

Réf : DSE/SAN/PCY/bme

Lausanne, le 28 décembre 2011



Certification ISO 9001:2008

Chers partenaires du SAN,

C'est pour moi un honneur et un privilège de porter à votre connaissance que le Service des automobiles et de la navigation (SAN) de l'Etat de Vaud a obtenu la Certification ISO 9001:2008.

Soucieux d'améliorer en permanence nos prestations et d'offrir un service de plus en plus performant et efficient, la décision d'entreprendre cette démarche a été prise par la direction du SAN il y a plus de 2 ans. Un Système de Management de la Qualité a été élaboré et adapté aux besoins de nos clients et partenaires ainsi qu'aux exigences des normes et réglementations en vigueur, afin de répondre au plus près à toutes les attentes.

Les enquêtes de satisfaction effectuées annuellement par la société M.I.S. Trend depuis 2009, montrent clairement que la confiance placée en notre service par les clients est en constante progression tout comme la qualité des prestations.

Cette certification est une première étape sur le chemin de l'amélioration. Dans tous les cas, l'ensemble du personnel du SAN mettra tout en œuvre pour que la qualité, les prestations et les contacts avec nos clients et partenaires soient dignes de la distinction reçue.

En vous souhaitant d'ores et déjà plein succès pour l'année 2012 que je me réjouis de commencer avec vous, je vous adresse, Chers partenaires du SAN, mes meilleures salutations.

Pascal Chatagny
Chef de service

Copie

- Mme Jacqueline de Quattro, Cheffe du DSE