



Office de la circulation et de la navigation (OCN)

# Rapport sur l'exécution du mandat de prestations

Amt für Strassenverkehr und Schifffahrt (ASS)

# Bericht über die Ausführung des Leistungsauftrages

**2016-2020**



# Sommaire | Inhaltsverzeichnis

1. Mission et cadre du mandat	1. Unser Auftrag	2
1.1. L'Office de la circulation et de la navigation (OCN)	1.1. Das Amt für Strassenverkehr und Schifffahrt (ASS) in Kürze	3
1.2. Le mandat de prestations	1.2. Der Leistungsauftrag	4
1.3. Travail effectué	1.3. Ausgeführte Arbeiten	5
1.3.1. Documents analysés	1.3.1. Beigezogene Dokumente	5
1.3.2. Entretiens réalisés	1.3.2. Besprechungen	5
2. Evaluation de l'atteinte des objectifs	2. Beurteilung der Zielerreichung	6
2.1. Objectifs généraux	2.1. Allgemeine Zielsetzungen	6
2.1.1. Exécution des tâches de l'OCN	2.1.1. Erfüllung der Aufgaben des ASS	6
2.1.2. Qualité des prestations	2.1.2. Qualität der Leistungen	9
2.1.3. Sécurité routière	2.1.3. Sicherheit im Strassenverkehr	10
2.2. Objectifs particuliers 2016-2020	2.2. Besondere Zielsetzungen 2016-2020	12
2.2.1. Gestion orientée économie d'entreprise	2.2.1. Geschäftsführung nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen	12
2.2.2. Marchés soumis à concurrence	2.2.2. Dem Wettbewerb unterliegende Dienstleistungen	13
2.2.3. Développement de prestations contractuelles	2.2.3. Förderung der vertraglichen Leistungen	14
2.2.4. Appui d'actions ponctuelles liées à la sécurité routière	2.2.4. Aktionen zur Förderung der Sicherheit im Strassenverkehr	14
3. Indemnisation de l'OCN pour l'encaissement des impôts véhicules et bateaux	3. Inkassokommission an das ASS für die Erhebung der Motorfahrzeug- und Schiffssteuern	15
4. Contribution due à l'Etat	4. Jährlicher Beitrag an den Staat	16
5. Conclusions	5. Schlussfolgerungen	17
6. Chiffres clés du mandat de prestations 2016-2020	6. Schlüsselkennzahlen des ASS 2016-2020	18

## 1. Mission et cadre du mandat

Nous avons été désignés par le Conseil d'Etat du canton de Fribourg le 21 avril 2020 en qualité d'organe de contrôle relatif à l'exécution du mandat de prestations 2016-2020, conformément à l'article 23 al. 2 de la loi sur l'Office de la circulation et de la navigation (ci-après : « LOCN »).

En tant qu'auditeur externe et indépendant, notre mission consiste à contrôler l'exécution du mandat de prestations confié par l'Etat de Fribourg à l'Office de la circulation et de la navigation (ci-après « OCN ») pour la période 2016-2020. En d'autres termes, il s'agit d'évaluer si l'OCN a atteint l'ensemble des objectifs convenus pour la période sous revue.

Il ne nous incombe cependant pas d'émettre une opinion sur l'établissement des comptes annuels de l'OCN et sur leur conformité aux règles applicables en la matière.

Notre travail a porté essentiellement sur les aspects qualitatifs de l'exécution du mandat de prestations ainsi que sur l'atteinte des objectifs quantitatifs.

Notre rapport est basé sur l'examen critique de nombreux documents d'évaluation remis par l'OCN, sur des entretiens conduits avec le Directeur et/ou le Directeur suppléant.

## 1. Unser Auftrag

Gemäss Art. 23 Abs. 2 des Gesetzes über das Amt für Strassenverkehr und Schifffahrt (nachfolgend: ASSG) wurden wir am 21. April 2020 vom Staatsrat des Kantons Freiburg als Kontrollstelle für den Leistungsauftrag 2016-2020 ernannt.

Unser Auftrag als unabhängige und externe Kontrollstelle besteht darin, die Ausführung des Leistungsauftrages, welcher vom Staat Freiburg dem Amt für Strassenverkehr und Schifffahrt (nachfolgend: ASS) für die Zeitspanne 2016–2020 übertrug, zu analysieren und zu beurteilen, ob die vereinbarten Zielsetzungen erreicht wurden.

Die Prüfung der Jahresrechnungen sowie deren Konformität mit den einschlägigen Bestimmungen fällt hingegen nicht in unseren Aufgabenbereich.

Unsere Arbeit bezog sich im Wesentlichen auf qualitative Aspekte der Ausführung des Leistungsauftrages sowie auf die Erreichung der quantitativen Zielsetzungen.

Unser Bericht stützt sich auf eine kritische Prüfung zahlreicher Auswertungsdokumente, welche uns vom ASS zur Verfügung gestellt wurden, sowie auf Besprechungen, die wir mit dem Direktor und/oder dem stellvertretenden Direktor des ASS geführt haben.

### 1.1 L'Office de la circulation et de la navigation (OCN)

L'OCN est un établissement autonome de droit public, doté de la personnalité juridique. Il est placé sous la surveillance du Conseil d'Etat du canton de Fribourg qui exerce celle-ci par l'intermédiaire de la Direction de la sécurité et de la justice (DSJ).

L'OCN est régi par la loi du 7 mai 1996 sur l'Office de la circulation et de la navigation (LOCN). Outre l'autonomie juridique qui lui est conférée, l'OCN bénéficie également d'une autonomie économique et financière dans la mesure où il a sa propre organisation et gestion selon les principes de l'économie d'entreprise, qu'il tient une comptabilité séparée de celle de l'Etat et forme un patrimoine distinct de celui-ci.

L'OCN est chargé de remplir les tâches qui lui sont attribuées par la législation sur la circulation routière et sur la navigation. A ce titre, il lui incombe notamment de délivrer et retirer les autorisations de conduire et les permis de circulation/navigation. Il réalise également les contrôles techniques des véhicules et des bateaux, perçoit l'impôt sur ceux-ci et peut également fournir, sur une base contractuelle, des services qui sont en relation avec son activité principale.

Certaines activités de l'OCN sont soumises à concurrence, notamment les contrôles techniques des véhicules et les examens de conducteurs.

L'OCN déploie ses activités sur 3 sites : Fribourg, Bulle et Domdidier (ci-après « les 3 sites »).

### 1.1 Das Amt für Strassenverkehr und Schifffahrt (ASS) in Kürze

Das ASS ist eine autonome öffentlich-rechtliche Anstalt mit eigener Rechtspersönlichkeit. Es untersteht der Aufsicht des Staatsrates des Kantons Freiburg, der diese über die Sicherheits- und Justizdirektion (SJD) wahrnimmt.

Das ASS untersteht dem Gesetz vom 7. Mai 1996 über das Amt für Strassenverkehr und Schifffahrt. Nebst seiner juristischen Selbständigkeit geniesst das Amt ebenfalls eine wirtschaftliche und finanzielle Selbständigkeit, dies in dem Sinne, als das Amt eine eigene Organisation und Verwaltung nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen und ein vom Staat getrenntes Rechnungswesen führt.

Das ASS ist mit der Erfüllung von Aufgaben beauftragt, die ihm durch die Gesetzgebung zum Strassenverkehr und der Schifffahrt übertragen werden. In diesem Zusammenhang obliegt es dem ASS insbesondere die Fahrberechtigungen sowie die Fahrzeugausweise auszustellen und zu entziehen. Das Amt führt ebenfalls die reglementarischen technischen Fahrzeug- und Schiffsprüfungen durch, zieht die Motorfahrzeug- und Schiffssteuern ein und kann schliesslich auf vertraglicher Basis Dienstleistungen anbieten, die mit seinen Haupttätigkeiten in Verbindung stehen.

Es gilt zu beachten, dass gewisse Aktivitäten des Amtes dem Wettbewerb unterliegen. Dies gilt insbesondere für die technischen Fahrzeugprüfungen sowie für die Prüfung für Fahrzeuglenker.

Das ASS ist an 3 Standorten vertreten: Freiburg, Bulle und Domdidier (nachfolgend: „die 3 Standorte“).

## 1.2 Le mandat de prestations

Le Conseil d'Etat attribue à l'OCN un mandat de prestations quinquennal. Ce mandat a pour objet de fixer les objectifs stratégiques en termes de prestations et de résultats qui sont assignés à l'OCN et de définir la qualité du service public attendu. Sur la base de ce mandat, le Conseil d'administration de l'OCN définit les objectifs de gestion, ensuite de quoi la Direction fixe les objectifs opérationnels.

Pour la période sous revue, le mandat de prestations de référence est celui daté du 16 février 2016. Il englobe les thématiques suivantes :

1. Objet du mandat
2. Objectifs fixés à l'OCN
  - 2.1 Objectifs généraux
    - 2.1.1 Exécution des tâches de l'OCN
    - 2.1.2 Qualité des prestations
    - 2.1.3 Sécurité routière
  - 2.2 Objectifs particuliers
    - 2.2.1 Gestion orientée économie d'entreprise
    - 2.2.2 Marchés soumis à concurrence
    - 2.2.3 Développement des prestations contractuelles
    - 2.2.4 Appui d'actions ponctuelles liées à la sécurité routière
3. Indemnisation de l'OCN pour l'encaissement des impôts véhicules et bateaux
4. Contribution due à l'Etat

## 1.2 Der Leistungsauftrag

Der Staatsrat überträgt dem ASS jeweils einen fünfjährigen Leistungsauftrag. Dieser Auftrag bezweckt die Festsetzung strategischer Zielsetzungen in Form von Dienstleistungen und Zielen, welche dem Amt übertragen werden, sowie die Fixierung der Qualität des erwarteten Service Public. Aufgrund des Leistungsauftrages definiert der Verwaltungsrat des ASS die Zielsetzungen der Unternehmung; daraufhin setzt die Direktion des ASS die operativen Ziele fest.

Der Leistungsauftrag vom 16. Februar 2016 ist für die Berichtsperiode 2016-2020 massgebend. Dieser hat folgenden Inhalt:

1. Gegenstand des Leistungsauftrages
2. Auftrag und Zielsetzungen
  - 2.1 Allgemeine Zielsetzungen
    - 2.1.1 Erfüllung der Aufgaben des ASS
    - 2.1.2 Qualität der Leistungen
    - 2.1.3 Sicherheit im Strassenverkehr
  - 2.2 Besondere Zielsetzungen
    - 2.2.1 Geschäftsführung nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen
    - 2.2.2 Dem Wettbewerb unterliegende Dienstleistungen
    - 2.2.3 Förderung der vertraglichen Leistungen
    - 2.2.4 Aktionen zur Förderung der Sicherheit im Strassenverkehr
3. Inkassokommission an das ASS für die Erhebung der Fahrzeug- und Schiffssteuern
4. Beitrag an den Staat

### 1.3 Travail effectué

Les procédures d'analyse et d'évaluation ont porté sur l'analyse des rapports et des documents d'évaluation réalisés par l'OCN ou qui ont fait l'objet de mandats auprès de sociétés tierces ainsi que par des entretiens avec le directeur et le directeur suppléant.

#### 1.3.1 Documents analysés

- Rapports de gestion de l'OCN 2016, 2017, 2018, 2019 et 2020;
- Rapports M.I.S. Trend SA sur les études de satisfaction clientèle réalisées en 2016, 2017, 2018, 2019 et 2020 (y compris comparatifs avec d'autres cantons);
- Études de satisfaction du personnel 2018, 2019 et 2020 réalisées à l'interne;
- Rapports d'audit ISO 9001/14001 2016, 2017, 2018, 2019 et 2020 dressés par l'Association suisse pour systèmes de qualité et de management SQS;
- Rapports d'octroi et de surveillance ISO 17020 de 2016, 2018 et 2019 délivrés par le Secrétariat d'Etat à l'économie, service d'accréditation suisse SAS;
- Rapports sur les mesures de qualité des contrôles techniques réalisés par Dynamic Test Center SA en 2016, 2017, 2018, 2019 et 2020.

#### 1.3.2 Entretiens réalisés

- Entretien avec Messieurs Marc Rossier, Directeur, et Michel Brischoux, Directeur suppléant le 11 septembre 2020.
- Entretiens téléphoniques avec Monsieur Michel Brischoux, Directeur suppléant, le 30 novembre 2020 et le 15 décembre 2020.

### 1.3 Ausgeführte Arbeiten

Die Analysen und Ergebnisse stützen sich auf die Untersuchungen von Berichten und Dokumenten, welche vom Amt oder von Drittunternehmen erstellt wurden, sowie auf Besprechungen mit den hauptverantwortlichen Personen des ASS.

#### 1.3.1 Beigezogene Dokumente

- Geschäftsberichte des ASS für die Jahre 2016, 2017, 2018, 2019 und 2020;
- Berichte der M.I.S. Trend AG zu den Studien über die Kundenzufriedenheit, die für die Jahre 2016, 2017, 2018, 2019 und 2020 gemacht wurden (inklusive Vergleiche mit anderen Kantonen);
- Studien über die Zufriedenheit des Personals in den Jahren 2018, 2019 und 2020, welche intern abgewickelt wurden;
- Audit-Rapporte ISO 9001/14001 der Jahre 2016, 2017, 2018, 2019 und 2020 erstellt durch die Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme (SQS);
- Bewilligungs- und Aufsichtsberichte ISO 17020 für die Jahre 2016, 2018 und 2019 des Staatssekretariats für Wirtschaft, Schweizerische Akkreditierungsstelle SAS;
- Qualitätsberichte der technischen Kontrollen von 2016, 2017, 2018, 2019 und 2020 erstellt durch die Dynamic Test Center AG.

#### 1.3.2 Besprechungen

- Besprechung mit den Herren Marc Rossier, Direktor des ASS und Michel Brischoux, Stellvertretender Direktor des ASS, am 11. September 2020.
- Telefonische Besprechungen mit Michel Brischoux, Stellvertretender Direktor des ASS, am 30. November 2020 und 15. Dezember 2020.

## 2. Evaluation de l'atteinte des objectifs

Notre rapport évaluant l'atteinte des objectifs est structuré sur la base du mandat de prestations.

Chaque objectif est traité de la façon suivante :

- Mention de l'objectif analysé ;
- Extrait de l'objectif tel que défini dans le mandat de prestations (en italique) ;
- Si nécessaire, précisions concernant la nature et le cadre de l'objectif ;
- Observations ;
- Conclusions et remarques.

### 2.1 Objectifs généraux

#### 2.1.1 Exécution des tâches de l'OCN

*Remplir ses tâches et fournir ses prestations de manière conforme à la loi, économique et centrée sur les usagers.*

Conforme à la loi : Les prestations étatiques fournies par l'OCN sont régies par la législation sur la circulation routière et sur la navigation et sont précisées, si besoin, dans les directives de l'Office fédéral des routes (OFROU) et de l'Association des services automobiles (asa). Cette haute densité normative, tout comme la jurisprudence détaillée n'offrent qu'une marge d'appréciation réduite à l'OCN, ce qui diminue fortement le risque de non-conformité à la loi.

Économique : Du fait de sa nature juridique, il est difficile pour l'OCN de procéder à des comparaisons financières.

## 2. Beurteilung der Zielerreichung

Die Erfüllung der Ziele durch das ASS haben wir anhand der Bestimmungen und der Struktur des Leistungsauftrages geprüft.

Der Aufbau unserer Berichterstattung ist wie folgt:

- Definierte Zielsetzung gemäss Leistungsauftrag;
- Definierte Zielsetzung im Detail (kursiv);
- Falls notwendig: Präzisierung und Hintergrundinformation zur Zielsetzung;
- Beobachtungen;
- Schlussfolgerung und Bemerkungen.

### 2.1 Allgemeine Zielsetzungen

#### 2.1.1 Erfüllung der Aufgaben des ASS

*Die Aufgaben und Leistungen sind gesetzeskonform, effizient, wirtschaftlich und kundenorientiert zu erbringen.*

Gesetzeskonformität: Die Hauptaufgaben, welche dem ASS übertragen wurden, werden durch die kantonale Strassenverkehrs- und Schifffahrtsgesetzgebung und von den Richtlinien und Reglementen des Bundesamtes für Strassen (ASTRA) und der Vereinigung der Strassenverkehrsämter (asa) im Detail vorgegeben. Dieses umfangreiche Regelwerk und die einschlägige Rechtsprechung lassen dem ASS nur wenig Handlungsspielraum und vermindert somit das Risiko der Nichteinhaltung der Vorschriften.

Wirtschaftlichkeit: Angesichts der Rechtsnatur des ASS ist ein finanzieller Vergleich mit ähnlichen Unternehmen kaum möglich.



## Observations

- Les délais légaux pour les contrôles techniques ont tous été respectés. Il faut noter l'entrée en vigueur en 2017 de nouveaux rythmes de contrôles périodiques pour les voitures de tourisme et les motocycles. La fréquence précédente de 4/3/2/2 a été modifiée par la fréquence 5/3/2/2 (premier contrôle technique d'un véhicule neuf après 5 ans, au plus tard après 6 ans).
- La qualité des contrôles techniques est mesurée par le DTC (Dynamic Test Center), organisme indépendant qui effectue des tests « à l'aveugle » auprès d'une vingtaine de services des automobiles suisses, majoritairement en Romandie. Les 3 sites de l'OCN ont fait l'objet de contrôles par le DTC, et nous constatons que la note moyenne finale par site est supérieure à la moyenne des autres offices contrôlés en Romandie dans 83 % des cas (10/12). Les résultats obtenus sont particulièrement probants pour les années 2017, 2018, 2019 et 2020 avec des notes maximales obtenues dans la quasi-totalité des services évalués.
- Depuis 2006, l'OCN est accrédité ISO 17020, système qualité pour les organismes procédant à l'inspection (cf. point 2.1.2. Qualité des prestations), ce qui garantit également la qualité des contrôles techniques effectués et une conformité à la loi.
- Selon une étude comparative du Surveillant des prix de la Confédération publiée en août 2018, seuls 7 cantons (dont Fribourg) présentent des valeurs égales ou inférieures au seuil d'équilibre de 100 % en ce qui concerne l'indice de financement par les émoluments. Selon cette même étude toujours, l'OCN se classe au 1<sup>er</sup> rang avec des tarifs de 22 % inférieurs à la moyenne suisse.
- La plateforme informatique de gestion des conducteurs, véhicules et encaissement des impôts (CARI) et la plateforme des examens théoriques assistés par ordinateur (ETAO) ont fait l'objet de mises à jour régulières. Plusieurs projets de développements informatiques ont également été menés à bien (refonte du site internet, migration SIAC, CARI-Medko, CARI-Zéphir, migration Windows 10, etc.). Ces actions s'inscrivent dans une démarche orientée client et productivité.

## Beobachtungen

- Die gesetzlichen Fristen für die Durchführung der technischen Prüfungen wurden alle eingehalten. Es gilt, die vom Bund beschlossene Neuregelung der Prüfungsintervalle ab 2017 für Personenwagen und Motorräder zu beachten. Der vorherige Rhythmus von 4/3/2/2 wurde mit neuem Rhythmus auf 5/3/2/2 verlängert (erste Fahrzeugprüfung eines Neuwagens 5 Jahre nach der ersten Inverkehrsetzung, spätestens nach 6 Jahren).
- Die Qualität der technischen Kontrollen wird vom DTC (Dynamic Test Center) geprüft. Das DTC ist eine unabhängige Gesellschaft, welche in 20 Schweizer Strassenverkehrsämtern, insbesondere auf dem französischsprachigen Gebiet, stichprobenartig „blinde“ Qualitätskontrollen durchführt. An allen 3 Standorten des ASS wurden vom DTC Kontrollen vorgenommen, und wir stellen fest, dass die durchschnittliche Endnote pro Standort in 83 % der Fälle (10/12) höher ist als der Durchschnitt der anderen geprüften Standorte in der Westschweiz. Besonders überzeugend sind die Ergebnisse für die Jahre 2017, 2018 sowie 2019 und 2020, wobei in fast allen bewerteten Leistungen Bestnoten erzielt wurden.
- Das ASS ist seit 2006 ISO Norm 17020 akkreditiert (siehe Ziffer 2.1.2. Qualität der Leistungen). Diese qualitätsbezogene Norm gibt allgemeine Kriterien für Institute vor, welche Inspektionen vornehmen und garantiert die Gesetzeskonformität.
- Gemäss einer im August 2018 publizierten Vergleichsstudie des eidgenössischen Preisüberwachers haben nur 7 Kantone (einschliesslich Freiburg) Werte, die gleich oder unter der 100 %-Gleichgewichtsschwelle für den Gebührenfinanzierungsindex liegen. Laut derselben Studie liegt das ASS mit Tarifen, die 22 % unter dem Landesdurchschnitt liegen, an erster Stelle.
- Die Informatik-Plattform CARI für die Verwaltung der Fahrzeugführer, der Fahrzeuge und des Inkassos der Steuern sowie der schweizweite Betrieb der neuen CUT-Applikation (Computerunterstützte Theorieprüfungen) werden permanent gewartet, verbessert und benutzerfreundlicher gestaltet. Ausserdem wurden mehrere IT-Entwicklungsprojekte durchgeführt (Neugestaltung der Website, IVZ-Migration, CARI-Medko, CARI-Zephir, Windows-10-Migration usw.). Diese Massnahmen wirken sich positiv auf die Produktivität aus und sind im Sinne eines kundenorientierten Verhaltens.

- Les enquêtes de satisfaction réalisées par l'institut indépendant M.I.S. Trend SA auprès des usagers de l'OCN font état, année après année, d'un très haut degré de satisfaction (86 % en 2016, 88 % en 2017, 91 % en 2018, 89 % en 2019 et 88 % en 2020 de satisfaction bonne ou totale). De plus, les résultats obtenus par l'OCN concernant la satisfaction sur l'ensemble des prestations le place toujours en tête des comparaisons intercantionales.
- L'OCN a, de façon systématique, pris en compte les griefs et possibilités d'amélioration soulevés par les clients (contacts téléphoniques, tarifs, temps d'attente au guichet).
- L'OCN attache une importance particulière à son image tant par une présence dans les médias que par sa participation à des manifestations et expositions.

### Conclusion

L'OCN remplit ses tâches et fournit ses prestations de manière conforme à la loi, de manière économique et centrée sur les usagers. Il mène une politique d'amélioration constante dans l'accomplissement de ses tâches et la satisfaction de la clientèle.

### Remarques

- Depuis le premier contrôle annuel qualité de 2006, la meilleure note moyenne a été obtenue en 2017 (rapport DTC de 2017). L'amélioration de la moyenne de 2017 est principalement imputable à une augmentation du nombre de défauts décelés.
- Dans le rapport du DTC daté de 2019, la note moyenne atteinte (n = 5,62 sur 6) suggère que les améliorations perdurent dans le temps. Similairement, dans le rapport du DTC daté de 2020, la note moyenne atteinte s'élève à 5,49 sur 6.
- Les résultats des enquêtes de satisfaction M.I.S. Trend démontrent une nette amélioration concernant les deux motifs d'insatisfaction que sont le temps d'attente trop élevé et les heures d'ouvertures entre 2018 et 2020. Ceci témoigne de la volonté de l'OCN d'améliorer continuellement ses prestations et son image. Il est à noter que le principal motif d'insatisfaction reste les tarifs, qui restent cependant les plus bas de Suisse.

- Die vom Institut M.I.S. Trend AG bei den Kunden durchgeführten Studien weisen Jahr für Jahr einen sehr hohen Zufriedenheitsgrad auf (86 % im Jahr 2016, 88 % im Jahr 2017, 91 % im Jahr 2018, 89 % im Jahr 2019 und 88 % im Jahr 2020). Im interkantonalen Vergleich ist das ASS weiterhin stets in den vordersten Rängen klassiert.
- Das ASS verarbeitet die von den Kunden bemängelten Punkte (Telefonkontakte, Tarife, Wartezeiten an den Schaltern) und die Verbesserungsvorschläge systematisch im Sinne einer stetigen Optimierung seiner Dienstleistungen.
- Das ASS legt grossen Wert auf sein Image in der Öffentlichkeit und engagiert sich stark, um bei Veranstaltungen, an Ausstellungen und Messen sowie in den Medien adäquat präsent zu sein.

### Schlussfolgerungen

Das ASS erfüllt seine Aufgaben und erbringt seine Leistungen gesetzeskonform, wirtschaftlich und kundenorientiert. Bei der Erfüllung seiner Aufgaben sowie hinsichtlich Kundenzufriedenheit verfolgt das Amt eine konstante Verbesserungspolitik.

### Bemerkungen

- Seit der ersten jährlichen Qualitätskontrolle im Jahr 2006 wurde im Jahr 2017 die beste Durchschnittsnote erzielt (DTC-Bericht 2017). Die Verbesserung des Durchschnittswerts im Jahr 2017 ist hauptsächlich auf einen Anstieg der Anzahl der gefundenen Mängel zurückzuführen.
- Im DTC-Bericht aus dem Jahr 2019 deutet die durchschnittlich erreichte Punktzahl (n = 5,62 von 6) darauf hin, dass die Verbesserungen im Laufe der Zeit nachhaltig sind. Auch im DTC-Bericht aus dem Jahr 2020 wird eine Durchschnittsnote von 5,49 von 6 erreicht.
- Die Ergebnisse der Studien von M.I.S. Trend zur Kundenzufriedenheit zeigen eine deutliche Verbesserung bei den beiden von den Kunden des ASS am häufigsten bemängelten Punkten, welche aus den Wartezeiten an den Schaltern und den begrenzten Öffnungszeiten zwischen 2018 und 2020 bestehen. Es ist zu erwähnen, dass der Hauptgrund zur Kundenunzufriedenheit weiterhin die ASS-Preise sind, welche aber die niedrigsten der Schweiz sind.

## 2.1.2 Qualité des prestations

*Assurer la qualité de ses prestations.*

### Observations

- L'OCN est certifié ISO 9001 depuis 1999 (système de management de la qualité). Cet outil de gestion permet de garantir une exécution homogène des prestations, orientée client et visant à l'optimisation de la qualité.
- L'OCN est certifié ISO 14001 depuis 2003. Cet outil permet l'organisation, la gestion et la maîtrise des risques environnementaux et s'inscrit dans la démarche d'optimisation de la qualité poursuivie par l'OCN.
- L'OCN est accrédité ISO 17020 (cf. point 2.2.1.) depuis 2006. Cette norme vise spécifiquement à garantir la qualité des contrôles techniques.
- Les audits de suivi (2016, 2018 et 2019) et de recertification (2017 et 2020) pour ISO 9001 et 14001 mentionnent tous qu'aucune non-conformité majeure, ni mineure n'a été constatée.
- Les délais légaux des premiers contrôles périodiques (au plus tard six ans après la première mise en circulation) ont été respectés. Pour l'année 2019, le premier contrôle technique a été réalisé après 5 ans et 11 mois en moyenne.
- L'OCN favorise la formation continue de ses collaborateurs (plus de 325 jours par année en moyenne, environ 3,5 jours par employé en équivalent plein-temps), ce qui contribue au degré élevé de satisfaction des employés. Les collaborateurs étant la principale ressource de l'OCN, leur satisfaction est un garant d'une exécution d'une haute qualité de ses prestations.
- L'OCN dispose depuis 2014 d'un système de contrôle interne dans le domaine des finances. Son existence est attestée par l'organe de révision.

## 2.1.2 Qualität der Leistungen

*Die Qualität der Leistungen ist zu gewährleisten.*

### Beobachtungen

- Das ASS hat im Jahr 1999 die ISO-Zertifizierung 9001 erlangt (Qualitäts-Management-System). Diese Norm bezweckt die einheitliche und kundenorientierte Erbringung der Dienstleistungen des Amtes sowie die Optimierung der Qualität.
- Das ASS hat im Jahr 2003 die ISO-Zertifizierung 14001 erlangt. Diese Norm legt den Schwerpunkt auf einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess in Bezug auf die Umweltleistung einer Organisation.
- Seit 2006 ist das ASS ISO 17020 (siehe Ziffer 2.2.1) zertifiziert. Diese Norm bezweckt die Qualitätssicherung der technischen Kontrollen.
- Das ASS hat alle Kontrollaudits (2016, 2018 und 2019) sowie die Rezertifizierungsaudits (2017 und 2020) für ISO 9001 und 14001 ohne nennenswerte Mängel bestens bestanden.
- Die gesetzlichen Fristen für die technischen Kontrollen wurden alle eingehalten (spätestens 6 Jahre nach der ersten Inverkehrsetzung). Für das Jahr 2019 wurde die erste technische Kontrolle im Durchschnitt nach 5 Jahren und 11 Monaten durchgeführt.
- Das ASS fördert die Weiterbildung seiner Mitarbeiter (im Durchschnitt mehr als 325 Tage pro Jahr; mehr als 3,5 Tage jährlich pro Vollzeitpensum). Dies trägt zur hohen Zufriedenheit der Mitarbeiter bei. Die Mitarbeiter sind die wichtigste Ressource des Amtes, weshalb deren Zufriedenheit ein Gewährsträger für die Qualität der Leistungen ist.
- Im Jahr 2014 hat das ASS ein Internes Kontrollsystem (IKS) für die Abläufe im Bereich der Finanzen eingeführt. Die Existenz des IKS wurde von der externen Revisionsstelle bestätigt.

## Remarques

- Dans le rapport de l'évaluation de l'audit de réaccréditation pour ISO 17020 daté de 2016, il est fait état d'une non-conformité qui est la suivante : « les chantiers navals auxquels des contrôles techniques sont sous-traités, ne sont pas régulièrement surveillés ». Toutefois cette irrégularité est remédiée en date du 16.08.2016.
- Aucune non-conformité n'est relevée dans les rapports subséquents de 2018 et 2019 concernant la norme ISO 17020.

## Conclusion

L'OCN met en œuvre tous les outils nécessaires pour assurer la qualité de ses prestations et cet objectif est sous-jacent dans toutes les démarches entreprises.

### 2.1.3 Sécurité routière

*Favoriser l'activité préventive dans le domaine de la sécurité routière.*

Les différents éléments listés ci-dessous permettent d'évaluer l'ampleur des moyens mis en œuvre par l'OCN pour la prévention routière mais ne permettent pas d'en déterminer l'efficacité, c'est-à-dire l'impact sur les usagers de la route au sens strict.

### Observations extraites des rapports de gestion de l'OCN 2016 à 2020

- L'OCN organise des cours dits « senior » destinés aux conducteurs de plus de 65 ans qui ont été à l'origine d'une infraction ou d'un accident de la route. Ces cours sont suivis volontairement et ont touché annuellement entre 60 et 138 personnes (soit, entre 6 et 13 cours par an).
- L'OCN organise des cours dits « alcool » destinés aux conducteurs dénoncés pour la première fois pour avoir circulé en état d'ébriété. Ces cours ont touché entre 92 et 186 personnes annuellement (soit, entre 12 et 17 cours par an).
- Conformément à la législation, l'OCN organise également des cours « d'éducation routière » dont l'objectif principal est de prévenir les accidents et la récidive en matière d'infractions routières. Ces cours sont suivis volontairement ou imposés et sont dispensés en français et en allemand. Ils ont touché entre 138 et 177 personnes annuellement.

## Bemerkungen

- In dem Bewilligungs- und Aufsichtsbericht ISO 17020 für das Jahr 2016 wird eine Nichtkonformität wie folgt festgestellt: „Werften, wo technische Inspektionen untervergeben werden, werden nicht regelmäßig überwacht“. Diese Nichtkonformität wurde jedoch am 16.08.2016 behoben.
- In den nachfolgenden ISO 17020 Berichten für die Jahre 2018 und 2019 werden keine Nichtkonformitäten festgestellt.

## Schlussfolgerung

Das ASS ist sich der Bedeutung der Qualität seiner Dienstleistungen bewusst und setzt dazu alle notwendigen Kapazitäten und Mittel ein, um das hohe Mass der Qualität zu halten.

### 2.1.3 Sicherheit im Strassenverkehr

*Förderung der Prävention im Bereich der Verkehrssicherheit.*

Das ASS ist mit dem Ziel der Förderung der Sicherheit im Strassenverkehr mit verschiedenen Massnahmen aktiv. Diese werden auszugsweise im Folgenden dargelegt. Hingegen kann die Wirksamkeit dieser Massnahmen nicht gemessen werden.

### Beobachtungen (Auszüge aus Geschäftsberichten des ASS 2016 bis 2020)

- Für Fahrzeuglenker über 65 Jahre, welche eine Widerhandlung im Strassenverkehr oder einen Unfall verursacht haben, organisiert das ASS Senioren-Kurse. Zwischen 60 und 138 Personen (bzw. zwischen 6 und 13 Kurse pro Jahr) haben diese Kurse jährlich besucht.
- Das Amt organisiert „Alkoholkurse“ für Personen, die ein erstes Mal wegen Alkohol am Steuer angezeigt wurden. Diese Kurse wurden jährlich von zwischen 92 und 186 Personen besucht (bzw. zwischen 12 und 17 Kurse pro Jahr).
- Gemäss Gesetzgebung organisiert das ASS Strassenverkehrsausbildungskurse, deren Hauptziel es ist, Unfälle sowie Wiederholungstaten im Bereich der Strassenverkehrsdelikte zu verhindern. Diese zweisprachigen Kurse werden entweder bestimmten Personen auferlegt oder auf freiwilliger Basis besucht. Diese Kurse wurden jährlich von zwischen 138 und 177

Le suivi de ces cours peut aboutir à une diminution de la durée du retrait de permis pour le participant.

- Chaque année, des cours de sensibilisation (éducation routière) sont donnés aux futurs conducteurs au niveau du secondaire II, en collaboration avec les directions des collèges et des écoles professionnelles. Sur les périodes 2016 à 2019, entre 2'456 et 2'829 jeunes ont été concernés annuellement. En 2020, la moitié des interventions ont dû être annulées en raison des mesures sanitaires COVID-19.
- L'OCN intervient dans le cadre de la formation des futurs cafetiers-restaurateurs par une sensibilisation à la problématique de l'alcool au volant.
- Des ateliers et cours sont organisés sur demande, par exemple lors de la formation de base des nouveaux conducteurs de bus TPF, pour les nouveaux commandants sapeurs-pompiers ou encore lors des cours de base pour conductrices et conducteurs PCi (protection civile).
- De nombreuses autres actions sont entreprises par l'OCN, ceci notamment avec différents acteurs locaux, comme par exemple lors des campagnes de « Je conduis...Tu conduis... », « Sois visible » ou encore « À l'école j'y vais à pieds ! » réalisées en collaboration avec la Police Cantonale. Différentes campagnes additionnelles ont également été menées dans différentes foires ou manifestations – notamment durant la foire Cantonale, les comptoirs de Morat et Bulle et le Festival Les Georges.
- À noter qu'une aide financière de CHF 50 a été octroyée aux jeunes conducteurs effectuant leur premier jour de cours de formation deux phases dans un délai de 6 mois, c'est-à-dire un montant annuel compris entre CHF 38'500 et CHF 48'650 entre 2016 et 2019.

### Conclusion

L'OCN déploie une activité importante dans le domaine de la prévention et accomplit pleinement la tâche qui lui est impartie. Toutes ses actions contribuent également à maintenir une proximité avec les usagers de la route et une image de marque élevée.

Personen besucht. Der Besuch dieser Kurse kann für den Betroffenen eine Verkürzung der Dauer des Führerausweisentzuges zur Folge haben.

- Jedes Jahr werden in der Sekundarstufe II in Zusammenarbeit mit den Schulleitungen der Kollegien und den Berufsschulen Sensibilisierungskurse (Verkehrserziehung) für zukünftige Fahrzeugführer angeboten. Während der Periode 2016 bis 2019 wurden jährlich zwischen 2'456 und 2'829 Schüler in dieser Form sensibilisiert. Im Jahr 2020, musste die Hälfte der Besuche auf Grund der sanitären Situation COVID-19 annulliert werden.
- Im Rahmen der Gastwirtausbildung organisiert das Amt Sensibilisierungskurse zum Thema „Alkohol am Steuer“.
- Auf Anfrage werden vom ASS eigens Kurse oder Ateliers organisiert: so beispielsweise für die Grundschulung der neuen TPF-Busfahrer, im Rahmen der Ausbildung neuer Feuerwehrkommandanten oder bei den Grundkursen für ZS-Fahrerinnen und ZS-Fahrer (Zivilschutz).
- In Zusammenarbeit mit der Kantonspolizei organisiert das ASS weitere Präventionsaktionen zusammen mit anderen Organisationen, wie zum Beispiel bei den Kampagnen von „Ich fahre ... Du fährst ...“, „Mach dich sichtbar“ und „Zu Fuss zur Schule“. Diverse zusätzliche Präventionsaktionen wurden auch auf verschiedenen Messen und Veranstaltungen durchgeführt – insbesondere während der Freiburger Messe „La Cantonale“, am Comptoir in Murten und Bulle sowie am Festival Les Georges.
- Neulenker werden mit einem finanziellen Beitrag von CHF 50 motiviert, den ersten Kurstag innerhalb von 6 Monaten nach bestandener Prüfung zu absolvieren. Dies ergibt einen jährlichen Betrag zwischen CHF 38'500 und CHF 48'650 innerhalb 2016 und 2019.

### Schlussfolgerung

Das Amt ist im Bereich der Prävention sehr aktiv und hat somit die ihm auferlegte Aufgabe erfüllt. Alle seine Aktionen tragen ebenfalls dazu bei, die Nähe zu den Strassenbenützern sowie ein starkes Image aufrecht zu erhalten.

## 2.2 Objectifs particuliers 2016-2020

### 2.2.1 Gestion orientée économie d'entreprise

*Exploiter les instruments nécessaires à une gestion de l'Office selon les principes de l'économie d'entreprise.*

#### Observations

- Les organes de l'OCN ainsi que leurs attributions sont clairement édictés dans la loi sur l'Office de la circulation et de la navigation (LOCN).
- Sur la base du mandat de prestations, l'OCN fixe ses objectifs d'entreprise ainsi que des objectifs par unité organisationnelle. Cette direction par objectif est désormais un standard de la gestion d'entreprise.
- Tout le personnel est impliqué dans le succès de l'entreprise notamment par un intéressement financier conditionné aux degrés d'atteinte des objectifs et à l'évaluation des performances individuelles.
- L'OCN est au bénéfice de plusieurs certifications ISO. Ces normes assurent la qualité, promeuvent une application économique et attestent une conduite de l'entreprise organisée autour de processus principaux. Il en découle des procédures et des indicateurs permettant d'évaluer le bon fonctionnement de l'entreprise.
- L'OCN a mandaté un organe externe indépendant pour effectuer un bilan de la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) durant l'exercice 2017. Ce rapport fait état « d'une gestion sociale exemplaire et très fortement développée, que cela soit en interne ou en externe ».
- L'OCN exploite une comptabilité analytique qui lui permet de bénéficier des informations nécessaires pour assurer une gestion de manière économique.
- Depuis 2014, l'utilisation d'un système de contrôle interne applicable aux finances se poursuit. Ceci traduit la volonté de l'OCN d'utiliser les outils de gestion des risques du secteur privé et l'importance accordée à une information financière fiable.

## 2.2 Besondere Zielsetzungen 2016-2020

### 2.2.1 Geschäftsführung nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen

*Förderung und Einsatz der für eine unternehmerische Geschäftsführung notwendigen Instrumente.*

#### Beobachtungen

- Die Organe des ASS sowie ihre Kompetenzen sind im Gesetz über das Amt für Strassenverkehr und Schifffahrt (ASSG) klar festgelegt.
- Gestützt auf den Leistungsauftrag definiert das ASS die Unternehmenszielsetzungen sowie die Zielsetzungen seiner Organisationseinheiten. Diese Führung durch Zielvereinbarung entspricht privatwirtschaftlichen Grundsätzen.
- Das gesamte Personal ist am Erfolg der Unternehmung beteiligt, insbesondere durch ein Bonus-System, welches von der Zielerreichung und der individuellen Leistungsbeurteilung abhängt.
- Das ASS hat sich verschiedenen ISO Zertifizierungen unterstellt. Nebst der Qualitätssicherung der Leistungen fördern diese Normen einen betriebswirtschaftlichen Ansatz und bestätigen das Funktionieren der Aufbau- und Ablauforganisation des Amtes. Die sich daraus ergebenden Indikatoren erlauben es, die Leistungen des ASS zu messen.
- Das ASS hat ein unabhängiges externes Institut mit der Durchführung eines Corporate Social Responsibility (CSR) Plans im Geschäftsjahr 2017 beauftragt. Im Bericht heisst es: „Vorbildliches und hoch entwickeltes Sozialmanagement, sowohl intern als auch extern“.
- Sein Rechnungswesen stellt dem ASS alle notwendigen Informationen zur Verfügung, die für eine Führung nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen notwendig sind.
- Das ASS führt seit dem Jahr 2014 für den Bereich Finanzen ein Internes Kontrollsystem (IKS). Die Verwaltung eines IKS auf freiwilliger Basis bestätigt die Absicht des ASS, sich nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen, analog der Privatwirtschaft, zu orientieren.

- Outre les mesures internes développées et mises en place par l'OCN, celui-ci mandate des entreprises tierces pour évaluer ses performances auprès des clients. Tous les rapports d'évaluation délivrés font mention de résultats élevés. De plus, les potentiels d'amélioration mentionnés sont systématiquement pris en compte et de nouvelles mesures implémentées.

### Conclusion

L'OCN s'est muni des outils de gestion, des mesures et des instruments nécessaires à une gestion orientée économie d'entreprise. L'OCN est calqué sur les principes du secteur privé et remplit donc parfaitement cet objectif.

#### 2.2.2 Marchés soumis à concurrence

*Maintenir et si possible accroître la part de marché de l'Office dans les domaines d'activité soumis à concurrence, notamment dans celui des contrôles techniques des véhicules*

### Observations

- La proportion des contrôles techniques sur des véhicules immatriculés à l'extérieur du canton a oscillé entre 5,6 % et 7,1 % du total des contrôles techniques durant le mandat sous revue. En moyenne, plus de 5'150 véhicules immatriculés dans un autre canton ont été contrôlés par l'OCN. Durant la période 2011 à 2015, ces contrôles se montaient à 4'800. Ceci s'explique notamment par l'expansion des pistes de contrôle, à savoir un total de 14 pistes de contrôle réparties entre les sites de Fribourg, Bulle et Domdidier depuis 2018.
- La proportion des véhicules immatriculés dans le canton ayant fait l'objet d'un contrôle technique dans un autre canton s'est réduite (de 793 cas en 2016 à 356 cas en 2020).
- Cette balance intercantonale positive démontre la compétitivité de l'OCN en ce qui concerne le contrôle technique des véhicules.

### Conclusion

L'OCN a conservé son attractivité auprès des détenteurs de véhicules immatriculés à l'extérieur du canton dans le cadre du contrôle technique des véhicules. L'objectif de maintenir et si possible d'accroître la part de marché liée au contrôle technique des véhicules est dès lors atteint.

- Neben den internen Massnahmen beauftragt das ASS externe Unternehmen, um die Qualität seiner Leistungen bei den Kunden sowie die Zufriedenheit seiner Mitarbeiter zu messen. Alle diesbezüglichen Berichte weisen gute bis sehr gute Resultate aus. Zudem werden die aufgeführten Verbesserungsvorschläge systematisch berücksichtigt und es werden neue Massnahmen ergriffen.

### Schlussfolgerung

Das ASS setzt die Führungsinstrumente, Massnahmen und Hilfsmittel ein, die für eine Geschäftsführung nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen notwendig sind. Das ASS orientiert sich an privatwirtschaftlichen Grundsätzen und erfüllt diese Zielvorgabe bestens.

#### 2.2.2 Dem Wettbewerb unterliegende Dienstleistungen

*Den Marktanteil des Amtes in Tätigkeitsbereichen, die dem Wettbewerb unterliegen, namentlich im Segment der Fahrzeugprüfungen, halten und wenn möglich steigern.*

### Beobachtungen

- Der Anteil der technischen Kontrollen von Fahrzeugen, welche ausserhalb des Kantons immatrikuliert sind, betrug zwischen 5,6 % und 7,1 % vom Total der während der Berichtsperiode durchgeführten Kontrollen. Durchschnittlich wurden während der Berichtsperiode 2016-2020 mehr als 5'150 Fahrzeuge aus anderen Kantonen geprüft. In der Vorperiode 2011-2015 betrug diese Zahl 4'800. Dies ist insbesondere auf den Ausbau der Kontrollbahnen zurückzuführen, wobei seit 2018 insgesamt 14 Kontrollbahnen auf die Standorte Freiburg, Bulle und Domdidier verteilt sind.
- Die Zahl der in Freiburg immatrikulierten Fahrzeuge, welche in einem anderen Kanton geprüft wurden, ist in der Berichtsperiode gesunken (von 793 Fällen im Jahr 2016 auf 356 Fälle im Jahr 2020).
- Dieses Verhältnis ist unverändert deutlich zugunsten des ASS und zeigt die Konkurrenzfähigkeit des Amtes in diesem Bereich auf.

### Schlussfolgerung

Bei ausserkantonalen Fahrzeughaltern ist das Amt für die technischen Kontrollen weiterhin attraktiv. Das ASS hat das Ziel der Steigerung der technischen Kontrollen erreicht.

### 2.2.3 Développement de prestations contractuelles

*Développer des prestations contractuelles et en augmenter progressivement la part aux activités et aux résultats de l'Office.*

#### Observations

- Le chiffre d'affaires de ces prestations a constamment augmenté lors de la période sous revue. Les revenus provenant de prestations contractuelles sont passés de CHF 1'977'245 en 2016 à CHF 2'262'604 en 2020.
- La proportion des revenus de prestations contractuelles par rapport au total des revenus d'exploitation a oscillé entre 10 % (en 2017) et 11,1 % (en 2020).
- Les prestations contractuelles de l'OCN, comme les contrôles techniques volontaires, les cours facultatifs pour les personnes ayant circulé en état d'ébriété, des renseignements sur l'identité des détenteurs de plaques, des réservations de plaques au-delà d'un an ou encore la vente de numéros de plaques particuliers (e-auction) correspondent aux attentes des usagers de la route.

#### Conclusion

L'OCN maintient les prestations contractuelles dans la mesure du possible par rapport aux autres entreprises présentes sur le marché. Bien que les opportunités de développer d'autres produits offrant un attrait significatif soient limitées, l'objectif de croissance de ce domaine d'activité a cependant pu être atteint.

### 2.2.4 Appui d'actions ponctuelles liées à la sécurité routière

*Appuyer des actions ponctuelles liées à la sécurité routière en collaboration avec d'autres Directions cantonales. Une enveloppe annuelle minimale de deux cent cinquante mille francs est attribuée.*

Pour bénéficier du soutien financier de l'OCN, les projets des Directions doivent être orientés vers les personnes et non les infrastructures et doivent permettre de soulager les finances cantonales.

### 2.2.3 Förderung der vertraglichen Leistungen

*Die vertraglichen Leistungen fördern und ihren Anteil an der Geschäftstätigkeit und am Unternehmenserfolg progressiv erhöhen.*

#### Beobachtungen

- Die vom ASS erbrachten vertraglichen Leistungen sind von CHF 1'977'245 im Jahr 2016 auf 2'262'604 im Jahr 2020 gestiegen.
- Der Erlös aus solchen Leistungen schwankte im Verhältnis zum Totalumsatz während der Berichtsperiode zwischen 10 % (im Jahr 2017) und 11,1 % (im Jahr 2020).
- Die vom ASS erbrachten vertraglichen Leistungen, wie beispielsweise freiwillige Fahrzeugprüfungen, fakultative Kursbesuche von Fahrzeuglenkern, Reservierungen von Kontrollschildern über ein Jahr hinaus oder den Verkauf von Wunsch-Kontrollschildern (e-auction) entsprechen den Bedürfnissen der Kunden.

#### Schlussfolgerung

Das ASS hält sein Angebot an vertraglichen Leistungen im bisherigen Rahmen aufrecht und ist bestrebt in diesem Bereich aktiv zu sein. Die Entwicklung weiterer solcher Produkte oder Dienstleistungen ist aus verschiedenen Gründen eingeschränkt. Das Ziel eines Wachstums dieses Geschäftsbereiches konnte trotzdem erreicht werden.

### 2.2.4 Aktionen zur Förderung der Sicherheit im Strassenverkehr

*Unterstützung im Umfang von mindestens CHF 250'000 pro Jahr von punktuellen Aktionen zur Förderung der Sicherheit im Strassenverkehr in Zusammenarbeit mit anderen Behörden oder kantonalen Direktionen.*

Das ASS unterstützt die kantonalen Direktionen nur in Projekten zur Förderung der Sicherheit im Strassenverkehr, die auf Personen und nicht auf Infrastruktur ausgerichtet sind und die zur Entlastung der Staatsfinanzen beitragen.



### Observations

- Dans la période sous mandat, divers projets en relation avec la santé et la mobilité ont été soutenus par l'OCN en collaboration avec différentes Directions. L'enveloppe totale attribuée s'est montée à CHF 275'000 en 2016 et 2017, CHF 256'000 en 2018, CHF 276'500 en 2019 et CHF 267'660 en 2020.
- Les principaux bénéficiaires ont été les suivants :  
Direction de la santé et des affaires sociales (DSAS)  
Direction de la sécurité et de la justice (DSJ)  
Direction de l'instruction publique, de la culture et du sport (DICS)  
Direction de l'aménagement, de l'environnement et des constructions (DAEC)

### Conclusion

Cet objectif a été atteint pour la période sous revue.

## 3. Indemnisation de l'OCN pour l'encaissement des impôts véhicules et bateaux

L'OCN est indemnisé par une commission calculée sur le montant brut d'impôts véhicules et bateaux encaissés pour le compte de l'Etat. Cette commission correspond à 2,4 % en 2016 et 2017, 2,45 % en 2018 et 2019 et 2,5 % dès 2020.

### Observations

- Voici un tableau récapitulatif des impôts bruts, des commissions et des taux appliqués :

	2016	2017	2018	2019	2020	
Impôts bruts (circulation & navigation)	107'474'631	109'056'951	110'908'694	111'678'444	113'165'176	Bruttosteuern (Fahrzeug- & Schiffssteuern)
Indemnisation perception impôt	2'579'391	2'617'367	2'717'263	2'736'122	2'829'129	Inkassokommission
Taux utilisé	2,40 %	2,40 %	2,45 %	2,45 %	2,50 %	Angewandte Sätze

### Conclusion

L'OCN a perçu les indemnités qui lui étaient dues durant les exercices sous revues.

### Beobachtungen

- In der Berichtsperiode 2016 bis 2020 wurden verschiedene Projekte zur Förderung von Gesundheit und Mobilität unterstützt. Die Beiträge betragen CHF 275'000 für 2016 und 2017, CHF 256'000 für 2018, CHF 276'500 für 2019 und CHF 267'660 für 2020.
- Die Hauptbegünstigten waren die folgenden:  
Direktion für Gesundheit und Soziales (GSD)  
Sicherheits- und Justizdirektion (SJD)  
Direktion für Erziehung, Kultur und Sport (EKSD)  
Raumplanungs-, Umwelt- und Baudirektion (RUBD)

### Schlussfolgerung

Diese Zielsetzung wurde während der Berichtsperiode erreicht.

## 3. Inkassokommission an das ASS für die Erhebung der Motorfahrzeug- und Schiffssteuern

Das ASS ist vom Kanton mit der Fakturation und dem Inkasso der kantonalen Motorfahrzeug- und Schiffssteuer beauftragt. Die Kommission beträgt 2,4 % für die Jahre 2016 und 2017, 2,45 % für die Jahre 2018 und 2019 und 2,5 % ab dem Jahr 2020 auf den eingenommenen Steuern.

### Beobachtungen

- Untenstehend ist eine zusammenfassende Tabelle, in der die Bruttosteuern, Inkassokommissionen und angewandten Sätze zusammengefasst sind:

### Schlussfolgerung

Die Abmachungen gemäss Leistungsauftrag wurden in den Berichtsjahren eingehalten.

## 4. Contribution due à l'Etat

Le montant total de la contribution que l'OCN verse à l'Etat en vertu des articles 24 al. 2 et 26 al. 2 LOCN correspond à un forfait. En fonction des engagements pris dans le cadre du programme de mesures structurelles et d'économies 2013-2016, elle est exceptionnellement de trois millions de francs pour l'exercice 2016. Elle est ensuite réduite à 2,9 mio. en 2017 puis à 2,8 mio. dès 2018.

### Observations:

- Dans le cadre du programme de mesures structurelles et d'économies 2013-2016 de l'Etat de Fribourg, l'OCN a été sollicité pour majorer sa contribution à l'Etat pour atteindre CHF 3,0 mio. en 2016.
- Les contributions versées à l'Etat diminuent conformément au mandat de prestations.
- Voici un tableau récapitulatif des contributions selon le mandat de prestations ainsi que les contributions effectives payées dans la période sous revue:

	2016	2017	2018	2019	2020	
Contribution selon mandat	3'000'000	2'900'000	2'800'000	2'800'000	2'800'000	Beitrag gemäss Leistungsauftrag
Contribution effective	3'000'000	2'900'000	2'800'000	2'800'000	2'800'000	Effektiver Beitrag

### Conclusion

L'OCN a satisfait aux exigences en versant des contributions conformément à celles définies par le mandat de prestations.

### Remarques

- En date du 18 novembre 2015, Messieurs les Députés Eric Collomb et Stéphane Peiry ont déposé une motion (2015-GC-160) qui visait à plafonner la contribution de l'OCN à 15 % des émoluments encaissés. En date du 6 juin 2016, le Conseil d'Etat a répondu à la motion en intégrant dans le mandat de prestations 2016-2020 une réduction progressive de la contribution jusqu'à CHF 2,8 mio dès 2018 et en augmentant progressivement l'indemnisation de perception de l'OCN jusqu'à 2,5 % dès 2020. Cette motion a été retirée en date du 6 septembre 2016.

## 4. Jährlicher Beitrag an den Staat

Gemäss Art. 24 Abs. 2 und Art. 26 Abs. 2 ASSG entrichtet das ASS dem Staat einen jährlichen Pauschalbetrag. Im Rahmen des Struktur- und Sparmassnahmenprogramms des Staates für 2013–2016 wurde der im Leistungsauftrag festgesetzte Beitrag ausnahmsweise auf CHF 3 Mio. für das Berichtsjahr 2016 festgelegt. Dieser Beitrag wurde auf CHF 2,9 Mio. für das Berichtsjahr 2017 und auf CHF 2,8 Mio. ab dem Berichtsjahr 2018 reduziert.

### Beobachtungen

- Im Rahmen der kantonalen Struktur- und Sparmassnahmen 2013-2016 wurde das ASS verpflichtet, seinen jährlichen Beitrag für 2016 einmalig auf CHF 3,0 Mio., zu erhöhen.
- Die jährlichen an den Staat bezahlten Beiträge nehmen gemäss Leistungsauftrag ab.
- Anbei eine tabellarische Übersicht zu den Pauschalbeiträgen gemäss Leistungsauftrag sowie den effektiv bezahlten Beiträgen an den Staat:

### Schlussfolgerung

Die im Leistungsauftrag festgelegte Zielsetzung wurde in der Berichtsperiode erfüllt. Das ASS hat dem Leistungsauftrag entsprechende Beiträge an den Staat bezahlt.

### Bemerkungen

- Die Grossräte Eric Collomb und Stéphane Peiry haben am 18. November 2015 eine Motion (2015-GC-160) mit dem Vorschlag eingereicht, den jährlichen Beitrag an den Staat auf 15 % der einkassierten Gebühren festzusetzen. Am 6. Juni 2016 beantwortete der Staatsrat des Kantons Freiburg die Motion, indem er in dem Leistungsauftrag 2016-2020 eine schrittweise Reduktion des Beitrags ab 2018 auf CHF 2,8 Mio. aufnahm sowie die Inkassokommission des ASS ab 2020 schrittweise auf 2,5 % erhöhte. Diese Motion wurde am 6. September 2016 zurückgezogen.

## 5. Conclusions

Nos procédures de contrôle nous permettent de constater que les objectifs assignés par l'Etat à l'OCN dans le mandat de prestations 2016-2020 sont atteints.

Fribourg, le 29 janvier 2021  
**CORE Fiduciaire Revicor SA**

**Markus Jungo**, Expert-comptable diplômé  
**Célien Berthold**, Expert-comptable diplômé



## 5. Schlussfolgerungen

Gestützt auf unsere Prüfungen stellen wir fest, dass das ASS die im Rahmen des Leistungsauftrages 2016-2020 festgelegten Zielvereinbarungen insgesamt bestens erfüllt hat.

Freiburg, den 29. Januar 2021  
**CORE Fiduciaire Revicor AG**

**Markus Jungo**, Dipl. Wirtschaftsprüfer  
**Célien Berthold**, Dipl. Wirtschaftsprüfer



## 6. Chiffres clés du mandat de prestations 2016-2020

	2016	%	2017	%	2018	%
<b>Indicateurs de structure financière</b>						
Immobilisations corporelles y.c. immeuble de rendement, brut	38'670'232	100,0	41'003'107	100,0	44'073'189	100,0
Fonds d'amortissements	-31'372'954	-81,1	-32'043'531	-78,1	-37'248'249	-84,5
Immobilisations corporelles, net	7'297'278	18,9	8'959'576	21,9	6'824'940	15,5
<b>Total du bilan</b>						
Total du bilan	18'483'243	100,0	20'220'027	100,0	16'506'317	100,0
Provision pour investissements futurs / Caisse de prévoyance	2'222'198	12,0	3'542'198	17,5	602'171	3,6
Fonds de prévention des accidents	659'059	3,6	555'884	2,7	475'109	2,9
Fonds propres	10'009'537	54,2	10'012'356	49,5	10'006'665	60,6
Réserves latentes sur immobilisations corporelles immobilières	6'846'053	37,0	6'509'944	32,2	8'779'335	53,2
Fonds propres économiques (y.c. réserves latentes ci-dessus)	16'855'590	66,5	16'522'300	61,8	18'786'000	74,3
<b>Indicateurs d'activité, de rentabilité et attributions</b>						
Revenus d'exploitation	18'970'929	100,0	19'399'612	100,0	20'498'8698	100,0
dont prestations obligatoires	13'799'842	72,7	14'128'885	72,8	15'097'570	73,7
dont prestations sur mandat	3'193'842	16,8	3'282'611	16,9	3'354'648	16,4
dont prestations contractuelles	1'977'245	10,4	1'988'116	10,2	2'046'650	10,0
Charges du personnel	10'425'229	55,0	10'554'758	54,4	10'828'887	52,8
Bénéfice net	3'339'662	17,6	3'246'469	16,7	3'144'759	15,3
+ Amortissements ordinaires immobilisations corporelles	766'203	4,0	671'633	3,5	648'513	3,2
+ Amortissements extraordinaires immobilisations corporelles	-	0,0	-	0,0	4'700'027	22,9
+ Variation provision pour investissements futurs / Caisse de prévoyance	570'000	3,0	1'320'000	6,8	-2'940'027	-14,3
+ Autres variations	380'224	2,0	-72'001	-0,4	544'867	2,7
= Flux de fonds d'exploitation (cash-flow d'exploitation)	5'056'089	26,6	5'166'101	26,6	6'098'139	29,8
Contribution annuelle à l'État	3'000'000	15,8	2'900'000	14,9	2'800'000	13,7

## 6. Schlüssel-Kennzahlen des ASS 2016-2020

2019	%	2020	%	
<b>Indikatoren der Finanzstruktur</b>				
44'370'808	100,0	44'893'753	100,0	Sachanlagen inkl. Mietliegenschaft, brutto
-37'754'034	-85,1	-38'430'668	-85,6	Kumulierte Abschreibungen
6'616'774	14,9	6'463'085	14,4	Sachanlagen, netto
18'502'767	100,0	19'408'447	100,0	Bilanzsumme
2'392'171	12,9	2'852'171	14,7	Rückstellung für zukünftige Anschaffungen / Pensionskasse
394'334	2,1	324'174	1,7	Fonds für Unfallprävention
10'006'451	54,1	10'011'361	51,6	Eigenkapital
8'348'726	45,1	7'918'117	40,8	Stille Reserven auf immobile Sachanlagen
18'355'177	68,4	17'929'478	65,6	Effektives Eigenkapital (inkl. stille Reserven)
<b>Indikatoren der Aktivität, der Rentabilität und Zuweisungen</b>				
21'156'761	100,0	20'367'904	100,0	Betriebsertrag
15'493'906	73,2	14'620'979	71,8	davon Erlös aus obligatorischen Leistungen
3'376'072	16,0	3'484'321	17,1	davon Erlös aus Mandatsleistungen
2'286'783	10,8	2'262'604	11,1	davon Erlös aus vertraglichen Leistungen
11'253'133	53,2	11'445'741	56,2	Personalaufwand
3'191'236	15,1	3'199'910	15,7	Reingewinn
666'154	3,1	681'158	3,3	+ Ordentliche Abschreibungen auf Sachanlagen
-	0,0	-	0,0	+ Ausserordentliche Abschreibungen auf Sachanlagen
1'790'000	8,5	460'000	2,3	+ Veränderung Rückstellung für zukünftige Anschaffungen / Pensionskasse
-48'232	-0,2	-16'517	-0,1	+ Andere Veränderungen
5'599'158	26,5	4'324'551	21,2	= Cash-Flow (Geldfluss) aus Betriebsaktivitäten
2'800'000	13,2	2'800'000	13,7	Jährlicher Beitrag an den Staat

## Rédaction

CORE Fiduciaire Revicor SA  
Avenue Beauregard 1 | 1700 Fribourg  
Tél. 026 347 28 80 | core-partner.ch  
*Entreprise labellisé par le Forum du bilinguisme*



## Impression

media f sa

## Conception et production

Inventaire communication visuelle Sàrl, Bulle/Fribourg  
[www.inventaire.ch](http://www.inventaire.ch)

Ce document est imprimé sur papier 100 % recyclé certifié FSC  
et neutre en CO<sub>2</sub>.

## Redaktion

CORE Fiduciaire Revicor AG  
Avenue Beauregard 1 | 1700 Freiburg  
Tel. 026 347 28 80 | core-partner.ch  
*Zertifiziertes Unternehmen vom Forum für die Zweisprachigkeit*



## Druck

media f sa

## Konzeption und Produktion

Inventaire communication visuelle Sàrl, Bulle/Freiburg  
[www.inventaire.ch](http://www.inventaire.ch)

Dieses Dokument wurde auf 100 % FSC-zertifiziertem  
und CO<sub>2</sub>-neutralem Recyclingpapier gedruckt.



