ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Modification de l'adresse électronique du compte service-public.fr

Question écrite n° 15558

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 7è 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.

Données clés

Auteur : M. Frédéric Petit
Circonscription : Français établis hors de France (7e circonscription) - Démocrate (MoDem et Indépendants)
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 15558
Rubrique : Services publics

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/16/questions/QANR5L16QE15558

Ministère interrogé : Transformation et de la fonction publiques
Ministère attributaire : Premier ministre

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 20 février 2024, page 1143
Réponse publiée au JO le : 16 avril 2024, page 2998