



PORTAIL DE L'ADMINISTRATION
POUR LES PME ET LES
INDEPENDANTS
CHARTRE DE PARTENARIAT

TABLE DES MATIERES

2

1	Préambule	4
1.1	Objet de la charte.....	4
1.2	A qui s'adresse cette charte ?	4
2	Pme.service-public.fr : le portail de l'administration pour les PME et les indépendants	4
2.1	Les publics ciblés.....	4
2.2	Les missions de pme.service-public.fr.....	5
2.3	Les services et les contenus proposés.....	5
3	Le ministère chargé des PME, la Documentation française, la Direction générale de la modernisation de l'Etat et le réseau des partenaires : qui fait quoi ?	6
4	Pourquoi devenir partenaire de pme.service-public.fr ?	7
5	Partenariat : mode d'emploi	8
5.1	Devenir partenaire	8
5.1.1	La prise de contact	8
5.1.2	Choisir la forme de partenariat la mieux adaptée à ses contraintes	9
5.1.3	Intégrer le réseau des partenaires	9
5.2	Les dossiers : de la conception à la mise à jour	10
5.2.1	La conception	10
5.2.2	Veille et mise à jour.....	10
5.3	La syndication	11
5.4	La question des droits et des sources.....	11
5.5	Le référencement des services payants	12
5.6	Promotion sur les sites partenaires	12
5.7	Les réponses « expert » aux questions des usagers.....	12
5.8	Rediffusion des fils RSS	12
5.9	Bannières promotionnelles « pme.service-public.fr ».....	13
6	Annexes.....	14

6.1	Présentation détaillée des dossiers.....	14
6.2	Quelques règles relatives à l'accessibilité et à la lisibilité des dossiers.....	16
6.2.1	Le texte de présentation	17
6.2.2	Liens	17
6.2.3	Formats de liste.....	17
6.3	Charte Marianne pour un meilleur accueil en ligne	18

1 PREAMBULE

1.1 Objet de la charte

La charte fixe le **cadre de la collaboration entre la Documentation française, éditeur de pme.service-public.fr**, et les **partenaires susceptibles de fournir une expertise ou des contenus sur les sujets traités par le portail et relevant de leurs compétences**.

Cette collaboration doit permettre au portail de remplir pleinement sa mission de service public : faciliter l'accès des PME et des travailleurs indépendants à l'information et aux services qui leur sont destinés.

La charte ne constitue pas une convention en tant que telle entre les partenaires mais fonde leur engagement concernant pme.service-public.fr. Celui-ci n'est pas exclusif et les partenaires restent libres de nouer d'autres collaborations.

Elle s'inscrit tout naturellement dans la démarche qualité service-public.fr.

1.2 A qui s'adresse cette charte ?

Elle s'adresse aux **partenaires de pme.service-public.fr et aux structures susceptibles de le devenir** : administrations ou organismes publics à compétence nationale qui produisent et diffusent sur leur site internet des informations et des services **destinés aux petites et moyennes entreprises**.

2 PME.SERVICE-PUBLIC.FR : LE PORTAIL DE L'ADMINISTRATION POUR LES PME ET LES INDEPENDANTS

2.1 Les publics ciblés

Pme.service-public.fr est destiné en priorité aux entreprises unipersonnelles ou de petite taille qui, faute de moyens humains ou de compétences spécifiques, peuvent avoir des difficultés à accéder à l'information et aux services administratifs les concernant :

- artisans,
- commerçants,
- professions libérales
- PME du secteur industriel,
- agriculteurs,
- artistes.

Plus généralement, le portail s'adresse aux créateurs et aux repreneurs d'entreprise, aux personnes qui exercent des activités réglementées (gestion immobilière, commerce ambulancier...) ou dont les fonctions au sein de l'entreprise (gestion du personnel, fiscalité, logistique...) les amènent à effectuer des démarches auprès de l'administration.

Il s'adresse également à tous les agents publics parties prenantes de la réalisation de service-public.fr et qui l'utilisent au quotidien pour renseigner les usagers.

2.2 Les missions de pme.service-public.fr

- informer les PME et les travailleurs indépendants sur leurs **droits et leurs obligations** ;
- les aider à identifier la démarche correspondant à leur situation et à leurs besoins ;
- leur donner accès aux **téléservices et formulaires** et leur permettre ainsi d'accomplir leurs démarches à partir d'un point d'entrée unique ;
- les orienter vers **les interlocuteurs pertinents**, notamment les services de renseignements aux entreprises lorsqu'ils ne trouvent pas de réponse adaptée dans les dispositifs standards ;
- les informer sur les **nouveaux services** créés par l'Etat et les **échéances administratives** à respecter ;
- leur donner accès à des ressources « généralistes » lorsqu'elles peuvent leur être utiles.

2.3 Les services et les contenus proposés

Pme.service-public.fr est un portail généraliste qui apporte un premier niveau d'information et oriente les usagers vers les sites ou interlocuteurs spécialisés.

Il structure l'accès aux informations et services disponibles en ligne et valorise la complémentarité des différents sites publics. A ce titre, il peut être utilisé comme un véritable guichet unique de l'administration.

Son organisation et sa charte éditoriale ont été définies en fonction des besoins des PME et des travailleurs indépendants, un public qui peut être éparpillé ou isolé et auquel il doit fournir des informations sélectionnées, concrètes et fiables.

Il propose :

- une rubrique « *Actualités* » : 4 à 5 brèves hebdomadaires rédigées par la Documentation française et issues d'une veille menée en collaboration avec les partenaires (nouveaux textes législatifs et réglementaires, nouveaux sites ou services web destinés aux PME, échéances à respecter...) ; un « zoom » mensuel qui présente

de façon très pratique une problématique, un dispositif, ou un service destiné aux PME (« la franchise », « les structures d'accompagnement à la création d'entreprise »...) ;

- des « *dossiers thématiques* » (recrutement du personnel, fiscalité...) et des « accès par profil » (artisans, commerçants...) qui, à partir d'un texte introductif, donnent accès à des ressources variées (fiches pratiques, questions-réponses, formulaires, téléservices, textes juridiques de référence ou sites web) ;

- des « *carnets d'adresses thématiques* » (avec une personnalisation par commune) et un annuaire de l'administration ;

- une rubrique "*Démarches et formulaires*", qui centralise et donne accès à tous les téléservices et formulaires utiles pour les PME et les indépendants ;

- un accès aux « conventions collectives » ;

- des « *guides de recherche* » de documentation juridique, économique et sociale ;

- un accès aux « *bases de données* » référençant les aides aux entreprises ou des opportunités d'affaires ;

- un moteur permettant de faire des recherches sur l'ensemble des pages du portail et près de 800 sites publics locaux.

Nota bene : l'ensemble des contenus de *pme.service-public.fr* est daté et mis à jour régulièrement.

3 LE MINISTERE CHARGE DES PME, LA DOCUMENTATION FRANÇAISE, LA DIRECTION GENERALE DE LA MODERNISATION DE L'ÉTAT ET LE RESEAU DES PARTENAIRES : QUI FAIT QUOI ?

Qui assure le pilotage du portail ?

Pme.service-public.fr est piloté par la **Direction du Commerce, de l'Artisanat, des Services et des Professions libérales (DCASPL, Ministère de l'économie, des finances et de l'emploi)**.

Elle assure la coordination du portail en collaboration avec la Documentation française, recherche et engage officiellement les nouveaux partenariats. La DCASPL réunit le Comité de pilotage au moins une fois par an.

Quel est le rôle de la Documentation française ?

7 Opérateur et responsable éditorial du portail pour le compte de toute l'administration, la Documentation française apporte ses savoir-faire en matière de traitement et de diffusion de l'information administrative et citoyenne. Elle coordonne les partenaires, sélectionne, organise et édite les contenus publiés sur le site.

Quel est le rôle de la Direction générale de la modernisation de l'Etat (DGME) ?

La DGME veille à la compatibilité de la charte technique du portail (syndication de contenus) avec le référentiel général d'interopérabilité. Elle est par ailleurs chargée du développement et de l'homologation des formulaires et des téléservices et opérateur de mon.service-public.fr.

Quelle place tiennent les partenaires au sein de ce dispositif ?

Les partenaires participent à l'enrichissement et à l'évolution des contenus par des échanges réguliers avec les équipes éditoriale et technique en charge du portail à la Documentation française (réunions de suivi ou échanges ponctuels en fonction de l'actualité). Ils font également partie du Comité de pilotage qui fixe les orientations stratégiques du portail.

4 POURQUOI DEVENIR PARTENAIRE DE PME.SERVICE-PUBLIC.FR ?

Devenir partenaire du portail de l'administration pour les PME, c'est :

- contribuer à la simplification des relations avec l'administration et permettre aux PME et aux indépendants d'utiliser au mieux les services qui leur sont destinés ;
- participer à la mutualisation de la production de l'information administrative au sein d'un réseau interministériel ;
- contribuer à l'amélioration de la qualité de l'information administrative ;
- bénéficier des retours de la Documentation française et des autres membres du réseau sur les attentes des PME en matière d'information administrative et de relations avec l'administration ;
- augmenter l'audience et la notoriété de ses contenus.



5 PARTENARIAT : MODE D'EMPLOI

5.1 Devenir partenaire

5.1.1 La prise de contact

La DCASPL entre en contact avec les partenaires potentiels en fonction de leur champ de compétences et de leurs missions. Ces derniers doivent en effet exercer des missions de service public et, à ce titre :

- élaborer la réglementation applicable aux PME et aux indépendants et/ou être en charge des services ou des procédures qui leur sont destinés ;
- être compétents sur l'ensemble du territoire national ;
- proposer des informations et des services gratuits, sans préjudice de ce qui est prévu au point 5.5.

A l'issue de cette rencontre, si les organismes sollicités sont d'accord pour rejoindre le réseau des partenaires, c'est la **Documentation française** qui **prend le relais** et dialogue avec les équipes opérationnelles.

5.1.2 Choisir la forme de partenariat la mieux adaptée à ses contraintes

Les engagements peuvent être modulés en fonction des contraintes propres à chaque partenaire. Deux formes de partenariat sont ainsi proposées : l'expertise des dossiers ou la production de fiches pratiques dans le cadre de la coordination de pme.service-public.fr

1) l'expertise des dossiers

Le partenaire évalue, discute et amende les propositions de la Documentation française depuis le choix du sujet jusqu'à la validation du dossier.

2) la production de fiches pratiques dans le cadre de la coordination de pme.service-public.fr

La Documentation française relaie les besoins d'information des PME au partenaire qui peut alors décider de rédiger les fiches pratiques correspondantes. Elles sont publiées sur son site et rediffusées par syndication (cf 5.3) sur le portail.

Parallèlement, le partenaire évalue le dossier dans sa globalité.

Nota bene : les partenariats ne sont pas figés et les partenaires ont la possibilité de passer d'une formule à l'autre.

5.1.3 Intégrer le réseau des partenaires

Les partenaires de pme.service-public.fr sont membres :

- du comité de pilotage de pme.service-public.fr et à ce titre consultés sur les orientations stratégiques du portail ;
- de la coordination générale de service-public.fr qui se réunit une fois par an.

Ils sont également destinataires des différentes évaluations réalisées ou commandées par la Documentation française :

- bilans statistiques mensuels (thèmes les plus consultés, nombre de pages vues, nombre de visites...)

- baromètres annuels ;

10 ainsi que des messages des utilisateurs lorsque ceux-ci font part de leurs attentes et suggèrent des améliorations.

5.2 Les dossiers : de la conception à la mise à jour

5.2.1 La conception

Le **sujet, l'angle d'approche et le périmètre des dossiers** sont définis en accord avec les partenaires. Ils peuvent évoluer en fonction des attentes et des demandes des usagers.

La Documentation française propose ensuite un plan, des textes de présentation et une sélection de ressources et soumet l'ensemble à l'expertise du partenaire. Ce dernier propose une liste des contenus diffusés sur son site et qu'il estime pertinent de référencer ou de syndiquer (cf 5.3) dans le dossier. Il peut également décider de rédiger des fiches pratiques afin de répondre à des besoins d'information ou d'explication identifiés chez les usagers du portail.

Nota bene : *Le périmètre des dossiers est étroitement lié au champ de compétences du partenaire et aux ressources disponibles sur le web public.*

5.2.2 Veille et mise à jour

La validité des dossiers nécessite une veille constante et des mises à jour régulières.

Le suivi quotidien est assuré par la Documentation française mais la collaboration avec les partenaires est déterminante pour garantir une mise à jour des informations en temps réel. Ces derniers doivent s'engager, dans la mesure du possible, à :

- relire intégralement le dossier auquel ils ont contribué une fois par an ;
- signaler les nouveautés (nouveau service, nouveau texte législatif ou réglementaire, nouveau dispositif...) dont ils ont connaissance ;
- signaler, à la Documentation française et la DGME, toute mise à jour de formulaires ou de téléservices ;
- signaler les mises à jour de leur propre site lorsqu'elles concernent des questions traitées dans les dossiers ou susceptibles de l'être ;
- signaler la refonte de tout ou partie de leur site afin d'éviter les liens « cassés »¹.

Les lettres d'actualité éditées par les différents partenaires sont des sources d'informations précieuses pour l'équipe éditoriale de la Documentation française. L'abonnement à des produits d'information diffusés en interne chez les partenaires peut également être d'une grande utilité.

¹ La Documentation française dispose par ailleurs d'un outil de vérification automatique des liens

5.3 La syndication

La **syndication de contenus** permet de rediffuser automatiquement sur pme.service-public.fr des contenus publiés par un site partenaire. C'est une alternative avantageuse aux liens hypertextes.

Quels sont les avantages de ce système ?

- lorsque le partenaire procède à une mise à jour sur son site, elle est répercutée automatiquement sur pme.service-public.fr ;
- il n'y a plus de risque d'avoir des liens « cassés » ;
- l'internaute qui consulte un contenu syndiqué « reste » sur le portail et conserve donc ses repères ergonomiques et graphiques

Dans quels cas les contenus d'un site peuvent-ils être syndiqués ?

La syndication de contenus est possible si le site partenaire est un site dynamique c'est-à-dire produit dans une base de données.

Les données sont transmises, via un flux XML, au système de diffusion de pme.service-public.fr qui les intègre dans l'arborescence des dossiers et les affiche dans la charte graphique du portail

Nota bene : la syndication est en cours de développement.

5.4 La question des droits et des sources

Tous les contenus sont systématiquement « sourcés » ce qui permet à l'utilisateur d'identifier sans ambiguïté le responsable de l'information qui est délivrée.

Les partenaires sont co-auteurs des dossiers auxquels ils ont contribué. Leur logo est affiché sur la page d'accueil des dossiers ainsi que dans la page « les partenaires de pme.service-public.fr ».

Droits des contenus syndiqués

Les partenaires restent les seuls propriétaires des contenus issus de leur site et rediffusés par syndication sur pme.service-public.fr.

12 Les dossiers sont rediffusés ou réutilisés selon les mêmes règles que les autres contenus du portail (co-marquage², guide papier, Allô Service-Public 39 39, etc.)

5.5 Le référencement des services payants

Portail de l'administration, pme.service-public.fr renvoie principalement vers des **informations ou des services gratuits**.

Il n'a donc pas vocation à référencer les prestations payantes proposées par les partenaires à l'exception des deux cas suivants :

- prestations proposées dans le cadre d'une mission de service public ;
- prestations n'ayant pas d'équivalent dans le secteur public ou privé et dont l'utilité pour les usagers est avérée.

5.6 Promotion sur les sites partenaires

Les partenaires doivent veiller à ce que les messages promotionnels diffusés sur leur site (bannières...), particulièrement sur les pages référencées par pme.service-public.fr, respectent l'objectivité et la neutralité du portail.

5.7 Les réponses « expert » aux questions des usagers

La Documentation française a la possibilité de soumettre les questions des usagers, postées dans la rubrique « Posez votre question », à l'expertise du partenaire compétent lorsqu'elles ne peuvent être traitées ni par la cellule messagerie de service-public.fr (qui assure la réponse de premier niveau), ni par les informateurs spécialisés des CIRA.

5.8 Rediffusion des fils RSS

Lorsque le partenaire propose un fil RSS d'actualité sur son site, celui-ci est intégré au dossier thématique correspondant.

² Le co-marquage s'adresse aux administrations locales. C'est une forme de syndication qui permet aux sites web locaux de rediffuser le guide des droits et démarches de service-public.fr en le complétant par des informations locales : coordonnées d'organismes, téléservices locaux, etc. Il est envisagé de l'étendre aux contenus de pme.service-public.fr à moyen terme.

Exemple : le fil « Actualité de la création d'entreprise » de l'APCE, rediffusé dans le dossier « Création d'entreprise » sur le portail.

13

De son côté, la Documentation française met à disposition des internautes une vingtaine de fils d'actualité thématiques et un fil d'actualité général. Le partenaire peut, bien évidemment, les rediffuser sur son site.

5.9 Bannières promotionnelles « pme.service-public.fr »

La Documentation française tient à disposition des partenaires des bannières de promotion du portail au format gif animé.

6.1 Présentation détaillée des dossiers

Les dossiers organisent les ressources disponibles sur le web public, notamment sur les sites des partenaires, en fonction des besoins des PME et des situations qu'elles rencontrent au quotidien (création d'entreprise, recrutement du personnel, déclarations fiscales...).

On y accède via 4 onglets qui représentent le cycle de vie d'une entreprise :

- Créer, reprendre
- Gérer
- Développer, innover
- Céder, arrêter

Les dossiers se déploient sur plusieurs niveaux (jusqu'à 3), selon une logique arborescente. Chaque niveau contient un texte introductif et des liens vers les ressources pertinentes :

- formulaires
- téléservices
- sites web
- fils RSS (fil RSS issu d'un site partenaire ou de la rubrique « actualités » de pme.service-public.fr)
- questions-réponses CIRA
- foires aux questions
- fiches pratiques
- guides
- ...

Il n'y a pas de plan type, valable pour tous les dossiers, mais des structures au cas par cas, souvent dictées par les ressources disponibles en ligne.

Chaque dossier est complété par un « carnets d'adresses ».

The screenshot shows the 'Création d'entreprise' page on the PME Service Public website. The page is annotated with numbered boxes (1-7) highlighting specific elements:

- 1:** A red box highlights the main title 'Création d'entreprise' and the introductory text.
- 2:** A green box highlights the 'A CONSULTER' section, which lists resources like 'Les dispositifs de formation à la création', 'Les dispositifs de financement', and 'Créer : les étapes'.
- 3:** A green box highlights the 'PARTENAIRES' section, featuring the APCE logo.
- 4:** A blue box highlights the 'ACTUALITES DE LA CREATION D'ENTREPRISE' section, listing recent news items.
- 5:** A blue box highlights the 'Démarches et formulaires' section, including a link for 'Mon projet en ligne'.
- 6:** A blue box highlights the 'Foire aux questions' section, listing questions from agencies and chambers of commerce.
- 7:** A blue box highlights the 'POUR ALLER PLUS LOIN' section, providing links to external resources.

1 : texte introductif qui fait le point sur le thème abordé et sur les ressources qui s'y rattachent.

2 : « à consulter » : renvoie vers des ressources qui apportent des réponses précises aux questions que peuvent se poser les entreprises : fiches pratiques, guides...

3 : logo du ou des partenaire(s) co-auteur(s) du dossier.

4 : fils RSS issu d'un site partenaire ou, à défaut, de pme.service-public.fr. C'est la composante « actualité » des dossiers.

5 : « démarches et formulaires » : accès aux formulaires, téléservices ou modules de calcul

6 : liens vers les « foires aux questions » proposées par les autres sites Internet publics sur le sujet.

7 : « pour aller plus loin » : liens vers des sites Web. A la différence de la zone « A consulter », on se contente de référencer un site dans sa globalité, sans « pointer » sur un document en particulier.

<p>8 : liens vers les textes législatifs et réglementaires en lien avec le sujet traité.</p> <p>10 : sommaire actif qui permet de naviguer dans les différentes rubriques du dossier.</p>	<p>9 : carnets d'adresses. Accessibles par le sommaire du dossier, les carnets d'adresses référencent les coordonnées des services nationaux et locaux compétents sur le thème traité par le dossier. Les coordonnées des services locaux s'affichent grâce à la fonction de personnalisation géographique.</p>

6.2 Quelques règles relatives à l'accessibilité et à la lisibilité des dossiers

Pme.service-public.fr se conforme progressivement aux règles d'accessibilité qui s'imposent à tout site public depuis la loi du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.

Le respect de ces règles garantit à chacun, quel que soit le matériel ou logiciel qu'il utilise, sa localisation géographique ou ses aptitudes physiques, l'accès aux contenus des sites web dans les meilleures conditions possibles.

Elles garantissent également la lisibilité et la clarté des informations ainsi qu'une ergonomie et des principes de navigation simples et efficaces.

Le développement de pme.service-public.fr a été réalisé pour répondre aux critères d'accessibilité de niveau bronze du référentiel Accessiweb.

Un nouveau référentiel est en cours d'élaboration par la Direction générale de la modernisation de l'Etat (DGME). La Documentation française suit avec attention ce chantier essentiel pour l'accès de tous les internautes aux sites internet publics.

6.2.1 Le texte de présentation

Obligatoire à tous les niveaux de l'arborescence, il introduit le dossier et ses différentes rubriques.

Il doit être composé de 7 paragraphes au maximum et contenir des phrases simples.

Rédigé dans un style clair et précis, il donne le développé des sigles et définit les termes techniques lorsque c'est nécessaire.

Il doit être suffisamment explicite pour être référencé correctement par les moteurs de recherche internes et externes.


6.2.2 Liens

Les libellés des liens doivent être les plus clairs possible tout en ne dépassant pas 80 caractères.

Tous les liens pointant vers des ressources externes doivent être suivis du nom du site destinataire afin que l'internaute sache qu'il est redirigé vers un autre site.

Ils peuvent être complétés par un bref commentaire lorsque cela peut faciliter la compréhension et la navigation des internautes.



Nota bene : pour des raisons techniques, les liens de la zone « A consulter » ne sont pas sourcés. On utilise alors le picto  pour indiquer à l'internaute que la ressource est en ligne sur un autre site.

6.2.3 Formats de liste

Les listes et les sommaires du menu gauche doivent, dans la mesure du possible, ne pas contenir plus de 7 items. Les items doivent être classés par ordre alphabétique de préférence.

6.3 Charte Marianne pour un meilleur accueil en ligne

18

Les 5 engagements de pme.service-public.fr

Service-public.fr, le portail de l'administration française, est le guichet d'accueil internet pour tous les usagers de l'administration française. Il reçoit 3 millions de visites par mois.

Pme.service-public.fr est le service dédié aux PME et aux indépendants

Voici nos 5 engagements pour un service de qualité.

1. UN ACCES PLUS FACILE A L'INFORMATION ET AUX SERVICES ADMINISTRATIFS

Pme.service-public.fr est accessible 7jours/7 et 24heures/24.

Pme.service-public.fr est une porte d'entrée dans l'administration ; il vous oriente efficacement vers le bon service ; avec ses rubriques « Pratique », ses dossiers thématiques, il fournit une première réponse à toutes vos questions.

Pme.service-public.fr, c'est aussi la possibilité de poser vos questions via le lien « Contact ».

Pme.service-public.fr fournit les coordonnées et les horaires d'ouverture des services proches de chez vous (chambres de commerce, directions départementales du travail, mairies, préfectures, etc.)

Pme.service-public.fr est accessible aux malvoyants dans le respect des normes Accessiweb®.

2. UNE INFORMATION COMPREHENSIBLE ET FACILE A OBTENIR

Pme.service-public.fr organise les informations administratives à partir des problématiques de votre entreprise, de votre activité professionnelle ou de votre profil.

Pme.service-public.fr s'efforce d'utiliser un langage simple ; les dossiers ou les questions réponses, les fiches sélectionnées avec les partenaires sont directement utilisables grâce des explications claires et concrètes.

Pme.service-public.fr propose un plan pour se repérer dans le site, un chemin de navigation sur toutes les pages, un moteur de recherche.

3. UNE INFORMATION FIABLE ET ACTUALISÉE

Pme.service-public.fr s'engage à mettre à jour régulièrement les dossiers thématiques et leurs contenus, à éviter les liens cassés, à afficher sur chaque fiche la

date de dernière mise-à-jour, à indiquer sur chaque dossier, les noms des services partenaires qui les ont rédigés ou validés.

Pme.service-public.fr s'engage à vous signaler les nouveaux services en ligne et les nouveaux numéros de téléphone qui simplifient vos démarches.

Pme.service-public.fr s'engage à mettre en avant les nouvelles réglementations, à vous alerter des échéances ou informations importantes vous concernant (déclarations fiscales ou sociales, publication de statistiques économiques, appel à projet, etc.)

Le saviez-vous ?

Les informations diffusées sur Pme.service-public.fr s'appuient sur les textes officiels, elles sont produites en collaboration avec les administrations

4. UNE REPONSE SYSTEMATIQUE A VOS MESSAGES

Pme.service-public.fr vous permet d'envoyer un message (lien « Contact » en pied de page) à un interlocuteur qui vous orientera vers la bonne information ou le bon service

Pme.service-public.fr vous envoie systématiquement un accusé de réception avec un numéro d'enregistrement de votre courriel.

Pme.service-public.fr s'engage à traiter tous vos courriels en moins de 7 jours et au moins 70% d'entre eux en moins de 3 jours.

Le saviez-vous ?

Votre question concerne une administration partenaire ? Avec votre autorisation, nous la lui transférons.

5. A VOTRE ECOUTE POUR PROGRESSER

Pme.service-public.fr vous propose, sur sa page d'accueil, un sondage express permettant d'enregistrer vos suggestions pour l'amélioration du site et pour être au plus près de vos besoins.

Pme.service-public.fr est évalué tous les ans avec service-public.fr pour connaître le niveau de satisfaction général des utilisateurs et leurs attentes prioritaires.

Service-public.fr publie en ligne les résultats de ses enquêtes (www.service-public.fr/info/enquete_utilisateurs.html) et vous communique tous les mois ses statistiques de fréquentation (www.service-public.fr/info/statistiques.html)

Le saviez-vous ?

Vos messages électroniques sont utilisés pour améliorer pme.service-public.fr et l'administration en ligne

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à la qualité de pme.service-public.fr.