

16ème législature

Question N° : 15558	De M. Frédéric Petit (Démocrate (MoDem et Indépendants) - Français établis hors de France)	Question écrite
Ministère interrogé > Transformation et de la fonction publiques		Ministère attributaire > Premier ministre
Rubrique >services publics	Tête d'analyse >Modification de l'adresse électronique du compte service-public.fr	Analyse > Modification de l'adresse électronique du compte service-public.fr.
Question publiée au JO le : 20/02/2024 Réponse publiée au JO le : 16/04/2024 page : 2998 Date de changement d'attribution : 02/04/2024		

Texte de la question

M. Frédéric Petit interroge M. le ministre de la transformation et de la fonction publiques sur l'impossibilité de modifier l'adresse électronique associée au compte *service-public.fr*. Alors que de nombreux services publics en ligne offrent cette fonctionnalité, tels que la Carsat, la CAF, les services des impôts, la gendarmerie nationale, l'ANTS, l'Urssaf, etc., *service-public.fr* la présente comme impossible pour des raisons techniques. Malgré une réponse d'un agent sur le site *Services Publics* + indiquant une évolution technique prévue courant 2022, cette modification n'a toujours pas été mise en œuvre. Ce point a récemment été confirmé par une citoyenne de la 7^e circonscription des Français de l'étranger. Considérant que les citoyens peuvent choisir leur fournisseur d'adresse électronique et l'importance de la digitalisation des services publics, M. le député reste surpris d'une telle faille sur une solution soutenue par l'État et souligne qu'il est indispensable que les citoyens puissent modifier leur adresse *mail* associée au compte *service-public.fr*. M. le député est persuadé que cette adaptation contribuerait à la satisfaction des Français vis-à-vis des services publics numérisés, soulignant l'importance d'une mise à disposition simple et efficace de ces services. Il souhaite avoir des précisions sur ce sujet.

Texte de la réponse

Le site *service-public.fr* est une plateforme d'information et de réalisation des démarches administratives en ligne largement plébiscitée par ses utilisateurs avec plus de 605 millions de visites en 2023. La réalisation de démarches suppose une identification préalable et le cas échéant la création d'un compte utilisateur auquel peut être associé un porte document dans lequel transite des justificatifs et des informations à caractère personnel. Pour ces raisons, l'accès au site suppose un niveau de sécurité suffisant et, en fonction de la sensibilité des démarches réalisées, des contraintes croissantes permettant de garantir l'intégrité des informations échangées. A la différence d'autres sites des administrations, Il existe sur *service-public.fr* plusieurs façons de s'identifier telle que l'utilisation de France connect, voire de France connect+ pour des démarches plus sensibles telle que celle de l'expérimentation récente du renouvellement dématérialisé des passeports depuis l'étranger pour les Français résidant au Portugal ou au Canada. Il existe enfin une solution classique de connexion par l'association d'un identifiant - l'adresse de messagerie - et d'un mot de passe. Depuis janvier 2024, le site *Service-public.fr* propose la possibilité de changer d'identifiant, et par conséquent d'adresse électronique associée au compte. Cette évolution s'est accompagnée d'une sécurisation accrue du compte *service-public.fr* par la mise en place d'une authentification à double facteur pour accéder au



porte-document, qui permet de s'assurer qu'en cas de changement d'identifiant frauduleux, la personne malveillante ne pourra pas accéder à des données personnelles figurant dans le porte-document.