

## 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

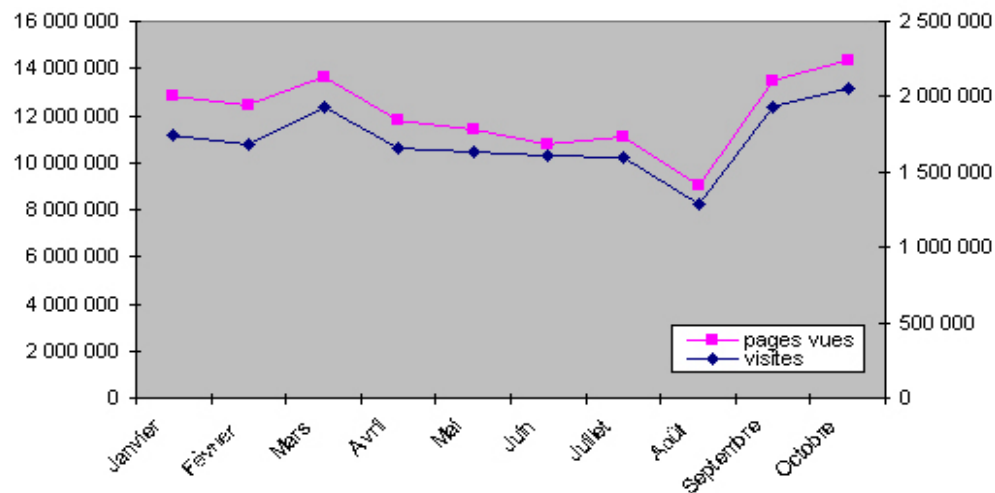
Au mois d'octobre, **service-public.fr** passe pour la première fois la barre des **2 millions de visites**. La croissance la plus importante enregistrée est celle de la **rubrique Actualités** qui **augmente de 40%** (alors que l'ensemble du site connaît une croissance de 6% par rapport à septembre) 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

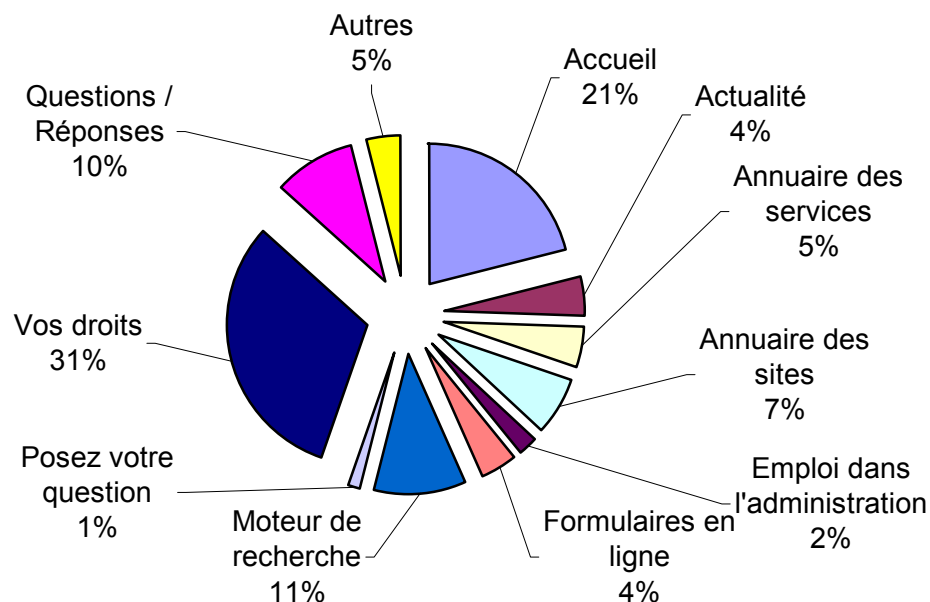
## La tendance



## 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 <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>236</b>
Nombre de <b>ressources associées</b> (adresses, textes de référence, dossiers pratiques...)	<b>3 600</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>	13 671
Nombre de <b>services nationaux</b>	6 413
Nombre de <b>services locaux</b>	3 504
<b>Sites publics français</b>	
Nombre de <b>sites nationaux</b>	923
Nombre de <b>sites locaux</b>	5 536
Nombre de <b>pages indexées par le moteur</b>	1 305 586
<b>Sites publics étrangers</b>	3 374

## La qualité technique

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

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