



Built to Lead

Pour publication immédiate : 26/10/2016

GOUVERNEUR ANDREW M. CUOMO

GOUVERNEUR CUOMO ANNONCE QUE LES NEW-YORKAIS ONT FAIT PLUS DE 1,4 MILLION DE RÉSERVATIONS EN LIGNE AUPRÈS DE DMV DEPUIS 2013

Le système de réservation en ligne améliore la commodité et réduit le temps d'attente dans les bureaux d'État de DMV (Department of Motor Vehicles)

Les réservations auprès de DMV peuvent être effectuées [ici](#)

Gouverneur Andrew M. Cuomo a annoncé aujourd'hui que les New-Yorkais ont effectué plus de 1,4 million de réservations pour aller dans les bureaux de DMV depuis la mise en place du service en ligne fin 2013. Les clients qui font les réservations en ligne sont en mesure de trouver un jour et une heure qui leur conviennent et ils évitent de faire la queue pour les services de DMV. Le système de réservation en ligne fut introduit dans le cadre du Projet pour le service client de DMV du Gouverneur Cuomo. Ce projet a révolutionné la façon que DMV a de traiter les affaires avec les New-Yorkais à la fois en ligne et dans les bureaux.

« Dans tout l'état, les New-Yorkais profitent de cette ressource gain de temps qui fait partie de nos efforts pour créer des services gouvernementaux plus judicieux et plus efficaces, » **a déclaré Gouverneur Cuomo.** « Nous nous engageons à utiliser la technologie et l'innovation pour réduire l'inefficacité, améliorer la commodité et fournir un meilleur service aux clients. »

Le site web de DMV offre actuellement plus de 60 transactions et services en ligne, permettant aux clients d'éviter des voyages inutiles jusqu'à un bureau de DMV. L'activité en ligne accrue, associée à de nouvelles initiatives telles que le système de réservation en ligne, a résulté en une réduction importante des temps d'attente dans les bureaux de DMV gérés par l'État. En septembre 2014, le temps d'attente moyen dans les bureaux de DMV gérés par l'État a été réduit à 30 minutes, une baisse par rapport à une moyenne de 72 minutes en mars 2013. Depuis lors, le temps d'attente moyen est resté aux environs de 30 minutes.

Le nombre de réservations en ligne n'a cessé de progresser dans les bureaux de DMV gérés par l'État. Les augmentations de réservations qui ont un impact élevé dans les bureaux suivants sont des exemples de cette tendance :

Bureau de Syracuse — Comté d'Onondaga

De 144 en février 2014 à 1 073 en septembre 2016 soit - **une augmentation de 645 pour cent**

Bureau du Midtown de Manhattan — Comté de New York

De 4 856 en février 2014 à 9 289 en septembre 2016 soit - **une augmentation de 91 pour cent**

Bureau de College Point — Comté du Queens
De 999 en février 2014 à 2 623 en septembre 2016 soit - **une augmentation de 163 pour cent**

Bureau de Coney Island — Comté de Kings
De 448 en février 2014 à 2 160 en septembre 2016 soit - **une augmentation de 382 pour cent**

Bureau de Garden City — Comté de Nassau
De 766 en février 2014 à 1 584 en septembre 2016 soit - **une augmentation de 107 pour cent**

Le sous-commissaire exécutif de DMV, Terri Egan, a déclaré « Nous sommes heureux de voir la croissance du nombre de réservations en ligne sur le site web de DMV, qui fait partie des meilleurs de son genre du pays. Le Projet pour le service client de DMV du Gouverneur Cuomo continue de fournir aux résidents de New York des services efficaces et de qualité, en offrant de nouvelles possibilités aux clients pour accéder à nos programmes et à nos services. »

Projet pour le service client de DMV

Au titre du projet pour le service client du Gouverneur Cuomo, DMV a apporté des améliorations importantes à ses bureaux et à son site web qui ont changé le mode d'interaction des New-Yorkais avec le gouvernement fédéral. Le site web de l'agence, dmv.ny.gov, a été conçu à nouveau en février 2014 et a été nommé un des meilleurs sites web de DMV du pays. Il a gagné le Prix Pinnacle 2015 décerné par l'Association nationale des professionnels gouvernementaux du web (National Association of Government Web Professionals) pour sa conception, sa facilité d'utilisation et la portée des services. Il a également battu un nouveau record de transactions en ligne en 2015.

Les automobilistes peuvent également utiliser le site web de DMV pour une inscription en ligne dans le but de recevoir le permis, l'immatriculation et des rappels de renouvellement du contrôle par le biais de courriels ou de SMS. Des kiosques libre-service ont été placés dans la plupart des bureaux de DMV gérés par l'État. Ils permettent aux clients de traiter leur propre renouvellement et remplacement d'immatriculation, leur renouvellement et remplacement de permis de conduire et cartes d'identité de non-conducteur, leur renouvellement d'autorisation, de signaler un changement d'adresse et de faire une demande d'antécédents de permis de conduire. Plus d'informations sur DMV et ses services sont disponibles [ici](#).

###

Des informations complémentaires sont disponibles à l'adresse www.governor.ny.gov
État de New York | Chambre Exécutive | press.office@exec.ny.gov | 518.474.8418