



Service-Public.fr en chiffres

Vérfié le 02 février 2018 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Fréquentation en 2018

- 270 millions de visites (hors consultations des contenus de service-public.fr rediffusés sur les sites partenaires, mairies, préfectures...) (source AT Internet) ;
- 430 000 abonnés à la lettre électronique hebdomadaire ;
- Près de 3,6 millions de comptes particulier et 380 000 comptes association créés depuis mars 2016 ;
- Près de 59 000 abonnés à Twitter et 27 000 à la page Facebook ;
- Près de 37% du trafic provient d'un smartphone et 60% d'un ordinateur

C'est aussi près de 180 000 courriels envoyés au support aussi bien sur des sujets techniques que pour de l'information administrative.

Satisfaction (source Opinion Way)

La dernière enquête de satisfaction 2016 de Service-Public.fr s'est déroulée sur la période du 12 octobre au 3 novembre 2016.

Quelle est la satisfaction du site ?

Le site bénéficie d'une très bonne satisfaction globale (90% de personnes très satisfaites et satisfaites). Le site est perçu comme rapide et riche en contenu. Il est également apprécié pour son graphisme et sa facilité de navigation. Parmi les contenus les plus appréciés, on trouve la lettre hebdomadaire, les fiches pratiques, les actualités et les services en ligne et formulaires. 94% des visiteurs ont l'intention de revenir sur le site suite à leur

visite.

Quelle est l'image du site ?

L'information diffusée sur le site dispose d'une image très positive. Elle est très largement perçue de manière positive, comme étant « officielle », « utile », « sûre, fiable », ainsi que « objective, neutre ». Service-Public.fr est perçu par une très large majorité comme « tout public », confirmant ainsi son statut de site grand public.

Quels sont les usages et motifs de visite du site ?

Service-Public.fr est utilisé en premier lieu pour des raisons « personnelles » puis « mixtes » (professionnelles et personnelles). Service-Public.fr sert régulièrement de référence pour renseigner ou conseiller d'autres personnes à titre privé ou personnel. Les principales raisons de visite du site sont :

- « trouver une information pratique sur les droits et les démarches à faire »,
- « vérifier une information réglementaire, un texte de loi »,
- « Pour effectuer une démarche en ligne et trouver un formulaire administratif ».

Contenus

Service-Public.fr propose :

- 300 dossiers et 3500 fiches pratiques ;
- 70 000 organismes dans l'annuaire ;
- plus de 1700 formulaires administratifs, 350 téléservices, 80 simulateurs et 200 modèles de document ;
- Près de 600 brèves d'actualités par an ainsi qu'une lettre électronique hebdomadaire.

- Missions (<https://www.service-public.fr/P10010>)
- Statistiques de consultation (<https://www.service-public.fr/statistiques>)
- Espace presse (<https://www.service-public.fr/P10026>)