

## Les chiffres clés

Les volumes du mois	Septembre 2003	Prog. mois (1)	Prog. année (2)
Pages vues	13 473 314 ↗	+48,71%	+43,43%
Visites	1 926 870 ↗	+49,46%	+52,59%
Visiteurs	1 723 245 ↗	+49,51%	+54,03%

L'intérêt porté au site	Septembre 2003	Prog. mois (1)	Prog. année (2)
Pages vues par visite	7 →	0	-5,41%
Taux de visite à une page	33,60% ↘	-0,80%	+1,90%
Durée moy. d'une visite	07 min. 43 ↘	-1,70%	-5,51%

La lettre d'actualité	Septembre 2003	Prog. mois (1)	Prog. année (2)
Nombre d'abonnés	56924 ↗	+2,83%	+38,90%
Nouveaux abonnés	1 612 ↗	+55,15%	-4,28%

L'abonnement à la lettre d'actualité se fait sur la page d'accueil de [service-public.fr](http://www.service-public.fr)

- (1) Progression par rapport au mois précédent.  
(2) Progression par rapport au même mois de l'année précédente.

## Pourquoi cette lettre ?

Cette lettre publiée mensuellement vous informe sur les consultations de service-public.fr, sur contenus et les services disponibles sur le web public, sur les sujets d'intérêt des internautes. Les chiffres de fréquentation sont obtenus grâce à Xiti, un outil de mesure certifié par l'organisme Diffusion Contrôle. La technologie est celle des marqueurs de pages.

Cette lettre est consultable en ligne :

<http://www.service-public.fr/info/info.html>

### Les définitions

**Pages vues** : nombre total de pages qui ont été visualisées par les internautes.

**Visites** : nombre de fois où le site a été visité. Lorsque 2 visites émanant du même poste sont espacées de moins de 30 minutes, elles ne représentent qu'une seule visite.

**Nombre de visiteurs** : visiteurs ayant consulté une ou plusieurs fois le site dans une même journée

**Pages vues par visite significative** : rapport entre le nombre de visites et le nombre total de pages vues (hors visites à une page).

**Taux de visite à une page ou Trafic** : rapport entre le nombre total de visites et le nombre de visites à une page.

**Durée moyenne d'une visite** : cette moyenne est calculée hors trafic à une page.

### Légende des indicateurs :

- ★ : nouveau      → : stationnaire      ↗ : en hausse      ↘ : en baisse

## L'édito

La lettre de septembre inaugure une nouvelle présentation des chiffres et statistiques de service-public.fr, elle contient un contenu plus riche et actualisé tous mois.

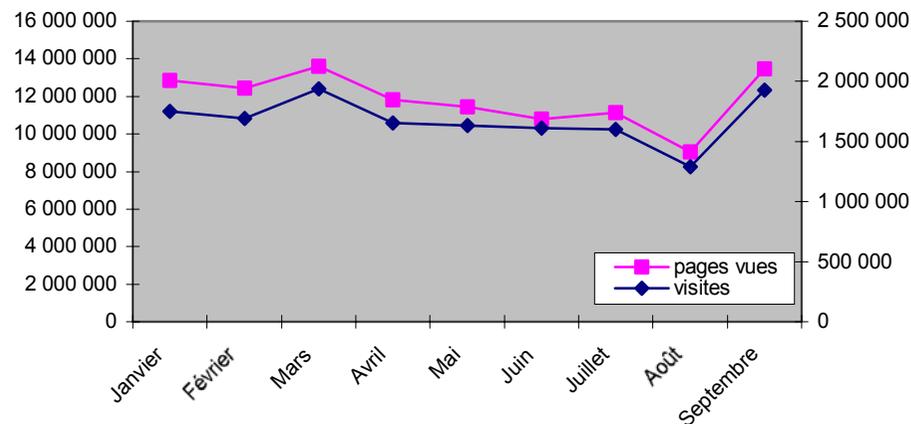
Vous y trouverez tous les chiffres qui permettent de suivre l'évolution de service-public.fr : son offre (combien de fiches pratiques, combien de sites publics dans l'annuaire des sites, combien de téléservices, etc.) ; son utilisation par les internautes : évolution quantitative de l'audience, sujets d'intérêt des internautes, pages les plus consultées, etc.) ; son activité (combien de messages traités, combien de convention de co-marquage, etc.), les indices de la qualité technique du site : temps moyen de chargement de la page d'accueil, taux de disponibilité.

A noter : rubrique par rubrique le nombre de visites et de pages vues et la liste des 10 pages du site les plus consultées dont 3 sont relatives à l'emploi dans l'administration ou dans le secteur privé.

Par rapport à septembre 2002, **septembre 2003 a gagné 664 000 visites et frôle à nouveau les 2 millions de visites** comme au mois de mars.

*Bénédicte Roullier*  
Chef de produit service-public.fr

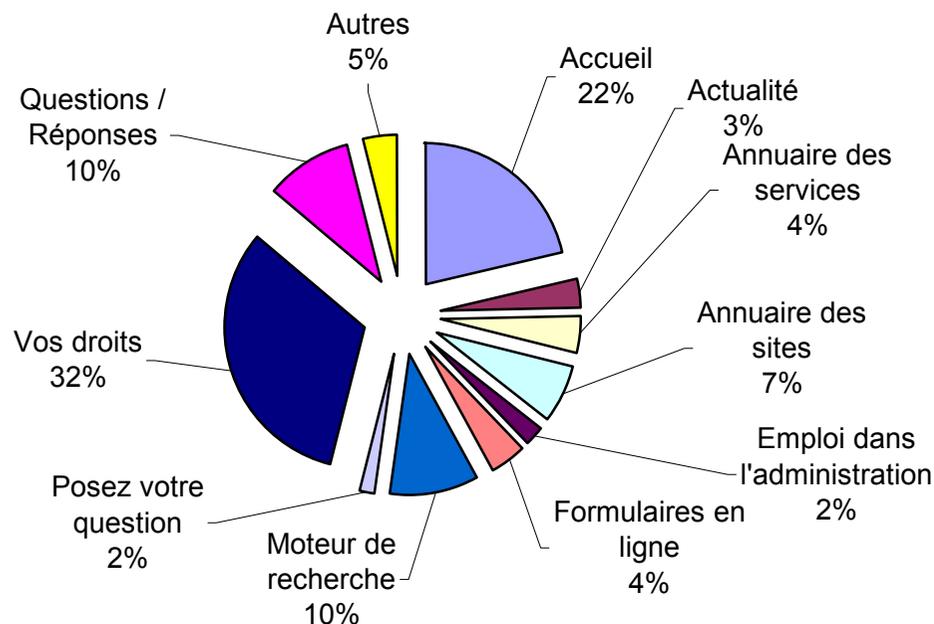
## La tendance



## Les rubriques

	Visites	Prog. mois	Pages vues
Guide vos droits et démarches	1 097 062 ↗	+50,29%	6 982 415
Page d'accueil	734 382 ↗	+53,47%	1 264 001
Moteur de recherche	351 976 ↗	+58,19%	1 267 173
Questions - réponses	341 579 ↗	+46,33%	844 700
Annuaire des sites	223 321 ↗	+78,14%	592 319
Annuaire des services	140 896 ↗	+20,09%	779 588
Formulaires en ligne	139 364 ↗	+61,76%	995 630
Actualités	113 727 ↗	+5,01%	187 178
Emploi dans l'administration	77 853 ↗	+67,16%	112 958
Posez votre question	57 906 ↗	+51,17%	229 595
Téléservices	32 219 ↗	+31,27%	48 562
Adresses utiles	11 048 ↗	+46,47%	21 748
Calculatrice pensions alimentaires	8 765 ↗	+40,83%	16 202
Pages en langues étrangères	4 913 ↗	+22,89%	9 179
Site du comarquage	831 ↗	+51,09%	1 517
Suivi des projets sur le forum	245 ↗	+67,81%	1 532
Schémas XML de service-public.fr	153 ↗	+34,21%	8 747

Répartition des visites en septembre 2003 sur un total de 3 412 290 \* :



\* Le nombre total de visites est ici supérieur à celui indiqué dans les chiffres clés, car une même visite peut parcourir plusieurs rubriques.

## Les origines de la fréquentation

L'origine de l'accès au site	Septembre 2003	Prog. mois	Prog. année
Accès direct	28,30% ↘	-1 pts	-9,09 pts
Annuaire et moteurs	44,20% ↗	+0,70 pts	+8,94 pts
Liens depuis un site	27,30% ↗	+0,60 pts	+0,59 pts
Liens dans un mail	0,23% ↘	-0,15 pts	-0,41 pts

### Classement des sites générant de la fréquentation sur service-public.fr

- |                                |                        |
|--------------------------------|------------------------|
| 1. legifrance.gouv.fr →        | 4. justice.gouv.fr ↗   |
| 2. fonction-publique.gouv.fr ↗ | 5. education.gouv.fr*  |
| 3. demo.auracom.fr ↘           | 6. retraites.gouv.fr ↘ |

L'indice de popularité	Septembre 2003	Prog. mois	Prog. année
Nombre de pages pointant vers service-public.fr (1)	22 123	-	-

(1) Source : Altavista – requête : link:service-public.fr –host:service-public.fr

## La messagerie

	Septembre 2003	Prog. mois	Prog. année
Messages traités	3 043 ↗	+3,96%	-36,68%

### Les thèmes les plus sollicités

- |                          |                          |
|--------------------------|--------------------------|
| 1. Travail →             | 3. Fonction publique →   |
| 2. Papiers, formalités ↗ | 4. Logement, urbanisme ↘ |
|                          | 5. Famille ↘             |

## Co-marquage et suivi des projets

### Le co-marquage

En septembre 2003, **190** sites locaux avaient signé une convention de co-marquage.

Découvrez le co-marquage : <http://lecomarquage.service-public.fr>

Le suivi des projets avec la gazette	Septembre 2003	Prog. mois	Prog. année
Nombre d'abonnés	383 ↗	+2,87%	-
Lire la dernière gazette	<a href="http://www.service-public.fr/info/gazette/gazette12.pdf">http://www.service-public.fr/info/gazette/gazette12.pdf</a>		

## Les thèmes les plus consultés

### Les thématiques Vos droits

1. Emploi, travail →
2. Famille ↗

3. Papiers ↘
4. Logement →
5. Impôts, taxes →

### Les fiches Vos Droits

1. Emploi, travail > Droit du travail dans l'entreprise > Rémunération et salaire > **SMIC ou salaire minimum de croissance** ↗
2. Papiers > Etat civil > Acte de naissance > **Extrait avec filiation** ↗
3. Relations avec l'administration > Pour en savoir plus sur vos droits \*
4. Justice > **Casier judiciaire** \*
5. Logement > Déménagement > Modification de la carte grise ↗

### Les Questions-Réponses

1. A partir de combien d'années de services un fonctionnaire peut-il prétendre à une retraite ? →
2. Quelles sont les modalités d'utilisation du chèque emploi service ? \*
3. Quel est le montant de la rémunération d'une assistante maternelle ? ↗
4. Comment procéder pour faire une donation à ses enfants et quelles sont les obligations déclaratives à respecter ? ↘
5. En cas de déménagement, faut-il faire modifier sa carte d'identité ? ↘

### Les articles de la rubrique Actualités les plus consultés...

1. Dossier : spécial Rentrée 2003-2004
2. Dossier : la loi sur la réforme des retraites
3. Emploi à domicile - Chèque emploi service
4. Culture - Journées européennes du patrimoine
5. Voyage - Obligation d'un passeport sécurisé pour les USA repoussée

## Les mots-clés les plus tapés...

### ...dans les moteurs de recherche du web

1. Service public →
2. SMIC →
3. Cerfa →
4. Legifrance \*
5. Passeport ↘
6. Carte grise ↘
7. Formation \*
8. Droit du travail ↘
9. RMI \*
10. Impôts \*

### ... dans le moteur service-public

1. Concours ↗
2. Carte grise →
3. Passeport ↘
4. Association \*
5. Retraite ↘
6. Acte de naissance →
7. Permis de conduire ↘
8. RMI →
9. Certificat de non gage \*
10. SMIC →

## Les 10 pages les plus consultées

1. Accueil \*
2. Résultats de la recherche \*
3. Résultats de l'annuaire des services \*
4. Vos droits et démarches : emploi et travail\*
5. Formulaires en ligne : particuliers\*
6. Formulaires en ligne (accueil)\*
7. Annuaire des sites Internet publics > Sites nationaux > organisme \*
8. Travailler dans l'administration\*
9. Vos droits et démarches : logement\*
10. Vos droits et démarches : emploi et travail : droit du travail dans l'entreprise\*

## Nombre total de pages « service-public.fr » : 38 250

### Contenus et services « droits et démarches »

Nombre de <b>sommaires thématiques</b>	<b>537</b>
Nombre de <b>fiches pratiques</b>	<b>4 416</b>
Nombre de <b>formulaires en ligne</b>	<b>1 657</b>
Nombre de <b>téléservices</b>	<b>235</b>
Nombre de <b>ressources associées</b> (adresses, textes de référence, dossiers pratiques...)	<b>3 000</b>

### Pages et index pour s'orienter sur le web public et dans les services administratifs

<b>Annuaire de l'administration</b>	
Nombre d' <b>interlocuteurs référencés</b>	<b>13 560</b>
Nombre de <b>services nationaux</b>	<b>6 406</b>
Nombre de <b>services locaux</b>	<b>3 491</b>
<b>Sites publics français</b>	
Nombre de <b>sites nationaux</b>	<b>918</b>
Nombre de <b>sites locaux</b>	<b>5 499</b>
Nombre de <b>pages indexées par le moteur</b>	<b>1 296 650</b>
<b>Sites publics étrangers</b>	<b>3 374</b>

### La qualité technique

Performances *	<b>674 ms</b>
Disponibilité	<b>99,9%</b>

\* Temps moyen pour télécharger la page d'accueil ; c'est une mesure « cœur de réseau », les temps d'accès par modem sont plus élevés.