

COMMUNIQUE DE PRESSE

Le SCAN a réalisé ses grands projets en 2012

Le SCAN vient d'éditer son rapport de gestion 2012 qui boucle le premier cycle de quatre ans d'autonomie et qui clôt une année riche en accomplissements de grands projets. Le plus visible, le nouveau bâtiment à Malvilliers, a été conçu selon des critères de développement durable et est certifié minergie. Parmi les autres réalisations, la mise en ligne de plusieurs prestations, l'introduction de la comptabilité analytique, la migration du système informatique et l'automatisation de nombreux processus sont à relever. Grâce aux importants investissements consentis, le SCAN pourra garantir la satisfaction de ses clients et se lancer pleinement dans les prestations d'e-Gouvernement.

Proximité et disponibilité

Depuis mi-2012, le SCAN offre ses services sur trois sites répartis dans le canton. Celui de La Chaux-de-Fonds, siège de l'entreprise, abrite la direction, la comptabilité, les mesures administratives, des guichets administratifs et une halle technique pour le contrôle des véhicules légers. Le nouveau bâtiment de Malvilliers, comportant la première halle technique multflux pour l'expertise de véhicules de Suisse (véhicules légers et lourds), accueille également l'administration des conducteurs et des véhicules, ainsi que les examens théoriques et pratiques pour les conducteurs. Le bâtiment du Nid-de-Crô à Neuchâtel, au bord du lac, regroupe les activités liées aux bateaux.

Pour encore mieux répondre aux besoins de ses clients, le SCAN a introduit de nouveaux horaires d'ouverture, en particulier une journée non-stop de 7h30 à 18h00 (le jeudi).

De plus, une grande flexibilité est maintenant offerte au candidat à l'examen théorique, puisqu'il n'est plus contraint de prendre rendez-vous. Il lui suffit de se présenter le mercredi, entre 13h et 16h00, pour avoir accès à un iPad et répondre aux questions.

Suite à la centralisation et à l'automatisation du stock de plaques à Malvilliers, les clients qui reprennent leurs plaques peuvent désormais demander gratuitement l'envoi à leur domicile, directement auprès de leur assureur. Une reprise à La Chaux-de-Fonds est aussi possible, également sur demande à son assureur.

Une autoroute d'accès aux prestations du SCAN

Que ce soit à La Chaux-de-Fonds ou à Malvilliers, un système de tickets accueille la personne venant chercher une prestation. Elle peut ainsi sélectionner sur l'écran le type de service souhaité, afin d'être orientée vers un guichet spécifique ou un collaborateur particulier. Ce système permet d'adapter l'organisation des guichets en fonction des pics d'affluence et par conséquent de réduire les files d'attente. Pour permettre au client de se documenter en attendant son tour, des ordinateurs ont été mis à disposition dans le hall, ainsi qu'un accueillant coin café.

En parallèle, un des objectifs prioritaires du SCAN est de rendre accessibles en ligne ses prestations les plus demandées, à travers le Guichet Unique des collectivités publiques neuchâteloises (www.guichetunique.ch). Il s'agit, par exemple, de la prise ou du déplacement d'un rendez-vous pour une expertise et de la recherche d'un détenteur de plaques de contrôle, en plus d'un éventail d'informations pratiques. D'autres services destinés principalement aux moniteurs d'auto-école, aux garagistes ou aux assureurs sont également en ligne. De plus, l'introduction de l'e-facture fin 2012 permet de recevoir et de régler ses factures électroniquement. Le développement de nouvelles prestations en ligne accessibles via le Guichet Unique est un objectif stratégique très important du SCAN.

Nouvelles réductions de prix

« Le SCAN est maintenant paré de tous les outils nécessaires pour offrir une qualité de service optimale à ses clients et augmenter son efficacité ainsi que sa rentabilité. Il garde toujours comme objectif premier de son autonomisation la baisse des émoluments », souligne Virginie Carniel, présidente du Conseil d'administration.

Ainsi, depuis début 2012, l'émolument pour l'établissement du permis de conduire au format carte de crédit a baissé de 10 francs. Poursuivant ses efforts d'amélioration de l'efficacité – notamment grâce à ses investissements dans des outils de travail ultramodernes et à l'optimisation de ses processus – le SCAN a baissé au 1^{er} janvier 2013 trois autres émoluments, à savoir ceux pour l'examen théorique de base et pour l'examen théorique complémentaire professionnel, ainsi que celui pour la reprise des plaques après dépôt.

Examen pratique auto

En 2012, le SCAN a remis aux élèves conducteurs et à leurs familles, au moment de l'inscription et via les moniteurs, une recommandation en trois points insistant sur les bonnes pratiques en matière de formation des conducteurs :

- Commencer sa formation avec un moniteur.
- Alternier ensuite formation avec moniteurs et avec parents/amis.
- Pratiquer la conduite **pendant au minimum 2'000 km** avant l'examen.

Des efforts particuliers de communication et de collaboration avec les moniteurs de conduite ont été réalisés afin d'améliorer le taux de réussite à l'examen pratique de la catégorie B (voiture). Résultat réjouissant : il a passé de 55,8 à 60,6%.

Un résultat financier conforme au budget

Le résultat financier 2012 s'est avéré conforme au budget, avec une perte due aux charges extraordinaires liées aux déménagements et au changement de système informatique. Toutefois le résultat 2012 a encore été péjoré par une provision d'une partie de la contribution que le SCAN devra apporter à l'assainissement de la Caisse de pensions prévoyance.ne. Cette provision n'avait pas été budgétisée car l'information est parvenue au SCAN dans le cours du 3^{ème} trimestre 2012.

2012 a fortement mis à contribution l'ensemble des collaborateurs : « Leur engagement a été exceptionnel, conclut Philippe Burri, directeur du SCAN. Chacun a rapidement acquis la maîtrise du nouveau logiciel métier, intégré les nombreux changements de processus et pris ses marques dans son nouvel environnement de travail. Malgré ces charges supplémentaires de travail, le service à la clientèle s'est déroulé sans entrave. »

Neuchâtel, le 17 mai 2013

Le rapport de gestion 2012 peut être consulté sur le site Internet du SCAN : www.scan-ne.ch/rg

Pour tous renseignements complémentaires :

Virginie Carniel, présidente du Conseil d'administration du SCAN, 079 476 14 86, vc@carnielcorp.com

Philippe Burri, directeur du SCAN, 079 624 45 71, philippe1.burri@ne.ch