Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par Echo du Mardi le 24 janvier 2024

Service-public.fr a enregistré 605 millions de visites en 2023

En 2023, Service-public.fr, comptabilise une audience record avec 605 millions de visites, soit plus 6% par rapport à 2022.

Le site de référence de l'administration française, a pour but de faciliter les démarches administratives, en orientant vers le bon service public et en présentant clairement et simplement la marche à suivre. Les usagers sont accompagnés sur tous les sujets qui rythment leur quotidien : mariage, déménagement, naissance, mais aussi arnaques en ligne, opération tranquillité vacances, ou encore les dates des vacances scolaires….
Co-construit avec les usagers et les administrations partenaires, il est régulièrement adapté aux besoins des Français et à l'évolution de la réglementation, il centralise les droits des Français et facilite la gestion administrative de chacun.

Les sujets et démarches les plus consultés par les Français

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par Echo du Mardi le 24 janvier 2024

En 2023, 6 millions de français ont consulté le renouvellement de la carte d'identité, 5,4 millions l'acte de naissance, 4,7 millions le livret d'épargne populaire, 4,6 millions les indemnités carburant, 3 millions les frais professionnels et barèmes kilométriques, 2,7 millions les nouvelles obligations de déclaration des logements et 2 millions la vente ou le don de son véhicule.

Les parcours usagers se sont encore simplifiés en 2023, contribuant à des fortes augmentations d'audience sur certaines fiches, comme par exemple, 77% d'augmentation de consultation de la fiche sur le livret d'épargne populaire, 87% sur le Bafa et 85% sur la sortie scolaire au collège et lycée. Ces croissances d'audience attestent de l'efficacité du référencement et de la qualité du contenu éditorial accessible et compréhensible pour le plus grand nombre.
Les simulateurs de situation progressent avec 26 millions de visites. Le modèle de lettre administrative le plus téléchargé est l'attestation d'hébergement avec près de 4,5 millions de visites.

Simplifier la vie des Français : la mission première du site
Service-public.fr vise la simplicité depuis sa création. Concis, avec des entrées thématiques ou par événements de vie, il fluidifie l'accès aux démarches et aux recherches. Les usagers peuvent réaliser leurs démarches en ligne, être rappelé par téléphone par des informateurs spécialisés dans un certain nombre de domaines (*Allo Service Public)*, poser leurs questions par courriel. Grâce à l'annuaire de l'administration, les usagers peuvent aussi se rendre directement à un guichet près de chez eux, notamment dans le réseau des France Services.

Le site poursuit son évolution en restant en contact direct avec les usagers, en multipliant les partenariats et collaboration avec les administrations partenaires. Sa mise à jour régulière, en lien avec l'évolution de la réglementation en fait le premier point d'entrée pratique et complet, indexant l'ensemble des démarches et sites publics afférents et précisant les textes de droit applicables par des liens vers le site Légifrance.

Nouveaux services, nouveaux parcours
En 2023, un nouveau parcours pour gérer les nombreuses questions administratives concernant la perte d'un proche, a été amélioré en fonction de la personne en charge de la démarche (j'organise ma succession, un proche est décédé), dans le cadre d'un partenariat interministériel (DITP). Les résultats sont concluants, avec une audience en hausse de 31 %, soit 462 000 visites sur la démarche en 2023. Un service téléphonique dédié a également été mis en place pour mieux accompagner les usagers confrontés à cet événement douloureux dans leurs démarches administratives et un guide imprimé a été réalisé en complément. S'ajouteront prochainement d'autres événements de vie comme le retour en France après un long séjour à l'étranger.
Une API d'accès aux données de l'annuaire de l'administration et des services publics, utilisable gratuitement, a également été ouverte pour faciliter leur réutilisation. Cette API est libre d'accès et permet de consulter les données suivantes : le référentiel de l'organisation administrative de l'Etat (les institutions, les juridictions, les ministères, les directions d'administration centrale, les autorités indépendantes, les hautes autorités, les établissements publics, les ambassades, etc.) et les bases de données locales (les mairies, les services de l'Etat, les organismes sociaux, etc.). Elle fournit leurs coordonnées, l'arborescence de leur organisation, le nom de leur(s) responsable(s).

Les Petites Affiches de Vaucluse depuis 1839

Ecrit par Echo du Mardi le 24 janvier 2024

L'année 2022 en chiffres :

- **605 millions** de visites
- **6,2 millions de dossiers transmis pour instruction dans le cadre des démarches en ligne service-public.fr**
- **185 000 messages usagers traités**
- **230.000 appels téléphoniques traités** dont 64.400 via le service de rappel téléphonique
- *85.095 abonnés Facebook*
- *85.300 abonnés sur X*

Les contenus de Service-public.fr :

- **3 504** fiches d'information
- **166** simulateurs
- **355** lettres type
- **76 114** organismes locaux et nationaux référencés

Parmi les faits marquants 2022 :

- Annuaire : plus de 76 114 entrées et une API depuis décembre 2023 pour se connecter et suivre les mises à jour
- Nouveau dispositif pour retrouver son véhicule en fourrière (une moyenne de 15 000 requêtes par mois)
- Nouveau RDV commissariat : mise en service en octobre 2023, auprès des commissariats d'Arcachon, de Bordeaux puis de la région Nouvelle Aquitaine. Extension progressive en 2024 sur tout le territoire
- Enrichissement de l'information et amélioration du parcours de l'usager confronté au décès d'un proche
- Début du chantier « numérique écoresponsable »
- Respect de 100% des critères du RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité), vocalisation des contenus