



Engagements et qualité

Vérfié le 28 avril 2017 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Service-public.fr, le site officiel de l'administration française est le guichet d'accueil internet pour tous les usagers de l'administration, particuliers, professionnels et associations. Il reçoit près de 20 millions de visites par mois.

Voici nos 4 engagements pour un service de qualité.

Un accès plus facile à l'information et aux services administratifs

- Service-public.fr est un guichet administratif virtuel ouvert 24 heures/24.
- Service-public.fr est une porte d'entrée dans l'administration ; il vous oriente efficacement vers le bon service ; avec sa rubrique Vos droits et démarches, il fournit une première réponse à toutes vos questions.
- Service-public.fr, c'est aussi la possibilité de poser vos questions via le service de messagerie.
- Service-public.fr fournit les coordonnées des guichets proches de chez vous (mairies, préfectures, pôle emploi, etc.)
- Service-public.fr est accessible aux malvoyants dans le respect du Référentiel d'accessibilité des administrations (RGAA).
- Les informations de service-public.fr sont également accessibles par téléphone en composant le 39 39 ou sur le site des mairies, des préfectures et de certains ministères.

Une information compréhensible et facile à obtenir

- Service-public.fr organise les informations administratives à partir de vos préoccupations quotidiennes, de votre situation ou des problématiques de votre entreprise ou association.
- Service-public.fr s'efforce d'utiliser un langage simple ; les dossiers ou les fiches sont directement utilisables grâce à des explications claires et concrètes.
- Service-public.fr propose plusieurs dispositifs de navigation pour se repérer dans le site, un fil d'Ariane sur toutes les pages, un moteur de recherche. Voir la page d'aide.

➡ **À savoir** : Les informations diffusées sur service-public.fr s'appuient sur les textes officiels, elles sont produites en collaboration avec les administrations.

Une information fiable et actualisée

- Service-public.fr s'engage à mettre à jour régulièrement les dossiers thématiques, les fiches pratiques Vos droits et démarches, les coordonnées des guichets à afficher systématiquement sur chaque fiche, la date de dernière mise à jour, le nom des services qui les ont rédigés et validés.
- Service-public.fr s'engage à vous informer des nouveaux services en ligne, des nouveaux numéros de téléphone qui simplifient vos démarches quotidiennes.
- Service-public.fr s'engage à mettre en avant les nouvelles réglementations, les informations nécessaires en cas d'urgence ou de crise, les échéances importantes vous concernant (déclaration des revenus, résultats du bac, etc.).
- Service-public.fr vous propose un abonnement gratuit à sa lettre hebdomadaire pour recevoir, par courriel toute l'actualité administrative.

➡ **À savoir** : Les informations diffusées sur service-public.fr s'appuient sur les textes officiels, elles sont produites en collaboration avec les administrations.

Une réponse systématique à vos messages

- Service-public.fr vous permet de « Poser une question (<https://www.service-public.fr/particuliers/vos-questions>) » relevant du renseignement administratif, par messagerie et d'obtenir une première réponse ou une orientation vers la bonne information ou le bon service.
- Service-public.fr vous envoie systématiquement un accusé de réception avec un numéro d'enregistrement de votre courriel.
- Service-public.fr s'engage à traiter vos courriels en moins de 5 jours ouvrés (au moins 80% en moins de 3 jours).

À votre écoute pour progresser

Service-public.fr vous propose de donner votre avis sur le site et de partager vos suggestions ou critiques sur le [blog de service-public.fr](http://2016.service-public.fr/) (<http://2016.service-public.fr/>).

Service-public.fr réalise régulièrement un sondage en ligne pour connaître votre niveau de satisfaction et vos attentes. Cette enquête permet de faire évoluer le portail pour être au plus près de vos besoins.

➡ **À savoir** : Vos messages électroniques sont utilisés pour améliorer service-public.fr et l'administration en ligne.