



**Service des  
automobiles et de la  
navigation**

**Communication**

Av. du Grey 110  
1014 Lausanne

## **Aux partenaires et clients du SAN**

Réf : DTE/SAN/PCY/msb

Lausanne, le 12 octobre 2017

### **Modification du service à la clientèle : informations**

---

Chers Clients et Partenaires,

L'automne qui arrive amorcera quelques changements importants en matière de service à la clientèle qui interviendront de manière échelonnée jusqu'au 1<sup>er</sup> janvier 2018.

#### **Nouveau système de ticketing**

L'obsolescence de la solution actuelle de gestion des files d'attente (ticketing), utilisée aux guichets administratifs de Lausanne et des centres régionaux, a déclenché un processus de remplacement initié depuis plusieurs mois.

Le nouvel outil retenu sera donc progressivement installé cet automne sur toutes les zones de guichets dont dispose le SAN. Après un essai pilote à Aigle, de nouvelles bornes tactiles feront leur apparition aux différents étages du site de Lausanne ainsi que dans les autres centres régionaux. Elles permettront d'une part à nos clients et partenaires de procéder à un choix plus précis parmi les prestations délivrées, et d'autre part, d'améliorer l'organisation du travail à l'interne.

Ce nouveau système nous permettra également de disposer d'un panel d'informations précises. Nous pourrions ainsi anticiper les besoins de notre clientèle et y répondre. Enfin, comme toute nouveauté de cette envergure, il faudra s'attendre à une période d'adaptation durant laquelle les remarques et commentaires seront les bienvenus, avec pour objectif de procéder aux adaptations nécessaires.

#### **Nouveaux horaires à la centrale téléphonique**

Dès le 1<sup>er</sup> janvier 2018, les horaires d'ouverture de la centrale téléphonique seront les suivants :

<b>Site</b>	<b>Matin</b>	<b>Après-midi</b>
Lausanne	8h00 – 11h30	13h15 – 16h15
Centres régionaux		13h30 – 16h30

Ce nouvel horaire répond à une analyse menée sur les pics d'appels durant la journée. Le but est de permettre au SAN de répondre plus efficacement aux sollicitations de sa clientèle, tant aux guichets qu'à la centrale téléphonique. Ces adaptations permettront notamment de planifier les ressources de manière plus efficiente à Lausanne dans le cadre de l'horaire continu (accès non-stop aux guichets de 7h15 à 16h15).

### **Fermeture du guichet moniteurs**

L'adhésion d'une large majorité de monitrices et moniteurs aux portails en ligne I-Dispo et SARI engendre une baisse significative de la fréquentation du guichet réservé aux moniteurs sur le site de Lausanne.

Le nombre désormais marginal de visites enregistrées chaque jour permet de déplacer l'accueil des monitrices et moniteurs vers la zone de guichets polyvalents où l'attente moyenne n'est plus que de quelques minutes. Le guichet « Moniteurs » sera donc définitivement fermé dès le 1<sup>er</sup> janvier 2018.

### **Communication au moyen du fax**

Swisscom a informé tous ses clients qu'il cessera tout support technique de l'ensemble des raccordements analogiques à partir du 31 décembre 2017. Au vu de cet élément déterminant, le SAN a décidé de supprimer ses fax et ceci à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018. Dès lors, les partenaires et clients sont priés d'utiliser les autres moyens de communication disponibles pour s'adresser au SAN (mails, @medco, correspondances, etc.).

Le message d'information ci-après sera adressé à toutes les personnes qui enverront un fax au SAN entre le 1<sup>er</sup> novembre et le 31 décembre 2017.

#### **FIN DE LA DISTRIBUTION DES FAX**

Le Service des automobiles et de la navigation (SAN) vous confirme que votre fax a bien été reçu par votre destinataire.

Toutefois, suite aux changements de technologie par Swisscom, le SAN ne sera plus en mesure de recevoir vos fax à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2018.

Nous vous prions de nous contacter par courriel. Vous trouverez l'adresse e-mail de nos différents secteurs sur

**[www.vd.ch/san](http://www.vd.ch/san)**

Avec nos meilleures salutations

Ces différentes adaptations s'inscrivent dans un souci permanent d'amélioration de la qualité et des prestations. Nous espérons ainsi répondre aux attentes de notre clientèle et de nos partenaires.

Nous vous prions de bien vouloir relayer ces informations auprès de vos membres, confrères, collègues ou milieu professionnel.

En vous remerciant de votre soutien et de votre précieuse collaboration, nous vous adressons, chers Clients et Partenaires, nos cordiales salutations.



Pascal Chatagny  
Chef de service