

1. SERVICE CANTONAL DES AUTOMOBILES ET DE LA NAVIGATION

1.1. Introduction

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 et de l'inflation législative.

Pour ces motifs, le Grand Conseil a décidé d'instituer le SCAN en un établissement autonome de droit public doté de la personnalité juridique lors de sa séance du 24 juin 2008. Le Conseil d'Etat a fixé son entrée en vigueur, avec effet au 1er janvier 2009.

Cette structure attribue au SCAN une large autonomie de gestion, tout en maintenant son régime de service public rattaché à l'Etat.

1.2. Activités déployées

Vente des plaques aux enchères ou à prix différencié

Le SCAN a vendu 1130 numéros de plaques en 2008. 184 aux enchères et 946 à prix différencié.

L'enchère la plus élevée est montée à 14.300 francs.

Internet

Le site Internet regroupant toutes les informations que le SCAN peut fournir aux usagers, actualisé régulièrement, a été consulté, en moyenne, 11.500 fois par mois (+23 % par rapport à 2007).

Guichet unique

Les prestations rendez-vous d'examens théoriques et pratiques par le Guichet unique ont été utilisées 4503 fois. La prestation rendez-vous d'expertises a été utilisée 3338 fois.

La prestation de consultation pour les assureurs est environ à 1000 accès mensuels.

Le développement de ces prestations Internet est réjouissant et devrait se poursuivre en 2009.

Intranet

La SCAN a introduit en 2008 un nouveau site Intranet, proposé par le SIEN, qui permet un échange simplifié des informations à l'interne et une gestion documentaire performante et compatible ISO 9001:2000.

Impression des permis d'élève

Le SCAN a introduit en 2008 une impression laser couleur de ses permis d'élève, ce qui en améliore la sécurité et permet aux élèves-conducteurs de recevoir leur permis immédiatement après la réussite de leur examen théorique.

Formation du personnel administratif

Le SCAN a contribué à la mise sur pied en 2008 de formations de l'association des services des automobiles (asa) dans les domaines administratifs véhicules et conducteurs. C'est la première fois que les cantons romands centralisent la formation dans ces secteurs. Jusqu'à ce jour, seul le domaine technique était concerné par ces cours.

Enquête satisfaction des clients

L'adéquation de nos prestations aux attentes de la clientèle est un de nos principaux buts. C'est pourquoi, la satisfaction de la clientèle figure en première place parmi nos objectifs d'entreprise. Afin de mesurer impartialement le degré de satisfaction, un mandat de prestation externe a été confié.

Le point essentiel concernait le degré de satisfaction général mesuré selon les paliers suivants: total, bon, mitigé, ou pas bon. Plus des trois quarts de la clientèle apprécie de façon positive (total ou bon) nos prestations.

Des faiblesses identifiées ont été corrigées ou sont en cours de l'être, notamment dans le domaine des capacités d'accueil (attente aux guichets, disponibilité lors d'appels téléphoniques, accès et parcage).

1.3. Statistiques

La taxe prélevée sur les véhicules automobiles et les remorques est en hausse de 1,34%, alors que le parc automobile a augmenté de 2%.

La taxe prélevée sur les bateaux a augmenté d'environ 3,15%, alors que le parc des bateaux a augmenté de 2%.

Les émoluments perçus par le SCAN ont augmenté de 129.435 francs, soit de 1,35% par rapport à 2007.

Dans les groupes de prestations, on constate l'évolution suivante par rapport à 2007 :

- + 5,1% pour les permis d'élèves conducteurs.
- 6.6% pour les permis de conduire (y compris échanges permis de conduire format carte de crédit)
- 4,1% pour les permis de circulation
- + 4% pour les immatriculations des véhicules neufs
- + 11% pour les contrôles périodiques. Cette augmentation importante est notamment due au fait qu'en 2007 certains engagements ont été différés.

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.

2004	2005	2006	2007	2008
52,5%	53,4%	55,7%	60.7	63.2

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 377 (441) 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 750 (788) 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
2004	37.469	4179	171
2005	37.430	3912	206
2006	37.288	3790	211
2007	38.502	3112	242
2008	36.908	3167	324

Permis de conduire**Nombre de permis de conduire établis**

	Permis d'élèves conducteurs	Permis de conduire	Permis cyclomoteurs
2004	4651	13.876*	413
2005	6288**	13.459*	
2006	3809	12.320*	
2007	4530	11.720*	
2008	4025	10.952	

* 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 et 2008.

Mesures administratives

Mesures prononcées par année	2005	2006	2007	2008
a) Retraits de permis	2048	2320	2249	2154
b) Avertissements	1481	1979	1513	1360

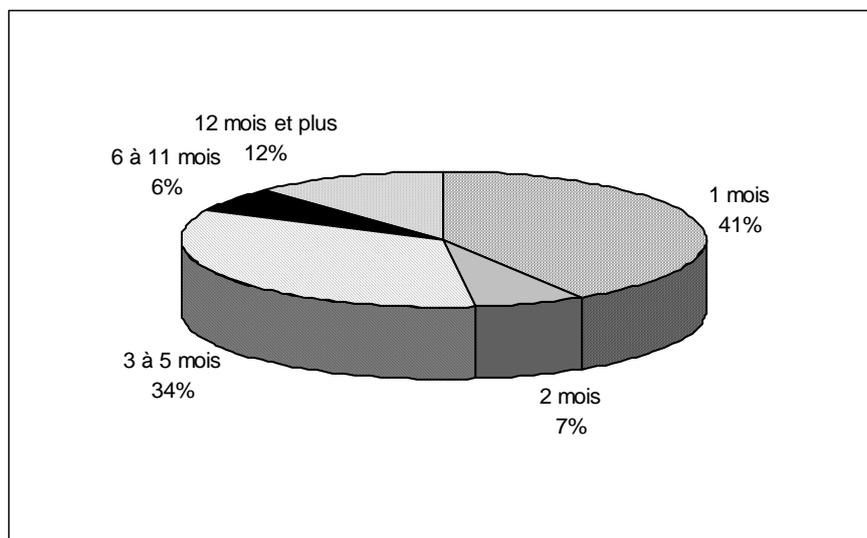
Depuis le 1^{er} janvier 2005, date d'entrée en vigueur du nouveau droit des mesures administratives, les statistiques sont directement tirées des statistiques fédérales ADMAS (nouvelles bases de calculation).

Répartition des retraits de permis de conduire selon la durée

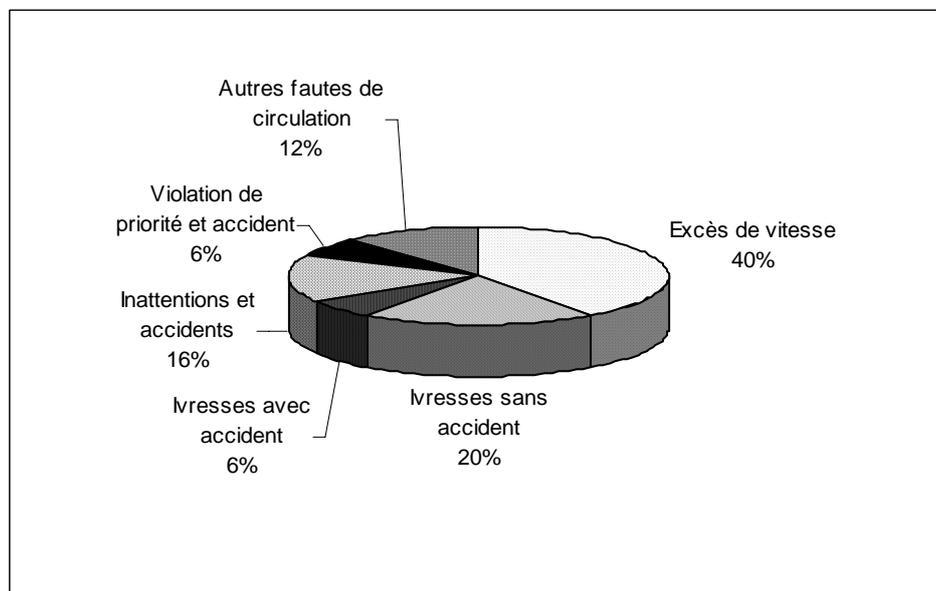
La Commission administrative a traité, durant l'exercice, 4465 dossiers alors qu'en 2007 le nombre était de 4654.

Enfin, 584 (634) décisions ont été notifiées pour procédures d'échanges, procédures spéciales et motifs médicaux. Il est à noter également que 4473 (6736) conducteurs âgés de plus de 70 ans ont été convoqués à l'examen médical légal bisannuel, alors que 1543 (1092) 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 6016 (7828).

Durée des retraits de permis en 2008



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
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
	Echecs	1247		197	1677
2008	Présentés	3706		773	3488
	Echecs	995		216	1349

Contrôles des véhicules

	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Voitures de tourisme	29.157	23.188	29.777	26.790	25.790	28.527
Voitures de livraison, minibus	1493	993	1059	1542	1246	1146
Motocycles	2094	1820	2075	2133	2068	2742
Camions, autocars	532	979	1002	988	917	1310
Remorques	848	1056	1387	1370	1298	924
Tracteurs agricoles	142	140	151	151	158	169
Véhicules de travail	66	90	86	77	58	76
Total	34.332	28.266	35.537	33.049	31.535	34.894*

*Sur les 34894 véhicules contrôlés, 9475 ont dû faire l'objet d'adaptations et de réparations supplémentaires pour satisfaire aux exigences requises.

Contrôles périodiques effectués par le TCS 2364 (2141) voitures de tourisme

Véhicules neufs immatriculés dans le canton 6581 (6350) 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 (30 septembre)**

	2004	2005	2006	2007	2008
Bateaux non motorisés (à rames, pédalos)	233	227	222	208	206
Bateaux motorisés	2384	2370	2328	2260	2336
Bateaux à voile	2001	1982	1963	1928	1938
Bateaux à marchandises, engins flottants, dragues, péniches, etc.	31	27	26	25	26
Total	4649	4606	4539	4421	4506

Taxes et émoluments

Le rendement des taxes des véhicules se monte à	Fr. 40.436.314.60	(Fr. 39.901.232.52)
Émoluments	Fr. 9.523.666.95	(Fr. 9.384.596.13)
Le rendement des taxes navigation se monte à	Fr. 1.519.725.62	(Fr. 1.473.283.49)
Émoluments	Fr. 159.498.84	(Fr. 169.134.20)

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

Genres de véhicules	2004	2005	2006	2007	2008
Automobiles	96.373	94.786	94.748	94.968	95.962
Camions	1440	1194	1127	1081	1111
Remorques	7779	7694	7584	7722	7932
Motos avec side-car	35	34	23	32	34
Motos sans side-car	8852	9291	9572	10003	10362
Motocycles légers	1814	1655	1536	1375	1309
Machines de travail	781	789	805	817	840
Tracteurs agricoles	3184	3189	3214	3200	3173
Cyclomoteurs	2210	2502	2581	2501	2291
Totaux	122.468	121.134	121.190	121.699	123.014

1.4. Perspectives d'avenir

Le SCAN autonome 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 et recertifier les activités en passant au référentiel ISO 9001:2008..

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

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

Etudier 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. Tendrez 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).

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.

E. Département de la gestion du territoire

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

Renforcer le partenariat avec les associations d'automobilistes, les garagistes, les compagnies d'assurances et les moniteurs.