



STATE OF NEW YORK | EXECUTIVE CHAMBER

ANDREW M. CUOMO | GOVERNOR

Pour publication immédiate : 29 janvier 2015

LE GOUVERNEUR CUOMO MET EN AVANT LA REDUCTION SENSIBLE DES TEMPS D'ATTENTE DANS LES BUREAUX DMV

La moyenne des temps d'attente est de 30 minutes dans les bureaux publics, en baisse par rapport à 72 minutes en 2013

Le Gouverneur Andrew M. Cuomo a mis en avant aujourd'hui une réduction sensible des temps d'attente dans les bureaux du Département des Véhicules à Moteur de l'Etat de New York (DMV). En septembre 2014, la moyenne des temps d'attente dans les bureaux DMV gérés par l'Etat a été réduit à 30 minutes – en baisse par rapport à une moyenne de 72 minutes en mars 2013. Cela représente une diminution de 58 pour cent des temps d'attente des clients, qui a été réalisée grâce à l'initiative sur le service client du DMV, que l'agence a mise en place à la demande du Gouverneur Cuomo en 2012.

« Notre administration a joué un rôle actif en améliorant le service client du DMV, et les derniers chiffres montrent les gros progrès qui ont été réalisés au cours des dernières années », a déclaré le Gouverneur Cuomo. « Grâce à la rationalisation de certains services les plus souvent requis en passant par l'utilisation accrue des technologies, nous avons rendu l'expérience client plus rapide et plus simple pour des millions de New Yorkais. »

L'initiative de service client du DMV a représenté un processus sur deux ans qui a englobé plusieurs éléments clés. Le DMV a mis en place un système de réservation pour tous les clients pour qu'ils puissent réserver un jour et une heure à leur convenance sans avoir à attendre. D'autres améliorations comprennent des horaires étendus, de nouvelles technologies dans les centres d'appels pour accélérer le traitement des 4,5 millions d'appels reçus tous les jours, et l'affectation de personnel pour accueillir les clients à leur arrivée dans les bureaux du DMV afin d'assurer qu'ils pourront efficacement suivre la procédure et remettre les documents nécessaires.

Dans le cadre de l'initiative, un registre de la vue a été créé, permettant aux clients d'avoir les résultats des examens oculaires requis transmis de manière électronique par leur prestataire au DMV. Après la transmission des résultats, le client peut renouveler son permis de conduire en ligne sans devoir se rendre dans un bureau DMV.

French

Le site web du DMV a également été reconçu dans le cadre de l'initiative de service client. Le nouveau site web, lancé en février 2014, a une apparence et un contenu améliorés, avec l'accent mis en particulier sur l'optimisation de l'expérience mobile.

En 2014, le DMV a eu 28 millions de visites sur son site, une augmentation d'environ un million par rapport à 2013. Cependant, alors que le nombre de visiteurs du site a augmenté, le nouveau site a engendré moins de clics sur les pages par utilisateur, indiquant que les clients sont capables de trouver les informations qu'ils recherchent en moins de temps. En particulier, le nombre de pages cliquées par visite de clients a diminué pour passer de 6,25 pages par visite en décembre 2013 à 3,45 pages par visite en décembre 2014. Plus de 5,5 millions de transactions web ont été réalisées au cours de l'an dernier.

Des kiosques ont été placés dans la plupart des bureaux du DMV pour permettre aux clients d'effectuer leurs propres renouvellements et remplacements d'immatriculation, leurs renouvellements et remplacements de permis de conduire et cartes d'identité de non conducteur, de signaler un changement d'adresse et faire une demande d'antécédents de permis de conduire.

###

Des informations complémentaires sont disponibles à www.governor.ny.gov
État de New York | Executive Chamber | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418

We Work for the People
Performance * Integrity * Pride