

Les chiffres clés

Les volumes du mois	Octobre 2003	Prog. mois (1)	Prog. année (2)
Pages vues	14 326 587 ↗	+6,33%	+30,89%
Visites	2 052 687 ↗	+6,53%	+45,33%
Visiteurs	1 843 017 ↗	+6,95%	+46,39%
L'intérêt porté au site	Octobre 2003	Prog. mois (1)	Prog. année (2)
Pages vues par visite	7 →	0%	-9,09%
Taux de visite à une page	33,50% ↘	-0,10 pts	+2,90 pts
Durée moy. d'une visite	07 min. 43 ↘	-0,65%	-6,31%
La lettre d'actualité	Octobre 2003	Prog. mois (1)	Prog. année (2)
Nombre d'abonnés	58 696 ↗	+3,11%	+38,39%
Nouveaux abonnés	1 772 ↗	+9,93%	+23,66%

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 Contrôlé. 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

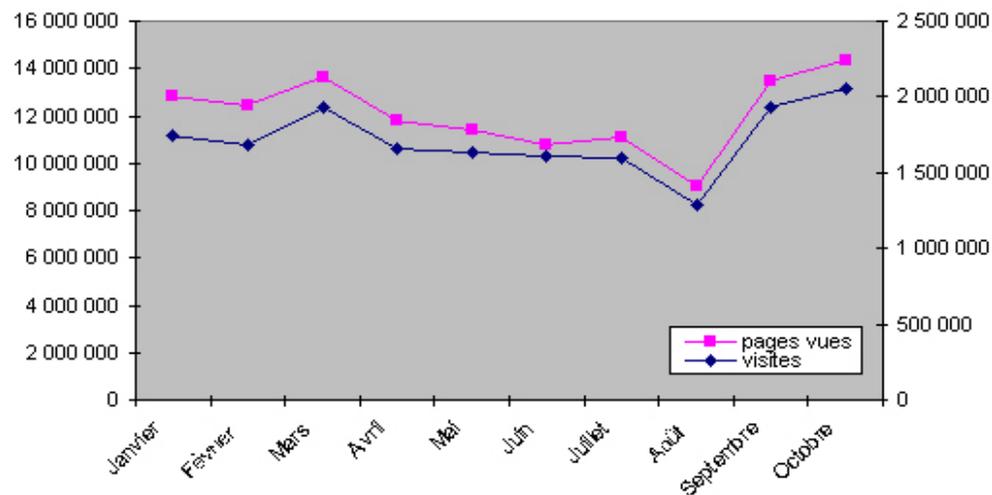
Au mois d'octobre, **service-public.fr** passe pour la première fois la barre des **2 millions de visites**. La croissance la plus importante enregistrée est celle de la **rubrique Actualités** qui **augmente de 40%** (alors que l'ensemble du site connaît une croissance de 6% par rapport à septembre) les sujets d'actualité qui ont attiré l'attention des internautes sont dans l'ordre : *Passage à l'heure d'hiver* ; *Carte des radars automatisés* ; *Quels droits à la succession ? Dossier impôts locaux 2003* ; *Retraite : abaissement de l'âge du départ*.

On note aussi le score d'acquisition de nouveaux abonnés à la lettre avec près de **1 800 nouveaux inscrits**, soit 340 de plus qu'en octobre 2002 (qui était pourtant l'année de la campagne de communication).

Après la rubrique Actualités c'est **l'annuaire des services de l'administration** qui connaît la plus forte croissance avec une augmentation de 25%. Preuve que service-public.fr continue à gagner de nouveaux publics.

Bénédicte Roullier
Chef de produit service-public.fr

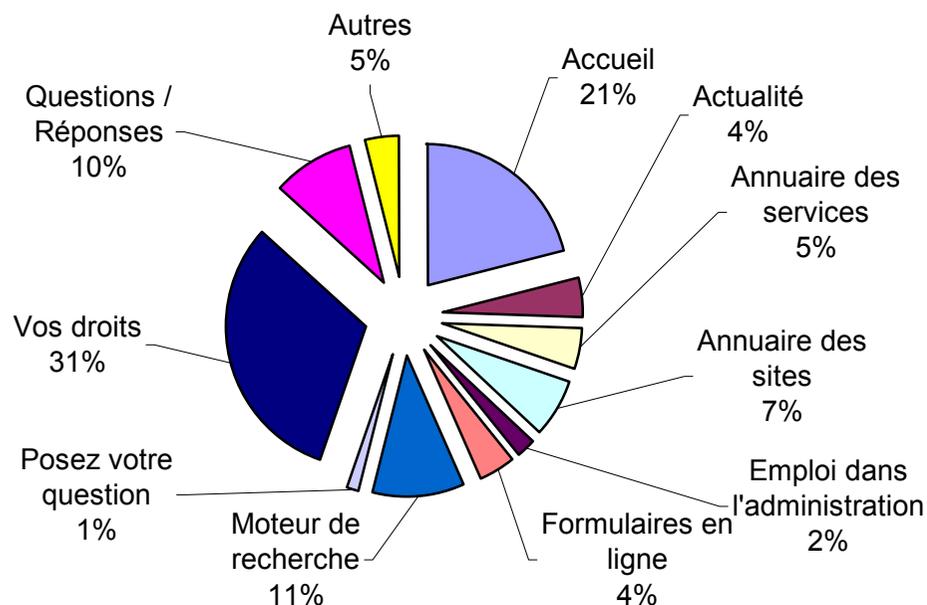
La tendance



Les rubriques

	Visites	Prog. mois	Pages vues
Guide vos droits et démarches	1 139 791 ↗	+3,89%	7 352 334
Page d'accueil	768 288 ↗	+4,62%	1 340 835
Moteur de recherche	387 182 ↗	+10,00%	1 357 538
Questions - réponses	346 405 ↗	+1,41%	865 637
Annuaire des sites	242 390 ↗	+8,54%	626 324
Annuaire des services	175 931 ↗	+24,87%	881 960
Actualités	158 776 ↗	+39,61%	257 149
Formulaires en ligne	152 898 ↗	+9,71%	1 103 508
Emploi dans l'administration	75 964 ↘	-2,43%	108 852
Posez votre question	52 574 ↘	-9,21%	202 973
Téléservices	35 157 ↗	+9,12%	52 168
Adresses utiles	11 389 ↗	+3,09%	22 302
Calculatrice pensions alimentaires	8 709 ↘	-0,64%	16 235
Pages en langues étrangères	5 124 ↗	+4,29%	9 777
Site du comarquage	696 ↘	-16,25%	1161
Suivi des projets sur le forum	236 ↘	-3,67%	1890
Schémas XML de service-public.fr	131 ↘	-14,38%	8 765

Répartition des visites en octobre 2003 sur un total de 3 641 019 visites* :



* 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	Octobre 2003	Prog. mois	Prog. année
Accès direct	29,20%	+0,90 pts	-5,10 pts
Annuaire et moteurs	43,40%	-0,80 pts	+8,50 pts
Liens depuis un site	27,10%	-0,20 pts	-3,20 pts
Liens dans un mail	0,31%	+0,08 pts	-0,18 pts

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

1. legifrance.gouv.fr →
 2. fonction-publique.gouv.fr →
 3. demo.auracom.fr →
 4. justice.gouv.fr →
 5. minefi.gouv.fr* (1)
 6. interieur.gouv.fr *
- (1) intègre la fréquentation générée par finances.gouv.fr

L'indice de popularité	Octobre 2003	Prog. mois	Prog. année
Nombre de pages pointant vers service-public.fr (1)	22 119 ↘	- 0,02%	-

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

La messagerie

	Octobre 2003	Prog. mois	Prog. année
Messages traités	4 459 ↗	+46,53%	-2,77%

Les thèmes les plus sollicités

1. Travail →
2. Logement, urbanisme ↗
3. Fiscalité, douanes *
4. Fonction publique ↘
5. Famille →

Co-marquage et suivi des projets

Le co-marquage

En octobre 2003, **197** services locaux avaient signé une convention de co-marquage (1). Découvrez le co-marquage : <http://lecomarquage.service-public.fr>

Le suivi des projets avec la gazette

	Octobre 2003	Prog. mois	Prog. année
Nombre d'abonnés	395 ↗	+3,13%	-

Lire la dernière gazette : <http://www.service-public.fr/info/gazette/gazette12.pdf>

(1) Il s'agit à la fois des conventions Documentation française et Plate-forme Service-Public Local (CDC). A noter : une convention peut intégrer plusieurs sites web, par exemple le centre de gestion du Nord a signé pour 72 communes.

Les thèmes les plus consultés

Les thématiques Vos droits

1. Emploi, travail →
2. Famille →

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

Les fiches Vos Droits

1. Papiers > Etat civil > Acte de naissance > **Extrait avec filiation** ↗
2. Emploi, travail > Droit du travail dans l'entreprise > Rémunération et salaire > **SMIC ou salaire minimum de croissance** ↘
3. Justice > **Casier judiciaire** ↗
4. Transports > Automobiles et deux-roues > Papiers du véhicule > Carte grise > **Vente d'un véhicule d'occasion d'occasion** *
5. Relations avec l'administration > Pour en savoir plus sur vos droits ↘

Les Questions-Réponses

1. Comment procéder pour faire une donation à ses enfants et quelles sont les obligations déclaratives à respecter ? *
2. Comment calculer une plus-value immobilière ? *
3. Quel est le rôle de la COTOREP pour les personnes handicapées ? *
4. Une personne non imposable sur le revenu peut-elle bénéficier d'une exonération de la taxe d'habitation ? *
5. En cas de déménagement, faut-il faire modifier sa carte d'identité ? →

Les articles de la rubrique Actualités

1. Passage heure d'hiver
2. Carte des radars automatisés
3. Quels droits à la succession ?
4. Dossier impôts locaux 2003
5. Retraite : abaissement de l'âge du départ

Les mots-clés les plus tapés...

...dans les moteurs de recherche du web pour accéder au portail

1. Service public →
2. Cerfa ↗
3. SMIC ↘
4. Taxe d'habitation *
5. Carte grise ↗
6. Formation ↗
7. Droit du travail ↗
8. Passeport ↘
9. RMI →
10. Retraite *

... dans le moteur service-public

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

Les 10 pages les plus consultées

1. Accueil →
2. Résultats de la recherche →
3. Annuaire des services > Fiches →
4. Vos droits et démarches : emploi et travail →
5. Formulaires en ligne (accueil) ↗
6. Annuaire des sites Internet publics > Fiche site national ↗
7. Travailler dans l'administration ↗
8. Annuaire des sites Internet publics > Fiche site local *
9. Formulaires en ligne : particuliers ↘
10. Formulaires en ligne : professionnels *

Nombre total de pages « service-public.fr » : 38 488

Contenus et services « droits et démarches »

Nombre de sommaires thématiques	537
Nombre de fiches pratiques	4 416
Nombre de formulaires en ligne	1 657
Nombre de téléservices	236
Nombre de ressources associées (adresses, textes de référence, dossiers pratiques...)	3 600

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

Annuaire de l'administration	
Nombre d' interlocuteurs référencés	13 671
Nombre de services nationaux	6 413
Nombre de services locaux	3 504
Sites publics français	
Nombre de sites nationaux	923
Nombre de sites locaux	5 536
Nombre de pages indexées par le moteur	1 305 586
Sites publics étrangers	3 374

La qualité technique

Temps moyen de chargement de la page d'accueil *	587 ms
Taux de disponibilité de la page d'accueil	99,9%

*C'est une mesure « cœur de réseau », les temps d'accès par modem sont plus élevés (source : IP-Label).