



Service-public.gouv.fr

le site officiel de l'administration française

Simplifier la vie administrative des particuliers et des professionnels



Service-Public.gouv.fr informe, depuis 26 ans, sur les droits et guide, oriente et référence l'ensemble des démarches administratives. Fiable, gratuit, 100% accessible, rédigé dans un langage clair, il accompagne les usagers pas à pas, à chaque nouvelle étape de leur vie (naissance, mariage, pacs, déménagement, expatriation, emploi, perte d'un proche...). Il forme un écosystème complet intégrant un service de proximité, via le site et sa messagerie, par téléphone avec le 3939 Allô Service Public et sur les réseaux sociaux.



Accéder à ses droits et réaliser ses démarches

Les quelque 3 500 fiches Vos droits constituent un corpus éditorial fiable, tandis que sa rubrique Actualités rappelle les dates d'application des textes réglementaires, recontextualise un droit, ou encore les règles applicables. Chaque démarche commence par des questions qui filtrent uniquement les informations administratives nécessaires pour l'utilisateur afin de simplifier sa demande et l'accès aux réponses les plus pertinentes.



Des services et outils pratiques à disposition

Le site met à disposition gratuitement des simulateurs de situation, des démarches en ligne, modèles de lettres, formulaires (Cerfa). La rubrique Aides financières, rassemble et référence, autour de thèmes de la vie courante, les aides financières disponibles, sous certaines conditions et en fonction des situations personnelles. Avec la géolocalisation, Service-Public.gouv.fr facilite la recherche de services publics de proximité pour réaliser une démarche administrative.



Un service de proximité, un contact humain direct



Le contact par téléphone s'opère en deux déclinaisons : certaines fiches du site sont dotées d'un encadré *Qui peut m'aider ?* avec la possibilité de laisser son numéro de téléphone et d'être rappelé (dans les 45 minutes).

Le service *Allô Service Public 3939* délivre des informations dans des domaines spécifiques : droit du travail dans le secteur privé, logement et urbanisme, procédures en justice, civile ou pénale, droit de la famille, des personnes ou des successions, droit des étrangers, des associations ou état civil.

Un bouquet de services en ligne pour les communes



7000 communes sont abonnées, couvrant pour certaines démarches près de 60 % de la population : recensement citoyen obligatoire, demande d'actes d'état civil, demande de déclaration de changement de coordonnées, démarche en ligne de préparation à la conclusion d'un Pacs. Le service est gratuit pour les collectivités avec un dispositif facile à mettre en place, dans le respect des dispositions CNIL ; RGAA* ; RGS* et RGESN*.

Une offre d'accompagnement pour les aidants administratifs



Avec les tutos de Service Public, les aidants administratifs découvrent des cas concrets d'utilisation. Les agents de la DILA, en contact direct des usagers, les forment pour pouvoir accompagner de manière personnalisée et efficace les citoyens pour les aider à réaliser leurs démarches administratives.

Chiffres-clés (2025)



684

millions
de visites sur
Service-public.gouv.fr



près de
6,6

millions
de démarches
en ligne



400 000

appels et messages
d'usagers traités

Contact : dilcom@dila.gouv.fr