# Rapport sur l'exécution du mandat de prestations 2019 – 2022 du SCAN

Les termes sont employés au masculin dans le présent document, mais sont valables sans distinction pour les femmes et les hommes.

# Table des matières

**1 Introduction ... 3**
**2 Analyse de l'atteinte des objectifs ... 4**
**3 Autres projets non liés directement aux objectifs du mandat ... 9**
**4 Autres éléments du mandat de prestations ... 9**
**5 Quel bilan après 14 ans d'autonomie ? ... 10**
5.1 Bilan gestion ... 10
5.2 Bilan finances ... 10
5.3 Bilan clients ... 10
5.4 Bilan collaborateurs ... 10
5.5 Bilan prestations/émoluments ... 10
5.6 Bilan informatique ... 11
5.7 Bilan infrastructures ... 11
5.8 Bilan communication ... 11
5.9 Bilan Conseil d'administration ... 11
5.10 Bilan prévention ... 11
5.11 Remerciements ... 12
**6 Défis futurs du SCAN ... 12**
**7 Conclusion ... 12**

# 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:

> *[1]Le 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), le SCAN doit présenter un rapport succinct sur l'exécution du mandat de prestations, intégré au rapport de gestion et centré sur les objectifs, durant les 3 premières années. La dernière année du mandat, le SCAN doit établir un rapport succinct ainsi qu'un rapport complet.

Ce rapport se veut factuel et analyse principalement l'atteinte des objectifs que le Conseil d'État a fixés au SCAN. Des informations plus détaillées ainsi que l'ensemble des chiffres du SCAN sont disponibles dans ses rapports de gestion annuels sur le site internet du SCAN à l'adresse : scan-ne.ch/rg.

Deux avenants au mandat de prestations 2019 – 2022 ont été décidés par le Conseil d'État en cours de mandat.

Le premier, du 11 décembre 2019, avec entrée en vigueur au 1er janvier 2020, prévoit deux ajouts :

- La création d'une nouvelle redevance sur les capitaux propres, fixée annuellement par le Conseil d'État, à un taux allant de 0% à maximum 3 %.
- Les versements effectués par le SCAN à sa provision "Assainissement de la caisse de pensions" doivent être ajoutés au bénéfice pour la calculation de la part de l'État au bénéfice. En cas de dissolution de la provision, le montant de la dissolution sera soustrait du bénéfice pour la calculation de la part de l'État.

Le deuxième, du 8 septembre 2021, avec entrée en vigueur au 1er septembre 2021, règle le financement d'investissements découlant des missions légales du SCAN par la taxe automobile ou la taxe navigation (exemple : le remplacement des feux de tempête sur les rives du lac).

Pour ces investissements, le SCAN doit investir lui-même et refacturer annuellement, au DDTE, les amortissements, les intérêts et les frais d'entretien de l'actif qui reste un actif du SCAN. Le taux d'intérêt est établi à 1% de la moitié de la valeur de l'investissement, ceci durant toute la période d'amortissement. La durée d'amortissement est, quant à elle, fixée selon le modèle comptable harmonisé MCH2.

Le Conseil d'État et le Conseil d'administration du SCAN doivent valider chaque investissement.

Si l'actif n'est pas utilisé durant toute la durée d'amortissement, le SCAN facture l'entier de l'amortissement résiduel à la mise hors service de l'actif.

# 2 Analyse de l'atteinte des objectifs

Pour faciliter la lisibilité de ce document, les objectifs proches sont regroupés:

| Objectif | Résultat |
|---|---|
| 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. | De 2019 à 2022, **le parc véhicules a augmenté de 1.72%, passant de 135'018 à 137'340 véhicules**, soit 1% de moins que durant le mandat précédent.<br><br>Durant ces 4 ans, la population neuchâteloise est restée stable aux environs de 176'300 habitants.<br><br>L'effectif du SCAN est passé de 55.30 à 58.25 EPT. Cette augmentation ne doit pas être considérée comme une réduction de l'efficience; il s'agit d'une augmentation de l'effectif des experts visant à rattraper le retard pris durant la pandémie de COVID 19 ainsi que de la mise en production d'une nouvelle prestation du SCAN, à savoir la gestion des macarons de parcage pour les Communes.<br><br>Le SCAN délivre **plus de 110'000 prestations par année**. Il reçoit **très peu de réclamations justifiées** (entre 1 et 6 par an). L'objectif de ≤ 4 a toutefois été dépassé en 2019 avec 6 réclamations justifiées. Des actions correctives ont été prises.<br><br>Aucune non-conformité en lien avec la législation en vigueur n'a été relevée par notre organe de contrôle, sans toutefois tenir compte de la réserve émise par le CCFI s'agissant de l'existence d'une provision "Assainissement caisse de pensions". Cette provision a été finalement été dissoute à fin 2022.<br><br>Les charges avoisinent les Fr. 85.- par véhicule/bateau. Elles restent en-dessous de l'objectif de Fr. 97.-.<br><br>L'orientation clients et la recherche de leur satisfaction restent des notions centrales dans les valeurs du SCAN. |
| Assurer la qualité des prestations.<br><br>___<br><br>Maintenir les certifications ISO 9001, ISO 14'001 et 45'001. | Le SCAN a **maintenu ses certifications** ISO 9'001 (qualité), ISO 14'001 (management environnemental) et ISO 45'001 (management santé-sécurité au travail).<br><br>Si la qualité des prestations reste l'élément essentiel du 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.<br><br>Grâce à son installation de panneaux photovoltaïques sur la totalité de la surface du toit du bâtiment de Malvilliers, le SCAN a produit entre 115'000 et 127'000 kWh, soit entre 55% et 69% de sa consommation totale. Entre 58% et 60% de cette production a été autoconsommée.<br><br>Les résultats de l'enquête de satisfaction effectuées de manière bisannuelle auprès des clients du SCAN durant ce mandat sont les suivants : **2019 (89%), 2021 (91%)**. Le SCAN peut se montrer satisfait de ces chiffres, excellents pour un service public qui doit parfois prendre des décisions difficiles face à ses clients.<br><br>Le résultat 2021 est le meilleur enregistré par le SCAN depuis la mise en place de cet indicateur en 2007.<br><br>Enfin, 4 accidents professionnels sont à relever durant ce mandat. Ils ont occasionné 20 jours d'arrêt de travail mais n'ont eu aucune incidence sur la santé des collaborateurs après guérison. Aucune action corrective n'a été possible. |

| Objectif | Résultat |
|---|---|
| Favoriser l'activité préventive dans le domaine de la circulation routière et de la protection de l'environnement en coordination avec les mesures existantes. | Le SCAN poursuit ses efforts en matière de prévention avec une forte activité sur les réseaux sociaux et plusieurs actions, entre autres :<br>• Permis définitif gratuit pour les jeunes conducteurs qui suivent rapidement le premier jour de cours obligatoire 2 phases.<br>• Subvention pour les conducteurs qui suivent certains cours de formation continue, par exemple un cours à l'attention des conducteurs âgés ou des motards.<br>• Subventions aux associations actives dans le domaine de la sécurité routière et nautique (Nez rouge, SSBL).<br>• Bons CFF et Onde verte lors d'une renonciation volontaire à son permis de conduire, pour les conducteurs âgés.<br>• Subvention aux organisateurs de fêtes qui mettent en places des transports nocturnes.<br>• Subvention de la commission d'éducation routière.<br>• Subvention pour les cours d'initiation à la conduite d'une moto.<br>• Organisation de la Journée des motards en collaboration avec la Police neuchâteloise.<br>• Création de vidéos sur des thématiques sensibles, par exemple la consommation de cannabis au volant.<br>• Action "SCAN TON SLOGAN" visant à inciter les Neuchâtelois à proposer de courts slogans de prévention.<br>• Remise d'un bon Onde verte lors de la réussite du permis de conduire voiture.<br><br>Pour rappel, le SCAN a créé en 2009 un fonds "prévention et environnement", alimenté par la vente aux enchères des numéros de plaques et visant à financer les activités de prévention. |
| Formation des apprentis | 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% puisque le SCAN engage au minimum 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. |
| Assurer la pérennité de l'établissement en augmentant ses capitaux propres sur l'ensemble de la période 2019 à 2022. | 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 (9.2 millions en 2022), constitue un découvert de départ, même s'il ne figure pas au bilan.<br><br>À fin 2022, soit 14 ans après son autonomisation, **les capitaux propres se montent à Fr. 8'172'843**.-.<br><br>Le SCAN a ainsi dépassé l'objectif de 6 millions qui devait être atteint à fin 2022.<br><br>D'entente avec le Conseil d'État, le SCAN doit viser, à futur, une réserve générale de l'ordre de 6 à 7 millions pour couvrir ses risques non-assurés, y compris ceux en lien avec la caisse de pensions.<br><br>Début 2023, la réserve générale atteint Fr. 7'825'000.-. |

| Objectif | Résultat |
|---|---|
| Améliorer l'efficience et la qualité des prestations pour être concurrentiel au niveau des prix et de la satisfaction des clients en comparaison avec les autres cantons. | Après les diverses baisses d'émoluments réalisées en 2010, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 et 2018, de nouvelles propositions de modifications de l'arrêté sur les émoluments du SCAN ont été soumises et acceptées par le Conseil d'État en 2019, 2020 et 2022.<br><br>En 2022, ce sont deux des émoluments principaux du SCAN, qui ont été adaptés, en l'occurrence le permis de circulation et l'expertise des véhicules légers.<br><br>**L'ensemble des émoluments principaux du SCAN se situent désormais dans la moyenne suisse**.<br><br>Considérant que les moyennes suisses sont fluctuantes et afin de ne pas devoir effectuer des corrections trop fréquentes, il a été défini avec le Conseil d'État qu'un émolument se situe dans la moyenne suisse s'il reste dans une tolérance de +-7%.<br><br>**En 14 ans, le SCAN a ainsi pu corriger un barème des émoluments qui était un des plus chers de Suisse et remplir un objectif fondamental de son autonomie. Pour mémoire, c'est la situation catastrophique des prix appliqués en 2007 et l'impossibilité d'investir afin d'améliorer son efficience qui avaient lancé le projet d'autonomisation du SCAN.**<br><br>**Le résultat constaté aujourd'hui est certes le cumul de nombreux projets, réorganisations et investissements mais il résulte surtout de la volonté du Conseil d'administration, de la direction, des cadres et des collaborateurs du SCAN de constamment trouver les solutions les plus efficientes tout en garantissant la satisfaction de la clientèle.** |
| 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. | La part de marché supplémentaire détenue par le SCAN pour les contrôles techniques subséquents automobiles par rapport à son seul concurrent, le TCS, s'est maintenue. Il est à noter toutefois que le volume d'affaires du TCS est limité par convention.<br><br>La collaboration avec le TCS est intéressante puisqu'elle laisse le choix aux clients neuchâtelois. Cette concurrence crée une saine émulation entre les deux entités. |
| 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). | Le logiciel de gestion du SCAN, Avedris, mis en production en 2012, a été un formidable investissement pour le SCAN. Il a permis de sécuriser les processus, d'augmenter l'efficience et de se lancer à fond dans le développement de prestations en ligne.<br><br>Il est mis à jour quatre fois par année. Les trois cantons utilisateurs (BS, JU et NE) choisissent, ensemble, chaque année, , les nouveaux développements à lancer. Une partie concerne les adaptations aux modifications légales et une autre les nouvelles fonctionnalités ou améliorations de fonctionnalités existantes.<br><br>En 2018, le SCAN a remplacé son logiciel comptable et acquis l'ERP ABACUS, comme la majorité des Communes et entités autonomes neuchâteloises.<br><br>En 2021, le module Abacus de gestion des salaires a été mis en place et en 2022, les modules de gestion des heures et des notes de frais.<br><br>Début 2021, une nouvelle version de l'Intranet Sharepoint a été mise en production. C'est un outil essentiel pour la communication interne du SCAN, pour la gestion de ses processus et pour la gestion de ses projets. |

| Objectif | Résultat |
|---|---|
| *Suite*<br><br>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). | Pour son site Internet, la gestion des demandes électroniques, des chats, des courriels transactionnels et des newsletters, le SCAN collabore avec l'entreprise neuchâteloise Talk to me Sàrl, qui lui permet d'être à la pointe des technologies en la matière.<br><br>L'équipe du SCAN a conscience que la qualité de ses fournisseurs informatiques est un élément central en matière de gestion d'entreprise.<br><br>Son prochain défi informatique est une utilisation appropriée de l'intelligence artificielle dans ses processus. |
| Assurer les délais légaux des contrôles périodiques dans les domaines de l'automobile et de la navigation. | Au début de l'année 2020, le SCAN a dû réduire fortement ses activités pour respecter les exigences sanitaires liées à la pandémie de COVID 19. Cela a induit une augmentation du retard dans les contrôles périodiques.<br>Ce retard a pu être abaissé, à fin 2022, au niveau d'avant pandémie, grâce à l'engagement anticipé de nouveaux experts de la circulation.<br><br>Fin 2022, le SCAN remplit ainsi 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.<br><br>**Les délais légaux sont donc respectés dans les secteurs automobile et navigation**. |
| Tenir à jour et adapter le système de contrôle interne pour mieux maîtriser les risques dans les différents processus du SCAN. | Le système de contrôle interne (SCI) est attesté chaque année par le CCFI. Il est devenu une aide précieuse pour la maîtrise des risques et est régulièrement adapté.<br><br>Le SCI couvre tous les types de risques: financiers, stratégiques, opérationnels, environnementaux et santé-sécurité. |
| Mettre en œuvre les recommandations du rapport de l'organe de contrôle (CCFI). | Toutes les recommandations ont été mises en œuvre. |
| Augmenter le taux d'utilisation des prestations du SCAN disponibles dans le Guichet Unique. L'État s'engage à promouvoir activement le GU auprès des Neuchâtelois. | **Les prestations en ligne sont la grande force du SCAN** par rapport à ses homologues cantonaux et constituent son principal potentiel de réduction des coûts pour les années à venir. Le SCAN est très reconnaissant envers le SIEN d'avoir été visionnaire lors du lancement du Guichet unique (GU).<br><br>En fin d'année 2022, un nouveau pas important a été franchi avec l'arrivée de l'application mobile du GU qui simplifie l'utilisation des différentes prestations. C'est une première suisse.<br><br>Durant les 4 années du mandat, le SCAN a amélioré plusieurs de ses prestations existantes et développé plusieurs nouvelles prestations:<br>• Achat de cartes de parcage à Neuchâtel, La Chaux-de-Fonds et Le Locle.<br>• Annulation du permis de circulation qui permet aux clients de réaliser la prestation immédiatement, sans contrainte d'horaires, sans envoi postal, ni déplacement.<br><br>Le travail de développement des prestations administratives principales du SCAN est maintenant presque terminé, il reste désormais à convertir les clients à leur utilisation. C'est l'objectif du projet "Autonomie du client" qui est en cours depuis 2019. |

| Objectif | Résultat |
|---|---|
| *Suite*<br><br>Augmenter le taux d'utilisation des prestations du SCAN disponibles dans le Guichet Unique. L'État s'engage à promouvoir activement le GU auprès des Neuchâtelois. | Le SCAN travaille actuellement sur plusieurs nouvelles prestations en ligne : la consultation de certaines données du SCAN par d'autres services publics, la gestion de son propre dossier de mesures administratives, les rapports de contrôle de la vue (pour les opticiens), les rapports médicaux subséquents (pour les médecins) **et surtout, la numérisation des envois postaux actuels qui permettra de réduire massivement les coûts et l'impact sur l'environnement**.<br><br>L'idée est d'offrir le choix aux clients de recevoir leurs envois sous forme papier ou sous forme électronique. Ils auront ainsi accès à leurs documents directement dans le GU.<br><br>Avec ce nouveau projet, le SCAN exploitera 4 types de prestations dans le GU:<br><br>• Prestations de type "rendez-vous".<br>• Prestations de type "renseignements".<br>• Prestations de type "réalisation des prestations".<br>• Prestation de gestion électronique des documents.<br><br>De 2019 à 2022, le taux d'utilisation des prestations du Guichet unique est passé de 33.7% à 39.6%. Ceci reste en dessous de l'objectif fixé à 50%.<br><br>Bien que les chiffres ci-dessus soient des moyennes, plusieurs prestations atteignent déjà l'objectif de 50% ou sont largement au-dessus à l'image de la prise de rendez-vous à l'examen conducteur pratique qui atteint un taux de 98%.<br><br>Comme mentionné précédemment, le projet global "Autonomie du client" vise à augmenter massivement l'utilisation du GU au moyen de plusieurs sous-projets.<br><br>Il sera aussi nécessaire d'améliorer certaines prestations pour les rendre plus simples pour les clients. Par exemple, le SCAN est service pilote avec son homologue de BS pour permettre aux garages de remettre immédiatement de nouvelles plaques aux clients sans devoir passer par le service automobile. Le taux d'utilisation de cette prestation en ligne devrait dès lors augmenter très fortement avec ce nouveau processus.<br><br>Un projet est également en cours afin de permettre aux clients de transmettre une photo de bonne qualité de manière digitale, ce qui devrait augmenter l'utilisation de toutes les prestations en lien avec le permis de conduire. |

# 3 Autres projets non liés directement aux objectifs du mandat

Le SCAN a aussi mené les projets suivants durant la période 2019 – 2022 :

- Modernisation de notre comptabilité analytique en lien avec la mise en place d'Abacus.
- Mise en place des modifications légales liées au projet Opéra 3 de la Confédération. Parmi elles, on retiendra notamment :
    - La possibilité d'obtenir le permis d'élève voiture à 17 ans. Possibilité assortie d'une obligation de conduite d'une année minimum avant de pouvoir se présenter à l'examen pratique.
    - L'obtention du permis scooter ou moto 125 cm3 dès 16 ans.
    - L'abandon de l'accès direct au permis moto d'une puissance illimitée, dès 25 ans. Pour cette dernière catégorie, il est dorénavant à nouveau nécessaire de rouler deux ans avec une moto de maximum 35kW avant de pouvoir demander un permis d'élève catégorie A illimitée.
- Internalisation de la gestion des salaires.
- Internalisation des impressions et mises sous pli.
- Passage à la QR-Facture.
- Externalisation de l'impression des permis de conduire pour permettre le passage au permis à impression laser en 2023.
- Passage à la norme $CO_2$ WLTP au 01.01.2021 et adaptation du système de taxation des voitures de tourisme.
- Introduction du e-learning pour les formations continues internes.
- Mise en place des newsletters et des courriels transactionnels.

# 4 Autres éléments du mandat de prestations

Ce mandat a connu deux évolutions importantes par rapport au mandat 2015 – 2018:

- Baisse du forfait pour la perception des taxes de circulation et de navigation, possible suite aux améliorations de ce processus.
- Création d'une provision pour couvrir le risque de sous-couverture de la Caisse de pensions. Cette provision a été dissoute fin 2022, suite au succès des réformes menées par la Caisse de pensions de la fonction publique du canton de Neuchâtel (CPCN).

Enfin et 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 rémunération de la garantie de l'État;
- la nouvelle redevance sur les capitaux propres;
- la gestion des flux de liquidités et des débiteurs;
- les règles en matière d'archivage et de protection des données;
- 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.

# 5 Quel bilan après 14 ans d'autonomie ?

Il est présenté, ci-dessous, de manière synthétique, le bilan du SCAN après 14 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'efficience et la satisfaction des clients.
- Présence accrue du SCAN dans les groupes de travail ou instances de l'association suisse des services des automobiles. Forte augmentation de notre influence au niveau fédéral.

## 5.2 Bilan finances

- Constitution d'un capital propre de CHF 8.2 mios (CHF 0.- au 01.01.2009).
- Versement de CHF 3.4 mios pour les mesures de recapitalisation de la CPCN (anciennement 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 malgré une augmentation du parc véhicules.
- Politique de gestion du personnel moderne.
- Échelle salariale de l'État conservée.
- Augmentation de la satisfaction des collaborateurs (89% en 2022).
- Renouvellement des membres de la direction et des cadres intermédiaires. La direction 2022 est paritaire.
- Renforcement de l'esprit d'équipe, bonne ambiance de travail.
- Augmentation des possibilités de formation continue et mise en place du e-learning.

## 5.5 Bilan prestations/émoluments

- Baisse de nombreux émoluments élevés → tous les émoluments principaux sont dans la moyenne suisse.
- Augmentation importante des activités de prévention, création d'un fonds y relatif.
- 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).
- 33 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.

## 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'énergies (bâtiment exemplaire, production solaire photovoltaïque qui couvre entre 55 à 69% 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.
- Mise en place des newsletters et des courriels transactionnels.
- Journées d'inauguration et de prévention Malvilliers.
- Maintien et renforcement des bonnes collaborations avec les associations professionnelles.
- Bonnes relations avec les médias.

## 5.9 Bilan Conseil d'administration

- Présidente et vice-président présents depuis 2009.
- 7 membres en activité et 9 anciens membres.
- 66 séances.
- 4 présidents de la commission du personnel.
- 4 Conseillers d'État.
- Parité hommes / femmes depuis 2019.
- 5 mandats de prestations négociés.
- Aucun mandat politique exercé par les membres actuels, à l'exception du Conseiller d'État.

## 5.10 Bilan prévention

- Création de subventions pour la formation continue des conducteurs (autos / motos).
- Création d'une subvention pour les cours d'initiation à la conduite d'une moto.
- Appui financier aux associations qui organisent des transports nocturnes lors de manifestations.
- Action "SCAN TON SLOGAN".
- Création de matériel de prévention (infographies, flyers, brochures, vidéos).
- Journée des motards sur le site du SCAN en collaboration avec la Police NE.
- Financement de l'éducation routière dans le secondaire 2.
- Remise de bons pour les transports publics aux nouveaux conducteurs et aux conducteurs qui renoncent à leur permis de conduire.

### 5.11 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.

Nous sommes également très reconnaissants envers le 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 législature.

# 6 Défis futurs du SCAN

La certification ISO 9'001 nous apprend ceci: **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. Les 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 des clients:
  - Augmenter l'utilisation du site Internet.
  - Automatiser une partie des réponses aux demandes électroniques des clients.
  - Augmenter l'utilisation des prestations du Guichet Unique.
- Maintenir les émoluments dans la moyenne suisse.
- Utiliser de manière appropriée les opportunités offertes par l'intelligence artificielle.
- Maintenir la bonne satisfaction des clients et des collaborateurs.
- Maintenir une réserve financière générale entre 7 et 8 millions.
- Respecter les délais légaux des contrôles périodiques.
- Améliorer encore la communication.
- Réduire encore plus l'empreinte carbone.
- Permettre aux collaborateurs de mieux concilier vie privée et vie professionnelle.

# 7 Conclusion

**La presque totalité des nombreux objectifs fixés au SCAN durant la période 2019 à 2022 ont été atteints**. Les grands projets menés par le SCAN durant cet intervalle ont à 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 engagement.

Le Conseil d'administration est satisfait du bilan de ces 14 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

29/06/2023

QES Qualified electronic signature · Swiss law
Signed on Skribble.com

Virginie Verdon

La secrétaire:

Marianne KNOEPFLER KLADNY

29.06.2023

SEQ Signature électronique qualifiée · Droit suisse
Signé sur Skribble.com

Marianne Knoepfler Kladny