

Rapport sur l'exécution du mandat de prestations 2015 – 2018 du

A large version of the SCAN logo, with the letters "S", "C", and "A" in light grey and "N" and "A" in black, with a red diagonal bar behind the "A".

Table des matières

1	Introduction	2
2	Analyse de la réussite des objectifs	3
3	Autres projets non liés directement aux objectifs du mandat	8
4	Autres éléments du mandat de prestations	8
4.1	Avenants au mandat et modification temporaire de la LSCAN	8
5	Dix ans d'autonomie, quel bilan ?.....	9
5.1	Bilan gestion	9
5.2	Bilan finances.....	9
5.3	Bilan clients	9
5.4	Bilan collaborateurs	9
5.5	Bilan prestations/émoluments	10
5.6	Bilan informatique	10
5.7	Bilan infrastructures.....	10
5.8	Bilan communication	10
5.9	Bilan Conseil d'administration.....	10
5.10	Remerciements	11
6	Défis futurs du SCAN	11
7	Conclusion.....	11

1 Introduction

L'article 26, alinéa 1, de la Loi sur le service cantonal des automobiles et de la navigation (LSCAN) du 24 juin 2008 prévoit:

¹Le service présente annuellement au Conseil d'Etat, pour être soumis au Grand Conseil:

a) les comptes et le rapport de gestion;

b) un rapport sur l'exécution du mandat de prestations.

D'entente avec son organe de liaison, le Secrétariat général du Département du développement territorial et de l'environnement (SDDTE), il a été décidé que le SCAN doit présenter un rapport succinct sur l'exécution du mandat de prestations, intégré au rapport de gestion et centré sur les objectifs, les 3 premières années. La dernière année du mandat, le SCAN établit un rapport complet. Ce principe sera repris dans les futurs mandats.

Ce rapport se veut factuel et analyse principalement l'atteinte des objectifs que le Conseil d'Etat a donnés au SCAN. Des informations plus détaillées et l'ensemble des chiffres du SCAN se trouvent dans ses rapports de gestion annuels disponibles sur Internet (www.scan-ne.ch/rq).

2 Analyse de la réussite des objectifs

Pour faciliter la lisibilité de ce document, les objectifs proches sont groupés.

Objectif	Résultat
<p>Remplir ses tâches et fournir ses prestations en matière de circulation routière et de navigation conformément à la législation, de manière économique et orientée vers les clients.</p>	<p>De 2014 à 2018, le parc véhicules a augmenté de 2.72 %, de 131'097 à 134'668 véhicules.</p> <p>Parallèlement, l'effectif du SCAN a baissé de 8.32 %, de 58.9 à 54 collaborateurs (ce chiffre tient compte des engagements au 01.01.2019).</p> <p>Cette augmentation très nette de l'efficacité est principalement liée à la centralisation de toutes les activités du SCAN à Malvilliers, à l'augmentation du nombre de prestations en ligne mais aussi à de nombreuses améliorations de processus.</p> <p>Aucune non-conformité par rapport à la législation n'a été relevée par notre organe de contrôle. Nous ne comptabilisons pas la réserve du CCFI liée à l'existence d'une provision Prévoyance.ne. Cette provision a été en grande partie utilisée à fin 2018 et, en accord avec le Conseil d'État, nous souhaitons la reconstituer par une attribution de CHF 200'000 par an lors du mandat 2019 – 2022. À noter que le découvert du SCAN dans Prévoyance.ne se monte à CHF 13'922'101 au 01.01.2018.</p> <p>La notion d'orientation clients et la recherche de leur satisfaction reste centrale dans les valeurs du SCAN.</p>
<p>Assurer la qualité des prestations.</p> <p>_____</p> <p>Maintenir les certifications ISO 9001, ISO 14'001 et OHSAS 18'001.</p> <p>_____</p> <p>Maintenir le taux de satisfaction de la clientèle au-dessus de 80%.</p>	<p>Le SCAN a maintenu ses certifications ISO 9'001 (qualité), ISO 14'001 (management environnemental) et ISO 45'001 (management santé-sécurité au travail, ancienne norme OHSAS 18'001).</p> <p>Si la qualité des prestations reste l'élément essentiel de notre système de management, il est aussi important pour le SCAN d'être exemplaire dans les domaines de la protection de l'environnement et de la santé-sécurité au travail.</p> <p>Par l'installation de panneaux photovoltaïques sur toute la surface du toit du bâtiment de Malvilliers, le SCAN a produit, en 2018, 124'557 kWh soit le 72.5 % de sa consommation totale. 55 % de la production a été autoconsommée.</p> <p>Le SCAN délivre plus de 110'000 prestations par année. Il rencontre très peu de réclamations (moins de 4 par an).</p> <p>Les résultats de l'enquête de satisfaction annuelle du SCAN durant ce mandat sont les suivants: 2015 (83 %), 2017 (86 %). Nous sommes très fiers de ces chiffres, excellents pour un service public qui doit quelquefois prendre des décisions difficiles pour ses clients.</p> <p>Le résultat 2017 est le meilleur enregistré par le SCAN depuis la mise en place de cet indicateur en 2007.</p>

Objectif	Résultat
<p>Favoriser l'activité préventive dans le domaine de la circulation routière et de la protection de l'environnement en coordination avec les mesures existantes.</p>	<p>Le SCAN poursuit ses efforts en matière de prévention avec une forte activité sur les réseaux sociaux et plusieurs actions, entre autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Permis définitif gratuit pour les jeunes conducteurs qui suivent rapidement le premier jour de cours obligatoire 2 phases. • Subvention pour les conducteurs qui suivent certains cours de formation continue, par exemple un cours à l'attention des conducteurs âgés ou des motards. • Subventions aux associations actives dans le domaine de la sécurité routière et nautique (Nez rouge, SSBL). • Participation au financement de la voiture tonneau utilisée par la commission d'éducation routière. • Bons CFF et Onde verte lors d'une renonciation volontaire à son permis de conduire, pour les conducteurs âgés. • Subvention aux organisateurs de fêtes qui mettent en places des transports nocturnes. • Subvention de la commission d'éducation routière. <p>Pour rappel, le SCAN a créé en 2009 un fonds prévention et environnement, financé par la vente aux enchères des numéros de plaques. C'est ce fonds qui finance les activités de prévention.</p>
<p>Formation des apprentis</p>	<p>C'est avec plaisir que le SCAN remplit son objectif de formation d'apprentis en se trouvant toujours plus haut que le minimum exigé de 4 %. Au minimum, le SCAN engage un apprenti employé de commerce par an et, ponctuellement, des apprentis employé de commerce pour porteur d'une maturité gymnasiale (18 mois) ou des stagiaires maturité professionnelle commerciale (12 mois) qui terminent leur formation après 3 ans de lycée.</p>
<p>Assurer la pérennité de l'établissement en augmentant ses capitaux propres sur l'ensemble de la période 2015 à 2018.</p> <hr/> <p>Augmenter ses capitaux propres à 4 millions de francs.</p>	<p>Le SCAN a été autonomisé sans aucun fonds propres. Au contraire, on peut considérer que sa "dette" dans la caisse de pensions, soit 12.6 millions en 2012 (13.9 millions en 2018), est un découvert de départ même s'il ne figure pas au bilan.</p> <p>Fin 2018, soit 10 ans après son autonomisation, les capitaux propres se montent Fr. 5'647'975 si on retranche la réserve liée au retraitement du patrimoine administratif qui va être dissoute dans quelques années et qui résulte de la correction des durées d'amortissement selon la LFinEC et son règlement d'application (RLFINEC).</p> <p>Le SCAN a donc dépassé son objectif de 4 millions en 2018 mais reste en-dessous de son objectif final de 6 millions qui devrait être atteint prochainement. Dès l'atteinte de cet objectif, le SCAN va baisser ses derniers émoluments plus élevés que la moyenne suisse.</p>

Objectif	Résultat
<p>Améliorer l'efficacité et la qualité des prestations pour être concurrentiel au niveau des prix et de la satisfaction des clients en comparaison avec les autres cantons.</p>	<p>Après les baisses de 2010, 2012, 2013 et 2014, de nouvelles propositions de modifications de l'arrêté sur les émoluments du SCAN ont été soumises et acceptées par le Conseil d'État en 2015, 2016 et 2018.</p> <p>Tous les émoluments principaux dans le domaine conducteur sont maintenant dans la moyenne suisse.</p> <p>A l'échéance de la modification temporaire de la LSCAN du 2 octobre 2018 attribuant l'intégralité du bénéfice 2018 et 2019 du SCAN à l'État et l'atteinte prochaine de son objectif de capital propre, le SCAN va proposer pour début 2020 la baisse des deux derniers émoluments principaux qui se situent encore en-dessus de la moyenne suisse, soit le permis de circulation et l'expertise des véhicules légers.</p> <p>Après ces dernières baisses, en 10 ans, le SCAN aura pu corriger un barème des émoluments qui était un des plus cher de Suisse et remplir un objectif fondamental de son autonomie. C'était principalement la situation catastrophique des prix en 2007 et l'impossibilité d'investir pour améliorer notre efficacité qui avaient lancé le projet d'autonomie du SCAN.</p>
<p>Maintenir et si possible accroître la part de marché du SCAN dans les domaines d'activités soumis à concurrence, notamment dans celui des contrôles techniques des véhicules.</p>	<p>La part de marché des contrôles techniques subséquents automobiles du SCAN par rapport à son seul concurrent, le TCS s'est maintenue. Il est à noter que le volume d'affaires du TCS est limité par convention.</p> <p>Notre collaboration avec le TCS est excellente et donne le choix aux clients neuchâtelois. Cette concurrence crée une saine émulation entre les deux entités.</p>
<p>Assurer l'adaptation des logiciels de gestion pour répondre aux nouvelles exigences légales selon les décisions prises lors des assemblées générales de l'association des services automobiles (asa).</p>	<p>Le logiciel de gestion du SCAN, mis en production en 2012, a été un formidable investissement pour le SCAN. Il a permis de sécuriser nos processus, d'augmenter notre efficacité et de nous lancer à fond dans les prestations en ligne.</p> <p>Il est mis à jour quatre fois par année. Les trois cantons utilisateurs (BS, JU et NE) décident chaque année, dans le cadre d'un club utilisateur, des nouveaux développements à lancer. Une partie sont des adaptations aux modifications légales et une partie des nouvelles fonctionnalités ou améliorations de fonctionnalités existantes.</p> <p>Durant le week-end de Pâques 2018, le SCAN a connecté son système informatique sur SIAC, la nouvelle base de données fédérale des véhicules, des conducteurs et des mesures administratives. Ce projet a connu plusieurs reports mais a finalement bien fonctionné. La nouvelle infrastructure est moderne, fiable et assurera, sur le long terme, l'échange des données entre les services publics actifs dans le domaine de la circulation routière.</p> <p>En 2018, le SCAN a remplacé son logiciel comptable et choisi ABACUS, comme la majorité des Communes et entités autonomes neuchâteloises. Ce projet a été très complexe, particulièrement la reprise de l'intégralité des données depuis 2009, mais s'est parfaitement déroulé. Comme pour notre logiciel métier, ce changement vise à sécuriser et à mieux automatiser les processus comptables. À noter l'ajout des modules gestion des investissements et comptabilité analytique qui n'existaient pas dans l'ancien système.</p>

Objectif	Résultat
Assurer les délais légaux des contrôles périodiques dans les domaines de l'automobile et de la navigation.	<p>Les délais légaux sont respectés dans les secteurs automobile et navigation. Le SCAN remplit les exigences de l'Office fédéral des routes pour tous les genres de véhicules et celles de l'Office fédéral des transports pour tous les genres de bateaux.</p> <p>La halle technique de la Chaux-de-Fonds a été vendue en 2017 et la capacité de la halle de Malvilliers augmentée en 2018. Cette centralisation va permettre de baisser prochainement le prix des expertises de véhicules légers.</p>
Développer en collaboration avec le SIEN les prestations administratives principales du SCAN via le Guichet Unique d'ici fin 2016	<p>Les prestations en ligne, c'est la grande force du SCAN par rapport à ses collègues des autres cantons et son principal potentiel de réduction des coûts pour les années à venir. Nous sommes très reconnaissants au SIEN d'avoir été visionnaire lors du lancement du Guichet unique.</p> <p>Le travail de développement des prestations administratives principales du SCAN est maintenant terminé, il nous reste à convertir les clients à leur utilisation. C'est l'objectif de notre projet "Autonomie du client" dont la première étape a été la réalisation d'un nouveau site Internet, en production depuis mars 2019. À noter que ce nouveau site propose aux clients de se renseigner par "chat", ce qui est une première pour les Services publics neuchâtelois et qui satisfait pleinement bon nombre d'utilisateurs tant par sa facilité d'utilisation que par la rapidité des informations obtenues.</p> <p>Le SCAN travaille actuellement sur 4 nouvelles prestations en ligne: la demande de cartes de parcage (pour les Communes), la gestion de son dossier de mesures administratives, les rapports médicaux subséquents (pour les médecins) et surtout, la numérisation de nos envois qui permet de réduire en parallèle les coûts et notre impact sur l'environnement. L'idée est de permettre aux clients de choisir s'ils désirent recevoir nos envois sous forme papier ou sous forme électronique. Tous les clients auront accès à leurs documents envoyés par le SCAN directement dans le Guichet unique.</p>
Tenir à jour et adapter le système de contrôle interne pour mieux maîtriser les risques dans les différents processus du SCAN.	<p>Le système de contrôle interne (SCI) est attesté chaque année par le CCFI. Il est devenu une aide précieuse pour la maîtrise de nos risques et est régulièrement adapté.</p> <p>Notre SCI couvre tous les types de risques: financiers, stratégiques, opérationnels, environnementaux et santé-sécurité.</p>
Respecter les délais en matière de documents à remettre à l'organe de liaison (SDDTE) dans le but d'un pilotage optimal.	Les délais ont été respectés.
Mettre en œuvre les recommandations du rapport de l'organe de contrôle (CCFI).	Toutes les recommandations ont été mises en œuvre.
Atteindre, chaque année, la couverture des coûts dans le secteur des mesures administratives.	Ce secteur présente encore une légère perte mais deux projets en cours doivent l'amener très rapidement à l'équilibre. Il s'agit de la prestation Guichet unique "Gestion de son dossier de mesures administratives" et d'une meilleure automatisation du traitement des dossiers dans notre système informatique métier.

Objectif	Résultat
<p>Centraliser toutes les activités administratives du SCAN (y compris le domaine navigation) sur le site de Malvilliers, en garantissant une accessibilité par les transports publics.</p>	<p>Le bâtiment de Malvilliers a été agrandi en 2017 par l'ajout de 682 m², principalement des surfaces administratives. Toutes les activités du SCAN s'y trouvent depuis le 01.01.2018. Nous sommes très satisfaits de cette nouvelle situation qui présente de nombreux avantages en termes de gestion d'équipe, de collaboration, de communication, de flexibilité et qui amène une excellente ambiance de travail entre tous les collaborateurs, qui se croisent régulièrement.</p> <p>Cette centralisation permet au SCAN de faire de très nombreuses économies et est la dernière étape qui va lui permettre d'abaisser tous ses émoluments dans la moyenne suisse.</p> <p>Au niveau de l'accessibilité par les transports publics, elle doit s'améliorer dans les prochaines années et en attendant, le SCAN met à disposition des navettes gratuites, depuis la gare des Geneveys-sur-Coffrane, tous les mercredis après-midi (de 12h50 à 16h35) et jeudis midi (de 10h50 à 13h35).</p>
<p>Rechercher une meilleure valorisation des sites actuels de La Chaux-de-Fonds et du Nid-du-Crô ou trouver d'autres solutions de localisation plus économiques, si possible en collaboration avec d'autres entités publiques</p>	<p>Les deux sites en question ont été vendus, La Chaux-de-Fonds en 2017 et le Nid-du-Crô en 2018.</p> <p>Dans son analyse de localisation des contrôles techniques, après étude de plusieurs variantes, le SCAN est arrivé à la conclusion qu'une présence dans les Montagnes ne peut pas être rentabilisée, y compris en étant locataire.</p>
<p>Augmenter de minimum 10% le taux d'utilisation de chaque prestation disponible dans le Guichet Unique par rapport à 2014 ou à l'année de mise en production. Les prestations qui sont au-dessus de 70% de taux d'utilisation ne sont pas concernées.</p>	<p>En 2014, 30'431 prestations par le Guichet unique ont été réalisées par des professionnels et 36'398 par des privés, soit un total de 66'829.¹</p> <p>En 2018, 36'605 prestations par le Guichet unique ont été réalisées par des professionnels et 73'891 par des privés, soit un total de 110'496.</p> <p>C'est les prestations de type "renseignements" qui sont les plus utilisées et qui expliquent cette incroyable progression de 65 % (20 % pour les professionnels et 103 % pour les privés).</p> <p>Nous avons encore un gros potentiel de progression pour les prestations de type "rendez-vous" et surtout celles de type "réalisation des prestations".</p>
<p>Baisser le prix du permis de circulation si possible à la moyenne suisse, au minimum à la moyenne suisse romande.</p>	<p>Cet objectif n'est pas encore atteint suite à la modification temporaire de la LSCAN pour 2018 et 2019 mais le sera très certainement en 2020.</p>
<p>Augmenter le taux de couverture des coûts du secteur navigation à 80% sans augmenter les émoluments</p>	<p>Cet objectif est atteint. Des réformes très importantes ont été menées dans ce secteur en terme d'organisation du travail (polyvalence et travail saisonnier), d'infrastructures (abandon du site du Nid-du-Crô) et d'informatisation des processus. À noter par exemple que les experts saisissent les résultats des expertises et des examens directement depuis leur bus dans le port concerné.</p>

¹ Nous neutralisons les chiffres de la prestation "Détenteurs de plaques", qui était en accès libre jusqu'en 2014, en utilisant pour 2014 les chiffres 2018. Depuis 2015, elle est intégrée au Guichet unique et on doit justifier le motif de la demande ce qui a fortement réduit les accès, surtout pour les professionnels.

3 Autres projets non liés directement aux objectifs du mandat

Le SCAN a aussi mené les projets suivants durant la période 2015 - 2018:

- Nouveau logiciel pour la gestion et le contrôle des autorisations spéciales (transports spéciaux) → réduction des risques.
- Démarrage de la présence du SCAN sur les réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Instagram, LinkedIn et Youtube) → prévention et communication sur nos prestations en ligne.
- Mise en place d'une localisation temporaire entre la vente de La Chaux-de-Fonds et la fin de l'agrandissement de Malvilliers.
- Délocalisation des examens motos à Boudry et La Chaux-de-Fonds pour des raisons de sécurité, de climat et de proximité → réduction des risques et amélioration de la qualité.
- Mise en place d'un pont-AVS pour mieux pouvoir planifier sa fin de carrière et accélérer la réforme de certains secteurs → santé des collaborateurs et réduction des coûts.
- Informatisation du contrôle des cours obligatoires pour le permis de conduire, cours de théorie de la circulation et instruction pratique de base moto (solution intercantonale centralisée) → réduction des coûts.
- Changement du logiciel de gestion des examens théoriques (solution intercantonale centralisée) → réduction des coûts.
- Mise en place de la nouvelle loi sur les finances de l'Etat et des communes (LFinEC) et réévaluation des actifs → exigence légale.
- Mise à disposition de notre logiciel métier pour la gestion des cartes de parcage des Communes → bel exemple de collaboration entre Services publics et nouvelle prestation pour le SCAN.

4 Autres éléments du mandat de prestations

Ce mandat a intégré plusieurs nouveautés, soit:

- Une simplification de la gestion des débiteurs taxes → le SCAN prend en charge le risque débiteur taxe contre un forfait basé sur les pertes moyennes des années précédentes (45 cts / véhicule).
- Une rémunération de la garantie de l'État → 0.5 % sur les capitaux étrangers.
- Une modification du calcul de la part de l'État au bénéfice du SCAN → le versement à la provision Prévoyance.ne est neutralisé (ajouté au bénéfice).
- Le précédent mandat était de 2 ans afin de décaler la négociation de ce nouveau mandat au début de la législature du Conseil d'État.

Pour les autres points fixés dans le mandat de prestations, à savoir:

- l'indemnisation des prestations fournies par l'État;
- l'indemnisation des prestations fournies par le SCAN;
- les taxes et bénéfices dus à l'État;
- la gestion des flux de liquidités et des débiteurs;
- les règles en matière de localisation;
- l'utilisation du modèle comptable MCH2 et l'application de la LFinEC;
- les relations avec l'organe de contrôle (CCFI);
- les relations avec l'organe de liaison (SDDTE);
- les règles en matière de communication des budgets, comptes et rapports de gestion;

le SCAN a suivi strictement les instructions du mandat de prestations.

4.1 Avenants au mandat et modification temporaire de la LSCAN

Le mandat a été signé le 28 janvier 2015. Il a ensuite été complété par deux avenants, en lien avec la situation financière difficile de l'État et les améliorations de processus au SCAN.

Le premier avenant, signé en novembre 2015, baisse le forfait annuel par véhicule, bateau et cyclomoteur, payé au SCAN pour la perception de la taxe annuelle, à CHF 8.25 au lieu de CHF 9.25 dans le mandat. À noter que ce montant s'élève actuellement à CHF 7.50 dans le mandat 2019 – 2022 suite aux nombreuses améliorations de ce processus.

Ce premier avenant annule également le montant forfaitaire de CHF 70'000.- versé pour l'exercice des tâches administratives et techniques en matière de navigation, en anticipant un peu les réformes en cours dans ce secteur. Ce montant compensait l'absence de couverture des charges de ce secteur. On peut dire que le secteur navigation est maintenant complètement réformé et qu'il couvre ses charges.

Le 2^{ème} avenant, signé en septembre 2017, diminue le forfait annuel par véhicule, bateau et cyclomoteur, payé au SCAN pour la perception de la taxe annuelle exceptionnellement à CHF 6.75 pour l'année 2018. Cet avenant n'a pas eu d'impact car le Grand Conseil a ensuite décidé d'octroyer l'entier du bénéfice du SCAN à l'Etat durant les années 2018 et 2019 dans le cadre d'une modification temporaire de la LSCAN, du 2 octobre 2018.

5 Dix ans d'autonomie, quel bilan ?

Nous détaillons ci-dessous, de manière synthétique, le bilan du SCAN après ses 10 ans d'autonomie:

5.1 Bilan gestion

- Mise en place d'une gestion selon les principes de l'économie d'entreprise → outils de gestion modernes et orientation clients.
- Certifications ISO 9'001, 14'001 et ISO 45'001.
- Réorganisation des sections, nouveaux cahiers des tâches, augmentation de la polyvalence, nouveaux horaires.
- Amélioration de nombreux processus en visant la simplicité, l'efficacité et la satisfaction des clients.

5.2 Bilan finances

- Constitution d'un capital propre de CHF 5.6 mios (CHF 0.- au 01.01.2009).
- Versement de CHF 3.4 mios pour les mesures de recapitalisation de Prevoyance.ne.
- Participation aux mesures de crise de l'État (2009, 2010, 2018, 2019) → env. CHF 3 mios.
- Mise en place du système de contrôle interne (SCI).
- Mise en place du MCH2, de la LFinEC et amélioration de la comptabilité analytique.
- Contribution à la modernisation de la taxation des véhicules.

5.3 Bilan clients

- Augmentation de la satisfaction des clients.
- Stratégie visant à rendre le client le plus autonome possible dans sa recherche d'informations et dans la réalisation de ses prestations.
- Collaborateurs plus serviables et compétents.
- Prestations beaucoup plus compétitives par rapport aux autres cantons, souvent meilleures.
- Prestations en phase avec les évolutions technologiques (e-Gouvernement).

5.4 Bilan collaborateurs

- Diminution de l'effectif (63 → 54 EPT, - 14 %) malgré une augmentation du parc véhicules de 9 %.
- Politique de gestion du personnel moderne.
- Échelle salariale de l'État conservée.
- Augmentation de la satisfaction des collaborateurs (98 % en 2018).
- Renouvellement des membres de la direction et des cadres intermédiaires (le directeur est le seul membre de la direction 2009, la direction 2019 est paritaire hommes / femmes).
- Renforcement de l'esprit d'équipe, excellente ambiance de travail.

5.5 Bilan prestations/émoluments

- Baisse de nombreux émoluments importants → plus que deux émoluments principaux encore décalés de la moyenne suisse.
- Augmentation importante des activités de prévention, création du fonds.
- Abandon de la Police du lac.
- Rattrapage des retards dans les contrôles techniques (autos / bateaux).
- Mise en œuvre de très nombreuses modifications du droit fédéral.
- Nouvelle prestation de gestion des cartes de parcage pour les Communes.

5.6 Bilan informatique

- Nouveau logiciel informatique métier (2012).
- Nouveau logiciel informatique comptable (2018).
- Nouveaux sites Internet (2011 et 2019).
- 25 prestations dans le Guichet unique (les principales), Service automobile le plus avancé de Suisse.
- Concept novateur d'impression et de scannage.
- Introduction de la téléphonie IP Skype, du "chat", des examens théoriques sur iPad et du ticketing.
- Développement de l'application smartphone AutoLearn, à l'attention des élèves conducteurs, pour suivre leur formation.

5.7 Bilan infrastructures

- Construction du site de Malvilliers en deux grandes étapes (2011 et 2017).
- Passage de 3 sites à une centralisation des activités sur un seul site.
- Stock automatique de plaques.
- Zones d'accueil clients conviviales.
- Places de travail ergonomiques.
- Zone de pause des collaborateurs agréable.
- Réduction massive de consommation d'énergie (bâtiment exemplaire, production solaire photovoltaïque qui couvre 72 % de la consommation).

5.8 Bilan communication

- Amélioration de l'image du SCAN auprès de la population et des autorités politiques.
- Utilisation active des réseaux sociaux.
- Journées d'inauguration et de prévention Malvilliers.
- Maintien et renforcement des bonnes collaborations avec les associations professionnelles.
- Création de vidéos didactiques originales en collaboration avec l'École d'art appliqués.
- Bonnes relations avec les médias.

5.9 Bilan Conseil d'administration

- Présidente et vice-président présents depuis 2009.
- 7 membres en activité et 8 anciens membres.
- 50 séances.
- 3 présidents de la commission du personnel.
- 4 Conseillers d'État.
- Parité hommes / femmes en 2019.
- 4 mandats de prestations négociés.
- Aucun mandat politique exercé par les membres actuels, à l'exception du Conseiller d'État.

5.10 Remerciements

Il est à relever que le SCAN collabore avec plusieurs Service transversaux de l'État de Neuchâtel. Nous tenons à mentionner tout particulièrement les **excellentes prestations du SIEN** sans qui le SCAN ne peut pas fonctionner ni évoluer, mais aussi du SALI et son antenne le CEEN.

Nous sommes également très reconnaissants au CCFI qui, en plus de son rôle de contrôle, nous a guidé dans les réformes complexes de nos systèmes comptable et de contrôle interne.

Merci également au Conseil d'État qui, avec ses mandats de prestations et la présence d'un de ses membres en tant qu'administrateur, nous donne des lignes claires qui nous permettent de travailler efficacement et en harmonie avec ses plans de législation.

6 Défis futurs du SCAN

On le sait en étant certifié ISO 9'001: **qui cesse de devenir meilleur, cesse d'être bon**. Le SCAN a encore de nombreux défis à relever ce d'autant plus que le domaine de la mobilité devrait connaître des évolutions spectaculaires ces prochaines années. Nos défis principaux seront les suivants:

- S'adapter aux évolutions techniques des véhicules et aux changements sociétaux en matière de mobilité.
- S'adapter à la décarbonisation de la mobilité en lien avec les objectifs climatiques ainsi qu'aux politiques fédérale et cantonale de promotion de l'électromobilité.
- Poursuivre l'autonomisation de nos clients:
 - Augmenter l'utilisation du nouveau site Internet.
 - Automatiser une partie des réponses aux demandes électroniques des clients.
 - Augmenter l'utilisation des prestations du Guichet Unique.
- Continuer à baisser nos émoluments.
- Maintenir l'excellente satisfaction des clients et des collaborateurs.
- Constituer un capital propre de 6 millions.
- Préparer les prochaines étapes de la recapitalisation de sa caisse de pensions.
- Respecter les délais légaux des contrôles périodiques.
- Améliorer notre communication.

7 Conclusion

L'ensemble des nombreux objectifs fixés au SCAN durant la période 2015 à 2018 ont été atteints ou le seront très prochainement. Les grands projets menés par le SCAN durant cet intervalle ont de nouveau été très nombreux et ont induit une forte charge de travail pour la direction, les cadres et les collaborateurs. Nous les remercions très sincèrement pour leur exceptionnel engagement.

Le Conseil d'administration est fier du bilan de ces 10 ans d'autonomie et va continuer, avec tous les collaborateurs du SCAN, à mettre en œuvre sa vision soit: **s'engager à fournir des prestations de qualité, orientées clients, facilement accessibles, tout en assurant un niveau de coût compétitif sur le plan national.**

Le Conseil d'administration reste persuadé que le statut d'entité autonome est la meilleure solution pour un service comme le SCAN avec:

- des exigences très élevées des clients;
- un nombre de prestations très important;
- des installations techniques complexes;
- un environnement en constante évolution.

De plus, le fonctionnement du SCAN, avec des prestations clairement définies et contrôlées est aisément mesurable par un organe de contrôle.

Au nom du Service cantonal des automobiles et de la navigation

La Présidente du Conseil d'administration:



Virginie Verdon

La secrétaire:



Marianne Knoepfler Kladny