



Pour diffusion immédiate : 25/11/2024

GOVERNEURE KATHY HOCHUL

LA GOUVERNEURE HOCHUL ANNONCE LE LANCEMENT DE LA PREMIÈRE STRATÉGIE EN MATIÈRE D'EXPÉRIENCE CLIENT DE L'ÉTAT DE NEW YORK POUR AMÉLIORER LE FONCTIONNEMENT DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

« La stratégie en matière d'expérience client de l'État de New York » réduira les lacunes liées à l'inscription, diminuera les délais d'imposition, renforcera l'efficacité opérationnelle et améliorera la satisfaction des clients

La gouverneure Kathy Hochul a annoncé aujourd'hui le lancement de la toute première stratégie de l'État de New York en matière d'expérience client, une initiative novatrice visant à transformer la manière dont les New-Yorkais interagissent avec les services publics. L'objectif est également d'améliorer les opérations gouvernementales au quotidien. Cette stratégie globale, appelée « New York Experience », marque une étape décisive dans l'amélioration de l'efficacité et de l'équité des agences de l'État, tout en réduisant les gaspillages afin de mieux répondre aux besoins de tous les New-Yorkais.

« L'expérience new-yorkaise représente notre engagement inébranlable à améliorer les services publics, à réduire les obstacles bureaucratiques et à renforcer la confiance dans notre gouvernement », **a déclaré la gouverneure Hochul**. Elle a également souligné que « l'État s'efforce toujours de veiller à ce que tous les New-Yorkais puissent accéder aux programmes dont ils ont besoin, tout en créant une expérience plus rapide et plus conviviale lorsqu'ils traitent avec les agences de l'État ».

Tonya Webster, responsable de l'expérience client, a déclaré : « Cette stratégie est plus qu'une vision. Il s'agit d'un appel à l'action, et chaque agence de l'État a un rôle à jouer pour s'assurer que nous tenons notre promesse de créer un gouvernement plus efficace et plus réactif, qui continue à placer les New-Yorkais au centre du processus de prise de décision. En unissant ses forces, l'État met en place un gouvernement qui travaille véritablement pour les citoyens qu'il sert ».

L'initiative New York Experience (NYX) vise à faire de New York un leader en matière d'excellence du service public en adoptant cinq domaines clés d'amélioration :

- **Réduire les écarts en matière d'inscription** – Veiller à ce que les services publics soient facilement accessibles à tous les New-Yorkais, indépendamment

de leur lieu de résidence, de leur statut socio-économique ou de leurs handicaps. Il s'agit notamment de simplifier les procédures, d'offrir des services par le biais de canaux multiples (en ligne, physiquement, par téléphone) et de garantir la convivialité des services.

- **Réduire les pertes inutiles de temps** – Faire gagner du temps aux New-Yorkais en simplifiant les longues procédures et requêtes administratives, en éliminant les étapes inutiles pour bénéficier des services et en supprimant les obstacles bureaucratiques partout où cela est possible, afin de permettre aux gens d'avoir du temps pour eux.
- **Améliorer l'efficacité opérationnelle** – Rationaliser les processus gouvernementaux pour réduire les temps d'attente, minimaliser les formalités administratives et rendre les services plus efficaces.
- **Améliorer l'expérience numérique** – Améliorer la qualité des interactions entre les personnes et les plateformes en ligne. Nous rendrons les interfaces numériques plus conviviales et plus mobiles, plus intuitives et plus réactives.
- **Améliorer la satisfaction des clients** – Améliorer l'expérience globale de la prestation de services en la rendant plus personnalisée, plus réactive et plus conforme aux besoins et aux attentes des New-Yorkais.

La stratégie NYX est un plan audacieux et réalisable qui permet à chaque agence de l'État d'apporter des changements réels dans la manière dont elle fournit des services au public et de supprimer les lourdeurs bureaucratiques de l'administration. Pour faire de cette vision une réalité, l'État lance le [site Web NYX](#), un centre interactif conçu pour servir de ressource aux agences de l'État. Les dirigeants et les équipes y trouveront des principes directeurs, des outils de pointe et les meilleures pratiques du monde réel pour intégrer de manière transparente les principes axés sur le client dans leurs activités quotidiennes.

Pour rendre ces efforts opérationnels, les agences de l'État qui ont une large base de clients et qui fournissent des services essentiels — Département de la santé (Department of Health, DOH), Département des véhicules motorisés (Department of Motor Vehicles, DMV) et Département du travail (Department of Labor, DOL) — mèneront la charge en appliquant les principes de conception axée sur l'humain pour rationaliser les processus, améliorer les outils numériques et les interactions globales avec les services de l'État. Ces agences se réuniront tous les trimestres avec le Bureau de l'expérience client et joueront un rôle moteur dans la réalisation de progrès quantifiables en matière d'expérience client. Les agences se concentreront sur l'identification des priorités, l'allocation efficace des ressources et la résolution des problèmes qui affectent la prestation des services.

Grâce à cet effort de collaboration, l'État de New York vise à transformer la manière dont les résidents interagissent avec leur gouvernement. Il souhaite également apporter des améliorations durables qui renforcent la qualité des services et établir une nouvelle

référence en matière d'expérience client et d'efficacité opérationnelle dans le service public.

Pour plus d'informations, consultez le site Web de NYX ici.

###

Informations supplémentaires disponibles sur le site Web www.governor.ny.gov
État de New York | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418
Inscrivez-vous pour recevoir les informations les plus récentes du Bureau de la gouverneure :
ny.gov/signup | Envoyez NEW YORK par SMS au 81336

[SE DÉSABONNER](#)