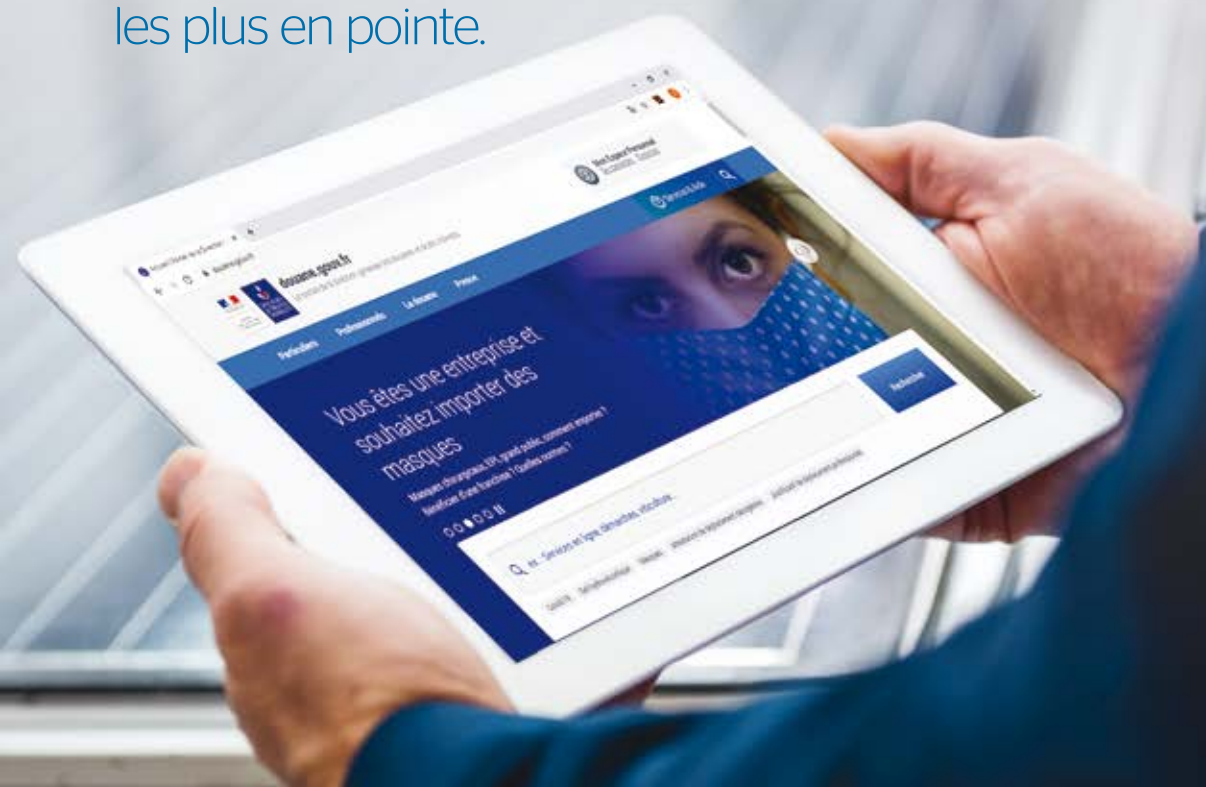

douane.gouv.fr le portail exemplaire d'une administration moderne

Afin de moderniser l'accueil et les services offerts à ses différents publics, la douane française a réuni ses deux portails, le transactionnel et l'institutionnel, en un portail unique. Plébiscité par les utilisateurs, ce nouveau portail a été développé avec le concours d'Atos et à l'aide des technologies et des méthodes les plus en pointe.



« Nous avons noué au fil des années une relation de confiance avec la DGDDI, ce qui nous a permis d'être force de proposition et de l'accompagner de bout en bout. »

Jean-Marc Nahlovsky
Atos

Le contexte

Fusionner deux portails en un

Depuis le début des années 2000, la Direction générale des douanes et des droits indirects (DGDDI) disposait de deux portails. Le premier, Pro.Douane.gouv.fr était un portail transactionnel donnant accès

aux professionnels et aux particuliers à une soixantaine de services en ligne. Le second, institutionnel, informait ces mêmes publics sur la réglementation douanière et l'action de la douane. Confrontée notamment à l'obsolescence des briques techniques, la DGDDI souhaitait refondre ces deux portails

pour n'en proposer qu'un seul, à l'état de l'art des technologies et des usages afin d'offrir à tous ses publics un accès modernisé, harmonisé et simplifié, répondant aux nouveaux enjeux de sécurité.

Le challenge

Mobilisation générale autour d'un projet majeur

Pour la douane française, la refonte de ce qui est à la fois sa vitrine et la porte d'entrée sur ses services en ligne représentait un enjeu majeur, aux implications multiples. Avant toute chose, le nouveau portail devait reposer sur une architecture performante, robuste et sécurisée. Pour qu'il puisse s'accorder à l'évolution constante de la réglementation et des services, il fallait également faciliter les besoins de mises à jour fréquentes et

rapides. Enfin, en termes d'ergonomie et de fonctionnalités, les utilisateurs devaient se sentir accompagnés dans leur recherche d'information et l'accès aux services en ligne : parcours intuitifs centrés sur leurs profils et centres d'intérêts, moteur de recherche, responsive design pour les connexions mobiles, accessibilité conforme au RGAA... Au-delà du soin extrême à apporter au design et à l'ergonomie, il était également nécessaire de repenser l'information aux usagers et de l'inscrire dans le cadre d'un parcours utilisateur adapté à chaque profil.

La réécriture d'une grande partie des contenus devait ainsi être menée pour orienter l'utilisateur et le guider depuis sa prise d'information initiale jusqu'à l'accomplissement de sa démarche via un service en ligne. Des équipes d'exploitation informatique aux nombreux services métiers en charge des différentes missions douanières, le projet de nouveau portail allait donc mobiliser et coordonner de très nombreux acteurs au sein de la DGDDI.

La solution

Approche participative, technologies de pointe

Pour mener à bien ce projet hors-norme, la DGDDI s'est appuyée sur Atos, en charge depuis une dizaine d'années de la maintenance de Prodouane. Grâce à ses experts et son réseau de partenaires spécialisés, Atos a accompagné la DGDDI sur l'ensemble des aspects du projet - technologiques, fonctionnels et méthodologiques - avec des technologies de pointe (DRUPAL 8, HTML 5, Ansible...)

et les méthodes les plus modernes : mode agile fondé sur la méthodologie SCRUM, UX/UI pour co-construire et optimiser la présentation de l'information, DevOps avec les exploitants pour le déploiement continu, security by design...

Cette approche itérative et résolument participative a permis d'embarquer tous les acteurs, notamment les métiers qui devaient fournir les contenus. Pour les aider dans cette tâche, un véritable back office dédié a été créé, avec une organisation, des

processus et des outils qui permettaient de garantir une production rapide et homogène. De même, un kit de développement a été créé à l'intention des porteurs des diverses téléprocédures afin d'en harmoniser progressivement le design et l'ergonomie.

Rythmée par le partage régulier de réalisations concrètes, la démarche agile a créé une dynamique qui a permis d'avancer à une allure soutenue et de franchir tous les obstacles, comme le décisif audit de sécurité, passé haut la main.

Les résultats

Une incontestable réussite

Lancé le 2 octobre 2019, le site a aussitôt fait la preuve de sa qualité technique, avec d'excellents temps de réponse et très peu d'anomalies signalées au service support. La mise en production du portail constituait en outre une opération technique majeure réalisée sans interruption de service grâce notamment à la mise en place d'un portail

de secours qui a permis aux utilisateurs d'accéder à leurs services en ligne habituels sur toute la durée de l'opération.

Par la suite le nouveau Douane.gouv.fr a été extrêmement bien accueilli par les utilisateurs, qui ont apprécié la clarté des parcours et les contenus vulgarisés, centrés sur leurs démarches. La satisfaction des professionnels a ainsi bondi de 8 points par rapport à

Prodouane, avec un pic à plus de 94 % pour les PME. Cette incontestable réussite n'a d'ailleurs pas échappé aux nombreux acteurs de la sphère publique confrontés aux mêmes enjeux de modernisation de leurs portails et pour qui douane.gouv est aujourd'hui une inspiration, tant pour son résultat que pour sa réalisation.

À propos de la DGDDI

Rattachée au Ministère de l'Action et des Comptes publics, la Direction générale des douanes et des droits indirects (DGDDI) exerce trois missions principales : la lutte contre la fraude et les grands trafics internationaux, le soutien de l'activité économique au travers du contrôle des flux commerciaux, et la perception de la fiscalité (droits de douanes, TVA extracommunautaire, accises, fiscalité environnementale). Chaque année, la douane française perçoit ainsi environ 13 % des recettes de l'État.

Pour plus d'information: fr.directionmarketing@atos.net

Atos, le logo Atos, Atos | Syntel et Unify sont des marques déposées du groupe Atos, mai 2020.

© 2020 Atos. Ces informations confidentielles sont la propriété d'Atos et sont réservées à l'usage exclusif du destinataire. Ce document, et toute partie de celui-ci, ne peut être reproduit, copié, transmis, distribué ou cité sans l'accord écrit préalable d'Atos.

CT-200504-JS-SS-Douanes Françaises-fr