



Pour publication immédiate : 09/09/2015

GOVERNEUR ANDREW M. CUOMO

LE GOUVERNEUR CUOMO ANNONCE QUE LES NEW-YORKAIS ONT FAIT 700 000 RÉSERVATIONS EN LIGNE AUPRÈS DU DMV DEPUIS 2013

Le nombre de réservations en ligne augmente de manière constante, ce qui entraîne une réduction des temps d'attente

Le Gouverneur Andrew M. Cuomo a annoncé aujourd'hui que les New-Yorkais ont fait plus de 700 000 réservations en ligne en vue de visiter les bureaux du [Département des véhicules motorisés](#), gérés par l'État, depuis l'apparition du service sur son site Web en 2013. Les clients qui font des [réservations en ligne](#) avant de visiter les [bureaux](#), en réservant à une date et à une heure qui leur conviennent, peuvent ainsi éviter les temps d'attente. Ces temps d'attente ont [considérablement diminué](#) depuis le lancement de l'initiative de service à la clientèle du DMV, lancée par l'agence sous la direction du Gouverneur Cuomo en 2012 en vue d'accroître l'efficacité et de rationaliser les services.

« Cette innovation a entraîné d'importantes réductions des temps d'attente au Département des véhicules motorisés, et fait partie des efforts de cette administration en vue de créer un gouvernement d'État plus efficace et plus intelligent, a déclaré le Gouverneur Cuomo. En utilisant la plus récente technologie dans le but de prendre en charge les services les plus fréquemment requis au DMV, nous offrons une meilleure expérience client, et j'encourage tous les New-Yorkais à profiter de cette ressource qui permet de gagner du temps. »

Dans le cadre de l'initiative de service à la clientèle, le DMV a apporté certaines améliorations à ses bureaux, à son site Web et à ses centres d'appel, où une nouvelle technologie accélère les 4,5 millions d'appels que l'agence reçoit chaque année. Dans la plupart des bureaux gérés par l'État, des employés dotés de tablettes accueillent les clients à leur arrivée afin de s'assurer qu'ils puissent se diriger efficacement dans le bureau tout en ayant les bons documents en main. Des kiosques libre-service permettent également aux clients d'effectuer des transactions et d'éviter les files, et d'ainsi gagner du temps. Il y a en moyenne plus de 300 000 transactions par année dans les kiosques du DMV.

Le nombre de réservations faites par les clients du DMV a augmenté de manière constante dans les bureaux gérés par l'État, une tendance qui témoigne de la facilité et

de la commodité qu'offre le service. Les réservations faites dans les bureaux suivants sont des exemples de cette tendance :

- Bureau de Syracuse : **144 en février 2014, 809 en août 2015 – une hausse de 462 %**
- Bureau d'Albany : 296 en février 2014, 1186 en août 2015 – **une hausse de 301 %**
- Bureau de Massapequa : 686 en février 2014, 1820 en août 2015 – **une hausse de 165 %**
- Bureau du district du Lower Manhattan : 1249 en février 2014, 2937 en août 2015 – **une hausse de 135 %**
- Bureau d'Herald Square/Midtown Manhattan : 4856 réservations en février 2014, 8662 en août 2015 – **une hausse de 78 %**

Le site de l'agence, dmv.ny.gov, a été [refondu en février 2014](#) et [nommé l'un des meilleurs sites Web DMV au pays](#) par DMV.com, un portail où l'on retrouve des renseignements sur les véhicules motorisés destinés aux conducteurs. Le site s'est mérité ce rang en raison de sa conception, de sa convivialité et de la portée des services offerts, lesquels incluent la commande de permis de conduire de rechange, le renouvellement des enregistrements sur les appareils mobiles ainsi que plus de 30 autres transactions. Les clients ont effectué plus de 5,5 millions de transactions sur le site Web l'an dernier, jusqu'à 5 millions en 2013 et 3,4 millions en 2010. L'utilisation du site Web a également aidé à réduire les temps d'attente moyens dans les bureaux du DMV de partout dans l'État.

Le commissaire administratif adjoint du DMV, Terri Egan, a déclaré : « Nous voulons que les New-Yorkais passent le moins de temps possible dans les bureaux de l'État, et c'est pourquoi nous utilisons fortement la technologie en vue de rationaliser nos services. Les résultats de l'initiative de service à la clientèle du Gouverneur Cuomo montrent continuellement que les New-Yorkais sont heureux de profiter des services qui leur permettront de reprendre leurs activités quotidiennes le plus rapidement possible. J'encourage tous les automobilistes de New York à prévoir et à utiliser le site Web du DMV. »

À propos du DMV

Le [Département des véhicules motorisés de l'État de New York \(DMV\)](#) est un chef de file national en matière d'offres de services gouvernementaux efficaces, innovants et adaptés. L'agence fournit des documents d'identité sécurisés, fournit des services essentiels liés aux véhicules motorisés et aux conducteurs, et administre les lois promulguées sur les véhicules motorisés afin de promouvoir la sécurité et de protéger les consommateurs. Pour plus d'informations, visiter le dmv.ny.gov, [cliquer sur J'aime DMV sur Facebook](#) ou suivre le [@nysdmv](https://twitter.com/nysdmv) sur Twitter.

###

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