



Bureau d'information  
et de communication

Rue de la Barre 2  
1014 Lausanne

## Communiqué de l'Ordre judiciaire vaudois

Démarche qualité

### **L'Office cantonal du registre du commerce est certifié ISO 9001:2015**

**Le 11 octobre 2020, l'Office cantonal du registre du commerce a obtenu la certification ISO 9001:2015. Cette norme internationale récompense la mise en œuvre d'un système de management de la qualité pour l'ensemble des activités de l'Office, dont l'un des objectifs est d'aplanir au mieux la divergence entre la rigueur des normes légales et la simplicité d'utilisation des prestations fournies, pour un gain d'efficacité et une augmentation de la satisfaction client.**

Exactitude, efficacité et orientation vers la satisfaction client : ces valeurs guident la politique qualité de l'Office cantonal du registre du commerce (OCRC) depuis plusieurs années. Objet d'audits externes et internes réguliers, moteur d'études sur la satisfaction de ses usager·ère·s, l'Office a une nouvelle fois démontré sa volonté constante d'améliorer ses processus. Le 11 octobre 2020, l'OCRC a obtenu la certification ISO 9001:2015, qui repose sur un concept d'amélioration continue et une approche anticipative. L'audit indépendant reconnaît notamment que « le système de management de la qualité a été bien pensé et adapté à la taille et à la complexité de l'organisme ».

Cette certification est une étape importante dans la démarche qualité de l'OCRC, qui se doit d'adapter sans cesse ses processus aux évolutions juridiques et technologiques, ainsi qu'aux attentes du public. Elle valorise la mise en œuvre d'un système de management de la qualité pour l'ensemble des activités de l'Office, dont l'un des buts est d'aplanir au mieux la divergence entre la rigueur des normes légales et la simplicité d'utilisation des prestations fournies, souhaitée par les usager·ère·s.

#### **Les outils de l'amélioration continue**

Pour assurer le succès de cette démarche, tou·te·s les collaborateur·trice·s de l'Office ont été impliqué·e·s, dans un esprit de responsabilité et d'amélioration continue. Un manuel du système de management de la qualité a notamment été conçu pour permettre à toute partie prenante interne et externe à l'Office de mieux comprendre ses activités et son fonctionnement, ainsi que la démarche de certification. Des indicateurs pertinents pour le pilotage et l'amélioration des processus ont également été définis. La gestion des informations et des documents au sein de l'Office, de même que la formalisation et la diffusion des bonnes pratiques entre secteurs, ont enfin été améliorées.

L'Office poursuivra désormais cette évolution, afin d'assurer la qualité de ses prestations et le renouvellement de la certification prévue dans trois ans.

#### **Les missions de l'OCRC**

L'Office cantonal du registre du commerce a principalement pour but de faire connaître les entreprises commerciales et les faits juridiques essentiels s'y rapportant, dans l'intérêt des



**Bureau d'information  
et de communication**

Rue de la Barre 2  
1014 Lausanne

## Communiqué de l'Ordre judiciaire vaudois

tiers et, d'une façon plus générale, du public. En particulier, l'inscription au registre du commerce doit permettre d'établir le régime des responsabilités.

Secrétariat général de l'ordre judiciaire

Lausanne, le 23 novembre 2020

**Renseignements complémentaires: Céline Rod, conseillère en communication OJV, 021 316 15 16, [presse.ojv@vd.ch](mailto:presse.ojv@vd.ch)**