

Ecrit par le 12 avril 2025

Service-public.fr a enregistré 605 millions de visites en 2023



En 2023, [Service-public.fr](https://www.service-public.fr), comptabilise une audience record avec 605 millions de visites, soit plus 6% par rapport à 2022.

Le site de référence de l'administration française, a pour but de faciliter les démarches administratives, en orientant vers le bon service public et en présentant clairement et simplement la marche à suivre. Les usagers sont accompagnés sur tous les sujets qui rythment leur quotidien : mariage, déménagement, naissance, mais aussi arnaques en ligne, opération tranquillité vacances, ou encore les dates des vacances scolaires....

Co-construit avec les usagers et les administrations partenaires, il est régulièrement adapté aux besoins des Français et à l'évolution de la réglementation, il centralise les droits des Français et facilite la gestion administrative de chacun.

Les sujets et démarches les plus consultés par les Français

Ecrit par le 12 avril 2025

En 2023, 6 millions de français ont consulté le renouvellement de la carte d'identité, 5,4 millions l'acte de naissance, 4,7 millions le livret d'épargne populaire, 4,6 millions les indemnités carburant, 3 millions les frais professionnels et barèmes kilométriques, 2,7 millions les nouvelles obligations de déclaration des logements et 2 millions la vente ou le don de son véhicule.

Les parcours usagers se sont encore simplifiés en 2023, contribuant à des fortes augmentations d'audience sur certaines fiches, comme par exemple, 77% d'augmentation de consultation de la fiche sur le livret d'épargne populaire, 87% sur le Bafa et 85% sur la sortie scolaire au collège et lycée. Ces croissances d'audience attestent de l'efficacité du référencement et de la qualité du contenu éditorial accessible et compréhensible pour le plus grand nombre.

Les simulateurs de situation progressent avec 26 millions de visites. Le modèle de lettre administrative le plus téléchargé est l'attestation d'hébergement avec près de 4,5 millions de visites.

Simplifier la vie des Français : la mission première du site

Service-public.fr vise la simplicité depuis sa création. Concis, avec des entrées thématiques ou par événements de vie, il fluidifie l'accès aux démarches et aux recherches. Les usagers peuvent réaliser leurs démarches en ligne, être rappelé par téléphone par des informateurs spécialisés dans un certain nombre de domaines (*Allo Service Public*), poser leurs questions par courriel. Grâce à l'annuaire de l'administration, les usagers peuvent aussi se rendre directement à un guichet près de chez eux, notamment dans le réseau des France Services.

Le site poursuit son évolution en restant en contact direct avec les usagers, en multipliant les partenariats et collaboration avec les administrations partenaires. Sa mise à jour régulière, en lien avec l'évolution de la réglementation en fait le premier point d'entrée pratique et complet, indexant l'ensemble des démarches et sites publics afférents et précisant les textes de droit applicables par des liens vers le site Légifrance.

Nouveaux services, nouveaux parcours

En 2023, un nouveau parcours pour gérer les nombreuses questions administratives concernant la perte d'un proche, a été amélioré en fonction de la personne en charge de la démarche (j'organise ma succession, un proche est décédé), dans le cadre d'un partenariat interministériel (DITP). Les résultats sont concluants, avec une audience en hausse de 31 %, soit 462 000 visites sur la démarche en 2023. Un service téléphonique dédié a également été mis en place pour mieux accompagner les usagers confrontés à cet événement douloureux dans leurs démarches administratives et un guide imprimé a été réalisé en complément. S'ajouteront prochainement d'autres événements de vie comme le retour en France après un long séjour à l'étranger.

Une API d'accès aux données de l'annuaire de l'administration et des services publics, utilisable gratuitement, a également été ouverte pour faciliter leur réutilisation. Cette API est libre d'accès et permet de consulter les données suivantes : le référentiel de l'organisation administrative de l'Etat (les institutions, les juridictions, les ministères, les directions d'administration centrale, les autorités indépendantes, les hautes autorités, les établissements publics, les ambassades, etc.) et les bases de données locales (les mairies, les services de l'Etat, les organismes sociaux, etc.). Elle fournit leurs coordonnées, l'arborescence de leur organisation, le nom de leur(s) responsable(s).

Ecrit par le 12 avril 2025

L'année 2022 en chiffres :

- **605 millions** de visites
- **6,2 millions de dossiers transmis pour instruction dans le cadre des démarches en ligne service-public.fr**
- **185 000 messages usagers traités**
- **230.000 appels téléphoniques traités** dont 64.400 via le service de rappel téléphonique
- *85.095 abonnés Facebook*
- *85.300 abonnés sur X*

Les contenus de Service-public.fr :

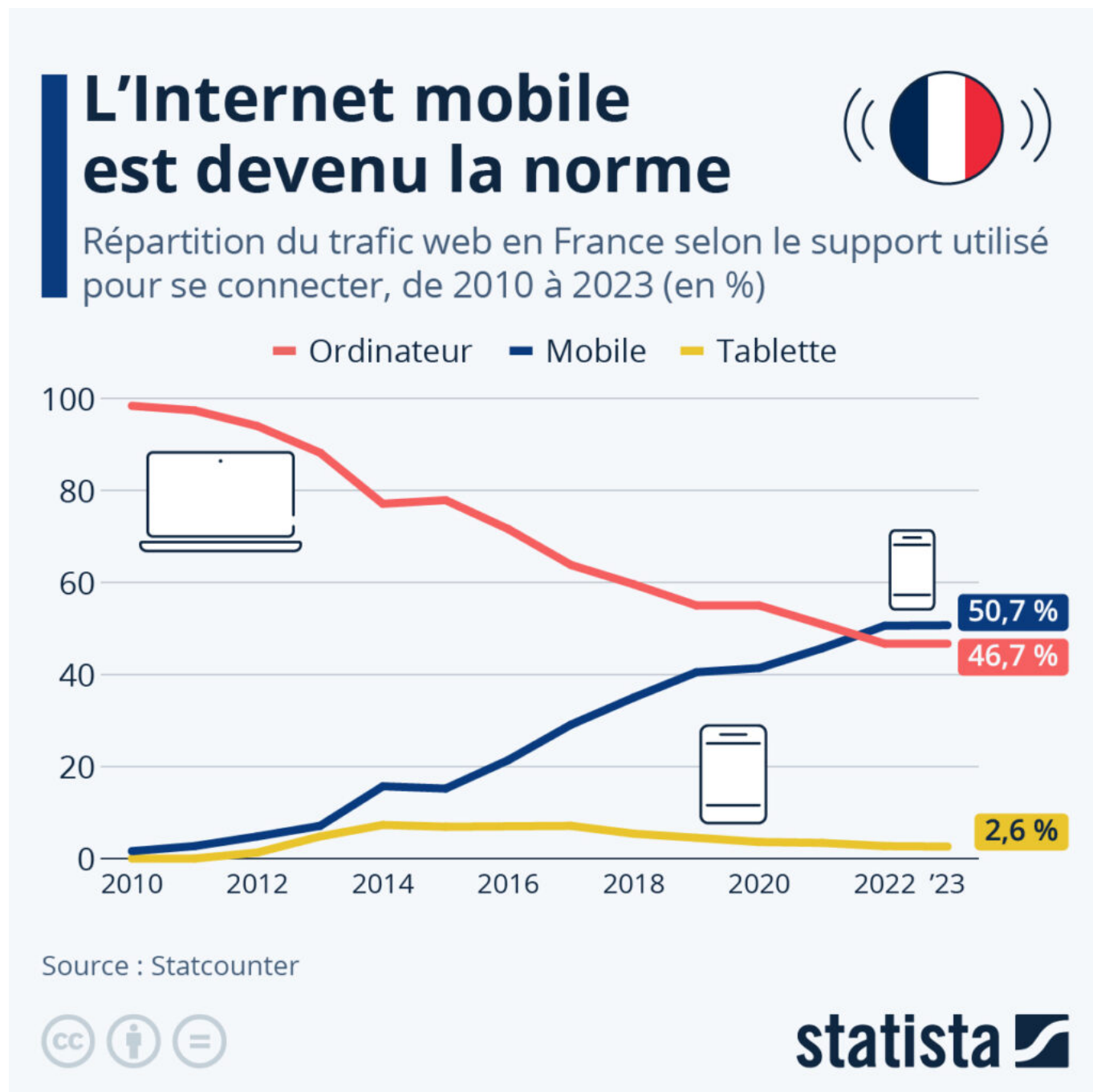
- **3 504** fiches d'information
- **166** simulateurs
- **355** lettres type
- **76 114** organismes locaux et nationaux référencés

Parmi les faits marquants 2022 :

- Annuaire : plus de 76 114 entrées et une API depuis décembre 2023 pour se connecter et suivre les mises à jour
- Nouveau dispositif pour retrouver son véhicule en fourrière (une moyenne de 15 000 requêtes par mois)
- Nouveau RDV commissariat : mise en service en octobre 2023, auprès des commissariats d'Arcachon, de Bordeaux puis de la région Nouvelle Aquitaine. Extension progressive en 2024 sur tout le territoire
- Enrichissement de l'information et amélioration du parcours de l'utilisateur confronté au décès d'un proche
- Début du chantier « numérique écoresponsable »
- Respect de 100% des critères du RGAA (Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité), vocalisation des contenus

Ecrit par le 12 avril 2025

L'Internet mobile est devenu la norme



Si l'[Internet](#) mobile est devenu la norme dans le monde en 2017, il a fallu attendre quelques années de

Ecrit par le 12 avril 2025

plus pour que ce soit le cas plus spécifiquement en France. D'après les données de la société [StatCounter](#), c'est en 2022 que le support mobile a représenté pour la première fois plus de la moitié des pages web consultées en France. Comme l'indique notre graphique, environ 51 % du trafic web s'est fait sur un [smartphone](#) dans le pays l'an dernier, contre 47 % sur un ordinateur et moins de 3 % sur une tablette. Cette tendance impacte directement le e-commerce, puisqu'on estime que les ventes réalisées sur terminaux mobiles représentent désormais la [moitié des ventes sur Internet](#) en France (en valeur).

De Tristan Gaudiaut pour [Statista](#)

Fibre optique : Vaison Ventoux propose des permanences avec les opérateurs de télécommunication

Ecrit par le 12 avril 2025



Afin de mieux accompagner ses habitants dans le déploiement de la fibre optique, la communauté de communes [Vaison Ventoux](#) organise plusieurs permanences sans rendez-vous durant les mois de janvier, février et mars à Vaison-la-Romaine avec les opérateurs [Bouygues Telecom](#), [Orange](#), [Free](#) et [SFR](#).

En Vaucluse, le déploiement de la fibre a débuté en 2011. Le département est d'ailleurs le champion régional de l'accès à la fibre, qui remplace peu à peu le réseau cuivre, qui fournissait jusqu'à présent le téléphone, internet et la télévision.

Seulement, les agences des quatre grands opérateurs de télécommunications (Bouygues Telecom, Orange, Free et SFR) sont éloignées de certaines parties du territoire, ce qui rend difficile l'accompagnement de la population dans ce changement. C'est pourquoi la communauté de communes Vaison Ventoux va proposer plusieurs permanences sans rendez-vous au sein de l'Hôtel de ville de Vaison-la-Romaine avec les opérateurs dès ce mois de janvier.

Les permanences avec Orange auront lieu les jeudis 11 janvier, 8 février et 14 mars de 10h à 17h. Celles avec Free se tiendront les mercredis 17 janvier et 20 mars de 10h à 17h et le mercredi 14 février de 14h à 17h. Celles avec Bouygues Telecom seront planifiées les jeudis 18 janvier, 15 février et 21 mars de 10h

Écrit par le 12 avril 2025

à 17h. Enfin, l'opérateur SFR assurera les permanences du jeudi 25 janvier de 8h30 à 17h, des mercredis 14 février et 13 mars de 14h à 17h, et du jeudi 28 mars de 9h à 14h.

V.A.

Les formalités des entreprises sur portailpro.gouv.fr



A l'occasion de la nouvelle année, la Direction générale des Finances publiques (DDFIP), la Direction générale des Douanes et Droits indirects et l'Urssaf (Union de recouvrement des cotisations de sécurité sociale et d'allocations familiales) rappellent aux entreprises les

Ecrit par le 12 avril 2025

possibilités qu'offrent son portail internet destiné aux professionnels.

Portailpro.gouv.fr, site développé par la Direction générale des Finances publiques, les Urssaf et la Direction générale des douanes et droits indirects, vous offre :

- **la possibilité de déclarer et payer vos impôts et cotisations** depuis un même site ;
- **la vision synthétique de vos obligations** fiscales, sociales et douanières grâce à un tableau de bord unique et un échéancier personnalisé ;
- **un dialogue simple et sécurisé** avec les services des impôts, des Urssaf et de la douane au moyen d'une messagerie unique ;
- **un parcours usager simplifié**, grâce à un nouvel espace donnant accès à tous les services impots.gouv.fr, urssaf.fr, douane.gouv.fr, et net-entreprises.fr.

Nouvel accès pour le solde CFE-IFER

« Comme près de 275 000 utilisateurs, connectez-vous dès maintenant à portailpro.gouv.fr, et si vous ne l'avez pas encore fait, créez votre compte et regroupez vos espaces professionnels des sites partenaires, poursuivent les trois administrations. Vous bénéficiez, par exemple, d'un nouvel accès pour régler le solde de CFE-IFER. Nous espérons que ce portail simplifiera la vie de votre entreprise. »

L.G.

Les recherches les plus populaires sur Google en 2023

Ecrit par le 12 avril 2025

L'année 2023 selon Google

Recherches les plus populaires sur Google en France en 2023

Actualités

1	ChatGPT	🔍
2	Guerre Israël Hamas	
3	Emile disparition	
4	Tempête Ciarán	
5	Lina disparition	

Personnalités publiques

1	Kylian Mbappé	🔍
2	Antoine Dupont	
3	Brigitte Bardot	
4	Amandine Pelissard	
5	Jeremy Renner	

Les "c'est quoi..."

1	Le chemsex ?	🔍
2	Le 49.3 ?	
3	Le Hamas ?	
4	Un Kibboutz ?	
5	L'abaya ?	



Les "où..."

1	Restaurants où manger sain ?	🔍
2	Où se trouve la Namibie ?	
3	Où se trouve Gibraltar ?	
4	Où trouver de l'essence ?	
5	Où se trouve la Palestine ?	

Films

1	Oppenheimer	🔍
2	Barbie	
3	Avatar 2	
4	Asterix et Obelix	
5	Creed 3	

Source : Google Trends



statista 

Écrit par le 12 avril 2025

La fin de l'année est la période propice aux rétrospectives. Tous les ans, [Google](#) dévoile la liste des requêtes les plus populaires sur son moteur de recherche. Il s'agit plus précisément d'une analyse des tendances qui se base sur la hausse des requêtes pour un sujet donné, d'une année sur l'autre. Notre infographie donne un aperçu des sujets ayant connu la plus forte hausse d'intérêt en France en 2023, dans une sélection de catégories.

En haut des tendances liées à l'actualité, on trouve sans surprise la [guerre Israël-Hamas](#), qui occupe le devant de la scène médiatique depuis octobre, mais aussi [ChatGPT](#), le chatbot utilisant l'[IA](#) lancé en fin d'année dernière par OpenAI, ou encore la tempête Ciarán, qui a gravement touché certaines régions de France et d'Europe cet automne.

Parmi les personnalités publiques les plus recherchées par les internautes, deux sportifs sortent du lot : le footballeur Kylian Mbappé, dont le transfert avorté a provoqué un feuilleton médiatique cet été, et Antoine Dupont, le demi de mêlée du XV de France et quart-de-finaliste malheureux de la [Coupe du monde de rugby](#) en septembre.

Comme le révèle l'analyse des questions (où ? c'est quoi ?), trouver un restaurant pour manger sain et de l'essence pour sa voiture ont également suscité un intérêt particulier cette année, tout comme la définition du [49.3](#), l'article de la Constitution utilisé à de nombreuses reprises par le gouvernement.

Concernant le cinéma, les films les plus populaires cette année sont sans surprise *Oppenheimer* et *Barbie*, deux films aux antipodes l'un de l'autre mais sortis en même temps en juillet et qui ont [pulvérisé les records en salle](#).

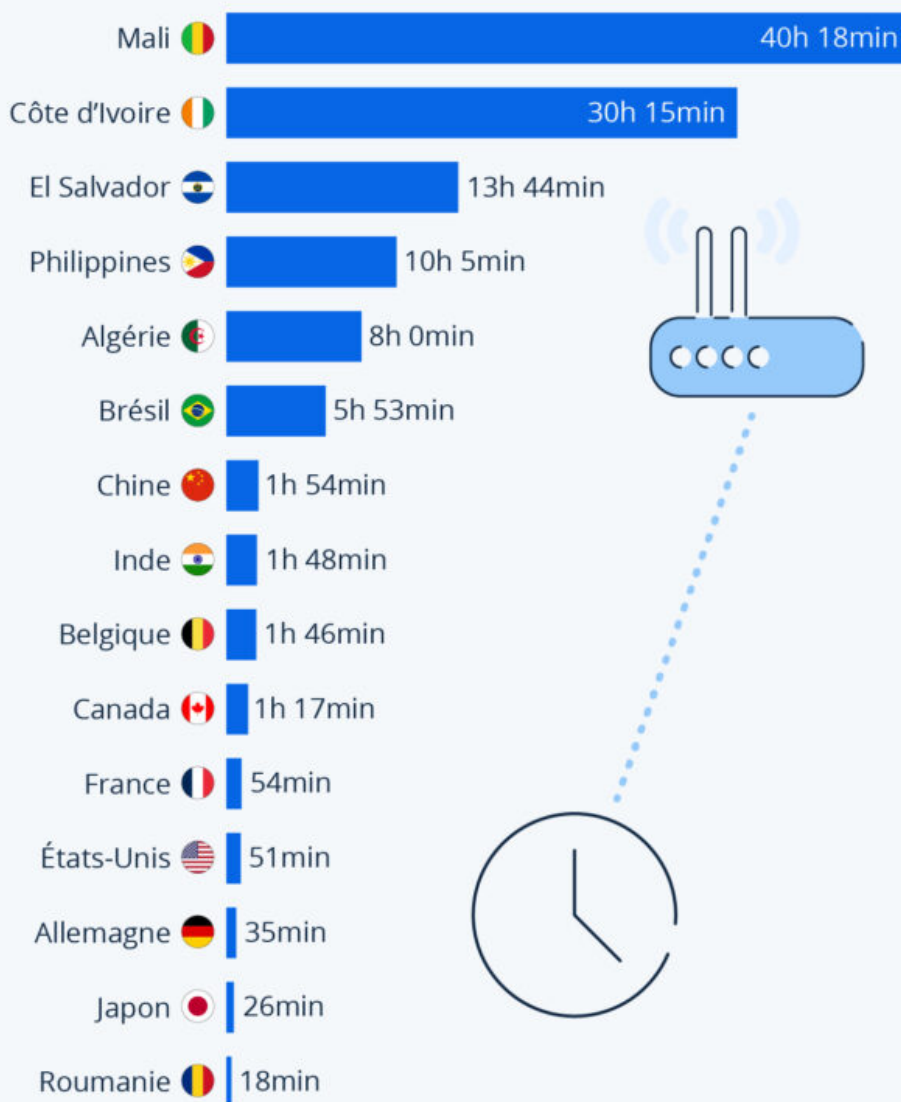
De Tristan Gaudiaut pour Statista

Combien d'heures de travail sont nécessaires pour payer un abonnement à Internet ?

Écrit par le 12 avril 2025

Combien d'heures de travail pour payer Internet ?

Durée mensuelle de travail nécessaire pour payer l'abonnement à Internet fixe haut débit le moins cher *



* Basée sur le salaire net moyen, données de 2023.
Sélection de pays sur un total de 121 étudiés.
Source : Surfshark - Digital Quality of Life Index 2023



statista

Écrit par le 12 avril 2025

Selon l'étude « [Digital Quality of Life Index](#) » publiée chaque année par Surfshark, la France est le pays qui offre la meilleure [qualité de vie numérique](#) à ses citoyens en 2023. Couvrant plus d'une centaine de pays, cette analyse se base sur plusieurs critères comme les [performances du réseau Internet](#), la cybersécurité, le développement des infrastructures et services en ligne, mais aussi l'accessibilité pour la population en matière de prix.

Comme le révèle notre graphique, le coût d'un abonnement à Internet fixe haut débit peut peser très lourd dans le budget des ménages, en particulier en Afrique. Au Mali, si l'on se base sur le salaire net moyen, il faut une semaine entière de travail (40 heures) pour pouvoir se payer l'abonnement le plus abordable. Et qui dit cher ne veut pas forcément dire de bonne qualité, les infrastructures numériques du pays obtenant l'un des pires scores de l'étude.

L'accès à Internet haut débit est également relativement coûteux dans certains pays d'Amérique latine et d'Asie du Sud. Il faut par exemple plus de 10 heures de travail au salaire moyen pour se payer l'abonnement le moins cher au Salvador et aux Philippines.

À l'opposé de l'échelle, c'est en Roumanie que l'accessibilité financière est la meilleure : seules 18 minutes de travail au salaire moyen sont nécessaires pour couvrir les frais d'une connexion fixe dans ce pays. Le Japon (26 minutes) et l'Allemagne (35 minutes) font également partie des bons élèves en la matière.

On observe de grandes disparités entre les pays européens. S'abonner à Internet haut débit revient par exemple à plus de 3 heures de labeur en Grèce, près de 2 heures en Belgique (1 heure 46 minutes) et un peu moins d'une heure en [France](#) (54 minutes).

Tristan Gaudiaut pour [Statista](#)

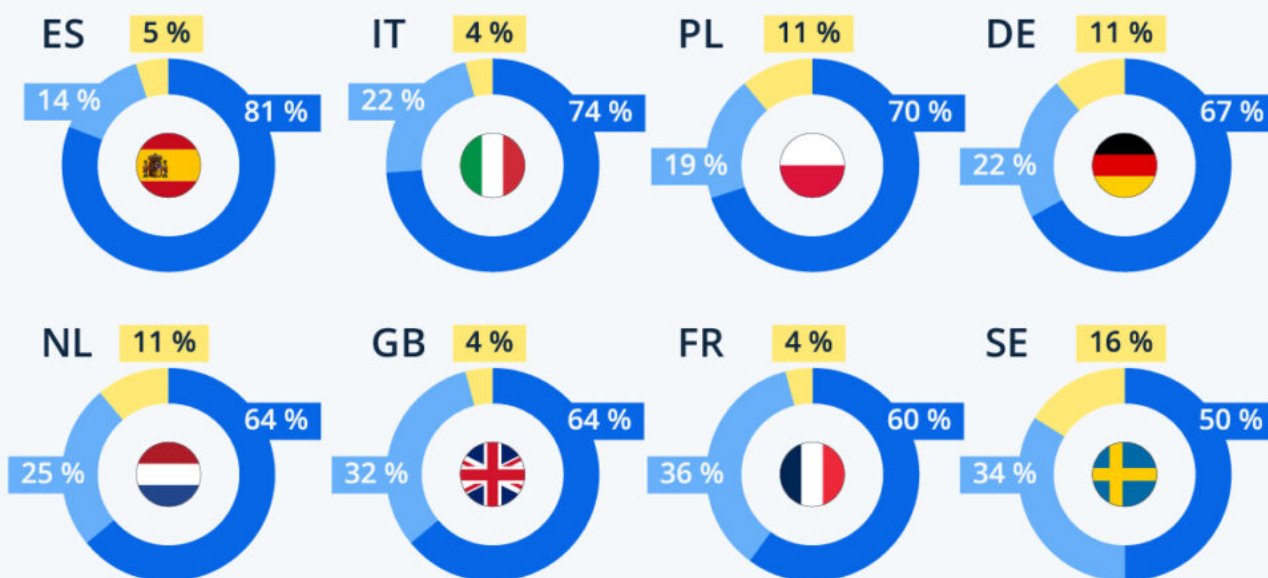
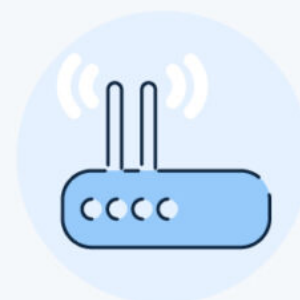
Faut-il réglementer Internet ? Et si oui, comment ?

Ecrit par le 12 avril 2025

Faut-il réglementer Internet ?

Réponses à : comment pensez-vous qu'Internet devrait être réglementé ?

- Il doit être mondial et ouvert, avec des normes universelles
- Chaque pays doit fixer ses propres normes
- Il ne doit pas être réglementé



Base : 3 003 adultes interrogés en août 2023 dans dix pays européens.
Sélection de pays.

Source : European Tech Insights 2023 - IE University



statista

Le débat sur la réglementation (ou non) d'Internet et des [réseaux sociaux](#) est un sujet d'actualité brûlant et controversé. En août 2023, une enquête a été menée dans dix pays d'Europe pour connaître les opinions de la population sur la réglementation du Web dans le cadre de l'étude [European Tech Insights](#) de l'université IE. Les données recueillies auprès de plus de 3 000 adultes offrent un aperçu de l'avis des citoyens européens à ce sujet.

Ecrit par le 12 avril 2025

Les résultats de l'enquête révèlent une nette préférence dans la plupart des pays étudiés pour un [Internet mondial](#) et ouvert, mais encadré par une réglementation internationale. Les pays les plus enclins à cette approche sont l'Espagne, l'Italie et la Pologne, où plus de 70 % des répondants approuvent cette option. Par ailleurs, on trouve un pourcentage élevé de répondants favorables à l'instauration de règles nationales au Royaume-Uni, en France et en Suède.

En France en particulier, 60 % des personnes interrogées préconisent un cadre réglementaire international, tandis que 36 % préfèrent que chaque pays établisse ses propres règles. Seule une minorité de Français (4 %) estiment qu'Internet ne devrait pas être réglementé.

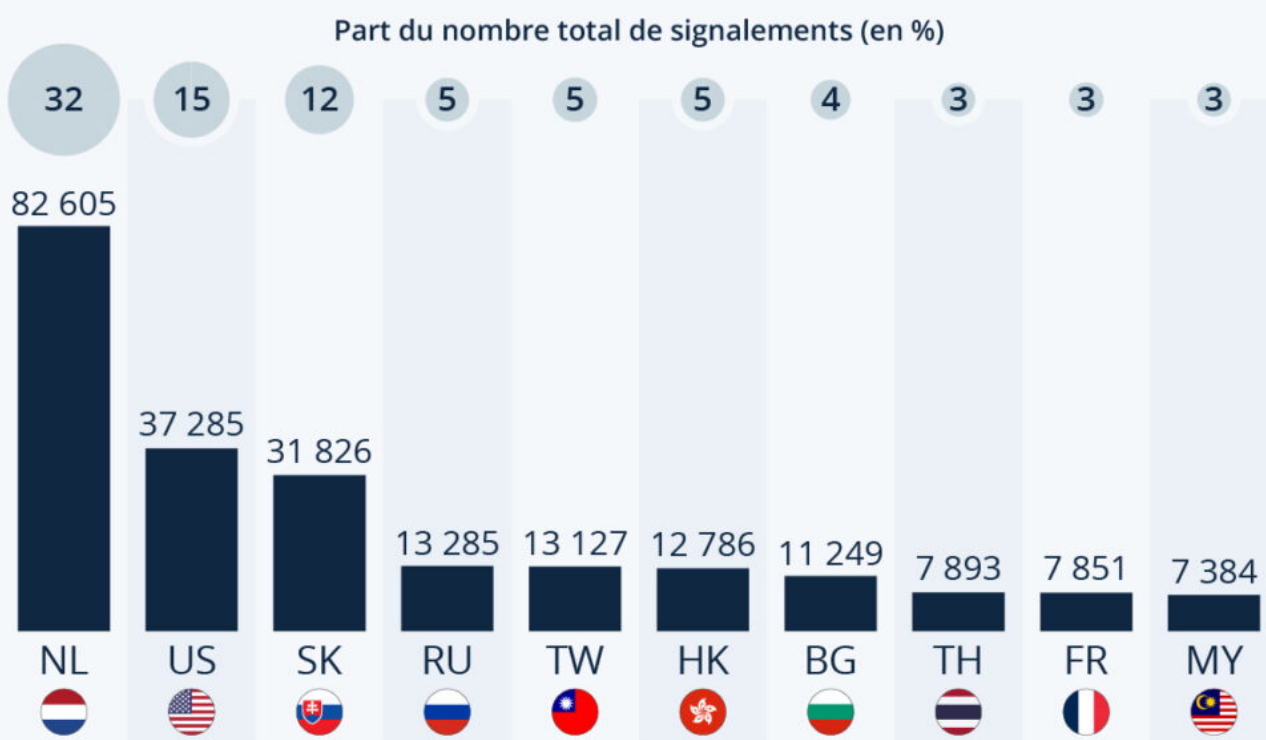
Tristan Gaudiaut pour [Statista](#)

Les pays qui hébergent le plus d'URL signalés pour leur contenu pédocriminel

Ecrit par le 12 avril 2025

Contenu pédocriminel : où sont hébergés les URL signalés ?

Nombre d'URL signalés confirmés comme contenant des abus sexuels sur des enfants en 2022, par pays hébergeur



Source : Internet Watch Foundation



statista

En 2022, un tiers de tous les sites internet signalés à l'ONG Internet Watch Foundation (IWF) pour leur contenu pédocriminel étaient hébergés sur des serveurs situés aux Pays-Bas. C'est en tout cas ce que révèle le plus récent rapport de l'organisation de surveillance du net basée au Royaume-Uni. L'année dernière, 375 230 signalements ont été évalués par l'IWF, et 255 588 ont été confirmés comme contenant des images d'abus sexuels sur des enfants, ayant des liens vers ces images, ou en faisant la publicité.

Écrit par le 12 avril 2025

Après avoir évalué si une image ou une vidéo ne respecte pas la loi, l'IWF retrace l'URL jusqu'à l'emplacement du serveur physique sur lequel le contenu est hébergé. L'ONG contacte ensuite le gouvernement et les services de police du pays, et collaborent également avec des organisations internationales telles qu'Europol et Interpol, afin de faire supprimer les contenus criminels.

Selon le rapport, en 2022, près de trois URL sur cinq (59 %) signalés comme contenant des image d'abus sexuels sur enfants étaient hébergés dans les États membres de l'UE. Si les Pays-Bas et les États-Unis ont tous deux enregistré un nombre élevé de signalements l'année dernière, les deux pays ont tout de même constaté une diminution de la proportion d'URL qu'ils hébergeaient par rapport à l'année précédente (de 41 % en 2021 à 32 % en 2022 aux Pays-Bas, et de 21 % en 2021 à 15 % en 2022 aux États-Unis).

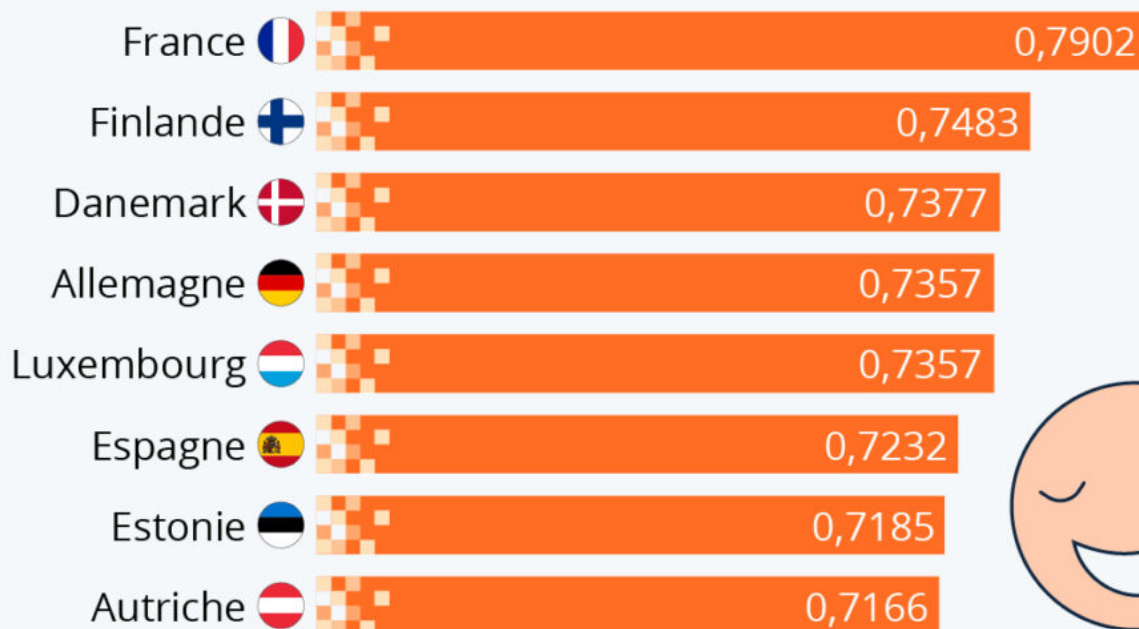
Valentine Fourreau pour [Statista](#)

La France à la pointe de la qualité de vie numérique

Ecrit par le 12 avril 2025

La France à la pointe de la qualité de vie numérique

Classement selon l'indice de qualité de vie numérique en 2023 (meilleur score possible : 1) *



* Basé sur plusieurs critères : accessibilité financière et qualité du réseau Internet, infrastructures numériques, cybersécurité, administration électronique.

Source : Surfshark



statista 

En 2023, la France est le pays qui offre la meilleure qualité de vie numérique à ses citoyens. C'est ce qui ressort de l'[étude annuelle](#) de la société de services VPN Surfshark, qui place l'Hexagone au premier rang de l'indice de qualité de vie numérique sur 110 pays analysés en 2023. Ce classement mondial se base sur plusieurs critères comme l'accessibilité financière et la qualité du réseau Internet, le développement des infrastructures, le niveau d'administration électronique, ou encore la [cybersécurité](#).

Ecrit par le 12 avril 2025

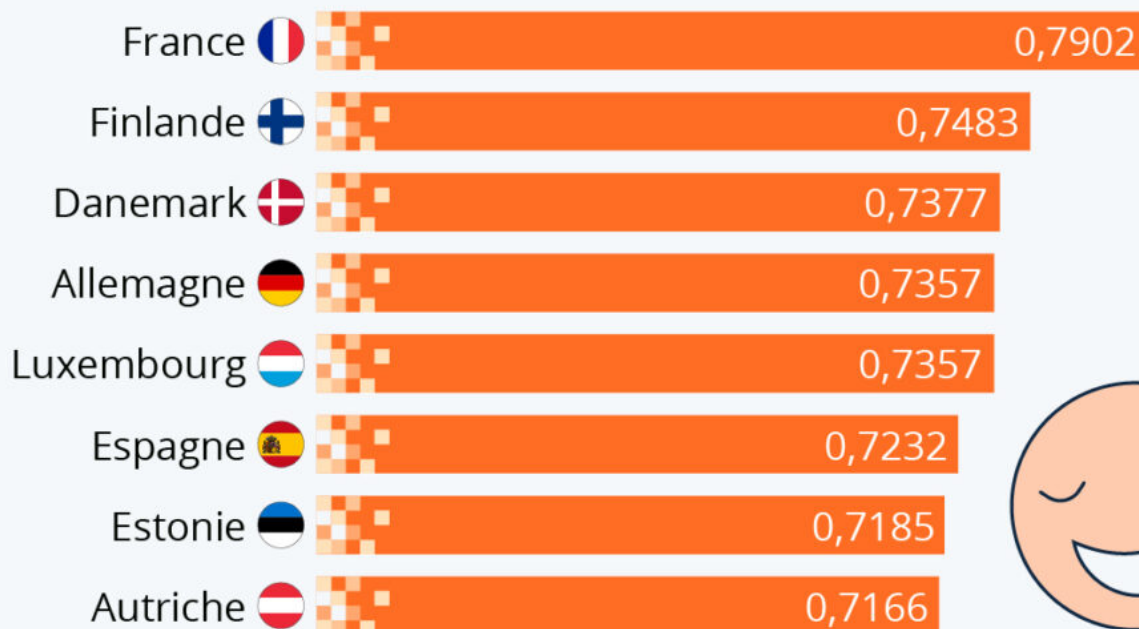
La France progresse ainsi de six places par rapport au classement de 2021, passant d'un score de 0,71 à 0,79 points.

Dans le détail, les principaux points forts de la France dans le domaine numérique restent l'[accessibilité financière](#) d'Internet, les lois sur la protection des données et la vitesse du [haut-débit](#). L'Hexagone se situe dans la moyenne des pays développés concernant le développement de ses [infrastructures numériques](#), mais obtient en revanche un score médiocre en matière de stabilité des connexions Internet (36ème sur 110).

Ecrit par le 12 avril 2025

La France à la pointe de la qualité de vie numérique

Classement selon l'indice de qualité de vie numérique en 2023 (meilleur score possible : 1) *



* Basé sur plusieurs critères : accessibilité financière et qualité du réseau Internet, infrastructures numériques, cybersécurité, administration électronique.

Source : Surfshark



statista

Cliquez sur l'image pour l'agrandir.

Valentine Fourreau, Statista.