



**Bureau d'information
et de communication**

Rue de la Barre 2
1014 Lausanne

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

NOUVELLES PRESTATIONS POUR LES CLIENTS ET NOUVELLE POLITIQUE DU PERSONNEL

Le Service des automobiles fixe sa ligne de conduite

De nouvelles pistes d'examens pour motocycles à Aigle et Payerne, l'agrandissement du site de Nyon, des examens théoriques sans rendez-vous et une politique du personnel respectueuse et dynamique: le Service des automobiles et de la navigation (SAN) a présenté ses objectifs et ses nouvelles prestations, destinés à répondre aux attentes de ses clients ainsi qu'aux besoins de ses collaborateurs.

Dès cet automne, deux nouvelles pistes pour les examens motocycles seront opérationnelles à Aigle et à Payerne. Le SAN répond ainsi aux besoins des élèves conducteurs de motocycles qui, jusque-là, devaient se rendre sur l'unique piste de Cossonay. Quant aux élèves conducteurs de voitures, motocycles et bateaux, ils pourront passer sans rendez-vous leurs examens théoriques à Lausanne: le mercredi après-midi leur est réservé dès le 4 novembre prochain.

Suivant le même objectif de mieux servir ses clients, le SAN agrandira son centre de Nyon (COV) : en raison de l'augmentation de la population et du parc de véhicules, le site actuel ne suffit plus. Le nouvel espace, construit et mis à disposition du SAN par la ville de Nyon, permettra de construire une piste d'essai, une piste supplémentaire pour les expertises et de moderniser la structure actuelle. Le centre agrandi sera inauguré début 2011.

Côté informatique, le SAN reconstruit son site internet avec une navigation simplifiée qui permettra par exemple de remplir des formulaires à l'écran ou d'inscrire directement son changement d'adresse: les clients n'auront ainsi plus besoin de se déplacer. Le call-center a lui aussi fait l'objet d'une analyse des problèmes qu'il générerait: surcharge chronique, attentes interminables au téléphone. De nouveaux collaborateurs ont été engagés, ils suivent une formation continue afin d'être à même de répondre aux clients de manière rapide et précise.

Le SAN introduit parallèlement une nouvelle politique du personnel visant à conjuguer la compétence professionnelle, une attitude d'ouverture dans la relation avec le client

et une implication des collaborateurs dans la marche du service. Des groupes d'amélioration permanente ont été créés, des séminaires participatifs mis sur pied, ainsi que des modules de formations continues.

Afin de mesurer le succès de sa nouvelle politique, le SAN a décidé de se soumettre régulièrement à des sondages confiés à un institut indépendant ; le premier aura lieu cet automne, 400 clients seront interrogés, permettant au SAN de poursuivre l'amélioration de ses prestations.

Le SAN vise ainsi à obtenir la satisfaction de ses clients par de nouvelles prestations et celle de ses collaborateurs en développant leurs compétences et leur implication dans les projets du service.

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

Lausanne, le 02 septembre 2009

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

[SAN_dossier_de_presse_090902](#)