



Missions

Vérfifié le 21 juin 2017 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Qu'est-ce que service-public.fr ?

Le site service-public.fr a été créé en 2000. Il a connu de nombreuses évolutions éditoriales, fonctionnelles et techniques et a été refondu une première fois en 2009 puis en 2015.

La version actuelle, entièrement développée en responsive design, est accessible depuis tous supports : ordinateur, tablette ou mobile. Elle s'intègre dans un projet global destiné à proposer aux usagers un point d'entrée unique d'information, d'orientation mais aussi de services en ligne ;

Organisé en fonction des besoins des usagers, le site répond à des questions telles que : « Ai-je droit à une aide au logement ? », « Quel est le coût d'un passeport ? », « Comment obtenir le formulaire de demande d'aide juridictionnelle ? », « Puis-je faire mon changement d'adresse en ligne ? », « Quels sont les horaires d'ouverture de la préfecture ? », "Suis-je obligé de me déplacer pour refaire ma carte grise ?" etc.

Comment est organisé service-public.fr ?

Service-public.fr est structuré en trois espaces dédiés à différents publics :

- Pour les particuliers : [www.service-public.fr \(https://www.service-public.fr/\)](https://www.service-public.fr/)
- Pour les professionnels : [www.service-public-pro.fr \(http://www.service-public-pro.fr/\)](http://www.service-public-pro.fr/)
- Pour les associations : [www.service-public-asso.fr \(http://www.service-public-asso.fr/\)](http://www.service-public-asso.fr/)

Il comprend aussi un espace Annuaire référençant l'ensemble des administrations et services publics nationaux (institutions et juridictions, ministères, autorités indépendantes, ambassades...) et de proximité (mairies, préfectures, services sociaux, tribunaux...) : [annuaire.service-public.fr \(https://annuaire.service-public.fr/\)](https://annuaire.service-public.fr/) .

Le site informe et oriente les usagers au travers différentes rubriques telles que :

- Actualités : dernières nouvelles de l'administration, dossiers d'actualités, alertes...
- Vos droits et démarches : fiches pratiques et informations complémentaires pour connaître et comprendre ses droits et obligations et réaliser des démarches administratives.
- Services en ligne et formulaires : accès à l'ensemble des téléprocédures, formulaires, modèles de documents et simulateurs proposés par l'administration.
- Vos questions : service de messagerie et questions/réponses par courriel.

Service-public.fr est un service généraliste qui répond, le plus précisément possible, aux questions que se posent les usagers face aux situations ou difficultés les plus courantes. Les exceptions, spécificités géographiques (textes uniquement applicables en outre-mer par exemple) ou cas particuliers ne sont, le plus souvent, pas traités.

La vocation de service-public.fr est d'offrir un service égal et de premier niveau à tous les usagers, sur tout le territoire et de proposer des informations neutres, à jour, validées, pratiques et utiles. Il est complémentaire des sites internet locaux, des sites des organismes nationaux et de ceux des ministères qui peuvent traiter des sujets plus spécifiques.

Comment accéder aux contenus et services de service-public.fr ?

La mission de service-public.fr est de faire en sorte que l'information et les services administratifs soient accessibles à tous et partout : internaute ou non internaute, à partir de service-public.fr ou d'un site partenaire, auprès de son guichet ou en appelant le 3939...

Ainsi, les informations produite pour service-public.fr sont accessibles par différents canaux et peuvent être réutilisées sur d'autres sites :

- Service-public.fr est accessible sur tous supports, ordinateur, tablette ou mobile.
- Un service de messagerie est chargé de répondre aux courriels envoyés par les usagers.
- Allô Service-Public 3939 est un service téléphonique ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 19h.
- L'ensemble du contenu Vos droits et démarches peut être rediffusé sur le site d'une mairie ou de toute autre collectivité ou administration. Voir la rubrique Co-marquage : [www.service-public.fr/partenaires/comarquage \(https://www.service-public.fr/partenaires/comarquage\)](https://www.service-public.fr/partenaires/comarquage) .
- Vos droits et démarches est aussi disponible sous forme de jeu de données auprès du site data.gouv.fr : [www.data.gouv.fr/fr/datasets/service-public-fr-guide-vos-droits-et-demarches-particuliers \(https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/service-public-fr-guide-vos-droits-et-demarches-particuliers/\)](https://www.data.gouv.fr/fr/datasets/service-public-fr-guide-vos-droits-et-demarches-particuliers/) , tout comme les données de la rubrique Actualités et celles de l'Annuaire de administration.

Les usagers peuvent par ailleurs être tenus informés des dernières actualités de service-public.fr en s'abonnant à la lettre électronique ([www.service-public.fr/actualites/lettresp/abonnement \(https://www.service-public.fr/actualites/lettresp/abonnement\)](https://www.service-public.fr/actualites/lettresp/abonnement)) ou aux fils RSS

proposés sur la page dédiée (<https://www.service-public.fr/P10008>) ou encore en suivant le compte Twitter [@servicepublicfr](https://twitter.com/servicepublicfr) (<https://twitter.com/servicepublicfr>).

Afin que les informations diffusées sur le site soient accessibles à tous, et tout particulièrement aux personnes handicapées, service-public.fr est développé pour répondre au plus près aux critères d'accessibilité établis par le Référentiel général d'accessibilité pour les administrations (RGAA). Voir la page de service-public.fr consacrée à l'accessibilité : www.service-public.fr/qualite-de-service/accessibilite (<https://www.service-public.fr/qualite-de-service/accessibilite>).

Enfin, aux citoyens engagés, qui souhaitent s'impliquer dans la vie publique, la DILA propose [vie-publique.fr](http://www.vie-publique.fr/) (<http://www.vie-publique.fr/>), le portail citoyen « au cœur du débat public ».

Textes de référence service-public.fr

- **Ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005** (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000636232&fastPos=1&fastReqId=861641718&categorieLien=cid&oldAction=rechTexte>) relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives.
- **Décret n° 2016-186 du 24 février 2016** (<https://www.legifrance.gouv.fr/eli/decret/2016/2/24/PRMX1522705D/jo>) modifiant le décret n° 2009-730 du 18 juin 2009 relatif à l'espace de stockage accessible en ligne pris en application de l'article 7 de l'ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives.
- **Arrêté du 6 novembre 2000** (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT00000586125&dateTexte=>) relatif à la création d'un site sur internet intitulé « service-public.fr ».
- **Arrêté du 24 février 2016** (https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=A931A24E05A2AF866EE6A1F31330C29D.tpdila12v_3?cidTexte=JORFTEXT000032106812&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000032106756) portant intégration au site internet « service-public.fr » d'un téléservice permettant à l'utilisateur d'accomplir des démarches administratives en tout ou partie dématérialisées et d'avoir accès à des services d'informations personnalisés.
- **Délibération n° 2015-411 du 12 novembre 2015** (https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do;jsessionid=A931A24E05A2AF866EE6A1F31330C29D.tpdila12v_3?cidTexte=JORFTEXT000032107742&dateTexte=&oldAction=rechJO&categorieLien=id&idJO=JORFCONT000032106756) portant avis sur un projet d'arrêté relatif à la mise en œuvre de traitements de données à caractère personnel intégrés au dispositif dénommé « service-public.fr » pour permettre, en un point d'accès unifié pour l'utilisateur, d'accomplir des démarches administratives en tout ou partie dématérialisées et de bénéficier de services d'informations personnalisées (demande d'avis n° 1878256).

- Service-Public.fr en chiffres (<https://www.service-public.fr/P10011>)
- Statistiques de consultation (<https://www.service-public.fr/statistiques>)
- Espace presse (<https://www.service-public.fr/P10026>)

Nos engagements

- Engagements et qualité
- Mise à disposition des données
- Partenaires
- Co-marquage
- 3939 Allo Service Public

Nous connaître

- À propos
- Aide
- Contact

Service Public vous informe et vous oriente vers les services qui permettent de connaître vos obligations, d'exercer vos droits et de faire vos démarches du quotidien.

Il est édité par la Direction de l'information légale et administrative et réalisé en partenariat avec les administrations nationales et locales.

- legifrance.gouv.fr
- gouvernement.fr
- data.gouv.fr

Nos partenaires

-

[Plan du site](#) [Accessibilité : totalement conforme](#) [Accessibilité des services en ligne](#) [Mentions légales](#) [Données personnelles et sécurité](#) [Conditions générales d'utilisation](#) [Gestion des cookies](#)

Sauf mention contraire, tous les textes de ce site sont sous licence etalab-2.0