2011

RAPPORT DE GESTION

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

SCAN

Système de Management Certifié
SQS
ISO 9001

/// Avant-propos 2
Le mot de la présidente 2

/// Organes et organigramme 3

/// Les équipes du SCAN 4

/// 2011 en bref 6

/// Le SCAN en chiffres 7

/// Rapport d'activités 8
2011, une année passionnante 8
Section Administration 12
Section Droit 14
Section Technique 15
Section Navigation, logistique et infrastructures 16
Section Finances 17

/// Extrait des comptes 2011 18
Bilan et comptes 18
Rapport de l'organe de révision 23

/// Le mot de la présidente

La direction et le personnel du Service cantonal des automobiles et de la navigation (SCAN) se sont fortement impliqués dans la réalisation des projets d'envergure lancés en 2010. Jalonnant cette année 2011, ils ont rythmé le cours des activités du SCAN. Malgré ces travaux extraordinaires, le service à la clientèle a été assuré de manière optimale.

Un des grands défis de cette année a été la migration du système informatique sur un nouveau logiciel métier. Or, tout changement informatique représente une opération délicate pour une entreprise comme la nôtre qui gère annuellement des centaines de milliers d'opérations et surtout génère quelque 300'000 factures. Le transfert de système devait se dérouler pendant la période des fêtes de fin d'année. Grâce à une préparation minutieuse des équipes du SCAN et du fournisseur du logiciel métier, ainsi qu'à l'engagement exceptionnel des collaboratrices et des collaborateurs entre Noël et Nouvel-An, l'opération a été couronnée de succès.

Le 19 mai 2011, la première pierre du site de Malvilliers a été posée, par une journée ensoleillée. Bon augure pour le déroulement des travaux de construction ! En effet, l'édification du nouveau centre aura été marquée par une météo exceptionnelle, qui devrait permettre de tenir au plus près le délai de 12 mois annoncé jusqu'à l'emménagement dans les nouveaux locaux.

2011 a aussi été l'année du renforcement de la collaboration avec l'Office des Véhicules de la République et Canton du Jura (OVJ). Après les premières synergies développées par les deux organisations lors du changement commun de logiciel informatique, le gouvernement de la République et Canton du Jura a délégué la gestion de ses dossiers de navigation au SCAN.

Ces collaborations et ces synergies ont toujours eu le même but, l'efficience de notre organisation et l'économie de ses ressources, permettant au SCAN de remplir l'objectif premier de son autonomisation : la baisse de ses émoluments. Ce travail intense sur l'organisation et la recherche d'efficacité nous a donc permis de lancer les premières actions concrètes. Une réduction de l'émolument pour l'obtention du permis de conduire au format carte de crédit entrera en vigueur en janvier 2012. Elle sera suivie progressivement d'autres réductions entre 2013 et 2014. Ainsi, le SCAN aura aligné ses principaux émoluments sur la moyenne suisse. Sa structure financière solide et pérenne, démontrée depuis son autonomisation, rend de telles adaptations de tarif possibles.

Au niveau de l'organisation interne, Philippe Kuster, directeur du SCAN, a quitté ses fonctions le 30 septembre 2011 pour réorienter sa carrière. Le directeur suppléant, Philippe Burri, a assuré de manière très efficace l'intérim jusqu'à fin 2011. Le Conseil d'administration l'a nommé directeur à partir de janvier 2012.

Je tiens à remercier l'ensemble du personnel ainsi que la direction du SCAN de leur formidable engagement durant l'année 2011. Ce sont eux, grâce à leur grande motivation et à leur souci d'amélioration continue, qui ont permis la réalisation de nos grands projets. Ce sont aussi eux qui imprègnent leurs tâches quotidiennes d'une haute qualité.

« ... toujours le même but : l'efficience de notre organisation et l'économie de ses ressources... »

J'aimerais aussi transmettre mes sincères remerciements à mes collègues du Conseil d'administration. Comme les années précédentes, ils ont fait profiter le SCAN de leurs précieux conseils et de leurs visions stratégiques, permettant la poursuite du processus d'optimisation de notre organisation. En particulier, j'adresse tous mes vœux à notre vice-président, Jean-Carlo Pedroli, qui a malheureusement été contraint de se retirer du Conseil d'administration pour raisons de santé. Ses connaissances pointues ont contribué de manière significative au succès du processus d'autonomisation du SCAN.

En conclusion, je me réjouis des mois à venir qui verront la concrétisation des grands chantiers lancés dès l'entrée en vigueur du mandat d'autonomisation.

Virginie Carniel
Présidente du Conseil d'administration

/// Conseil d'administration

Présidente	Virginie Carniel
Vice-président	Jean-Carlo Pedroli (démission au 17.11.2011)
Secrétaire	Martial Debély
Membres	Claude Nicati
	Pierre-Alain Leuenberger
	Laurent Memminger
	Jacques Rothenbühler (représentant de la Commission du personnel)

/// Organe de révision

Contrôle cantonal des finances, Neuchâtel

/// Commission du personnel

Président	Jacques Rothenbühler

/// Direction

Directeur	Philippe Kuster (jusqu'au 30.9.2011)
Directeur suppléant	Philippe Burri (nommé directeur dès le 1.1.2012)
Secrétariat général, responsable RH	Béatrice Waldburger

/// Sections

		/// Secteurs
Droit	Cédric Mizel	Mesures administratives
↳ *Commission administrative*		Contentieux général
		Prévention
Administration	Philippe Burri	Informatique
		Véhicules
		Conducteurs
Technique	Markus Kubin (jusqu'au 31.12.2011)	Contrôles techniques
	Michel Nicolet (dès le 1.1.2012)	Examens conducteurs
		Planification
Navigation, logistique, infrastructures	Bernard Stauffer	Administration et Technique bateaux
		Police et Balisage
		Logistique, infrastructures
		Chargé de sécurité
Finances	Vincent Studer	Contrôles internes
		Qualité
		Comptabilité
		Encaissement taxes

Roadster électrique (Tesla)

Cette année : La section Technique présente ses activités.

Michel Nicolet, nouveau chef de la Section Technique dès le 1er janvier 2012.

Expert de la circulation, une profession aux mille facettes, en contact direct avec le public, qui demande esprit de décision, prise de responsabilités, psychologie et concentration. Un métier qui ne connaît pas la routine. Une activité qui s'exerce sur deux pôles : les examens conducteurs et les contrôles techniques.

Au SCAN, 16 experts se partagent les quelque 5'600 examens pratiques (véhicules et motocycles), 4'200 examens théoriques et 32'200 contrôles techniques. Pour y parvenir, la cadence est soutenue : en moyenne journalière, environ 7 examens de conduite ou 23 expertises de véhicules par personne. Et tout cela, sans compter le travail administratif. Ni les cas spéciaux qui demandent davantage de temps, tels que des examens de conduite pour des personnes âgées, handicapées ou ne parlant pas le français, ou des contrôles de véhicules particuliers (notamment des véhicules de chantier ou agricoles). Ou des véhicules exceptionnels, comme le Roadster Tesla, issu de la technologie de Palo Alto, seule voiture de sport électrique produite en série, ou anciens, tels qu'une moto Guzzi Sport de 1926 (voir photos).

Les experts apportent une importante contribution à la sécurité routière.

Actuellement et bien à regret, le SCAN n'emploie pas d'expert au féminin. Ce n'est pas faute d'avoir cherché, mais comme le SCAN souhaite engager des personnes polyvalentes, passant des examens de conduite aux contrôles de véhicules, il est difficile de trouver la perle rare. Mais la porte est grande ouverte !

Le diplôme d'expert de la circulation

La majorité des experts sont polyvalents et effectuent indifféremment l'une ou l'autre activité. Titulaires d'un CFC, généralement de mécatronicien, et après six mois d'activité dans un service des automobiles, ils suivent la formation de base en cours d'emploi organisée par l'asa (Association des services des automobiles). Cette formation dure environ six mois et porte sur des matières telles que technique, droit, psychologie, examens de conduite, etc. Par la suite, ils suivront régulièrement des cours de remise à niveau, des spécialisations sur certains types de véhicules (électriques, hybrides, poids lourds, entre autres) et de suivi des bases légales. En effet, la technique des véhicules évoluant sans cesse, les bases légales sont adaptées au fur et à mesure. Par conséquent, les experts apprennent chaque jour, il y a toujours du neuf !

Maintenir les acquis

En plus de l'accès à une base de données techniques sur les véhicules et à des revues spécialisées, les experts suivent des formations organisées à l'interne, notamment pour la mise à jour des bases légales. Ces formations sont aussi l'occasion pour eux – généralement seuls devant un élève conducteur ou un véhicule à expertiser – de partager leurs expériences et de parler de cas particuliers. De tels échanges permettent d'assurer une uniformité des exigences et des pratiques.

Moto Guzzi Sport 500 cm³, 1926

Le moniteur de conduite a une grande influence sur l'état nerveux de l'élève. Le stress est inversement proportionnel à la préparation.

Solitaires, certes, mais en équipe !

L'entraide se vit aussi au quotidien au SCAN. Lorsqu'un expert prend du retard dans son programme, son collègue vient à la rescousse pour lui permettre de récupérer quelques minutes. Et le plus bel exemple de cette solidarité, l'équipe l'a vécu à la fin de l'année lorsqu'il s'est agi d'introduire manuellement dans Avedris – nouveau logiciel métier – les six semaines de rendez-vous déjà fixés dans l'ancien système informatique. Avec une moyenne de 23 véhicules expertisés par jour et 7 examens de conduite, par personne, il est aisé d'évaluer le volume des données transférées, qui plus est pendant la période des fêtes de fin d'année. Une magnifique collaboration entre tous les experts et avec le secrétariat technique !

Toujours plus près des clients

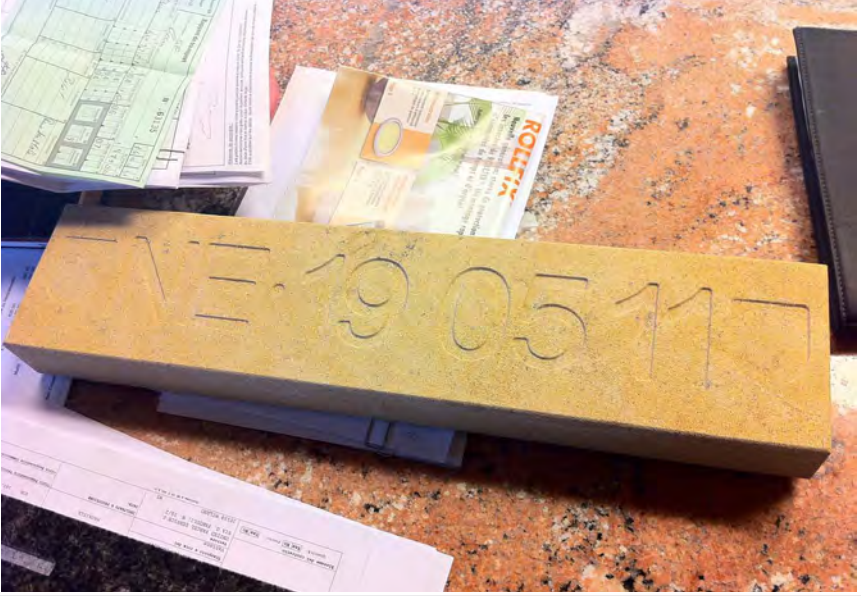
En disposant de 20 minutes pour contrôler un véhicule et transmettre le rapport au client, il ne reste aux experts, pour le moment, que peu de temps pour répondre à des questions particulières. Et c'est frustrant. Ainsi, dès 2012, le SCAN disposera d'un bureau technique tenu à tour de rôle par les experts. Cette structure sera chargée d'étudier les dossiers spéciaux (importations par exemple), les questions techniques, les cas particuliers et de répondre aux e-mails.

Chaque jour, l'expert est responsable de décider qui peut conduire un véhicule et quels véhicules sont autorisés à circuler.

Grâce à la certification ISO 9001, le SCAN dispose de processus clairs et documentés.

Système de Management Certifié SQS ISO 9001

Pour les contrôles techniques, la section Technique suit le système d'assurance qualité mis en place par l'asa suivant la législation européenne pour les transports terrestres.



2011 EN BREF

Le SCAN a vécu une année particulièrement riche en événements, en réalisations, en projets et a su faire face à tous les défis.

Les équipes ont été fortement sollicitées et leur capacité d'adaptation au changement a été démontrée.

Bâtiments

La planification des différents chantiers – rénovations à La Chaux-de-Fonds et au Nid-du-Crô, construction à Malvilliers – a mobilisé le personnel. Définir l'utilisation des surfaces, l'emplacement de chaque équipe par site, les infrastructures et les aménagements est complexe. Exercice réussi : dans quelques mois, les collaborateurs emménageront dans des locaux pensés en termes d'ergonomie et d'efficience.

Informatique

Le SCAN a choisi un nouveau logiciel métier. Là aussi, réflexion, planification, définition des besoins ont été menées à bien par des collaborateurs s'investissant sans compter. 2011 a généré une surcharge de travail pour bon nombre de collaborateurs, 2012 permettra de récolter les fruits.

Site internet

Encore un projet gourmand en ressources. Repenser un site Internet fait appel à de multiples compétences. Interface avec l'extérieur – clients, autorités politiques, voire concurrents – un site Internet exige une analyse très minutieuse des contenus.

Principal défi : traiter le volume !

127’000	véhicules immatriculés
117’000	conducteurs
4’500	permis d’élèves
11’000	permis de conduire
43’000	permis de circulation et de navigation
33’000	expertises véhicules et bateaux
3'000	mesures administratives
300'000	factures
1'000'000	d'écritures comptables

Finances

L'année 2011 a été couronnée par un résultat excellent. Le SCAN peut voir arriver 2012 avec sérénité, année qui sera marquée par le déménagement des activités du site de Neuchâtel vers Malvilliers et La Chaux-de-Fonds, ainsi que par la baisse d'un des principaux émoluments, celui pour l'établissement du permis de conduire au format carte de crédit. Deux événements qui auront des répercussions sur les finances, à n'en pas douter.

Les travaux de mise au point de la comptabilité analytique ont bien avancé.

Personnel

Les gains en efficacité enregistrés grâce à l'automatisation de quelques activités ont eu pour corollaire la suppression de trois postes administratifs.

A fin septembre, suite au départ de Philippe Kuster, Philippe Burri, directeur suppléant, a assuré l'intérim avec grande compétence. Il a été nommé directeur dès janvier 2012.

Avec un effectif du personnel constant, pratiquement tous les indicateurs importants sont à la hausse en 2011.

	2007	2008	2009	2010	2011	Evolution
Personnel (EPT[1])	64	63,5	63	59,9	59,9	→
Chiffre d'affaires	–	–	12'049'986	11'921'264	12'907'309	↗
Bénéfice net	–	–	1'243'465	12'822	994'627	↗
Contribution à l'Etat	–	–	138'163	1'425	110'514	↗
Taxes facturées pour l'Etat	41'589'005	42'157'395	44'011'639	44'562'705	45'429'155	↗
Effectif des véhicules au 30 septembre	121'699	123'014	123'755	124'683	126'841	↗
Permis d'élèves conducteurs et permis de conduire	16'250	14'977	15'327	14'640	15'486	↗
Permis de circulation, de remplacement et court terme	41'856	40'399	40'528	43'807	45'475	↗
Contrôles techniques	31'535	34'894	40'645	35'408	32'117	↘
Examens théoriques et pratiques	8'566	7'948	7'999	8'521	8'873	↗
Mesures administratives (retraits de permis et avertissements)	3'762	3'514	3'759	3'599	3'182	↘
Effectifs des bateaux	4'421	4'506	4'463	4'502	4'464	↘
Taux de satisfaction des clients	76 %	80%	81%	78%	79%	↗
Site Internet, moyenne d'accès mensuels	9'397	11'533	16'485	16'361	10'444	↘

[1]EPT = équivalent plein temps.

Le SCAN, un service public de proximité, moderne, efficace et efficient !

Philippe Burri, directeur du SCAN dès le 1er janvier 2012.

Grâce au soutien sans faille du Conseil d'administration, à l'engagement intense de tous les collaborateurs et au professionnalisme des fournisseurs, le SCAN a pu remplir ses nombreuses missions de manière optimale. Qu'ils en soient tous ici vivement remerciés.

2011 a été une excellente année pour le SCAN sur le plan financier : des recettes en augmentation alors que les charges sont stables.

Notre organisation a toujours pour objectif principal de répondre à sa mission d'établissement autonome, dont les grands défis sont :

- S'adapter rapidement aux évolutions permanentes de la législation fédérale et aux exigences de ses partenaires et de ses clients.
- Améliorer l'efficience et la qualité de ses prestations pour être concurrentielle au niveau des prix et de la satisfaction des clients en comparaison avec les autres cantons.
- Améliorer l'efficience et la qualité de ses prestations techniques pour être concurrentielle lors d'une éventuelle plus grande ouverture du marché des contrôles techniques, afin de pouvoir conserver une part de marché de 80%, masse critique nécessaire à son bon fonctionnement.
- Assurer, en respectant les points ci-dessus, un résultat équilibré.

La direction et les collaborateurs du SCAN ont continué de relever en 2011 avec enthousiasme ces défis et à atteindre ces objectifs. Ce qui se reflète en particulier dans la réalisation de plusieurs projets importants, tels que :

- la planification et la construction du site de Malvilliers ;
- la rénovation des bâtiments de La Chaux-de-Fonds et du Nid-du-Crô ;
- le changement du système informatique métier ;
- la refonte intégrale du site Internet.

Conscients de l'énorme volume de travail, nous avons tout de même décidé de réaliser tous ces projets en parallèle. L'année s'est terminée par la mise en production du nouveau système informatique. Quelques jours plus tard, le nouveau site Internet a été ouvert en version-test bêta (9 janvier 2012).

Ainsi, l'année 2011 a vraiment été passionnante ! Et celle qui va commencer présage de suivre sur cette lancée. En effet, elle verra la consolidation des projets informatiques, la finalisation des projets immobiliers et surtout l'adaptation de la structure organisationnelle du SCAN aux nouveaux processus.

Ces réformes visent un double effet pour nos clients dans les années à venir : une plus grande satisfaction pour des prestations à un prix plus bas.

PERSONNEL

Le SCAN a la chance de pouvoir compter sur des collaboratrices et des collaborateurs compétents, motivés et ouverts à l'évolution. Entre les cadres

et le personnel règne un climat de confiance, un solide esprit de collaboration, malgré un environnement en profonde mutation.

Poursuivant ses efforts de formation de la relève, le SCAN a employé un apprenti de commerce, qui a obtenu son Certificat fédéral de capacités (CFC) en juin. Dès 2012, le SCAN s'engage à former un apprenti de commerce par degré de formation, soit trois au total.

La Commission du personnel, composée de 7 membres, a entretenu des contacts réguliers, constructifs et efficaces avec la direction.

Les nouveaux projets du SCAN ont eu comme corollaire la suppression de certaines tâches qui ont été automatisées. De plus, la gestion des poursuites du SCAN va être déléguée au Service financier de la République et Canton de Neuchâtel (SFIN), par son Office du contentieux général (OCXG). Ces réorganisations ont induit la suppression de 3 postes de travail administratifs (2 EPT).

Effectif du personnel :

> 46% de femmes, 54% d'hommes
> 66 personnes, dont 50 à plein temps et 16 à temps partiel (taux d'activité entre 50 et 90%), à fin 2011
> 59,9 personnes en termes d'équivalent plein temps (EPT)

Le SCAN se soucie de l'environnement pour ses véhicules d'examen aussi.

La décision de supprimer des postes n'est jamais facile à prendre. Elle se justifie cependant ici par l'amélioration de l'efficience du SCAN, répondant ainsi aux exigences de la Loi sur le service cantonal des automobiles et de la navigation et du mandat de prestations confié au SCAN par le Conseil d'Etat.

Enquête de satisfaction des clients 2011

Globalement, les résultats de 2011 sont très proches de ceux de l'année précédente, avec une satisfaction générale en légère augmentation à 79%, soit juste en-dessous de l'objectif fixé par le mandat de prestations (80%). Au niveau des diverses prestations évaluées, il est important de souligner le très bon résultat obtenu par les collaborateurs du SCAN, en particulier aux guichets, mais également au téléphone.

En ce qui concerne les expertises des véhicules, une belle amélioration est constatée, notamment en ce qui concerne l'accueil par l'expert et le processus d'expertise.

Du côté des examens pratiques de conduite, la situation est globalement bonne. Notre organisation portera toutefois une attention toute particulière aux quelque 20% de clients qui déclarent que l'expert n'a pas su les mettre à l'aise.

Sans surprise, Internet garde toute son importance. Parmi les clients disposant d'une connexion, près de sept sur dix ont visité au moins une fois le site du SCAN.

Bâtiments

Visant à mieux servir les clients, le concept de localisation du SCAN s'appuie sur trois localisations idéalement réparties dans le canton (réalisation terminée en 2012). Ces trois emplacements seront :

- La Chaux-de-Fonds : administration et technique automobile, direction, comptabilité et mesures administratives.
- Malvilliers : administration et technique automobile, expertises des véhicules lourds, examens conducteurs théoriques et pratiques.
- Nid-du-Crô : administration et technique navigation, police du lac et logistique.

Des rénovations ont été entreprises dans les bâtiments de La Chaux-de-Fonds et du Nid-du-Crô pour les adapter aux nouvelles exigences de qualité d'accueil et d'ergonomie au travail. Dans ces deux immeubles, des économies d'énergie « financièrement raisonnables » ont été visées.

Selon ce concept, le SCAN quittera le bâtiment qu'il occupe actuellement au Faubourg de l'Hôpital 65 à Neuchâtel vers le milieu de 2012.

La Chaux-de-Fonds

Le toit de la halle de La Chaux-de-Fonds a nécessité une réfection complète. Des fuites sérieuses sont apparues pendant l'hiver 2010-2011. Après évaluation, il a été décidé de profiter de ces travaux pour améliorer l'isolation.

Nid-du-Crô

Les travaux principaux ont porté sur le système de chauffage et sur l'accès pour les personnes à mobilité réduite.

Malvilliers

La construction du bâtiment de Malvilliers, sous la direction du bureau Philippe Langel à La Chaux-de-Fonds, se terminera en juin 2012. Le bâtiment rassemble la halle d'expertise (construction métallique) et des locaux administratifs (béton et maçonnerie). Ces deux affectations offrent, malgré leurs différences, une homogénéité architecturale portée par les façades, ce qui permet d'intégrer ce bâtiment dans son environnement.

Pour ne pas dénaturer la vue, d'un côté vers les contreforts du Jura et la forêt et de l'autre vers un paysage lacustre sur fond des Alpes bernoises, l'architecte a proposé une déstructuration de la façade. Il s'est basé sur l'analogie sémantique entre « SCAN » et « scanner » pour développer le concept graphique porté par le revêtement de façade. Les éléments du bardage, en trois tons de gris, ont été disposés de manière irrégulière et rappellent des codes à barres ou des pixels informatiques. Autre avantage de cette composition, la grande volumétrie (15'600 m^3 SIA) du bâtiment est cassée.

De l'intérieur du bâtiment, les fenêtres présentent des contrecœurs bas pour que les collaborateurs puissent bénéficier au maximum de la lumière naturelle, et aussi de la beauté du paysage.

Efficacité énergétique

Le SCAN a voulu mettre l'efficacité énergétique en priorité, tout en respectant les impératifs budgétaires : exigences du label MINERGIE, cohérence maximale et excellente isolation (isolant swissporLAMBDA).

Les locaux seront chauffés par une chaudière à copeaux de bois. L'apport énergétique sera complété par des panneaux solaires photovoltaïques et thermiques sur la toiture végétalisée et un puit canadien.

Pour appuyer ce concept écologique, l'entrée du bâtiment sera rehaussée d'un vert tendre contrastant avec le gris de la façade. Cette couleur verte sera aussi utilisée à l'intérieur du bâtiment.

Informatique

La nouvelle application informatique intégrée de gestion du SCAN (Avedris) sera mise en production en janvier 2012. Le gain d'efficacité entre l'ancien et le nouveau système est impressionnant.

Afin d'optimiser les coûts de ce vaste projet, les cantons du Jura et de Neuchâtel se sont associés dès 2010 pour un appel d'offres commun ainsi que pour la gestion de ce projet très complexe.

Les objectifs principaux de ce changement sont :

> L'adaptation à l'évolution technologique.
> Le développement des prestations en ligne.
> La réduction des risques.
> Un gain d'efficience et de temps de formation.

Disposer d'une application informatique performante et fiable est aujourd'hui indispensable dans une entreprise qui traite annuellement environ 100'000 prestations administratives et techniques, ainsi que la taxation de 130'000 véhicules et bateaux.

Cet investissement permet au SCAN de poursuivre le développement de l'administration électronique (e-Government). Il vise à améliorer ses processus, la communication avec ses clients et surtout son efficacité, que ce soit en termes de délais, de qualité, ou d'efficience. L'e-Government est une solution où toutes les parties prenantes sont gagnantes, les clients bénéficiant d'un accès 24h/24, 7j/7, sans se déplacer, et le SCAN d'une simplification de ses tâches.

Toutes les prestations en ligne du SCAN sont fournies par le Guichet Unique de l'Etat de Neuchâtel (www.guichetunique.ch).

Autres éléments très novateurs, l'archivage électronique des documents est intégré dans le logiciel, de même que la production des documents Word ou pdf et une interface avec la Police des habitants et le Registre du commerce.

Un grand merci aux fournisseurs d'Avedris – Epsilon Software Assistance AG à Münchenstein et Infover AG à Wil – ainsi qu'aux cantons de Bâle-Ville et du Jura pour leur travail et leur collaboration durant ce projet. A noter qu'Epsilon est aussi le fournisseur de Larix, logiciel de comptabilité financière et analytique utilisé par le SCAN.

Site Internet

Le site Internet regroupant toutes les informations que le SCAN peut fournir à ses clients, actualisé régulièrement, a été consulté en moyenne 10'444 fois par mois, soit une baisse importante par rapport à 2010. Elle s'explique par l'abandon de la liste des détenteurs en libre accès (dès septembre 2010).

Le SCAN ouvrira son nouveau site Internet le 14 février 2012 à l'adresse www.scan-ne.ch.

/// Section Administration

/// Secteur Informatique

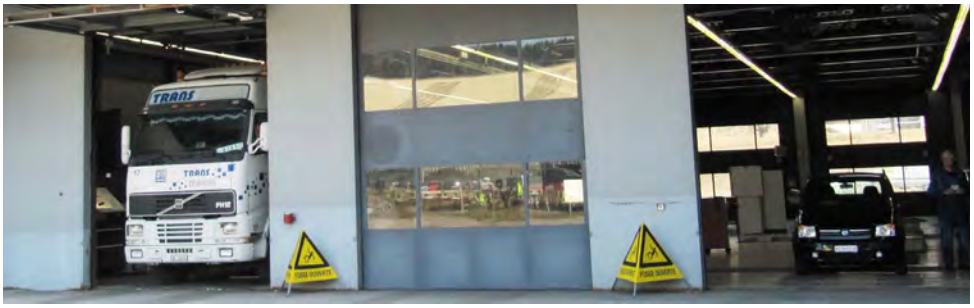
Avec la refonte de l'informatique, le mode de travail des collaborateurs a fondamentalement changé. Certains processus de travail ont dû être adaptés et les collaborateurs formés sur les nouvelles infrastructures techniques. L'engagement de chacun a été remarquable et a permis de délivrer nos prestations sans interruption.

Changement de la téléphonie

Afin que les clients puissent atteindre directement les collaborateurs du SCAN habilités à répondre à leurs questions, une boîte vocale a été mise en fonction. Basée sur la solution Microsoft Lync, cette infrastructure de téléphonie VoIP par logiciel offre des fonctionnalités étendues, telles que messagerie électronique, accueil vocal, système de téléphonie avec gestion de groupes, conférence vocale ou vidéo, etc.

Impression et scannage centralisés avec multifonctions

Le concept d'impression et de scannage a été entièrement revu. Le choix s'est porté sur des machines multifonctions qui permettent de contrôler et de gérer toutes les opérations de numérisation, de copie et d'impression sur une seule plateforme. Les utilisateurs peuvent envoyer des tâches directement dans une file d'attente sécurisée et les imprimer sur la machine de leur choix en utilisant un badge (concept « follow me »). Onze de ces machines multifonctions ont été installées, permettant la suppression de 8 copieurs, 29 imprimantes matricielles, 25 imprimantes lasers et 10 scanners. A souligner que les coûts d'impression ont été divisés par 3. Les très grosses quantités sont toujours envoyées au Centre d'impression de l'Etat à Fleurier.



/// Secteur Véhicules

Ce secteur est en charge de la gestion administrative des 126'841 véhicules immatriculés dans le canton de Neuchâtel.

Chiffres du secteur Véhicules

	2007	2008	2009	2010	2011	Evolution
Permis de circulation	38'502	36'908	36'719	40'530	**41'769**	↗
Permis de remplacement	3'112	3'167	3'398	3'401	**3'175**	↘
Permis court terme	242	324	411	497	**531**	↗
Autorisations spéciales	1'135	1'224	1'282	1'398	**1'307**	↘
Reprises de plaques	3'396	3'398	3'606	4'246	**5'920**	↗
Immatriculations de voitures de tourisme neuves	6'350	6'581	6'091	6'520	**6'995**	↗
Ventes de plaques sans choix de numéro et remplacement		10'621	10'770	10'709	**11'408**	↗
Ventes de plaques aux enchères		184	162	133	**117**	↘
Ventes de plaques à prix fixe		946	934	924	**1'044**	↗
Décisions retraits plaques assurance	2'691	1'866	2'001	1'914	**1'961**	↗
Retraits plaques assurance	788	821	720	633	**636**	↗

En 2011, le marché automobile a enregistré une nette croissance, avec par exemple des ventes de voitures neuves en augmentation de 7% et un record d'établissement de permis de circulation.

Indicateurs environnementaux du parc des véhicules de tourisme

	2007	2008	2009	2010	2011	Evolution
Cylindrée moyenne	1'834	1'825	1'818	1'815	1'806	↘
Poids total moyen	1'752	1'761	1'772	1'783	1'796	↗
Age moyen	7,4	7,5	7,6	7,7	7,7	→
Part des véhicules utilisant des énergies alternatives (gaz, électricité, hybrides)	0,2 %	0,3%	0,3 %	0,5 %	0,6%	↗

Le parc de véhicules utilisant des énergies alternatives a poursuivi sa croissance. La cylindrée moyenne a continué de baisser (- 0,5%). Cet effet positif sur la consommation de carburant est contrebalancé par l'augmentation du poids moyen (+ 0,7%) qui a, lui, un effet négatif.

Véhicules en circulation dans le canton (au 30 septembre)

	2007	2008	2009	2010	2011	Evolution
Automobiles	94'968	95'962	96'779	97'808	99'608	↗
Camions	1'081	1'111	1'069	1'060	1'049	↘
Remorques	7'722	7'932	7'870	7'898	8'097	↗
Motocycles	10'035	10'396	10'667	10'819	11'209	↗
Motocycles légers	1'375	1'309	1'095	1'033	945	↘
Machines de travail	817	840	850	832	846	↗
Tracteurs agricoles	3'200	3'173	3'169	3'037	2'962	↘
Cyclomoteurs	2'501	2'291	2'256	2'196	2'125	↘
Totaux	121'699	123'014	123'755	124'683	126'841	↗

Le parc automobile a augmenté (+ 1,7%), suivant l'évolution de la population neuchâteloise et le nombre de voitures de tourisme par 1'000 habitants (de 524 en 2010 à 530 en 2011, soit + 1,1%).

/// Secteur Conducteurs

Ce secteur assure la délivrance et la gestion de tous les permis de conduire et permis d'élève des 116'949 conducteurs domiciliés dans le canton (+ 0,7% par rapport à 2010). Dans le cadre du projet Avedris, les activités liées à la numérisation des dossiers existants ont créé une forte charge supplémentaire de travail.

Baisse d'émoluments dans le secteur conducteurs

Le SCAN a décidé de frapper un grand coup en baissant un de ses émoluments principaux au 1er janvier 2012. En effet, l'émolument des permis de conduire au format carte de crédit (PCC) baissera de CHF 65.– à 55.–. Il se placera désormais juste en deçà de la moyenne suisse de CHF 57.–. Le SCAN a fait le choix de baisser un émolument touchant un grand nombre de personnes, notamment ses clients de moins de 25 ans, aux finances parfois modestes, qui ont souvent besoin du permis de conduire dans un cadre professionnel. Le SCAN agit ainsi en cohérence avec la LSCAN, article 25, al. 4, qui stipule que les émoluments et les prix des prestations du SCAN ne doivent pas dépasser la moyenne des services des automobiles de Suisse. Plusieurs autres baisses suivront dans d'autres secteurs dans les années à venir.

Chiffres du secteur Conducteurs

	2007	2008	2009	2010	2011	Evolution
Permis d'élève conducteur	4'530	4'025	4'226	4'220	4'458	↗
Permis de conduire	11'720	10'952	11'101	10'420	11'028	↗
Permis international	484	543	467	533	731	↗
Convocations à des examens médicaux	7'828	6'016	7'766	6'122	7'824	↗
Cartes de parcage pour handicapés	877	585	502	517	547	↗
Cartes OACP (formation cond. prof.)				43	22	↘
Nombre de conducteurs	113'763	114'430	114'706	116'175	116'949	↗
Population neuchâteloise	169'640	170'897	171'848	172'021	173'009	↗

Pratiquement tous les chiffres sont à la hausse par rapport à 2010. Le secteur conducteur a profité de l'augmentation de la population neuchâteloise, ainsi que de la bonne santé du marché automobile.

/// Section Droit

/// Secteur Mesures administratives

Ce secteur exerce un rôle de justice administrative envers les conducteurs ayant commis des infractions routières. Il est chargé de l'application des mesures

> d'admonestation (retrait de permis de durée limitée),
> de sécurité (retrait de permis de durée indéterminée) envers les conducteurs déclarés inaptes à la conduite automobile, quels qu'en soient les motifs.

Sa tâche principale est de préparer les dossiers pour la Commission administrative, puis de rédiger et de mettre en œuvre les mesures décidées.

En 2011, 5'032 dossiers (4'922 en 2010) ont été traités, chiffre comprenant les retraits de permis, les avertissements ainsi que les autres mesures. Les 1'946 retraits de permis prononcés sont en diminution de 13% par rapport à l'année précédente. Il en va de même pour les 1'236 avertissements, en baisse de 7%. Cette tendance à la baisse – de l'ordre de 6% pour les cantons romands et de 3% pour l'ensemble de la Suisse – traduit, selon l'analyse de l'Office fédéral des routes (OFROU), l'objectif principal de l'importante révision de la Loi fédérale sur la circulation routière (LCR) de 2005, soit une amélioration générale de la sécurité routière en Suisse.

Depuis le 1er janvier 2005, les durées minimales de retrait sont prolongées progressivement en cas de répétition d'infractions moyennement graves ou graves (système des cascades). Ainsi, après 3 infractions graves ou 4 infractions moyennement graves en 10 ans, le permis de conduire est retiré pour une durée indéterminée (2 ans au minimum), pour cause de présomption légale d'inaptitude caractérielle à la conduite. La conséquence de ce durcissement législatif, apparemment efficace, est que si la plupart des retraits de permis continuent à être prononcés pour une durée d'un à trois mois (65% en 2011, 64% au niveau suisse), les permis retirés pour une durée indéterminée pour cause d'inaptitude sont en constante augmentation (12% de l'ensemble des retraits; près de 20% au niveau suisse). Cette tendance à la baisse des conducteurs « punis » par un retrait d'admonestation d'assez brève durée contrebalancée par la tendance à la hausse des conducteurs réputés inaptes et faisant l'objet d'un retrait à titre de sécurité, a une incidence directe sur l'augmentation des expertises de médecine du trafic qui sont requises. Chaque fois que la Commission émet des doutes sur l'aptitude à conduire d'un intéressé (en cas de malaise au volant, d'ivresse grave, de conduite sous l'effet de stupéfiants, d'autres problèmes médicaux, etc.), elle doit diligenter une expertise de médecine du trafic, suivie cas échéant d'un retrait de sécurité. Ce dernier durera aussi longtemps que l'intéressé ne sera pas réputé guéri de son inaptitude, ce qui impliquera également une nouvelle expertise. Dans le canton de Neuchâtel, 150 expertises médicales ont été conduites dans ce contexte en 2011.

Sur les quelque 4'000 décisions rendues, toutes catégories confondues, par la Commission en 2011, seules 49 ont fait l'objet d'un recours au Département de la gestion du territoire, 6 au Tribunal cantonal et 2 au Tribunal fédéral. Le taux d'acceptation des décisions rendues est donc élevé.

Conducteurs âgés

6'395 conducteurs âgés de plus de 70 ans ont été convoqués à un examen médical (6'122 en 2010). Suite à ces contrôles, 547 séniors ont renoncé spontanément à leur permis, généralement dès réception du formulaire médical. Parallèlement, 1'429 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), d'où 96 renonciations volontaires.

Depuis 2011, la législation fédérale édicte que seuls les médecins spécialisés en médecine du trafic sont autorisés à délivrer des certificats médicaux pour les conducteurs professionnels.

/// Secteur Prévention

Confirmant son engagement pour le développement d'une politique de sensibilisation et de prévention des accidents, le SCAN a alloué en 2011 une part importante du bénéfice de la vente aux enchères des plaques à un fonds de prévention destiné à financer des projets. En plus de sa collaboration avec la Commission cantonale d'éducation routière (CER), le SCAN explore actuellement de nouvelles pistes pour favoriser la prévention routière, notamment auprès des jeunes, ainsi que pour donner une certaine visibilité à son action.

Cours d'éducation routière

Lorsque cela est légalement possible, le SCAN a proposé aux conducteurs sous le coup d'un retrait d'admonestation de réduire la durée de la mesure en suivant volontairement un cours d'éducation routière. Pour ces cours, un nouveau prestataire privé a été certifié. 204 conducteurs ont suivi un cours d'éducation routière « généraliste » ou un cours d'éducation routière centré sur les problèmes d'alcool au volant ou sur la vitesse. Des sondages sur le taux de récidive des intéressés amènent à considérer le caractère bénéfique de ces cours.

Chiffres du secteur Mesures administratives

	2007	2008	2009	2010	2011	Evolution
Retraits de permis	2'249	2'154	2'254	2'231	1'946	↘
Avertissements	1'513	1'360	1'505	1'368	1'236	↘
Dont mesures liées à un excès de vitesse	38%	38%	43%	40%	41%	↗
Dont mesures liées à une ivresse	30%	29%	23%	27%	24%	↘
Dont mesures liées à une inattention	15%	16%	17%	18%	16%	↘

/// Section Technique

/// Secteur Contrôles techniques

Les nombreux projets menés de front en 2011, ainsi que la formation de nouveaux experts pour les examens conducteurs, ont mobilisé beaucoup de ressources.

Ces différents éléments ont induit un recul du nombre de prestations dans la section Technique et une augmentation du retard dans les expertises par rapport aux périodicités légales.

Pour éviter ces retards, il a été décidé d'engager trois nouveaux experts de la circulation. Ils commenceront leur formation début 2012.

Chiffres du secteur Contrôle des véhicules

	2007	2008	2009	2010	2011	Evolution
Voitures de tourisme	25'790	28'862	29'742	25'280	23'446	↘
Voitures de livraison, minibus	1'246	1'146	2'304	1'700	1'900	↗
Motocycles	2'068	2'742	5'099	4'078	3'508	↘
Camions, autocars	917	975	958	922	939	↗
Remorques	1'298	924	2'227	2'349	1'342	↘
Tracteurs agricoles	158	169	179	612	786	↗
Véhicules de travail	58	76	136	467	196	↘
Totaux	31'535	34'894	40'645	35'408	32'117	↘

/// Secteur examens conducteurs

Formation

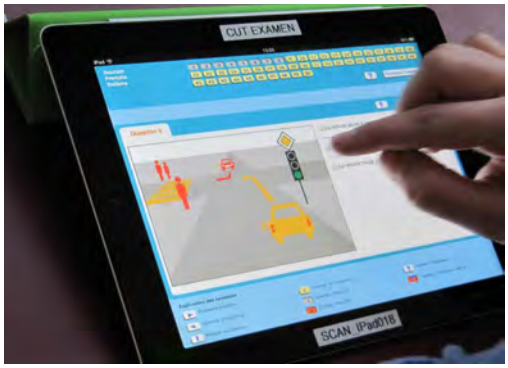
Pour assurer l'avenir, il a été nécessaire de former de nouveaux experts chargés des examens de conduite à l'interne. Ils ont suivi le cours de base à Lausanne pour l'aspect théorique et ont été formés à l'interne pour la pratique.

Bureau des examens conducteurs

Dans le cadre de la construction de Malvilliers, le bureau des examens conducteurs a dû être déplacé provisoirement. Une solution temporaire a été trouvée près du Restaurant de la Croisée.

Examens théoriques sur iPad2

Depuis mi-décembre 2011, les élèves-conducteurs passent leur examen théorique sur un iPad. Cette technologie propose une interface utilisateur conviviale et simple. Elle permet de réduire les coûts d'infrastructure du SCAN. En effet, un des grands avantages de l'utilisation des tablettes, en plus de leur prix, est de pouvoir utiliser une salle existante pour réaliser ces examens.



Amélioration du taux de réussite à l'examen pratique

Pour chercher les causes du taux de réussite neuchâtelois inférieur à la moyenne suisse et proposer des actions d'amélioration, des échanges ont été organisés entre des moniteurs de conduite et des collaborateurs du SCAN. Après analyse détaillée des différentes propositions, diverses actions ont été sélectionnées. Elles sont encore en discussion avec les moniteurs. L'amélioration de ce taux est possible seulement avec une excellente collaboration entre les formateurs et les experts. Les échanges se font dans le groupe de travail « Moniteurs – Experts », qui a été réactivé, et dans des séances d'information et de travail entre le SCAN et tous les moniteurs de conduite.

Chiffres du secteur Examens de conduite

	2007	2008	2009	2010	2011	Evolution
Nombre d'examens théoriques	3'850	3'706	3'840	4'027	4'153	↗
Taux de réussite %	67,6	73,1	66,4	68,3	71,3	↗
Nombre d'examens pratiques motocycles	784	773	818	881	875	↘
Taux de réussite %	74,8	72,0	71,6	58,3	65,8	↗
Nombre d'examens pratiques toutes catégories	4'716	4'242	4'159	4'494	4'720	↗
Taux de réussite %	60,7	63,2	63,8	56,8	58,8	↗

/// Section Navigation, logistique et infrastructures

Police du lac

La présence accrue de la Police du lac sur l'eau a été maintenue, en particulier pour la surveillance de manifestations sportives. Cette mission a nécessité 538 heures de police à 4 hommes.

Prestations administratives bateaux

1'028 permis de navigation ont été délivrés ainsi que 168 permis de conduire navigation.

Expertises des bateaux et examens

Les inspecteurs de la navigation ont effectué 669 expertises de bateaux. 62% des bateaux ont été déclarés conformes.

216 examens théoriques ont été organisés avec un taux de réussite de 62%. Par ailleurs, 182 examens de conduite de bateaux à moteur ont été mis sur pied, avec un taux de réussite de 86%.

Les moniteurs de voile agréés ont délivré 51 permis de conduire de bateaux à voile.

Météo

Au niveau météorologique, l'année 2011 a été plutôt sèche et chaude. Dès début avril, une haute pression s'est établie sur l'ensemble de l'Europe, pratiquement sans perdre d'intensité jusqu'au 31 août. A cette date, la tempête Joachim à mis fin aux températures estivales.

Pour le lac de Neuchâtel, 65 avis de prudence et 6 avis de tempête ont été émis par l'Office fédéral de météorologie et de climatologie Météosuisse.

Convention avec le Jura

Poursuivant leur collaboration, entamée par l'informatique, le Service cantonal des automobiles et de la navigation de Neuchâtel et l'Office des Véhicules du Jura ont signé une nouvelle convention. Elle porte sur la gestion par le SCAN des dossiers jurassiens relatifs à la navigation. Selon cet accord, le SCAN s'occupera, dès mars 2012, des immatriculations, des inspections et des expertises techniques des bateaux jurassiens.

Le canton du Jura, en particulier son Office des Véhicules, est très heureux de cette collaboration, car vu le peu d'embarcations qu'il a à gérer, le maintien des compétences en matière de navigation posait de nombreux problèmes.

Effectif des bateaux

	2007	2008	2009	2010	2011	Evolution
Bateaux non motorisés (à rames, pédalos)	208	206	204	192	190	↘
Bateaux motorisés	2'260	2'336	2'306	2'337	2'334	↘
Bateaux à voile	1'928	1'938	1'926	1'947	1'914	↘
Bateaux à marchandises, engins flottants, dragues, péniches, etc.	25	25	26	25	25	→
Bateaux solaires		1	1	1	1	→
Totaux	4'421	4'506	4'463	4'502	4'464	↘

/// Section Finances

La gestion financière et comptable du SCAN induit la maîtrise de gros volumes de données et d'écritures. Par exemple, 140'000 factures de taxes ont été traitées entre le 24 décembre 2011 et le 4 janvier 2012.

Le SCAN présente ses comptes en conformité avec le « modèle comptable harmonisé pour les collectivités (MCH2) ».

Nouveau logiciel métier

En 2011, en plus de la gestion journalière des flux financiers, la préparation du passage des données sur le nouveau logiciel métier Avedris a représenté un défi de taille. L'équipe comptable a mis tout en œuvre pour que ce transfert se fasse dans les meilleures conditions et que les données des clients soient migrées avec leur historique. Cet historique du compte de chaque client comporte le détail de toutes les écritures comptables et de tous les mouvements financiers.

Par ailleurs, de chaque prestation découle une cascade d'écritures comptables qui se rassemblent dans des comptes détaillés. Ce système permet de gérer les prix des différentes prestations.

Pour assurer une reprise parfaite des données dans le nouveau système, deux collaborateurs supplémentaires ont appuyé le personnel durant quatre mois. Leur tâche consistait à codifier toutes les données.

Evolution du travail

L'équipe comptable travaille à la mise en place d'une comptabilité analytique pour chaque prestation, comme le stipule le mandat de prestations avec l'Etat.

Le service du contentieux interne a été analysé et des synergies ont été trouvées avec le Service financier de la République et Canton de Neuchâtel (SFIN), par son Office du contentieux général (OCXG). Un contrat de collaboration a été préparé. Il sera mis en application en 2012.

Autre défi d'importance, les prestations électroniques : le SCAN va lancer le système d'e-facture pour les clients. Le développement des prestations électroniques est un objectif prioritaire pour les prochaines années.

Survol des résultats 2011

Le SCAN assure pour le compte de l'Etat de Neuchâtel la perception des taxes et des redevances auxquelles sont soumis les véhicules et les bateaux. En 2011, le SCAN a facturé dans ce cadre CHF 45'429'155,25 (CHF 44'562'705,46 en 2010). Les montants encaissés sont intégralement reversés à l'Etat.

Les prestations qu'il fournit aux usagers ont permis au SCAN de réaliser un chiffre d'affaires de CHF 12'907'309,57 (l'année passée, CHF 11'921'264,60).

Le SCAN a réalisé en 2011 un bénéfice de CHF 1'105'141,17 (CHF 14'246,20 en 2010). Une part au bénéfice de CHF 110'514,10 (l'an passé CHF 1'424,62) est reversée à l'Etat conformément au mandat de prestations.

Répartition du résultat net

Résultat brut avant part de l'Etat	**1'105'141,17**
Part des revenus destinée au canton de Neuchâtel, selon mandat de prestations	**110'514,10**
Résultat net après part de l'Etat	**994'627,07**
Attribution aux réserves	**1'000'000,00**
Diminution des résultats cumulés des années précédentes	**- 5'372,93**

Extrait des comptes 2011

/// Bilan

/// Actif

Disponibilités
Les disponibilités sont évaluées à la valeur nominale.

Créances
Conformément au mandat de prestations le liant à l'Etat, le SCAN gère les débiteurs de taxes cantonales. Les créances de taxes pour l'Etat encore ouvertes s'élèvent à CHF 359'885,25 (CHF 656'227,20 en 2010). Les créances de plus de 5 ans sont amorties.

Actifs de régularisation
Le SCAN régularise toutes les transactions connues. Les actifs de régularisation sont évalués à la valeur nominale.

Immobilisations corporelles du patrimoine administratif
Le SCAN active toute acquisition d'un montant supérieur à CHF 50'000.–. Elles sont évaluées au coût d'acquisition. Les immobilisations dont la valeur diminue en raison de l'utilisation sont amorties par catégorie en fonction de leur durée de vie.
Les amortissements sont calculés de manière linéaire sur la durée de vie des biens acquis.

	31.12.2010	31.12.2011	
Actif			
PATRIMOINE FINANCIER			
Disponibilités			
Caisse	26'869,85	28'324,85	
Poste	266'676,67	1'429'046,01	
Banque	512'281,47	708'513,26	
Cartes de débit et de crédit	- 20,00	0,00	
Liquidités en transit (caisse à Poste)	0,00	5'400,00	
Total disponibilités	**805'807,99**	**2'171'284,12**	**12,0%**
Créances			
Débiteurs	2'149'199,47	2'055'240,25	
Acomptes à des tiers	157'352,66	56'704,00	
Autres créances	4'845,60	6'783,00	
Total créances	**2'311'397,73**	**2'118'727,25**	**11,7%**
Actifs de régularisation			
Charges de biens, services et autres charges d'exploitation	235'193,80	182'738,85	
Total actifs de régularisation	**235'193,80**	**182'738,85**	**1,0%**
Marchandises, fournitures et travaux en cours			
Acompte Poste – machine à affranchir	3'176,25	3'124,15	
Fonds de développement Avedris	0,00	105'300,00	
Total marchandises, fournitures et travaux en cours	**3'176,,25**	**108'424,15**	**0,6%**
TOTAL PATRIMOINE FINANCIER	**3'355'575,77**	**4'581'174,37**	
PATRIMOINE ADMINISTRATIF			
Immobilisations corporelles			
Terrains non bâtis	505'149,65	505'149,65	
Routes	1,00	0,00	
Terrains bâtis	4'229'723,45	12'447'706,72	
Biens meubles	38'485,05	207'132,05	
Total immobilisations corporelles	**4'773'359,15**	**13'159'988,42**	**72,7%**
Immobilisations incorporelles			
Logiciels	356'352,05	356'352,05	
Total immobilisations incorporelles	**356'352,05**	**356'352,05**	**2,0%**
TOTAL PATRIMOINE ADMINISTRATIF	**5'129'711,20**	**13'516,340,47**	
TOTAL DE L'ACTIF	**8'485'286,97**	**18'097'514,84**	**100%**

/// Passif

Engagements courants
Les engagements courants sont évalués à leur valeur nominale.

Passifs de régularisation
Le SCAN régularise toutes les transactions connues. Les passifs de régularisation sont évalués à la valeur nominale.

Provisions à court terme
Les provisions sont des engagements fondés sur des événements intervenus avant la clôture et dont le montant et l'échéance sont incertains mais peuvent être évalués. Elles font l'objet d'une évaluation annuelle basée sur l'analyse de l'événement concerné.

Engagements financiers à long terme
Ils se composent d'emprunts hypothécaires pour le financement des immeubles de La Chaux-de-Fonds et de Malvilliers.

Fonds de prévention
Ce fonds spécial est alimenté par le compte de recettes « Vente de plaques aux enchères ». 2/3 des recettes sont transférées dans ce fonds, utilisé à des fins de prévention.

Capitaux propres
Les capitaux propres sont constitués des réserves et des bénéfices accumulés.

	31.12.2010	31.12.2011	
Passif			
CAPITAUX DE TIERS			
Engagements courants			
Créanciers	1'056'083,23	2'257'792,80	
Débiteurs momentanément créanciers	465'488,22	321'083,24	
Comptes-courants avec des tiers	1'226'777,,84	469'508,82	
Acomptes reçus de tiers	18'392,65	17'977,60	
Dépôts et cautions	3'600,00	4'000,00	
Comptes-courants internes	0,00	36'400,50	
Retour créanciers	0,00	47'535,35	
Total engagements courants	**2'770'341,94**	**3'154'298,31**	**17,4%**
Passifs de régularisation			
Charges de personnel	130'000,00	268'460,00	
Charges de biens, services et autres charges d'exploitation	491'955,94	1'132'260,12	
Total passifs de régularisation	**621'955,94**	**1'400'720,12**	**7,7%**
Provisions à court terme			
Provision cafétéria	700,00	720,00	
Autres provisions à court terme	259'800,00	316'453,80	
Total provisions à court terme	**260'500,00**	**317'173,80**	**1,8%**
Engagements financiers à long terme			
Hypothèque Malvilliers	495'000,00	495'000,00	
Hypothèque La Chaux-de-Fonds	2'940'000,00	2'820'000,00	
Reconnaissances de dette	0,00	7'500'000,00	
Total engagements financiers à long terme	**3'435'000,00**	**10'815'000,00**	**59,7%**
Fonds de prévention			
Fonds de prévention	141'202,50	159'408,95	
Total fonds de prévention	**141'202,50**	**159'408,95**	**0,9%**
TOTAL CAPITAUX DE TIERS	**7'229'000,38**	**15'846'601,18**	
CAPITAUX PROPRES			
Réserve générale			
Réserve générale	1'240'000,00	1'240'000,00	
Total réserve générale	**1'240'000,00**	**1'240'000,00**	**6,9%**
Excédents du bilan			
Résultat annuel	12'821,58	994'627,07	
Résultats cumulés des années précédentes	3'465,01	16'286,59	
Total excédents du bilan	**16'286,59**	**1'010'913,66**	**5,6%**
TOTAL CAPITAUX PROPRES	**1'256'286,59**	**2'250'913,66**	
TOTAL DU PASSIF	**8'485'286,97**	**18'097'514,84**	**100%**

/// Revenus

Emoluments
82% de toutes les recettes du SCAN se composent d'émoluments. Ce sont les produits du travail effectué. Ils découlent de l'application de l'arrêté concernant les émoluments perçus par le SCAN.

Revenus divers
Ils proviennent entre autres d'indemnités asa, d'indemnités pour des cours donnés par notre personnel, des frais de rappel.

Revenus financiers
Il s'agit des intérêts versés sur nos comptes-courants.

Revenus extraordinaires
Il s'agit de toutes les recettes qui ne reviennent pas régulièrement dans le fonctionnement du SCAN.

Revenus de transfert
Ce groupe de comptes représente 14% du total des recettes.
Ce sont les dédommagements que le Canton ou la Confédération paient au SCAN pour l'accomplissement de tâches légales.
Nous y trouvons :
> le dédommagement de l'Etat pour la perception des taxes cantonales ;
> les dédommagements de la Confédération pour l'encaissement RPLF, pour les vignettes cyclomoteurs et autoroutières ;
et également des montants perçus par le SCAN pour des assurances RC collectives.

Revenus	2010	2011	
Revenus fiscaux			
Taxes routières	482,00	0,00	
Total revenus fiscaux	**482,00**	**0,00**	**- %**
Emoluments			
Emoluments administratifs routiers	9'783'452,00	10'001'089,54	
Emoluments administratifs navigation	192'314,70	196'365,00	
Emoluments pour interventions de la Police neuchâteloise	390'087,00	391'817,15	
Emoluments divers	28'238,00	17'664,00	
Remboursements de tiers	38'203,30	11'756,70	
Total émoluments	**10'432'295,00**	**10'618'692,39**	**82,3%**
Revenus divers			
Autres revenus d'exploitation	226'662,54	408'196,07	
Total revenus divers	**226'662,54**	**408'196,07**	**3,2%**
Revenus financiers			
Revenus des intérêts	5'923,05	13'566,75	
Total revenus financiers	**5'923,05**	**13'566,75**	**0,1%**
Revenus extraordinaires			
Revenus extraordinaires	102'065,66	1'120,76	
Revenus extraordinaires de transfert de l'Etat de Neuchâtel	33'420,00	0,00	
Total revenus extraordinaires	**135'485,66**	**1'120,76**	**0,0%**
Revenus de transfert			
Parts aux revenus de la Confédération	174'278,45	169'225,90	
Dédommagements des cantons	836'332,50	1'589'058,80	
Autres revenus de transfert	109'805,40	107'448,90	
Total revenus de transfert	**1'120'416,35**	**1'865'733,60**	**14,4%**
TOTAL REVENUS	**11'921'264,60**	**12'907'309,57**	**100%**

RÉSULTATS 2011

RESULTAT AVANT PART DE L'ETAT	**14'246,20**	**1'105'141,17**	
Part de revenus destinée au canton de Neuchâtel	1'424,62	110'514,10	
RESULTAT APRES PART DE L'ETAT	**12'821,58**	**994'627,07**	

/// Charges

Charges de personnel
Les charges de personnel représentent 59% des charges totales. Relativement stables par rapport à l'année précédente, elles correspondent aux prévisions.

Charges de biens et services et autres charges d'exploitation
Ces charges de 34% englobent tous les frais du SCAN pour l'achat de biens et de prestations.
A relever, les augmentations des dépenses liées à la mise à niveau de l'infrastructure informatique afin de répondre aux nouveaux défis et au nouveau logiciel métier.

Amortissements du patrimoine administratif
Nous y trouvons l'amortissement du bâtiment de La Chaux-de-Fonds et du matériel informatique. L'immeuble en construction à Malvilliers et le logiciel métier Avedris ne font pas encore l'objet d'amortissement.

Charges financières
Elles représentent le coût de l'argent emprunté pour le financement des immeubles ainsi que les frais administratifs prélevés sur les transactions financières d'encaissement de prestations.

Charges de transfert
Nous entendons par charges de transfert le coût de prestations que le SCAN achète à l'Etat pour l'accomplissement de tâches légales, ainsi que les versements aux assurances RC collectives.

Charges extraordinaires
Ce groupe de comptes comporte toutes les charges qui ne reviennent pas régulièrement dans les charges de fonctionnement du SCAN.

Charges	2010	2011	
Charges de personnel			
Honoraires du Conseil d'administration	51'600,00	64'600,00	
Salaires du personnel administratif et d'exploitation	5'641'666,75	5'793'877,95	
Allocations	115'701,55	115'389,75	
Cotisations patronales	943'648,25	975'763,65	
Autres charges de personnel	74'443,90	62'068,83	
Total charges de personnel	**6'827'060,45**	**7'011'700,18**	**59,5%**
Charges de biens et services et autres charges d'exploitation			
Charges de matières et de marchandises	480'683,74	465'819,03	
Immobilisations ne pouvant être portées à l'actif	129'068,26	368'657,18	
Eau, énergie et combustible	122'806,25	105'736,55	
Prestations de service et honoraires	554'969,33	612'508,38	
Mandats avec des entités de l'Etat de Neuchâtel	885'961,85	840'599,40	
Entretien des terrains bâtis et des bâtiments	109'810,20	443'874,17	
Entretien des biens meubles et immobilisations incorporelles	93'824,47	133'262,23	
Loyers	410'305,80	409'130,10	
Dédommagements	68'411,10	69'605,45	
Réévaluation de créances	0,00	191'615,40	
Diverses charges d'exploitation	421'272,23	420'788,68	
Total charges de biens et services et autres charges d'exploitation	**3'277'113,23**	**4'061'596,57**	**34,4%**
Amortissements du patrimoine administratif			
Immobilisations corporelles	190'604,85	228'592,18	
Total amortissements du patrimoine administratif	**190'604,85**	**228'592,18**	**1,9%**
Charges financières			
Frais administratifs	140'223,00	135'626,47	
Intérêts passifs	21,70	252,85	
Intérêts hypothécaires	55'609,75	169'258,85	
Total charges financières	**195'854,45**	**305'138,17**	**2,6%**
Charges de transfert			
Part de revenus destinée à la Confédération	6'950,00	9'630,00	
Autres charges de transfert	87'144,00	87'521,05	
Total charges de transfert	**94'094,00**	**97'151,05**	**0,8%**
Charges extraordinaires			
Réévaluations des créances	174'235,16	0,00	
Attribution aux fonds et financements spéciaux	150'000,00	60'420,00	
Charge de transfert pour l'Etat de Neuchâtel	173'615,00	37'569,25	
Charges extraordinaires	824'441,26	1,00	
Total charges extraordinaires	**1'322'291,42**	**97'990,25**	**0,8%**
TOTAL CHARGES	**11'907'018,40**	**11'802'168,40**	**100%**

/// Tableau des flux de trésorerie

Activités d'exploitation
Le cash-flow des activités d'exploitation représente un montant de CHF 43'417.– généré par chaque poste de travail (EPT).

Activités d'investissement
Le SCAN a augmenté son patrimoine administratif suite à la construction du nouveau centre d'exploitation de Malvilliers. Cette augmentation du patrimoine atteindra son apogée à mi-2012.

Activités de financement
En corrélation avec l'augmentation du patrimoine administratif, le SCAN a recouru à des emprunts bancaires pour financer son patrimoine.

		2010	2011
Activités d'exploitation			
Résultat net		12'821,58	994'627,07
+ amortissements du patrimoine administratif		1'015'046,11	228'593,18
+ diminution des créances		– 393'184,88	192'670,48
+ diminution des actifs de régularisation		– 10'702,05	52'454,95
– augmentation marchandises, fournitures et travaux en cours		– 3'176,25	– 105'247,90
+ augmentation des engagements courants		383'861,48	383'956,37
+ augmentation des provisions		40'941,70	56'673,80
+ augmentation des passifs de régularisation		– 16'339,71	778'764,18
+ augmentation du fonds de prévention		141'202,50	18'206,45
Cash-flow provenant des activités d'exploitation		**1'170'470,48**	**2'600'698,58**
Activités d'investissement			
Dépenses			
dont :			
– Terrains non bâtis		– 505'149,65	0,00
– Routes		– 824'442,26	0,00
– Terrains bâtis		– 4'320'250,85	– 8'333'392,55
• La Chaux-de-Fonds	– 135'615,80		
• Nid-du-Crô	– 110'540,90		
• Malvilliers	– 8'087'235,85		
	– 8'333'392,00		
– Biens meubles		– 57'724,65	– 281'829,90
– Logiciels		– 356'352,05	0,00
Cash-flow provenant des activités d'investissement		**– 6'063'919,46**	**– 8'615'222,45**
Activités de financement			
+ Hypothèque Malvilliers		495'000,00	0,00
+ Hypothèque La Chaux-de-Fonds		3'000'000,00	0,00
– Remboursement hypothèque La Chaux-de-Fonds		– 60'000,00	– 120'000,00
+ Financement Malvilliers		0,00	7'500'000,00
Cash-flow provenant des activités de financement		**3'435'000,00**	**7'380'000,00**
Variations des disponibilités		**– 1'458'448,98**	**1'365'476,13**

ne.ch
RÉPUBLIQUE ET CANTON DE NEUCHÂTEL

CONTRÔLE CANTONAL DES FINANCES

N/RÉF.: 4.2.240.0.00/RhG-MJ-IC/cbv

Neuchâtel, le 23 avril 2012

Rapport de l'organe de révision sur les comptes annuels 2011 du Service cantonal des automobiles et de la navigation

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 2011.

Responsabilité du Conseil d'administration

La responsabilité de l'établissement des comptes annuels, conformément aux dispositions légales incombe 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.

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,

CH-2000 NEUCHÂTEL ESCALIER DU CHÂTEAU 6
TÉL. 032 889 64 30 FAX 032 722 03 47 CCFI@NE.CH WWW.NE.CH/CCFI

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 2011 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, et 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 encore entièrement documenté par écrit ni complètement appliqué. Cette situation s'explique par les nombreux changements intervenus dans les processus opérationnels depuis la mise en production du nouveau logiciel métier Avedris en janvier 2012. Selon notre appréciation, le système de contrôle interne n'est donc pas encore complètement 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

Philippe Godet	Marc Jeanneret	Isabelle Chuat
Expert-réviseur agréé	Expert-réviseur agréé	Expert-réviseur agréée
Réviseur responsable		

Le chef de service
Michel Poirier
Expert-réviseur agréé

Impressum

Editeur : SCAN, Neuchâtel
Textes et mise en page : Textu*Elle*, 2087 Cornaux
Photos :
> SCAN, Neuchâtel (bâtiment Malvilliers)
> Textu*Elle*, 2087 Cornaux
> Remerciements à Tag Heuer pour la mise à disposition de leur voiture Roadster Tesla, seule voiture de sport électrique produite en série, qui peut parcourir 340 km en une seule charge et qui accélère de 0 à 97 km/h en 3,7 secondes.

Impression : Alfaset, La Chaux-de-Fonds

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 13 99
Fax +41 32 722 03 19
scan@ne.ch
www.scan-ne.ch