à l'introduction des fichiers uniques de la Confédération pour les véhicules (Mofis), pour les conducteurs (Faber), pour les mesures administratives (Admas) et pour le développement d'un fichier électronique pour les attestations d'assurances (EVn).

1.3. Statistiques

La taxe prélevée sur les véhicules automobiles et les remorques est en hausse de 1,12%, alors que le parc automobile est resté stable.

La taxe prélevée sur les bateaux a augmenté d'environ 1,3%, alors que le parc des bateaux a diminué de 0,7%.

Les émoluments perçus par le SCAN ont augmenté de 188.573 francs, soit de 2.1% par rapport à 2006.

Dans les groupes de prestations, on constate l'évolution suivante par rapport à 2006 :

+ 18,9% pour les permis d'élèves conducteurs.

- 4,9% pour les permis de conduire (y compris échanges permis de conduire format carte de crédit)
- + 3,3% pour les permis de circulation
- 1% pour les immatriculations des véhicules neufs
- 4,5% pour les contrôles périodiques.

Concernant les examens de conduite, il est à relever, comme l'indique le tableau ci-dessous, que l'effort tendant à améliorer la formation et le déroulement des examens pratiques a commencé à porter ses fruits puisque le taux de réussite a augmenté.

2003	2004	2005	2006	2007
52,5%	52,5%	53,4%	55,7%	60,7

Retraits de plaques par la police

En application de l'article 16 de la loi fédérale sur la circulation routière du 19 décembre 1958, la police cantonale a été chargée de saisir les plaques dans 441 (606) cas pour non-paiement de la taxe dans les délais légaux. De plus, en vertu de l'article 7, alinéa 2, de l'ordonnance sur la responsabilité civile et l'assurance en matière de circulation routière du 20 novembre 1959, elle a procédé à des retraits de plaques dans 788 (827) cas pour suspension ou cessation de la police d'assurance responsabilité civile.

Permis de circulation

Nombre de permis de circulation établis

	Permis de circulation	Permis de remplacement	Permis à court terme
2003	37.582	4317	230
2004	37.469	4179	171
2005	37.430	3912	206
2006	37.288	3790	211
2007	38.502	3112	242

Permis de conduire

Nombre de permis de conduire établis

	Permis d'élèves conducteurs	Permis de conduire	Permis cyclomoteurs
2003	4014	14.096*	268
2004	4651	13.876*	413
2005	6288**	13.459*	
2006	3809	12.320*	
2007	4530	11.720*	

* Y compris échanges permis de conduire format carte de crédit.

** Une forte demande a été enregistrée avant le 1^{er} décembre 2005, date de l'introduction du permis à l'essai, ce qui a engendré une diminution en 2006 et un retour à la normale en 2007.

Mesures administratives

Mesures prononcées par année	2005	2006	2007
a) Retraits de permis	2048	2320	2249
b) Avertissements	1481	1979	1513

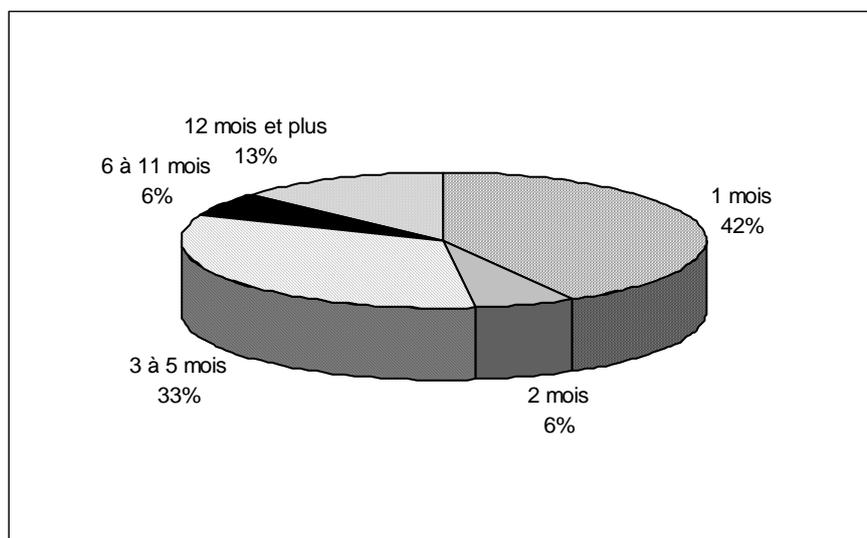
Depuis le 1^{er} janvier 2005, date d'entrée en vigueur du nouveau droit des mesures administratives, les statistiques sont directement tirées des statistiques fédérales ADMAS (nouvelles bases de calculation).

Répartition des retraits de permis de conduire selon la durée

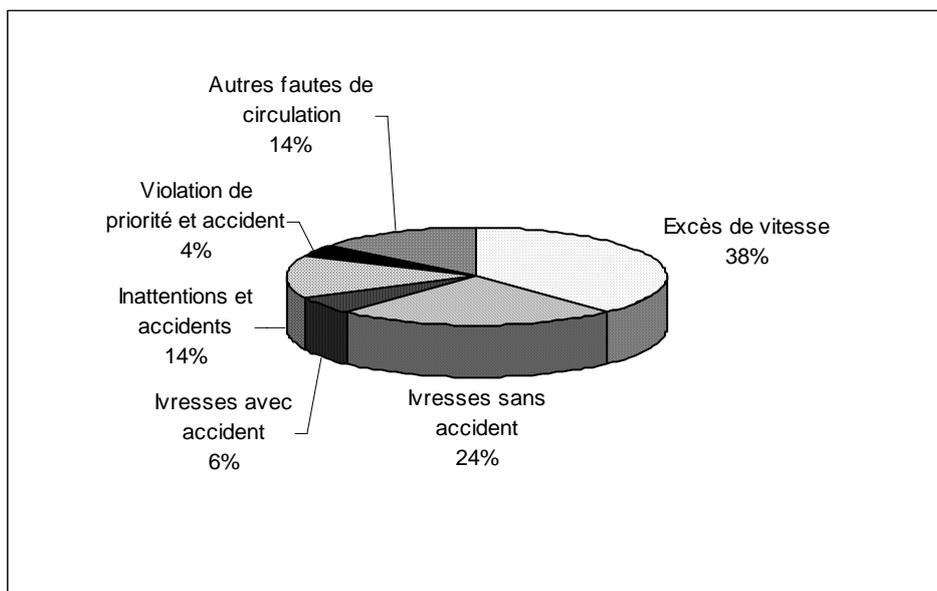
La Commission administrative a traité, durant l'exercice, 4654 dossiers alors qu'en 2006 le nombre était de 4854.

Enfin, 634 (658) décisions ont été notifiées pour procédures d'échanges, procédures spéciales et motifs médicaux. Il est à noter également que 6736 (3762) conducteurs âgés de plus de 70 ans ont été convoqués à l'examen médical légal bisannuel, alors que 1092 (879) conducteurs professionnels ont été convoqués à l'examen médical légal qui se déroule tous les 5 ans (tous les 3 ans dès l'âge de 50 ans), soit un total de 7828 (4641).

Durée des retraits de permis en 2007



Répartition de l'ensemble des retraits de permis par genre d'infractions



Relevé des opérations effectuées par la section technique

Le tableau ci-dessous récapitule le nombre d'examens théoriques et pratiques effectués par les inspecteurs de Neuchâtel et de La Chaux-de-Fonds :

Examens de conduite

		Théorie (sauf cyclomoteurs)	Théorie cyclomoteurs	Pratique sur motocycles	Pratique sur autres véhicules
2003	Présentés	4780	385	954	3739
	Échecs	2125	121	396	1777
2004	Présentés	4693		816	3700
	Échecs	1676		335	1811
2005	Présentés	4606		789	3670
	Échecs	1517		338	1756
2006	Présentés	3988		866	3999
	Échecs	1345		284	1868
2007	Présentés	3850		784	3984
	Échecs	1247		197	1677

Contrôles des véhicules

	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Voitures de tourisme	24.166	29.157	23.188	29.777	26.790	25.790
Voitures de livraison, minibus	714	1493	993	1059	1542	1246

Motocycles	1497	2094	1820	2075	2133	2068
Camions, autocars	485	532	979	1002	988	917
Remorques	712	848	1056	1387	1370	1298
Tracteurs agricoles	127	142	140	151	151	158
Véhicules de travail	60	66	90	86	77	58
Total	27.761	34.332	28.266	35.537	33.049	31.535*

*Sur les 31.535 véhicules contrôlés, 8891 ont dû faire l'objet d'adaptations et de réparations supplémentaires pour satisfaire aux exigences requises.

Contrôles périodiques effectués par le TCS 2141 (1614) voitures de tourisme

Véhicules neufs immatriculés dans le canton 6350 (6411) voitures de tourisme

Répartition du volume des expertises

En plus des opérations courantes décrites ci-dessus, les inspecteurs ont été engagés dans diverses tâches, notamment celles liées au contrôle d'activités des moniteurs de conduite, des garages et entreprises autorisées, ainsi qu'aux cours de perfectionnement ou de formation.

Ils ont également collaboré avec les tribunaux, les juges d'instruction et la police à l'établissement de rapports de contrôles techniques de véhicules ou de contrôles dans la circulation.

Relevé des opérations de la section technique navigation

Effectif des bateaux dans le canton

	2003	2004	2005	2006	2007
Bateaux non motorisés (à rames, pédalos)	243	233	227	222	216
Bateaux motorisés	2436	2384	2370	2328	2313
Bateaux à voile	2010	2001	1982	1963	1951
Bateaux à marchandises, engins flottants, dragues, péniches, etc.	16	31	27	26	26
Total	4705	4649	4606	4539	4506

Taxes et émoluments

Le rendement des taxes des véhicules se monte à	Fr. 39.901.232.52	(Fr. 39.458.061.02)
Émoluments	Fr. 9.384.596.13	(Fr. 9.196.022.72)
Le rendement des taxes navigation se monte à	Fr. 1.473.283.49	(Fr. 1.454.074.80)
Émoluments	Fr. 169.134.20	(Fr. 169.518.26)

Véhicules en circulation durant les cinq dernières années (30 septembre)

Genres de véhicules	2003	2004	2005	2006	2007
Automobiles	95.494	96.373	94.786	94.748	94.968
Camions	1361	1440	1194	1127	1081
Remorques	7585	7779	7694	7584	7722
Motos avec side-car	29	35	34	23	32
Motos sans side-car	8397	8852	9291	9572	10003
Motocycles légers	2029	1814	1655	1536	1375
Machines de travail	775	781	789	805	817
Tracteurs agricoles	3171	3184	3189	3214	3200
Cyclomoteurs	2309	2210	2502	2581	2501
Totaux	121.150	122.468	121.134	121.190	121.699

1.4. Perspectives d'avenir

A l'avenir, le SCAN entend poursuivre ses activités en tenant compte du système de management introduit par le projet GESPA et de la certification ISO basée sur la satisfaction du client et l'amélioration permanente qui constituent les outils de gestion indispensables à l'autonomisation du SCAN.

Sur le plan des projets, contenus dans les objectifs stratégiques du SCAN, sont à poursuivre ou à mettre en œuvre :

Autonomisation du SCAN

Présentation au Grand Conseil du rapport concernant le projet de loi sur le Service cantonal des automobiles et de la navigation en vue de la création d'un établissement autonome de droit public.

Localisation du SCAN

Étude de construction d'une seconde halle technique sur le site de Malvilliers.

Étude interne tendant à réunir sur un seul site à La Chaux-de-Fonds les deux services administratifs du SCAN.

GU

Le but est de pouvoir offrir la possibilité aux usagers de remplir tous les formulaires et d'obtenir un maximum de prestations en ligne dans le but de décharger les guichets.

Logiciel de gestion

Étudier l'acquisition d'un nouveau logiciel de gestion, l'actuel étant devenu obsolète et ne peut plus intégrer les nouvelles dispositions légales, ni les applications uniques de la Confédération dans le domaine de l'admission des véhicules et des conducteurs à la circulation. Tendre vers une solution commune à plusieurs cantons.

Contrôles périodiques

Le SCAN doit rester leader dans le domaine des contrôles techniques et le retard pour les voitures de tourisme ne doit pas excéder 3 mois; être à jour pour les camions et véhicules pour le transport professionnel de personnes.

Optimiser les programmes d'expertises.

UE – Modifications légales

Poursuivre l'intégration des conséquences des accords bilatéraux entre la Suisse et l'Union Européenne dans le contrôle des véhicules (intégration de la directive 96/96 UE concernant les contrôles techniques des véhicules à moteur) qui entraînera la nécessité d'introduire un système d'assurance-qualité (asa-QSS) et l'adaptation des pistes (CV2000) au 1^{er} janvier 2009.

Examens de conduite

Afin d'harmoniser les exigences concernant les examens pratiques de conduite, un système d'assurance qualité est toujours à l'étude en collaboration avec l'Office fédéral des routes et l'association des services des automobiles.

Poursuivre, sur le plan cantonal, l'intensification du contrôle des activités des moniteurs, procéder à une évaluation transparente et neutre du déroulement des examens, accroître le coaching et la collaboration moniteurs-inspecteurs, dans le but d'améliorer le niveau de formation et d'accueil et, par voie de conséquence, le taux de réussite.

Gestion

L'effort principal en matière de formation sera à nouveau axé sur le coaching et les relations avec la clientèle et l'intensification des contrôles de qualité.

Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle au-dessus de 80%.

Participer à la mise en place d'un système de contrôles internes pour mieux maîtriser les risques dans les différents processus du SCAN.

Centre téléphonique

L'intégration de la centrale téléphonique de l'Administration cantonale au SCAN présente de tels problèmes que nous examinons une autre solution, voire sa suppression.