



Pour publication immédiate : 29/07/2015

**GOVERNEUR ANDREW M. CUOMO**

## **LE GOUVERNEUR CUOMO ANNONCE LE NOUVEAU SERVICE EN LIGNE DU DMV PERMETTANT AUX USAGERS D'IMPRIMER UN PERMIS PROVISOIRE**

Le Gouverneur Andrew M. Cuomo a annoncé aujourd'hui que les New Yorkais ont désormais la possibilité d'imprimer un permis provisoire sur le site web du Département des Véhicules à Moteur lorsqu'ils renouvellent ou remplacent en ligne leur permis de conduire, permis de conduite accompagnée, ou carte d'identification de non conducteur. Ce service offrira une manière rapide, pratique d'obtenir un permis provisoire, sans se déplacer au DMV, permettant aux conducteurs et résidents de pouvoir prouver qu'un nouveau permis est en cours.

« Cette administration reste engagée à simplifier les processus du gouvernement, et l'une de nos priorités a été de raccourcir les temps d'attente du DMV et de rendre les services plus efficaces », a déclaré le Gouverneur Cuomo. « Nous faisons passer le DMV de l'Etat de New York au 21<sup>ème</sup> siècle et améliorons la façon dont il sert des millions d'usagers. »

Les documents imprimables sont similaires et aussi valides que ceux d'un des bureaux du DMV ou d'un kiosque DMV, mais avec en plus la praticité d'imprimer depuis la maison. Le permis provisoire, permis ou carte d'identification de non conducteur est valide pendant 60 jours. Chaque document provisoire apparaît sur une page de huit pouces et demi par onze pouces et comporte une image en fond des armoiries de l'Etat de New York.

Les usagers peuvent accéder à ce service sur le [site web du DMV](#) ou avec un compte MyDMV. Lors de l'utilisation d'un site web du DMV, un lien de téléchargement sur la page de confirmation apparaîtra pour télécharger le document provisoire. Les usagers renouvelant ou remplaçant un permis via leur compte MyDMV peuvent se connecter à leur compte et télécharger à nouveau leur document pendant cinq jours après avoir effectué la transaction.

La capacité à télécharger un document provisoire est également offerte aux usagers renouvelant ou remplaçant leurs enregistrements. De plus, le site web du DMV permet aux usagers qui renouvellent tardivement ou qui ont perdu leurs documents, d'obtenir un document provisoire immédiatement sans devoir se déplacer dans un bureau du DMV.

En 2012, le Gouverneur Cuomo a lancé l'Initiative de Service Client DMV (DMV Customer Service Initiative). Dans le cadre de cet objectif, le DMV a mis en place un système de réservation pour tous les usagers 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 usagers à leur arrivée dans les bureaux du DMV afin d'assurer qu'ils pourront efficacement suivre la procédure et remettre les documents nécessaires. De plus, 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.

Le DMV continue aussi de développer ses capacités de service en ligne. Plus de 1,2 million de New Yorkais reçoivent maintenant des rappels par email et textos du DMV pour renouveler leur permis de conduire, leurs cartes d'identification de non conducteur, et leurs enregistrements, et pour le contrôle technique de leurs véhicules. Le DMV a commencé d'offrir ce service aux New Yorkais en février 2014 dans le cadre de son Initiative Customer Service. Les usagers peuvent s'inscrire pour le service de [rappel électronique](#), le service [en ligne](#), par courrier, dans un bureau du DMV, ou dans un kiosque dans un bureau du DMV géré par l'Etat et peuvent choisir de recevoir les rappels par email, message texte, ou les deux. Une fois inscrit, il est facile de changer ses informations de contact plus tard ou de se désinscrire du service à tout moment.

Le DMV envoie aux inscrits les rappels électroniques pour les permis, les cartes d'identification de non conducteur et les enregistrements environ 90, 60 et 30 jours avant la date d'expiration et à nouveau à la date d'expiration. Les usagers reçoivent un rappel pour le contrôle technique de leur véhicule le premier du mois de la date d'expiration, le 15 du mois, et à nouveau à la date d'expiration. Il n'est pas nécessaire d'avoir un compte MyDMV pour ce service.

Le Commissaire Adjoint Exécutif du DMV, Terri Egan, a déclaré : « Le DMV continue de combiner la technologie et les meilleures pratiques en matière de service client pour améliorer l'expérience client tout en permettant en même temps aux New Yorkais d'éviter de se déplacer dans un bureau local du DMV. Notre service de rappels électroniques permet aux usagers de rester informés de l'expiration de leur permis, carte d'identification de non conducteur, enregistrement, et contrôle technique de leur véhicule, leur permettant de planifier le renouvellement de ces documents pour éviter toute discontinuité. »

Dans le cadre des efforts continus du DMV pour simplifier les services et améliorer le service client, le site web de l'agence - [www.dmv.ny.gov](http://www.dmv.ny.gov) – a atteint un nouveau record pour les transactions en ligne en 2014, avec plus de 5,5 millions de transactions, en augmentation par rapport à 4 millions en 2011. Le site web, qui a été récemment nommé comme l'un des premiers sites web du DMV du pays par DMV.com, a fait l'objet d'une refonte en février 2014, permettant ainsi aux utilisateurs de commander le

renouvellement de leurs permis de conduire et enregistrements sur leurs appareils mobiles, de faire des réservations en ligne pour des visites au DMV et d'effectuer en toute facilité des douzaines de transaction en ligne. Cela a eu des répercussions sur les temps d'attente moyens dans les bureaux du DMV, qui ont diminué de 58 pour cent entre le début de 2013 et fin 2014.

Pour plus d'informations sur les plus de 35 transactions du DMV que les usagers peuvent effectuer en ligne, visiter [www.dmv.ny.gov](http://www.dmv.ny.gov).

###

Des informations complémentaires sont disponibles à [www.governor.ny.gov](http://www.governor.ny.gov)  
État de New York | Executive Chamber | [press.office@exec.ny.gov](mailto:press.office@exec.ny.gov) | 518.474.8418