



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

L'administration au service du public

Qualité et efficacité

François Baroin

Ministre du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État



Dossier de presse

5 juillet 2010

SOMMAIRE

● Améliorer le service rendu par l'administration

La publication du premier baromètre de la qualité des services publics

La gestion des réclamations des usagers

La simplification de la vie des usagers de l'administration, quinze nouvelles mesures

● Innover au service des citoyens

La nouvelle version de mon.service-public.fr - le compte personnel des démarches en ligne -

Douane Fr : la première application dédiée aux voyageurs sur « smartphone » de la douane



Améliorer le service rendu par l'administration



La publication du premier baromètre de la qualité des services publics

● Renforcer la transparence et l'amélioration de la qualité de service de l'administration en mesurant régulièrement la satisfaction des usagers

Le Conseil de modernisation des politiques publiques du 30 juin 2010 a décidé qu'un baromètre mesurant la qualité des services publics serait régulièrement publié par l'État pour rendre compte aux usagers des progrès accomplis dans l'amélioration de la qualité du service rendu.

Le baromètre de la qualité des services publics est construit à partir des attentes prioritaires des Français avec un double objectif : être à la fois levier de modernisation de l'administration pour améliorer la relation avec l'utilisateur et outil permettant de rendre compte, en toute transparence, aux Français des progrès réalisés et de l'effort des agents pour renforcer la qualité du service rendu. Il s'appuie sur le rapport remis en mars 2010 par le député François Cornut-Gentille au ministre chargé de la Réforme de l'État.

Ce baromètre répond à une exigence de clarté en ne retenant qu'un nombre limité d'indicateurs emblématiques mesurant la qualité des services publics sur chaque étape de la démarche d'un usager avec l'administration, de l'accueil jusqu'aux réclamations.

Le baromètre de la qualité des services publics doit s'inscrire durablement dans le paysage administratif afin de rendre compte régulièrement aux usagers des évolutions de la qualité du service rendu. La direction générale de la modernisation de l'Etat a élaboré la première version du baromètre aujourd'hui publiée.

Un comité de pilotage composé de personnalités qualifiées et de représentants d'organismes de contrôle en lien avec le médiateur de la République sera mis en place d'ici à décembre 2010 pour assurer la gouvernance de ce baromètre, en toute indépendance. Une structure opérationnelle à déterminer sera chargée notamment d'assurer la mesure régulière des indicateurs, de proposer des évolutions et de le rendre public au moins une fois tous les six mois.

● Evaluer l'accueil, le traitement des démarches et des réclamations

Sur les trois thèmes de l'accueil, du traitement de la demande et des réclamations, des indicateurs spécifiques et adaptés ont été élaborés.

a- Les indicateurs de l'accueil de l'utilisateur dans un service public

La qualité de l'accueil des usagers constitue un enjeu fort, parce qu'il s'agit de la première étape du service qui leur sera rendu.

Cinq indicateurs spécifiques issus du référentiel Marianne, ont été retenus :

- pourcentage de courriers bénéficiant d'une réponse en moins de 15 jours ;
- pourcentage de courriels bénéficiant d'une réponse en moins de cinq jours ;
- pourcentage d'appels téléphoniques ayant abouti en moins de cinq sonneries ;
- pourcentage d'utilisateurs orientés vers le bon service et pris en charge ;
- pourcentage d'utilisateurs bénéficiant d'un accueil courtois par des agents identifiables.



b – Les indicateurs retenus pour mesurer le traitement effectif de la demande des usagers

Une étude auprès de 3 000 usagers a permis d'identifier des moments de la vie de nos concitoyens impliquant des démarches avec l'administration jugées particulièrement complexes. Des études qualitatives ont précisé les principales insatisfactions, identifié les principales attentes et défini les critères de qualité de service pour chaque événement de vie. Il s'agit par exemple de délais de traitement, de personnalisation, de fiabilité des informations.

Ces critères ont permis de déterminer les dix indicateurs de qualité de service retenus dans le cadre du baromètre et qui recouvrent les grands domaines de préoccupation des Français.

Je me rends aux urgences	pourcentage de patients pris en charge en moins de quatre heures
Je me suis fait agresser	délai moyen d'intervention des forces de l'ordre
Je renouvelle mes papiers d'identité	pourcentage d'usagers ayant eu leur passeport à disposition en mairie en moins de deux semaines
Je perds mon emploi	pourcentage des inscriptions réalisées en moins de cinq jours après le premier contact avec Pôle emploi ; pourcentage des décisions sur les dossiers d'indemnisation traitées en moins de 15 jours
Je prépare ma retraite	pourcentage des personnes ayant reçu un relevé de carrière « juste » et « complet »
Je paie mes impôts	pourcentage de rectifications sur les déclarations et sur les paiements traitées en moins de 30 jours (pour l'impôt sur le revenu et la taxe d'habitation)
Je perçois des allocations	pourcentage de prestations traitées en quinze jours ou moins
Je scolarise mon enfant	pourcentage de remplacement des enseignants au premier jour d'absence (dans le 1 ^{er} degré)
Je m'oriente à l'université	pourcentage de satisfaction du premier vœu pour l'inscription à l'université
Je prends soin de ma santé	pourcentage de remboursements effectués en moins de sept jours

c– Les indicateurs retenus pour mesurer le traitement des réclamations des usagers

La troisième partie du baromètre porte sur la mesure à travers **deux indicateurs de la gestion des réclamations et de la satisfaction des usagers** sur les réponses qui leur sont apportées :

- pourcentage d'organismes ayant mis en place un dispositif dédié de traitement des réclamations ;
- pourcentage d'usagers ayant réclamé, satisfaits du traitement de leur réclamation.



● Les résultats du premier baromètre (juin 2010)

RÉSULTATS DE LA PREMIÈRE VAGUE

BAROMÈTRE DE LA QUALITÉ DE SERVICE		JUIN 2010
INDICATEURS		
ACCUEIL		
% de courriers bénéficiant d'une réponse en moins de 15 jours ouvrés		52 %
% de courriers bénéficiant d'une réponse en moins de 5 jours ouvrés		60 %
% d'appels téléphoniques ayant abouti en moins de 5 sonneries		80 %
% d'usagers orientés vers le bon service et pris en charge		69 %
% d'usagers bénéficiant d'un accueil courtois par des agents identifiables		78 %
TRAITEMENT DES DÉMARCHES		
Je me rends aux urgences	% de patients pris en charge en moins de 4 heures	77 %
Je me suis fait agresser	Délai moyen d'intervention des forces de l'ordre	13 min
Je renouvelle mes papiers d'identité	% d'usagers ayant eu leur passeport à disposition en mairie en moins de deux semaines	82,2 %
Je perds mon emploi	% des inscriptions réalisées moins de 5 jours après le premier contact avec Pôle emploi	94,8 %
	% de décision sur les dossiers d'indemnisation pris en moins de 15 jours	86 %
Je prépare ma retraite	% des personnes ayant reçu un relevé de carrière jugé juste et complet	81 % complet 74 % juste
Je déclare et paie mes impôts	% de demandes de rectification sur les déclarations et sur les paiements traitées en moins de 30 jours (pour l'impôt sur le revenu et la taxe d'habitation)	95 %
Je demande une aide : - au logement - familiale - de solidarité	% de demandes de prestations (logement, rentrée scolaire, allocation familiale...) traitées en 15 jours ou moins	78 %
Je scolarise mon enfant	Taux de remplacement des enseignants au premier jour d'absence pour le 1er degré	90,7 %
Je m'oriente à l'université	% de premiers vœux satisfaits lors de la demande d'inscription à l'université	44 %
Je prends soin de ma santé	Délai moyen de remboursement d'une feuille de soin électronique	3,3 jours
	Délai moyen de remboursement d'une feuille de soin papier	14 jours
TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS		
% d'organismes ayant mis en place un dispositif dédié de traitement des réclamations		26,3 %
% d'usagers ayant réclamé, satisfaits du traitement de leur réclamation		45 %



Le détail des indicateurs composant le premier baromètre de la qualité des services publics

1- Indicateurs mesurant l'accueil dans les services publics

Fondé sur les engagements du référentiel Marianne (19 engagements portant sur la qualité de l'accueil) dont les objectifs poursuivis visent à rendre l'accès aux services plus facile, rendre l'accueil téléphonique plus fiable et rendre les horaires des guichets physiques mieux adaptés aux attentes des usagers, 5 indicateurs ont été identifiés :

- la part des réponses apportées par l'administration à un courrier en 15 jours ouvrés ;
- la part des courriels répondus en moins de 5 jours ouvrés ;
- la part des appels téléphoniques répondus en moins de 5 sonneries ;
- la part des usagers orientés vers le bon service et pris en charge ;
- la part des usagers bénéficiant d'un accueil courtois par un agent identifié.

La valeur de ces indicateurs est mesurée par des enquêtes, réalisées par un tiers extérieur, selon des scénarii de mise en relation inspirés de situations réelles et établis avec chaque administration concernée (des appels téléphoniques sont passés, des courriers envoyés et des enquêteurs externes se rendent aux guichets).

Ce dispositif de test, largement utilisé dans le secteur des services permet, à partir d'un échantillon représentatif, de suivre l'évolution de la qualité de l'accueil.

Cette année, la campagne de mesures, conduite entre avril et juin 2010, a été concentrée sur les services de l'État accueillant le plus de public (services préfectoraux, services des finances publiques, services judiciaires, services de l'éducation nationale et bibliothèques universitaires). La moyenne des résultats obtenus dans chacun de ces réseaux est présentée dans la première version de ce baromètre.

Les résultats du premier baromètre de la qualité des services publics : l'accueil

- 5 courriers sur 10 bénéficient d'une réponse en moins de 15 jours,
- 6 courriels sur 10 bénéficient d'une réponse en moins de 5 jours,
- 8 appels téléphoniques des usagers sur 10 aboutissent en moins de 5 sonneries,
- L'orientation et la prise en charge des usagers sont bien assurées dans 7 cas sur 10,
- Dans 8 cas sur 10, l'accueil des usagers est courtois et se fait par des agents identifiables.

2- Indicateurs mesurant le traitement du service

▪ Événement de vie : « je me rends aux urgences »

Chaque année, ce sont près de 13,4 millions de patients qui consultent les urgences hospitalières. La réduction du temps d'attente aux urgences est une priorité : aujourd'hui 83% des usagers jugent tout à fait utile ou plutôt utile d'évaluer ce critère¹.

Indicateur retenu : part des patients pris en charge et traités par les services des urgences en moins de 4 heures.

¹ Sondage DGME/IPSOS, les français et la qualité de service, 17 février 2010



La mesure du temps de passage aux urgences est la durée entre l'enregistrement du patient² et son départ du service des urgences. Cet indicateur est mesuré sur la base d'un panel de 40 hôpitaux et concerne tous les cas (vitaux et non vitaux)³.

Valeur actuelle : en moyenne 45 % des patients ont un temps de passage compris entre 0h et 2h. 77 % des patients sont pris en charge en moins de 4 heures.

Le suivi de cet indicateur sera généralisé pour tous les services d'urgence d'ici début 2011.

▪ Événement de vie « je me suis fait agresser »

Chaque année, plus de 3,5 millions de personnes portent plainte suite à une atteinte à leurs biens ou à leur personne. Comme le soulignait le député François Cornut-Gentille à l'issue des auditions du Directeur Général de la Police Nationale et d'associations de victimes, le délai d'intervention des forces de police est une des attentes prioritaire des Français : aujourd'hui, 82% des usagers jugent tout à fait utile ou plutôt utile de mesurer cet indicateur.⁴

Indicateur retenu : délai moyen d'intervention des forces de police

La valeur actuelle de l'indicateur est de 13 minutes (délai d'intervention moyen sur l'ensemble du territoire par les forces de police (police nationale et gendarmerie). il concerne les interventions réalisées suite à une agression par les commissariats et les gendarmeries entre 19h et 7h du matin. Le périmètre couvert par cet indicateur est appelé à être élargi à toutes les interventions réalisées suite à une agression (de jour comme de nuit).

▪ Événement de vie « je renouvelle mes papiers d'identité »

41% des Français ont réalisé des démarches relatives à l'établissement ou au renouvellement de papiers d'identité entre 2006 et 2008. En France, l'an dernier, près de 9 millions de titres d'identité ont été délivrés, dont 5,7 millions de cartes nationales d'identité et 3,2 millions de passeports. Les délais de délivrance des passeports font l'objet d'une attention particulière des usagers : 80% des usagers jugent très utile ou plutôt utile de mesurer cet indicateur.

Indicateur retenu : pourcentage d'usagers ayant eu leur passeport mis à disposition en mairie en moins de deux semaines.

L'indicateur retenu dans la première version du baromètre concerne le délai de mise à disposition des passeports (évaluation sur l'ensemble du territoire métropolitain). Il mesure le temps entre le dépôt d'une demande de passeport et la mise à disposition effective de ce passeport aux usagers.

La valeur actuelle de l'indicateur est de 82,5%. La valeur cible est de 90% pour 2011.

L'indicateur évoluera pour les prochaines versions à la mesure de la mise à disposition du passeport en moins de 7 jours et au suivi des délais de traitement de la carte nationale d'identité.

▪ Événement de vie « je perds mon emploi »

44% des personnes en situation de perte d'emploi perçoivent les démarches administratives associées au retour à l'emploi assez ou très compliquées. Parmi les principaux motifs d'insatisfactions on retrouve entre autres le délai de mise en place rapide d'un plan d'action suite à la perte d'emploi (obtention d'un premier rendez-vous). La mise en place d'indicateurs portant sur les délais d'inscription et sur le versement des indemnités chômage sont jugés très utiles ou plutôt utiles par 85% des usagers.⁶

² Il s'agit de l'ensemble des patients se présentant à un service d'urgences : patients qui sont pris en charge aux urgences, qui sont hospitalisés dans l'établissement, qui sont transférés dans une autre structure ou qui sont orientés vers leur domicile

³ Actuellement, les données disponibles sont celles de l'observatoire des urgences de Midi-Pyrénées, de l'AP-HP et les résumés de passage aux urgences (20% de l'ensemble des RPU des services d'urgences) transmis à l'InVS dans le cadre du réseau Oscour.

⁴ Sondage DGME/IPSOS, les français et la qualité de service, 17 février 2010

⁵ Etudes réalisées par l'Institut de sondage BVA : 4 études téléphoniques auprès d'échantillons représentatifs de 3000 français se sont déroulées en octobre 2008

⁶ Sondage DGME/IPSOS, les français et la qualité de service, 17 février 2010

Indicateurs retenus :

- **part des inscriptions réalisées moins de 5 jours après le premier contact avec le Pôle Emploi ;**
- **taux de décision sur les dossiers d'indemnisation en moins de 15 jours.**

Les indicateurs sont mesurés dans l'ensemble des sites de Pôle Emploi. La valeur de l'indicateur concernant le taux de décision sur les dossiers d'indemnisation est, en juin, de 86%. La valeur de l'indicateur concernant la part des inscriptions réalisées moins de 5 jours après le premier contact avec le Pôle Emploi est de 94,8%.

Un autre indicateur portant sur les offres de service du Pôle Emploi aux demandeurs d'emploi sera suivi dans les prochaines versions du baromètre.

▪ Événement de vie « je pars à la retraite »

Entre 2006 et 2008, 14% des Français déclarent avoir réalisé des démarches relatives à la retraite, dont 44% entre 50 et 64 ans. En moyenne 915 000 Français partent chaque année à la retraite dont 76% de salariés, 12% de fonctionnaires et 12% de non-salariés. Quant au nombre total de retraités ayant droit, celui-ci a connu une croissance de 12% entre 1999 et 2006.

Le renforcement de l'accompagnement dans la préparation de la retraite et l'amélioration de la lisibilité des documents reçus des différentes caisses de retraite sont jugées prioritaires par les usagers : 78% considèrent la mesure d'indicateurs sur ce sujet comme tout à fait utile ou plutôt utile.⁷

Indicateur retenu : pourcentage de personnes ayant reçu un relevé de carrière « juste » et « complet ».

Sur la base du bilan de la campagne 2009 effectué par le GIP Info Retraite⁸, 74% des personnes ont obtenu un relevé de carrière complet et 81% des personnes ont reçu un relevé de carrière juste. Cet indicateur sera suivi lors des prochaines publications du baromètre.

▪ Événement de vie « je déclare et je paie mes impôts »

76% des Français ont réalisé au cours des 2 dernières années des démarches relatives au paiement des impôts. En 2009, 15,7 millions de contribuables ont payé l'impôt sur le revenu⁹ et **26,8 millions de contribuables sont redevables de la taxe d'habitation.** L'administration fiscale traite environ 154 millions d'informations pour les déclarations de revenus pré remplies. La fiabilité des informations inscrites ainsi que le délai de traitement pour effectuer une rectification sur l'assiette ou sur le paiement sont prioritaires pour les usagers.

Indicateur retenu : pourcentage de demandes de rectification sur les déclarations et sur les paiements traitées en moins de 30 jours (pour l'impôt sur le revenu et la taxe d'habitation).

L'indicateur actuellement suivi mesure les délais de traitement des demandes de rectifications concernant l'impôt sur le revenu et la taxe d'habitation des contribuables. Le périmètre de cet indicateur sera élargi à la redevance audiovisuelle à partir de 2011. Sa valeur actuelle est de 95%.

▪ Événement de vie « je demande une aide (logement, familiale, solidarité) »

L'ensemble des bénéficiaires de prestations légales représente plus de **11 millions de personnes.** Les prestations en faveur des familles concernent plus de 6 millions de personnes (effectifs 2008) et les aides au logement plus de 2 millions de bénéficiaires. Les demandes de prestations concernant la lutte contre la précarité sont reçues par plus de 5 millions de personnes. Bénéficiaire de ces allocations dans les meilleurs délais est une des attentes jugées prioritaires par les Français.

⁷ Sondage DGME/IPSOS, les français et la qualité de service, 17 février 2010

⁸ Référence disponible sur le site Internet du GIP info retraite, bilan de la campagne 2009

⁹ Dossier de presse campagne impôt sur le revenu de 2010, « 2010 : déclarer ses revenus par Internet, c'est encore plus simple ! »

Indicateur retenu : pourcentage de demandes de prestations (logement, rentrée scolaire, allocation familiale, RSA...) traitées en 15 jours ou moins.

L'indicateur mesure 23 prestations traitées par la CNAF :

Enfance et Famille	Logement	Solidarité et insertion
<ul style="list-style-type: none"> - Prestation d'accueil du jeune enfant - Prime à la naissance - Allocation de base - Complément de libre choix du mode de garde - Complément de libre choix d'activité - Allocations familiales - Complément familial - Allocation rentrée scolaire - Allocation journalière de présence parentale - Allocation de soutien familial - Recouvrement des pensions alimentaires 	<ul style="list-style-type: none"> - Allocation de logement - Aide personnalisée au logement - Prime de déménagement - Prêt à l'amélioration de l'habitat 	<ul style="list-style-type: none"> - Allocation d'éducation de l'enfant handicapé - Allocation aux adultes handicapés - Assurance vieillesse des parents au foyer - Allocation de parent isolé - Revenu minimum d'insertion - Prime de retour à l'emploi - Prêt jeunes avenir - Revenu de solidarité active (RSA)

La valeur actuelle est de 78,1%. La valeur cible pour 2011 est de 85%.

▪ **Événement de vie « je scolarise mon enfant »**

Aujourd'hui en France, quinze millions de jeunes sont scolarisés dont 1,8 millions dans le premier degré. Les critères de mesure de la qualité de service sont extrêmement variés (population concernée large, évaluation d'une politique publique dans son intégralité : orientation, qualité de l'enseignement, disponibilité des professeurs...).

Selon le ministère de l'Éducation Nationale, il y a 27 000 remplaçants titulaires dans le premier degré et 20 000 dans le second, avec un taux d'utilisation de 80 %. La continuité de l'enseignement dispensé aux élèves dans le primaire est une attente forte des parents, de nombreuses fois relayée par les associations de parents d'élèves : 77% des usagers interrogés jugent très utile ou plutôt utile de mesurer le pourcentage de cours assurés par les professeurs.¹⁰ Le rapport du député Cornut-Gentille soulignait la nécessité pour les familles de remplacer au premier jour d'absence les enseignants.¹¹

Indicateur retenu : taux de remplacement des enseignants au premier jour d'absence pour le premier degré.

Le taux de remplacement des enseignants au premier jour d'absence est de 90,67%. La valeur cible est de 93%.

▪ **Événement de vie « je m'oriente ».**

Plusieurs enquêtes d'opinion¹² soulignent aujourd'hui qu'orienter les élèves vers des filières dans lesquelles ils pourront le mieux réussir est la principale attente des parents et des élèves (orientation en fin de 3e et l'orientation post bac). Par ailleurs certains chiffres attirent l'attention : aujourd'hui près d'un cinquième des élèves n'obtiennent pas de diplôme du secondaire¹³ tandis que près de 90 000 étudiants quittent chaque année l'université sans diplôme¹⁴. Les usagers comme l'administration ont besoin d'indicateurs qui reflètent les progrès dans ce domaine.

¹⁰ Sondage DGME/IPSOS, les Français et la qualité de service, 17 février 2010

¹¹ Sondage DGME/IPSOS, les Français et la qualité de service, 17 février 2010

¹² Baromètre de l'institut Paul Delouvrier.

¹³ Source INSEE pour les sans diplôme et Eurostat 2005 pour les sans diplôme du secondaire

¹⁴ Source Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche



Indicateur retenu : pourcentage de premiers vœux satisfaits lors de la demande d'inscription à l'université

L'indicateur rend compte du pourcentage d'autorisations d'inscription données qui correspondent aux premiers vœux exprimés dans l'application Post Bac. Cet indicateur sera complété dans les prochaines versions par l'indication des inscriptions correspondant aux premiers vœux effectivement réalisées.

▪ Événement de vie « je prends soin de ma santé »

Actuellement, 58% des Français déclarent avoir réalisé des démarches relatives à leur santé au cours des deux dernières années.¹⁵ Sur 1,1 milliard de demandes de remboursement par an, les caisses d'assurance-maladie reçoivent encore 150 millions de feuilles de soins papier.

L'objectif de mesurer deux indicateurs vise à rendre transparent pour les usagers les délais de traitement des feuilles de soin dématérialisées et des feuilles de soin papier. Le déploiement de l'adoption des feuilles de soin électroniques par les praticiens améliore sensiblement la qualité du service rendu à l'utilisateur.

Indicateur retenu : délai moyen de remboursement des feuilles de soin (Feuilles de soin Papiers et Feuilles de Soins Electroniques)

L'indicateur concerne l'ensemble des feuilles de soin (électroniques ou papier) traitées par l'ensemble des caisses primaires d'assurance maladie.

**Les résultats du premier baromètre de la qualité des services publics :
le traitement des services**

- Dans 8 cas sur 10, les patients arrivés aux urgences sont pris en charge et traités en moins de 4 heures.
- Lors d'une agression, le délai moyen d'intervention des forces de police est de 13 minutes.
- Dans 8 cas sur 10, le passeport est mis à disposition en moins de deux semaines en mairie.
- 9 inscriptions sur 10 sont réalisées en moins de 5 jours après le premier contact avec Pôle Emploi.
- 8 décisions sur 10 sur les dossiers d'indemnisation en cas de perte d'emploi sont réalisées en 15 jours ou moins.
- 7 personnes sur 10 qui partent à la retraite obtiennent un relevé de carrière jugé « complet » par les usagers concernés.
- 8 personnes sur 10 qui partent à la retraite obtiennent un relevé de carrière jugé « juste » par les usagers concernés.
- 9 demandes de rectification sur 10 sont traitées en moins de 30 jours (pour l'impôt sur le revenu et la taxe d'habitation).
- 8 demandes de prestations sociales (logement, rentrée scolaire, allocation familiale, RSA...) sur 10 sont traitées en moins de 15 jours.
- 9 enseignants sur 10 sont remplacés au premier jour d'absence pour le premier degré.
- 4 élèves sur 10 ont satisfaction sur leur premier vœu lors de la demande d'inscription à l'université.
- Le délai moyen de remboursement d'une feuille de soin électronique est de 3,3 jours.
- Le délai moyen de remboursement d'une feuille de soin papier est de 14 jours.

¹⁵ Etudes réalisées par l'Institut de sondage BVA : 4 études téléphoniques auprès d'échantillons représentatifs de 3000 français se sont déroulées en octobre 2008.

3- Indicateurs mesurant la possibilité de réclamer dans les services publics

L'efficacité du processus de traitement des réclamations est un élément clé de la qualité de service attendue par l'utilisateur : rendre la formulation d'une réclamation plus accessible, recevoir une réponse rapide et adaptée dans 100% des cas.

- **présence d'un dispositif dédié de traitement des réclamations**

A partir d'une expérimentation réussie dans 7 services au contact du public, un dispositif de traitement des réclamations a été défini (engagements minimum à mettre en œuvre). Cinq critères ont été considérés comme incontournables pour un d'un dispositif dédié de traitement des réclamations :

- préciser et partager la notion de réclamation ;
- répondre à 100% des réclamations ;
- choisir et communiquer aux usagers les canaux de prise en charge des réclamations ;
- informer l'utilisateur de la réception de sa réclamation ;
- normaliser les réponses aux réclamations.

Chaque ministère ou organisme a été évalué sur ces 5 critères, sur la base du déclaratif et suite pour certains aux expérimentations déjà menées et à leur autodiagnostic. Chacun de ces critères a été pondéré par le nombre de structures locales qui avaient mis en place le dispositif au sein d'un même ministère ou organisme.

Indicateur retenu : pourcentage d'organismes ayant mis en place un dispositif dédié de traitement des réclamations.

L'indicateur est mesuré sur les réseaux des organismes sociaux et le Pôle Emploi ainsi que sur les préfectures, les services déconcentrés du ministère de l'Éducation Nationale, les services de la direction générale des finances publiques et les services du ministère de la Justice. La valeur de l'indicateur est de 26,3% pour une valeur cible de 90% à fin 2011.

- **niveau de satisfaction des usagers**

Aujourd'hui, seul un service sur trois propose une prise en charge dédiée et explicite sur Internet des réclamations et sur ces services, seuls 50% sont facilement accessibles. Le manque d'efficacité dans le traitement des réclamations est incontestable : seuls ¼ des services testés ont envoyé un accusé réception. Dans la moitié des cas, plusieurs interlocuteurs sont impliqués dans la réponse à l'utilisateur, et souvent de manière peu coordonnée et visible par l'utilisateur.¹⁶

Etre satisfait du traitement de sa réclamation ne signifie pas nécessairement que l'organisme réponde sur le fond à la demande de réclamation de l'utilisateur, mais que le traitement a été réalisé de manière simple et facile, courtoise, empathique et rapide (en tenant les engagements de délai).

Indicateur retenu : pourcentage d'utilisateurs ayant réclamé satisfaits du traitement de leur réclamation.

Une étude menée pour la DGME en mai 2010 auprès d'un échantillon représentatif d'utilisateurs ayant réclamé montre que 45% des utilisateurs se déclarent satisfaits ou très satisfaits du traitement de leur réclamation.

L'indicateur est mesuré sur les organismes sociaux et le Pôle Emploi ainsi que sur les préfectures, les services déconcentrés du ministère de l'Éducation Nationale, les services de la direction générale des finances publiques et les services du ministère de la Justice.

Les résultats du premier baromètre de la qualité des services publics : le traitement des réclamations

- 3 organismes sur 10 ont mis en place un dispositif dédié de traitement des réclamations.
- 4 usagers sur 10 se déclarent satisfaits du traitement de leur réclamation.

¹⁶ Etude DGME réalisée auprès de 56 sites internet de l'administration.



La gestion des réclamations des usagers

L'amélioration de la qualité des services publics doit couvrir l'ensemble de la chaîne du service rendu aux usagers. Elle doit donc prendre en compte la possibilité pour l'utilisateur de déposer une réclamation. Or, aujourd'hui, les dysfonctionnements en matière de gestion des réclamations sont visibles : selon une étude menée par la direction générale de la modernisation de l'État, seul un service sur trois propose une prise en charge dédiée et explicite des réclamations et lorsque ce dispositif existe, il reste difficile d'accéder une fois sur deux.

Le manque d'efficacité du processus de traitement des réclamations est un des facteurs clés des difficultés constatées : au bout d'un mois, un tiers des réclamants n'a pas reçu de réponse et dans près de la moitié des cas, plusieurs interlocuteurs sont impliqués dans la réponse, de manière peu coordonnée et difficilement compréhensible pour l'utilisateur.

● Améliorer la qualité de la réponse aux réclamations

Un nouveau dispositif d'amélioration de la gestion des réclamations destiné aux organismes publics a été élaboré. Structuré en quatre paliers (bronze, argent, or, platine), il correspond à des degrés croissants de maturité en matière de gestion des réclamations.

- **Prendre en charge et traiter toutes les informations (niveau « bronze »)** : les administrations s'engagent sur 7 actions, notamment « répondre à 100 % des réclamations » et « mettre en place un processus dédié au traitement des réclamations ».

- **Optimiser le traitement et piloter la performance (niveau « argent »)** : les administrations définissent les engagements, améliorent les délais de traitement et mesurent la satisfaction des usagers qui réclament.

- **Viser l'excellence opérationnelle (niveau « or »)** : 4 nouvelles pratiques s'imposent, dont la consolidation et le suivi des motifs de réclamation au niveau national.

- **Exploiter les motifs d'insatisfaction et anticiper les réclamations (niveau « platine »)** : cette ultime étape passe notamment par la mise en œuvre d'actions correctives pour réduire les motifs d'insatisfaction.

● Focus sur les prochaines étapes

La généralisation du dispositif d'amélioration du traitement des réclamations débutera en septembre 2010 et se poursuivra en 2011 pour les autres administrations, avec pour objectif l'atteinte du palier « argent » par l'ensemble des services fin 2011.

Une première vague de déploiement est en cours de lancement dans 5 caisses primaires d'assurance maladie et 3 caisses d'allocations familiales. En parallèle, le Pôle Emploi, l'ACOSS et la DGFIP travaillent à l'adaptation des actions de ce dispositif au sein de leurs référentiels de qualité respectifs. Sa mise en place dans une première vague de préfectures et d'inspections académiques suivra à partir d'octobre 2010. L'ensemble de ces services, représentant 80% du volume des réclamations, devront atteindre le palier « argent » d'ici fin 2011.

Pour les autres services de l'État, une généralisation du dispositif est prévue en articulation étroite avec le déploiement du référentiel Marianne de qualité de l'accueil, dont il constitue un approfondissement.

Faciliter le dépôt d'une réclamation

L'ouverture d'un **service en ligne e-réclamations** accessible via le site mon.service-public.fr permettra de simplifier considérablement le dépôt des réclamations pour les usagers.

Avec l'adhésion des principaux organismes publics, il devrait permettre de consolider les principaux motifs d'insatisfaction exprimés et de les corriger, voire de les anticiper, dans un souci d'amélioration continue de la qualité des services rendus au public.

L'adhésion des services de l'État au service en ligne e-réclamations se fera au fur et à mesure du déploiement du dispositif, la capacité des organismes à **répondre à 100% des réclamations qui leur sont adressées** étant une condition préalable à leur adhésion.

A l'automne prochain, la douane sera la première administration à ouvrir ce service.

Retour à l'accueil

RÉCLAMATION EN LIGNE

Choix du destinataire **Ma réclamation** Mes informations personnelles Récapitulatif de ma démarche

MA RÉCLAMATION

Les champs marqués par * sont à renseigner obligatoirement.

Motif de ma réclamation

* Veuillez préciser le motif de votre réclamation

Ma réclamation

Inscrivez ci-dessous votre message

Pièce justificative

Souhaitez-vous joindre un document à votre message? oui non

A propos du site

La simplification de la vie des usagers de l'administration, quinze nouvelles mesures

Placer l'utilisateur au cœur des simplifications

La simplification des démarches administratives est une attente forte des usagers, priorité de la modernisation de l'État depuis 2007, qui a été renforcée par les décisions du 4^e Conseil de modernisation des politiques publiques du 30 juin 2010.

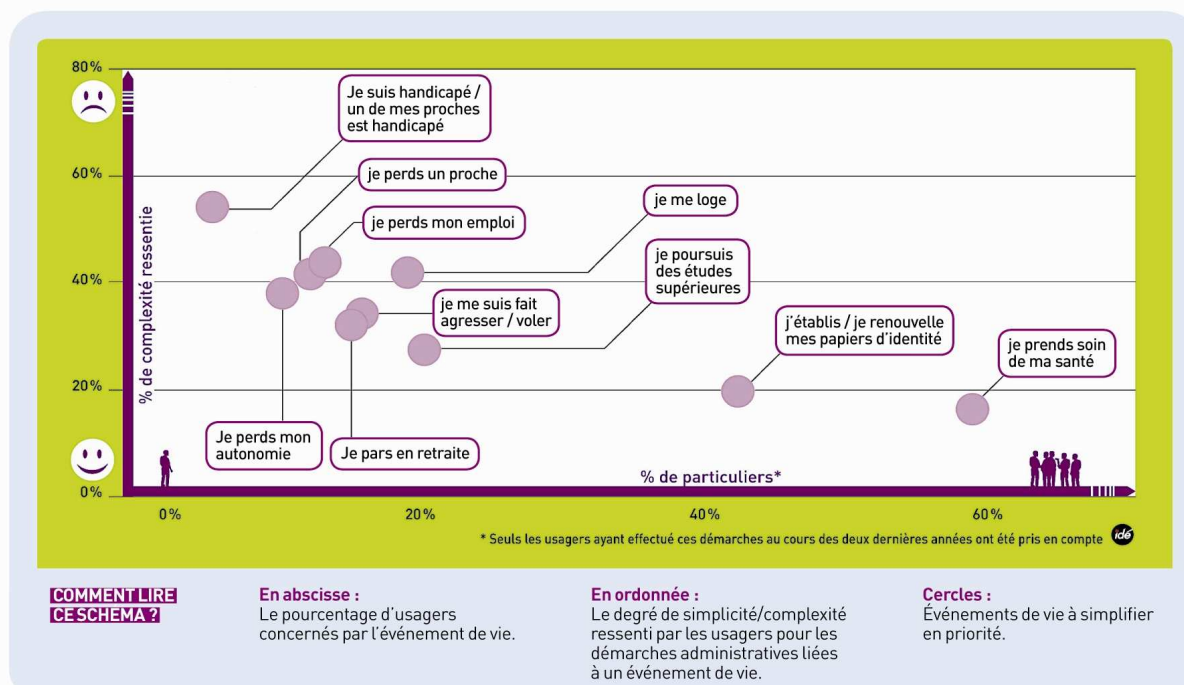
Mais la simplification des démarches administratives n'a pas de sens si elle s'appuie exclusivement sur le regard porté par l'administration sur sa propre organisation, sur ses procédures internes ou sur une simple revue des formulaires qu'elle met à disposition du public.

Au contraire, il est nécessaire de **s'appuyer sur l'expérience des Français dans leurs relations avec l'administration** et d'utiliser au mieux le potentiel des technologies pour revoir la manière dont les services doivent être adaptés, mais aussi pour fixer le rythme des réformes et le calendrier des actions à engager.

Pour identifier les attentes et les contraintes vécues par les usagers, il a été décidé de s'appuyer sur **une étude par « événements de vie » des relations des Français avec l'administration**.

Les événements de vie engendrant les démarches administratives les plus complexes ou les plus irritantes pour les Français ont ainsi été identifiés grâce à plusieurs enquêtes réalisées auprès d'un panel de **plus de 3 000 personnes** représentatives de la population (cf. schéma ci-dessous).

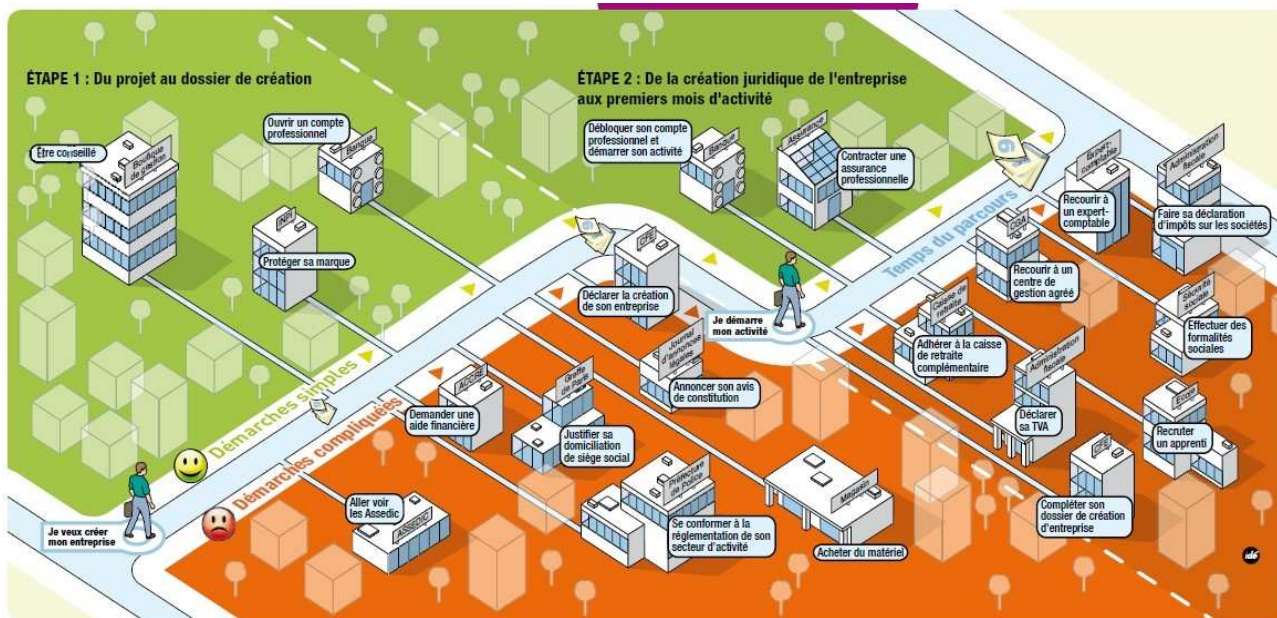
Les événements de vie à simplifier en priorité pour les particuliers



À partir des événements de vie jugés prioritaires par les Français¹⁷, chacun d'entre eux a fait l'objet d'analyses permettant d'identifier les insatisfactions liées aux différentes démarches à accomplir.

Des cartographies de parcours-type d'usager ont été réalisées pour identifier les actions à mettre en œuvre afin d'améliorer la qualité du service rendu : réduction des délais, limitation du nombre de pièces justificatives à fournir, suppression des redondances éventuelles jalonnant le parcours administratif des usagers (cf. exemple ci-dessous pour le parcours-type du créateur d'entreprise).

Le parcours-type du créateur d'entreprise



¹ Événements de vie jugés prioritaires par les usagers

Particuliers	Entreprises	Collectivités	Associations
<ul style="list-style-type: none"> Je perds un proche Je suis handicapé Je me loge Je perds mon emploi Je perds mon autonomie Je pars à la retraite Je me suis fait agresser/voler J'établis ou renouvelle mes titres d'identité Je prends soin de ma santé Je poursuis des études supérieures 	<ul style="list-style-type: none"> Je crée une entreprise / Je modifie mes statuts Je sollicite un financement public Je fais construire Je prends en compte les nouvelles règles environnementales Je gère mon personnel (je recrute, je forme, je rémunère, je licencie) Je déclare et je paie mes cotisations sociales / mes impôts Je vends / marchés publics J'importe / j'exporte Je cède mon entreprise J'entame une procédure judiciaire 	<ul style="list-style-type: none"> Je réponds aux demandes d'autorisation d'urbanisme Je réponds aux demandes de papiers d'identité Je sollicite des financements européens Je réponds aux demandes d'inscription sur les listes électorales Je suis contrôlé par la préfecture Je souhaite un financement de l'État (dotations, subventions) Je sollicite un conseil / appui technique auprès de la préfecture Je dois satisfaire aux normes et mesures environnementales Je recrute un salarié Je suis soumis à un contrôle budgétaire 	<ul style="list-style-type: none"> Je cherche à obtenir une aide financière publique Je demande un agrément auprès du ministère Je crée une association J'ai des difficultés financières Je suis soumis à un contrôle administratif Je recrute du personnel Je modifie mes statuts Je fais appel au volontariat associatif J'achète / loue un bien Je sollicite une procédure de reconnaissance d'utilité publique

Un programme de cent simplifications administratives sur trois ans

Un programme cohérent de cent simplifications a été lancé pour répondre aux besoins prioritaires des Français par vague semestrielle d'une quinzaine de mesures (en moyenne une par ministère par semestre), incluant les quinze mesures déjà lancées.

Il s'agit de centrer l'effort sur les événements de vie jugés les plus complexes et les plus fréquents sur chaque type d'usager (particuliers, entreprises, associations, collectivités), c'est pourquoi un dispositif d'écoute sans précédent a été mis en œuvre par l'administration : un panel de plus de 5.000 Français et de 2.400 entreprises, un dispositif participatif sur internet dédié

« ensemble-simplifions.fr », un travail régulier et nourri avec les associations d'usagers et des études « par événements de vie ».

Les solutions apportées sont l'occasion de répondre à trois ambitions :

- **développer la confiance** entre l'administration et nos concitoyens. Cela se concrétisera par la limitation progressive de la fourniture de justificatifs administratifs (notamment quand ils sont émis par une autre administration) pour accomplir une démarche et le renforcement des capacités d'échange, de vérification des informations entre services ;
- **renforcer la cohérence** en exonérant les citoyens et les entreprises de démarches devenues redondantes. Le développement des guichets uniques en est une illustration emblématique. Pour 76% des entreprises, il s'agit de l'axe d'amélioration prioritaire ;
- **élargir l'offre de services par Internet** : l'administration doit pouvoir répondre à la forte demande des internautes de pouvoir faire leurs démarches à distance et 24h sur 24.

Le contenu du programme 2010

Une première liste de 15 mesures a été engagée le 19 octobre 2009. 15 nouvelles mesures de simplification ont été annoncées le 30 juin 2009.

b- Les 15 premières mesures de simplification déjà engagées

1. Permettre aux citoyens de demander en ligne leur inscription sur les listes électorales.

84 communes sont dès aujourd'hui raccordées, couvrant une population de 2,6 millions d'habitants. D'ici la fin de l'année 2010, ce service sera offert à 25% de la population.

2. En cas de perte des papiers d'identité, pouvoir les faire renouveler en une seule fois.

Une première version est d'ores et déjà disponible sur mon.service-public.fr. Une version enrichie est prévue dès septembre 2010 : demande de duplicata du permis de conduire, demande de renouvellement du passeport, déclaration de perte de la carte vitale.

3. Permettre aux jeunes âgés de 16 ans de réaliser par Internet les démarches liées au recensement.

La phase-pilote avec 5 communes est terminée et l'extension du service est lancée. D'ici la fin de l'année 2010, ce service sera offert à 25% de la population.

4. Simplifier l'ouverture et le renouvellement des droits pour les personnes handicapées.

L'identification de maisons départementales des personnes handicapées (MDPH) pilotes est en cours pour lancer l'expérimentation.

5. Lors du décès d'un proche, éviter d'avoir à fournir plusieurs fois les mêmes informations

Le développement d'un service personnalisé d'information et d'orientation des proches d'une personne décédée est en cours pour une ouverture prévue au dernier trimestre 2010.

6. Simplifier la vie de l'entrepreneur, de la création au premier mois d'exercice de son activité

Le guichet unique de création d'entreprise prévu par la Directive Services a été ouvert fin 2009.

7. Offrir un dossier plus simple et une procédure en ligne pour effectuer le transfert du siège social d'une entreprise

Le développement du service est achevé et l'interconnexion est en cours avec les journaux d'annonces légales (JAL) et les opérateurs tiers.

8. Simplifier la déclaration préalable à l'embauche et expérimenter la déclaration simplifiée par téléphone

Le chantier de simplification juridique est achevé et la mise en place du service sur « smartphone » sera effective en octobre 2010.

9. Permettre aux entreprises retenues dans le cadre d'un marché public d'obtenir une attestation fiscale dématérialisée

Service en ligne depuis le 1^{er} janvier 2010. Près de 12.000 attestations sont téléchargées par mois.

10. Eviter aux entreprises d'avoir à fournir plusieurs fois les mêmes informations de base

Les deux déclarations liées à la formation professionnelle et à l'effort de construction (FPC et PEEC) seront supprimés d'ici à 2012.

11. Supprimer les demandes de copies d'extraits d'actes d'état civil lors de certaines démarches

L'expérimentation sera lancée dès octobre 2010 pour les demandes de passeport biométrique.

12. Permettre la dématérialisation des procédures d'urbanismes, en commençant par la déclaration d'intention d'aliéner (DIA)

La rédaction des premiers documents de normalisation des échanges est en cours et le début de l'expérimentation est prévu en octobre 2010

13. Eviter aux associations d'avoir à fournir plusieurs fois les mêmes informations à chaque demande d'agrément

L'expérimentation d'un service en ligne de demande d'agrément, sur un périmètre limité sera lancée à partir d'octobre 2010

14. Permettre aux associations de déposer en ligne leur demande de subvention

Raccordement en septembre du Centre National pour le Développement du Sport (CNDS) / et des Directions Régionales de la Jeunesse, des Sports et de la Cohésion Sociale (DRJSCS) au nouveau service en ligne e-subvention développé.

15. Améliorer le traitement des réclamations

La conception du dispositif et l'expérimentation sont achevées. Le déploiement de ce nouveau dispositif est en cours pour l'ensemble des services de l'Etat, des opérateurs de protection sociale et de Pôle emploi.

b -15 nouvelles mesures de simplification sont engagées

1. Permettre d'informer simultanément plusieurs services publics d'un changement de coordonnées (coordonnées bancaires, courriel, numéro de téléphone fixe et mobile, adresse postale...).

2. Permettre de payer en ligne ses frais de santé.

3. Lors d'un décès, simplifier la déclaration aux impôts.

4. Permettre le suivi par Internet des grandes étapes du traitement de sa plainte (de son dépôt à son traitement par le tribunal).

5. Permettre la demande en ligne d'aide au logement.

6. Simplifier les procédures liées au changement d'école suite à un déménagement.

7. Permettre de déclarer en ligne l'avancement de ses travaux (procédures d'urbanisme).

8. Permettre de transmettre par internet les données lors du recensement.

9. Simplifier le recrutement d'un apprenti.

10. Proposer aux TPE/PME un compte en ligne personnalisé permettant d'effectuer l'ensemble de leurs démarches administratives.

11. Améliorer la lisibilité et la cohérence lors du franchissement des seuils de salariés.

12. Simplifier les démarches liées à l'exportation.

13. Regrouper toutes les déclarations sociales des entreprises en une déclaration unique dématérialisée avec la mise en place d'une déclaration sociale nominative (DSN).

14. Permettre de créer, de modifier et de dissoudre son association par internet.

15. Simplifier et fiabiliser le dépôt des bilans d'exécution dans le cadre des financements accordés au titre du Fonds social européen (FSE).

 **Le calendrier de mise en œuvre**

La simplification des démarches administratives sera conduite par **vagues semestrielles**, le programme aura engagé d'ici à fin 2012 les 100 simplifications permettant de répondre aux attentes exprimées par les Français sur les démarches administratives qu'ils jugent prioritaires.

Les prochaines vagues de simplifications s'attacheront notamment à simplifier les événements de vie suivants : « je pars à la retraite », « je cherche un emploi », « je me loge », et « je prends soin de ma santé » pour les particuliers et « j'importe », « je fais construire », « je déclare mes cotisations sociales », « je gère mon personnel » et « je sollicite un financement public » pour les entreprises.

Les résultats de ce programme feront l'objet d'un compte rendu régulier devant le comité de suivi de la RGPP, les associations d'usagers et le panel d'usagers afin que ces derniers puissent mesurer les progrès accomplis et participer à l'élaboration des vagues successives du programme.

Innover au service des citoyens



La nouvelle version de mon.service-public.fr, le compte personnel des démarches en ligne

● mon.service-public.fr : un seul compte, des services personnalisés

Développé par la direction générale de la modernisation de l'État, mon.service-public.fr est ouvert depuis le début de l'année 2009. **Le service enregistre déjà 750 000 abonnés et plus de 20 000 visites quotidiennes.** Il est conçu pour garantir la confidentialité des informations personnelles et pour simplifier l'accès aux services publics en ligne.

• Un compte unique

mon.service-public.fr est un véritable sésame sécurisé pour pouvoir effectuer en toute confiance ses démarches administratives en ligne. Plus besoin de retenir plusieurs mots de passe : parmi les services offerts par les partenaires de Mon.service-public.fr, l'utilisateur choisit ceux auxquels il veut accéder à partir d'un mot de passe et d'un identifiant choisis par ses soins.



• Un espace confidentiel de stockage

En créant un compte, l'utilisateur dispose gratuitement d'un espace confidentiel de stockage. Il peut y garder en toute sécurité les pièces justificatives dématérialisées échangées avec l'administration, et y enregistrer une fois pour toutes ses données usuelles (nom, prénom, adresse...) afin de ne plus avoir à les ressaisir lorsqu'il engage une nouvelle démarche.

• Un suivi facile des démarches

mon.service-public.fr offre à l'utilisateur une vision d'ensemble de ses démarches administratives en cours : à travers un seul site fédérateur, il peut suivre le déroulement des démarches engagées auprès de différentes administrations. S'il souhaite une information en temps réel, il peut recevoir par courriel ou par SMS des alertes l'informant de l'état de traitement d'une démarche ou d'un dossier.



• Des informations sur mesure

mon.service-public.fr propose aux utilisateurs des informations sur mesure, en offrant la possibilité de mémoriser des fiches pratiques sur les droits et les démarches. Il permet également de sélectionner ses contacts administratifs en fonction de besoins spécifiques et d'obtenir des renseignements sur les organismes publics d'un secteur d'activité ou à proximité d'un lieu donné.

● De nombreux services en ligne dès à présent accessibles

mon.service-public.fr repose sur un partenariat avec les organismes de la sphère publique qui raccordent leurs services en ligne au dispositif. L'éventail de services offerts aux usagers s'enrichit ainsi progressivement, à mesure que le réseau des partenaires s'agrandit.

Avec sa quinzaine de partenaires, mon.service-public.fr offre ainsi un accès à la quasi-totalité des services en ligne de la sphère sociale:

allocations familiales, prestation d'accueil du jeune enfant (PAJE), chèque emploi service universel (CESU), assurance retraite des salariés (CNAV), protection sociale pour les métiers agricoles (MSA), portail des fonctionnaires actifs et retraités (CNRACL, FSPOIE), retraite des Mines (Ircantec et RAFP), assurance maladie et des mutuelles complémentaires.

mon.service-public.fr propose aussi une gamme croissante de démarches en ligne concernant un grand nombre d'utilisateurs, comme :

- « Je perds mes papiers » ;
- « Je change de coordonnées » ;
- « Changement de nom » ;
- La demande d'inscription sur les listes électorales ou encore le recensement citoyen obligatoire des jeunes âgés de 16 ans (pour les communes qui ont adhéré à ces services).

Et de nouveaux services arrivent bientôt !

Les Français pourront effectuer leur déclaration de revenus sur mon.service-public.fr dès le début de l'année 2011. Pôle emploi deviendra partenaire du dispositif à l'été 2011.



Une nouvelle version de mon.service-public.fr

Elle sera mise en ligne le **12 juillet 2010**.

D'une navigation plus fluide et permettant un accès encore plus rapide aux informations essentielles, **cette nouvelle version permettra à mon.service-public.fr d'être l'un des premiers sites publics entièrement accessible aux mal-voyants** (conforme au RGAA, le référentiel général d'accessibilité des administrations) **et compatible avec les iPad.**

Douane Fr la première application dédiée aux voyageurs sur « smartphone » de la douane

Pour l'information des voyageurs, la douane se dote, à compter du 5 juillet 2010, d'une application développée sur la plate forme iPhone qui sera étendue au mois de septembre, à l'ensemble des smartphones. Cette application gratuite, qui porte le nom de **Douane Fr**, vise à informer le grand public et les voyageurs en particulier sur leurs droits, leurs obligations et les formalités qu'ils doivent accomplir lors de leur arrivée, départ et séjour en France. Cette application gratuite sera proposée dans les catégories "Voyages" et "Tourisme".

Que peut-on ramener et dans quelles quantités d'un déplacement à l'étranger ? Quelles formalités accomplir pour l'argent, les animaux, les médicaments, les œuvres d'art... ? Telle est l'information que la douane souhaite rendre le plus rapidement accessible aux voyageurs en mobilité, pour un passage en douane serein, en lançant l'application **Douane Fr**.

Douane Fr permettra l'accès de manière simplifiée à l'information des personnes équipées des téléphones mobiles 3G. **Les possesseurs d'iPhone pourront télécharger la première application disponible à compter du 5 juillet 2010. Le service sera étendu à l'ensemble des smartphones à partir de septembre 2010.**

● Contenu : une information pratique, des conseils utiles

Vous arrivez en France d'un pays non membre de l'Union européenne : une information complète est donnée sur la quantité des marchandises qu'il est possible de rapporter, comme par exemple le nombre de cigarettes ou de litres d'alcool. Pour les affaires personnelles, ou certaines espèces d'animaux, il faut savoir que des justificatifs peuvent être demandés au passage en douane. Même chose pour les médicaments ou une simple voiture.

Si vous arrivez en France d'un pays membre de l'Union européenne cette fois-ci : une information précise sur les achats d'alcools, de tabacs et autres marchandises est également donnée. La réglementation, les franchises peuvent changer dans le cas où un voyageur se rend dans un DOM depuis la métropole.

Si certaines marchandises sont soumises à des formalités particulières, d'autres sont interdites : les contrefaçons, certaines espèces végétales ou animales.

Enfin, **lors du séjour en France**, il est bon de connaître les conditions des achats en détaxe. Les formalités sur la déclaration des marchandises, des sommes, titres ou valeurs transportés doivent être portées le plus largement à la connaissance des voyageurs pour que ceux-ci ne se mettent pas involontairement en infraction.



● Architecture : rubricage et navigation

Douane Fr offre une page d'accueil et propose un accès par quatre onglets dans la barre de menu :

- Accueil ;
- Arrivée ;
- Départ ;
- Formalités.

Six autres onglets seront accessibles depuis le bouton "Autre" :

- FAQ ;
- la douane (information présentant les différentes missions) ;
- un lexique d'une vingtaine de définitions (accises, achat en détaxe, boutiques hors taxes....) ;
- une page de contacts (numéro d'Infos Douane Service, le service de renseignement des usagers, les coordonnées du site Internet de la douane et des sites des autres ministères) ;
- et enfin les crédits avec la possibilité d'adresser un message au webmestre du site Internet de la douane : www.douane.gouv.fr

● Les enjeux de Douane Fr

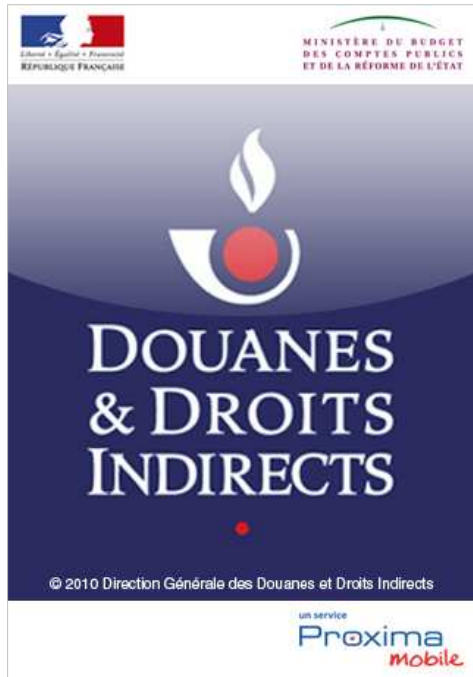
En lançant **Douane Fr**, la douane a souhaité s'adapter à l'évolution des usages et des pratiques. Le rôle des mobiles est en effet prépondérant dans l'accès à l'information des usagers en situation de mobilité désireux de recevoir une information partout dans le monde.

Avec **Douane Fr**, la douane propose une application bilingue – français, anglais – qui permettra de toucher un large public.



● **La nouvelle application**

Ecran de chargement



Page d'accueil



Exemple de rubrique



Autres fonctionnalités

