

L'édito

Avec 2,4 millions de visites, service-public.fr affiche des consultations stables par rapport à septembre 2004. Cependant, si l'on compare, rubrique par rubrique, les résultats de septembre 2005 à ceux de septembre 2004, cette stabilité globale cache des évolutions différenciées.

Les consultations de la rubrique **Actualité** explosent : elles connaissent une croissance de **+127%** avec un total de 427 000 visites pour le seul mois de septembre 2005. La page « **Emploi dans l'administration** », augmente de **+70%** avec 165 000 visites ce mois-ci.

L'**Espace Professionnels** enregistre une bonne croissance avec respectivement **+48%** et **+38%** pour l'actualité et les pages thématiques tandis que l'**accueil Professionnels** connaît seulement **+10%** d'augmentation. Quant à la rubrique **Adèle – Démarches en ligne**, elle affiche une augmentation de **+30%** (avec une augmentation un peu plus forte pour la rubrique à destination des Entreprises et des professions indépendantes).

L'équipe service-public.fr

Les chiffres clés

Les volumes du mois	septembre 2005	Prog. mois (1)	Prog. année (2)
Pages vues	17 039 498 ↗	+25,3%	-13,7%
Visites	2 406 628 ↗	+25,3%	-1,1%
Visiteurs uniques	1 696 134 ↗	+22,4%	+0,5%

L'intérêt porté au site	septembre 2005	Prog. mois (1)	Prog. année (2)
Pages vues par visite significative	9,9 →	0,0%	-3,8%
Taux de visite à une page	31,6% ↗	+0,1pts	+8,0pts
Durée moy. d'une visite	5'49" →	+0,0%	+0,3%

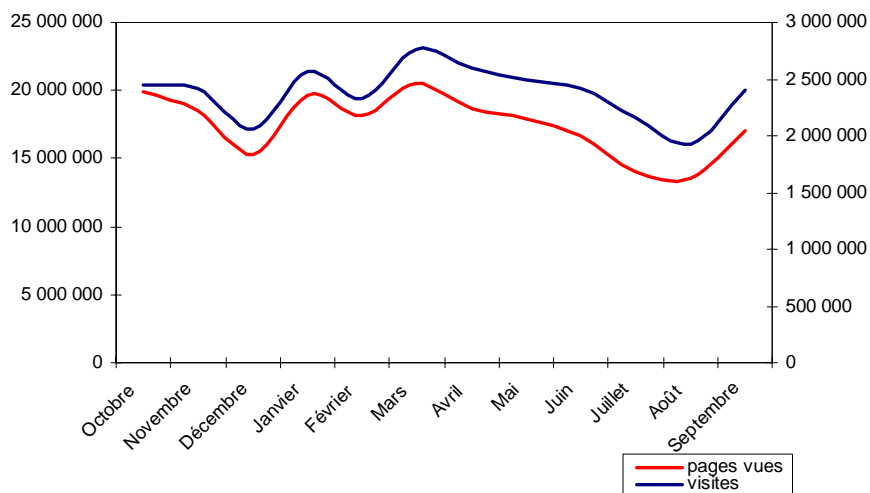
La lettre d'actualité	septembre 2005	Prog. mois (1)	Prog. année (2)
Nombre d'abonnés	101 077 ↗	+1,45%	+17,0%
Nouveaux abonnés	1 444 ↗	+64,8%	-12,6%

L'abonnement à la lettre d'actualité se fait sur la page d'accueil de service-public.fr

(1) Progression par rapport au mois précédent.

(2) Progression par rapport au même mois de l'année précédente.

La tendance



Nombre de pages

Nombre total de pages sur service-public.fr* **29 829**

* Il s'agit du nombre de pages "service-public.fr" indexées par le moteur de recherche, le nombre réel de pages existantes est légèrement supérieur.

La qualité technique

Temps moyen de chargement de la page d'accueil * **558 ms**
Taux de disponibilité de la page d'accueil **99,9%**

* C'est une mesure « cœur de réseau », les temps d'accès par modem RTC sont plus élevés (source : IP-Label).

Les rubriques

	Visites	Prog. mois en %	Pages vues	Prog. mois en %
Rubriques de l'espace Particuliers (hors Vos Droits et démarches)				
Page d'accueil	965 471 ↗	+35,3	1 612 029 ↗	+34,0
Actualités	426 786 ↗	+18,4	673 029 ↗	+17,1
Emploi dans l'administration	164 726 ↗	+41,8	216 949 ↗	+43,4
Téléservices	58 276 ↗	+15,6	79 465 ↗	+15,6
Calculatrice pensions alimentaires	12 630 ↗	+33,0	24 037 ↗	+36,8
Adresses utiles	9 341 ↗	+26,3	20 548 ↗	+25,7
Professionnels				
Thématiques	43 683 ↗	+57,2	56 828 ↗	+57,1
Accueil	32 066 ↗	+51,0	51 180 ↗	+52,0
Actualités	11 371 ↗	+18,0	14 471 ↗	+14,5
Téléservices	6 042 ↗	+38,8	7 107 ↗	+30,4
Adresses utiles	4 794 ↗	+45,2	7 742 ↗	+46,4
rubriques communes				
Annuaire des sites	383 263 ↗	+20,9	928 134 ↗	+20,3
Formulaires en ligne	161 702 ↗	+49,1	1 099 709 ↗	+48,5
Moteur de recherche	160 996 ↗	+29,3	654 249 ↗	+27,7
Annuaire de l'administration	116 872 ↗	+36,2	796 818 ↗	+32,9
Posez votre question	40 240 ↗	+35,3	127 570 ↗	+31,9
Pages en langues étrangères	9 159 ↘	-29,3	15 023 ↘	-25,1
Outils				
Personnalisation géographique	1 896 ↗	+11,3	3 807 ↗	+11,9
Site du comarquage	1 479 ↗	+36,1	9 116 ↗	+13,8
Suivi des projets sur le forum	309 ↗	+31,5	1 358 ↗	+66,8
Schémas XML de service-public.fr	106 ↗	+60,6	161 ↗	+75,0

	Visites	Prog. mois en %	Pages vues
Thématiques du Guide Vos Droits et démarches			
EMPLOI TRAVAIL	231 335 ↗	+43,4	1 915 142 ↗
FAMILLE	178 287 ↗	+17,4	1 592 854 ↗
PAPIERS	141 043 ↗	+9,3	878 442 ↗
INDEX MOTS CLES	127 100 ↗	+5,9	431 753 ↗
TRANSPORTS	124 323 ↗	+4,5	587 294 ↗
LOGEMENT	117 313 ↗	+8,4	1 068 324 ↗
IMPOTS TAXES DOUANES	104 089 ↗	+17,9	665 246 ↗
JUSTICE	63 043 ↗	+26,8	364 101 ↗
ETRANGERS EN FRANCE	57 734 ↗	+10,3	461 948 ↗
QUESTIONS REPONSES	53 773 ↗	+26,1	139 565 ↗
SANTE	50 740 ↗	+25,2	253 692 ↗
RETRAITE	42 414 ↗	+20,5	339 544 ↗
ENSEIGNEMENT	41 571 ↗	+14,0	189 973 ↗
FORMATION	40 413 ↗	+52,2	275 067 ↗
ACHAT ARGENT	39 511 ↗	+11,9	216 202 ↗
RELATIONS AVEC ADMINISTRATION	25 331 ↗	+29,4	92 782 ↗
HANDICAPES	21 671 ↗	+31,6	119 830 ↗
VIE ASSOCIATIVE	19 619 ↗	+48,2	108 894 ↗
VACANCES LOISIRS	18 377 ↘	-14,2	90 599 ↘
ARMEE	17 248 ↗	+18,0	64 754 ↗
ASSURANCE	15 064 ↗	+17,6	73 787 ↗
ELECTIONS	12 083 ↗	+39,2	64 628 ↗
ENVIRONNEMENT	11 646 ↗	+15,2	55 277 ↗
EUROPE	10 445 ↗	+10,1	37 818 ↗
COUPLES	9 033 ↗	+14,1	64 441 ↗
CONSOMMATION*	816 ↗	+88,9	1 281 ↗

* La plupart des pages rattachées à ce thème sont comptées sous le thème "Achat, argent", ce chiffre est donc peu significatif.



Comment les internautes parviennent au site

Les accès

L'origine de l'accès au site	Mois en cours	Prog. mois en points	Prog. année en points
Accès direct	46,1% ↘	-1,9	-13,3
Annuaire et moteurs	34,3% ↗	+1,2	+9,1
Liens depuis un site	18,9% ↗	+0,8	+4,0
Liens dans un courriel	0,5% ↘	-0,2	-0,0

Les sites affluents

1. legifrance.gouv.fr →
2. justice.gouv.fr →
3. fonction-publique.gouv.fr →
4. education.fr ↗
5. anpe.fr ↗
6. interieur.gouv.fr ↗
7. urssaf.fr ↘
8. premier-ministre.gouv.fr ↘
9. insee ↗
10. social.gouv.fr *

- Ce classement ne tient pas compte des intranets.
- "minefi.gouv.fr" comprend aussi la fréquentation de l'autre nom de domaine du ministère "finances.gouv.fr".

Les mots clés

...dans les moteurs de recherche du web pour accéder au portail

1. service public →
2. cerfa →
3. dif *
4. Concours fonction publique *
5. passeport *
6. SMIC ↗
7. gouv *
8. gouv.fr *
9. Banque de France ↘
10. Service publique ↘

...dans le moteur de recherche service-public.fr

1. carte grise ↗
2. pacs ↘
3. rmi ↗
4. certificat de non gage →
5. passeport ↘
6. acte de naissance →
7. permis de conduire ↘
8. contrat de travail ↗
9. concours ↗
10. permis de construire ↘

Les thèmes les plus consultés

Les fiches Vos Droits

1. Carte grise : achat d'un véhicule d'occasion →
2. Carte grise : vente d'un véhicule d'occasion ↘
3. Carte grise : carte grise et déménagement ↘
4. Contrat de travail : Contrat d'accompagnement dans l'emploi (CAE) *
5. Acte de naissance : Extrait d'acte de naissance avec filiation ↗

Les Questions-Réponses

1. En cas de déménagement, faut-il faire modifier sa carte d'identité, son passeport ou son permis de conduire ? →
2. Comment connaître le nombre de points restant sur son permis de conduire ? ↘
3. Faut-il être inscrit à l'ANPE pour demander le revenu minimum d'insertion (RMI)? *
4. Quels sont les effets juridiques du pacte civil de solidarité (PACS) ? ↗
5. Quelles sont les incidences fiscales du pacte civil de solidarité (PACS) ? →

Les articles de la rubrique Actualités

1. Chauffage au fioul domestique : aide exceptionnelle de 75 euros *
2. Chômeurs de longue durée : prime de retour à l'emploi de 1 000 euros *
3. Rentrée scolaire 2005 *
4. L'ANPE recrute 1 355 agents *
5. Enseignants : inscription en ligne pour les concours 2006 *

Les thématiques Professionnels

1. Social, ressources humaines : Réglementation du travail →
2. Vie de l'entreprise : Création, reprise →
3. Social, ressources humaines : recrutement, aides à l'emploi →
4. Commercial, international : marchés publics →
5. Juridique, fiscal : fiscalité *

Les 10 pages les plus consultées

1. Accueil →
2. Annuaire des sites Internet publics > Fiche site local →
3. Résultats de la recherche →
4. Annuaire des sites Internet publics > Fiche site national →
5. Formulaire en ligne : accueil ↗
6. Vos droits et démarches > emploi et travail ↗
7. Travailler dans l'administration →
8. Vos droits et démarches > Papiers ↗
9. Annuaire des services > Fiches →
10. Actualités > Concours Fonction publique calendrier 2005 2006 *

La messagerie

La volumétrie

	septembre 2005	Prog. mois	Prog. année
Messages traités	3 969	+34,6%	-12,7%

Nota : baisse sensible du nombre de messages en avril et mai, déjà constaté en 2004.

Les délais de réponse

Moins de 3 jours	Entre 3 jours et 7 jours	Plus de 7 jours
69,1%	28,2%	2,7%

Les thèmes des Particuliers

1. Travail →
2. Fiscalité, douanes ↗
3. Papiers, formalités ↘
4. Fonction publique ↘
5. Logement, urbanisme →

Les thèmes des Professionnels

1. Fiscalité – Douanes ↗
2. Vie de l'entreprise ↘
3. Juridique ↗
4. Social ↗
5. Financement ↗

Co-marquage et suivi des projets

Le co-marquage

En septembre 2005, **584 services locaux** avaient signé une convention de co-marquage (1).

Découvrez le co-marquage : <http://lecomarquage.service-public.fr>

Nombre de communes potentiellement concernées par les accords de mise à disposition des contenus de Service-Public.fr : 20 163.

(1) Il s'agit à la fois des conventions Documentation française et Plate-forme Service-Public Local (CDC).

Le suivi des projets avec la gazette	septembre 2005	Prog. mois en %	Prog. année en %
Nombre d'abonnés	501	+8,0	+12,3%

Lire la dernière gazette :

<http://www.service-public.fr/info/gazette/gazette21.html>

Annuaire et moteur de recherche de site publics

Annuaire de l'administration

Nombre d'interlocuteurs référencés	14 004
Nombre de services nationaux	6 547
Nombre de services locaux	3 634

Sites publics français

Nombre de sites nationaux	1 003
Nombre de sites locaux	6 587
Nombre de pages furetéés par le moteur	1 989 687

Sites publics étrangers

3 381

Contenus et services « droits et démarches »

Nombre de sommaires thématiques	973
Nombre de fiches pratiques	4 010
Nombre de formulaires en ligne	2 320
Nombre de téléservices	302
Nombre de ressources associées (adresses, textes de référence, liens utiles...)	4 809

Pourquoi cette lettre ?

Cette lettre publiée mensuellement vous informe sur les consultations de service-public.fr, sur contenus et les services disponibles sur le web public, sur les sujets d'intérêt des internautes . Les chiffres de fréquentation sont obtenus grâce à Xiti, un outil de mesure certifié par l'organisme Diffusion Contrôle. La technologie est celle des marqueurs de pages.

Cette lettre est consultable en ligne :

<http://www.service-public.fr/info/statistiques.html>

Les définitions

Pages vues : nombre total de pages qui ont été visualisées par les internautes.

Visites : nombre de fois où le site a été visité. Lorsque 2 visites émanant du même poste sont espacées de moins de 30 minutes, elles ne représentent qu'une seule visite.

Nombre de visiteurs uniques : visiteurs ayant consulté une ou plusieurs fois le site dans un même mois (déduplication sur la base d'un cookie).

Pages vues par visite significative : rapport entre le nombre de visites et le nombre total de pages vues (hors visites à une page).

Taux de visite à une page ou Trafic : rapport entre le nombre total de visites et le nombre de visites à une page.

Durée moyenne d'une visite : cette moyenne est calculée hors trafic à une page.

Légende des indicateurs :

* : nouveau → : stationnaire ↗ : en hausse ↘ : en baisse