



Le site *service-public.fr*, édité par la direction de l'information légale et administrative (DILA), a pour mission d'informer les usagers sur leurs droits et démarches et de les orienter, lorsque nécessaire, vers les démarches en ligne ou vers les guichets physiques permettant de réaliser une démarche. Il est accompagné par les sites *mon.service-public.fr* et *compteasso.service-public.fr* qui permettent la réalisation de démarches en ligne, telles que la déclaration de changement de coordonnées ou la création d'une association.

Donner une vision opérationnelle de l'ensemble de la réglementation par une approche pratique et pédagogique, en offrant aux usagers un accès immédiat aux informations qui lui sont utiles pour connaître ses droits et réaliser ses démarches.

Proposer un contenu de référence avec le concours de nombreux partenaires (administrations, services départementaux, collectivités territoriales...).

Pour les particuliers

Six grandes rubriques et un espace personnel

- **Actualités** : articles quotidiens liés à l'actualité des droits et démarches indexés par thème et par public, focus sur une actualité particulière, agenda des démarches à effectuer.
- **Vos droits et démarches** : guide pratique qui rassemble les ressources utiles pour connaître ses droits et ses obligations et effectuer ses démarches administratives (fiches d'information, démarches en ligne ou formulaires, questions-réponses, textes légaux de référence, etc.).

Chiffres et dates clés

- ❖ Créé en 2000, nouvelle version lancée en 2009
- ❖ Création en 2008 de *mon.service-public.fr* et de *compteasso.service-public.fr*
- ❖ 222,4 millions de visites en 2014
- ❖ 680,4 millions de pages vues en 2014
- ❖ 1720 formulaires actifs et 115 démarches en ligne pour les particuliers et professionnels diffusés sur *service-public.fr* et 207 lettres type
- ❖ Près de 500 dossiers et 3300 fiches pratiques en ligne en 2014

- **Annuaire de l'administration** : coordonnées et organigramme des ministères et des grandes institutions ainsi que 60 000 guichets de proximité (mairies, services locaux).
- **Comment faire si...** : dossiers pratiques récapitulant les démarches à effectuer lors d'un changement de situation.
- **Poser une question** : possibilité de contacter l'administration et d'obtenir une réponse par courrier électronique, de consulter les 300 questions fréquemment posées par les usagers et les réponses apportées par *service-public.fr*.
- **Services en ligne et formulaires** : accès aux téléprocédures, formulaires en ligne et modules de calcul permettant de simuler un montant à percevoir ou à payer.
- **Espace personnel** : *mon.service-public.fr* permet de disposer d'un compte fédéré avec les sites d'organismes partenaires, d'un espace personnel de stockage de documents et d'un tableau de bord de suivi des démarches.



Pour les professionnels et les entreprises

- **Suivre l'actualité** : les nouvelles réglementations, les nouveaux services, les prochaines échéances à respecter.
- **Droits, démarches et obligations** : une cinquantaine de dossiers par thématiques allant de la création à la cession d'entreprise, orientent vers les contenus essentiels pour tout savoir sur la création d'entreprise, la réglementation du travail, les marchés publics, la fiscalité...
- **Agenda des démarches** : échéance fiscale, sociale, de demande d'aide...
- **Comment faire pour...** : Devenir auto-entrepreneur ? Effectuer ses déclarations sociales ? Ouvrir un commerce ?
- **Services en ligne** : le site référence les téléservices, formulaires et modules de calcul nécessaires aux professionnels et entreprises pour préparer, effectuer en ligne ou suivre à distance ses démarches administratives.

Pour les associations

- **Actualités** : toute l'information indispensable aux associations et aux fondations.
- **Droits et démarches** : un ensemble de dossiers pour les associations et fondations, organisé autour des thématiques relatives aux obligations des associations, à leur financement et à la gestion des ressources humaines.
- **Services en ligne et formulaires** : accès aux téléprocédures, formulaires en ligne et modèles de lettre.
- **Espace personnel** : votre compte association (*compteasso.service-public.fr*) permet de disposer d'un compte fédéré avec les sites d'organismes partenaires, d'un espace personnel de stockage de documents et d'un tableau de bord de suivi des démarches.

Le public de *www.service-public.fr*

- Le public de *service-public.fr* se distingue de la moyenne de la population française en étant plus féminin (58 %) et plus âgé (77 % des visiteurs ont plus de 35 ans, 44 % ont plus de 50 ans).
- 46 % des utilisateurs appartiennent à des catégories socio-professionnelles élevées ou moyennes (27% en moyenne en France).
- *Service-public.fr* bénéficie d'une très bonne satisfaction globale (notée 8,1/10) et d'une intention de revisite élevée (9,1/10).
Enquête Harris juillet 2014.



3939 Allo Service public

Le renseignement administratif par téléphone



Accessible de 8h30 à 19h00 du lundi au vendredi, *3939 Allo Service public* (0,15 euro / minute) est la première réponse à toutes les questions administratives. Le téléphone reste un moyen d'information indispensable pour ceux qui ne disposent pas d'un accès à internet. De plus, le contact téléphonique est vécu comme un véritable secours lorsque l'utilisateur est confronté à de sérieuses difficultés ou à un problème administratif qu'il ne sait pas – ou plus – comment régler.

En apportant des réponses fiables à des questions simples ou complexes, récurrentes ou peu fréquentes, *3939 Allo Service public* évite également aux usagers des déplacements inutiles aux guichets, d'autant plus fréquents que l'utilisateur n'a pas réuni auparavant les bonnes pièces justificatives, n'a pas bien identifié le guichet ou ignore tout simplement les modalités lui permettant d'effectuer sa démarche sans se déplacer.

3939 Allo Service public offre ainsi un accès pédagogique à des informations essentielles pour les usagers. De plus, le 3939 envoie à ses usagers des mémos électroniques vers leurs smartphones pour effectuer certaines démarches administratives (certificats d'immatriculation, carte nationale d'identité...).

Centre d'appels interministériel (CAI) de la DILA

- Ce centre d'appels remplace les anciens CIRA (Centres interministériels de renseignements administratifs), qui furent créés en 1957 et rattachés en 2006 à la direction de La Documentation française avant d'être intégrés en 2010 à la DILA.
- Situé à Metz, le CAI accueille les 64 agents de la fonction publique expérimentés sur les quatre secteurs qui constituent leur nouveau périmètre : le droit du travail, la justice, l'intérieur, le logement et l'urbanisme. Il s'intègre dans un pôle multicanal d'information administrative souhaité par le législateur pour promouvoir la cohésion sociale et le rapprochement de l'administration avec ses administrés.

Le service de renseignements administratifs, confié à la direction de l'information légale et administrative (DILA) par le gouvernement, a pour mission de simplifier la vie quotidienne des usagers dans le cadre de leurs démarches administratives, et plus largement de les informer sur leurs droits, obligations et responsabilités envers les autres citoyens. L'information par téléphone participe d'une politique publique globale d'accueil des usagers et d'information des citoyens.

Un service organisé

en centre d'appels virtuel, décliné en deux niveaux

- *3939 Allo Service public* est conçu, organisé et géré par l'administration. 110 télé-opérateurs, répartis sur deux plateformes (Le Mans et Strasbourg) accueillent les usagers, qualifient leurs demandes et répondent en moins de quatre minutes aux questions simples et récurrentes qui n'ont pas vocation à être confiées à des spécialistes.
- Les appels plus complexes sont transmis sans rupture de communication à un second niveau, composé d'un réseau de plateformes publiques qui comprend :
 - le Centre d'appels interministériel de la DILA (Metz) qui réunit des agents de la fonction publique spécialistes en droit du travail, justice, intérieur, logement et urbanisme ;
 - la plateforme Info service Consommation de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (Montpellier) ;
 - les Centres Impôts Services.

L'utilisateur peut également être orienté, ou mis en relation, avec pratiquement l'ensemble des guichets publics locaux si nécessaire.

Le public de *3939 Allo Service public*

- Un public majoritairement féminin (58 %)
- Les 30-39 ans (25 %) et les 40-49 ans (22 %) sont les premiers utilisateurs du *3939 Allo Service public*.



Le savoir faire du 3939

pour le compte des administrations et organismes publics

Le modèle et l'organisation du 3939 *Allo Service public* sont cités en exemple de mutualisation interministérielle réussie, tant sur le fond (pertinence du service) que sur la forme (qualité du traitement des appels). La DILA est également le partenaire privilégié d'administrations et organismes auxquels elle apporte son savoir faire, soit pour la conception et la mise en œuvre de leur propre dispositif, soit pour la gestion de leur flux d'appels *via* le 3939. Ainsi, 14 départements transfèrent sans rupture de communications leurs appels généralistes vers la plateforme nationale. De la même manière la Direction générale des entreprises, éditeur du service 3211 « les services à la personne » a confié la gestion complète de ce numéro à la DILA.

Chiffres et dates clés

- ❖ Création du renseignement administratif par téléphone en 1957
- ❖ Mise en réseau des plateformes *via* un centre d'appels virtuel en 2001
- ❖ Externalisation du premier niveau en 2005
- ❖ Création du Centre d'appels interministériel en 2010
- ❖ Près de 1,25 million d'appels traités en 2014 dont 35 % ont été pris en charge par les spécialistes du second niveau
- ❖ L'accessibilité s'est élevée en moyenne à 92,1 % pour l'année
- ❖ 65 % des appels sont traités intégralement par le 1^e niveau
- ❖ En 2014, les thèmes les plus sollicités par les usagers sont :
 - Certificat d'immatriculation
 - Titre de séjour
 - Rupture conventionnelle du contrat à durée indéterminée
 - Changement d'adresse sur le certificat d'immatriculation
 - Achat à distance
 - Vendre ou donner son véhicule
 - Rupture du contrat de travail du salarié à domicile
 - Licenciement
- ❖ Traitement des appels au CAI (en % des appels escaladés vers le niveau 2)
 - Travail 40,03%
 - Intérieur 16,88 %
 - Justice 13,81 %
 - Logement 12,37 %
 - Impôt 10,05 %
 - Consommation 7,3 %

