



**Bureau d'information
et de communication**

Rue de la Barre 2
1014 Lausanne

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Anticiper les besoins de ses clients

De nouvelles prestations sur le site internet du SAN

Afin d'anticiper les besoins de ses clients et de les satisfaire, le Service des automobiles et de la navigation (SAN) leur propose un site internet entièrement revisité, offrant une gamme de nouvelles prestations. Grâce à une navigation claire et simple basée sur le standard de l'administration cantonale, les clients peuvent dès aujourd'hui s'orienter facilement depuis la page d'accueil et effectuer des opérations sans se rendre au guichet (changement de nom, d'adresse etc.).

L'ergonomie du site du SAN est nouvelle tant au niveau graphique que fonctionnel et sa navigation est particulièrement aisée. Le nouveau site a été défini en fonction des besoins des clients et testé par eux.

Les informations contenues sont actualisées quotidiennement. Chaque page du site comporte les coordonnées du secteur recherché, permettant à l'utilisateur d'identifier immédiatement le bon interlocuteur du SAN (par exemple: division finances pour la taxe ou division administration pour un changement sur un permis de conduire). Un lien offre la possibilité d'adresser un courriel directement à la division concernée.

Le site propose également un calculateur de taxe personnalisé en ligne par types de véhicules, avec en nouveauté une simulation pour les camions ou véhicules lourds.

Un chapitre intitulé « Formulaires » a été créé, comprenant l'ensemble des documents utiles tant aux clients qu'au SAN. Un moteur de recherche en facilite l'accès. Ils sont téléchargeables en format pdf et peuvent être complétés à l'écran, puis imprimés et envoyés au SAN.

Le site propose une foire aux questions (FAQ) basée sur les demandes les plus fréquentes, ainsi qu'un espace destiné aux professionnels (moniteurs, garagistes, transporteurs, chauffeurs de taxis et transporteurs scolaires) où ils trouvent toutes les informations spécifiques les concernant.

La dernière innovation consiste à publier quotidiennement sur la page d'accueil les

disponibilités pour les rendez-vous d'expertise et d'examens pratiques de conduite pour la journée en cours et les 2 jours suivants.

Le site internet du SAN s'inscrit dans la mise en oeuvre du Programme de législature (mesure 19) « Simplifier les tâches administratives et développer la cyberadministration»: il offre en effet un gain de temps appréciable pour le client et, à moyen terme, une meilleure utilisation du call-center qui pourra se concentrer sur les demandes relatives à des prestations spécifiques.

Bureau d'information et de communication de l'Etat de Vaud

Lausanne, le 20 janvier 2010

RENSEIGNEMENTS POUR LA PRESSE UNIQUEMENT

DSE, Pascal Chatagny, chef du Service des automobiles et de la navigation, 021 316 88 01
www.vd.ch/san

TÉLÉCHARGEMENT(S)

[Dossier_presse_nouveau_site_SAN_0110](#)