



**Bureau d'information
et de communication**

Rue de la Barre 2
1014 Lausanne

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

L'ORIENTATION CLIENT DEVIENT UNE PRIORITÉ AU SAN

Le Service des automobiles et de la navigation obtient la certification ISO 9001-2008

Le Service des automobiles et de la navigation obtient la certification ISO 9001-2008

Après les turbulences vécues les années passées, le Service des automobiles et de la navigation franchit une nouvelle étape et obtient la reconnaissance officielle de son système de Management de la Qualité. Au terme d'un projet de longue haleine, des procédures détaillées ont été établies, elles se basent sur les besoins de la clientèle et des partenaires.

Très attentif et à l'écoute des réactions, le SAN évalue régulièrement la satisfaction de sa clientèle au travers d'enquêtes de satisfaction. La politique et les mesures mises en place portent leurs fruits puisque l'indice de satisfaction mesuré est en augmentation depuis 2009.

Les priorités fixées par la direction du service restent d'offrir des prestations efficaces répondant à la Simplification administrative voulue par le Conseil d'Etat, de soutenir la formation des collaboratrices et collaborateurs afin qu'elles/ils puissent disposer des compétences nécessaires pour répondre aux attentes des clients et partenaires.

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

Lausanne, le 28 décembre 2011

DSE, Pascal Chatagny, chef du Service des automobiles et de la navigation, 021 316 88 01