



Service-Public.fr

Le site officiel de l'administration française

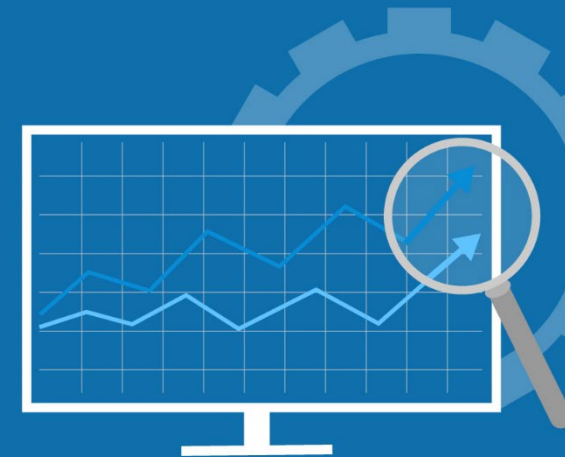


Informations administratives et démarches en ligne

Informier - Échanger - Accompagner

ACTU PARTENAIRES

Bilan détaillé du 4^e trimestre 2018



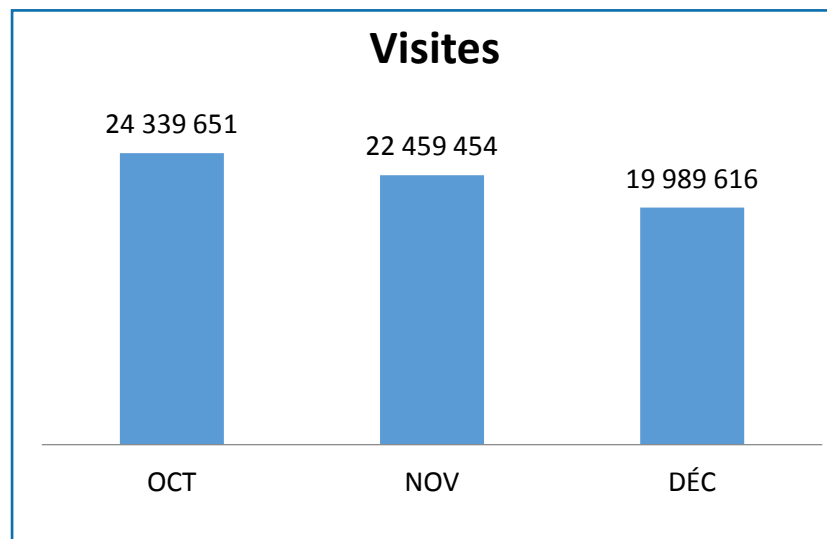


Un site largement consulté par les usagers

Total trimestre : 66 788 721 visites*

Total cumul 2018 : 268 162 956 visites* (au 31/12/2018)

Moyenne mensuelle 2018 : 22,3 millions de visites



* Visites directes. Les visites indirectes ("co-marquage"), qui représentent environ 2,4% des visites, ne sont pas prises en compte ici.



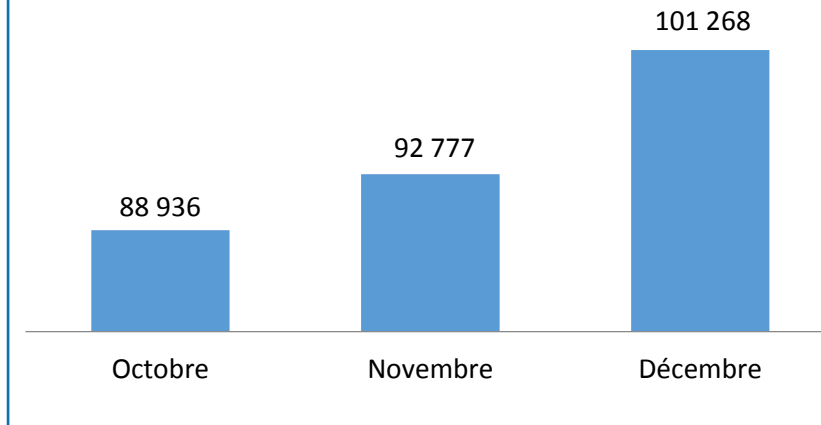
Le nombre de 3,5 millions de comptes est dépassé

Total créations de comptes en 2018 (sur 12 mois) : 901 176

Moyenne mensuelle 2018 : 75 098 ouvertures de comptes

Total comptes ouverts : 3 598 424 (au 31/12/2018)

Créations de comptes personnels



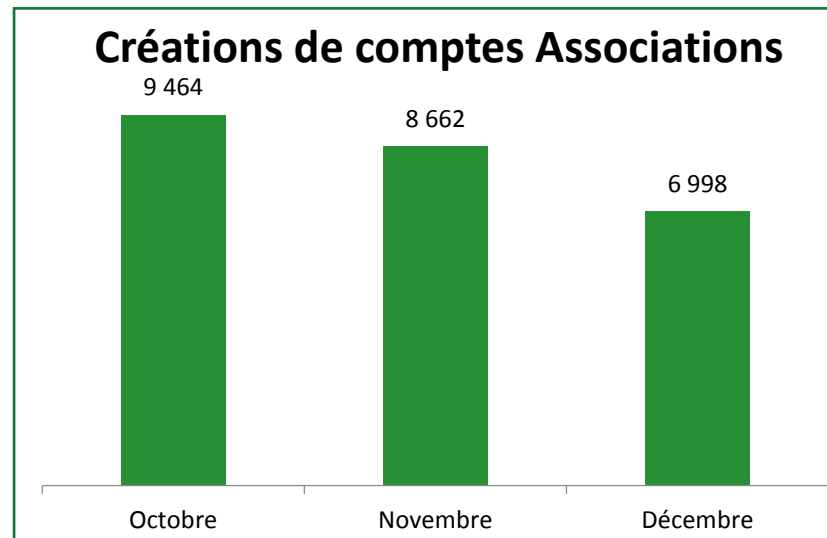


Un certain ralentissement au cours du trimestre pour l'activité associations

Total créations de comptes en 2018 (sur 12 mois): 101 620

Moyenne mensuelle 2018 : 8 468 ouvertures de comptes

Total comptes ouverts : 374 412 (au 31/12/2018)



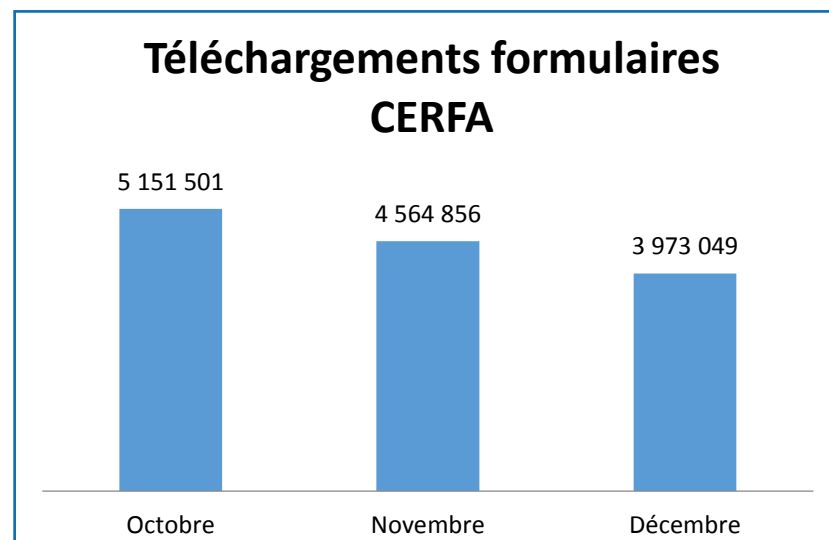


Plus de 13 millions de formulaires Cerfa téléchargés

Total trimestre : 13 689 406

Total cumul 2018 : 57 947 847 (au 31/12/2018)

Moyenne mensuelle 2018 : 4,8 millions de téléchargements



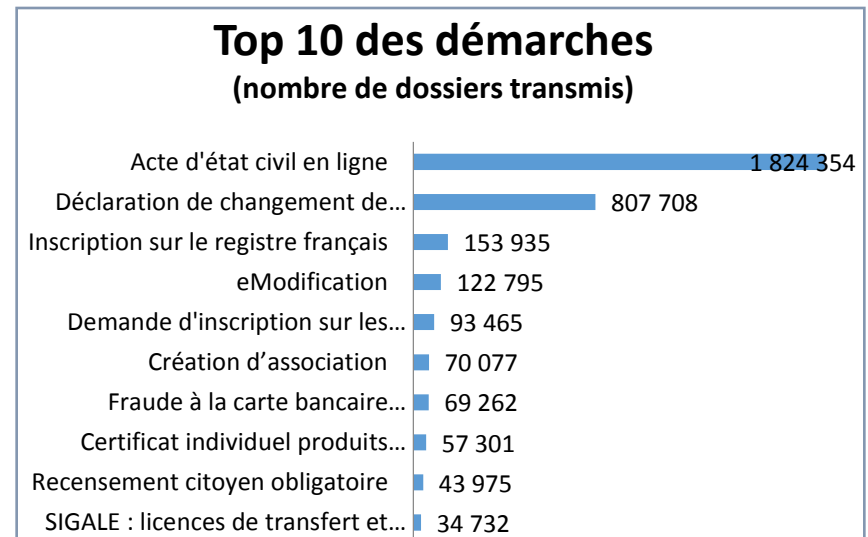
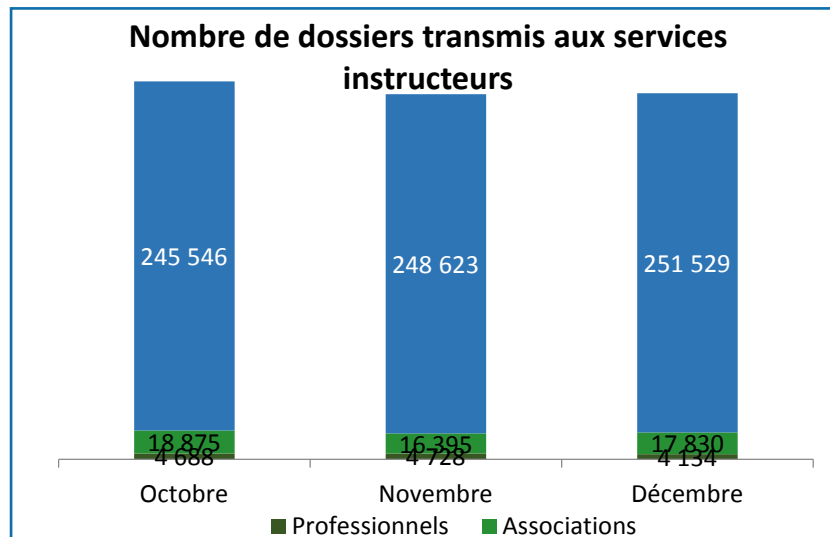


L'outil de développement des démarches de Service-Public.fr au service des administrations

Total dossiers transmis par trimestre : 906 165

Total cumul 2018 : 3 368 829

Moyenne mensuelle 2018 : 280 736 dossiers transmis

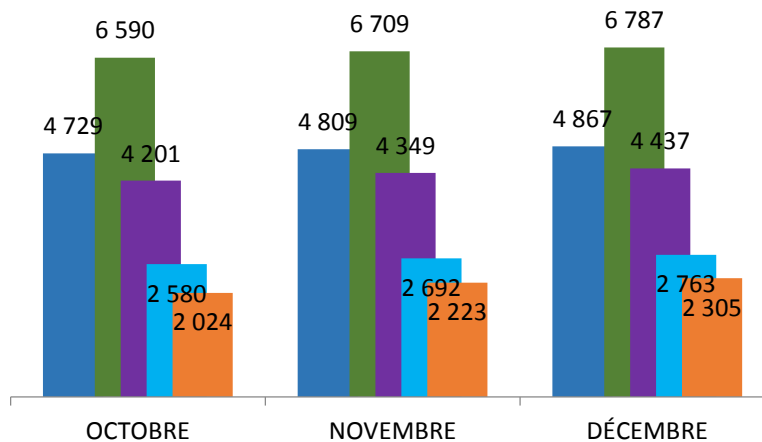




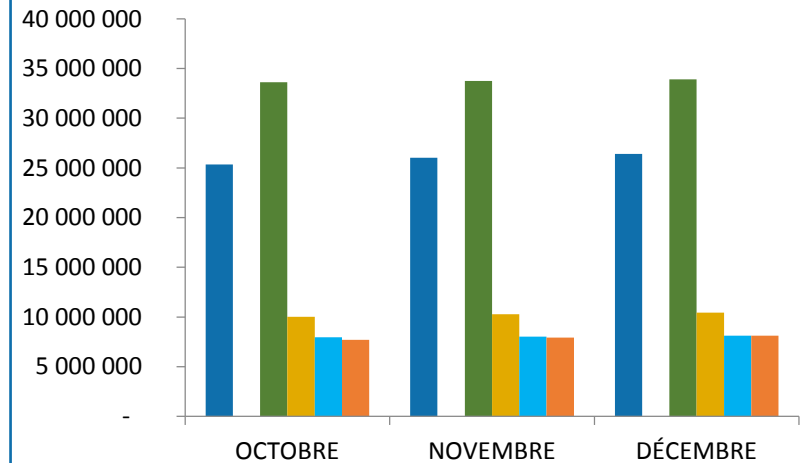
Une croissance constante des demandes d'adhésion des communes : Plus de 50% de la population couverte par les démarches du bouquet de services

- **AEC** : Demande d'actes d'état civil
- ***ILE** : Demande d'inscription sur les listes électorales
- **RCO** : Recensement citoyen obligatoire
- **JCC** : Déclaration de changement de coordonnées
- **DOC** : Déclaration d'ouverture de chantier
- **DDPACS** : Démarche en ligne de préparation à la conclusion d'un Pacs

Nombre total de communes raccordées au bouquet de services



Population couverte



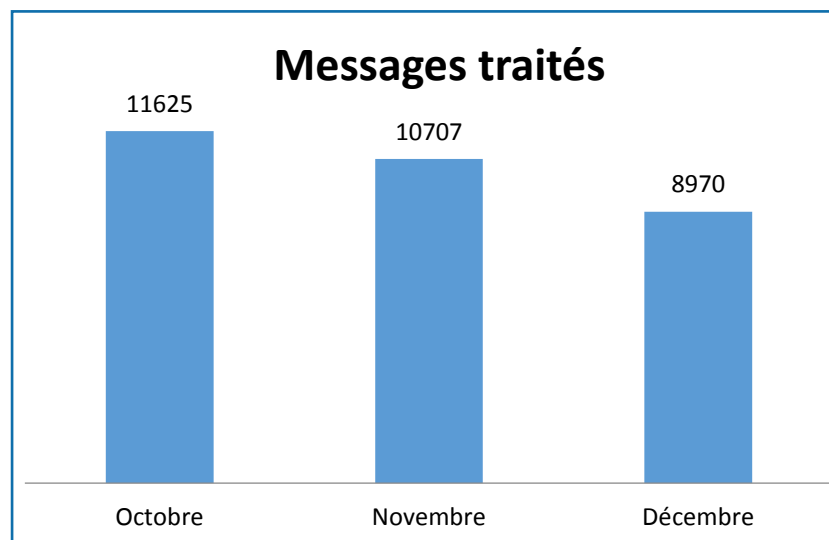
*Arrêt des raccordements à ILE - Aout 2018



Un service réactif pour répondre aux questions des usagers

Total messages traités au 4^{ème} trimestre : 31 302 dont 94,2 % sous 5 jours ouvrés

Total cumul 2018 : 142 913 messages usagers traités



Principales réalisations du trimestre

De nouvelles alertes sur le compte personnel Service-Public.fr

Lorsqu'un document dans son compte arrive à expiration, l'utilisateur en est désormais informé par mail. Il peut également être alerté quand un mineur, associé à son compte, va avoir 16 ans, en vue d'effectuer son [recensement citoyen obligatoire](#).

Service-Public.fr a fêté ses 18 ans

Le 23 octobre, Service-Public a soufflé les bougies de sa majorité. [Déjà 18 ans](#) de services aux usagers et de simplification de leur relations avec l'administration.

Ouverture du chat « Signalement en ligne de violences sexuelles et sexistes »

Développé en partenariat avec le ministère de l'intérieur, ce [service de messagerie instantanée](#) permet aux victimes de parler directement à la police ou la gendarmerie. La plateforme dispense ainsi un accueil anonyme et personnalisé, disponible 24h/24.

100^e itération pour l'équipe Service-public.fr

Mardi 6 novembre, l'équipe de développement a réalisé la 100^{ème} itération de Service-Public.fr. Cet événement traduit la réussite de la méthode agile qui permet développement adapté et en continu du site depuis 2015. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le [blog](#).

Baromètre de satisfaction sur le site

Comme chaque année, le baromètre Service-Public mesure la satisfaction de ses usagers, pris au hasard pendant 3 semaines environ. Le baromètre de novembre 2018 affiche une moyenne de satisfaction de 8,4/10 et une note de 8,7/10 de recommandation à un proche.

Tests utilisateurs

Afin de comprendre comment les usagers accueillent les développements en cours ou à venir sur le site, 18 entretiens individuels et 2 focus groups ont été menés en décembre 2018. Résultats ? Des partis-pris en matière de personnalisation globalement bien accueillis et perçus comme un vecteur de simplification administrative.

Service-Public.fr, c'est aussi sur les réseaux sociaux.

Les posts les plus vus :

OCTOBRE



Twitter [Changement du nom des carburants à venir](#) 59 000 personnes touchées



Facebook [Rodéos urbains : nouvelles sanctions](#) 60 800 personnes touchées

NOVEMBRE



Twitter [Fraude à la carte bancaire : le phishing en question](#) 58 500 personnes touchées



Facebook [Comment réagir face aux rançongiciels ?](#) 37 000 personnes touchées

DÉCEMBRE



Twitter [Liste noire des compagnies aériennes](#) 50 000 personnes touchées



Facebook [Maltraitance animale : les sanctions prévues par la loi](#) 227 000 personnes touchées

