



2009

R A P P O R T D E G E S T I O N

**SERVICE CANTONAL DES AUTOMOBILES ET
DE LA NAVIGATION**
Etablissement autonome de droit public
de la République et Canton de Neuchâtel



/// AVANT-PROPOS	2
Le mot de la présidente	2
Le mot du directeur	3
/// LE SCAN EN CHIFFRES	4
/// 2009 EN BREF	5
/// ORGANES ET ORGANIGRAMME	7
/// CEUX QUI FONT LE SCAN	9
/// 2009, UNE ANNÉE CHARNIÈRE	11
Rapport d'activité	11
Autonomisation	12
Nouvelle localisation	13
Rénovation du système de gestion informatique	15
Etude de satisfaction 2009 par M.I.S. Trend	15
Renouvellement de la certification ISO 9001	16
Droit	17
Administration	19
Technique	21
Navigation, logistique et infrastructure	23
Finances	24
/// COMPTES 2009	25
En bref	26
Les comptes	27
Rapport de l'organe de révision	32

/// LE MOT DE LA PRÉSIDENTE



L'année 2009 est une année charnière pour le Service cantonal des automobiles et de la navigation (SCAN) puisqu'elle marque le passage de ce service cantonal à un statut d'établissement autonome de droit public de la République et Canton de Neuchâtel. Le Conseil d'administration a pris ses fonctions en janvier 2009 suite à la décision d'autonomisation avalisée par le Grand Conseil du Canton de Neuchâtel le 24 juin 2008.

Dès son entrée en fonction, notre organe a découvert une organisation de 70 employés qui avait préparé depuis de nombreuses années cette phase de transition. Le Conseil d'administration a donc pu apprécier les résultats de cette gestation de près de dix ans qui a conduit le SCAN à développer une culture de l'efficacité, une stratégie de développement axée sur la satisfaction de la clientèle et un système de management basé sur la norme ISO 9001:2000.

La mise en application de la Loi sur le Service cantonal des automobiles et de la navigation (LSCAN) promulguée par le Conseil d'Etat le 22 décembre 2008 n'a donc pas impliqué une révolution au sein de l'entité du SCAN mais a été le fruit d'une évolution, d'une mutation en douceur menée par son directeur, François Beljean, qui gère depuis plus de trente-cinq ans cette organisation. Précurseur, innovateur, gestionnaire dans l'âme, François Beljean a travaillé de concert avec ses cadres et ses employés, permettant ainsi de donner les bases essentielles à l'acquisition du statut autonome. Le Conseil d'administration tient donc à remercier son directeur ainsi que tous ses collaborateurs pour leur engagement, leur loyauté et leur adaptation au changement de statut de notre organisation.

Cette première année d'autonomie a été aussi marquée par la crise économique mondiale, un environnement difficile pour notre Canton qui a vu sa situation financière se

péjorer. Or, cette conjoncture négative a malheureusement retardé la signature du mandat de prestations entre notre entité et l'Etat de Neuchâtel puisqu'il a fallu déroger aux principes de la LSCAN qui déterminait que le prix de facturation des prestations devait être le prix coûtant. Le Conseil d'administration a donc proposé dans le cadre de ses négociations avec le Conseil d'Etat de déroger exceptionnellement et temporairement à

cette notion de prix coûtant au vu de la situation difficile que traversait notre Canton. Le retard pris dans la signature du mandat de prestations a eu pour conséquence un report des investissements sur l'année 2010; toutefois, les recettes

2009, malgré les conditions difficiles de l'économie, ont été marquées par une légère hausse.

En définitive, je désire exprimer toute ma reconnaissance envers la direction générale et l'ensemble du personnel du SCAN pour avoir intensivement travaillé à l'application de la LSCAN et de la nouvelle gouvernance requise par notre Conseil d'administration. Il est certain que les années à venir vont encore être marquées par de nombreux changements et évolutions au sein de notre entité; je me réjouis dès lors de pouvoir continuer à améliorer les performances de notre organisation de concert avec tous nos collaborateurs.

Virginie Carniel
Présidente du Conseil d'administration

« ...une culture de l'efficacité,
une stratégie de développement
axée sur la satisfaction
de la clientèle... »



Convaincu que la satisfaction des clients devait être une de ses préoccupations principales et qu'il existait un potentiel d'amélioration et de progression, le SCAN

s'est porté volontaire, il y a une dizaine d'années, au projet-pilote de nouvelle gestion publique de l'Etat de Neuchâtel, le projet GESPA. Avec le recul, ce fut probablement la décision fondamentale qui nous a amenés au changement de statut juridique et à la concrétisation des objectifs du SCAN.

Les administrations publiques se trouvent être sous la pression constante du public et c'est souvent que l'on en parle lors d'échecs ou de dysfonctionnements.

Faire l'inventaire des prestations, connaître leurs coûts, élaborer des processus tout en recherchant leur simplification, éviter la sur-qualité, respecter le client tout en recherchant la satisfaction des collaborateurs, faire évoluer les mentalités, tout cela dans le but de mettre en place un système de management performant tout en restant pragmatique: voilà le défi que le SCAN a décidé de relever.

C'est donc pris dans la recherche d'un consensus entre tous ces paramètres, de l'obligation d'une gestion plus efficiente, du principe de la transparence que le SCAN a poursuivi sa réorganisation. Malgré certaines résistances, notamment internes au SCAN et à certains services de l'administration, aux contraintes politiques, l'autonomisation a été obtenue comme aboutissement d'un long processus et constitue l'outil indispensable pour concrétiser les objectifs du SCAN et mettre en place des mesures plus difficiles à réaliser dans une structure étatique. Pour le SCAN, il s'agit également d'une modeste contribution à l'idée de réinventer l'Etat et de rendre son administration plus efficiente.

« Voilà le défi que le SCAN a décidé de relever. »

Au terme de mon mandat, je n'insisterai pas sur les obstacles rencontrés, mais tiens à remercier sincèrement de leur appui toutes les personnes qui nous ont soutenues

et citerai en particulier (au risque d'en oublier):

- Laurent Memminger, ancien chef du service de l'organisation, initiateur de GESPA et membre du groupe de pilotage
- Fernand Cuche, ancien Conseiller d'Etat, qui a cru en notre projet et l'a porté
- La commission parlementaire «SCAN» de sa compréhension des enjeux et de son objectivité, ainsi que la grande majorité des députés qui ont soutenu et voté la LSCAN
- Les autres membres du groupe de pilotage et les collaborateurs du SCAN qui ont œuvré à la réussite du projet par leur participation constructive
- Les membres du Conseil d'administration du SCAN et plus particulièrement Madame la présidente, de leur soutien précieux et de leur collaboration fort appréciée lors de cette année de mise en place des nouvelles structures.

Nous sommes infiniment reconnaissants de toutes ces collaborations et soutiens, car conduire un tel projet ne peut être que l'œuvre de tous. Nous n'oublierons pas non plus les contacts privilégiés entretenus avec nos différents partenaires.

Les bases étant posées, reste maintenant à consolider le processus, à faire évoluer les mentalités dans le sens «orienté client» et rappeler

que le succès n'est possible qu'avec une amélioration permanente, en restant simples et modestes et surtout être à l'écoute des personnes, collaborateurs, clients ou simples citoyens.

François Beljean
Directeur du SCAN



LE SCAN EN CHIFFRES

Grâce aux mesures prises pour augmenter l'efficacité, notamment la simplification des processus, l'augmentation des tâches a pu être absorbée par le personnel, même avec une légère diminution de l'effectif.

	2006	2007	2008	2009	Évolution
Personnel (EPT ¹)	65	64	63.5	63	↘
Chiffre d'affaires*	-	-	-	12'049'986	-
Bénéfice net*	-	-	-	1'243'465	-
Contribution à l'Etat*	-	-	-	138'163	-
Taxes encaissées pour l'Etat* (en millions de francs)	40,91	41,37	41,91	42,42	↗
Effectif des véhicules au 30 septembre	121'190	121'699	123'014	123'755	↗
Contrôles techniques	33'049	31'535	34'894	40'645	↗
Examens théoriques et pratiques	8'794	8'566	7'948	7'999	↗
Mesures administratives	4'299	3'762	3'514	3'759	↗
Effectifs des bateaux	4'539	4'421	4'506	4'463	↘

¹EPT = équivalent plein temps.

* La nouvelle structure comptable du SCAN autonomisé ne permet pas, pour certains postes, la comparaison avec les années précédentes.

Dès le 1^{er} janvier 2009, le Service cantonal des automobiles et de la navigation (SCAN) est passé d'un statut de service de l'administration à celui d'un établissement autonome de droit public.

Ce premier rapport de gestion rend compte des activités de l'année 2009. Il reflète 12 mois de transition marqués par les négociations du mandat de prestations avec le Conseil d'Etat. En effet, ce contrat entre l'Etat et le SCAN qui, entre autres, fixe les objectifs de l'établissement à quatre ans (2009 - 2012) n'aura pu être signé que le 7 septembre 2009. Neuf mois auront donc été nécessaires à la fixation de la rémunération des prestations fournies par le SCAN, impliquant une dérogation aux articles 25, al. 4, 27, al. 5 et 28, al. 1 de la LSCAN. Un accouchement difficile pour une autonomie qui s'est vue d'emblée coupée d'une partie de ses moyens. Le SCAN est appelé à soutenir les finances du Canton et n'a pas la possibilité de facturer ses prestations au prix coûtant. Le Conseil d'administration a donc entamé son mandat dans une situation complexe et peu transparente, consacrant l'essentiel de son temps à la clarification des échanges financiers et des relations entre l'Etat et son établissement. N'ayant pu obtenir une quelconque assurance sur les conditions cadres de l'autonomie, notre organe a préféré appliquer le principe de prudence et différer certains projets, tels que le rachat

de biens immobiliers qui avait été prévu à la base en 2009.

Le changement de cap qu'apporte l'autonomie du SCAN avait été amorcé, il y a quelques années, par le projet-pilote de « new public management » GESPA. Une étape qui contribuera à développer l'esprit entrepreneurial nécessaire pour s'affirmer dans un environnement toujours plus concurrentiel. François Beljean, directeur du SCAN durant 35 ans et précurseur de l'autonomisation, a fortement contribué au développement de cette culture et permis de préparer les fondements de l'autonomisation. Le Conseil d'administration tient encore à remercier François Beljean pour son excellent management, son soutien à notre organe et ses efforts constants pour la réussite des premiers pas du SCAN dans l'ère autonomisée.

François Beljean ayant décidé de prendre sa retraite au 1^{er} avril 2010, c'est tout naturellement vers des profils de gestionnaire que s'est orienté le recrutement du nouveau directeur du SCAN. Le Conseil d'administration a ainsi choisi d'engager Philippe Kuster, un chef d'entreprise expérimenté dans la gestion de PME.



Le défi principal du SCAN autonomisé est, sans aucun doute, le lancement du projet de construction du nouveau centre technique à Malvilliers et le déménagement du secteur administratif à La Chaux-de-Fonds. En outre, la décision de mise en place du projet d'un nouveau système informatique est un facteur qui vient abondamment enrichir la gestion du SCAN nouveau, puisqu'il vise à faciliter le travail des collaborateurs, ainsi qu'à simplifier l'accès des clients aux prestations virtuelles.

Il va sans dire que le bilan de cette première année d'autonomisation est positif pour l'ensemble du personnel. En effet, un sondage réalisé en 2009 auprès des équipes du SCAN, a illustré un taux de satisfaction de plus de 90%. Cet excellent résultat révèle une direction qui a su motiver son personnel par une gestion participative.

Une étude client menée par M.I.S Trend, relève que près de 80% de la clientèle est satisfaite des prestations offertes par le SCAN. Ce résultat démontre l'excellente qualité des services proposés par l'établissement qui cherche continuellement à répondre aux besoins de ses clients. Alignés à ce constat, les auditeurs de l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS) ont certifié à nouveau l'organisation à la norme ISO 9001:2008, en mettant en

évidence la réelle volonté du SCAN d'améliorer son système de gestion, en positionnant continuellement le client au centre de ses préoccupations.

D'autre part, dans sa volonté d'organisation tournée vers le client et sa sécurité, le SCAN a décidé de s'engager de manière concrète au développement d'une réelle politique de prévention.

Ainsi, ce rapport de gestion englobe les décisions et les études qui ont été effectuées pour préparer l'organisation à son nouveau statut et la faire évoluer vers des réalisations concrètes, innovantes et entrepreneuriales qui répondent aux attentes des clients et des collaborateurs du SCAN.



ORGANES ET ORGANIGRAMME

L'application de la LSCAN a eu notamment pour conséquences la nomination d'un Conseil d'administration et la mise en place d'une nouvelle gouvernance dès le 1^{er} janvier 2009.

/// CONSEIL D'ADMINISTRATION

Présidente	Virginie Carniel
Vice-président	Jean-Carlo Pedroli
Secrétaire	Violaine Blétry-de Montmollin

Membres	Fernand Cuche, <i>jusqu'au 31.5.2009</i>
	Claude Nicati, <i>dès le 01.06.2009</i>
	Martial Debély
	Pierre-Alain Leuenberger
	Laurent Pernet

/// DIRECTION

Directeur	François Beljean
Directeur suppléant	Philippe Burri

/// ORGANE DE RÉVISION

Contrôle cantonal des finances, Neuchâtel

/// COMMISSION DU PERSONNEL

Président	Laurent Pernet
-----------	----------------

/// ORGANIGRAMME OPÉRATIONNEL 2009



* Directeur suppléant



CEUX QUI FONT LE SCAN

Cette première année d'autonomisation a été ressentie de manière positive par l'ensemble du personnel du SCAN. En effet, l'enquête du personnel réalisée en 2009 a démontré que le taux de satisfaction pour l'entier du Service cantonal des automobiles et de la navigation était de 93.4%.

Le SCAN employait, en 2009, 68 personnes dont 50 travaillent à temps plein et 18 à temps partiel avec un taux d'activité compris entre 50 % et 90 %. En termes d'équivalent plein temps (EPT), cela correspond à un effectif de 63 personnes. Le SCAN, dans sa volonté d'entreprise formatrice emploie un apprenti et une stagiaire. Sur l'ensemble du personnel, on compte 44 % de femmes et 56 % d'hommes.

De manière générale, on peut constater que le nouveau statut a apporté une plus grande flexibilité et une nouvelle dynamique dans la gestion des ressources humaines. Dans sa volonté de développer une culture d'efficience tournée vers le client, la direction du SCAN a démontré sa capacité à motiver les collaborateurs en cette période charnière. D'autre part, assurant la continuité de sa gestion participative, la direction n'a pas non plus manqué d'inciter les collaborateurs à faire des propositions d'amélioration tant au niveau de leur section que de l'entreprise globale; grâce à son nouveau mode de fonctionnement, l'établissement est donc aujourd'hui à même de mettre en œuvre rapidement les idées retenues.

L'année 2009 a aussi été l'occasion pour le SCAN de se doter d'un nouveau règlement du personnel établi en collaboration avec la commission du personnel et entré en vigueur le 1^{er} janvier 2010.

PRÉPARATION À LA SUCCESSION DU DIRECTEUR DU SCAN

François Beljean, directeur du SCAN, qui a entamé sa carrière professionnelle au sein de l'organisation en 1964 et pris la direction du service dix ans plus tard, en 1974, a œuvré plus de 35 ans à la tête de cette structure en pleine évolution. Passionné par son activité, il s'est toujours employé à améliorer la qualité du service à la clientèle et, visant une gestion optimale de son organisation, a travaillé très tôt à la préparation de l'autonomisation du SCAN. Désirant mener à bien tout le processus de transition jusqu'à la réalisation de l'autonomie de l'établissement, François Beljean a accompagné le Conseil d'administration dans cette première année de prise de fonction et contribué à la consolidation des fondations de la nouvelle structure. Ayant atteint l'âge légal, il a quitté ses fonctions au 31 mars 2010 pour profiter d'une retraite bien méritée.



Le Conseil d'administration s'est donc fixé comme priorité d'assurer la transition de la direction, initiant très tôt dans son mandat la recherche d'un nouveau directeur. Son comité de sélection a examiné dans ce cadre une soixantaine de dossiers et, suite à un processus d'évaluation poussé, a nommé le 26

nomination s'inscrit donc dans la continuité du processus d'auto-nomisation du SCAN, dotant l'établissement d'un chef d'entreprise expérimenté, fervent partisan de la gestion participative et de l'orientation client.

LE SCAN, UN EMPLOYEUR INNOVANT ET SOCIAL

Le SCAN s'est associé pour la première fois en 2009 à l'action « Rêve d'avenir » du BPW Club Neuchâtel (Business & Professional Women). Cette opération permet de soutenir des femmes diplômées, résidant dans le canton de Neuchâtel, à la recherche d'un emploi à la hauteur de leurs compétences. Le Service cantonal des automobiles et de la navigation, agissant comme un des sponsors principaux, a offert un stage rémunéré de six mois à une des lauréates du concours. Figurant parmi les quatre élues de l'opération, Yomaira Bonvin, diplômée en comptabilité de l'Université de Bogota en Colombie, a été choisie pour intégrer la section finances du SCAN et participer au projet d'implantation d'un système de contrôle interne.



Philippe Kuster

novembre 2009 Philippe Kuster à la tête du SCAN pour une entrée en fonction au 1^{er} avril 2010. Agé de 46 ans, il a toujours été passionné par le domaine automobile, puisqu'il a occupé depuis 1994 la direction générale de l'entreprise Beka Saint-Aubin S.A., PME familiale spécialisée dans le domaine des systèmes de freinage pour véhicules. Cette



2009, UNE ANNÉE CHARNIÈRE

Le Service cantonal des automobiles et de la navigation (SCAN) est passé d'un statut de service public à un statut autonome de droit public dès le 1^{er} janvier 2009. L'année 2009 a été une année charnière, une période de transition axée sur la mise en place et la consolidation des principes bâtisseurs de l'autonomisation.

/// RAPPORT D'ACTIVITÉ

Une année de structuration marquée par la réalisation de diverses études, préparant ainsi la mise en application des décisions stratégiques issues de la Loi sur le Service cantonal des automobiles et de la navigation (LSCAN) pour un fonctionnement opérationnel efficient et de qualité répondant aux « principes directeurs » du SCAN.

L'autonomie du SCAN permet ainsi de doter l'établissement d'outils de gestion performants, adaptés à cette voie médiane entre la privatisation et le système étatique. Avec un mode de fonctionnement très proche de celui d'une entreprise privée, le SCAN est pourvu d'un Conseil d'administration qui assure la direction stratégique et la bonne gouvernance de l'établissement, alors que la conduite opérationnelle est confiée au Directeur de l'organisation. La haute surveillance de l'Etat est bien sûr garantie par son rôle d'autorité supérieure selon les principes de la LSCAN et les termes du mandat de prestations.

Cette autonomie a permis de prendre des décisions fondamen-

tales quant à la localisation du SCAN et de ses équipes. Afin de répondre à l'objectif stratégique du Conseil d'Etat concernant la décentralisation des halles techniques sur deux sites et le regroupement de l'administration dans l'actuel bâtiment de La Chaux-de-Fonds, la construction d'un nouveau centre technique à Malvilliers a été lancée et le déménagement du secteur administratif à La Chaux-de-Fonds entamé.

D'autre part, dans sa volonté d'efficacité et d'organisation orientée sur la satisfaction du client, le SCAN a défini le cahier des charges de son nouveau système informatique qui révolutionnera indubitablement ses processus administratifs tant pour les collaborateurs que pour sa clientèle.

Cette dernière année a également été marquée par l'étude client de M.I.S Trend, qui relève que plus de 80% des clients sont satisfaits des prestations fournies par le SCAN. Ce résultat positif est un stimulant pour continuellement améliorer la qualité des services offerts par notre établissement et répondre aux attentes de nos clients. Le renouvel-



lement de la certification à la norme ISO 9001:2008 par l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS) démontre également la volonté du SCAN de se positionner comme une entreprise

dynamique tournée vers l'efficacité et la satisfaction des clients.

Cette année 2009 empreinte de décisions et d'études, reflète une période qui aura permis sans

conteste de tracer les contours du SCAN nouveau et de préparer son évolution vers un mode de fonctionnement répondant aux attentes de ses utilisateurs.

/// AUTONOMISATION

ADOPTION DE LA LSCAN PAR LE GRAND CONSEIL

Le 24 juin 2008 est un jour historique pour le SCAN. Cette date décisive marque l'adoption de la Loi sur le Service cantonal des automobiles et de la navigation (LSCAN) à la majorité des voix du Grand Conseil et, par conséquent, l'acceptation ultime de son autonomie. Ainsi, le SCAN est officiellement devenu un établissement autonome de droit public depuis le 1^{er} janvier 2009.

Cette nouvelle structure attribuée au Service cantonal des automobiles une autonomie de gestion, tout en maintenant son régime de service public rattaché à l'Etat.

LE PROJET GESPA, UNE ÉTAPE FONDAMENTALE DE L'AUTONOMISATION

Le Service des automobiles a été, au cours de ces dernières années, le pilote de GESPA, projet de «new public management» (nouvelle gestion publique) de l'Etat de Neuchâtel. Il est essentiel de rappeler qu'à travers ce projet-pilote, le SCAN n'a eu de cesse d'optimiser ses proces-

sus de travail et d'évoluer vers un service orienté client. C'est également dans la suite de ce projet, que le SCAN s'est certifié selon la norme ISO 9001:2001 pour la première fois.

Le projet GESPA a aussi permis d'identifier les limites de la marge de manœuvre du SCAN, plus particulièrement dans la phase finale de réalisation de ses objectifs. Ceux-ci demandaient en effet des efforts d'investissements importants pour moderniser ses infrastructures et la mise en place de mesures qu'il était parfois difficile de réaliser dans un environnement étatique. Suite à ce constat, l'autonomisation du SCAN est donc apparue comme une évidence, une voie idéale pour concrétiser les objectifs mis en place à travers le projet GESPA.

LE SCAN AUTONOME ET SON LIEN AVEC L'ÉTAT

Le SCAN autonome conserve un lien étroit avec l'Etat, aussi bien sur le plan institutionnel que sur le plan stratégique. Tout d'abord, le Service des automobiles est soumis à la surveillance du Conseil d'Etat, qui nomme les membres du Conseil

d'administration et l'organe de révision.

Le SCAN est aussi lié au Conseil d'Etat par un mandat de prestations signé entre ce dernier et le Conseil d'administration. Ce document détermine pour une période de quatre ans les objectifs à atteindre. Ils se résument ainsi pour la période 2009-2012:

- > Développer et mettre en œuvre les instruments nécessaires à une gestion du SCAN selon les principes de l'économie d'entreprise
- > Maintenir voire accroître les parts de marché
- > Constituer un fonds de réserve et y affecter annuellement, si le résultat de l'exercice le permet, le solde du bénéfice net annuel après versement de la contribution due à l'Etat.
- > Réduire la masse salariale de 10%
- > Regrouper les services administratifs sur un seul site et travailler avec deux halles techniques de même productivité
- > Conserver la norme ISO 9001
- > Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle en dessus de 80%
- > Favoriser le développement des mesures de prévention



- > Augmenter la satisfaction des collaborateurs
- > Installer un nouveau logiciel de gestion
- > Mettre en place un système de contrôle interne

/// NOUVELLE LOCALISATION

L'émancipation du SCAN autonome passe par la construction d'un nouveau centre technique et le déménagement des bureaux administratifs, actuellement situés dans le centre-ville de Neuchâtel. Ce projet conséquent va permettre le remplacement de ces locaux urbains peu propices aux objectifs de développement du SCAN. Son intérêt premier est de supprimer dans les plus brefs délais sa halle technique qui ne répond plus aux standards actuels :

- > de qualité : les équipements ne sont plus aux normes UE

- > d'efficacité : l'aménagement de la halle ne permet pas de réduire le temps d'expertise
- > de confort : le centre ville présente des grandes difficultés d'accès et de stationnement
- > de sécurité : les essais se déroulent sur les routes publiques parmi le trafic normal car il n'y a pas de possibilité de créer une piste d'essais.

LE CHOIX DE LA LOCALISATION

Avant le choix définitif de la nouvelle localisation, le SCAN a étudié les cinq variantes présentées ci-dessous et retenu au final la variante numéro deux, qui répond le mieux aux attentes du politique,

des utilisateurs et à son développement futur. Cette variante prévoit une halle technique et un bâtiment administratif centralisés à La Chaux-de-Fonds, avec par ailleurs une halle technique et une administration « light » situées à Malvilliers.

Avec la variante 2, les temps de trajet des clients pour une inspection technique ne dépassent pas les 20 minutes (temps maximal « acceptable » pour les détenteurs de véhicules) et l'impact écologique est réduit par la rationalisation des flux de voitures sur les routes du Canton. Un centre unique et une centralisation des expertises auraient en effet généré une aug-

CHOIX DE LA LOCALISATION

Variante	Centre technique	Bâtiment administratif	Coût total
1	2 centres Littoral (Boudry) et La Chaux-de-Fonds (existant)	Val-de-Ruz	11 mio
2	2 centres Littoral (Malvilliers) et La Chaux-de-Fonds (existant)	La Chaux-de-Fonds	9 mio
3	2 centres Littoral (Boudry) et La Chaux-de-Fonds (existant)	La Chaux-de-Fonds	9 mio
4	La Chaux-de-Fonds	La Chaux-de-Fonds	11 mio
5	Malvilliers	Malvilliers	7.5 mio

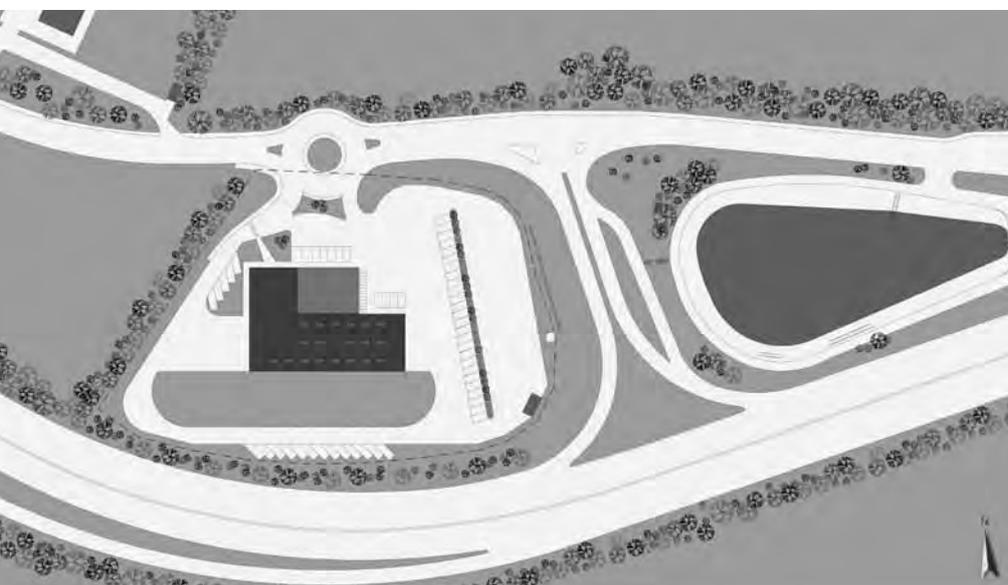


mentation de quelques dizaines de milliers d'heures du trafic automobile. N'oublions pas que ce sont plus de 40'000 expertises qui sont effectuées chaque année. Pour ces deux raisons, il est apparu plus judicieux d'optimiser le temps moyen de déplacement des personnes devant se rendre à l'un des centres techniques.

études, et le SCAN avait alors engagé les démarches pour réaffecter les terrains, alors colloqués en zone agricole. En 2009, les actions nécessaires ont donc été entreprises pour l'acquisition formelle de la parcelle considérée sur le site de Malvilliers.

Le SCAN a depuis lors repris du Service des ponts et chaussées les

mise en place de navettes depuis la gare des Hauts-Geneveys, mandatant un transporteur privé pour assumer ce service dans l'attente d'une décision du Département de la gestion du territoire quant à une extension possible des Transports publics neuchâtelois (TRN) sur ce trajet. D'autre part, afin de répondre de manière exhaustive aux impératifs d'horaires des candidats, il a été prévu d'organiser un demi-jour d'examen théoriques par semaine, en donnant la possibilité aux élèves de se présenter en-dehors des heures de bureau, soit à 18h00 et à 19h00.



Dans le cadre de la mise au concours de l'aménagement du site de Malvilliers soumis aux dispositions légales sur les marchés publics, le SCAN a mandaté un bureau d'ingénieurs en tant que conseiller du maître d'œuvre pour gérer les processus d'appel d'offres des mandataires techniques. Parallèlement à ces démarches, le SCAN a examiné, d'entente avec le Service des ponts et chaussées, l'aménagement d'une sortie dégagée sur la route cantonale. La construction d'un giratoire a été planifiée pour assurer la fluidité du trafic ainsi qu'une sécurité maximale.

LE SITE DE MALVILLIERS

Le site de Malvilliers avait fait l'objet d'une étude préliminaire en 2006, laquelle visait à déterminer la faisabilité de l'implantation d'un tel centre de contrôle. Celle-ci avait donné des conclusions positives. Sur cette base, le chef du Département de la gestion du territoire s'était donc prononcé favorablement quant à la poursuite des

installations provisoires qui abritaient certaines activités et les a aménagées afin d'atteindre l'objectif de la centralisation des examens conducteur pour le 7 avril 2010. Une salle provisoire a été équipée d'ordinateurs avec nouveaux écrans tactiles pour y effectuer les examens théoriques. Pour permettre un accès facilité aux élèves conducteurs, le SCAN a aussi planifié la



/// RÉNOVATION DU SYSTÈME DE GESTION INFORMATIQUE

Le processus d'autonomisation a révélé que le logiciel informatique utilisé depuis 1997 par le Service des automobiles était obsolète. Le système en place avait démontré ses limites dans la mise à jour de ses modules ainsi que dans l'intégration des services Internet pour

l'interface client. Par conséquent, il a été décidé que le SCAN se munirait d'un nouveau système de gestion informatique en 2011 et qu'un cahier des charges détaillé serait produit pour permettre la mise en route de la procédure d'appel d'offre publique. La section administration a donc entamé les travaux préparatoires à la rédaction dudit cahier des charges en menant une étude comparative approfondie

des divers systèmes utilisés dans les services des automobiles de divers cantons. L'implantation d'un tel projet étant délicate, il apparaissait comme déterminant de définir clairement les attentes du SCAN et d'identifier les clés du succès ainsi que les risques liés au renouvellement du système de gestion informatique de notre établissement.

/// ÉTUDE DE SATISFACTION 2009 PAR M.I.S. TREND

Après 2007 et 2008, M.I.S. Trend a été mandatée pour la troisième fois par le SCAN pour réaliser la traditionnelle enquête de satisfaction auprès de sa clientèle privée.

Comme chaque année, les principaux thèmes abordés sont:

- > Accueil et information au guichet et par téléphone
- > Qualité de la correspondance
- > Clarté de la facturation
- > Contrôle des véhicules
- > Examen théorique et pratique de conduite
- > Les horaires d'ouverture
- > Le site Internet et les prestations proposées online

La satisfaction globale de la clientèle a été notée comme très bonne et relativement stable par rapport à

2008. A relever que ces bons résultats sont similaires à ceux de l'étude effectuée en 2007. Ainsi, le taux de satisfaction général s'élève à 81 % pour 2009 (80 % en 2008). Ce taux est réjouissant et reflète la satisfaction de nos clients en relation avec les différentes prestations offertes par le SCAN ainsi que la compétence de ses collaborateurs.

Il faut relever que plus de 75 % des clients s'estiment « tout à fait satisfaits » et « assez satisfaits » des services offerts par notre établissement dans les domaines suivants:

- > Compétence aux guichets (88 %)
- > Compétence lors de demandes téléphoniques (61 %)
- > Clarté de la correspondance (88 %)
- > Clarté de la facturation (83 %)
- > Temps pour traiter votre affaire (86 %)
- > Amabilité lors d'appel téléphonique (66 %)
- > Amabilité aux guichets (82 %)

- > Accessibilité lors d'appel téléphonique (65 %)
- > Temps d'attente au guichet (63 %)

L'image moyenne du SCAN s'est établie à 7.2 sur 10, avec plus de la moitié des clients qui ont donné une note égale ou supérieure à 8, ce qui exprime une satisfaction totale ou presque. Par conséquent, l'organisation jouit d'une image moyenne positive et d'une excellente réputation auprès de ses clients.

En ce qui concerne la prestation principale de notre organisation, à savoir l'expertise des véhicules, il faut relever que neuf clients sur dix se déclarent satisfaits de la ponctualité et de l'accueil des experts. En outre, la majorité des participants estime que les explications techniques sont claires.

Les questions relatives aux examens pratiques n'ont pas posé de

problème; en effet la majorité des clients ont trouvé que l'accueil et les explications des experts étaient excellents.

Le site Internet est toujours bien apprécié des clients et est de plus en plus utilisé par les usagers du SCAN.

En conclusion, il faut rappeler que l'un des objectifs fixés dans le man-

dat de prestations pour la période 2009-2012 est de maintenir le taux de satisfaction de la clientèle au-dessus de 80%. Cet objectif qui a été atteint pour l'année 2009, est incontestablement un stimulant pour améliorer continuellement les services du SCAN dans les années à venir.

/// **RENOUVELLEMENT DE LA CERTIFICATION ISO 9001**

Les processus de gestion du Service des automobiles respectent les bases normatives ISO 9001:2000 depuis 2004. Lors du dernier audit, mené en septembre 2009, le SCAN a passé avec succès sa re-certification et le passage à la version 2008. Les auditeurs de l'Association Suisse pour Systèmes de Qualité et de Management (SQS) ont relevé à cette occasion, la réelle volonté du SCAN d'améliorer son système de gestion, en mettant continuellement le client au centre de ses préoccupations.

En outre, les auditeurs ont préconisé au SCAN de profiter de son nouveau statut autonome pour développer une culture d'entrepreneur, à savoir comment gagner de nouvelles sources de revenus en développant des prestations pour ses clients.

Ils ont également recommandé à l'établissement de s'inspirer de la gestion des PME car avec son staff de 70 personnes le SCAN s'apparente tout à fait à ce type de structure qui permet la mise en place de systèmes de management performants et pragmatiques. Ils ont donc encouragé le SCAN à entreprendre

une simplification de ses processus et à mettre en place des outils de travail permettant d'augmenter l'efficacité de l'organisation. Ces observations sont en ligne avec les décisions qui ont été prises en 2009, plus précisément sur l'en-

gagement d'un nouveau directeur issu d'une PME, la construction d'une nouvelle halle d'expertise à Malvilliers et enfin la mise en place d'un nouveau système informatique de gestion.





/// DROIT

/// MESURES ADMINISTRATIVES

L'autonomisation du SCAN n'a pas apporté de modifications fondamentales dans la gestion du secteur des mesures administratives. Cette section a une vocation essentiellement juridictionnelle et son travail consiste à préparer les dossiers pour la Commission administrative (CA) constituée du chef de la section Droit (Président), de l'inspecteur cantonal de la signalisation routière - Service des ponts et chaussées (membre), ainsi qu'un officier de la Police neuchâteloise (membre). En d'autres termes, la section des mesures administratives voit son activité très étroitement

régié par le droit, en l'occurrence par la Loi sur la procédure et la juridiction administratives (LPJA, RSN, 152.130).

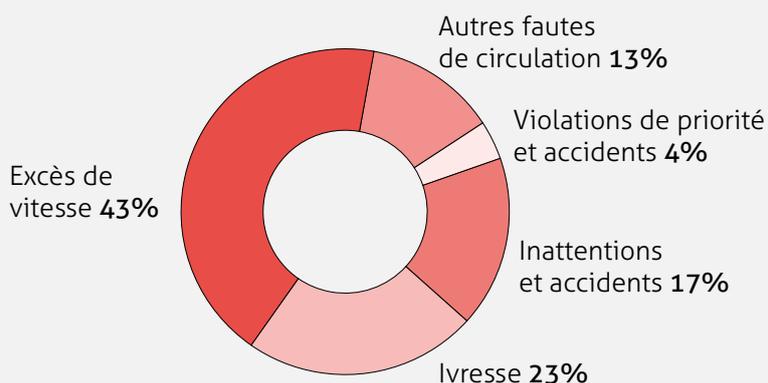
Cette même Commission a traité 4'908 dossiers en 2009 (une augmentation de 9% par rapport à 2008). 612 décisions ont été notifiées pour procédures d'échanges, procédures spéciales et motifs médicaux. Pour ce qui est des motifs liés aux différentes mesures administratives, on constate une stabilité des cas d'ivresse au volant en général (522 cas) et de ceux liés à la drogue (59 cas). Les cas concernant la vitesse passent, eux, à 944 cas, soit une augmentation de 16%. Quant au nombre de recours

déposés contre une décision de la CA, il s'élève à 39. Six de ces recours sont allés au Tribunal administratif du canton de Neuchâtel.

Il est à noter également que 6'251 conducteurs âgés de plus de 70 ans ont été convoqués à l'examen médical légal bisannuel. Suite à ces contrôles, 543 personnes de plus de 70 ans ont renoncé volontairement à leur permis, après réception de leur examen médical. 1'515 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) avec comme conséquence le retrait de 69 permis.

MESURES ADMINISTRATIVES

	2005	2006	2007	2008	2009	Évolution
Retraits de permis	2'048	2'320	2'249	2'154	2'254	↗
Avertissements	1'481	1'979	1'513	1'360	1'505	↗





/// PRÉVENTION

Face à l'évolution des mentalités qui tend à banaliser les infractions routières, le SCAN est hautement conscient que l'aspect répressif du retrait de permis ne suffit pas à sensibiliser les conducteurs à leur comportement à risque. Le Service des automobiles a décidé de s'engager de manière concrète pour développer une réelle politique de prévention afin de sensibiliser les



usagers de la route, de prévenir les accidents ainsi que la récurrence. Le SCAN a donc maintenu son offre de cours spécialisés dont :

LES COURS « VOLONTAIRES » POUR LES RETRAITS DE PERMIS

Le Service des automobiles continue à être un pionnier dans le domaine des cours « volontaires » d'éducation routière, destinés aux

conducteurs devant faire l'objet d'un retrait du permis de conduire. En effet, il est possible de réduire la peine encourue de deux ou trois mois, voire plus selon les cas, par la fréquentation de ces cours.

COURS POUR LES « SENIORS »

Afin de préserver la mobilité des conducteurs « seniors » sans faire de concession à la sécurité, le SCAN a mis au point depuis plusieurs années, en collaboration avec son médecin-conseil et une psychologue spécialisée en médecine du trafic, des tests neuropsychologiques permettant, cas échéant, la délivrance de permis de conduire « limités pour raisons médicales » à une certaine région et/ou soumis à certaines conditions. De plus, le SCAN a pris la décision d'organiser un cours de perfectionnement volontaire pour les personnes âgées de 70 ans et plus avec le conseil ciblé d'institutions privées.

COURS « PRÉVENTION AUPRÈS DES JEUNES »

Le SCAN étudie actuellement la mise sur pied, en collaboration avec la Commission cantonale d'éducation routière (CER), de cours d'information et de prévention spécifiques destinés aux adolescents entre 16 et 18 ans. Le SCAN a octroyé une subvention annuelle à ladite Commission d'un montant de CHF 20'000.00, afin de marquer son appui et engagement absolus au renforcement de la prévention

routière. En effet, il est fondamental de sensibiliser les jeunes de 16-18 ans aux dangers de la route, car ils commencent à être actifs dans la circulation routière, et ils en seront demain les principaux acteurs.

/// ADMINISTRATION

L'influence de l'autonomisation sur la section administration a eu un impact favorable. La nouvelle structure permet en effet le lancement d'une nouvelle application informatique rapide et conviviale pour les collaborateurs ainsi que le développement d'une plus grande variété de services « online » pour les clients.

/// SECTEUR VÉHICULES

Ce secteur est en charge de la gestion des 123'755 (+0.6% par rapport à 2008) véhicules immatriculés dans le canton de Neuchâtel, dont 6'091 (-7.5%) véhicules neufs. A noter qu'en 2009, 36'719 (-0.5%) permis de circulation ont été établis.

L'augmentation de 0.6% des véhicules immatriculés et la diminution de 7.5% des véhicules neufs

démontrent que les conducteurs ont limité leurs dépenses quant à l'achat d'une nouvelle voiture. La conséquence est inévitablement un vieillissement du parc automobile neuchâtelois. Selon les statistiques, l'âge moyen d'un véhicule de tourisme dans le Canton est passé à 7.6 ans (contre 7.5 ans en 2008). Cette constatation est également en ligne avec la crise économique qui a touché sévèrement la région et qui a été un frein à l'achat pour beaucoup de conducteurs.

En 2009, la part des véhicules utilisant des énergies alternatives est de 0.3% du parc des voitures de tourisme. Bien que la tendance à l'achat d'un tel véhicule reste stable, il faut tout de même souligner une certaine progression depuis 2006.

NUMÉROS DE PLAQUES

D'IMMATRICULATION AUX ENCHÈRES

Depuis janvier 2008, le Service des

automobiles propose d'acquérir des numéros de plaques libres en ligne sur le site www.scan-ne.ch.



Cette offre a dynamisé la vente de plus de 1'000 pièces aux enchères, avec un prix record culminant à CHF 15'400.00 pour un jeu de plaques à trois chiffres.

	2005	2006	2007	2008	2009	Évolution
Voitures de tourisme neuves	6'316	6'411	6'350	6'581	6'091	↘

EFFECTIFS DES VÉHICULES

	2005	2006	2007	2008	2009	Évolution
Automobiles	94'786	94'748	94'968	95'962	96'779	↗
Camions	1'194	1'127	1'081	1'111	1'069	↘
Remorques	7'694	7'584	7'722	7'932	7'870	↘
Motos avec side-car	34	23	32	34	31	↘
Motos sans side-car	9'291	9'572	10'003	10'362	10'636	↗
Motocycles légers	1'655	1'536	1'375	1'309	1'095	↘
Machines de travail	789	805	817	840	850	↗
Tracteurs agricoles	3'189	3'214	3'200	3'173	3'169	↘
Cyclomoteurs	2'502	2'581	2'501	2'291	2'256	↘
Totaux	121'134	121'190	121'699	123'014	123'755	↗

INDICATEURS ENVIRONNEMENTAUX DU PARC DES VOITURES DE TOURISME

	2006	2007	2008	2009	Évolution
Cylindrée moyenne	1'839	1'834	1'825	1'818	↘
Poids total moyen	1'741	1'752	1'761	1'772	↗
Age moyen	7.2	7.4	7.5	7.6	↗
Part des véhicules utilisant des énergies alternatives (gaz, électricité, hybrides)	0.1%	0.2%	0.3%	0.3%	→



/// SECTEUR CONDUCTEURS

Ce secteur assure la délivrance et la gestion de tous les permis de conduire des conducteurs domiciliés dans le Canton. A ce titre, 4'226 (+5.2% par rapport à 2008) permis d'élève et 11'101 (+1.4%) permis de conduire ont été délivrés. Cette progression suit la courbe démographique du Canton. Cependant, la progression de 5.2% de permis d'élève est à mettre en relation avec l'entrée en vigueur de l'Ordonnance sur l'admission des chauffeurs professionnels (OACP), à partir de 2013 pour les chauffeurs de personnes et 2014 pour les chauffeurs de marchandises. Ces derniers devront passer un certificat de capacité pour pouvoir exercer leur profession (cf. ci-après).

CERTIFICAT DE CAPACITÉ POUR LES PERMIS DE CONDUIRE POUR LE TRANSPORT DE PERSONNES ET DE MARCHANDISES (CAT. D/D1 ET C/C1)

L'Ordonnance sur l'admission des chauffeurs professionnels (OACP) est entrée en vigueur au 1^{er} septembre 2009. Les détentrices et détenteurs du permis de conduire pour le transport de personnes (cat. D/D1) et marchandises (cat. C/C1) auront besoin d'un certificat de capacité, à partir du 1^{er} septembre 2013 pour la cat. D/D1 et le 1^{er} septembre 2014 pour la cat. C/C1.

Pour conserver le certificat, les chauffeurs doivent suivre 35 heures de cours de formation continue tous les 5 ans. Cette nouvelle législation a aussi durci l'accession au per-

mis professionnel des nouveaux conducteurs puisqu'ils devront passer deux théories et une pratique supplémentaires.

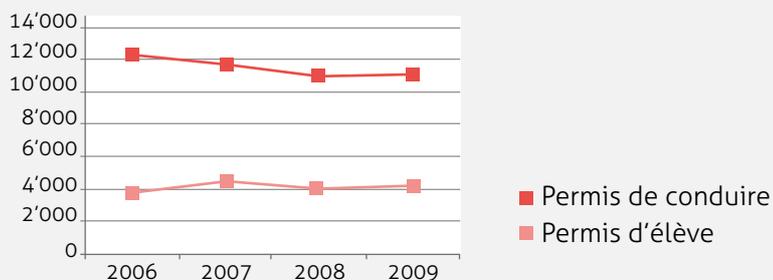
PERMIS DE CONDUIRE À L'ESSAI : 3 ANS DÉJÀ

Les premiers permis de conduire à l'essai pour une durée de trois ans, introduits en 2005 par le Conseil fédéral, sont arrivés à échéance. Le SCAN a informé par écrit les élèves conducteurs concernés, afin que ces derniers transforment leur permis à l'essai en permis définitif, sans quoi la formation doit être recommencée.

LES SERVICES ÉLECTRONIQUES

Le site Internet du SCAN a augmenté sa fréquentation de plus de 43% par rapport à 2008, avec 16'485 visites.

QUANTITÉ DE PERMIS



INTERNET

Site Internet	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Moyenne des accès mensuels	5'086	6'819	8'802	9'397	11'533	16'485
Augmentation p.r. année précédente (%)	-	34%	29%	7%	23%	43%

Cette progression exceptionnelle s'explique par la mise en service de différentes prestations en ligne sur le guichet unique et qui permettent de prendre rendez-vous pour les examens théoriques, pratiques, les expertises et les consultations des véhicules pour les assureurs.

En outre, il est important de prendre en considération que les enchères des numéros de plaque d'immatriculation et la nouvelle adresse Internet du SCAN, indépendante du site de l'Etat de Neuchâtel, ont généré un trafic supplémentaire non négligeable.

/// TECHNIQUE

L'autonomisation du SCAN a apporté des changements conséquents au sein de la section technique. Le plus important est, sans aucun doute, la décision de construction d'un nouveau centre technique pour le Littoral à Malvilliers. La fin des travaux et le déménagement de Neuchâtel sont prévus pour le deuxième semestre 2012.

/// SECTEUR CONTRÔLES TECHNIQUES

L'introduction des intervalles de 20 minutes (au lieu de 25 minutes) pour les expertises à la halle technique de Neuchâtel a permis de contrôler un total de 40'645 véhicules. Grâce à cet effort, le parc automobile neuchâtelois a été mis à jour.

Près de 30% des véhicules contrôlés ont dû faire l'objet d'adaptations et de réparations supplémentaires pour satisfaire aux exigences légales, notamment de la Loi fédérale sur la circulation routière (LCR) et de l'Ordonnance concernant les exigences techniques requises pour les véhicules routiers (OETV).

Le contrôle technique des véhicules limités en vitesse est effectué dans des lieux de contrôle situés à proxi-

mité de notre clientèle, afin d'assurer le meilleur service possible. Ainsi, 179 engins agricoles et 136 machines de travail ont été inspectés hors des locaux du SCAN.

LE RAPPORT D'EXPERTISE ÉLECTRONIQUE – CUFA

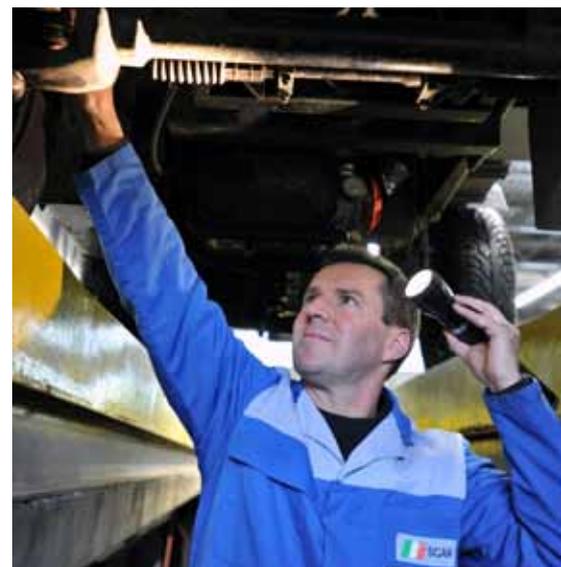
Le SCAN fait partie d'un projet (CUFA), développé par l'association des services automobiles (asa). Ce projet vise à introduire avec d'autres cantons le rapport d'expertise électronique. La saisie, la gestion des résultats, la facturation et les statistiques des contrôles techniques seront automatisées et permettront de simplifier le travail des experts et du personnel administratif, tout en améliorant les analyses statistiques des contrôles au niveau suisse.

Ce projet suit la même ligne qu'ETAO (examen théorique assisté par ordinateur) où les services cantonaux s'unissent pour réduire les coûts de développement des grands projets informatiques.

CONTRÔLE DE QUALITÉ DU SERVICE TECHNIQUE

En appui au système de qualité exploité depuis de nombreuses années, un test commun réunissant les 7 cantons latins et Lucerne

évalue les prestations de 21 centres de contrôle de véhicules. Ce test repose sur la présentation d'un véhicule anonyme au contrôle tech-



nique. Il est mené par un organe externe (Dynamic Test Center, Vauffelin) et il est orienté sur les thèmes suivants: simplicité de la procédure, accueil, infrastructure, identification des défauts et qualité des renseignements.

Cette année, le SCAN a obtenu un résultat de 4.73 sur 6. Un score qui pourra être nettement amélioré lors de la mise en fonction de la nouvelle halle technique à Malvilliers.

CONTRÔLE DES VÉHICULES

	2005	2006	2007	2008	2009	Évolution
Voitures de tourisme	29'777	26'790	25'790	28'862	29'742	↗
Voitures de livraison, minibus	1'059	1'542	1'246	1'146	2'304	↗
Motocycles	2'075	2'133	2'068	2'742	5'099	↗
Camions, autocars	1'002	988	917	975	958	↘
Remorques	1'387	1'370	1'298	924	2'227	↗
Tracteurs agricoles	151	151	158	169	179	↗
Véhicules de travail	86	77	58	76	136	↗
Total	35'537	33'049	31'535	34'894	40'645	↗



/// SECTEUR EXAMENS CONDUCTEURS

EXAMENS PRATIQUES

Les examens pratiques conducteurs ont lieu à Malvilliers depuis le 1^{er} juillet 2009. Ainsi, près de 4'159 candidats, toutes catégories confondues, se sont présentés à un examen pratique. Le taux de réussite de 63,8 % est identique à l'année précédente.

EXAMENS THÉORIQUES

3'840 candidats ont subi un examen théorique. Le taux de réussite de 66,4 %, toutes catégories confondues, est plus bas que l'année 2008 avec un taux de 73,1 %.

MONITEURS DE CONDUITE

Depuis quelques années, un groupe de travail formé de moniteurs de conduite et d'experts de la circulation se réunit quatre fois par année. Il a pour but de favoriser la collaboration et l'échange d'informations entre les moniteurs et le SCAN, permettant ainsi de développer une vision commune pour l'amélioration de la formation et de la sécurité routière.

EXAMENS DE CONDUITES

	2005	2006	2007	2008	2009	Évolution
Nombre d'examens théoriques	4'606	3'988	3'850	3'706	3'840	↗
Taux de réussite	67%	66,2%	67,6%	73,1%	66,4%	↘
Nombre d'examens pratiques motocycles	789	866	784	773	818	↗
Taux de réussite	57,1%	67,2%	74,8%	72,0%	71,6%	↘
Nombre d'examens pratiques toutes catégories	4'456	4'806	4'716	4'242	4'159	↘
Taux de réussite	53,0%	55,7%	60,7%	63,2%	63,8%	↗



/// NAVIGATION, LOGISTIQUE ET INFRASTRUCTURE

L'autonomisation du SCAN a apporté quelques modifications structurelles dans la section de la Navigation. En effet, le changement de statut a fait disparaître consécutivement l'appui des services transversaux, tels que l'intendance des bâtiments qui était gérée par l'Etat auparavant. Ainsi, le SCAN autonome a dû mettre en place un secteur logistique et infrastructure, qui a été rattaché à la section navigation. Celle-ci est devenue la section « navigation, logistique et infrastructure » (SNLI), pourvue des missions complémentaires suivantes :

> Coordonner et contrôler les travaux d'entretien des bâtiments du SCAN.

- > Coordonner et contrôler les travaux de conciergerie.
- > Contrôler et viser toutes les factures concernant les bâtiments (loyer, entretien, rénovation, etc.).
- > Commander et mettre en place le nouveau mobilier bureautique en fonction des besoins.
- > Maintenir une parfaite collaboration avec les gérances privées.
- > Contrôler et améliorer la satisfaction du client et du personnel au niveau des infrastructures.

LA NAVIGATION

Dans les missions courantes de la SNLI, un accent spécial a été porté sur les contrôles de police, avec une présence préventive accrue dans les zones protégées et les rives, que doivent se partager un nombre toujours croissant d'acteurs tels que baigneurs, conducteurs de bateau, plongeurs, kitesurfer, etc. Ce travail

a nécessité 526 heures de police en 2009.

Parallèlement, les inspecteurs de la navigation ont effectué 381 expertises de bateaux, 159 examens théoriques et 163 examens de conduite de bateaux à moteur.

L'examen pratique « voile » a finalement été délégué à des moniteurs agréés. Cette mesure a permis une meilleure offre aux candidats, lesquels étaient auparavant régulièrement renvoyés pour cause d'absence de vent au moment de l'examen. Cette nouvelle mesure s'inscrit dans la volonté permanente du SCAN de placer la clientèle au centre de ses préoccupations.

EFFECTIFS DES BATEAUX

	2005	2006	2007	2008	2009	Évolution
Bateaux non motorisés (à rames, pédalos)	227	222	208	206	204	↘
Bateaux motorisés	2'370	2'328	2'260	2'336	2'306	↘
Bateaux à voile	1'982	1'963	1'928	1'938	1'926	↘
Bateaux à marchandises, engins flottants, dragues, péniches, etc.	27	26	25	25	26	↗
Bateaux solaires				1	1	→
Total	4'606	4'539	4'421	4'506	4'463	↘



/// FINANCES

Il s'agit pour le SCAN du premier exercice financier sous son nouveau statut d'établissement autonome. Ce changement de cadre a eu un impact non négligeable sur la section finances et ses opérations, en particulier dans ses relations financières avec l'Etat. Les flux financiers entre le SCAN et le canton de Neuchâtel sont déterminés par la LSCAN. Pour rappel:

Le SCAN conserve le produit des prestations fournies aux usagers. Les taxes et redevances auxquelles sont assujettis les véhicules et les bateaux sont en revanche acquises à l'Etat.

Le SCAN verse à l'Etat une contribution annuelle dont le montant est fixé dans le mandat de prestations. En aucun cas, cette contribution annuelle ne peut dépasser 10% du bénéfice net annuel, abstraction faite de tout amortissement extraordinaire ou d'amortissement différé, ceci tant et aussi longtemps que la moyenne des émoluments et des prix des prestations est supérieure à celle des autres services des automobiles cantonaux.

Les prestations que le SCAN fournit à l'Etat, notamment la perception des taxes et redevances auxquelles sont assujettis les véhicules et les bateaux, de même que les prestations fournies par l'Etat au Service sont facturées au prix coûtant. A noter (voir chapitres précédents) que cette notion de prix

coûtant n'a pu être honorée par l'Etat suite aux problèmes financiers du Canton.

Les émoluments perçus par le SCAN doivent couvrir tous ses frais d'exploitation, y compris ceux relatifs aux investissements, à l'amortissement des installations et aux activités exercées dans le domaine de la sécurité routière.

Les excédents de produits ou de charges sont reportés à compte nouveau.

Le SCAN peut affecter tout ou partie du bénéfice résultant du bilan à des réserves.

Ces nouvelles dispositions ont donc redéfini les relations financières entre le SCAN et l'Etat, nécessitant certains ajustements et correctifs dans cette phase de transition.

Ce nouveau mode de fonctionnement implique que le SCAN se finance par lui-même mais surtout qu'il s'adapte aux normes comptables MCH2, le nouveau modèle comptable pour les collectivités publiques.

D'autre part, le SCAN est soumis au devoir d'implémenter un système de contrôle interne, un projet qui a été reporté en 2010 car le Conseil d'administration a été appelé à mettre l'accent sur d'autres priorités en s'appuyant toutefois sur un niveau de controlling qui avait été

qualifié de supérieur aux autres services de l'Etat par les organes de révision concernés.



COMPTES 2009

/// EN BREF

Le SCAN a réalisé un chiffre d'affaires de CHF 12 millions. Ce résultat est en dessus des prévisions faites dans le cadre du scénario de crise qui a servi de base pour la signature du mandat de prestations. Cette différence s'explique par le peu d'impact qu'a eu la crise économique sur les résultats du SCAN en 2009 ainsi que par le rattrapage des retards dans les contrôles techniques. Les revenus des immatriculations ont même augmenté de 2.26 % entre 2008 et 2009.

Quant aux charges, elles sont tout à fait dans la ligne des prévisions; à noter que l'achat des bâtiments de La Chaux-de-Fonds et du Nid-du-Crô n'ayant pu être réalisé sur l'année 2009, des frais de location de CHF

263'000.00 ont impacté négativement les comptes du SCAN. Toutefois, ce montant a pu être compensé par l'absence de paiement d'intérêts liés au prêt hypothécaire qui n'a pu être conclu qu'en 2010.

Le bénéfice du SCAN s'élève à CHF 1'381'627.81, dont CHF 138'162.80 (10 %) sont versés à l'Etat. Le solde, CHF 1'243'465.01, constitue les fonds propres du SCAN.

/// RÉPARTITION DU RÉSULTAT

Résultat brut avant part de l'État	CHF	1'381'627.81
Part de revenus destinée au canton de Neuchâtel selon mandat de prestations	CHF	138'162.80
Résultat net après part de l'État	CHF	1'243'465.01
TOTAL à répartir	CHF	1'243'465.01

/// LE CONSEIL D'ADMINISTRATION A DÉCIDÉ LA RÉPARTITION SUIVANTE DU RÉSULTAT

Attribution aux réserves	CHF	1'240'000.00
Report à compte nouveau	CHF	3'465.01
Total répartition résultat	CHF	1'243'465.01

/// BILAN

	31.12.2009
ACTIF	
PATRIMOINE FINANCIER	
Disponibilités	
Caisse	26'099.15
Poste	1'917'886.32
Banque	319'988.80
Cartes de débit et de crédit	282.70
Total disponibilités	2'264'256.97
Créances	
Débiteurs	1'724'457.64
Acomptes à des tiers	190'944.26
Autres créances	2'810.95
Total créances	1'918'212.85
Actifs de régularisation	
Charges de personnel	264.00
Charges de biens, services et autres charges d'exploitation	224'227.75
Total actifs de régularisation	224'491.75
TOTAL PATRIMOINE FINANCIER	4'406'961.57
PATRIMOINE ADMINISTRATIF	
Immobilisations corporelles	
Biens meubles	80'837.85
TOTAL PATRIMOINE ADMINISTRATIF	80'837.85
TOTAL DE L'ACTIF	4'487'799.42
PASSIF	
CAPITAUX DE TIERS	
Engagements courants	
Créanciers	527'572.78
Débiteurs momentanément créanciers	531'662.01
Comptes-courants avec des tiers	1'303'084.02
Acomptes reçus de tiers	21'161.65
Dépôts et cautions	3'000.00
Total engagements courants	2'386'480.46
Passifs de régularisation	
Charges de personnel	173'000.00
Charges de biens, services et autres charges d'exploitation	465'295.65
Total passifs de régularisation	638'295.65
Provisions à court terme	
Provision cafétéria	58.30
Autres provisions à court terme	219'500.00
Total provisions court terme	219'558.30
TOTAL CAPITAUX DE TIERS	3'244'334.41
CAPITAUX PROPRES	
Excédents du bilan	
Résultat annuel	1'243'465.01
Résultats cumulés des années précédentes	0.00
TOTAL CAPITAUX PROPRES	1'243'465.01
TOTAL DU PASSIF	4'487'799.42

/// COMPTE DE RÉSULTAT

	2009
REVENUS	
Revenus fiscaux	
Taxes routières	173'615.00
Total revenus fiscaux	173'615.00
Emoluments	
Emoluments administratifs routiers	9'969'238.71
Emoluments administratifs navigation	145'836.40
Emoluments pour interventions de la PCN	406'050.00
Emoluments divers	29'892.00
Remboursements de tiers	26'405.75
Total émoluments	10'577'422.86
Revenus divers	
Autres revenus d'exploitation	184'546.80
Total revenus divers	184'546.80
Revenus financiers	
Revenus des intérêts	8'073.70
Total revenus financiers	8'073.70
Revenus de transfert	
Parts aux revenus de la Confédération	118'781.35
Dédommagements des cantons	658'968.60
Subventions des cantons	246'767.10
Autres revenus de transfert	81'811.00
Total revenus de transfert	1'106'328.05
TOTAL REVENUS	12'049'986.41
RESULTAT AVANT PART DE L'ETAT	1'381'627.81
Part de revenus destinée au Canton de Neuchâtel	138'162.80
RESULTAT APRES PART DE L'ETAT	1'243'465.01

	2009
CHARGES	
Charges de personnel	
Honoraires du Conseil d'administration	49'600.00
Salaires du personnel administratif et d'exploitation	5'596'014.00
Allocations	117'124.95
Cotisations patronales	869'538.65
Autres charges de personnel	213'618.70
Total charges de personnel	6'845'896.30
Charges de biens et services et autres charges d'exploitation	
Charges de matières et de marchandises	339'975.69
Immobilisations ne pouvant être portées à l'actif	170'638.12
Eau, énergie et combustible	83'834.70
Prestations de service et honoraires	518'307.50
Entretien des terrains bâtis et bâtiments	309'223.75
Entretien des biens meubles et immobilisations incorporelles	93'966.34
Loyers	657'461.70
Dédommagements	63'443.60
Diverses charges d'exploitation	394'959.13
Total charges de biens et services et autres charges d'exploitation	2'631'810.53
Amortissements du patrimoine administratif	
Immobilisations corporelles	123'000.00
Total amortissements du patrimoine administratif	123'000.00
Charges financières	
Frais administratifs	143'367.52
Total charges financières	143'367.52
Charges de transfert	
Part de revenus destinée à la Confédération	6'990.00
Dédommagements aux cantons	848'158.25
Autres charges de transfert	69'136.00
Total charges de transfert	924'284.25
TOTAL CHARGES	10'668'358.60

/// TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE

	2009
ACTIVITÉS D'EXPLOITATION	
Résultat net	1'243'465.01
+ amortissements du patrimoine administratif	123'000.00
– augmentation des créances	– 1'918'212.85
– augmentation des actifs de régularisation	– 224'491.75
+ augmentation des engagements courants	2'386'480.46
+ augmentation des provisions	219'558.30
+ augmentation des passifs de régularisation	638'295.65
Cash flow provenant de l'activité d'exploitation	2'468'094.82
ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT	
Dépenses	
– biens meubles	– 203'837.85
Cash flow provenant de l'activité d'investissement	– 203'837.85
ACTIVITÉS DE FINANCEMENT	
Cash flow provenant de l'activité d'investissement	0.00
Variations des disponibilités	2'264'256.97

/// ACTIFS

ACTIFS CIRCULANTS (PATRIMOINE FINANCIER)

Les actifs circulants s'élèvent à CHF 4'406'961.57, soit 98.2 % des actifs. Le poste débiteurs s'élève à CHF 1'724'457.64 après correction des créances dont le recouvrement est incertain.

/// FONDS ÉTRANGERS (capitaux de tiers)

Les fonds étrangers se montent à CHF 3'244'334.41, soit 72.3 % du passif.

Dans le poste créanciers de CHF 527'572.78 figurent notamment la redevance forfaitaire trafic poids lourds due à la direction des douanes pour un montant de CHF 197'981.50 et CHF 100'000.00 en lien avec le rachat du mobilier à l'Etat.

/// COMPTE DE RÉSULTAT

CHARGES

Le total des charges s'élève à CHF 10'668'358.60 dont 64.2 % sont constitués par les charges de personnel, soit CHF 6'845'896.30, qui sont conformes aux prévisions établies en début d'exercice. Les charges de biens, services et marchandises englobent tous les achats autres que les acquisitions de biens immobiliers, représentant un montant de CHF 2'631'810.53, soit 20,1 % des charges globales. Parmi ces charges, CHF 170'638.12 correspondent à des biens qui n'ont pas pu être portés à l'actif en raison de leur ancienneté ou leur nature (vêtements de travail, hard-software). Les honoraires de prestations de service s'élèvent à CHF 518'307.50, soit 4.8 %, comportant les mandats d'expertises et d'études, les frais de maintenance des logiciels, les assurances et les frais de conciergerie.

A noter que le poste loyers enregistré des charges supérieures aux prévisions pour un montant de CHF 246'767.10, en raison du report de l'achat du bâtiment de La Chaux-de-Fonds sur l'exercice 2010.

ACTIFS IMMOBILISÉS (IMMOBILISATIONS CORPORELLES)

Le solde de l'actif, CHF 80'837.85, représente les équipements techniques et le mobilier. Ce poste est composé d'une part d'un solde de CHF 30'837.85 correspondant à un crédit d'investissement qui figurait dans les comptes de l'Etat et d'autre part d'un montant de CHF 50'000.00

COMPTES-COURANTS AVEC DES TIERS

Il s'agit du compte-courant par lequel les flux financiers avec l'Etat de Neuchâtel transitent. Il s'élève à un montant de CHF 1'303'084.02.

PASSIFS DE RÉGULARISATION

Le montant de CHF 638'295.65 porté au bilan comprend notamment une provision de CHF 173'000.00 correspondant aux heures supplémentaires et vacances non prises par le personnel en fin d'année ainsi qu'un montant de 270'600.00 cor-

Le poste dédommagements s'élevant à CHF 63'443.60 correspondant aux défraiements des collaborateurs en déplacement.

Les diverses charges d'exploitation regroupent les ports et affranchissements, les communications et divers autres frais. Le montant total est de CHF 394'959.13

Les diverses prestations des services de l'Etat de Neuchâtel (police, RH, contrôle des finances, service informatique et chancellerie) représentent globalement CHF 848'158.25, soit 7.95 % du total des charges.

REVENUS

Le total des revenus se monte à CHF 12'049'986.41 et est constitué pour l'essentiel des émoluments totalisant CHF 10'577'422.86. Ceux-ci se sont révélés plus importants que prévu pour deux raisons: d'une part la section technique a rattrapé ses retards au niveau des contrôles et d'autre part, en cette période de crise économique, le nombre d'immatriculations n'a pas reculé dans les proportions attendues lors de l'établissement du budget.

correspondant à la valeur résiduelle du mobilier de bureau racheté à l'Etat conformément au mandat de prestations.

respondant à la quote-part (66 %) de la Police cantonale dans le cadre des retraits de plaques et de permis de conduire.

AUTRES PROVISIONS À COURT TERME

Une provision de CHF 219'500.00 a été constituée à charge de l'exercice 2009 en vue de couvrir les dépenses décidées durant la période sous revue au titre de l'entretien du bâtiment de La Chaux-de-Fonds.

Le montant du poste « dédommagements des cantons » s'élève à CHF 658'968.60 pour l'exercice 2009. Il s'agit de la rémunération des prestations fournies par le SCAN à l'Etat de Neuchâtel pour la perception des taxes cantonales. Ce montant ne correspond pas au principe de la couverture des charges d'encaissement à prix coûtant. Il se base sur un forfait de CHF 3.15 par véhicule ou bateau immatriculé.

Le montant de CHF 246'767.10 correspond à la prise en charge des travaux d'entretien de l'immeuble de La Chaux-de-Fonds par son propriétaire, à savoir l'Etat de Neuchâtel.

/// RÉSULTAT

Le bénéfice net de CHF 1'381'627.81 est réparti à raison de CHF 138'162.80 versés à l'Etat, conformément à la LSCAN et CHF 1'243'465.01 reportés au bilan, à raison de CHF 1'240'000.00 au titre des réserves et de CHF 3'465.01 au titre de bénéfice reporté.

**Service cantonal des automobiles et de la
navigation**

Rapport d'audit pour les comptes annuels 2009

En notre qualité d'organe de révision, nous avons effectué l'audit des comptes annuels ci-joints du Service cantonal des automobiles et de la navigation, comprenant le bilan, le compte de résultat, le tableau des flux de trésorerie et l'annexe pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2009.

Responsabilité du Conseil d'administration

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels, conformément aux dispositions légales incombent au Conseil d'administration. Cette responsabilité comprend la conception, la mise en place et le maintien d'un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels afin que ceux-ci ne contiennent pas d'anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. En outre, le Conseil d'administration est responsable du choix et de l'application de méthodes comptables appropriées, ainsi que des estimations comptables adéquates.

Responsabilité de l'organe de révision

Notre responsabilité consiste, sur la base de notre audit, à exprimer une opinion sur les comptes annuels. Nous avons effectué notre audit conformément à la loi suisse et aux Normes d'audit suisses (NAS). Ces normes requièrent de planifier et réaliser l'audit pour obtenir une assurance raisonnable que les comptes annuels ne contiennent pas d'anomalies significatives.

- 2 -

Un audit inclut la mise en œuvre de procédures d'audit en vue de recueillir des éléments probants concernant les valeurs et les informations fournies dans les comptes annuels. Le choix des procédures d'audit relève du jugement de l'auditeur, de même que l'évaluation des risques que les comptes annuels puissent contenir des anomalies significatives, que celles-ci résultent de fraudes ou d'erreurs. Lors de l'évaluation de ces risques, l'auditeur prend en compte le système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels, pour définir les procédures d'audit adaptées aux circonstances, et non pas dans le but d'exprimer une opinion sur l'efficacité de celui-ci. Un audit comprend, en outre, une évaluation de l'adéquation des méthodes comptables appliquées, du caractère plausible des estimations comptables effectuées ainsi qu'une appréciation de la présentation des comptes annuels dans leur ensemble. Nous estimons que les éléments probants recueillis constituent une base suffisante et adéquate pour former notre opinion d'audit.

Opinion d'audit

Selon notre appréciation, les comptes annuels pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2009 donnent une image fidèle du patrimoine, de la situation financière et des résultats en conformité avec le Modèle comptable harmonisé pour les cantons et les communes (MCH2). En outre, les comptes annuels sont conformes à la Loi sur le Service cantonal des automobiles et de la navigation.

Rapport sur d'autres dispositions légales

Nous attestons que nous remplissons les exigences légales d'agrément conformément à la Loi sur la surveillance de la révision (LSR) et d'indépendance (art. 18 LSCAN) et qu'il n'existe aucun fait incompatible avec notre indépendance.

Dans le cadre de notre audit conformément à la Norme d'audit suisse 890, nous avons constaté que le système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels n'était pas défini par le Conseil d'administration et encore moins documenté par écrit.

Selon notre appréciation, le système de contrôle interne n'est pas conforme à la loi suisse. Par conséquent, nous n'avons pas pu confirmer l'existence d'un système de contrôle interne relatif à l'établissement des comptes annuels.

Contrôle cantonal des finances

 Ph. Godet Expert-réviseur agréé Réviseur responsable	 C. Bollat Expert-réviseur agréé	 D. Haldimann Expert-réviseur agréé
---	--	--


La chef de service
M. Poirier
Expert-réviseur agréé

Impressum

Editeur: SCAN, Neuchâtel

Design: >graffiti-communication.ch

Photos: Istockphoto / Police Neuchâtel / >graffiti-communication.ch

Impression: Imprimerie Messeiller SA, Neuchâtel



SCAN

**SCAN - Service cantonal des automobiles
et de la navigation**

Etablissement autonome de droit public
de la République et Canton de Neuchâtel

Case postale 773
CH-2002 Neuchâtel
Tél. +41 32 889 63 20
Fax +41 32 889 60 77
scan@ne.ch
www.scan-ne.ch