



Pour diffusion immédiate : 24/10/2023

GOVERNEURE KATHY HOCHUL

LA GOUVERNEURE HOCHUL NOMME TONYA WEBSTER AU NOUVEAU POSTE DE DIRECTRICE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT DE L'ÉTAT DE NEW YORK

Webster apportera son expérience de plus de vingt ans dans le secteur privé en matière de transformation

La CXO jouera un rôle majeur dans le cadre du plan global de la gouverneure visant à améliorer l'accès aux services de l'État et à faire en sorte que le gouvernement fonctionne mieux pour tous les New-Yorkais

La gouverneure Kathy Hochul a annoncé aujourd'hui la nomination de Tonya Webster au nouveau poste de directrice de l'expérience client de l'État de New York.

Mme Webster travaillera directement avec les agences de l'État pour promouvoir une culture centrée sur le client et transformer la façon dont les habitants de l'État de New York accèdent aux services et aux prestations de l'État. La création de ce poste clé avait été initialement annoncée lors du discours de l'état de l'État prononcé par la gouverneure en 2023 et s'inscrit dans le cadre d'un plan global visant à améliorer le fonctionnement de l'administration pour tous les New-Yorkais. Webster devient ainsi la première directrice de l'expérience client du pays à être nommée par la gouverneure.

« L'obtention d'un service ou d'une prestation de la part d'une agence gouvernementale ne devrait pas être une tâche difficile, pénible, et encore moins frustrante », **a déclaré la gouverneure Hochul.** « Sous la direction de Tonya Webster, je suis persuadée que l'État de New York fera figure de référence en ce qui concerne la réduction des points de friction, l'amélioration de l'efficacité et la priorisation du client. En adoptant une nouvelle approche de l'expérience client, nous allons montrer au pays ce dont un gouvernement est capable », ajoute-t-elle.

La directrice de l'expérience client (CXO) est chargée d'améliorer la façon dont les résidents interagissent avec le gouvernement de l'État de New York. Elle travaillera avec les agences de l'État pour veiller à ce que l'expérience des résidents soit toujours une priorité dans les services fournis au public.

Mme Webster élaborera et mènera l'exécution d'une stratégie d'expérience client à l'échelle de l'État, collaborera avec les dirigeants des agences pour identifier les améliorations à apporter aux processus et fixer des objectifs réalisables fondés sur des

données, développera les capacités de l'État en matière de conception centrée sur l'humain en renforçant ses équipes de chercheurs, de concepteurs et de professionnels du numérique, et veillera à ce que les principes de l'expérience client soient intégrés dans la feuille de route technologique de l'État.

La nomination de Mme Webster fait suite à un ensemble de mesures prises par le gouvernement de l'État de New York en matière d'expérience client, notamment l'amélioration de l'expérience des inscriptions et des achats dans le cadre du programme spécial d'aide de nutrition supplémentaire pour les femmes, les nourrissons et les enfants (WIC), l'accélération et l'amélioration de l'accès à d'importants crédits d'impôt, y compris un nouvel outil de déclaration d'impôts gratuit pour les New-Yorkais remplissant les critères exigés, l'élargissement de l'accès à l'aide pour la garde d'enfants ; l'accélération du lancement de plateformes de communication améliorées conçues pour rendre les interactions avec les agences de l'État plus simples et plus efficaces, et enfin le renforcement des équipes de chercheurs, de concepteurs et de professionnels du numérique de l'État pour s'assurer que les transactions en ligne sont conviviales, compréhensibles, accessibles et qu'elles servent correctement les New-Yorkais.

Webster possède une expérience de plus de 20 ans dans la transformation de l'expérience client dans le secteur privé. Elle a récemment occupé le poste de vice-présidente principale chargée des services pour Blue Cross Blue Shield of Massachusetts et fut l'ancienne directrice générale du régime d'assurance-maladie. Avant de travailler pour Blue Cross Blue Shield, Tonya occupait le poste de vice-présidente de l'expérience client chez Comcast NBC/Universal, où elle a considérablement amélioré la satisfaction et le service à la clientèle. Mme Webster relèvera de Kathryn Garcia, directrice des opérations et de l'infrastructure de l'État.

Tonya Webster, directrice de l'expérience client de l'État de New York, a déclaré :
« C'est pour moi un honneur et un privilège d'être la première directrice de l'expérience client de l'État de New York, et j'ai hâte d'utiliser mes compétences pour aider ce gouvernement à être encore plus à l'écoute des résidents et de leurs familles. À juste titre, la gouverneure Hochul a fait de l'amélioration de l'expérience client une priorité dans l'État de New York, et je sais qu'en travaillant ensemble, nous pouvons éliminer les obstacles et instaurer un mode d'interaction avec les agences gouvernementales qui soit rapide, simple et plus efficace pour tous. »

Dru Rai, directeur des systèmes d'information de l'État de New York, a déclaré :
« En tant que fonctionnaires, nous savons que les citoyens de New York doivent être au cœur de tout ce que nous faisons. L'initiative de la gouverneure Hochul met en évidence la nécessité de moderniser les systèmes et de réduire les frictions afin que les New-Yorkais puissent accéder facilement et en toute sécurité aux services essentiels dont ils ont besoin et qu'ils méritent. Le Bureau des services de technologie de l'information travaillera en étroite collaboration avec la nouvelle CXO de l'État pour développer une approche centrée sur le client dans l'ensemble des services publics de

l'État et concevoir des processus, des normes et des plateformes numériques plus conviviales, plus accessibles et plus rationnelles. »

Le directeur adjoint du Bureau de la gestion et du budget de la Maison-Blanche, Jason Miller, a déclaré : « Depuis le début de son mandat, l'administration Biden a placé la prestation de services axée sur le client au cœur de tout ce qu'elle entreprend. La nomination d'une directrice de l'expérience client par la gouverneure Hochul témoigne de sa volonté de veiller à ce que les services publics répondent avant tout aux besoins des citoyens. Il n'y a rien de sectaire dans le fait de rendre le gouvernement efficace et performant au service du public, et les États sont en première ligne pour améliorer la prestation des services publics au quotidien. Nous avons hâte de collaborer avec le Bureau de l'expérience client de l'État de New York, ainsi qu'avec tous les États, afin que tous les Américains puissent bénéficier des résultats obtenus. »

###

D'autres informations sont disponibles sur www.governor.ny.gov.
État de New York | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418

[SE DÉSABONNER](#)