



Service-Public.fr

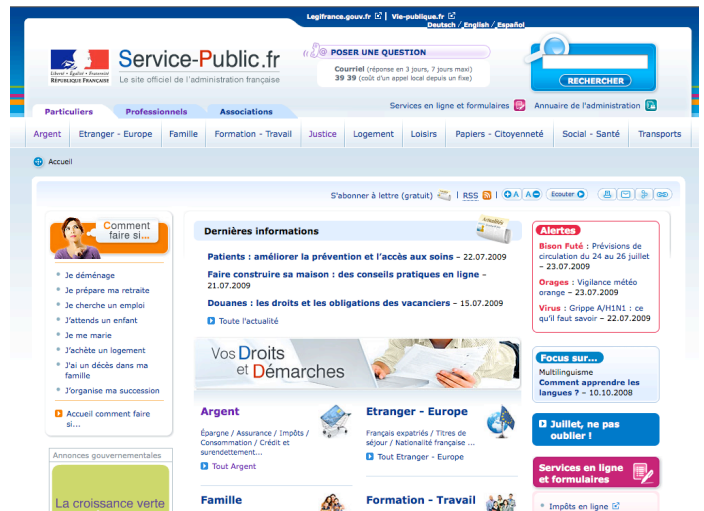
Le site officiel de l'administration française

Fiche de présentation
www.service-public.fr

Créé en 2000, le site officiel de l'administration française a pour mission de faciliter et simplifier l'accès à l'information administrative et aux services en ligne en fédérant les différentes ressources publiques disponibles sur Internet et en les organisant en fonction des besoins des citoyens.

Créée en 2007, la déclinaison pme.service-public.fr permet aux professionnels (entreprises et travailleurs indépendants) d'accéder aux informations sur la réglementation qui les concerne et d'y effectuer facilement toutes leurs démarches administratives en ligne.

Avec le service téléphonique « Allo Service public - 3939 », le site Service-public.fr s'enrichit d'un **nouveau canal de renseignement administratif**.



Le site a connu une progression considérable en huit années, passant de 5 447 875 à fin 2001 à près de 40 millions de visites à fin 2007.

En 2008, *Service-public.fr* a reçu près de **49 millions de visites**, soit une augmentation de 21,9% par rapport à l'année précédente.

L'ensemble des informations et des services administratifs utiles

Rubrique Vos Droits & Démarches et ses fiches de renseignement pratiques

Textes de référence et glossaire des termes administratifs,

Accès aux annuaires thématiques, 70 000 coordonnées d'organismes : 11 000 services nationaux, 60 000 guichets locaux et 14 000 responsables

Services en ligne ou formulaires

Coordonnées et heures d'ouverture du service administratif localement compétent pour se renseigner ou pour traiter sa démarche...

La démarche qualité de service-public.fr

Depuis 2005, service-public.fr s'est engagé dans une démarche qualité pour la production et la gestion des contenus afin de mettre à disposition de l'utilisateur une information administrative de qualité : claire, efficace et suffisamment précise pour s'informer ou être orienté, complète sur son périmètre, actualisée et accessible à tous quelque soit le canal utilisé (portail de l'administration, site public local, téléphone, messagerie, guichet d'accueil...).

Outre les équipes chargées de produire les contenus et celles en charge du fonctionnement technique du portail au sein de la Documentation française, les 5 engagements de la « charte Marianne pour un meilleur accueil en ligne » impliquent tous les partenaires du portail de l'administration.

De plus, la qualité de service-public.fr est l'affaire de tous et les remarques faites par les usagers, les adhérents à Service-Public Local et les partenaires sont prises en compte pour améliorer le service.

La démarche qualité du portail de l'administration répond à une exigence et un engagement communs des administrations à l'égard de la qualité du service rendu à l'utilisateur. Elle vise à la mise en place des règles de bon fonctionnement et à la généralisation des bonnes pratiques de tous les acteurs concernés par :

- l'élaboration et la gestion de tous les contenus du portail,
- la structuration des contenus en fonction des besoins des usagers,
- les accès à l'information administrative par différents canaux et la complémentarité des services offerts par service-public.fr