

الإسم و اللقب  
أبوبكر نسيم أومعمر  
الدرجة العلمية: ماجستير، أستاذ مساعد أ  
المؤسسة الجامعية: جامعة سطيف 2  
رقم الهاتف: 0670203010  
البريد الإلكتروني: [oumamar.aboubakr@gmail.com](mailto:oumamar.aboubakr@gmail.com)

عنوان المداخلة: Service public.fr, le site internet référence de l'administration française  
محور المداخلة: المحور 4  
ملخص المداخلة:

L'informatisation offre un potentiel énorme pour l'innovation, et la modernisation des services publics. Car elle vise à l'amélioration, et à rendre disponible des services publics de qualité. L'internet a connu un développement fulgurant ses dernières années ouvrant le chemin a une reforme administratives afin de réaliser les objectifs qui lui incombent dont la principales tâches et le rapprochement de l'administration au citoyen, la complexité des tâches des administratives et les nombreux intervenant impliqués dans la gestion des services publics démontrent les défis auxquels les gouvernements à travers le monde et dont la France ne fait pas exception doivent faire face. Cet article se propose de mettre en lumière l'administration électronique en prenons comme sujet d'étude le site électronique dédié au service publique en France service public.fr

الكلمات المفتاحية: Administration public, service public, état.  
الوسائل المتطلبة لعرض المداخلة: datashow

**Service public.fr, le site internet référence de l'administration française**

**Resumé :**

L'informatisation offre un potentiel énorme pour l'innovation, et la modernisation des services publics. Car elle vise l'amélioration, et à rendre disponible des services publics de qualité. L'internet a connu un développement fulgurant ses dernières années ouvrant le chemin a une reforme administratives afin de réaliser les objectifs qui lui incombent dont la principales tâches et le rapprochement de l'administration au citoyen, la complexité des tâches des administratives et les nombreux intervenant impliqués dans la gestion des services publics démontrent les défis auxquels les gouvernements à travers le monde et dont la France ne fait pas exception doivent faire face. Cet article se propose de mettre en lumière l'administration électronique en prenons comme sujet d'étude le site électronique dédié au service publique en France service public.fr

Mots clés :

Administration public, service public, état.

**ملخص:**

الإعلام الآلي يوفر فرص كبيرة من أجل تطوير و تحديث المرفق العام لأنه من خلال استعمال التكنولوجيا الحديثة تتمكن من تطوير و تحسين و توفير خدمة عمومية ذات جودة. الانترنت شهدت تطور سريع خلال السنوات الماضية مما فتح المجال لإجراء إصلاحات في المجال الإداري و بالتالي اختصار المسافة بين المواطن و الإدارة. التعقيدات الإدارية و كثرة المتدخلين في العملية الإدارية تبين حجم الرهانات التي تواجه مختلف الدول منها فرنسا في المجال الإداري.

يهدف هذا البحث إلى دراسة الإدارة الإلكترونية في فرنسا كأمودج رائد في أروبا من خلال دراسة موقع الانترنت لجميع المرافق العمومية الفرنسية.  
الكلمات المفتاحية: إدارة إلكترونية، مرفق عام، الدولة

**Service public.fr, le site internet référence de l'administration française**

**introduction**

Le monde d'aujourd'hui est un monde inter connecté, c'est un monde où les nouvelles technologies ont une part grandissante dans le quotidien des citoyens ainsi que les institutions qui les gouvernent c'est pour cela que l'administration électronique constitue l'avenir de l'administration dite classique, elle correspond à une mutation inéluctable du droit public pour se mettre au diapason avec les nouvelles technologies et ainsi faciliter aux différents usagers de l'administration publique l'accès au service public, la France fait partie de ces pays dont l'intérêt pour la mise en place d'un service public électronique se manifesta très tôt et cela par la mise en place de réformes juridiques qualifiées de chantier depuis 1997 ainsi de nombreuses réformes de l'état avaient été lancées et initiées par le gouvernement Jospin par le programme PAGSI<sup>1</sup> « programme d'action gouvernemental pour la société de l'information », puis s'en suivit la commande d'un rapport sur le e-gouvernement élaboré par M Thiery Carcenac dont les 57 propositions visent à moderniser l'administration par son informatisation en 2001, aussi le programme ADELE « administration électronique » mis en place 2004-2007 reforma l'administration électronique et lui insuffla un nouvel élan puis s'en suivit le plan France numérique qui vise à augmenter l'accessibilité des sites internet des différents services publics aux citoyens et aussi tissé un lien de confiance entre le citoyen et l'administration électronique.

La mise en place de l'administration électronique vise essentiellement à offrir aux citoyens français le meilleur service public au meilleur coût soit globalement :

- diminuer les dépenses publiques.
- la mise en conformité du service public aux attentes de modernité du citoyen français.
- faciliter le travail des agents du service public.

### **1- définition du droit de l'administration électronique:**

Le droit de l'administration électronique est l'ensemble des règles juridiques qui s'appliquent aux usages que font les administrations publiques des réseaux, des machines informatiques et des logiciels utilisés par les administrations entre elles et avec leurs usagers et contractants divers reposant sur des normes et des protocoles d'interopérabilité d'interconnexion et d'ouverture.<sup>2</sup>

### **2- L'administration électronique obéit un impératif très important la modernisation de l'état.**

La modernisation de l'état passe impérativement par une administration électronique et cela pour ses bienfaits tant pour l'utilisateur que pour les agents et aussi le contribuable.

- **Pour l'utilisateur :** une administration électronique permet au citoyen français de disposer de services publics à tout moment.
- **Pour les agents du service public :** c'est un moyen formidable pour améliorer l'efficacité du service public, aussi offrir un service public de qualité.
- **Pour le contribuable :** une administration électronique permet d'accroître la productivité et ainsi dégager des économies réelles pour le budget de l'état.

### **3- L'administration électronique un vaste chantier :**

Les réformes de l'administration et son informatisation touchent tous les secteurs administratifs, l'état civil, les impôts, le secteur du travail, la justice... etc.

- Plus de 65% des français ont déjà utilisé les services publics en ligne.
- Plus de 6 millions de contribuables ont effectué leurs déclarations de revenus en ligne.
- Plus de 70% des déclarations d'embauche sont faites en ligne.
- Presque 100% des demandes d'extraits de casier judiciaire sont faites en ligne.

---

<sup>1</sup>Barbara Ubaldi, « L'administration électronique, support de l'innovation dans les services publics », *Revue française d'administration publique* 2013/2 (N° 146), p. 449-464. DOI 10.3917/rfap.146.0449.p02.

<sup>2</sup>George Chatillon, *Fondement, principes et nature du droit de l'administration électronique*, 1<sup>er</sup> colloque international sur le droit de l'administration électronique, Bercy, France 2011.

- Plus 40% des signalements de changement d'adresse s'effectue en ligne<sup>3</sup>.
- Plus de 93% des français juge utiles les sites internet du service public<sup>4</sup>.

#### **4- Service public.fr le site officiel de l'administration française:**

Les français sont de plus en plus nombreux à recourir au site internet dédié au service public et ainsi effectuer les différentes démarches administratives sans se déplacer juste en utilisant le portail électronique : Service-Public.fr ce site internet regroupe plusieurs sites internet destinés aux particuliers mais pas seulement aussi aux professionnels mais aussi aux associations.

Le site internet service public.fr est le fruit d'une longue réflexion sur la nécessité d'informatisation du service en public en France qui vit la création de ce site internet en 2000 puis repensé en 2009 et refondu une deuxième fois en 2015<sup>5</sup>.

Service public.fr est conçue pour faciliter l'accès aux citoyens français aux différents services publics de l'administration française, aussi les informer, les orienter vers le service public dont ils ont besoin.

Permettre aux citoyens français de connaître leurs obligations mais aussi leurs droits et en faire l'exercice.

Accomplir leurs démarches administratives en toute simplicité.

#### **4-1- présentation du site service public.fr**

Le site internet service public .Fr résultat de la réforme de l'administration électronique en France comprend trois entrées :

- Le 1<sup>er</sup> dédié aux particuliers : [www.service-public.fr](http://www.service-public.fr)
- Le second dédié aux professionnels : [www.service-public-pro.fr](http://www.service-public-pro.fr)
- Le troisième dédié aux associations : [www.service-public-asso.fr](http://www.service-public-asso.fr)

Le site offre à ses utilisateurs un annuaire référencant l'ensemble des administrations et services publics de l'état français, ministères, institutions, mais aussi les mairies, tribunaux...Etc.

Le site service public.fr a pour missions aussi d'informer et d'orienter ses usagers en leur offrant de multiples possibilités dont :

- Être informé en proposant une actualité à jour des dernières informations autour de l'administration.
- Avoir connaissance des droits et des démarches à suivre pour les mettre en œuvre.
- Mettre à disposition du citoyen français les formulaires administratifs, leurs différents modèles.
- Une messagerie électronique qui permet aux usagers de communiquer avec l'administration concernée.

#### **4-2 Services public.fr en chiffres**

- 260 millions de visites directes (source AT Internet) ;
- 282 millions de visites directes et indirectes (en comptant les 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 millions de comptes particuliers et 330 000 comptes associations créés depuis mars 2016 ;
- Près de 55 000 abonnés à Twitter et 15 000 à la page Facebook.

C'est aussi près de 200 000 courriels envoyés au support aussi bien sur des sujets techniques que pour de l'information administrative<sup>6</sup>.

<sup>3</sup> Jean François Copé, allocution lors du 1<sup>er</sup> colloque international sur le droit de l'administration électronique, bercy, France 2011.

<sup>4</sup> Sondage csa/adele. Novembre 2016.

<sup>5</sup> Direction de l'information légale et administrative rattaché au 1<sup>er</sup> ministre, 21 juin 2017.

<sup>6</sup> <https://www.service-public.fr/P10010> consulté le 03/11/2018 heure 09.30

Ce sont là quelques chiffres qui démontrent l'importance et l'utilité grandissante qu'offre ce site internet pour les citoyens français.

#### **4-4 études de satisfaction du site service public.fr**

Aussi des études d'opinions au pré des usagers du site internet service public.fr ont été menées afin de mesurer l'impact réel de ce site sur l'efficacité et la facilitation des démarches administratives pour le citoyen français.

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 ».<sup>7</sup>

#### **3-3 textes réglementaires régissant le site service public.fr**

- [Ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005](#) relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives.
- [Décret n° 2016-186 du 24 février 2016](#) 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](#) relatif à la création d'un site sur internet intitulé « service-public.fr ».
- [Arrêté du 24 février 2016](#) portant intégration au site internet « service-public.fr » d'un télé service 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](#) 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 personnalisés (demande d'avis n° 1878256)<sup>8</sup>.

## **Conclusion**

Le service public en France est en constante mutation, et le site service public.fr constitue un formidable support technologique pour en faciliter l'accès aux citoyens français et ainsi rendre le quotidien plus agréable, ainsi le développement de l'administration électronique est un impératif pour être en phase avec la société française de répondre à ses besoins et de contribuer à ses performances.