

TABLE DES MATIÈRES

1. But.....	2
2. Présentation et rôle du SCAV.....	2
2.1. Administration Neuchâteloise et SCAV	2
2.2. Historique du SCAV	2
2.3. Rôle du SCAV	3
3. Fonctionnement du SCAV.....	3
3.1. Organisation du service.....	3
3.2. Sites du SCAV.....	4
3.3. Relations, partenariat	4
3.4. Groupes de prestations	5
4. Présentation du Système de Management Intégré	8
4.1. Rôles et responsabilités	8
4.2. Cartographie des processus	8
4.3. Structure documentaire	9
4.4. Évaluation des performances des processus et objectifs.....	10
4.5. Non-conformités et réclamations.....	10
4.6. Audits	10
4.7. Revue de direction	10
5. Bases légales	11
Annexe 1 - Principes d'organisation et de fonctionnement de la direction du SCAV	12
Annexe 2 - Politique Qualité	14
Annexe 3 - Objectifs stratégiques.....	14
Annexe 4 - Missions	15
Annexe 5 - Valeurs	16

1. BUT

Ce manuel décrit :

- La présentation et le rôle du Service de la Consommation et des Affaires Vétérinaires (SCAV)
- Les principes et les règles générales du fonctionnement du service, destinées à assurer son efficacité
- La structure du Système de Management Intégré et les dispositions prises pour garantir l'amélioration continue du service.

2. PRÉSENTATION ET RÔLE DU SCAV

2.1. Administration Neuchâteloise et SCAV

L'[administration cantonale neuchâteloise](#) est composée de 5 départements :

- Département de la Santé, des Régions et des Sports (DSRS)
- Département de l'Économie, de la Sécurité et de la Culture (DESC)
- Département de la Formation, des Finances et de la Digitalisation (DFFD)
- Département de l'Emploi et de la Cohésion Sociale (DECS)
- [Département du Développement Territorial et de l'Environnement \(DDTE\)](#)

Le Département du Développement Territorial et de l'Environnement (DDTE) comprend les services suivants :

- Secrétariat général
- Service Cantonal de l'Aménagement du Territoire (SCAT)
- Service de l'Énergie et de l'Environnement (SENE)
- Service des Ponts et Chaussées (SPCH)
- Service Cantonal des Transports (SCTR)
- Service de la Faune, des Forêts et de la Nature (SFFN)
- Service de l'Agriculture (SAGR)
- Service de la Géomatique et du Registre Foncier (SGRF)
- [Service de la Consommation et des Affaires Vétérinaires \(SCAV\)](#)

2.2. Historique du SCAV

Le SCAV est né le 1^{er} janvier 2007 de la fusion du Service de la consommation (SNCO) - qui avait auparavant accueilli l'Office des vérifications métrologiques - et du Service vétérinaire (SVET). Le regroupement visait une gestion de la sécurité alimentaire « de la fourche à la fourchette » et des gains en synergies. En 2010, l'ancien Office de la police du commerce a été rattaché au SCAV en tant que partie de son secrétariat. Ainsi, pour une grande partie de sa clientèle (par ex. les restaurants, les manifestations publiques, les commerces alimentaires), un seul service devenait le répondant pour toutes les questions de sécurité alimentaire et de réglementation administrative.

Depuis lors, le SCAV n'a plus connu de modification de sa structure, à l'exception de la fusion par étapes de ses laboratoires biologiques.

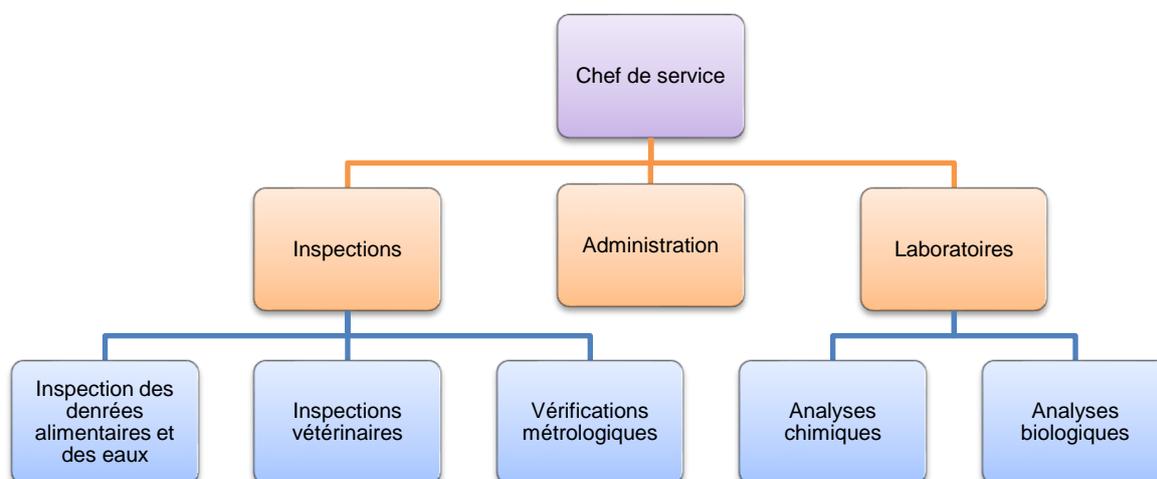
2.3. Rôle du SCAV

Le SCAV joue un rôle essentiel dans la protection de la population, des animaux et des entreprises. En assurant des contrôles rigoureux et en sensibilisant le public, le SCAV contribue à maintenir un haut niveau de sécurité et de confiance dans les produits alimentaires et les pratiques de santé animale du canton.

3. FONCTIONNEMENT DU SCAV

3.1. Organisation du service

L'organigramme du SCAV se présente ainsi :



Le chef de service est responsable de la gestion générale du service et dirige les activités de la police du commerce. Il est directement rattaché au chef de département. Les différentes missions du SCAV sont sous la responsabilité du chef de service et du chimiste cantonal, selon le droit fédéral ou cantonal applicable. Le chimiste cantonal et le vétérinaire cantonal rendent compte directement au chef du département des missions pour lesquelles ils ont la responsabilité d'exécution.

Chaque collaborateur est rattaché à une fonction, pour laquelle un cahier des charges est systématiquement établi : les devoirs, responsabilités, compétences et délégations de compétences spécifiques à chaque fonction y sont décrits. Les devoirs et obligations générales du personnel de l'administration cantonale sont décrits dans la [législation cantonale](#).

La section d'analyses biologiques est divisée en 3 laboratoires :

- Biologie moléculaire
- Microbiologie
- Laboratoire vétérinaire.

3.2. Sites du SCAV

Le SCAV est implanté sur 3 sites :

- Neuchâtel : Administration, laboratoires, inspection
- Montmollin : Centre collecteur de cadavres animaux
- Cernier : Métrologie.

L'adresse centralisée du SCAV est la suivante :

Service de la Consommation et des Affaires Vétérinaires
Rue Jehanne-de-Hochberg 5
Case postale 1
2002 Neuchâtel 2
032 889 68 30
Email : scav@ne.ch

3.3. Relations, partenariat

La direction du SCAV s'appuie sur ses parties intéressées et sur leurs attentes pour offrir ses prestations :

- **Employé·e·s** : Le succès du service dépend de la qualité du travail de tout son personnel, qui doit être en ligne avec ses valeurs. Nous souhaitons un climat de travail agréable et stimulant où tout le monde se sent impliqué, correctement traité, pris au sérieux et respecté. Nous encourageons vivement l'initiative personnelle et la prise de responsabilités. Une formation continue active doit permettre à tout le personnel de progresser et de suivre les évolutions dans notre domaine, mais également de consolider les acquis. L'impartialité et l'indépendance des décisions émises sont indispensables et sont garanties par des formations et des règles strictes.
- **Population** : Nous œuvrons dans la protection et la défense des intérêts de la population, des consommateurs et des animaux. Dans cette optique, nous veillons à maintenir constamment une communication claire et transparente.
- **Autorités politiques et pénales** : Nous œuvrons en partenariat avec les autorités politiques et pénales dans nos missions, nos objectifs, nos décisions et notre budget.
- **Client·e·s (mandats)** : Nous offrons un portfolio étendu d'analyses biologiques et chimiques accréditées mais également de conseils, dans le respect de la qualité, des délais et des coûts.
- **Administré·e·s** : Nous traitons et conseillons nos administré·e·s de manière ouverte, respectueuse, équitable et compétente, et nous sommes sensibles à leurs attentes. Nous cherchons également à simplifier nos procédures et démarches administratives, ainsi qu'à traiter rapidement les dossiers.
- **Partenaires** : Nous collaborons étroitement avec les associations actives dans nos domaines d'activité, les services administratifs communaux, cantonaux et fédéraux, de même que les laboratoires cantonaux, les services vétérinaires des autres cantons et l'économie privée.

- **Fournisseurs** : Nous recherchons une collaboration positive et active avec nos fournisseurs. Nous les évaluons périodiquement et recherchons avec eux les meilleures solutions dans un but d'une amélioration continue.
- **Réseaux intercantonaux** : Dans un but d'harmonisation dans nos décisions et dans nos analyses, d'amélioration continue et d'échange d'expériences, nous collaborons étroitement avec les laboratoires des autres cantons romands.

3.4. Groupes de prestations

Pour remplir ses missions, le service a défini 11 groupes de prestations :

01 - Sécurité alimentaire

Le SCAV vérifie que les denrées alimentaires et les objets usuels mis dans le commerce sont en conformité avec les exigences de la loi fédérale sur les denrées alimentaires et les objets usuels (LDAI) et de ses ordonnances d'application, et que les entreprises du domaine disposent d'un autocontrôle adapté. Les contrôles se font par sondage au sens de l'article 30 de la LDAI. À l'abattoir, les animaux sont contrôlés systématiquement avant et après l'abattage.

Ces contrôles consistent en :

- Des appréciations des marchandises prélevées officiellement à la production ou dans les entreprises qui les commercialisent. Les appréciations sont faites sur la base d'analyses chimiques, chimico-physiques, microbiologiques, génétiques, sensorielles et par l'examen de l'étiquetage.
- Des inspections des entreprises qui produisent ou commercialisent les marchandises. Ces inspections sont principalement axées sur l'examen des conditions hygiéniques (locaux, installations, marchandises et personnel), du système d'autocontrôle et la détection de fraudes.

Dans le cadre du contrôle de la distribution d'eau potable, le SCAV gère, en collaboration avec le SITN (Système d'Information du Territoire Neuchâtelois), l'inventaire cantonal des captages et des ouvrages principaux des réseaux publics et privés de distribution d'eau potable.

02 - Santé animale

Le SCAV veille à l'amélioration constante de l'état de santé des animaux, en prévenant et en combattant au besoin les épizooties. Il veille également à éviter l'irruption de maladies par le biais de l'importation d'animaux et de produits contaminés. Il veille en outre à une élimination sans risque des cadavres et déchets d'animaux.

Des campagnes de surveillance régulières du cheptel cantonal ainsi que la mise sous surveillance officielle des animaux importés permettent de détecter à temps l'irruption de nouvelles maladies. Le service gère d'autre part un centre collecteur de sous-produits animaux à Montmollin. Celui-ci prend en charge les cadavres d'animaux et les sous-produits d'abattage et de boucherie qui lui sont livrés. L'élimination finale a lieu dans une usine de Lyss (BE), avec laquelle le canton a conclu un contrat d'élimination.

03 - Protection des animaux

Le SCAV veille au bien-être des animaux, au respect de leur dignité et à l'amélioration constante de leurs conditions de détention. Il accomplit sa tâche par le biais de contrôles réguliers des exploitations agricoles, des abattoirs, des magasins zoologiques, des refuges pour animaux et des détentions d'animaux sauvages. D'autre part, il traite les cas d'infractions à la législation sur la protection des animaux qui lui sont annoncés.

Le SCAV surveille les expériences dans lesquelles des animaux sont utilisés, et soumis à des maux ou des souffrances.

04 - Métrologie

Le SCAV vérifie que la loyauté des commerces de biens en quantité mesurable est respectée. Les contrôles dans les entreprises consistent en :

- Une vérification systématique de la justesse et du bon fonctionnement des balances et autres instruments utilisés pour mesurer la quantité de marchandises.
- Des vérifications par sondage de la déclaration correcte de la quantité sur les marchandises préemballées.

05 - Police des chiens

Le SCAV gère les cas de morsures de chiens sur des personnes ou des animaux. Il recueille et traite les annonces de morsures provenant de médecins, de vétérinaires et de spécialistes en cynologie.

Il prévient des accidents de morsures, grâce à une équipe d'éducatrices spécialisées et leurs chiens, qui dispensent des cours dans les classes primaires du canton : programme PAM (Prévention des Accidents par Morsures). Il gère également les cours pour les nouveaux propriétaires de chiens. Au besoin, il édite des brochures d'information.

06 - Eaux de baignade

Dans le domaine des piscines, il est compétent pour délivrer l'autorisation d'exploiter et il est autorité de surveillance de l'exploitation. Il contrôle périodiquement la qualité des eaux et les installations des piscines, conformément à la législation fédérale et aux normes SIA (Société suisse des Ingénieurs et des Architectes) pertinentes.

Il contrôle la qualité hygiénique des eaux des principales plages du canton, en appliquant les recommandations pour l'appréciation des eaux de baignade de lacs et rivières.

07 - Affaires vétérinaires

Le SCAV surveille l'exercice de la médecine vétérinaire et des autres professions de santé animale. Il prépare les dossiers d'autorisations de pratiquer à l'intention du chef du département.

Il surveille le marché des médicaments vétérinaires et des stupéfiants utilisés en médecine vétérinaire, ainsi que leur utilisation. Pour ce faire, il effectue des contrôles réguliers dans les cabinets vétérinaires et les exploitations agricoles.

08 - Prestations vétérinaires mixtes

Le SCAV exécute des contrôles vétérinaires officiels des exploitations agricoles (contrôles de base). À ce titre, le département a donné mandat à l'Association neuchâteloise des agriculteurs en production intégrée (ANAPI) pour procéder aux contrôles. L'ANAPI inspecte 25% des exploitations chaque année, en veillant particulièrement à la santé des animaux, l'hygiène de la production du lait, l'identification et l'enregistrement des animaux de rente, la protection des animaux et l'utilisation conforme des médicaments vétérinaires. En cas de constat de manquements, le SCAV demande des actions correctives dans les meilleurs délais.

09 - Mandats pour tiers

Le SCAV réalise sur demande des travaux de laboratoire et différentes autres expertises pour des tiers.

Ces travaux sont acceptés pour autant :

- Qu'ils ne fassent pas une concurrence déloyale aux entreprises et organismes privés offrant le même type de prestations
- Qu'ils puissent être réalisés sans préjudice aux tâches légales et aux missions prioritaires que le SCAV doit remplir.

Les mandats pour des travaux d'intérêt public ont la priorité sur ceux demandés par des entreprises privées. Ils bénéficient d'un tarif préférentiel.

Des accords de collaboration intercantonale règlent les mandats exécutés pour les services officiels similaires d'autres cantons.

Les travaux exécutés pour d'autres services de l'administration cantonale ne sont, en principe, pas facturés.

10 - Police du commerce

Le SCAV est l'autorité d'exécution en matière de police du commerce et des établissements publics. Il délivre les autorisations, prélève les taxes et redevances, exerce la surveillance du respect des règles légales et décide des mesures administratives. Il contrôle le respect de l'ordonnance sur l'indication des prix ([OIP](#)).

Un collaborateur du service responsable est désigné pour chaque prestation.

11 - Gestion du service

Ce groupe de prestations comprend les tâches imputées à la direction, la gestion interne et le management de la qualité.

4. PRÉSENTATION DU SYSTÈME DE MANAGEMENT INTÉGRÉ

Le SCAV est certifié ISO 9001 (systèmes de management de la qualité). Au niveau de l'inspection alimentaire, le SCAV est accrédité selon la norme ISO 17020, C'est un organisme d'inspection de type A selon la norme, c'est-à-dire qu'il n'inspecte que des entités externes et ne procède jamais à des inspections internes. Les laboratoires du service sont accrédités selon la norme ISO 17025 (laboratoires d'étalonnages et d'essais).

4.1. Rôles et responsabilités

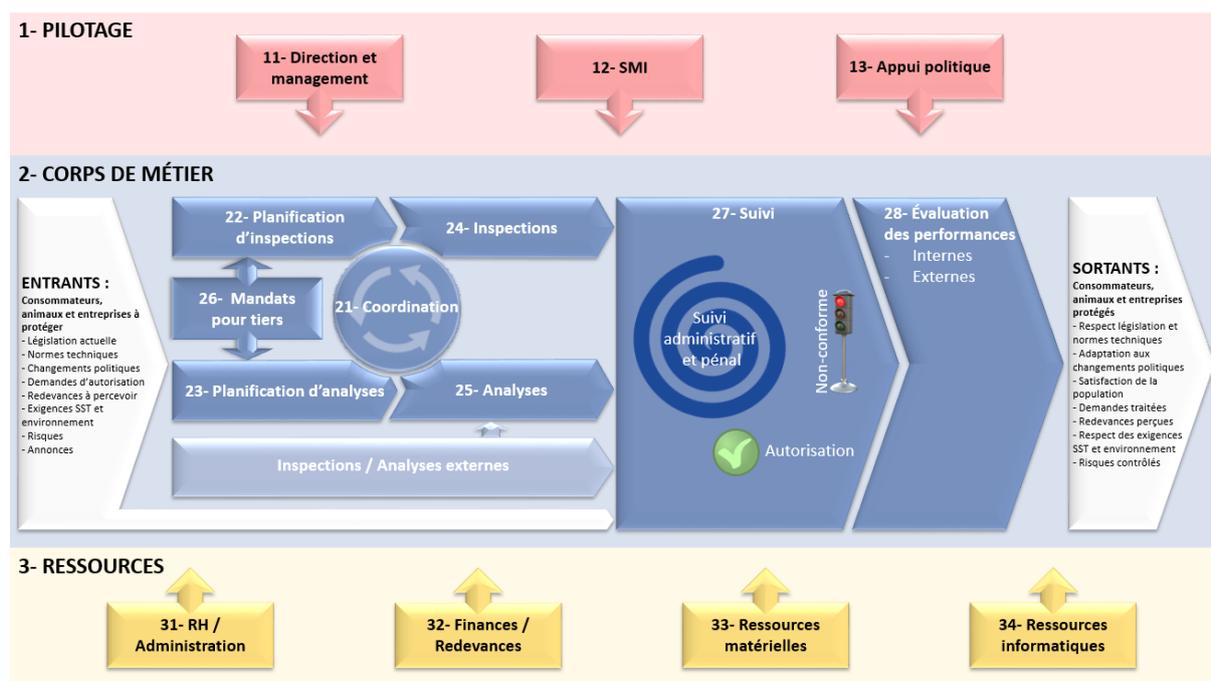
Le Système de Management Intégré (SMI) est mis en place dans l'intégralité du service, afin de garantir l'intégration durable des différents systèmes de management auxquels est soumis le SCAV, pour développer sa stratégie et son management et accroître la cohérence des activités. Il est basé sur une approche processus afin de mettre en œuvre efficacement le principe d'amélioration continue de la performance globale.

Les principes de santé et sécurité au travail sont appliqués, chaque fois que cela s'y prête, dans l'ensemble de la démarche qualité et des processus du SMI.

Le SMI est sous la responsabilité du chef de service et il est géré par la responsable qualité et gestion. Le personnel du SCAV est tenu de respecter toutes les dispositions énoncées dans le SMI.

4.2. Cartographie des processus

Le SCAV est géré en 15 processus, selon la cartographie des processus :



Il existe 3 catégories de processus :

- Les processus de pilotage
- Les processus de corps de métier
- Les processus de ressources

Chaque processus est géré par un pilote de processus.

La cartographie des processus a été construite de manière que l'intégralité des documents du SCAV puisse être atteignable en 3 clics par l'ensemble du personnel, depuis son poste de travail.

4.3. Structure documentaire

Tous les documents du SMI sont réunis dans un système informatique de gestion documentaire (intranet du réseau neuchâtelois), selon l'arborescence suivante :



- **Manuel SMI (MA)** : Document qui décrit le fonctionnement du SMI, les règles générales et les dispositions prises pour garantir l'amélioration continue du SMI.
- **Procédure (PR)** : Document qui contient les règles ou les étapes à suivre pour obtenir un résultat précis ou accomplir une tâche donnée. Une procédure définit également les rôles et responsabilités tout au long d'un flux.
- **Instruction de Travail (IT)** : Document qui décrit la marche à suivre pour l'exécution ou le contrôle de tâches spécifiques.
- **Formulaire (FO)** : Document d'une forme déterminée où sont listés des questions ou champs de données, en face desquelles la personne intéressée doit inscrire des réponses.
- **Document (DO)** : Document du SMI qui ne rentre pas dans la définition d'une PR, d'une IT ou d'un FO.

Tous les documents du SMI sont créés et modifiés selon un système de double validation et sont revus périodiquement.

4.4. Évaluation des performances des processus et objectifs

Un processus est considéré sous contrôle lorsqu'il dispose de suffisamment d'éléments pour assurer sa mise en œuvre, évaluer ses résultats et gérer son amélioration.

La performance des processus est évaluée par le biais d'un tableau des indicateurs de performance et objectifs.

4.5. Non-conformités et réclamations

Un tableau des non-conformités, réclamations et opportunités d'amélioration a été mis en place pour enregistrer :

- Les non-conformités internes
- Les propositions d'amélioration (boîte à idées)
- Les réclamations reçues et envoyées
- Les constats et opportunités d'améliorations d'audits internes et externes

Tout le personnel du SCAV peut enregistrer des événements dans ce tableau. Chaque ligne créée fait l'objet d'une analyse de cause et, le cas échéant, de décision d'actions correctives, afin de résoudre le problème.

4.6. Audits

Dans le but d'une amélioration continue, l'ensemble des processus est contrôlé par le biais d'audits internes, avec une périodicité définie selon un programme d'audit.

Les constats des audits internes et externes sont reportés dans le tableau des non-conformités, réclamations et opportunités d'amélioration afin de permettre un traitement rapide et efficace.

4.7. Revue de direction

Chaque début d'année, la revue de direction a lieu en présence du chef de service et des pilotes de processus. Elle se base sur les synthèses des différents processus et permet de :

- Dresser un bilan sur l'année passée, ses objectifs et indicateurs
- Revoir le statut des constats et les améliorations mises en place
- Synthétiser les forces et les faiblesses du service
- Proposer des améliorations
- En parallèle, revoir et mettre à jour les objectifs et les indicateurs du service, et les documents clés tels que la matrice des risques et l'évaluation des fournisseurs stratégiques.

Une revue intermédiaire de direction permet de faire le point à la mi-année sur les indicateurs de performance et les objectifs.

5. BASES LÉGALES

Les missions du service sont réalisées en veillant à ce que les entreprises et les particuliers respectent les dispositions contenues dans les textes légaux suivants (liste non exhaustive) :

- Loi fédérale sur les denrées alimentaires et les objets usuels ([LDAI](#)), ses ordonnances (ex. [ODAI0Us](#)) et sa loi cantonale d'application ([LA-LDAI](#))
- Loi fédérale sur l'agriculture ([LAgri](#)) et certaines de ses ordonnances d'application (ex. [OCCEA](#))
- Loi fédérale sur la métrologie ([LMétr](#)) et ses ordonnances d'application
- Règlement cantonal sur les piscines, les plages et les lieux de baignade publics ([731.151](#))
- Loi cantonale sur la viticulture ([LVit](#)) et ses divers [règlements](#) d'application
- Loi fédérale sur les épizooties ([LFE](#)), ses ordonnances (ex. [OFE](#)) et son [règlement d'application](#)
- Loi fédérale sur la protection des animaux ([LPA](#)), ses ordonnances d'application (ex. [OPAn](#) et [OPAnAb](#)) et sa loi d'introduction ([LILPA](#))
- Loi fédérale sur les produits thérapeutiques ([LPTh](#)) et certaines de ses ordonnances d'application
- Loi cantonale vétérinaire ([LVét](#)) et son règlement d'application
- Loi cantonale sur les chiens ([LChiens](#)) et ses règlements d'application
- Loi cantonale sur la police du commerce ([LPCom](#)) et son règlement d'exécution ([RELPComEP](#))
- Loi cantonale sur les établissements publics ([LEP](#)) et son règlement d'exécution ([RELPComEP](#))
- Loi cantonale sur les heures d'ouverture des commerces ([LHOCom](#)) et son règlement d'exécution ([RELHOCom](#))
- Ordonnance fédérale sur l'indication des prix ([OIP](#))
- [Loi fédérale sur le commerce itinérant](#) et son [ordonnance d'application](#)
- Loi fédérale sur le crédit à la consommation ([LCC](#)) et son ordonnance d'exécution ([OLCC](#))
- Loi fédérale sur les substances explosibles ([LExpI](#)) et son ordonnance d'exécution ([OExpI](#))
- Loi fédérale sur les jeux d'argent ([LJAR](#)), son ordonnance d'exécution ([OJAR](#)) et la législation cantonale d'exécution ([RELILAr](#))
- Ordonnance fédérale sur les guides de montagne et les organisateurs d'autres activités à risque ([Ordonnance sur les activités à risque](#))
- Loi fédérale sur l'alcool ([LAlc](#)) et son ordonnance d'exécution ([OALc](#)).

ANNEXE 1 - PRINCIPES D'ORGANISATION ET DE FONCTIONNEMENT DE LA DIRECTION DU SCAV

Ils ont été listés le 27 mars 2024 en collaboration avec tous les pilotes de processus et sont les suivants :

1. La direction du service est assumée par le chef de service.
2. La responsabilité pour l'exécution des missions et les compétences de décision du chimiste cantonal et du vétérinaire cantonal restent entières. Ces responsabilités et compétences sont prévues par le droit fédéral et cantonal spécifique à ces domaines. Elles ne dépendent pas des décisions du chef de service. La surveillance de leur exécution relève du chef du département.
3. Le chimiste cantonal peut déléguer aux chef·fe·s de section qui lui sont subordonné·e·s certaines décisions et tâches dans les domaines rattachés à sa fonction. Il en est de même pour le vétérinaire cantonal à son adjointe.
4. Les fonctions de responsables des trois unités sont réparties entre le chimiste cantonal, la vétérinaire cantonale adjointe et le responsable de l'administration.
5. Les fonctions de responsable d'unité jouent essentiellement un rôle de coordination et d'harmonisation des procédures, entre autres au niveau de la formation. Elles sont là pour faciliter les synergies et la collaboration entre les sections et fonctionnent en tant que pilotes des processus SMI concernés.
6. Pour l'exécution de tâches relevant des domaines de compétence des fonctions de chimiste cantonal et de vétérinaire cantonal, les responsables de section sont soumis directement au chimiste cantonal ou au vétérinaire cantonal (respectivement à son adjointe).
7. Le chef de service élabore les objectifs généraux et spécifiques du service à chaque législature, ainsi que les objectifs spécifiques annuels. Les responsables de section et le chimiste cantonal sont associés à cette démarche
8. Engagement de personnel. La sélection d'un nouveau collaborateur se fait d'un commun accord entre le supérieur direct du poste à repourvoir, le chef de service et, le cas échéant, le chimiste cantonal. Le chef de service ne participe pas aux engagements de collaborateurs et collaboratrices des sections Vérifications météorologiques, Inspection des denrées alimentaires et des eaux, Analyses chimiques mais participe à la sélection des chef·fe·s de ces sections.
9. Le chimiste cantonal est remplacé par le/la chimiste cantonal·e du canton du Jura ; la vétérinaire cantonale adjointe remplace le vétérinaire cantonal en cas d'absence. Le chimiste cantonal remplace le chef de service en cas d'absence. Le remplacement des responsables d'unité est défini de cas en cas. En cas de remplacement, le remplaçant dispose des compétences de la fonction qu'il supplée.
10. Les responsables de section organisent le travail de leurs collaborateurs et de leurs collaboratrices. Ils organisent au moins une fois par mois un colloque de section et décident si un procès-verbal de séance est tenu ; les sections comportant moins de trois personnes ne sont pas soumises à cette règle. La section administration est réunie au besoin par le chef de section, la quasi-totalité de ses membres participant au colloque bihebdomadaire de la police du commerce.

11. Les chef·fe·s de section sont suppléé·e·s en cas de besoin par le chef de service ou par le chimiste cantonal.

12. Les chef·fe·s de section peuvent déléguer la validation des factures fournisseurs à des collaborateurs et collaboratrices de confiance.

ANNEXE 2 - POLITIQUE QUALITÉ

La démarche qualité est définie par la direction du service en accord avec le chef du Département. Le chef de service est responsable de sa mise en œuvre.

Les **missions légales** sont définies par les autorités politiques de la Confédération et du canton, conformément aux constitutions fédérale et cantonale qui définissent les tâches de l'État et les compétences respectives.

L'efficacité se mesure par les effets sur les bénéficiaires. Elle dépend de trois éléments :

- Les ressources allouées et le choix des prestations
- L'efficacité du SCAV
- L'impact sur les bénéficiaires à travers les usagers et les entreprises

Sur proposition du Conseil d'État, le Grand Conseil alloue des **ressources** pour l'accomplissement des missions. La définition des **prestations** pour l'accomplissement des missions est du ressort du Conseil d'État et du chef du Département.

Le service veille à une utilisation **efficace** des ressources qui lui sont allouées. La mise en place d'un **système de management intégré (SMI)** reconnu par des certifications / accréditations et d'un système de **gestion des prestations (GestionNE)** permet de mesurer et d'améliorer en permanence l'efficacité.

La réalisation des missions passe en général par des prestations qui s'adressent directement à des producteurs, des entreprises et des commerces. Les contrôles de ces usagers et les mesures qui leur sont ordonnées permettent d'avoir un **impact** sur les bénéficiaires (ensemble de la population). Le volet « **Excellence** » de la démarche qualité permet de mesurer cet impact.

L'ensemble de la démarche qualité permet d'améliorer et d'optimiser l'**efficacité**.

ANNEXE 3 - OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Le SCAV s'organise et travaille de manière à :

- Être un service public efficace et efficace dans un cadre général d'amélioration permanente
- Développer une communication transparente tant à l'externe qu'à l'interne
- Réaliser ses prestations en tenant compte de la satisfaction des usagers et des bénéficiaires
- Instaurer parmi les collaborateurs (trices) un état d'esprit dynamique et une grande motivation
- Équilibrer les activités analytiques et d'inspection
- Intensifier les collaborations intercantionales
- S'adapter constamment aux conditions externes changeantes

ANNEXE 4 - MISSIONS

Le SCAV est une entité de l'administration cantonale neuchâteloise dont les missions sont les suivantes :

Nous protégeons les consommateurs dans les domaines suivants :

- Sécurité alimentaire
- Eaux de baignade
- Contrôle des vendanges
- Vérification des poids et mesures
- Lutte contre les zoonoses
- Police du commerce

La protection des consommateurs se concentre sur la lutte contre les risques pour la santé, contre la fraude et la tromperie et pour une information adéquate.

Nous protégeons les animaux, nous veillons à leur bien-être et à leur santé.

Nous protégeons les entreprises contre la concurrence déloyale dans les domaines suivants :

- Commerce de denrées alimentaires
- Police du commerce
- Vérification des poids et mesures

Nous percevons des redevances dans le domaine commercial.

Nous protégeons la population contre les risques liés aux chiens dangereux.

ANNEXE 5 - VALEURS

La direction du SCAV s'engage en faveur de la qualité des prestations, de leur efficacité, en visant un impact le plus élevé possible, dans un contexte d'amélioration permanente et de respect des principes d'équité, d'impartialité et de proportionnalité à l'égard de ses administrés et des bénéficiaires de ses prestations, tout en garantissant une communication interne et externe transparente et claire.

QUALITÉ

Par la mise en place d'une documentation claire, accessible en tout temps à tous les collaborateurs et collaboratrices, d'audits et d'un système de management intégré (SMI) efficace, nous voulons garantir des prestations régulières et équitables, qui correspondent aux exigences de la législation et aux attentes des usagers / bénéficiaires.

EFFICACITÉ / IMPACT

Lors de toute planification ou de prise de décision, les mesures prises doivent être efficaces. Nous concentrons nos efforts et nos ressources sur les dossiers problématiques et prenons des mesures propres à rétablir la conformité.

AMÉLIORATION PERMANENTE

Nous cherchons en permanence à améliorer la qualité et le fonctionnement de nos processus. Nous voulons nous adapter rapidement aux changements survenant dans nos domaines d'activités.

ÉQUITE / IMPARTIALITÉ / PROPORTIONNALITÉ

Nous voulons garantir un traitement équitable, impartial et proportionné de nos administrés, en établissant des processus clairs et transparents.

COMMUNICATION

Nous communiquons ouvertement, tant à l'interne qu'à l'externe, en offrant une information actuelle, transparente et claire. Parallèlement, nous encourageons le dialogue direct. Nous informons les administrés et les bénéficiaires de nos activités de tous les changements et innovations dans notre domaine. La transparence ne doit toutefois pas contrevenir aux règles de confidentialité applicables à la fonction publique (secret de fonction).

COLLABORATION

Nous collaborons avec les autres services de l'État, avec les offices fédéraux en charge de nos activités, avec les autres SCAV, avec les organisations professionnelles de nos domaines d'activité et recherchons toutes les synergies possibles.

SÉCURITÉ

Nous respectons les dispositions légales et cherchons à garantir un haut niveau de sécurité au travail. Nous favorisons les améliorations qui influencent de manière positive la santé des collaborateurs et des collaboratrices.

EFFICIENCE

Nous planifions nos tâches en visant le plus grand nombre de synergies possible et utilisons nos ressources de manière judicieuse, dans la recherche d'une performance optimale.