

Communiqué de presse

Service-public.fr fait peau neuve

Une nouvelle version pour le site officiel de l'administration française, édité par la Documentation française

Paris – 25 Novembre 2009 - Faciliter et simplifier l'accès à l'information administrative du citoyen, tels étaient les objectifs fixés lors de la création du site www.service-public.fr en octobre 2000.

Neuf ans et 240 millions de visites plus tard, service-public.fr se renouvelle et rajeunit, tant sur le plan esthétique, ergonomique, éditorial que sur celui des nouvelles fonctionnalités proposées aux internautes.

Un nouveau site très orienté vers les besoins des utilisateurs, une interface moderne plus adaptée

Après des années de bons et loyaux services, de succès citoyen et de reconnaissance incontestée, la révision du site s'imposait à l'heure du Web 2.0 et des tendances actuelles en matière d'esthétique.

Les objectifs étaient nombreux : moderniser le graphisme, améliorer et démultiplier les accès, introduire des fonctionnalités interactives, valoriser le renseignement multicanal (internet, renseignement téléphonique *via* Allo SP 3939), valoriser le travail en partenariat et la mutualisation entre les administrations.

Une exigence : la consultation des premiers concernés

Après bientôt dix ans de relations avec les usagers, leur consultation régulière et une adaptation permanente à leurs besoins, il s'agissait d'orchestrer un nouveau chapitre de la vie de service-public.fr.

Ainsi, toujours dans cet esprit de proximité, une consultation en ligne sur la refonte et les évolutions du site a été réalisée en avril 2008, en partenariat avec le Forum des droits sur l'internet, afin de recueillir les attentes et les suggestions des usagers et des agents de l'administration. Cette consultation complète les enquêtes de satisfaction annuelles, la refonte de pme.service-public.fr et le travail effectué sur l'accessibilité de vie-publique.fr (le portail citoyen, géré aussi par la Documentation française), qui ont permis également d'identifier des améliorations pertinentes.

Un audit ergonomique et graphique de service-public.fr, suivi d'une étude comparative avec les portails gouvernementaux étrangers, ont été conduits, toujours dans le but de définir au mieux les évolutions du site. Les choix graphiques et ergonomiques, ainsi que la réorganisation des contenus, ont été effectués à la lumière des études préalables et validés par le comité de pilotage associant les principaux partenaires de service-public.fr.

Une consultation optimisée et de nouveaux services

La consultation de service-public.fr est aujourd'hui optimisée grâce à de nombreuses nouveautés.

- Une rubrique unique « Services en ligne » et formulaires est créée, elle est issue de la fusion des anciennes rubriques Formulaires en ligne et Mes démarches 24h/24
- Mon.service-public.fr, le compte personnel des démarches en ligne réalisé par la Direction générale de la modernisation de l'État est accessible sur toutes les pages de service-public.fr
- la rubrique « Actualités » propose un accès par profil (Automobiliste, Consommateur, Jeune, Locataire, Senior...)
- un accès « Mairies » (carte de France puis abécédaire par département) donne accès à toutes les mairies de France
- les centres d'appel et de contact sont répertoriés dans chaque thème et dans l'Annuaire de l'administration
- les 300 questions les plus fréquentes posées à la messagerie de service-public.fr sont mises en ligne et peuvent être notées par les internautes
- un espace d'échange et de discussion entre service-public.fr et ses partenaires, la « Communauté des partenaires » est créé
- un accès « Associations » est créé et l'onglet *Professionnels* présent sur toutes les pages du site facilite l'accès à pme.service-public.fr

Un soin particulier a été consacré à améliorer l'ergonomie, les fonctionnalités du site et la transversalité des contenus

- Le logo et la charte graphique ont été modernisés, les codes couleurs sont simples et significatifs, par exemple le bloc « Où s'adresser » dans *Vos droits et démarches* que l'on peut personnaliser avec sa commune reprend les couleurs de l'Annuaire de l'administration
- une fonction de partage sur les réseaux sociaux est présente sur chaque page et une fonction « Écouter la page » est expérimentée avec Readspeaker, pour en évaluer l'usage
- *Vos droits et démarches* a été entièrement restructuré en 10 thèmes qui donnent accès à environ 200 dossiers dont la liste est accessible sur chaque page
- Un fil d'actualité thématique est intégré dans les différents thèmes

Le renseignement administratif par différents canaux est présenté sur le site et l'interactivité avec les internautes est développée

- La rubrique « Poser une question » présente les services de renseignements par téléphone (Allô Service Public 39 39) et par messagerie, il est possible de lire des exemples de questions des usagers avec les réponses apportées par service-public.fr et d'écouter des exemples de dialogue entre un usager et un téléopérateur du 39 39
- Il est possible de réagir sur toutes les pages du site en cliquant sur « Avis et suggestions » ou sur « Faire une remarque sur cette page ». Un blog ouvrira prochainement pour renforcer les échanges avec les internautes sur la qualité du site
- Une rubrique « Comment faire en cas de litige ou de difficulté ? » est réalisée en partenariat avec le Médiateur de la République

Les partenaires sont valorisés et associés au service rendu

- les logos des partenaires co-producteurs des rubriques du portail ou ceux qui valident les contenus sont affichés sur les pages d'accueil des dossiers « Vos droits et démarches »

- la double mention La Documentation française / Organisme partenaire est affichée sur toutes les fiches formellement validées et suivies par un partenaire
- les urls des sites internet publics sont valorisés dans un encadré spécifique « Sites internet publics » dans *Vos droits et démarches*, elles sont mises en avant dans l'Annuaire de l'administration
- dans la rubrique « Poser une question », l'internaute est orienté vers les services de renseignement des partenaires lorsque les questions concernent le suivi d'un dossier personnel (CAF, Impôts, Sécurité sociale ...)

L'accessibilité aux personnes handicapées

Comme annoncé le 1er octobre dernier, à l'occasion de la signature par la Documentation française de la Charte d'engagement sur l'accessibilité du portail internet de l'administration et de l'ensemble des sites de la Documentation française, service-public.fr est conforme au Référentiel Général d'Accessibilité des Administrations (RGAA). Une page est consacrée à l'accessibilité du site et il est possible d'augmenter ou de diminuer la taille du texte de la page consultée ou encore d'écouter la page.

Service-public.fr fêtera ses 10 ans en 2010

Aujourd'hui, c'est :

- 45 millions de visites et 160 millions de pages vues par an (en moyenne)
- 3,5 millions de visiteurs par mois
- 200 dossiers et 3 000 fiches pratiques
- 1 000 articles d'actualités
- 70 000 organismes référencés
- 1 300 sites locaux diffuseurs des contenus nationaux de service-public.fr et fournisseurs de contenus locaux diffusés sur service-public.fr
- 5 millions de visites par an sur *Vos droits et démarches* sur les sites locaux
- 96% d'internautes satisfaits
- 7 000 messages traités par mois
- 350 lettres d'actualité envoyées depuis l'ouverture en 2000

Service de presse

La Documentation française

Marie-Thérèse Even / Yves Bomati

01 40 15 71 00

marie-therese.even@df.gouv.fr

yves.bomati@df.gouv.fr

[A propos de service public.fr](http://www.service-public.fr)

www.service-public.fr

Avec plus de 4 millions de visites par mois, le site officiel de l'administration française, www.service-public.fr, créé en 2000, est devenu le site indispensable pour les usagers de l'administration.

Centré sur les besoins des citoyens, service-public.fr est le point d'entrée unique vers

les contenus et les services pratiques disponibles sur Internet.
Il contribue à rendre l'administration plus simple, plus transparente et plus conviviale.

A propos de la Documentation française

www.ladocumentationfrancaise.fr

Direction d'administration centrale des services du Premier ministre, la Documentation française est un éditeur et un diffuseur publics de référence qui œuvre depuis 1945 pour l'information du citoyen et des administrations.

Fidèle à ses missions de service public, la Documentation française (données 2008) :

- édite pour son compte propre et pour le compte des administrations (150 partenaires) et développe des coéditions (450 nouveaux titres) ;
- rassemble, *via* son centre de documentation France-Europe-Monde, des ressources bibliographiques et documentaires (10 000 lecteurs) ;
- diffuse à travers des réseaux de distributions diversifiés (par correspondance, en ligne, en France et dans le monde) ;
- informe grâce à un accès multicanal : Internet (52 millions de visites : ladocumentationfrancaise.fr, service-public.fr, vie-publique.fr, formation-publique.fr), téléphonique (Allo service public 3939), service de messagerie.