



DOSSIER DE PRESSE

25 *ans*

au plus près des usagers

Pour les

Inform
sur leurs droits
et démarches

Orienter vers
les services publics
compétents

Leur permettre
d'**exercer**
leurs droits

www.service-public.gouv.fr

Service Public en bref !

Une promesse initiale : simplifier la vie administrative des usagers.

Un accès à l'information administrative plus simple : un enjeu renforcé pour Service Public, qui, à l'occasion de son 25^e anniversaire, fait évaluer son offre d'information et de services à destination des usagers - particuliers, professionnels et administrations.

Site n°1 de l'État par son audience (675 millions de visites en 2024), Service Public, porté par la direction de l'information légale et administrative (DILA), a étoffé son offre de services au fil des ans en développant des partenariats cohérents, des offres mixant le téléphone et le numérique pour les particuliers et les professionnels, des formations aux personnels administratifs ou encore des ouvrages comme le guide *Jeune et citoyen* à destination des 15-25 ans. Il entame cette année une nouvelle étape pour améliorer encore l'accès aux démarches et à l'information administrative au plus grand nombre.

Une identité graphique repensée, un nouvel url, indice de sécurité pour les usagers

Service Public structure son offre de services aux usagers et met en avant dans une nouvelle signature la finalité du site : *Vos droits et démarches plus simplement*. Ce travail de structuration autour d'une marque plus forte, avec des services mieux ciblés en fonction des publics, a été accompagné et réalisé avec l'APIE (Mission Appui au patrimoine immatériel de l'État). Tandis que l'identifiant graphique commun, qui sera progressivement décliné sur l'ensemble des canaux et produits, est le résultat d'un travail interne. L'adoption du .gouv.fr résulte de l'application de la circulaire du 7 juillet 2023 (relatif à la lisibilité des sites de l'État et la qualité des démarches en ligne) et réaffirme ainsi la nature du site officiel de l'administration française, afin de rassurer plus encore les usagers. Le site a également mis à jour ses mentions légales pour redonner de la clarté sur ses missions premières.

84%

taux de notoriété
assistée

85,5%

Taux de confiance

51,4%

se déclarent
très satisfaits

79,5%

se déclarant des visiteurs
satisfaits en 2024

88%

trouvent facilement
les informations
recherchées

Service-Public.gouv.fr

ne fait pas la loi, il l'explique au plus grand nombre, dans un langage simple et compréhensible.

est toujours plus proche des Français, il a grandi pour et avec eux, grâce à une prise en compte régulière au fil des ans et d'études sur les services rendus.

est **un site d'information neutre et objectif**. Il est nourri par une équipe transdisciplinaire qui s'active à lui conférer sa fiabilité et l'assurance d'un site de référence.

n'a jamais cessé d'évoluer en proposant **des améliorations régulières**, à l'écoute des besoins et des parcours de vie.

n'est pas dédié qu'aux particuliers ; il a aussi développé depuis l'origine **une offre aux professionnels, entrepreneurs, artisans et indépendants**.

s'inscrit dans le temps et reste fidèle à ses valeurs depuis son origine : **la simplicité, la neutralité et la gratuité avec pour objectif d'assurer l'égalité d'accès à l'information administrative**.

n'est pas que le site officiel de l'administration. Il forme et développe un **écosystème complet** avec une **offre de services pour les particuliers et les professionnels**, bénéficiant des plus hauts standards en matière de **sécurité** et d'**accessibilité**.

pour ses 25 ans, adopte l'url en **.gouv.fr**, extension commune des sites de l'État, avec la volonté de rassurer les usagers.

réaffirme sa vocation interministérielle et sa mission d'information administrative comme un point d'**entrée simple, gratuit et sûr**.

La frise de l'histoire, 25 ans au service des usagers

2000

Mise en ligne de *Service-Public.fr*.
Il succède au minitel 3615 Vos droits,
ouvert en mars 1990 et à Admifrance.

2014

Reprise du site Mon-Service-Public.fr et des
démarches en ligne grand public.

2009

Nouvelle version
enrichie du site

2017

Conformément aux exigences du
référentiel général d'accessibilité, le site
obtient le niveau 5, niveau le plus élevé du
label e-accessible.

2018

Déploiement de nouveaux services
en ligne, dont l'inscription
sur les listes électorales.

2015

Refonte de
Service-Public.fr

2020

Service-Public.fr
intègre Services
publics+

2012

**Prix du site public
de l'année.**

2021

Refonte de la démarche
d'inscription sur
les listes électorales.

2022

Nouveau site d'information et
d'orientation des entreprises
« *Entreprendre.Service-Public.fr* ».

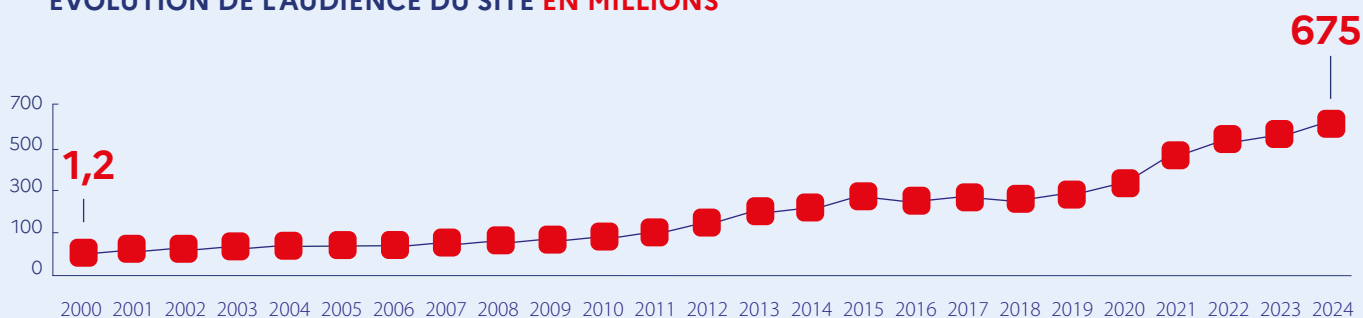
2023

Amélioration des parcours
usagers par événements de vie.

2024

Renouvellement de passeport
à l'étranger en ligne pour les Français
résidant au Canada ou Portugal,
Service-public.fr confirme son rang
de site n°1 de l'État.

ÉVOLUTION DE L'AUDIENCE DU SITE EN MILLIONS



L'écosystème de Service Public aujourd'hui

Pour les particuliers

Pour les professionnels

Le point d'entrée officiel pour s'informer et réaliser ses démarches



Le guide vers les administrations utiles par événements de vie

Un service de messagerie et téléphonie pour répondre aux usagers



Des services pratiques et opérationnels

Simulateurs de situation, démarches en ligne, modèles de lettres, formulaires (cerfa), index des aides,

Modèles de documents, démarches et téléservices, filtrage par formes juridiques, annuaire

NOUVEAU : Une offre d'accompagnement pour les aidants administratifs

Les tutos de Service Public pour mieux connaître le site et aider à la réalisation des démarches.
Malette pédagogique : Webinaires - Guides - Espaces collaboratifs... (sur www.mentor.gouv.fr)



Un bouquet de services pour les communes

(8 500 communes abonnées, couvrant sur certaines démarches près de 60 % de la population)

Un service fiable, demande d'adhésion simple et rapide, dispositif facile à mettre en place, respect des dispositions CNIL ; RGAA ; RGS et RGESN.

Les démarches disponibles : recensement citoyen obligatoire (RCO), demande d'actes d'état civil (AEC), demande de déclaration de changement de coordonnées (JCC), déclaration d'hébergement de tourisme (DHTOUR), démarche en ligne de préparation à la conclusion d'un Pacs (DDPACS)

Une offre intégrée avec ses partenaires

Des collaborations interministérielles (DINUM, DITP, etc...) et inter-entités publiques pour simplifier les parcours et accès aux informations



Nouveautés 2025

pour les particuliers



LA GÉOLOCALISATION POUR TROUVER L'ORGANISME OU L'ADMINISTRATION PRÈS DE CHEZ VOUS.

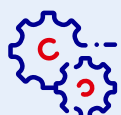
Vous avez besoin d'une aide pour vous informer sur une démarche et souhaitez rencontrer un agent ? Vous souhaitez réaliser une démarche auprès d'un organisme ou d'une administration ? *Service-Public.gouv.fr* propose désormais dans ses démarches, annuaire ou encore dans la recherche d'une maison *France Services*, la géolocalisation. Après une prise d'information sur le site, vous êtes éligible à une aide, souhaitez échanger avec un agent ou recherchez une Caisse d'allocations familiales près de chez vous, il vous suffit d'inscrire votre adresse et la structure la proche vous sera communiquée. Par la géolocalisation, *Service-Public.gouv.fr* facilite la recherche d'agents de proximité pour réaliser une démarche administrative.

CRÉATION D'UN NOUVEAU « COMMENT FAIRE SI... » « JE DEVIENS ALTERNANT »

En classe de 3^e ou plus tard... Vous souhaitez faire vos études en alternance ? *Service-Public.gouv.fr* centralise les informations pratiques à connaître, adapté à votre parcours et études. CAP, Bac pro, BTS, BUT, licence pro ou encore master, renseignez vous selon votre profil, le site vous explique les démarches à réaliser étape par étape. Les informations vont aider les plus jeunes à s'orienter et apaiser les parents qui recherchent « comment faire pour ». Choisir le contrat de travail, le diplôme, l'établissement de formation, l'entreprise d'accueil, connaître le montant de la rémunération d'un alternant, ses droits ou encore les aides financières...

Toutes ces questions nécessitent une aide structurée et claire, proposée par le site.

DE NOUVELLES AMÉLIORATIONS SONT À VENIR :



1. Pour permettre aux usagers d'accéder rapidement à la bonne administration concernée par la démarche recherchée, un outil *backoffice* retraçant le circuit pour arriver à la bonne administration est en cours de développement. C'est transparent pour les usagers, mais la recherche de l'information s'en voit facilitée : un vrai gain de temps.



2. Lorsque l'utilisateur sélectionne sa démarche, il accède à une fiche descriptive, qui synthétise l'ensemble des étapes de celle-ci. Il dispose ainsi d'une visibilité globale sur les actions à effectuer.

UNE RUBRIQUE PRATIQUE RÉFÉRENÇANT LES AIDES FINANCIÈRES PAR THÈME

Mise en ligne fin 2024, la rubrique Aides financières rassemble et référence, autour de thèmes de la vie courante, les aides financières disponibles, sous certaines conditions et en fonction des situations personnelles. Cet espace a pour vocation de centraliser toutes les informations sur les dispositifs existants. Ainsi, dans l'onglet « Démarches et outils » de la page d'accueil du site Service Public, la rubrique est déclinée autour de 8 thèmes (Enfant, étudiant ou apprentis, logement, véhicule, emploi, handicap, personne âgée, perte d'un proche). Dans chacun des thèmes, vous retrouvez des entrées par événement de vie afin de vous fournir des informations au plus près de votre situation personnelle.

Nouveautés 2025 pour les professionnels



Service Public
Entreprendre

Vos droits et démarches plus simplement

Trois ans après sa création, [Entreprendre.service-public.gouv.fr](https://entreprendre.service-public.gouv.fr) poursuit sa croissance et optimise l'accès aux démarches pour les entrepreneurs. Le site officiel de l'information administrative des entrepreneurs, dirigeants de TPE, PME et créateurs d'entreprises, recense en 2024, 47 millions de visites. S'appuyant sur l'expertise des équipes de Service Public, le site apporte une information fiable et pratique, facilite les démarches administratives pour permettre d'entreprendre, de développer son activité économique, d'optimiser son organisation. Il délivre de nombreux services pratiques et permet une mise en relation avec des conseillers gratuitement, pour apporter aux entrepreneurs un accompagnement fiable et opérationnel. Enfin, il recense l'ensemble des démarches administratives officielles pour les entreprises.

DÉVELOPPEMENT DES GUIDES DES PREMIÈRE FOIS

Au second semestre 2025, des kits de démarrage seront mis en ligne pour faciliter les « premières fois » des entrepreneurs : 1^{re} embauche, 1^{re} déclaration d'impôts, 1^{re} facture... Ils offriront des modèles de document (statuts, contrats de travail, contrats de clause...) et des accès aux aides appropriées.

INTÉGRATION DES INFORMATIONS SECTORIELLES PROFESSIONS RÉGLEMENTÉES

Entreprendre.Service-Public.gouv.fr a débuté l'intégration des informations sectorielles « Professions réglementées » pour donner un accès unique à des contenus aujourd'hui dispersés entre plusieurs sites et poursuivra ce travail.

Enfin, des « tags » cliquables permettront également de croiser la forme juridique de l'entreprise avec une thématique administrative et un format (simulateur, modèle de document, fiche, brève d'actualité...).

LA SIMPLIFICATION RENFORCÉE DU PARCOURS AVEC LE GUICHET UNIQUE ET PORTAIL PRO

Les travaux débutent en septembre 2025. Une nouvelle rubrique « Politique éditoriale » avec le référencement plus large d'entités proposant aux entreprises un accompagnement dans leurs démarches administratives selon 7 critères, est validé. Ces entités pourront notamment être des organisations représentatives ou groupements de syndicats, des ordres, des associations, des fédérations ou des entreprises privées.

Le projet de rubrique « Politique éditoriale » présente les valeurs, missions du site et détaille les critères et obligations à respecter par les entités référencées, tout en prévoyant une clause exonératoire de responsabilité de la DILA et un déréférencement en cas de non-respect sera prochainement publié.



Un mot d'ordre, simplifier la vie administrative des usagers

Service-Public.gouv.fr centralise, guide, oriente et référence l'ensemble des démarches administratives pour les particuliers et les professionnels. Ses 3507 fiches *Vos droits* constitue un corpus éditorial fiable, tandis que sa rubrique *Actualités* a pour principal rôle de rappeler les dates d'application des textes réglementaires ou de recontextualiser un droit, ou encore un rappel des règles tout au long de l'année. Le site répond aux premières questions des usagers et peut être complémentaire de sites administratifs locaux, d'organismes ou de ministères.

Des échanges permanents avec les usagers pour faciliter l'accès

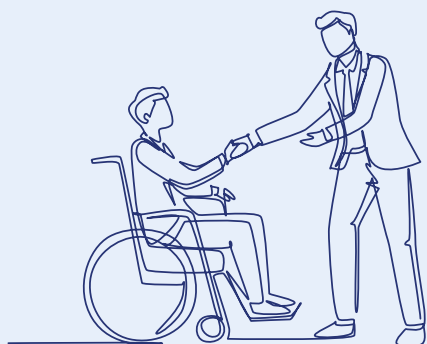
Les ateliers et tests utilisateurs, régulièrement réalisés auprès d'usagers de profils diversifiés dont ceux en situation de précarité (incluant les plus jeunes), les personnes âgées, les usagers ne maîtrisant pas la langue française, et ceux déléguant systématiquement leurs démarches administratives, participent à faire évoluer l'ergonomie. Les usagers remontent leurs difficultés aux équipes, qui testent et cherchent des solutions. De nouvelles maquettes, avec langage et ergonomie simplifiés, sont ainsi testés. Les maquettes sont par la suite ajustées et vérifiées par le spécialiste accessibilité RGAA ainsi que les développeurs du site, avant la mise en ligne.

Un filtrage des contenus pour une personnalisation accrue

Pour éviter à l'utilisateur d'être surchargé d'informations, *Service-Public.gouv.fr* commence chaque démarche par des questions, qui permettent de filtrer et de présenter uniquement les informations administratives nécessaires pour la situation de l'utilisateur. Il détient ainsi une connaissance de toutes les démarches à accomplir et connaît ses droits. Le site regroupe l'ensemble des démarches pour chaque moment de vie, avec un contenu complet.

Un langage clair sans dénaturer le droit

Présenter le droit simplement, faire en sorte qu'il soit compréhensible pour tous est une des missions quotidiennes de l'équipe éditoriale. Sans être professionnels du droit, les usagers doivent pouvoir comprendre et réaliser les démarches sereinement. Des formats variés et adaptés aux usages sont proposés aux usagers, de courtes vidéos ou encore des infographies, qui synthétisent ou ne reprennent que les informations clés.



L'ACCESSIBILITÉ, UNE PRIORITÉ ABSOLUE

Dans le respect de l'obligation d'être accessible de façon équivalente à tout citoyen, qu'il soit ou non en situation de handicap, *Service-Public.gouv.fr* vise un très haut niveau de conformité à 100 % aux critères du référentiel général d'amélioration de l'accessibilité – RGAA.

Il est possible de naviguer avec un lecteur d'écran ou des pages en braille, de personnaliser l'affichage du site selon ses besoins (grossissement des caractères, modification des couleurs, etc.) et de naviguer sans utiliser la souris, avec le clavier uniquement ou via un écran tactile. Les pages de *Service-Public.gouv.fr* sont traduites automatiquement en anglais et également disponibles en audio grâce à la fonctionnalité « écouter la page ».

Joindre un informateur **par messagerie**

Depuis 25 ans, Service Public renseigne les usagers par messagerie. Ce sont ainsi près d'un demi-million de questions qui ont été traitées en 2024. Pour ce faire, la DILA dispose d'une plateforme de gestion unique et multicanale pour permettre à l'équipe d'informateurs de répondre dans les meilleurs délais aux usagers. La messagerie est accessible depuis une du site. Une liste comprenant de nombreuses questions-réponses, se basant sur les demandes des usagers, est également à disposition.

Joindre un informateur **par téléphone**

Le contact par téléphone s'opère en deux déclinaisons : certaines fiches du site Service Public sont dotées d'un encadré *Qui peut m'aider ?* avec la possibilité de laisser son numéro de téléphone et d'être rappelé (dans les 45 minutes). Ce service de rappel connaît depuis sa mise en œuvre en 2023 un vif succès.

La deuxième possibilité d'accès est le service **Allô Service Public** qui délivre des informations dans des domaines spécifiques : Droit du travail dans le secteur privé, logement et urbanisme, procédures en justice, civile ou pénale, droit de la famille, des personnes ou des successions, droit des étrangers, des associations ou l'état civil.

Les informateurs ont été également formés dans le cadre d'un accompagnement personnalisé autour de la démarche *Perte d'un proche* qui s'accompagne d'un guide pas à pas pour les démarches administratives à réaliser dans un moment difficile.

Informer sur le service compétent à proximité

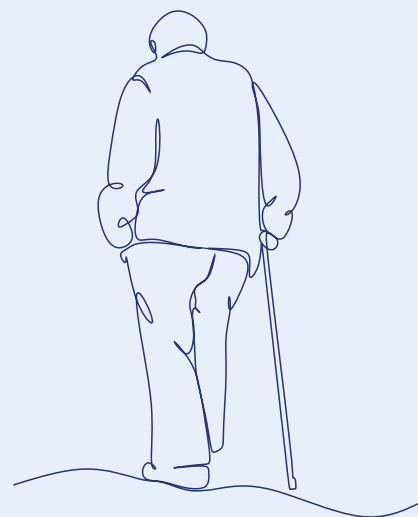
Accompagner l'utilisateur jusqu'au dernier kilomètre fait également partie de la mission de Service Public. L'annuaire de l'administration française et la géolocalisation permettent de renseigner sur le site physique compétent à proximité. Les Maisons France services bien sûr mais également d'autres sites comme les Points infos Jeunes, les Points Justice... et toute administration recevant du public, etc. Ne pas laisser l'utilisateur sans réponse à sa question est l'objectif qui anime les équipes du site au quotidien.



Proposer des guides pratiques par événement de vie

La parution du *Guide Jeune et citoyen* illustre la nécessité de multiplier les canaux et supports pour informer et acculturer les citoyens aux démarches administratives. Ainsi, à travers 24 thèmes très concrets, ce guide donne les renseignements pratiques pour faire valoir ses droits et réaliser ces démarches. Devant le succès rencontré, le guide sera millésimé et paraîtra prochainement pour l'édition 2026.

Par ailleurs, un guide téléchargeable gratuitement sur la perte d'un proche a été produit, en partenariat avec la DITP. Des supports pour d'autres événements de vie sont en cours d'étude toujours dans une approche pratique, un accompagnement pas à pas.



Service Public, au plus près de vous

Les services pour les mairies

Service Public intervient auprès des mairies, mettant à disposition des services en ligne, des formations sur le site officiel de l'administration française, un espace d'échanges entre pairs ou encore des guides et ouvrages pour informer et accompagner les maires dans leur fonction.

FACILITER LES DÉMARCHES POUR LES COMMUNES

Les 8 500 communes déjà abonnées aux démarches proposées par la DILA représentent, plus de 60 % de la population. Le raccordement au portail Hubee (portail du Hub d'Échange de l'État) facilite les démarches administratives et permet le désengorgement des guichets. Le bouquet de services présente de nombreux avantages pour les communes : service fiable, demande d'adhésion simple et rapide, dispositif facile à mettre en place, respect des dispositions CNIL, RGAA, RGS et RGESN. La mise à disposition des démarches ne nécessite aucun investissement financier et correspond à un réel gain de temps pour les équipes administratives puisqu'elles permettent une réponse plus rapide et un délai d'instruction raccourci.

FORMER LES SECRÉTAIRES DE MAIRIES ET LES AGENTS FRANCE SERVICES À SERVICE-PUBLIC.GOUV.FR

Des webinaires de présentation et d'approfondissement de la connaissance de *Service-public.gouv.fr* à destination des professionnels aidants administratifs (agents France Services, secrétaires de mairie...) ont été mis en place (www.mentor.gouv.fr). Les équipes de Service Public proposent un parcours dédié et adapté pour mieux maîtriser les contenus, services et outils sur le thème « Comment *Service-Public.gouv.fr* peut vous aider au quotidien ? ».

Ces temps de découverte et de dialogues permettent d'exploiter les fonctionnalités, gagner en efficacité et garantir la transmission d'une information juste et pertinente aux usagers. Les aidants administratifs pourront découvrir des cas concrets d'utilisation efficace du site *Service-Public.gouv.fr* en tant que professionnels de l'information administrative. Les agents, en contact direct des usagers, pourront les accompagner de manière personnalisée et efficace pour réaliser leurs démarches administratives.

NOUVEAU ! UN ESPACE MUTUALISÉ, DÉDIÉ AUX MUNICIPALES 2026

La DILA réunit les expertises de Service Public (information administrative) et de Vie publique (information pédagogique) et propose une rubrique dédiée unique pour les prochaines élections municipales. *Vie-publique.fr* affichera ainsi fin septembre 2025, un nouvel onglet « Municipales 2026 », soit un accès facilité puisque l'onglet sera présent sur toutes les pages du site. La page comprendra :

- Un bloc d'actualités dont le contenu changera en fonction du calendrier et des différents moments des élections ;
- Un bloc proposant des contenus sélectionnés pour trois profils :

- Un accès « Je veux voter » qui s'adresse d'abord aux électeurs avec un accès aux contenus de *Service-public.gouv.fr* ;
- Un accès « J'organise les élections » qui s'adresse aux agents publics des communes ou des préfetures chargés d'organiser les élections, avec un accès aux contenus de *Vie-publique.fr* ;
- Un accès « Je veux être candidat » dont la cible est en priorité les candidats des petites communes ou non organisés, avec un accès aux contenus de *Vie-publique.fr* ;
- Un bloc thématique proposera une sélection de contenus de *Vie-publique.fr* sur le mode de scrutin, le rôle du maire et son évolution, les intercommunalités, etc.

SIMPLIFIER L'ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS, COMMUNE PAR COMMUNE

À partir de fin 2025, *Service-public.gouv.fr* proposera une version enrichie des pages dédiées aux mairies dans son annuaire. Ce projet, mené en partenariat avec l'Agence nationale de la cohésion des territoires (ANCT), vise à offrir à chaque commune de moins de 3 500 habitants, une visibilité numérique renforcée, en regroupant toutes les informations municipales et administratives essentielles.

L'annuaire de *Service-Public.gouv.fr* présente déjà les coordonnées et horaires de chaque mairie. En fin d'année, chaque page affichera également les services publics disponibles dans la commune ou à proximité : France Services, CPAM, CAF, services des impôts, gendarmerie, France Travail...

À terme, l'annuaire intégrera aussi les établissements scolaires (écoles, collèges, lycées), les centres hospitaliers, les bibliothèques et les musées, les noms des élus.

Ces avancées visent à :

- **Garantir** une présence numérique minimale à toutes les communes
- **Lutter** contre les sites non officiels
- **Faciliter** l'accès aux services publics de proximité

Service Public, au plus près de vous

Les services pour les professionnels



DES DÉMARCHES PERSONNALISÉES PAR PROFIL ET PAR BESOIN

La personnalisation de l'information s'améliore avec une première étape consistant à rechercher l'information administrative selon la forme juridique de l'entreprise : micro-entrepreneur, entrepreneur individuel, société. De nouvelles thématiques vont être mises en ligne : difficultés de trésorerie, délais de paiement, décès de l'entrepreneur/dirigeant, responsabilité civile et pénale des dirigeants ... ainsi que des outils simplifiant le quotidien des entreprises (simulateurs, modèles de documents et de contrats, ...). L'accès au service de rappel téléphonique sera rendu encore plus fluide.

LA MISE EN RELATION TELEPHONIQUE ENTRE LES ENTREPRENEURS ET ORGANISMES SPÉCIALISÉS

Une offre d'accompagnement personnalisée et gratuite, par téléphone existe grâce à Conseillers-Entreprises (anciennement Place des entreprises) : pour toute question ou difficulté, les entreprises ont la possibilité d'être mises en relation avec les CCI, France Travail, ou tout autre organisme spécialisé, compétent pour répondre et accompagner. À chaque sollicitation pour recruter, former, trouver une nouvelle organisation de travail, financer leurs investissements ou encore résoudre un problème financier ou contractuel, un conseiller les rappelle pour les aider.



LES AIDES DISPONIBLES POUR SOUTENIR LES ENTREPRISES, SELON LEUR BESOIN DE FINANCEMENT

Une entreprise peut bénéficier d'aides publiques. Elles visent à accompagner la création et le développement des entreprises : Aides à l'embauche, aides de l'État et des collectivités territoriales, aides financières pour l'embauche d'un travailleur handicapé, aides à l'embauche en alternance par un contrat de professionnalisation, aide à la reprise ou à la création d'entreprise... l'ensemble des dispositifs existants sont rassemblés en un seul dossier et redirige l'entrepreneur, l'artisan, le patron de TPE-PME vers les dispositifs qui le concerne en fonction du statut juridique de sa structure.

UN ACCÈS UNIQUE AUX DISPOSITIFS DE SOUTIEN AUX ENTREPRISES EN DIFFICULTÉ

Un accès unique et simplifié pour s'informer sur les dispositifs existants, les moyens d'en bénéficier et les démarches à réaliser. À la fois en préventif (Obtenir des délais de paiement auprès de l'administration fiscale (société), demander une remise des majorations de retard auprès de l'Urssaf, obtenir un rendez-vous « prévention » avec le président du tribunal...); en accompagnement et en traitement (Déclaration de cessation des paiements (dépôt de bilan), Déclarer ses créances envers un partenaire commercial en procédure collective, Procédure de sauvegarde d'une société...); ou règlement des litiges (Médiation conventionnelle, arbitrage, procédure participative...)



UNE LETTRE D'INFORMATION COMMUNE AVEC BERCY INFOS

Afin d'assurer la cohérence de l'information à destination des professionnels, un partenariat a été mis en place avec la lettre Bercy Infos Entreprises pour rationaliser les informations entre les 2 sites et proposer depuis janvier 2024, une seule lettre hebdomadaire de référence pour être à jour des actualités réglementaires et administratives (48 lettres ont ainsi été adressées aux 800 000 abonnés).

À NOTER : Une nouvelle rubrique « environnement » pour embarquer les entreprises dans la transition énergétique et la protection de l'environnement avec des actions concrètes est en cours de création. Plusieurs thématiques sont ainsi couvertes : l'économie circulaire, la gestion des déchets, de l'énergie, la mobilité, la RSE...

Des équipes expertes et pluridisciplinaires

Des équipes expertes et pluridisciplinaires au service des usagers

L'audience du site, sa capacité à évoluer, à s'adapter aux usages et aux technologies, à expérimenter et à tester résulte d'une implication en continu des équipes éditoriales, techniques et digitales.

EXPLIQUER SANS DÉNATURER

Les équipes de la rédaction de Service Public, juristes spécialisés, suivent la réglementation en amont auprès des ministères et organismes publics et dès la parution au Journal officiel de la République française (une autre mission de la DILA).

Elles préparent ainsi la rédaction des informations administratives vulgarisées en suivant le calendrier de la mise en application des textes. C'est ainsi que les équipes sont capables de répondre aux interrogations des usagers et leur permet d'accéder directement à des informations administratives à jour. Elles s'appuient également sur l'ensemble des retours usagers via différents canaux (Observatoire des usagers avec les baromètres et enquêtes annuelles, des études ou remontées des réseaux sociaux).

S'ADAPTER EN CONTINU AUX ÉVOLUTIONS TECHNOLOGIQUES ET À L'IA

Des équipes plus techniques assurent également la sécurité du site, son accessibilité, sa fluidité grâce à un travail UX permanent, sa disponibilité. Un travail conséquent est également réalisé par les équipes en charge du SEO qui lui permet de bénéficier d'un référencement d'exception (le site apparaît dans les premiers résultats de recherche sur l'ensemble des démarches administratives). Elle intègre depuis deux ans les changements induits par l'IA générative et le référencement GEO (*Generative Engine Optimization*), une approche émergente qui utilise l'intelligence artificielle (IA) pour optimiser les résultats de recherche. Ces travaux sont complétés par ceux des équipes éditoriales qui adoptent les règles à suivre côté éditorial pour plus de performance.

RESTER N°1 DES SITES INTERNET DE L'ÉTAT

De nombreux travaux pour améliorer le site et ses services sont à venir pour les 3 prochaines années, tracées dans le Plan stratégique DILA 2027 qui vient d'être publié.

Ainsi, derrière cette mission d'information administrative et le site officiel de l'administration française, se dévoilent une variété de métiers et d'expertise pouvant expliquer pour partie le succès d'audience du site et ses taux records de satisfaction usagers. Ce point d'entrée, interministériel, est garant de la sûreté des informations délivrées, sécurise les usagers en leur évitant les pièges de faux sites administratifs ou sites payants. Son maillage de partenaires avec l'ensemble des services de l'État, y compris jusqu'au dernier kilomètre avec les collectivités ou les France Services garantissent aux usagers d'accéder plus simplement à leurs droits et à leurs démarches.



Les usagers en parlent

« C'est un site que je recommande aussi bien à mes proches qu'à mes contacts personnels ou professionnels. »

« On peut choisir sa situation précisément et avoir les réponses adaptées. »

« Une certaine clarté des informations, que j'ai pu maîtriser malgré mon âge. »



« Un vocabulaire facile à comprendre, les textes de loi sont toujours joints. Si un mot est très spécifique, on peut cliquer dessus pour avoir des informations complémentaires. »

« Le site traite les questions importantes et mal connues ou même totalement ignorées. »

« Les explications bien détaillées et surtout qui nous aident à connaître et comprendre les lois. Cela nous permet de faire certaines des démarches en toute confiance. »

À DÉCOUVRIR : à partir du 1^{er} octobre, les témoignages de nos usagers sur la chaîne YouTube de Service Public

L'ESSENTIEL POUR BIEN DÉMARRER DANS LA VIE !



« Jeune et citoyen » rassemble tout ce qu'un jeune doit savoir pour bien démarrer dans la vie. Il répond à des questions centrales pour devenir autonome : mes premières démarches, comment financer mes études, quelles sont les aides au logement, à quoi sert l'assurance maladie, comment voter, comment lire ma première fiche de paie, comment payer mes impôts...

L'ouvrage apporte aussi des réponses aux difficultés rencontrées par les jeunes pour lutter contre les discriminations, faire face au harcèlement sur les réseaux sociaux, s'engager face aux défis environnementaux... Il est conçu en 10 thèmes et 40 sujets pour accompagner les 15-25 ans dans les premiers pas de la vie citoyenne, scolaire, professionnelle. C'est le guide des jeunes et de leurs parents pour bien s'engager dans la vie !

Nouvelle édition 2026

Octobre 2025, 94 pages,
4,90 € - 4,49 € PDF ou epub



Disponible en librairie et sur **Vie-publique.fr**



Service Public

Vos droits et démarches plus simplement



www.service-public.gouv.fr



Service Public

Entreprendre

Vos droits et démarches plus simplement



www.entreprendre.service-public.gouv.fr

Suivez-nous sur les réseaux sociaux



Direction de l'information légale et administrative

Contacts presse

Karine Peuvrier

karine.peuvrier@dila.gouv.fr / 06 40 15 59 77

Tiphany Quach

tiphany.quach@dila.gouv.fr / 07 87 29 20 86

À VOTRE DISPOSITION : La médiathèque presse sur www.dila.premier-ministre.gouv.fr